

« L'aide est inadéquate parce que personne ne nous consulte. »

Perceptions de l'aide humanitaire au Tchad

Tchad • Juin 2023



GROUND TRUTH
SOLUTIONS



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

unicef 

Sommaire

Résumé	2
Contexte	2
Le processus	2
Ce que les communautés pensent de l'aide humanitaire	4
1. Les besoins de la communauté ne cessent de croître	6
2. Les personnes affectées veulent être autonomes	10
3. Moins de personnes se sentent en sécurité et les problèmes de protection se multiplient	13
4. Les personnes sont parfois consultées, mais rarement écoutées	15
5. Les communautés ne sont pas informées	18
6. Il est rare que l'on reçoive une réponse suite à un retour d'information	22
Réduire l'écart : Recommandations des communautés	26
Méthodologie	29

Remerciements

Nous tenons à remercier toutes les personnes qui ont pris le temps de nous faire part de votre opinion.

Les projets de Ground Truth Solutions au Tchad visent à renforcer la redevabilité envers les populations affectées grâce à un processus d'évaluation, de dialogue et de plaidoyer indépendant. Ce processus ne pourrait avoir lieu sans le partenariat de l'UNICEF et le Bureau d'aide humanitaire de l'Agence des États-Unis pour le développement international (USAID), en collaboration avec le Bureau des Nations Unies pour la Coordination des Affaires Humanitaires (OCHA). Nous remercions nos collègues humanitaires qui nous ont fait part de leurs perspectives et qui ont participé à un atelier organisé par le groupe de travail Redevabilité envers les personnes affectées (AAP).

Autrice principale

Pamela Saab, Coordinatrice de projet

Illustrations

[Noel Keserwany](#)

Vous trouverez la version anglaise de ce rapport, [ici](#).

Pour plus d'informations, n'hésitez pas à contacter Pamela Saab à pamela@groundtruthsolutions.org.

Résumé

Contexte

Le Tchad est un pays dynamique et diversifié. C'est le cinquième plus grand pays d'Afrique et il possède de riches gisements d'or, d'uranium et de pétrole.¹ Toutefois le pays est également marqué par des crises humanitaires, économiques et climatiques prolongées. Au moment de la rédaction de ce rapport, 6,9 millions de personnes avaient besoin d'une aide humanitaire.²

Le Tchad a accueilli un nombre considérable de communautés touchées par des crises, qui ont fui les pays voisins. Depuis 2014, l'insécurité grandissante et les opérations militaires ont déplacé et perturbé la vie de réfugié·e·s du Nigéria.³ Les personnes déplacées internes (PDI) et les communautés hôtes de la région du Lac Tchad connaissent des niveaux élevés d'insécurité alimentaire, surtout pendant la saison des pluies, car la violence et les déplacements limitent l'accès aux marchés et aux activités génératrices de revenus.⁴ Des personnes originaires du Cameroun ont fui les violents affrontements ethniques et se sont installées à Chari Baguirmi une région de l'ouest du Tchad. Les régions du sud et de l'est du Tchad subissent les effets des crises dans les pays voisins comme le Soudan et la République centrafricaine, tandis que les personnes qui fuient ces crises cherchent refuge au Tchad. En 2023, le Tchad a accueilli un nouvel afflux de réfugié·e·s du Soudan.

Les communautés du Tchad sont très vulnérables aux menaces climatiques. Le Lac Tchad, l'une des plus précieuses ressources d'eau du pays dont dépendent la pêche et l'agriculture, et l'abreuvement des troupeaux de bétail et de chèvres,⁵ a perdu plus de 90 % de sa surface d'origine en raison de conditions climatiques extrêmes. En 2022, les inondations au Tchad ont causé le déplacement de 1,4 million de personnes.⁶

Le processus

Depuis 2018, [Ground Truth Solutions](#) (GTS) effectue le suivi des perceptions pour évaluer si les populations pensent que leurs opinions influencent réellement la prise de décision de l'action humanitaire. Cette septième phase de collecte de données explore les perceptions des communautés affectées du Tchad au sujet de l'aide humanitaire qu'elles ont reçue dans les six mois précédant la collecte des données.

- Oct – nov 2022:** Nous avons interrogé des PDI, des réfugié·e·s des retourné·e·s et des communautés hôtes dans sept régions du Tchad : Chari Baguirmi, Logone Oriental, Mandoul, Moyen Chari, Ouaddai, Wadi Fira et Lac.
- Nov – déc 2022:** Nous avons partagé et discuté les résultats préliminaires au niveau régional avec les acteurs humanitaires.
- Mars 2023:** Nous avons organisé des discussions et des entretiens avec les communautés afin de mieux comprendre leurs points de vue et leurs opinions sur l'aide qu'elles reçoivent au Lac, Wadi Fira, Moyen Chari et Chari Baguirmi.
- Mai 2023:** Nous avons organisé un atelier à N'Djamena, au cours duquel les acteurs humanitaires ont réfléchi aux principales conclusions des communautés et envisagé des solutions pour y remédier.

Ce rapport regroupe donc les données de l'enquête et les retours d'informations qualitatifs issus des discussions avec les communautés. Nous reconnaissons que les différentes crises au Tchad ont des impacts différents d'une région à l'autre et que chaque région a des attributs uniques. Pour une compréhension approfondie des

¹ Britannica. Avril 2023. « [Chad](#) ».

² Bureau de la coordination des affaires humanitaires. 2023 « [Tchad: Plan de Réponse Humanitaire](#) ».

³ ACAPS. Mai 2021. « [Chad: Complex Crisis](#) ».

⁴ ACAPS. Décembre 2022. « [Chad: Complex Crisis](#) ».

⁵ World Relief. Février 2023. « [Five things you need to know about Chad](#) ».

⁶ ACAPS. Septembre 2022. « [Chad: Floods in 13 regions of the country](#) ».

perceptions au niveau régional, consultez nos bulletins 2022 [ici](#). Le rapport n'inclut pas de données sur les personnes nouvellement déplacées suite à la crise actuelle au Soudan, car les données ont été collectées avant la crise. Afin d'examiner la situation sous différents angles, nous avons également sollicité un retour d'information en ligne du personnel humanitaire⁷ travaillant au Tchad, en novembre 2022 et en mai 2023. Nous mentionnons leurs avis dans le rapport.

En mai 2023, nous avons lancé notre huitième phase de collecte de données quantitatives au Tchad. Compte tenu des mouvements de population les plus récents en provenance du Soudan, cette nouvelle phase de collecte inclut les nouveaux et les nouvelles réfugié·e·s au Tchad en provenance du Soudan. Pendant le reste de l'année, nous continuerons à travailler avec les acteurs humanitaires et les membres de la communauté pour promouvoir une action humanitaire plus redevable et plus pertinente.

Ce que les communautés pensent de l'aide humanitaire

Ground Truth Solutions recueille les perceptions des personnes affectées au Tchad depuis 2018, et nos résultats montrent que la perception de l'aide ne s'est guère améliorée depuis cette date. Notre dernière recherche a mis en évidence les éléments suivants.⁸

Nous avons interrogé les communautés qui reçoivent une aide sur l'importance qu'elles accordent à l'équité, à la participation, au partage des informations et à la pertinence de l'aide des opérations humanitaires menées dans leur région, ainsi que sur la façon dont elles perçoivent leur propre réalité. Au Tchad, les populations attendent beaucoup plus de la réponse humanitaire que ce qu'elles reçoivent dans la réalité. En règle générale, leurs perceptions ne se sont pas améliorées au cours des cinq dernières années et l'écart entre leurs attentes et la réalité est considérable. Les communautés considèrent que l'aide est inadéquate, qu'elles ne sont pas entendues et que le personnel humanitaire ne les fait pas participer activement au développement de projets qui affectent leur vie.



Pourquoi mesurer les attentes ?



Si l'on souhaite comprendre la manière dont les gens vivent une réponse humanitaire, il est utile de connaître leurs attentes initiales. Comparer les attentes et les perceptions permet d'identifier des priorités pour agir en conséquence. Le graphique ci-contre illustre les écarts qui existent entre l'importance donnée à tel ou tel aspect, et la réalité vécue de certaines priorités.⁹ Il y a des écarts considérables dans tous les domaines, mais les plus vastes concernent la couverture des besoins les plus importants.

⁷ Soixante-trois (63) personnes ont répondu à l'enquête. Cet échantillon est trop restreint pour tirer des conclusions sur la communauté humanitaire dans son ensemble, mais fournit des résultats indicatifs sur les perceptions du personnel humanitaire.

⁸ Vous pouvez consulter la [page du projet](#) pour plus d'informations sur notre travail au Tchad.

⁹ Les questions relatives aux attentes et aux réalités figurant dans ce graphique sont des valeurs moyennes basées sur l'ensemble des réponses reçues à ces questions.

Les besoins de la communauté ne cessent de croître. Bien que les populations s'attendent à ce que l'aide couvre leurs besoins, très peu pensent que c'est effectivement le cas. L'aide est inadéquate et, au fil du temps, certaines personnes en viennent à vendre les biens reçus pour couvrir leurs besoins essentiels. Alors que la priorité absolue de la réponse humanitaire est de lutter contre l'insécurité alimentaire, les populations vendent les biens alimentaires qu'elles reçoivent des acteurs humanitaires, pour en racheter d'autres. Les préférences de la communauté ne sont pas suffisamment prises en compte dans la programmation de l'aide, et les populations subissent donc des préjudices. Voir le [chapitre 1](#) pour en savoir plus.

« Nous avons reçu du millet rouge et des spaghettis. Ici, ce sont les chevaux, les chameaux et les moutons qui mangent du millet rouge. Alors nous le vendons pour obtenir du riz et d'autres aliments. » – Homme réfugié, Wadi Fira

Les personnes affectées veulent être autonomes. Les personnes affectées qui estiment qu'elles pourraient être autonomes à l'avenir sont plus nombreuses qu'au cours des années précédentes. Pour vivre de façon autonome, les communautés affectées ont besoin de financement, de bétail, d'outils et de parcelles de terre. L'inadéquation de l'aide face aux crises croisées que connaît le Tchad et au changement climatique, risque de rendre les communautés plus vulnérables après chaque catastrophe. Voir le [chapitre 2](#) pour en savoir plus.

« Certaines personnes ont été obligées de vendre la nourriture qu'elles avaient reçue pour acheter des bâches afin de s'abriter, mais elles n'avaient pas assez à manger. » – Homme déplacé interne, Lac

Moins de personnes se sentent en sécurité et les problèmes de protection se multiplient. Par rapport aux années précédentes, les personnes se sentent moins en sécurité là où elles résident, sur le trajet en allant chercher des biens, et sur les sites d'assistance. Elles sont épuisées après les distributions, car elles doivent attendre au soleil pendant des heures. Les membres de la communauté sont également victimes de violences, d'exploitation sexuelle et d'abus. Voir le [chapitre 3](#) pour en savoir plus.

« Le jour de la distribution, nous sommes battu·es et forcé·es de faire la queue en plein soleil du matin au soir. Les femmes abandonnées cherchent de l'aide, mais on ne les écoute pas et elles sont parfois violemment repoussées. » – Femme retournée, Moyen Chari

Les personnes sont parfois consultées, mais rarement écoutées. Les personnes affectées qui reçoivent de l'aide s'attendent à pouvoir influencer l'élaboration des programmes humanitaires, et certaines d'entre elles pensent pouvoir influencer la manière dont l'aide est fournie. Elles disent qu'elles se sentent respectées par les prestataires d'aide en général, mais elles sont déçues par l'engagement symbolique des humanitaires. Elles nous demandent : « À quoi ça sert ? » si leur point de vue n'est pas pris en compte. La majorité des communautés affectées au Tchad attache une grande importance au fait que l'aide soit fournie de manière équitable, mais seulement un quart estime que c'est effectivement le cas. La composition des communautés varie d'une région à l'autre et les critères habituels de ciblage humanitaire ne s'appliquent pas partout. Les répondant·e·s estiment que l'aide ne parvient pas à ceux et à celles qui en ont le plus besoin et que certains groupes vulnérables sont encore exclus. Voir le [chapitre 4](#) pour en savoir plus.

« Nous avons mentionné nos besoins, en particulier le manque de nourriture et le fait que nous avons faim, ainsi que les problèmes d'eau. Mais nos avis ne sont pas pris en compte, même pendant la mise en œuvre, nous ne savons pas si nous serons consulté·e·s à nouveau. » – Femme réfugiée, Wadi Fira

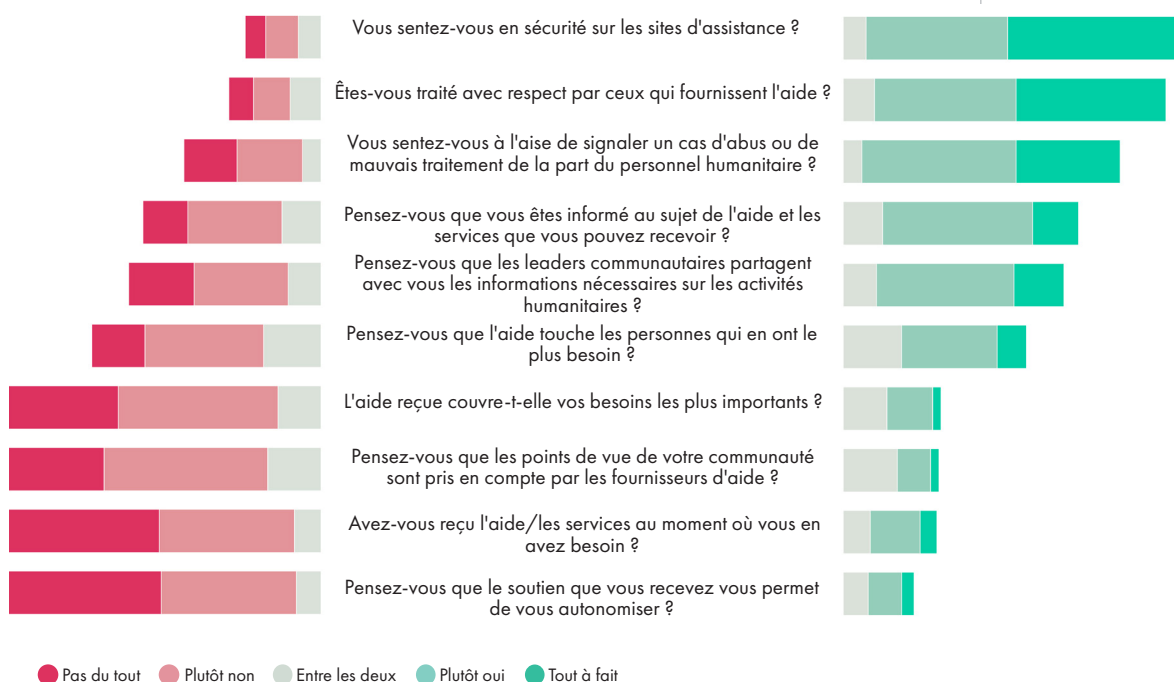
Les communautés ne sont pas informées. La majorité des répondant·e·s au Tchad s’attendent à être informé·e·s des aides et des services mis à leur disposition. Pourtant, en 2022, moins de la moitié des répondant·e·s s’estimaient suffisamment informé·e·s. Chaque année, les personnes se sentent de moins en moins informées, faisant état d’une méfiance croissante à l’égard des leaders et leadeuses communautaires, qui, selon elles, dissimulent des informations et limitent l’accès à l’aide et aux services disponibles. Les acteurs humanitaires comptent beaucoup sur les leaders et leadeuses communautaires pour relayer les informations auprès des communautés. Voir le [chapitre 5](#) pour en savoir plus.

« Non, bien qu’ils fassent beaucoup d’efforts, je ne pense pas qu’ils font bien leur travail. Certain·e·s se servent de leur position pour nous intimider, nous influencer et même nous faire du chantage ou nous menacer de ne pas recevoir d’aide lors de la prochaine distribution. » – Homme retourné, Moyen Chari

Il est rare que l’on reçoive une réponse suite à un retour d’information.

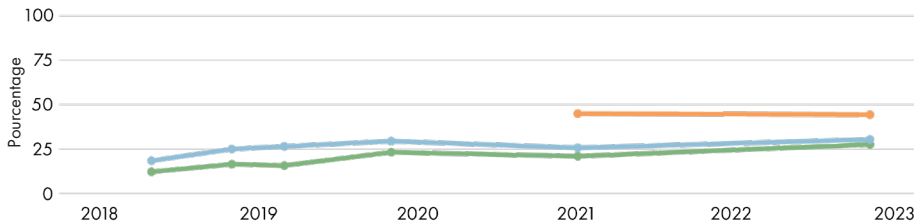
Les populations connaissent de mieux en mieux les mécanismes de plaintes et de retours, mais les utilisent de moins en moins. Les communautés nous disent qu’elles s’attendent à ce que leurs opinions soient prises en compte, mais qu’il est rare qu’elles reçoivent une réponse des acteurs humanitaires après avoir fait une suggestion. Voir le [chapitre 6](#) pour en savoir plus.

« Pour eux, ce n’est qu’une autre case à cocher. Ils mettent en place des boîtes à idées et des comités de gestion des plaintes, mais ces mécanismes sont inutiles s’ils n’ont pas d’impact concret sur leurs décisions. » – Homme réfugié, Wadi Fira



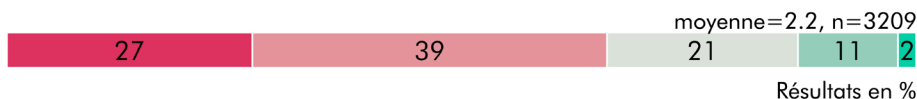
Les besoins de la communauté ne cessent de croître

Évolution des perceptions sur les composantes de la qualité de l'aide au Tchad, sur les six phases de collecte de données

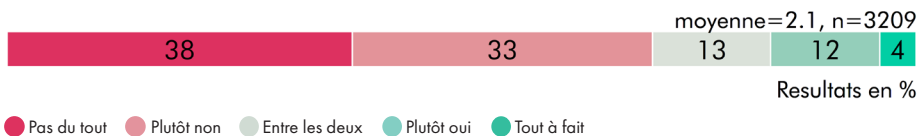


Les perceptions de la pertinence et de la ponctualité de l'aide se sont quelque peu améliorées depuis que nous avons commencé à travailler au Tchad en 2018, mais elles restent généralement négatives au fil du temps. Il existe un écart important entre les attentes et les réalités en ce qui concerne la qualité de l'aide. La majorité des répondant-e-s (80 %) estiment qu'il est important que l'aide couvre leurs besoins en l'absence d'autres solutions, mais 13 % seulement disent que c'est effectivement le cas.

L'aide reçue couvre-t-elle vos besoins les plus essentiels ?



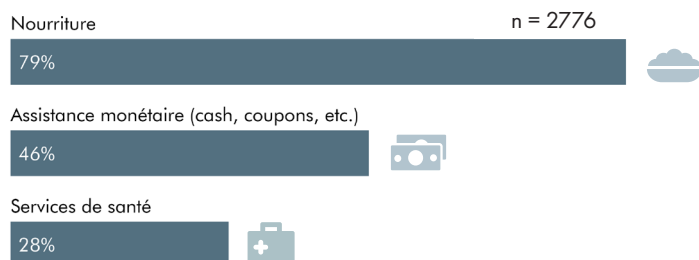
Au cours des 6 derniers mois, avez-vous reçu de l'aide/les services au moment où vous en aviez besoin ?



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

Seuls 16 % des répondant-e-s disent recevoir de l'aide lorsqu'ils ou elles en ont besoin. Actuellement, plus de 4,7 millions de personnes au Tchad ont besoin d'une assistance alimentaire.¹⁰ Bien que la sécurité alimentaire bénéficie du financement le plus important dans les plans de réponse humanitaire (PRH) précédents et actuels,¹¹ les populations du Tchad considèrent toujours que la nourriture est leur plus grand besoin non satisfait.

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



La somme des pourcentages n'est pas égale à 100, car les personnes interrogées pouvaient choisir plusieurs réponses.

- Pourcentage de répondant-e-s qui estiment que l'aide couvre leurs besoins
- Pourcentage de répondant-e-s qui pensent que l'assistance est reçue au bon moment
- Pourcentage de répondant-e-s qui ont vendu des biens reçus pour mieux couvrir leurs besoins de base



L'aide est inadéquate, parce que personne ne nous consulte. Les acteurs humanitaires ne connaissent pas notre réalité. Ils arrivent avec de l'aide et comme nous sommes vulnérables, nous ne pouvons pas refuser. Alors nous l'acceptons, puis nous l'échangeons contre de la nourriture.

– Femme retournée, Moyen Chari

¹⁰ Bureau de la coordination des affaires humanitaires. 2023 « Tchad: Plan de Réponse Humanitaire ».

¹¹ Ibid.

Vendez-vous des biens reçus des organisations humanitaires afin de mieux couvrir vos besoins essentiels ?



Quarante-quatre pour cent (44%) des répondant·es en 2022 ont vendu des biens reçus pour mieux couvrir leurs besoins prioritaires. Le type d'articles vendus varie d'une région à l'autre, mais les personnes affectées vendent surtout de la nourriture, des couvertures et des kits de cuisine.

Selon vous, quels sont les biens les plus fréquemment vendus ?

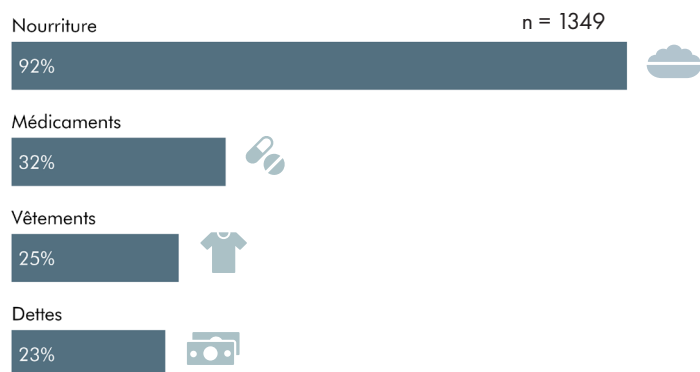


La somme des pourcentages n'est pas égale à 100, car les personnes interrogées pouvaient choisir plusieurs réponses.

Au **Lac**, une région touchée par des inondations récurrentes, 43 % des répondant·es ont vendu leur matériel d'abri et 90 % ont acheté de la nourriture à la place.

Les personnes qui vendent les biens qu'elles ont reçus utilisent l'argent pour acheter de la nourriture, des médicaments, des vêtements et pour rembourser leurs dettes. Les personnes vendent surtout de la nourriture, pour en racheter ensuite. Les communautés perdent ainsi une partie de la valeur de l'aide qu'elles reçoivent¹² et sont confrontées à des risques non nécessaires. Certains acteurs humanitaires qui ont répondu à notre enquête (41 %, n=63) pensent que l'aide apportée par leur organisation améliore à court terme, les conditions de vie des communautés affectées par les crises, mais la majorité d'entre eux ne le pensent pas, ce qui fait écho aux préoccupations des communautés.

Selon vous, comment les membres de la communauté utilisent-ils l'argent de la vente ?



La somme des pourcentages n'est pas égale à 100, car les personnes interrogées pouvaient choisir plusieurs réponses.

“

Nous avons faim, mais on nous donne des seaux, des moustiquaires, des poêles et du savon. Alors nous vendons les savons pour nourrir nos enfants.

– Femme non déplacée, Wadi Fira

¹² Ground Truth Solutions. Janvier 2023. [“Modality preferences: Are uninformed choices leading us down the wrong road?”](#)

La population du Tchad est de plus en plus exposée à l'insécurité alimentaire, malgré les efforts déployés par les organisations humanitaires pour y remédier dans un contexte difficile. La réponse humanitaire au Tchad a connu des déficits de financement au cours des dernières années, ce qui limite sa capacité à répondre aux besoins croissants. Les acteurs humanitaires réclament désespérément des fonds, et les habitants de [Wadi Fira](#), [Moyen Chari](#), et [Chari Baguirmi](#) ont remarqué ce changement et confirment le sentiment d'urgence, déplorant les faibles quantités d'aide reçues, en particulier de nourriture. Les personnes à qui nous avons parlé dans le cadre de notre étude qualitative estiment que la nourriture reçue est loin d'être suffisante pour couvrir leurs besoins.

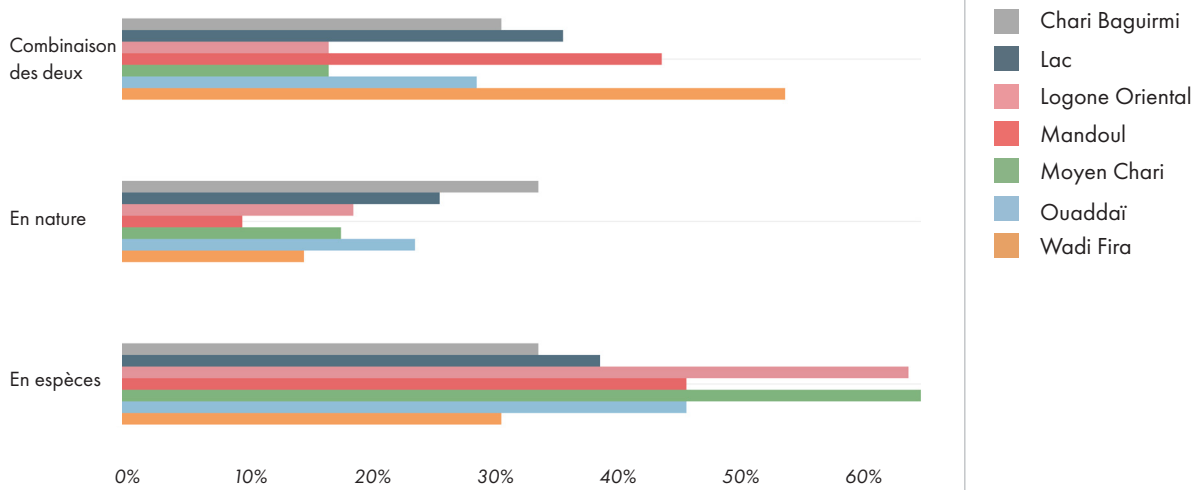


Des personnes vendent l'aide qui ne correspond pas à leurs priorités et préférences pour mieux couvrir leurs besoins les plus importants et perdent de la valeur au passage.

Lorsque les ressources sont limitées, planifier avec les communautés peut rendre la fourniture de l'aide et des services plus efficace et plus pertinente, et réduire le risque de fournir une aide inadéquate. L'aide en nature reste la forme d'aide la moins appréciée au Tchad (21 %). Les préférences des communautés (aide en espèces, en nature ou une combinaison des deux) varient d'une région à l'autre, ce qui pourrait s'expliquer par le manque de certains produits sur le marché ou par l'absence des technologies nécessaires pour soutenir certains types d'aide.

Les préférences des communautés en ce qui concerne les modalités de l'aide diffèrent de celles des humanitaires. Alors que les membres de la communauté préfèrent les transferts monétaires, c'est la méthode la moins prisée par les acteurs humanitaires interrogés (n=63) puisque seulement 20 % d'entre eux estiment que c'est le meilleur moyen d'aider les communautés. La préférence des acteurs humanitaires (49 %) se porte sur une combinaison d'espèces et de coupons, ainsi que de biens et de services.

Comment préféreriez-vous recevoir de l'aide ?

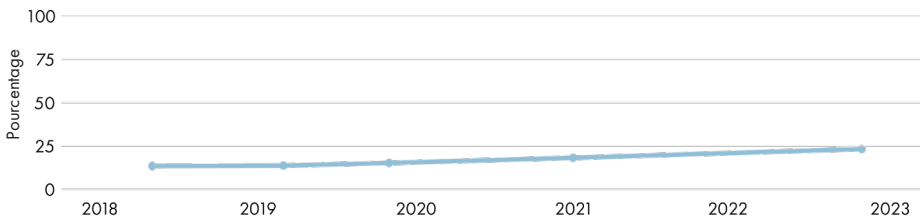


La somme des pourcentages n'est pas égale à 100, car les personnes interrogées pouvaient choisir plusieurs réponses.

Au [Moyen Chari](#), les retourné·e·s se sentent « abandonné·e·s » par les acteurs humanitaires parce qu'ils ou elles ont le sentiment que les précieuses ressources d'aide sont dépensées à mauvais escient.

Les personnes affectées veulent être autonomes

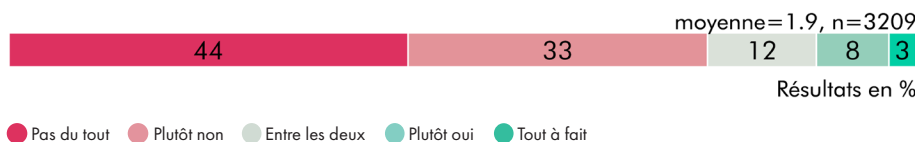
Évolution des perceptions sur le sentiment d'autonomie sur les cinq phases de collecte de données



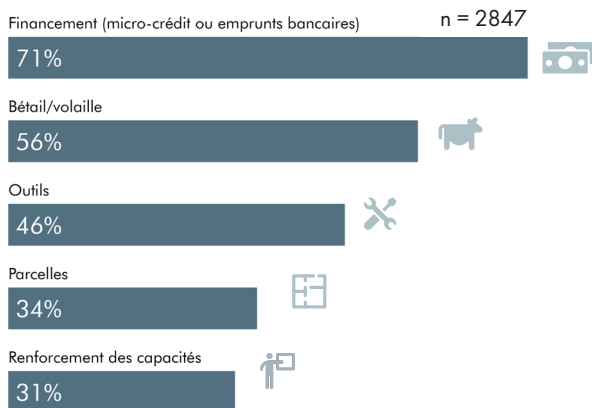
● Pourcentage de répondante·s qui pensent pouvoir vivre sans aide à l'avenir

Bien que les répondante·s aient encore une perception négative au sujet de leur capacité à vivre sans aide à l'avenir (11 %), cette perception s'est légèrement améliorée.

Pensez-vous que le soutien que vous avez reçu depuis votre arrivée ici/ depuis l'arrivée des réfugiés ici vous permet de vous autonomiser (vivre sans l'aide dans le futur) ?



Qu'est-ce qui vous aiderait à devenir autonome (vivre sans l'aide dans le futur) ?



La somme des pourcentages n'est pas égale à 100, car les personnes interrogées pouvaient choisir plusieurs réponses.

Les Tchadien·ne·s affirment que le financement et le bétail sont les moyens les plus utiles de permettre à leur communauté de devenir indépendante et autonome à l'avenir. Les préférences varient d'une région à l'autre : les communautés de **Chari Baguirmi**, **Lac**, **Ouaddaï** et **Wadi Fira** pensent qu'avoir accès à des parcelles les aidera à vivre sans aide, tandis que les habitant·e·s du **Logone Oriental**, **Mandoul** et de **Moyen Chari** demandent des outils.¹³

Lorsqu'on leur demande quelle serait leur activité professionnelle idéale, de nombreuses personnes mentionnent des activités de subsistance telles que la création d'une petite entreprise pour vendre des produits locaux, la culture de la terre et l'élevage de bétail. De l'héritage, aux transferts monétaires humanitaires et aux envois de fonds, les moyens financiers sont un catalyseur important de l'autonomie,

“

Les gens qui avaient déjà accès à la terre ont pu cultiver différentes parcelles grâce au soutien financier qu'ils ont reçu. Ils s'en sortent bien.

– Homme déplacé interne, Lac

“

Je rêve d'avoir un jardin à cultiver et d'apporter ma récolte au marché de Maro. Je pourrais également consommer mes produits. Mais pour ça, il faudrait que j'aie accès à des terres cultivables, que le site soit irrigué, que je puisse cultiver des produits hors-saison et que je suive une formation aux techniques de culture. Si les acteurs humanitaires pouvaient nous aider à trouver un site et à le clôturer, de nombreux ménages pourraient se partager les parcelles !

– Femme retournée, Moyen Chari

¹³ Pour une compréhension approfondie des perceptions au niveau régional, consultez nos bulletins 2022 [ici](#).

bien qu'ils ne soient pas le seul facteur. Pour les réfugié·e·s et les retourné·e·s du [Moyen Chari](#) et les déplacé·e·s internes du [Lac](#), savoir que les acteurs humanitaires respecteront les calendriers de distribution est aussi important que d'avoir accès à la terre et de recevoir les semences à temps.



Les personnes affectées par les crises ont les solutions à leurs problèmes, sans avoir les moyens de les résoudre. Si leurs opinions ne sont pas prises en compte, l'aide ne sera pas adaptée à leurs besoins.

Les communautés sont résilientes. Face aux événements climatiques extrêmes de l'année dernière, certaines communautés avec lesquelles nous avons parlé se sont adaptées en vendant leurs marchandises, en trouvant un soutien auprès de leur communauté, en s'endettant et en louant leurs maisons. Certains membres des groupes de discussion du [Moyen Chari](#) ont mentionné que certaines personnes avaient même eu à réduire leur consommation de nourriture.

Malgré des précipitations exceptionnelles en 2022,¹⁴ les communautés ne devraient pas avoir besoin de mesures aussi extrêmes pour survivre à un choc récurrent, étant donné que des inondations se produisent chaque année en Afrique centrale.¹⁵

Plusieurs organisations mettent déjà en œuvre des programmes de subsistance. Mais pour atteindre l'objectif visé (fournir des moyens de subsistance), les répondant·e·s insistent sur le fait que l'aide doit être prévisible et fournie en temps opportun afin de pouvoir planifier. Les populations doivent être impliquées dans la planification et la conception de l'aide afin de créer des communautés résilientes et durables à long terme ; la planification des activités de subsistance ne doit pas être une opération à sens unique. Lors de notre discussion avec la communauté hôte de [Moyen Chari](#) les gens ont demandé aux acteurs humanitaires de respecter les calendriers de distribution, de garantir l'accès aux terres cultivables et de distribuer les semences à la date convenue.

Dans les quatre régions¹⁶ où nous avons mené des discussions qualitatives avec les communautés affectées, les gens nous ont dit qu'une plus grande autonomie était possible. Toutefois, beaucoup insistent sur le fait que le peu de modèles auxquels s'identifier est un obstacle. Comme l'expliquent les membres de la communauté hôte de [Moyen Chari](#) lorsqu'on leur demande s'ils connaissent quelqu'un qui est devenu autonome, « nous ne connaissons personne dans notre communauté qui ait une activité lucrative. Nous avons tous et toutes les mêmes difficultés. » – Discussion de groupe avec la communauté hôte, Moyen Chari.

“

Dans l'idéal, nous voulons démarrer des activités génératrices de revenus, faire du commerce et élever du bétail. Ce qui nous aiderait, c'est l'augmentation des montants des transferts monétaires, le respect du calendrier de distributions d'aide, l'accès à des terres cultivables et le fait de recevoir des semences en temps voulu.

– Groupe communautaire hôte, Moyen Chari

“

Certaines personnes ont été obligées de vendre la nourriture qu'elles avaient reçue pour acheter des bâches afin de s'abriter, mais elles n'avaient pas assez à manger.

– Homme déplacé interne, Lac

“

C'était une période difficile. Non seulement nous mourrions de faim, mais nous nous sommes aussi retrouvés sans abri, et nous étions donc attristés par des pertes de différente nature. Certain·e·s habitant·e·s de notre quartier sont mort·e·s parce que leur maison s'est effondrée, d'autres ont perdu toute leur nourriture et d'autres encore ont été victimes de vols de bétail.

– Femme retournée, Moyen Chari

¹⁴ ACAPS. Septembre 2022. « [Chad: Floods in 13 regions of the country](#) ».

¹⁵ Ibid.

¹⁶ La collecte de données qualitatives a eu lieu à Wadi Fira, Chari Baguirmi, Lac et Moyen Chari

Le manque de préparation aux catastrophes et son impact sur les communautés

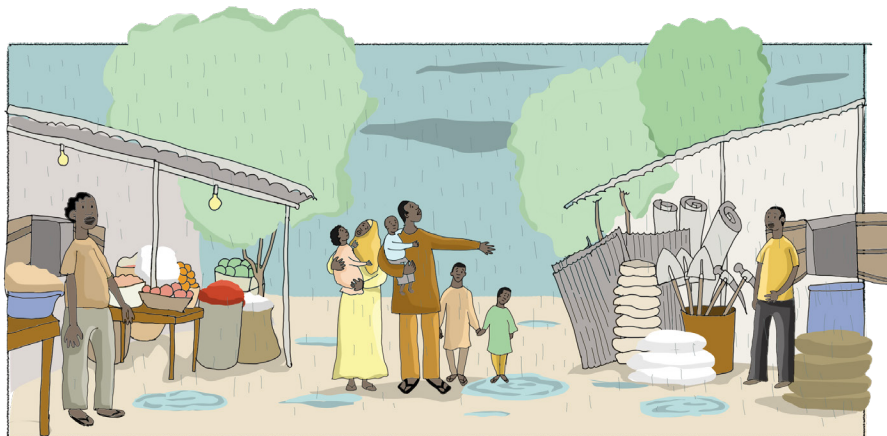
Soixante-quatorze pour cent (74%) des ménages interrogés dans le cadre de l'enquête Données dans les situations d'urgence (DIEM) indiquent avoir été affectés par un ou plusieurs chocs au cours des trois derniers mois.¹⁷ Selon le rapport, les chocs vont de la fluctuation des prix des denrées alimentaires à l'impact des événements liés au changement climatique. Ce qui est certain, c'est que les personnes affectées ont besoin d'aide pour répondre à ces chocs. Au Tchad, les communautés sont très dépendantes de l'agriculture et de l'élevage,¹⁸ deux activités très vulnérables aux catastrophes naturelles. Les agriculteurs et les éleveurs qui ont participé à l'enquête DIEM ont soit réduit la taille des surfaces cultivées, soit rencontré des difficultés de production au cours de l'année écoulée. Les acteurs humanitaires du pays ont testé le cadre de l'action anticipatoire pour tenter de réduire l'impact des catastrophes climatiques sur les communautés au Tchad.¹⁹

Les personnes interrogées par GTS indiquent également qu'elles vendent des biens reçus des organisations humanitaires pour mieux répondre à leurs besoins essentiels en cas de choc. Les communautés pensent que le personnel humanitaire est paternaliste et ne les implique pas. Comment l'aide peut-elle contribuer à répondre aux besoins à long terme des populations si celles-ci ne sont pas écoutées ?

« Le personnel humanitaire pense mieux connaître nos besoins de nous. »
– Homme réfugié, Chari Baguirmi

« Il pense savoir ce qui est bon pour nous, sans nous consulter ! » – Femme non déplacée, Lac

Les personnes touchées par une crise ont des solutions aux problèmes auxquels elles sont confrontées, mais souvent, on ne leur donne pas les moyens d'être des agents actifs/ves du changement dans leur propre vie. Pour améliorer leurs plans d'anticipation, et pour que ces plans soient des moteurs de changement dans un contexte de besoins toujours croissants, ce sont la voix et les préférences des communautés qui devraient guider l'élaboration des plans.



L'aide n'est pas adaptée aux changements climatiques, rendant les communautés affectées plus vulnérables face aux catastrophes liées au phénomène et les obligeant à choisir entre répondre à leurs besoins les plus importants ou avoir un abri.

♀ CE QUE PENSENT LES FEMMES

Les femmes sont moins susceptibles que les hommes de penser qu'elles pourraient vivre sans aide à l'avenir (respectivement 9 % et 15 %).

Les femmes avec lesquelles nous avons parlé ont des idées sur la manière de subvenir à leurs besoins à long terme. Lorsqu'elles décrivent des personnes qui sont pour elles des modèles dans leur communauté parce qu'elles subviennent à leurs propres besoins, les femmes de Lac et de Moyen Chari disent que ces personnes savent « comment gérer une affaire », ce qui sous-entend que suivre une formation pour apprendre comment gérer une petite entreprise pourrait aider ceux et celles qui espèrent s'engager dans cette voie.

« Elle a réinvesti ses bénéfices. C'est ainsi que son entreprise s'est développée au fil du temps. » – Femme déplacée interne, Lac

« Elle achète des marchandises aux grossistes et les revend. C'est comme ça qu'elle a accumulé un capital qui lui a permis de créer sa propre entreprise. » – Femme déplacée interne, Lac

¹⁷ FAO. Décembre 2022. « [Chad: DIEM - Data in Emergencies Monitoring Brief, round 3 - résultats et recommandations](#) ».

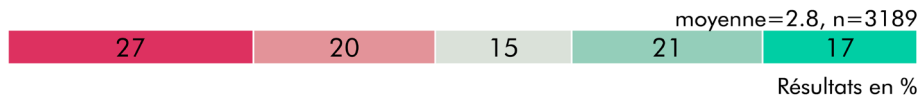
¹⁸ UN OCHA. 2020. « [Chad Anticipatory Action Pilot](#) ».

¹⁹ Britannica. Avril 2023. « [Chad: Economy](#) ».

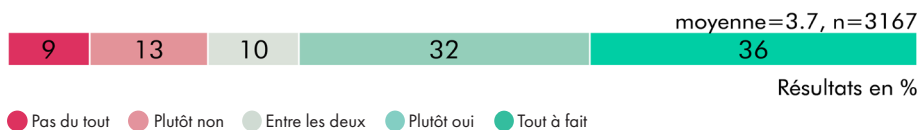
Moins de personnes se sentent en sécurité et les problèmes de protection se multiplient

Les personnes affectées ne se sentent pas vraiment en sécurité. Depuis 2018, les perceptions recueillies indiquent que les communautés se sentent de moins en moins en sécurité là où elles résident. En 2022, seul 38 % des répondant·e·s se sentaient en sécurité là où ils et elles résident, et 68 % se sentaient en sécurité sur le trajet menant aux sites de distribution de l'aide.

Vous sentez-vous en sécurité là où vous résidez ?



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



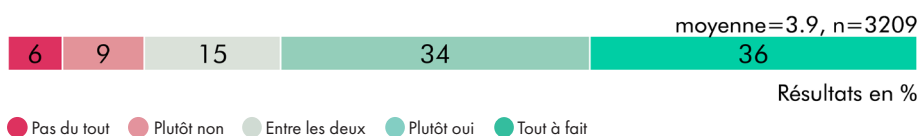
Les personnes interrogées dans le cadre de notre étude qualitative déclarent qu'elles ne se sentent pas en sécurité là où elles résident, en raison du nombre croissant de vols, de l'intensification de la violence en général et de la violence basée sur le genre en particulier. Les personnes auxquelles nous avons parlé disent que ces incidents sont dus au fait que les communautés sont plus vulnérables dans leur région.

Certains croient que l'accès à l'aide et aux services a attisé les tensions au sein des communautés. Après avoir attendu pendant des heures dans des conditions pénibles, les personnes qui ne reçoivent pas d'aide sont déçues et frustrées, ce qui entraîne des vols et des conflits au sein des communautés.

Vous sentez-vous en sécurité sur les sites d'assistance ?



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



De même, de nombreuses personnes mentionnent des expériences désagréables aux sites d'assistance. Bien que 76 % des répondant·e·s se sentent en sécurité sur les sites d'assistance et que 70 % se sentent respecté·e·s par le personnel humanitaire, ces personnes décrivent une journée de distribution typique comme de longues heures d'attente passées sous un soleil brûlant, sans eau, sans que personne ne prenne en compte leurs plaintes. Même si les personnes qui ont reçu une aide se sentent « soulagées », la plupart d'entre elles se disent « fatiguées » à la fin d'une journée de distribution.



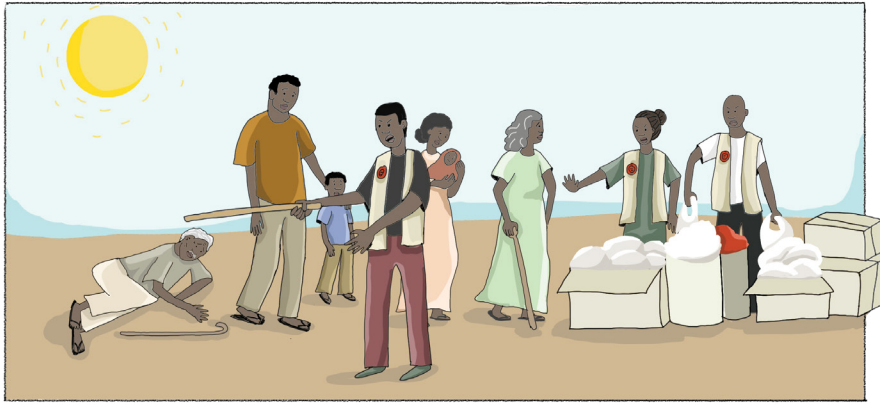
Nous n'avons pas assez à manger, la plupart d'entre nous avons faim. Cette situation conduit à des vols, à la violence domestique, aux agressions physiques et aux viols, souvent parce que les jeunes consomment des substances addictives (alcool, drogues, etc.).

– Femme réfugiée, Moyen Chari



Parfois, les personnes qui ne reçoivent pas d'aide sont tellement frustrées qu'elles provoquent celles qui ont reçu de l'aide.

– Homme réfugié, Chari Baguirmi



Bien que la plupart des humanitaires traitent les communautés avec respect, les violations des droits et de la dignité des personnes se poursuivent.

Quand le personnel humanitaire dépasse les bornes

De manière générale la sauvegarde fait référence au fait de « ne pas nuire aux personnes (et à l’environnement) dans le cadre de l’aide au développement ou de l’assistance humanitaire.²⁰ ». Le personnel humanitaire a la responsabilité de renforcer l’impératif humanitaire de ne pas nuire, en prévenant l’exploitation et les abus sexuels,²¹ et en empêchant les communautés d’être victimes d’un quelconque préjudice du fait de ses actions. Les Tchadien·ne·s mettent en doute le respect de ces principes dans la pratique.

Au Tchad, les communautés se sentent moins en sécurité, là où elles résident, que par le passé. Certaines personnes avec lesquelles nous avons parlé ont été témoins d’exploitation et d’abus sexuels de la part d’acteurs humanitaires au sein de leur communauté. Lorsque les personnes ont voulu dénoncer ces pratiques elles ont été menacées d’être barrées des listes de distribution.²²

« Il a mis ma fille enceinte. Lorsque j’en ai parlé au responsable du camp, il m’a dit que si je parlais, ma famille et moi-même ne recevions plus jamais d’aide. Au bout d’un an, le contrat du membre du personnel humanitaire a pris fin et il n’est jamais revenu. » – Homme réfugié, Wadi Fira

« Certains humanitaires sont bons avec nous et nous aident. D’autres nous méprisent, nous manquent de respect, et certains couchent même avec nos filles. Lorsque nos filles sont enceintes, ils refusent de les épouser ou de les aider. Lorsque nous voulons les dénoncer, ils nous menacent et nous ressentons alors un sentiment d’impuissance. Ma propre fille a eu un fils avec un acteur humanitaire qui ne s’occupe pas de lui ; maintenant nous ne le voyons même plus dans le camp. » – Femme retournée, Moyen Chari

Ces personnes disent également avoir été victimes de violences lors des distributions.

« Le jour de la distribution, nous sommes battu·e·s et forc·e·s de faire la queue en plein soleil du matin au soir. Les femmes abandonnées cherchent de l’aide, mais on ne les écoute pas et elles sont parfois violemment repoussées. » – Femme retournée, Moyen Chari

« Ils [les humanitaires] ont des bâtons à la main et s’ils voient quelque chose qui leur déplaît, au lieu de nous le dire, ils nous frappent. Une fois, j’ai vu un garçon se faire battre. » – Homme retourné, Moyen Chari

Les communautés sont impuissantes face à ces incidents, sans aucun moyen de les signaler. Les leaders et leadeuses communautaires ne jouent pas le rôle qui leur a été confié et le personnel humanitaire chargé du bien-être des populations est à l’origine de ces abus et de cette exploitation. Que peut faire la communauté quand les acteurs humanitaires dépassent les limites ?

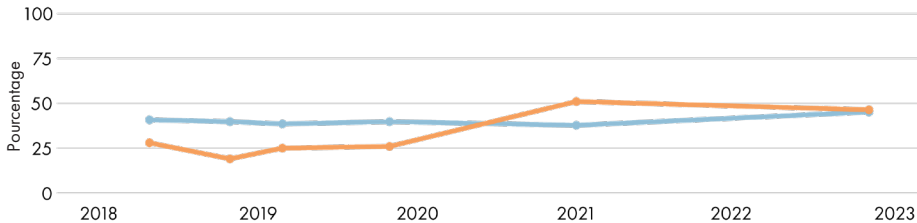
²⁰ Safeguarding Support Hub. Non daté. « [What is safeguarding?](#) »

²¹ Kristin Bergtora Sandvik. 2019. « [‘Safeguarding’ as humanitarian buzzword: an initial scoping.](#) » Journal of International Humanitarian Action, 4.

²² Dans le cadre de l’engagement de Ground Truth Solutions en matière de sauvegarde, de ne pas nuire et de notre obligation de divulguer les cas d’exploitation et d’abus sexuels (EAS), nous avons transmis ces cas de manière confidentielle au à la personne de référence EAS du Bureau du coordonnateur/ de la coordonnatrice humanitaire résidente dans le pays.

04 Les personnes sont parfois consultées, mais rarement écoutées

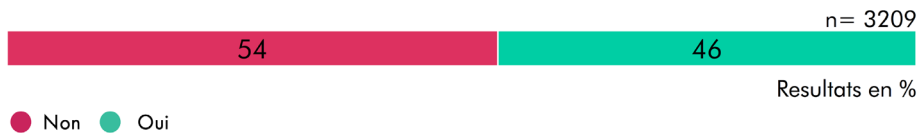
Perception que l'assistance fournie touche les personnes qui en ont le plus besoin et connaissance du processus de ciblage sur les six phases de la collecte des données



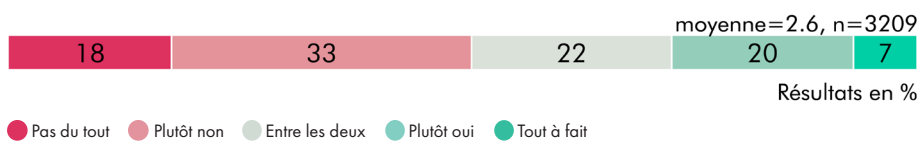
- Pourcentage de personnes qui estiment que l'aide va à ceux et celles qui en ont le plus besoin
- Pourcentage de personnes qui savent comment les acteurs humanitaires décident qui reçoit une assistance

Les perceptions montrent que depuis 2018, davantage de personnes sont au courant du processus de ciblage, bien que le niveau de connaissance reste faible. Bien que pour la majorité des personnes affectées au Tchad (86 %) il soit important que l'aide soit fournie de manière équitable, un quart seulement (27 %) pense que c'est effectivement le cas, et moins de la moitié (46 %) sait comment les acteurs humanitaires décident qui reçoit ou ne reçoit pas de l'aide. La majorité (79 %) du personnel humanitaire interrogé pense cependant que leur organisation explique les critères de sélection de l'aide.

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

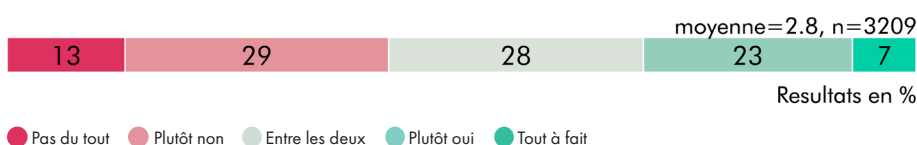


Pensez-vous que l'aide est fournie de manière équitable dans votre communauté ?



Les perceptions des communautés affectées sur le fait que l'aide parvient ou non à ceux qui en ont le plus besoin, n'ont marqué aucun progrès depuis 2018. La moitié (51 %) des répondant·e·s estime que l'aide et les services humanitaires fournis n'atteignent pas les groupes les plus vulnérables de leur communauté. C'est à **Chari Baguirmi**, que la perception de l'équité par la communauté est la moins positive, puisque seulement 17 % des personnes interrogées estiment que l'aide est équitable.²⁴

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



Seul un tiers des membres de la communauté interrogés pensent que l'aide



Il est injuste que toutes les personnes éligibles soient enregistrées, mais que certaines ne reçoivent pas d'aide.

– Homme non déplacé, Chari Baguirmi



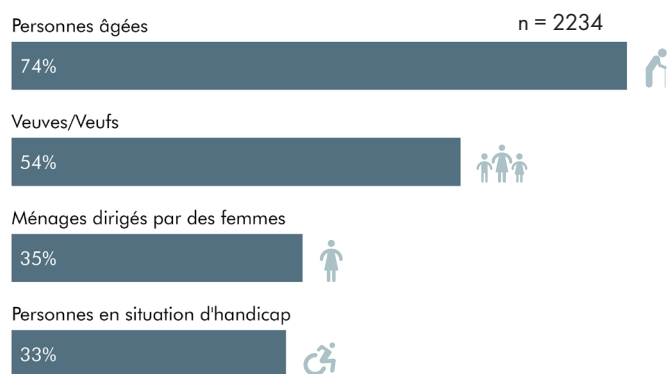
Il n'est pas juste de n'enregistrer que certaines personnes ; cela désavantage de nombreuses familles. Ici, tout le monde est vulnérable parce que personne ne travaille. Il n'y a donc aucune raison de donner la priorité à certaines personnes au détriment d'autres.

– Homme réfugié, Chari Baguirmi

²⁴ Pour une compréhension approfondie des perceptions au niveau régional, consultez nos bulletins 2022 [ici](#).

humanitaire va à ceux qui en ont le plus besoin. En revanche, sur les 63 humanitaires qui ont répondu à notre enquête en ligne, 71 % pensent que l'aide distribuée par leur organisation parvient à ceux qui en ont le plus besoin.

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



La somme des pourcentages n'est pas égale à 100, car les personnes interrogées pouvaient choisir plusieurs réponses.

Les habitant·e·s du **Moyen Chari** et du **Logone Oriental** estiment que les personnes vivant avec des maladies chroniques sont exclues par les acteurs humanitaires (51 % et 45 % respectivement), tandis que les habitant·e·s du **Moyen Chari**, **Chari Baguirmi** et du **Lac** estiment que le ciblage humanitaire actuel ne tient pas compte des personnes non enregistrées (29 %, 26 % et 48 %).²⁵

Lors de nos discussions qualitatives, nous avons interrogé les communautés sur les critères de ciblage et les gens ont défini le terme « vulnérabilité » en rapport avec un statut : personnes âgées, personnes vivant avec un handicap et femmes. Cependant, peu de répondant·e·s pensent que les humanitaires tiennent compte de ces critères lors du processus de ciblage, en particulier au **Chari Baguirmi**. Au Tchad, les acteurs humanitaires devraient poursuivre leurs efforts pour veiller à ce que les communautés soient écoutées et à ce que leurs points de vue soient pris en compte dans la conception et la distribution de l'aide.

Les personnes que nous avons interrogées au cours de nos entretiens qualitatifs parlent de corruption. Elles décrivent comment les leaders et leadeuses communautaires enregistrent en priorité les membres de leur famille pour obtenir une assistance, trafiquent les listes de distribution et organisent des enregistrements nocturnes.

La plupart des habitant·e·s du Tchad reçoivent actuellement des informations par l'intermédiaire de leurs leaders et leadeuses communautaires (voir le chapitre suivant sur l'information), à qui le personnel humanitaire a confié un rôle central de communication, de programmation et de fourniture de l'aide. Bien que les humanitaires soient tenus de démontrer que les décisions sont prises au niveau communautaire et mises en œuvre au niveau local, ils sont censés contrôler l'efficacité du processus et veiller à ce que des pouvoirs et des contre-pouvoirs soient en place.

Au cours des six derniers mois, pensez-vous que votre communauté a été consultée sur la programmation de l'aide humanitaire dans votre région (ciblage, évaluation des besoins, modalités proposées, calendrier de distributions d'aide, etc.) ?



Il faut être enregistré [pour recevoir une assistance]. En dehors de ça, il n'y a pas de critères. Les personnes qui reçoivent une assistance peuvent être des jeunes, des mères qui allaitent, des personnes âgées. C'est souvent hétéroclite. C'est pourquoi je pense qu'il suffit d'être enregistré·e pour pouvoir recevoir une assistance.

– Homme non déplacé, Chari Baguirmi



Nos leaders et leadeuses communautaires sont malhonnêtes. Ils ou elles trafiquent souvent les enregistrements en échange d'une rémunération et souvent la nuit. Lorsque nous leur en parlons, ils ou elles menacent de nous frapper à nouveau.

– Femme réfugiée, Chari Baguirmi



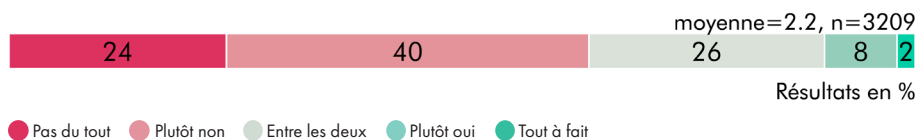
[Les leaders et leadeuses communautaires] manipulent les listes de distribution. C'est-à-dire qu'ils ou elles font tout ce qui est en leur pouvoir pour détourner l'assistance destinée aux personnes vulnérables vers des personnes qui n'en ont pas besoin, de sorte que les personnes réellement vulnérables n'en bénéficient pas.

– Homme réfugié, Wadi Fira

²⁵ Pour une compréhension approfondie des perceptions au niveau régional, consultez nos bulletins 2022 [ici](#).

Seulement 41 % des répondant·e·s pensent que les humanitaires ont consulté leur communauté sur la programmation de l'aide dans leur région, et moins d'une personne sur huit pense que les humanitaires tiennent compte de leur point de vue. Depuis 2021, les gens pensent de moins en moins que les acteurs humanitaires prennent en compte leurs contributions. Ils ne se sentent pas pris en considération. Si les communautés ne savent pas comment les décisions sont prises, elles n'auront pas le sentiment de participer activement et sur un pied d'égalité à la réponse humanitaire.

Pensez-vous que les points de vue de votre communauté ont été pris en compte par les fournisseurs d'aide au sujet de l'assistance que vous recevez ?



Les personnes interrogées mentionnent que dans certains cas, elles ont été consultées au sujet d'éventuels projets ou initiatives. Cependant, la consultation en elle-même ne suffit pas ; les communautés veulent connaître l'issue des discussions. Elles nous ont dit qu'il est rare que les humanitaires reviennent pour leur expliquer le résultat de la consultation, ou l'absence de résultat.

Ces présentations et consultations se font généralement par l'intermédiaire ou en présence des leaders ou leadeuses communautaires et peuvent parfois poser des problèmes qui seront abordés dans chapitre suivant consacré à l'information.



Le processus de ciblage n'est pas clair pour les communautés. Elles ne savent pas comment les humanitaires décident qui reçoit de l'aide et qui n'en reçoit pas.

“

Au moment de la discussion, j'ai eu l'impression que mon point de vue avait de l'importance. Mais depuis, nous n'avons reçu aucune nouvelle. Je ne pense pas que notre point de vue ait été pris en compte.

– Femme non déplacée, Lac

“

Nous avons eu des échanges par l'intermédiaire de nos leaders et leadeuses communautaires, mais cela n'a servi à rien. Les humanitaires ne nous ont plus jamais parlé du projet après cela.

– Femme réfugiée, Moyen Chari

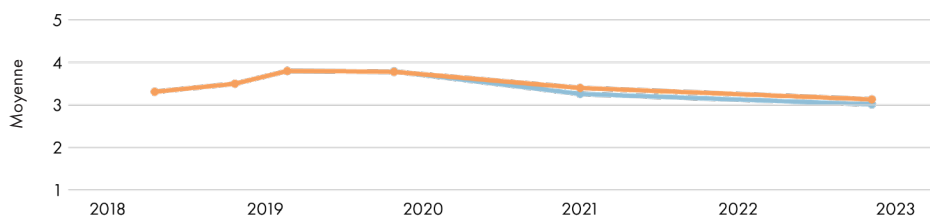
“

Nous avons mentionné nos besoins, surtout le manque de nourriture et combien nous souffrons de la faim, et nos problèmes d'eau. Mais nos avis ne sont pas pris en compte, même pendant la mise en œuvre, nous ne savons pas s'ils nous consulteront à nouveau.

– Femme réfugiée, Wadi Fira

05 Les communautés ne sont pas informées

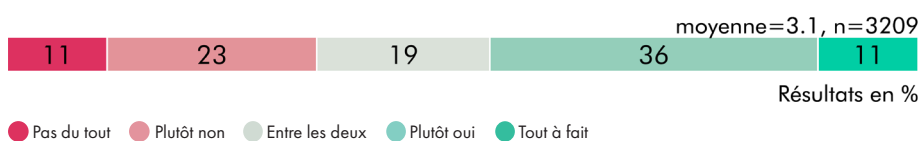
Perception des personnes interrogées sur l'information qu'elles reçoivent au sujet de l'aide et des services et dans quelle mesure les leaders et les leadeuses communautaires partagent les informations, sur six phases de la collecte de données



- La moyenne des réponses des répondant·e·s qui pensent que les leaders et leadeuses partagent des informations sur la programmation humanitaire
- La moyenne des réponses des répondant·e·s qui se sentent informé·e·s sur l'assistance humanitaire et les services disponibles

La majorité des répondant·e·s (85 %) s'attendent à être informé·e·s au sujet des aides et des services mis à leur disposition. Pourtant, en 2022, moins de la moitié (47 %) des enquêté·e·s s'estimaient suffisamment informé·e·s. Cette situation semble s'aggraver avec le temps. Seuls 65 % des humanitaires qui ont répondu à notre enquête (n=63) pensent que leur organisation partage les informations nécessaires avec les communautés.

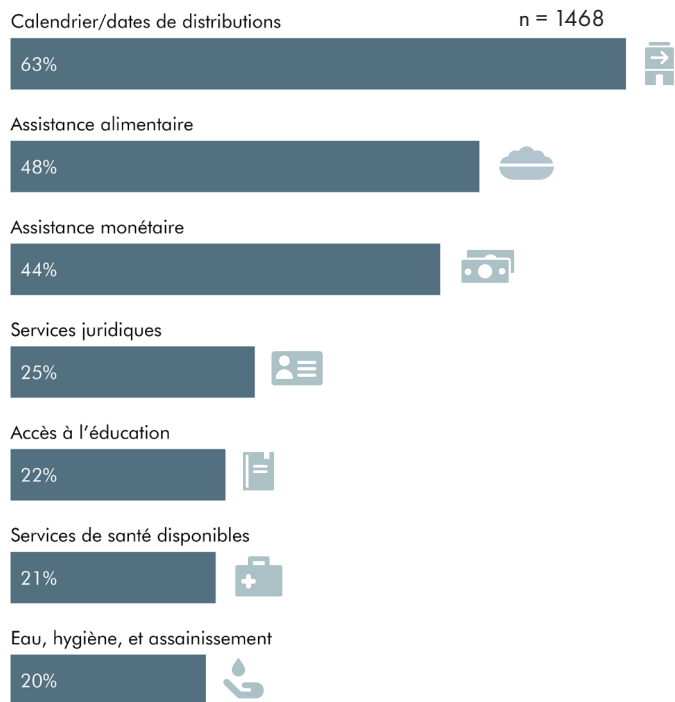
Pensez-vous que vous êtes informé au sujet de l'aide et des services que vous pouvez recevoir ?



Sur l'ensemble des sept régions, les personnes qui pensent être informées disent recevoir des informations principalement sur le calendrier de distribution d'aide (63 %) et sur l'assistance alimentaire (48 %). Les enquêté·e·s dans des régions spécifiques mentionnent des informations supplémentaires sur l'enregistrement, l'éducation, les services de santé ou l'eau, l'assainissement et la promotion de l'hygiène (EAH). Les habitant·e·s du [Logone Oriental](#) se sentent les mieux informé·e·s sur les services EAH, d'éducation et de santé, tandis que les habitant·e·s de [Mandoul](#) et de [Wadi Fira](#) se sentent les mieux informés sur les processus d'enregistrement.²⁶

²⁶ Pour une compréhension approfondie des perceptions au niveau régional, consultez nos bulletins 2022 [ici](#).

Quelle information avez-vous reçue ?



La somme des pourcentages n'est pas égale à 100, car les personnes interrogées pouvaient choisir plusieurs réponses. Cette question de suivi a été posée aux personnes qui ont déclaré qu'elles pensaient être informées (47 %).

Les acteurs humanitaires qui ont répondu à notre enquête (n=63) pensent que leur organisation partage principalement des informations sur les calendriers de distribution (73 %), l'assistance alimentaire disponible (67 %), l'eau, l'assainissement et la promotion de l'hygiène (59 %), et les services d'enregistrement et de santé (57 %). Bien que les communautés reconnaissent avoir reçu ces informations, les acteurs humanitaires semblent surestimer la pertinence de leurs efforts de partage d'informations.

Lorsqu'on les interroge sur les informations dont elles ont besoin, les préférences des communautés varient, mais sur l'ensemble des sept régions, les personnes qui ne se sentent pas informées ont généralement besoin d'informations sur l'assistance alimentaire, les calendriers de distribution et l'assistance monétaire.

De quelle information avez-vous besoin ?

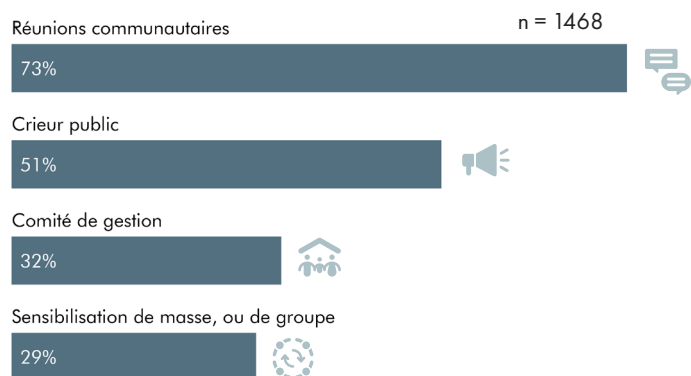


La somme des pourcentages n'est pas égale à 100, car les personnes interrogées pouvaient choisir plusieurs réponses. Cette question a été posée aux personnes qui ont déclaré ne pas se sentir informées et neutres (53 %).

Par rapport aux autres régions, les habitant·e·s de **Wadi Fira** sont les plus intéressé·e·s par les informations sur l'assistance alimentaire disponible (80 %), tandis que ceux et celles du **Moyen Chari** réclament surtout des informations sur les calendriers de distribution (74 %), et les communautés du **Logone Oriental** sur

l'assistance monétaire disponible (64 %).²⁷ Certaines communautés ont également besoin d'informations sur les services de santé et d'enregistrement. Par rapport aux autres régions, un grand nombre de personnes au **Logone Oriental** déclarent avoir besoin de plus d'informations sur les services de santé (44 %), tandis que les habitant·e·s du **Lac** demandent des informations sur les services d'enregistrement (36 %).²⁸

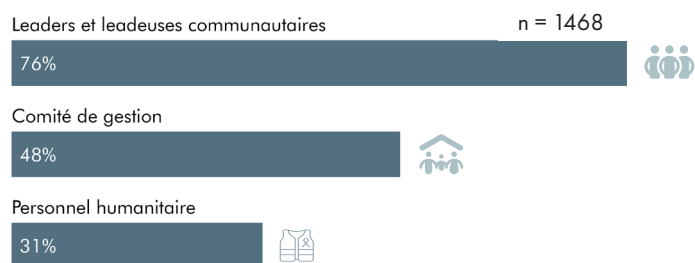
Au cours des six derniers mois, comment avez-vous reçu des informations sur l'assistance humanitaire ?



La somme des pourcentages n'est pas égale à 100, car les personnes interrogées pouvaient choisir plusieurs réponses.

Les communautés reçoivent des informations sur l'aide humanitaire de différentes manières, mais les réunions communautaires sont les plus courantes (73 %) dans toutes les régions. Au **Logone Oriental**, au **Moyen Chari** et au **Mandoul**, les crieurs publics sont les plus fréquents (73 %, 72 % et 63 % respectivement). Une réponse humanitaire a besoin de canaux différents et adaptés pour s'assurer que toutes les habitant·e·s reçoivent les informations.

De qui avez-vous reçu ces informations ?



La somme des pourcentages n'est pas égale à 100, car les personnes interrogées pouvaient choisir plusieurs réponses.

Bien que les acteurs humanitaires s'appuient fortement sur les leaders et les leadeuses communautaires pour partager les informations (87 % des humanitaires interrogés l'ont confirmé), seulement 45 % des répondant·e·s pensent que les leaders et leadeuses leur communiquent toutes les informations nécessaires. Les habitant·e·s de **Mandoul**, **Wadi Fira** et **Moyen Chari** reçoivent moins d'informations de la part de leurs leaders et leadeuses communautaires (54 %, 59 % et 66 % respectivement), et reçoivent davantage d'informations de différentes sources par rapport aux habitant·e·s de **Ouaddai** et **Logone Oriental** (dont 86 % et 90 % reçoivent les informations de leurs leaders et leadeuses).



Oui, les leaders et leadeuses communautaires font bien leur travail. Ils et elles transmettent les informations, organisent la distribution de l'aide humanitaire et prévoient des journées de distribution. Ils et elles transmettent nos retours et nos plaintes aux acteurs humanitaires. Ils et elles sensibilisent la communauté à la cohabitation pacifique avec la communauté hôte.

– Femme réfugiée, Wadi Fira



[Les leaders et leadeuses communautaires ne nous traitent pas équitablement] non : nous constatons du favoritisme, en particulier lors des distributions. Leurs proches reçoivent rapidement de l'aide tandis que nous attendons toute la journée et parfois jusqu'au lendemain. En dehors de cela, ils font généralement preuve de respect à l'égard de la communauté et nous tiennent informé·e·s ; il est clair qu'ils sont bien décidés à gérer les choses.

– Femme retournée, Moyen Chari



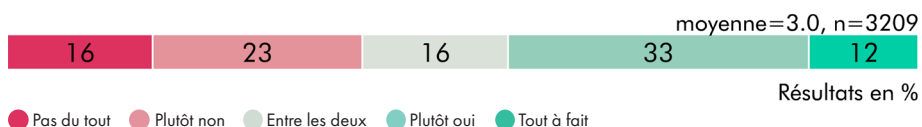
Bien qu'ils fassent beaucoup d'efforts, je ne pense pas qu'ils font bien leur travail. » Certain·e·s se servent de leur position pour nous intimider, nous influencer et même nous faire du chantage ou nous menacer de ne pas recevoir d'aide lors de la prochaine distribution.

– Homme retourné, Moyen Chari

²⁷ Pour une compréhension approfondie des perceptions au niveau régional, consultez nos bulletins 2022 [ici](#).

²⁸ Ibid.

Au cours des six derniers mois, pensez-vous que les leaders communautaires ont partagé avec vous les informations nécessaires sur les activités humanitaires (informations partagées par les acteurs humanitaires, compte-rendu des réunions de consultation, etc.) ?



Les discussions qualitatives que nous avons eues avec les membres des communautés font état d'une relation complexe entre les communautés et les leaders et leadeuses communautaires. Les perceptions des habitant·e·s au sujet des leaders et leadeuses communautaires varient : certain·e·s les considèrent comme des personnes qui ont des motifs inavoués, tandis que d'autres pensent qu'ils ou elles font de leur mieux pour protéger les intérêts de la communauté. Il est clair que les leaders et leadeuses communautaires ont beaucoup de pouvoir sur qui reçoit quoi, qui est écouté et qui ne l'est pas, et les acteurs humanitaires leur confient le soin de les aider pendant les distributions, les consultations et la gestion des plaintes et retours d'information.

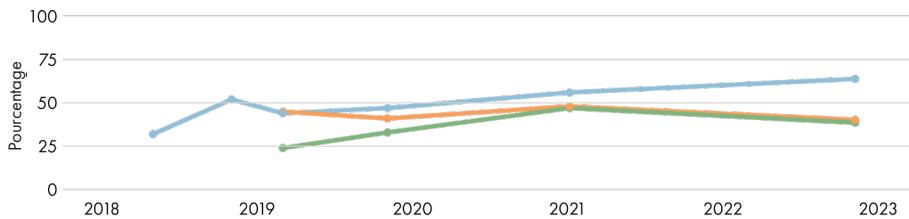
Les acteurs humanitaires doivent veiller à utiliser des canaux qui inspirent confiance aux membres de la communauté, et doivent donc généralement utiliser divers modes de communication et faire en sorte que les groupes de représentant·e·s communautaires soient diversifiés et redevables. Une réponse humanitaire a besoin de canaux différents et adaptés pour s'assurer que l'information atteigne toute·s les habitant·e·s.



Certaines personnes considèrent que les leaders communautaires sont corrompus et qu'ils favorisent leurs proches, en particulier lors des enregistrements et des distributions.

Il est rare que l'on reçoive une réponse suite à un retour d'information

Connaissance des mécanismes de retours d'information et utilisation de ces mécanismes par les personnes interrogées et réponses reçues, au cours des six phases de collecte de données

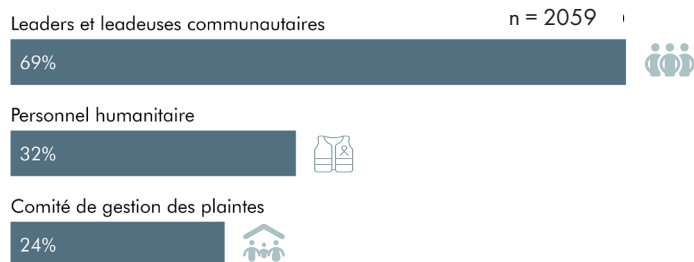


Le nombre de personnes qui ont connaissance des mécanismes de plaintes et de retours d'information a progressivement augmenté avec le temps, mais l'utilisation de ces mécanismes par les personnes affectées diminue depuis 2021. En 2022, 64 % des personnes ont déclaré savoir comment faire une suggestion ou déposer une plainte concernant l'assistance et les services qu'elles reçoivent, et moins de la moitié (40 %) avaient utilisé ce mécanisme au cours des six derniers mois. De même, le pourcentage de personnes qui déclarent avoir reçu une réponse après avoir utilisé un mécanisme de plainte a diminué. En 2022, 39 % des personnes ayant utilisé un mécanisme de retour d'information ont reçu une réponse.

Savez-vous comment faire des suggestions ou vous plaindre des services humanitaires que vous recevez ?



Quels sont les mécanismes de plainte que vous connaissez ?



La somme des pourcentages n'est pas égale à 100, car les personnes interrogées pouvaient choisir plusieurs réponses. Comme pour les canaux d'échange d'informations, c'est aux leaders et leadeuses communautaires que les communautés du Tchad s'adressent le plus souvent pour déposer des plaintes.

En général, les gens disent préférer les comités de gestion des plaintes et le personnel humanitaire. Cependant, il existe également des différences régionales marquées. Plus de 40 % des habitant·e·s des régions du **Lac** et **Logone Oriental** savent qu'ils ou elles peuvent faire part de leurs

- Pourcentage de répondant·e·s qui connaissent un mécanisme de plaintes et de retours d'information
- Pourcentage de répondant·e·s qui ont utilisé un mécanisme de plaintes et de retours d'information
- Pourcentage de répondant·e·s qui ont reçu une réponse après avoir utilisé un mécanisme de plaintes et de retours d'information



Pour eux, ce n'est qu'une autre case à cocher. Ils mettent en place des boîtes à suggestions et des comités de gestion des plaintes, mais ces mécanismes sont inutiles s'ils n'ont pas d'impact concret sur leurs décisions.

– Homme réfugié, Wadi Fira

plaintes et de leurs retours d'information directement au personnel humanitaire, tandis que près d'un quart des habitant·e·s d'📍Ouaddai, de 📍Chari Baguirmi, et de 📍Logone Oriental e plaindraient auprès des services de sécurité. Par rapport aux autres régions, les comités de gestion de site sont mieux connus des habitant·e·s du 📍Moyen Chari (46 %) tandis que les habitant·e·s de 📍Wadi Fira (32 %) font appel à leurs cheff·e·s religieux et religieuses.

Ces préférences régionales peuvent s'expliquer par plusieurs facteurs, tels que la familiarité, l'accessibilité et la confiance dans le système. Lorsqu'ils mettent en place des mécanismes de retour d'information, les acteurs humanitaires doivent tenir compte de la dynamique et des préférences des communautés et s'assurer qu'ils ont la capacité d'absorber ces retours d'information. Les personnes affectées s'attendent à ce que leurs retours d'information contribuent au changement et à l'amélioration des opérations humanitaires. Actuellement, certain·e·s perçoivent les mécanismes comme une simple formalité.

Avez-vous eu à faire une suggestion ou une plainte auprès des acteurs humanitaires au cours des 6 derniers mois ?

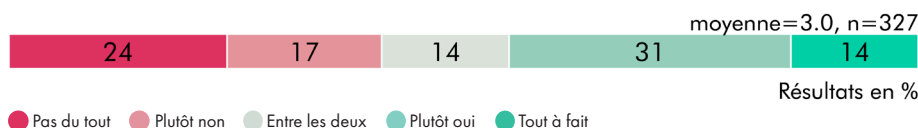


Avez-vous reçu une réponse à votre suggestion ou plainte ?



La plupart des humanitaires (73 %) qui ont répondu à notre enquête (n=63) pensent que les communautés savent comment faire part de leurs suggestions ou de leurs plaintes à leurs organisations respectives, et 89 % pensent que les gens recevront une réponse.

Avez-vous été satisfait de la réponse à votre plainte ou suggestion ?



Sur les 39 % de personnes qui ont utilisé ce mécanisme, moins de la moitié (45 %) sont satisfaites des réponses reçues. Dans les quatre régions où nous avons mené des discussions qualitatives, les gens considèrent qu'il est rare de recevoir des réponses efficaces ou satisfaisantes aux plaintes. Lorsqu'ils reçoivent une réponse, il s'agit plus souvent d'une réponse verbale que d'une mesure concrète. Les habitant·e·s de 📍Wadi Fira et de 📍Moyen Chari nous ont également indiqué que les rares occasions où les humanitaires ont pris des mesures à la suite de plaintes ou de retours d'information concernaient souvent des distributions, des cas de violence ou des violences basées sur le genre.

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



Certaines personnes obtiennent des réponses satisfaisantes. Elles reçoivent généralement une assistance ou une réparation après avoir signalé un viol ou des violences physiques ou psychologiques.

– Homme réfugié, Moyen Chari



Les gens reçoivent une réponse verbale satisfaisante. Les acteurs humanitaires promettent souvent aux gens d'essayer de résoudre le problème. Cela calme les gens qui se plaignent.

– Femme déplacée interne, Lac



Oui, des mesures concrètes ont été prises. Par exemple, suite à des problèmes de santé ou d'accès aux soins, certaines personnes ont reçu des soins, de la farine, du sucre et des moustiquaires. Les malades et les femmes enceintes reçoivent également des messages clés sur l'hygiène et d'autres sujets.

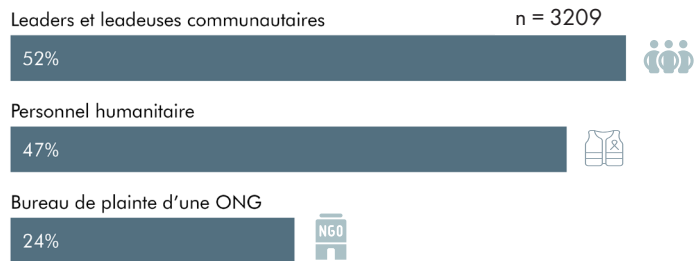
– Femme réfugiée, Wadi Fira



Vous obtenez une réponse verbale, mais aucune action concrète concernant votre plainte, parce qu'une fois que vous avez le dos tourné, ils brûlent toutes les plaintes dans les boîtes à idées.

– Homme réfugié, Chari Baguirmi

Comment préférez-vous déposer une plainte ?



La somme des pourcentages n'est pas égale à 100, car les personnes interrogées pouvaient choisir plusieurs réponses.

Les préférences des communautés en matière de retours d'information et de plaintes reflètent des mécanismes qu'elles connaissent déjà et sont plus susceptibles de porter sur des systèmes qu'elles ont vus ou dont elles ont entendu parler dans leurs communautés. Lorsqu'on leur demande quels sont les moyens qu'elles préfèrent pour déposer des plaintes ou faire des retours d'information, des différences régionales apparaissent. Les préférences des enquêtés sont divisées en ce qui concerne les retours d'information ou le dépôt de plaintes auprès des leaders et leadeuses communautaires. Moins de 50 % des habitant·es de **Wadi Fira** (26 % et 46 % respectivement) et 59 % de ceux et celles du **Lac** envisageraient de déposer leurs plaintes auprès des leaders et leadeuses communautaires, mais préfèrent le faire auprès du personnel humanitaire (**Mandoul** 57%, **Wadi Fira** 56%, et **Lac** 67%). En revanche, au **Chari Baguirmi**, **Logone Oriental**, **Moyen Chari** et **Ouaddai**, les gens préfèrent faire part de leurs plaintes à leurs leaders et leadeuses communautaires plutôt qu'au personnel humanitaire. Le recours aux chefs religieux et cheffes religieuses n'est fréquent qu'à **Wadi Fira** (34 %), les gens de cette région considérant qu'il s'agit d'un mécanisme connu.²⁹



Les personnes qui utilisent des mécanismes de retour d'information tels que les boîtes à suggestions, les utilisent de moins en moins. Beaucoup sont inquiets de ce qu'il advient du retour d'information, certains craignant que leurs retours d'information ne soient tout simplement brûlés.

Outre les diverses préférences concernant les différents mécanismes, la méfiance à l'égard des mécanismes de plaintes et retours d'information reste forte. Les habitant·es de **Chari Baguirmi** ont été témoins du fait que leurs formulaires de plaintes et de retour d'information ont été brûlés, que les leaders et leadeuses communautaires n'ont pas transmis les messages par les canaux appropriés et que les humanitaires ont tout

“

Non, je ne recommencerais pas, j'ai été tellement déçu lors de ma première plainte que ce sera ma dernière. Je ne me laisserai plus ridiculiser comme ça.

– Homme non déplacé, Chari Baguirmi

“

Les acteurs humanitaires ne tiennent pas compte de nos commentaires ; ils se contentent de les enregistrer et n'y donnent pas suite.

– Femme réfugiée, Chari Baguirmi

♀ CE QUE PENSENT LES FEMMES

Les femmes disent qu'il n'est pas acceptable sur le plan culturel qu'une femme dépose une plainte ou fasse une suggestion.

Les femmes sont moins souvent au courant de l'existence de mécanismes de plainte et de retour d'information que les hommes (61 % et 68 % respectivement) et sont moins susceptibles de les utiliser (38 %).

Les discussions qualitatives révèlent que les femmes qui utilisent les mécanismes disponibles s'attendent à trouver des solutions plutôt qu'à recevoir simplement de l'aide. Les femmes sont plus optimistes que les hommes et espèrent voir des changements après avoir utilisé les mécanismes de plaintes et de retours d'information. Les femmes disent également qu'elles continueront à utiliser les mécanismes jusqu'à ce que les problèmes soient résolus.

²⁹ La somme des pourcentages n'est pas égale à 100, car les personnes interrogées pouvaient choisir plusieurs réponses.

simplement baissé les bras parce que les plaintes et retours sont tout simplement « trop nombreux »

Lorsque nous avons demandé aux personnes qui avaient déjà utilisé des mécanismes de plainte ou de retours d'information si elles envisageaient de se plaindre à nouveau, certaines ont répondu qu'elles ne le feraient pas, parce que ça ne servirait à rien. D'autres ont dit qu'elles continueraient à utiliser le mécanisme parce qu'il n'y a pas d'autres solutions et qu'elles espèrent que les choses finiront par changer.

Les communautés sont déçues et utilisent de moins en moins les mécanismes. Elles reçoivent moins de réponses et sont moins satisfaites lorsqu'elles en reçoivent. Les mécanismes de plaintes et de retours d'information peuvent constituer un lien positif avec les communautés lorsqu'ils sont utilisés correctement, mais pas lorsqu'ils ne fonctionnent pas. Les humanitaires qui ont répondu à notre enquête (n=63) sont trop optimistes quant aux performances de leur organisation : plus de la moitié (63 %) pensent que leur propre organisation prendrait des mesures correctives sur la base des suggestions reçues.

“

Oui, à l'avenir, je continuerai à me plaindre s'il y a lieu. Tant que l'aide humanitaire sera insuffisante, que nos enfants ne seront pas scolarisés, que nous mourrons de faim et que nous serons en mauvaise santé, je continuerai à me plaindre même s'il n'y a pas de réponse. Un jour, j'espère que ça servira à quelque chose.

– Femme réfugiée, Wadi Fira

Réduire l'écart : Recommandations des communautés

Comment les acteurs humanitaires peuvent-ils améliorer leurs programmes ? Les membres de la communauté ont fait part de leurs idées lors de discussions de groupe et d'entretiens avec des informateurs et informatrices clés.

Qualité et pertinence de l'aide

- **Compte tenu de la pénurie de ressources, proposer des aliments qui répondent aux préférences des personnes.** Les communautés vendent les biens qu'elles reçoivent et perdent ainsi la valeur de l'aide. Une aide efficace et de qualité doit répondre aux préférences des communautés. Mais ce n'est pas toujours le cas.

« L'aide est inadéquate, parce que personne ne nous consulte. Les acteurs humanitaires ne connaissent pas notre réalité. Ils arrivent avec de l'aide et comme nous sommes vulnérables, nous ne pouvons pas refuser. Alors nous l'acceptons, puis nous l'échangeons contre de la nourriture. » – Femme retournée, Moyen Chari

- **Décider des modalités de distribution de l'aide en collaboration avec les communautés.** Au Tchad, les contextes et les besoins évoluent en permanence et il sera donc difficile d'établir des priorités. Impliquer les populations dans les décisions sur les modalités pour accroître l'efficacité de l'aide.

« Nous avons besoin de nourriture parce qu'elle coûte plus cher sur le marché depuis l'inondation et que les champs qui nous restent ont été dévastés par le bétail des éleveurs. » – Femme non déplacée, Lac

« Nous pouvons résoudre nos problèmes avec de l'argent ; nous pouvons réparer notre abri et acheter des animaux pour l'élevage. » – Femme non déplacée, Lac

Autonomie

- **Prévoir du temps pour intégrer les suggestions de la communauté dans le cycle du projet, afin de veiller à ce que l'aide soit plus durable et que les communautés puissent devenir autonomes.** Les personnes affectées réclament un soutien qui puisse promouvoir utilement leurs moyens de subsistance.

« Jouez un rôle de médiateur entre les réfugié·e·s et les communautés hôtes au sujet des terres cultivables, et donnez-nous des outils que nous pourrions utiliser dans nos propres jardins et dans nos champs. » – Homme non déplacé, Wadi Fira

Participation

- **Prévoir du temps pour revenir vers les communautés et fermer la boucle, en fournissant un retour d'information sur leurs contributions.** Bien que des consultations aient lieu avec les communautés avant ou pendant la mise en œuvre des projets, celles-ci estiment que ces interactions ne sont pas sincères et n'influencent pas l'aide humanitaire dans leur région. Les gens en ont assez que leurs contributions ne servent à rien.

« Non, c'est toujours comme ça. Les humanitaires viennent nous interroger, nous importuner sans qu'aucune action concrète n'ait lieu par la suite. » – Femme non déplacée, Lac

Ciblage

- **Communiquer clairement les critères de sélection.** Les communautés doivent comprendre sur quelle base les personnes sont sélectionnées pour recevoir une assistance. Sans cette information, il est impossible de décider si la sélection est équitable.

« Non, nous ne connaissons pas les critères de sélection, il est donc difficile de savoir s'ils sont équitables ou non. » – Femme non déplacée, Wadi Fira

- **Clarifier la distinction entre l'enregistrement et le ciblage.** Il faut mieux expliquer aux communautés la différence entre l'enregistrement et le ciblage ; tout ce qu'elles savent, c'est que tout le monde est enregistré, mais que seuls quelques-uns reçoivent une assistance. Parce qu'elles ne connaissent pas la différence entre les deux processus et que les critères de sélection ne sont pas clairs, les communautés ont le sentiment que les humanitaires ne font pas grand cas de leur temps et que les distributions d'aide sont injustes.

« Les critères sont injustes. Tant de personnes sont enregistrées, parfois c'est tout le monde, mais quelques personnes seulement reçoivent réellement de l'aide ; pourquoi ? » – Homme réfugié, Chari Baguirmi

- **Utiliser des processus de ciblage participatifs qui donnent moins de pouvoir aux leaders et leadeuses communautaires et valider les plans de distribution à l'avance.** Les personnes affectées ont l'impression que les leaders et leadeuses communautaires favorisent leurs parents et leurs proches lors de l'enregistrement de l'aide, ce qui limite leur accès à l'aide. Les acteurs humanitaires ne devraient pas faire aveuglément confiance aux leaders et leadeuses communautaires et devraient s'assurer que l'aide va à ceux et à celles qui en ont le plus besoin.

« Au lieu de convoquer les gens et de les enregistrer eux-mêmes, les humanitaires confient cette responsabilité aux leaders et leadeuses communautaires. C'est ainsi que les leaders et leadeuses donnent la priorité à leurs proches et excluent automatiquement les personnes avec lesquelles ils ou elles ne s'entendent pas. » – Homme réfugié, Chari Baguirmi

« Les acteurs humanitaires doivent valider les listes de distribution avec la communauté. » – Homme déplacé interne, Lac

Sécurité et protection

- **Renforcer la sécurité sur les sites d'installation.** Les populations estiment qu'elles devraient être en sécurité non seulement à proximité des bureaux des acteurs humanitaires, mais aussi à l'intérieur et aux alentours de leurs campements. Deux solutions sont suggérées : soit mobiliser des agent·e·s de sécurité à l'entrée des sites, soit simplement construire des clôtures tout autour.

« Augmentez le nombre d'agent·e·s de sécurité et le nombre de points de contrôle à l'entrée du site ; sécurisez le site avec des murs ou des clôtures ; et contrôlez les entrées. » – Homme réfugié, Moyen Chari

- **Sensibiliser davantage les communautés à la violence basée sur le genre.** Les gens signalent des incidents de violence basée sur le genre (VBG) au sein des ménages et de leur communauté. Ils pensent que la prise de conscience, la sensibilisation et l'éducation sur la VBG, en particulier chez les jeunes, aideront les communautés à se rétablir.

« Créez des emplois et motivez les jeunes en les aidant financièrement à créer leur propre entreprise ; accordez-leur des bourses et créez suffisamment de places pour qu'ils soient utiles à la société. » – Femme réfugiée, Wadi Fira

« Personnellement, je pense que cela est dû en partie au manque d'écoles, de structures sanitaires et de campagnes de sensibilisation aux problèmes de vol et d'agression physique et sexuelle. » – Femme réfugiée, Moyen Chari

Mécanismes de retours d'information

- **Fournir un retour d'information aux communautés et fermer la boucle.** Les communautés estiment que leurs opinions sont cruciales et qu'elles devraient influencer la programmation de l'aide et la prise de décision. Les acteurs humanitaires devraient analyser régulièrement les plaintes et les retours d'information afin d'influencer la programmation de l'aide. Ils doivent se souvenir que les personnes utilisent ces mécanismes dans l'espoir que leurs problèmes seront résolus.

« Certaines femmes se sont plaintes pour obtenir des outils de travail, mais elles ont été déçues à plusieurs reprises parce que les humanitaires font des promesses qu'ils ne tiennent jamais et donnent de faux espoirs. Ce n'est pas une solution. » – Femme réfugiée, Wadi Fira

Méthodologie

Collecte de données quantitatives

Nous avons interrogé 3 209 personnes affectées au Tchad. Le choix des sites au Tchad a été déterminé par le nombre de personnes affectées par les crises, le nombre d'acteurs humanitaires présents et l'accès aux sites des populations affectées (en fonction des risques sécuritaires et logistiques). Les données ont été collectées lors d'entretiens en face à face par des enquêteurs recrutés sur place et formés par Ground Truth Solutions.

Une stratégie d'échantillonnage robuste a été mise en œuvre pour assurer la représentativité de l'échantillon. En effet, l'échantillon était stratifié proportionnellement à l'effectif des populations affectées dans chaque camp, site ou village (réfugié·e·s, retourné·e·s, communauté hôte). En nous basant sur les données d'OCHA (août-septembre 2021), du HCR (mai 2022) et de l'OIM (novembre-décembre 2021), nous avons visé une répartition approximative de 55 % de femmes et 45 % d'hommes. La répartition finale est de 62 % de femmes et 32 % d'hommes. Toutes les répondant·e·s ont 18 ans ou plus. Les répondant·e·s sont sélectionné·e·s aléatoirement en interrogeant une personne éligible tous les trois ménages pour assurer la couverture du site entier. Le questionnaire a été rédigé en français, puis traduit oralement dans les langues locales parlées dans le pays pendant la formation des agent·e·s recenseurs et recenseuses.

Conception de l'enquête

L'échantillon couvre les personnes ayant reçu une assistance dans sept régions et pendant différentes crises au Tchad : Chari-Baguirmi (crise de l'Extrême-Nord du Cameroun) ; Logone Oriental, Mandoul et Moyen Chari (crise de la République centrafricaine) ; Ouaddai et Wadi Fira (crise du Soudan), et Lac (crise du lac Tchad). Près de la moitié (48 %) de toutes les personnes ciblées par le Plan de réponse humanitaire du Tchad 2022 se trouvent dans ces sept régions.



Dans l'ensemble, l'échantillon a été stratifié par région. Pour toutes les régions, à l'exception du Lac, l'échantillon a encore été stratifié par camp de réfugié·e·s, puis réparti proportionnellement à la taille du camp (sur la base des données 2022 du HCR, Mandoul sur la base des données 2021 du bureau de Mandoul du HCR). Alors que les réfugié·e·s dominent dans les six régions, pour le Logone Oriental et le Moyen Chari, nous avons également inclus dans l'échantillon des sites de retourné·e·s (sur la base des données fournies par OCHA).

Compte tenu du plus grand nombre de sites de PDI au Lac, nous avons échantillonné au hasard des camps dans chacune des trois sous-préfectures accessibles du Lac, lors de la première étape, puis des individus au niveau du site, lors de la deuxième étape. Deux grands camps ont été inclus délibérément dans l'échantillon ; tous les autres sites ont été sélectionnés au hasard, avec une répartition proportionnelle à la taille des sous-préfectures (nombre de PDI). Outre les PDI, la région de Lac accueille également un plus petit nombre de réfugié·e·s et de retourné·e·s, qui ont également été inclus·es dans l'échantillon, toujours selon la méthode de répartition proportionnelle. Les données sur la taille et la localisation des sites pour les PDI et les retourné·e·s sont basées sur les données de la Matrice de suivi des déplacements de l'Organisation internationale pour les migrations (OIM), tandis que les données sur les réfugié·e·s ont été fournies par le HCR.





Outre les réfugié·e·s, les PDI et les retourné·e·s, les communautés hôtes ont également été prises en compte dans cette enquête. Étant donné le manque de données démographiques sur les communautés hôtes, 15 % de l'échantillon leur

Enquête auprès de personnes affectées par des crises :
3 209 personnes








Sexe

-  62% de femmes (1 975)
-  38% d'hommes (1 234)




Statut

-  57% de réfugié·e·s (1 815)
-  18% de personnes déplacées internes (589)
-  16% de membres de la communauté hôte (507)
-  9% de retourné·e·s (298)

Région

-  25% Lac (810)
-  13% Chari Baguirmi (417)
-  13% Moyen Chari (403)
-  13% Ouaddai (419)
-  12% Logone Oriental (396)
-  12% Mandoul (371)
-  12% Wad Fira (393)

Âge

-  33% âgés de 18-30 ans (1 057)
-  35% âgés de 31-44 ans (1 111)
-  32% âgés de 45 ans et plus (1 041)

a été attribué et elles ont été interrogées dans des lieux adjacents aux sites de réfugié·e·s et de PDI dans les sept régions.

Au niveau du site, les enquêteurs et enquêtrices ont utilisé un modèle de marche aléatoire, en se rendant dans chaque nième logement, « n » étant calculé en fonction du nombre de personnes recevant une assistance dans les sites et de la taille de l'échantillon. Cette méthode ne peut pas toujours être mise en œuvre de manière précise, car le nombre exact de personnes recevant une assistance dans les sites n'est pas toujours connu avec précision.

La taille des échantillons pour toutes les régions, à l'exception du Lac, était de 400. S'attendant à un effet de conception de 2 pour Lac (étant donné la conception à deux degrés), nous avons échantillonné deux fois plus de personnes dans cette région pour avoir des marges d'erreur comparables. La taille totale de l'échantillon cible était de 3 200 personnes, les chiffres actuels par région allant de 371 à 419 (Mandoul, voir limitations) à 810 pour Lac.

Pondération

Nous avons utilisé des pondérations de conception pour refléter la taille respective des régions et des camps qu'elles contiennent, ainsi que le modèle d'échantillonnage à deux degrés pour Lac et le plan d'échantillonnage stratifié à un degré dans toutes les autres régions. Les pondérations ont ensuite été réajustées par classe d'âge, en fonction des données démographiques de la population dans le besoin par région au Tchad, comme spécifié dans le Plan de réponse humanitaire. L'étape de ratissage permet de s'assurer que les enquêté·e·s, une fois pondéré·e·s, représentent bien la proportion correspondante de la population du point de vue du groupe d'âge.

Couverture et exclusion

Pour Wadi Fira, Ouaddaï et Moyen-Chari, tous les camps de réfugié·e·s (données fournies par le HCR) et les sites de retourné·e·s (sur la base des données de l'OCHA) ont pu être inclus dans notre échantillon. Pour le Logone Oriental, les villages accueillant des réfugié·e·s dispersé·e·s dans la région n'ont pas pu être inclus en raison de contraintes logistiques, mais, selon les rapports du HCR et de l'OCHA, les camps de réfugié·e·s et les sites de retourné·e·s couvrent toujours plus de 80 % de la population réfugiée et retournée. Pour Mandoul, de grands camps accueillant 81 % de la population réfugiée d'après les données de 2021 ont été ciblés dans l'échantillon.

Pour Chari-Baguirmi, aucun taux de couverture réaliste ne peut être fourni. Par le passé, la plupart des réfugié·e·s se trouvaient dans des lieux dispersés le long de la frontière avec N'Djamena et Chari-Baguirmi, mais ils et elles sont actuellement réinstallé·e·s dans les sites de Kalambari et Guilmev. Notre échantillon ne comprend que ces deux sites.

Dans la région de Lac, seules les PDI basées dans les sous-préfectures de Bol, Liwa et Baga Sola ont pu être contactées en raison de contraintes de sécurité. Selon les données de la Matrice de suivi des déplacements, 66 % des PDI recevant une assistance à Lac se trouvent dans ces trois sous-préfectures. Des contraintes supplémentaires à Bol, Liwa et Baga Sola dues aux inondations, à la sécurité et à la logistique font que le taux de couverture global de notre échantillon pour Lac est de 50 %. Toutefois, les données démographiques sur les PDI de Lac ne peuvent pas être considérées comme totalement fiables en raison des mouvements et des fluctuations de la population.

Précision des estimations

Pour calculer les marges d'erreur par région, nous avons utilisé le package « svydesign » dans R, en spécifiant la conception exacte de l'enquête comme indiqué

ci-dessus. Il convient de noter que la précision varie en fonction des questions et de la taille de l'échantillon par question (car certaines questions sont des questions de suivi posées à un sous-ensemble de l'échantillon total).

Pour les questions qui ont été posées à tous les répondants et toutes les répondantes, les marges d'erreur par région se situent entre 0 et 6 % de points pour les questions binaires (avec une moyenne de 4,5 %) et entre 0,1 et 0,2 pour les questions de Likert (avec une moyenne de 0,1) sur notre échelle de 1 à 5.

Difficultés rencontrées lors de la collecte des données et limites

Les conditions météorologiques et les inondations ont retardé le début de la collecte des données dans le Logone Oriental et le Moyen Chari. En raison de l'état des routes, il a fallu au moins deux jours pour atteindre ces régions, ce qui est beaucoup plus long que la moyenne. À partir du 20 octobre, la situation sécuritaire s'est dégradée, ce qui a eu des répercussions financières, principalement sur les coûts de location de voitures et de carburant. Dans la région de Lac, le niveau d'insécurité était très palpable, principalement à Kousseri, Koulkimé, Fendé, Kiskra, entre autres, ce qui a entraîné un stress supplémentaire pour les agent·e·s recenseurs et recenseuses et influencé la durée des entretiens, car ces personnels avaient hâte de partir. À Mandoul, les trajets quotidiens pour se rendre aux sites étaient extrêmement difficiles (5 heures par jour aller et retour sans compter la fermeture des camps à 17 heures), entraînant une pression supplémentaire sur les agent·e·s recenseurs et recenseuses et des journées de collecte de données plus courtes. Dans la plupart des régions, la collecte des données a dû être prolongée d'au moins un à deux jours pour compenser les difficultés liées aux trajets et à l'accès aux camps.

L'une des difficultés rencontrées au cours de la collecte des données est que nous devons parfois nous rendre dans des sites différents, car ceux qui avaient été échantillonnés initialement étaient soit abandonnés, soit n'existaient plus, soit il était dangereux d'y accéder. C'est par exemple le cas du camp de Dilingala à Mandoul, qui semblait abandonné à l'arrivée de notre équipe, et du camp de Treguine à Ouaddai, qui n'était plus opérationnel. Un autre problème rencontré lors de la collecte de données est que, quelle que soit la région, les données d'échantillonnage sur les communautés hôtes étaient inexistantes ; de plus à Mandoul, nous avons dû nous baser sur la taille de l'échantillon de 2021 en raison du manque de données disponibles pour cette région.

Étude qualitative

Sélection des régions



Dans le cadre de la phase quantitative, nous avons recueilli des données de perception au Logone Oriental, au Moyen Chari, au Lac, au Mandoul, au Ouaddai, au Wadi Fira et au Chari Baguirmi. Nous avons mené une étude qualitative pour chacune des quatre crises du Tchad (crise de la République centrafricaine, crise du lac Tchad, crise soudanaise et crise camerounaise).

Nous avons sélectionné quatre régions et emplacements spécifiques pour chaque contexte de crise en nous basant sur les trois principaux facteurs suivants :





1. Le niveau de sécurité ;
2. La préparation gouvernementale/politique (comment le gouvernement a réagi/appuyé la présence de GTS pendant la collecte de données quantitatives) ;
3. Les indicateurs de perception entre les régions (en privilégiant celles qui ont présenté des perceptions plus négatives dans l'ensemble).

Nombre de personnes affectées par des crises interrogées : **171 personnes** dans le cadre de 13 groupes de discussion et de 40 entretiens avec des informateurs et informatrices clés.

Sexe

-  57% de femmes (97)
-  43% d'hommes (74)

Statut

-  42% de réfugié·e·s (72)
-  38% de membres de la communauté hôte (65)
-  11% de retourné·e·s (18)
-  9% de personnes déplacées internes (16)

Sur la base de ces critères, nous avons finalement sélectionné les quatre régions suivantes : **Moyen Chari, Lac, Wadi Fira et Chari Baguirmi** pour notre phase qualitative.

Conception de la recherche

Pour la phase de collecte de données qualitatives, nous avons utilisé deux méthodes de collecte de données qualitatives.

1. Les **discussions de groupe** permettent d'identifier facilement les normes culturelles et de comprendre les questions qui préoccupent les groupes ou sous-groupes d'une population affectée. Cependant, elles nécessitent un facilitateur ou une facilitatrice hautement qualifié·e (c'est pourquoi nous avons recruté et formé des superviseurs ou superviseuses qui ont l'habitude d'animer des discussions de groupe).
2. Les **entrevues avec les informateurs et informatrices clés** fournissent des informations essentielles sur les perspectives individuelles et des expériences plus intimes qu'il est préférable d'explorer en face à face.
 - a. La **marche transect** a été mise en œuvre dans la région de Lac qui représente un cas unique, étant donné qu'il était beaucoup plus dangereux de s'y déplacer que dans les autres régions. Cette méthode a permis au facilitateur ou à la facilitatrice d'avoir une expérience directe du trajet jusqu'au site d'assistance et des facteurs qui ont pu susciter des sentiments d'insécurité chez les personnes interrogées.

Les groupes de discussion nous ont permis de comprendre les problèmes au niveau régional tels qu'ils sont perçus par les communautés affectées par les quatre crises au Tchad, tandis que les entrevues avec les informateurs et informatrices clés nous ont permis de comprendre les défis et les perceptions individuels.

Échantillonnage

Nous avons organisé **trois groupes de discussion et dix entrevues avec des informateurs et informatrices clés** pour chaque région. Les discussions de groupe ont été divisées en fonction du statut (réfugié·e/communauté hôte), à l'exception de Lac (PDI/communauté hôte) et de Moyen Chari (réfugié·e/retourné·e/communauté hôte). Un groupe de discussion supplémentaire ne comportait que des femmes, afin de mieux comprendre leur point de vue. Cette répartition s'appuie sur les résultats de la phase quantitative qui a révélé des différences marquées en fonction du statut. Pour les entrevues avec les informateurs et informatrices clés, les groupes ont été répartis en fonction du sexe (cinq femmes et cinq hommes), car nous pensons que des thèmes tels que la sécurité, le respect et la peur de se plaindre sont mieux explorés sous l'angle du genre.

Critères de sélection des informateurs et informatrices clés :

Pour les entrevues avec des informateurs et informatrices clés, nous avons adopté une approche d'échantillonnage ciblé en sélectionnant des participant·e·s susceptibles de posséder les caractéristiques et les expériences qui nous intéressent.

3. Nous avons sélectionné ceux et celles qui participaient activement aux réunions/discussions communautaires, en partant du principe qu'ils et elles étaient donc probablement plus conscient·e·s des perceptions générales concernant les leaders et leadeuses communautaires.
4. Pour la région de Lac, nous avons donné la priorité aux participant·e·s éligibles à une distribution pour que la marche transect puisse fonctionner, et privilégié les femmes ou les hommes ou femmes plus âgés.

Questions de la recherche :

- Quels sont les obstacles à la participation et à la collaboration entre les communautés affectées et les acteurs humanitaires ?

Notre **hypothèse** était que, dans certaines régions, le manque de respect inhérent et la peur de se plaindre freinent la participation et la collaboration potentielles entre les communautés affectées et les acteurs humanitaires. Nous avons exploré ces facteurs sous-jacents par le biais des entrevues avec les informateurs et informatrices clés.

- Quels sont les obstacles et les facteurs qui favorisent l'autonomie dans chaque région ?

Notre **hypothèse** était que les communautés affectées ont leurs propres solutions pour devenir résilientes, au-delà de l'assistance humanitaire qu'elles reçoivent (en l'état). Grâce aux groupes de discussion, nous avons exploré les barrières structurelles (comme l'accès à la terre, au bétail) et les barrières sociales (par exemple, la notion de genre, la discrimination ethnique) qui se dressaient sur leur chemin, ainsi que les éléments (comme les microcrédits, les groupes de femmes) qui facilitaient l'autonomie.

Conception du questionnaire et thèmes clés :

Nous avons suivi les six types de questions qualitatives de Patton (2015) :

1. Expérience et comportement
2. Opinions et valeurs
3. Questions sur le ressenti
4. Questions sur les connaissances
5. Questions sensorielles (essayer d'obtenir des données sur ce qu'une personne a vu, etc.)
6. Questions où l'on se fait l'avocat du diable

La méthodologie de l'enquête quantitative : acteurs humanitaires

Méthodologie d'échantillonnage

Pour l'enquête en ligne auprès du personnel humanitaire, un lien KoBo Toolbox a été partagé directement avec les partenaires humanitaires au niveau régional entre août et novembre 2022. L'enquête a été partagée à nouveau en mai 2023 avant l'atelier sur les recommandations de GTS dans le pays.

Questionnaire

Les questions posées au personnel humanitaire concordent avec celles posées aux communautés affectées afin de pouvoir comparer leurs points de vue.

Langues




Le questionnaire était disponible en français et en anglais.

Limites



Bien que notre équipe ait cherché à diffuser largement le lien de l'enquête, seules les personnes ayant reçu le lien et ayant choisi de répondre y ont répondu, ce qui pourrait entraîner un biais de sélectivité. Les données du personnel humanitaire ont été collectées à deux moments différents, une fois au cours du dernier trimestre 2022 et une autre fois au cours du deuxième trimestre 2023. Les réponses du personnel humanitaire ne sont donc pas représentatives de l'ensemble des acteurs humanitaires au Tchad.

Personnel humanitaire interrogé :
63 personnes


Sexe

-  78% d'hommes (49)
-  17% de femmes (11)
-  5% Ne souhaitent pas répondre (3)

Statut

-  92% Personnel national (58)
-  6% Expatrié·e·s (4)
- 2% Ne souhaitent pas répondre (1)

Type d'organisation

-  35% Organisation des Nations Unies (22)
-  30% Organisation non gouvernementale locale (19)
-  29% Organisation non gouvernementale internationale (18)
-  4% Organisation gouvernementale (3)
-  2% Autre (1)



Rejoignez-nous à groundtruthsolutions.org