

« Je vous demande de nous impliquer dans la prise de décision, car sans nous ça ne vas pas réussir. »

Ce que les communautés nous ont appris sur l'aide humanitaire de qualité

Bulletin | Tchad | Décembre 2025

Introduction

Le Tchad connaît une sévère crise humanitaire qui s'aggrave; en 2025 il est estimé que près de 7 millions de personnes, soit de près de 40% de la population ont besoin d'assistance. Le nombre de personnes ayant besoin d'aide devrait augmenter considérablement au cours des prochaines années en raison de l'insécurité alimentaire croissante dans le pays. Cette détérioration est associée à plusieurs facteurs, notamment les chocs liés aux aléas climatiques, les urgences sanitaires, les conflits, les mouvements de populations et des situations prolongées de déplacement et de refuge sur plusieurs années.¹ Combinés à la réduction globale des financements, ces facteurs exercent une pression croissante sur les besoins humanitaires. En octobre 2025, le plan de réponse humanitaire (PRH) au Tchad n'a été financé qu'à hauteur de 21 % pour cette année. Alors que les besoins augmentent et que les financements diminuent, les acteur-ric-e-s humanitaires au Tchad cherchent des moyens de fournir une aide plus efficace et plus efficiente.

Ce rapport vise à contribuer à une amélioration concrète de la qualité de l'assistance, humanitaire comme de relèvement, en s'appuyant sur ce que les communautés elles-mêmes définissent comme une aide « de qualité », ainsi que sur les conditions qu'elles identifient pour qu'elle réponde réellement à leurs priorités et à leurs réalités. Destiné à l'ensemble de la communauté humanitaire et de développement - acteur-ric-e-s nationaux et internationaux, partenaires techniques et financiers - ce document a pour ambition d'alimenter la réflexion stratégique, la programmation opérationnelle et les décisions de financement à partir de retours ancrés dans l'expérience vécue des personnes affectées par les crises.

Plutôt que de proposer une analyse supplémentaire des besoins, ce rapport souhaite mettre en lumière des leviers transversaux qui conditionnent l'impact et l'acceptabilité des réponses dans un contexte de ressources limitées, au travers de la voix des communautés : l'adéquation des interventions aux besoins essentiels et au bon moment, leur contribution à l'autonomie et à la résilience, l'implication effective des communautés dans les décisions qui les concernent, et une communication claire, régulière et transparente.

En ce sens, il se veut un outil d'aide à la décision pour soutenir des choix plus cohérents, plus redevables et mieux alignés avec les attentes des populations.

¹ OCHA. Janvier 2025. « Tchad : Besoins humanitaires et plan de réponse. »

Sommaire

1	A propos du processus	2
2	Une aide de qualité comme définie par les communautés	3
3	Caractéristique 1 : Une aide qui répond aux besoins essentiels et immédiats	3
4	Caractéristique 2 : Une aide qui favorise la résilience et l'autonomie	7
5	Caractéristique 3 : Une aide qui implique la communauté et est adaptée au contexte local	9
6	Caractéristique 4 : Une aide accompagnée par une communication claire et transparente	12
7	Les messages clés par province	15
8	Conclusion	16
9	Leçons apprises	17
10	Méthodologie	18

A propos du processus

Depuis 2018, Ground Truth Solutions (GTS) recueille de manière régulière les perceptions des personnes affectées par la crise humanitaire au Tchad en documentant leurs expériences de l'assistance reçue et leurs priorités. Ces données sont utilisées pour porter la voix des communautés dans les espaces de prise de décision humanitaire pour encourager des réponses plus redevables et efficaces. Au fil des années, ces collectes ont mis en évidence un décalage persistant entre les attentes des populations et leur perception de la qualité de l'aide fournie.

Partant de ce constat, GTS et Concern Worldwide au Tchad ont développé conjointement en 2025 un projet visant à dépasser l'analyse des perceptions pour soutenir un passage concret à l'action. L'objectif de cette démarche était de créer un cadre structuré permettant non seulement de recueillir les points de vue des communautés, mais aussi de les discuter, de les prioriser et de les traduire en pistes de solutions opérationnelles, en tenant compte des contraintes réelles auxquelles font face les acteur·rice·s humanitaires. Cette approche a été mise en œuvre dans les provinces du Sila, du Ouaddaï, du Wadi Fira et du Lac.

Une étape clé du projet a consisté à organiser des dialogues communautaires avec des personnes réfugié·e·s, déplacé·e·s, retourné·e·s et des membres de communautés hôtes dans les provinces de l'Est (Sila, Ouaddaï et Wadi Fira) ainsi que dans la province du Lac. Ces dialogues visaient à mieux comprendre :

- Les perceptions des communautés concernant la qualité de l'aide humanitaire existante et la manière dont elle répond aux obstacles les plus urgents auxquels les personnes font face ; et
- Les thématiques et les actions que les personnes considèrent comme prioritaire à prendre en compte par les acteur·rice·s humanitaires.

Ces dialogues communautaires ont ensuite été suivis par des ateliers de restitution réunissant des représentant·e·s des groupes de dialogues avec lesquelles nous avons travaillé, les équipes provinciales de Concern Worldwide au Tchad et d'autres organisations humanitaires travaillant dans les mêmes zones. Ces restitutions ont permis aux participant·e·s de discuter et prioriser les solutions proposées par les communautés lors des dialogues et de co-crée des plans d'actions communautaires

réalistes, visant à renforcer la qualité de l'aide humanitaire et assurer un impact plus accru au niveau local.

Ce document présente un résumé des réflexions et des recommandations partagées lors des dialogues communautaires et des ateliers de restitution dans chacune des provinces concernées. Les dialogues communautaires et les ateliers de restitutions ont eu lieu entre juillet et septembre 2025 et ont été organisés par GTS et le Centre de Recherches en Anthropologie et Sciences Humaines (CRASH), un laboratoire de recherche tchadien engagé dans la promotion de la recherche pour contribuer au développement du Tchad.

Une aide de qualité comme définie par les communautés

Pendant les dialogues communautaires, les participant-e-s ont été invité-e-s à réfléchir sur ce qu'ils-elles considèrent comme une aide humanitaire de qualité. Les perceptions de qualité dépendent bien sûr des aspirations et vulnérabilités de chaque personne et des obstacles auxquels elle est confrontée. Malgré cette diversité d'expériences, quatre caractéristiques clés de la qualité de l'aide sont ressorties de manière systématique. D'après les membres des communautés interrogé-e-s, l'aide humanitaire doit :

- 1. Répondre aux besoins essentiels et immédiats ;
- 2. Favoriser l'autonomie et l'indépendance ;
- 3. Impliquer les membres des communautés pour une aide adaptée au contexte local ; et
- 4. Assurer sur une communication claire et transparente.

De manière générale, les échanges menés lors des dialogues communautaires font écho aux données que GTS recueille au Tchad depuis plusieurs années. Si l'importance de l'aide humanitaire pour sauver des vies et préserver les moyens de subsistance est largement reconnue, de nombreuses personnes soulignent des lacunes persistantes dans la capacité des interventions à répondre pleinement à ces quatre caractéristiques, en particulier dans un contexte de crises prolongées et de ressources limitées.

Caractéristique 1 : Une aide qui répond aux besoins essentiels et immédiats

Dans un contexte où les financements baissent et les crises s'aggravent, assurer que l'aide humanitaire soit aussi pertinente et percutante que possible, capable de répondre aux besoins urgents des personnes affectées, est essentielle. Toutefois, lors des dialogues de cette année, de nombreuses personnes dans les provinces de l'Est et au Lac ont indiqué le soutien reçu ne leur permet pas de couvrir leurs besoins essentiels et n'arrive pas toujours au moment où il est le plus nécessaire. Des constats similaires ressortent également des analyses quantitatives menées par GTS dans les mêmes provinces depuis 2018.²

Est-ce que l'aide et les services que vous recevez répondent à vos besoins les plus essentiels ?

Figure 1 – Sila 2025



² Les analyses approfondies issues des enquêtes quantitatives conduites par GTS dans les provinces du Lac, de l'Ouaddaï, du Wadi Fira et du Sila depuis 2018 sont accessibles [ici](#).

Figure 2 – **Wadi Fira**

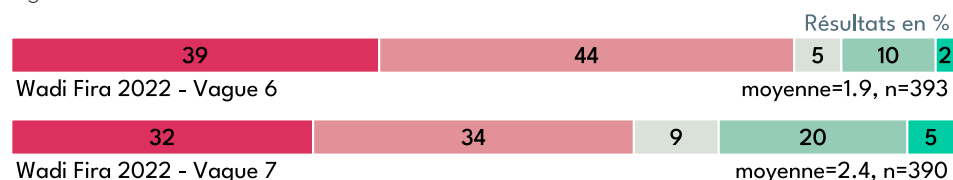


Figure 3 – **Ouaddaï**

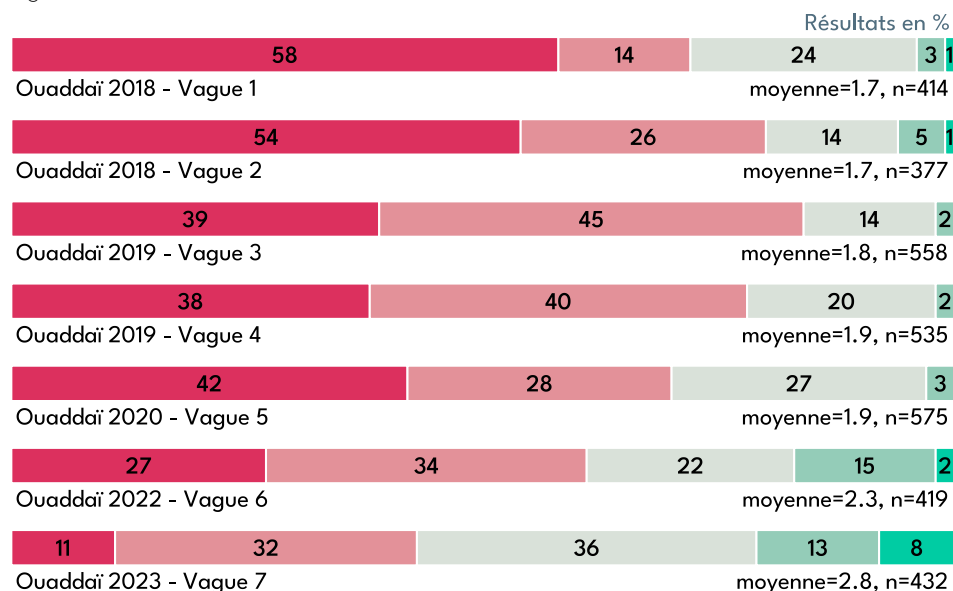
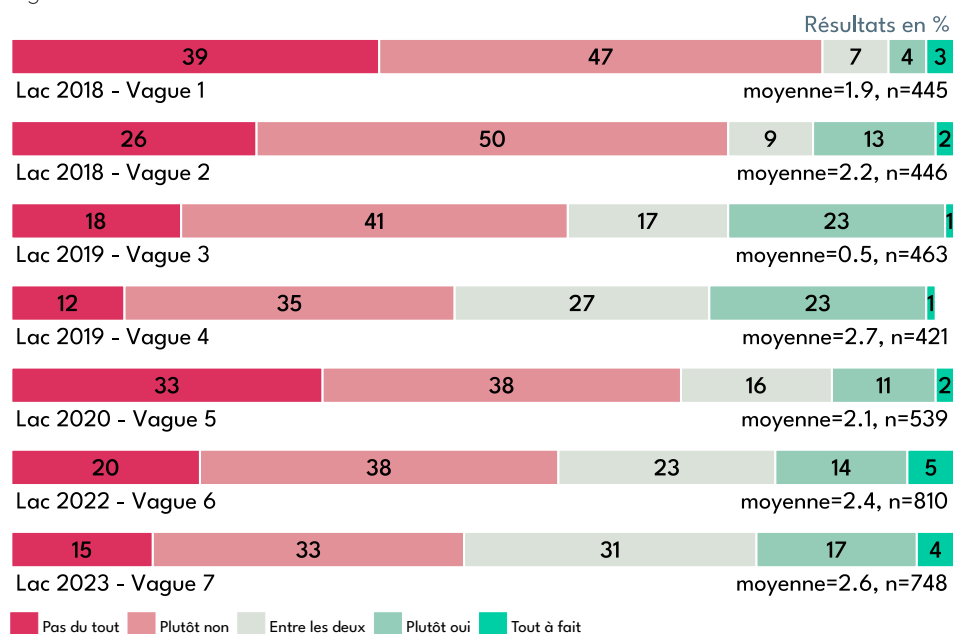


Figure 4 – **Lac**



“

La première étape la plus urgente pour nous, c'est le paiement régulier du cash et tout le monde doit être payé parce que, avec l'argent on peut tout faire : se soigner, manger et inscrire les enfants à l'école.

Homme, Irdimi, Wadi

Est-ce que l'aide et les services que vous avez reçu dans les six derniers mois sont arrivés au moment où vous en aviez le plus besoin ?

Figure 5 – **Sila 2025**

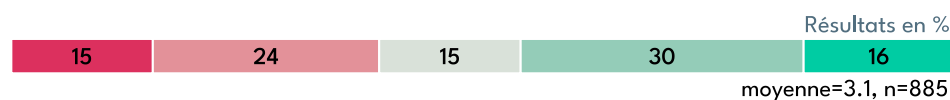


Figure 6 – **Lac**

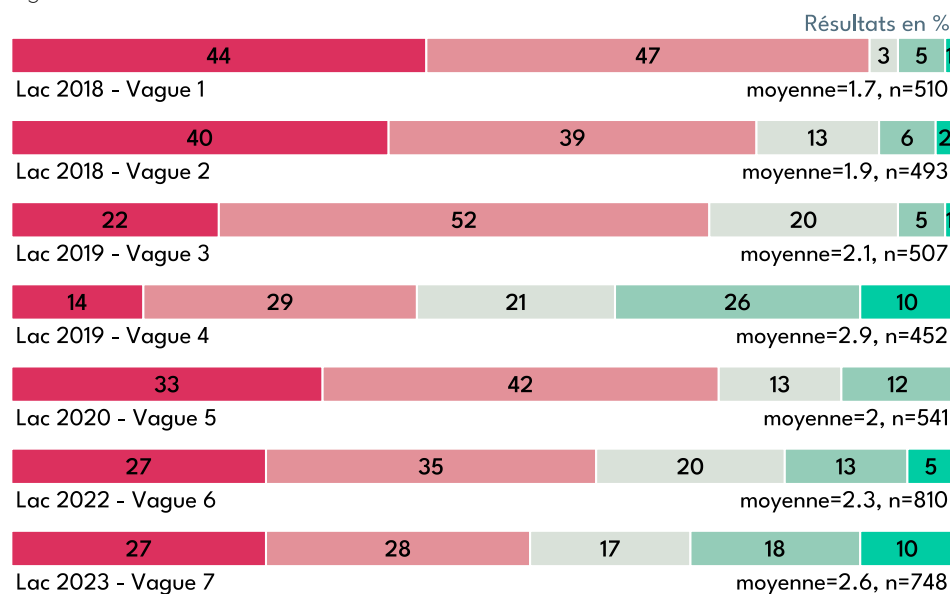


Figure 7 – **Wadi Fira**

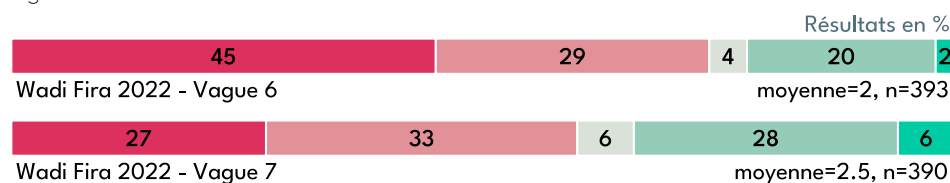
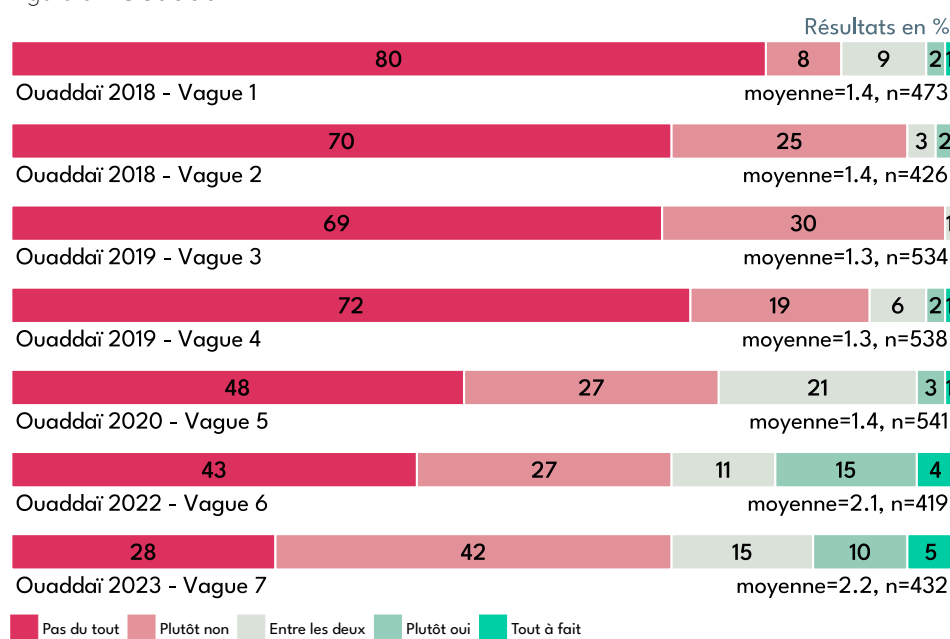


Figure 8 – **Ouaddaï**



Afin d'assurer que l'aide humanitaire réponde mieux aux besoins essentiels et immédiats, les membres des communautés ont proposés deux grandes pistes de solutions :

1. Donnez un choix aux personnes affectées par les crises en favorisant les modalités cash lorsque cela est possible

La crise humanitaire prolongée au Tchad est liée à une pluralité de chocs et de réalités vécues à travers le pays. Cette diversité se reflète également dans la variété des besoins prioritaires exprimés par les personnes affectées. Par exemple, pendant les dialogues communautaires, certains groupes ont priorisé des soutiens en matière d'abris, d'autres des distributions de vivres, et d'autres encore en services de santé. Les participant-e-s ont également reconnu les contraintes auxquelles font face les acteur-ric-e-s humanitaires pour fournir des aides et services pleinement alignés sur l'ensemble des priorités exprimées.

Pour répondre à ces défis, les participant-e-s ont souligné l'importance de leur donner la possibilité de choisir ce qui leur aiderait le plus, en privilégiant les distributions de cash lorsque cela est possible. Dans l'ensemble des quatre provinces, cette modalité est largement perçue comme l'approche la mieux adaptée pour permettre aux personnes de répondre à leurs besoins les plus prioritaires au moment opportun, tout en réduisant leur dépendance à l'aide humanitaire à long-terme.

Les personnes ayant participé aux dialogues dans les quatre provinces soulignent que cette modalité flexible leur permet de mieux contrôler leurs dépenses, faire des choix adaptés à l'évolution de leurs besoins, notamment en lien avec les réalités saisonnières, et d'investir dans des activités économiques et/ou dans l'éducation, favorisant ainsi leur autonomie. Les communautés soulignent également le fait que l'impact des interventions cash est renforcé lorsqu'elles sont accompagnées par des programmes qui soutiennent les activités génératrices de revenus.

Dans la province du Lac, les membres des communautés et les acteur-ric-e-s humanitaires ont partagé que les interventions cash sont souvent défavorisées en raison de préoccupations liées à la présence de groupes armés, au détournement de l'aide et aux prélèvements illégaux,³ ainsi qu'à la création potentielle de tensions aux seins des communautés. Dans ces contextes où les risques associés aux interventions en cash sont considérés comme trop élevés, les communautés demandent aux acteur-ric-e-s humanitaires de prioriser des interventions soutenant les activités génératrices de revenus (AGR), par exemple à travers la fourniture de matériel de pêche ou d'agriculture.

2. Assurez que plus de personnes reçoivent de l'aide humanitaire

Dans un contexte où les crises se superposent, se succèdent et se manifestent avec imprévisibilité, le nombre de personnes ayant besoin d'aide humanitaire ne cesse d'augmenter. Les personnes ayant participé aux dialogues observent une vulnérabilité croissante face aux chocs répétés. Elles reconnaissent les limites auxquelles font face les acteur-ric-e-s humanitaires pour atteindre l'ensemble des personnes en besoin, mais estiment également que l'aide disponible pourrait bénéficier à un plus grand nombre de personnes grâce à une meilleure coordination et collaboration entre les acteur-ric-e-s humanitaires intervenant dans les mêmes zones.

Lors des dialogues, certain-e-s participant-e-s ont également indiqué avoir observé des chevauchements dans le ciblage et/ou des doublons, où certaines personnes reçoivent une assistance similaire de plusieurs organisations, tandis que d'autres ne reçoivent aucun soutien. Dans les camps de réfugié-e-s de Wadi Fira, des personnes ont mentionné avoir vu certaines familles se voir attribuer des abris à plusieurs reprises, tandis que d'autres familles restent contraintes de dormir à l'extérieur, exposées à la pluie, aux maladies et à l'insécurité. Les critères d'allocation des abris sont également perçus comme injustes, car ils priorisent les grands ménages sans solutions adaptées pour les personnes célibataires ou les petits ménages. Dans le Ouaddaï, certaines personnes estiment que certains groupes ethniques sont systématiquement exclus des distributions, ce qui crée de la méfiance et des tensions entre les communautés qui reçoivent de l'aide et celles qui n'en reçoivent pas.

“

Ce n'est pas une seule ONG qui nous vient en aide il y en a plusieurs donc toutes nos priorités peuvent être réalisables mais ce à quoi nous croyons vraiment c'est la régularité du cash et aussi la disponibilité des services médicaux.

Femme réfugiée, Sila

“

Pour ce qui est de l'aide humanitaire, les humanitaires viennent ici nombreux et repartent. Ils apportent des aides mais ce n'est pas tout le monde qui en bénéficie. Ils sélectionnent seulement quelques ethnies.

Homme, Ouaddaï

“

Nous connaissons des gens qui ont eu des tentes 2 ou 3 fois de suite. Les organisations humanitaires ne connaissent pas les gens ayant acquis des tentes. Ils mélangent tout le monde. C'est pourquoi nous disons que c'est un manque d'organisation. Ainsi, lors de la distribution, nous constatons que les logements ne suffisent pas pour le nombre des réfugié-e-s programmé-e-s.

Femme réfugiée, Wadi Fira

³ CALP Network. Mars 2019. « Cash is no Riskier than other Forms of Aid. So Why do We Still Treat In-kind like the Safer Option? »

« Beaucoup de nous sont sans abri et la modalité pour qu'on puisse t'attribuer un ménage, il faut être au nombre cinq personnes ou plus avant de trouver un toit. Alors avec ce système c'est un peu difficile car certains leurs parents sont morts en fuyant la guerre au Soudan, ils se retrouvent ici sans famille face à un tel cas, comment ils veulent que ces personnes fassent ? Nous voulons si possible que l'abri soit attribuée à tout le monde car c'est le besoin le plus urgent en ce moment pour nous tous. »

— Femme réfugiée, Wadi Fira

Du point de vue des communautés, les acteur·rice·s humanitaires doivent renforcer leur travail conjoint afin d'éviter les doublons dans les listes de participants aux programmes et revoir leurs critères de ciblage pour assurer une distribution plus juste et plus équitable des aides et des services. Dans un premier temps, elles et ils demandent aux acteur·rice·s humanitaires d'organiser des dialogues avec les communautés vivant à proximité les unes des autres pour élaborer des solutions permettant d'augmenter le nombre de personnes pouvant bénéficier des aides et services humanitaires et de déterminer collectivement les priorités lorsque les ressources sont limitées. Cette démarche est considérée essentielle pour limiter les tensions entre les différents groupes communautaires et améliorer la transparence autour du travail humanitaire. Dans les camps de réfugié·e·s au Wadi Fira, les personnes proposent notamment la construction de hangars collectifs ou la cohabitation entre familles pour assurer que chaque réfugié·e, (spécialement les personnes célibataires et les petits ménages) ait accès à un abri, considéré comme un besoin fondamental pour la dignité et la sécurité.

« Actuellement le problème urgent pour tout le monde c'est de nous donner d'abord des maisons ou dormir. Nous sommes conscients que nous réfugié·e·s de 2025, sommes nombreux, alors si ce n'est pas possible de nous trouver à nous tous des maisons, nous proposons de nous faire un grand hangar qui peut contenir 50 personnes comme ça quand il va pleuvoir, on pourra se mettre à l'abri de la pluie. »

— Homme réfugié, Wadi Fira

Caractéristique 2 : Une aide qui favorise la résilience et l'autonomie

Les participant·e·s aux dialogues communautaires ont souligné à plusieurs reprises que leurs communautés ne veulent pas dépendre de l'aide humanitaire. Ils et elles expriment le besoin de solutions durables qui favorisent leur résilience et autonomie, et qui leur permet de prendre le relais et de se soutenir lorsque les acteur·rice·s humanitaires quittent leur zone. Malgré cela, les réponses à court terme d'urgences continuent de dominer à travers le Tchad et de nombreuses personnes estiment qu'il n'y a pas assez d'efforts pour les aider à devenir autonome. Cette perception revient également souvent dans toutes les collectes de données de GTS depuis 2018.

Est-ce que le soutien que vous recevez vous aide à devenir autonome ?

Figure 9 – Sila 2025

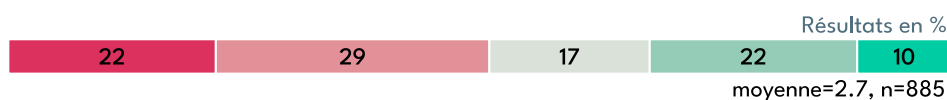


Figure 10 – **Lac**

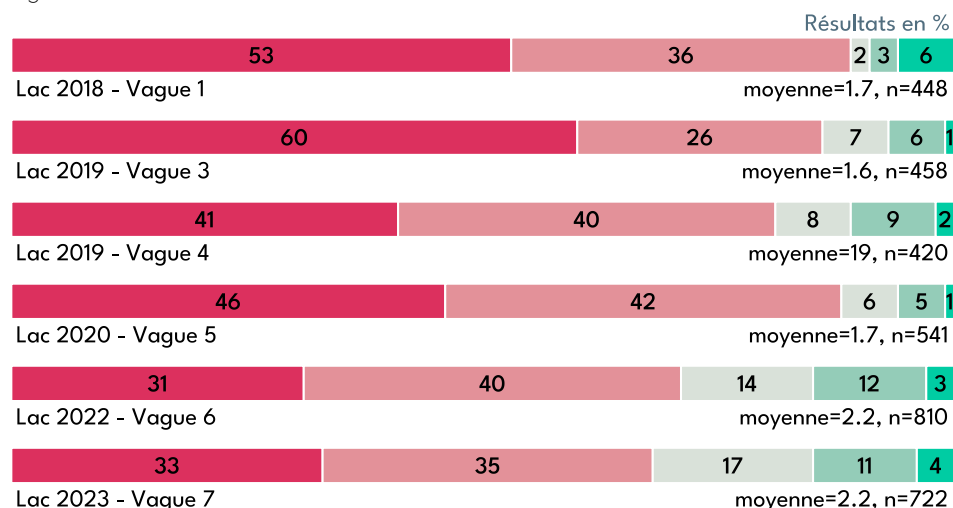
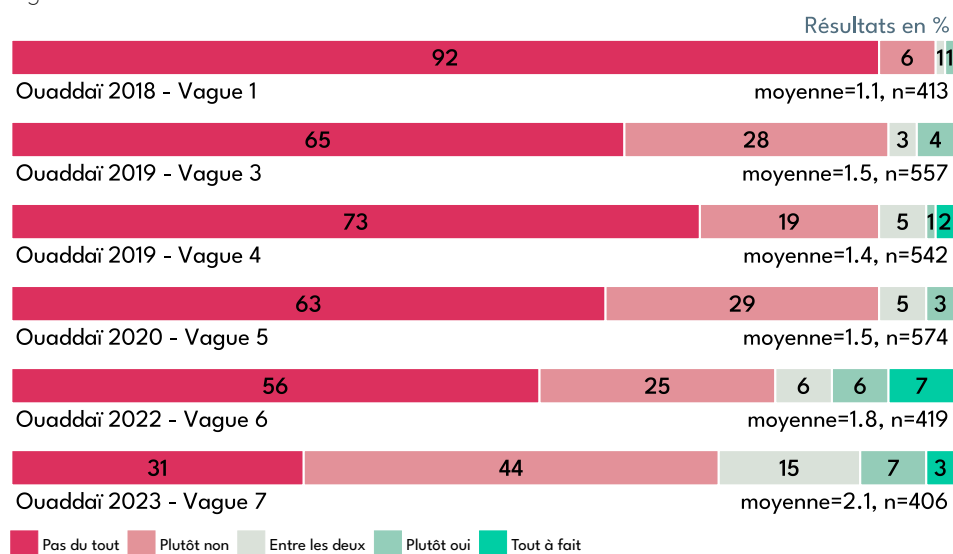


Figure 11 – **Wadi Fira**



Figure 12 – **Ouaddaï**



Dans la province du Lac, de nombreuses personnes ont mentionné leur dépendance croissante aux distributions alimentaires au cours des dernières années, en raison de la présence des groupes armés qui menacent les populations et limitent l'accès aux champs, ainsi que les aléas climatiques tels que le manque de pluie et les inondations, qui endommagent les récoltes. Après l'arrêt quasi immédiat des distributions alimentaires dans la province en 2023, les communautés se sont senties abandonnées face à l'absence d'alternatives pour se nourrir et générer des revenus.

D'après les personnes interrogé-e-s dans les quatre provinces, le manque d'investissement adéquat dans l'autonomisation des communautés accroît leur vulnérabilité à long terme et renforce leur dépendance à une aide humanitaire de plus en plus insuffisante. Elles suggèrent de renforcer les soutiens en cash et d'augmenter les montants alloués à chaque personne afin de leur permettre d'investir dans les activités génératrices de revenus (AGRs) de leur choix. Dans les contextes où les distributions en cash ne sont pas possibles, elles recommandent la fourniture de matériel pour les AGRs, par exemple, les matériaux agricoles ou de pêche. Les communautés appellent

“

Ce dont nous souhaitons, c'est de l'aide pour entreprendre des activités génératrices des revenus tels que le commerce, la couture, l'agriculture ou l'élevage. [...] Ces trois points constituent des priorités qui pourraient aider les femmes à assumer une responsabilité et aussi une autonomie car ici les femmes souffrent trop.

Femme, Fourkoulom, Lac

“

Je peux à mon niveau dire en ce qui concerne le problème du cash que c'est dû à l'afflux des réfugié-e-s à travers le monde. Les ONGs sont dépassé par le nombre. Nous sommes encore un nouveau camp, donc on demande aux ONGs de nous appuyer jusqu'à ce qu'on soit autonome parce qu'on a pour le moment trop de besoins.

Homme réfugié, Sila

également à la mise en place des formations professionnelles pour aider les personnes à diversifier leurs moyens de subsistance, ainsi qu'à l'élaboration de stratégies de sortie adaptées, leur permettant de prendre le relai au départ des des acteur·rice·s humanitaires. Au Sila, par exemple, les participant·e·s aux dialogues suggèrent la formation et le recrutement d'enseignant·e·s et de personnel médical locaux, en particulier dans les camps de réfugié·e·s où se trouvent de nombreux professionnel·le·s soudanais, afin d'assurer la continuité durable des écoles et des centres de santé.

L'éducation est également perçue par de nombreuses personnes comme un levier essentiel pour réduire la dépendance à l'aide humanitaire et permettre aux enfants et aux jeunes, à terme, de subvenir à leurs propres besoins ainsi qu'à ceux de leurs familles. Dans les provinces de l'Est, les participant·e·s aux dialogues ont indiqué que les investissements dans l'éducation sont urgents, non seulement pour garantir un avenir meilleur aux enfants et aux jeunes, mais aussi pour les protéger contre des stratégies de survie négatives, telles que le recrutement par des groupes armés ou le banditisme.

« Sur le plan éducatif nos enfants manquent de salles ou étudier ça qui engendre le banditisme puisqu'ils vont dans la communauté hôte provoquer les bagarres ce qui rend notre cohabitation difficile. »

— Femme réfugiée, Sila

Les aléas

Pendant les dialogues communautaires, les participant·e·s ont souligné l'impact croissant des aléas sur leur quotidien et leurs moyens de subsistance. Au Sila et au Wadi Fira, beaucoup de personnes ont expliqué que la saison des pluies et des inondations de plus en plus sévères perturbent l'accès aux services de base, tels que les centres de santé, augmentant les risques pour les femmes enceintes et les enfants. Les abris s'effondrent fréquemment, exposant les personnes aux maladies liées à l'eau, au paludisme et à des risques accrus en matière de protection, tout en endommageant les biens des ménages, notamment les stocks alimentaires.

Dans les quatre provinces, beaucoup de personnes ont évoqué également la destruction de leurs champs et de leurs récoltes, due au manque ou à la montée des eaux, et aux pluies irrégulières ce qui compromet leur capacité à nourrir leurs familles.

Les personnes interrogé·e·s soulignent que, pour renforcer la résilience et l'autonomie des communautés, les organisations humanitaires et/ou d'autres acteur·rice·s actif·ve·s dans leurs provinces doivent adapter leur soutien aux réalités saisonnières et appuyer les communautés dans la mise en place de mesures visant à se protéger, anticiper et atténuer les impacts des aléas. Elles proposent de mettre en place des barrages, de canaux de drainage et de gabions afin de protéger les champs des inondations, ainsi que la construction d'abris plus résistants aux pluies et aux inondations. Elles demandent également des conseils techniques et des formations pour protéger et pour adapter leurs pratiques agricoles au changement climatique.

Afin d'assurer la continuité des services essentiels pendant la saison des pluies, lorsque certaines communautés se retrouvent isolées, les personnes proposent la mise en place de cliniques de santé mobiles, ainsi que d'autres solutions opérationnelles, telles que l'ajustement des calendriers de distribution et le prépositionnement de l'aide.

Caractéristique 3 : Une aide qui implique la communauté et est adaptée au contexte local

Les membres des communautés disposent de leurs propres solutions aux problèmes auxquels ils et elles font face. Elles et ils travaillent souvent ensemble – à travers des groupements, des cotisations collectives, et des réunions régulières – pour discuter de leurs défis et identifier des solutions collectives. Dans ce contexte, beaucoup expriment leur incompréhension face au fait de ne pas être davantage associé·e·s aux décisions prises par les acteur·rice·s humanitaires en leur nom. Les personnes souhaitent être

“

La cause est aussi liée au climat. Actuellement nous avons déjà semé du mil mais avec la rareté de l'eau et le retard de la saison pluvieuse, tout est en train de se gâter.

Homme, Lac

“

Compte tenu du changement climatique, il est très difficile pour nous de réussir dans l'agriculture qui, était pour nous l'unique activité pratiquée par toutes les femmes.

Femme, communauté hôte, Sila

mieux impliquées dans les processus de prise de décisions relatifs à l'aide humanitaire car elles disposent d'idées, d'initiatives en cours et d'une expertise locale à mobiliser. Selon elles, cette implication permettrait de concevoir des aides et des services plus adaptés et plus efficaces, dans la mesure où les réalités des communautés sont diverses et changeantes – une approche pertinente dans une communauté ne l'est pas nécessairement dans une autre. Elles estiment également que cela favoriserait la mutualisation des efforts, le soutien à la coexistence pacifique entre communautés hôtes, réfugié.e.s et personnes déplacées, et un impact accru des interventions au niveau local.

« Pour que les projets réussissent, il faut que les partenaires viennent discuter directement avec nous pour savoir nos besoins concrets. Nous avons soumis des rapports dans lesquels on a détaillé nos difficultés. Si les acteur.ice.s humanitaires peuvent tenir compte de nos écrits ce serai une bonne chose »

— Homme réfugié, Ouaddaï

Cependant, de nombreuses personnes se sentent exclues des processus de décision par les acteur.ice.s humanitaires, notamment parce qu'elles ne savent pas toujours vers qui se tourner. Dans les collectes des données menées par GTS depuis 2018, la proportion de personnes indiquant ne pas savoir comment faire des suggestions ou des plaintes auprès des acteur.ice.s humanitaires est régulièrement élevée, ce qui fait écho aux perspectives partagées cette année lors des dialogues communautaires.

Savez-vous comment faire des suggestions ou se plaindre auprès des acteur.ice.s humanitaires ?

Figure 13 – Sila 2025



Figure 14 – Wadi Fira

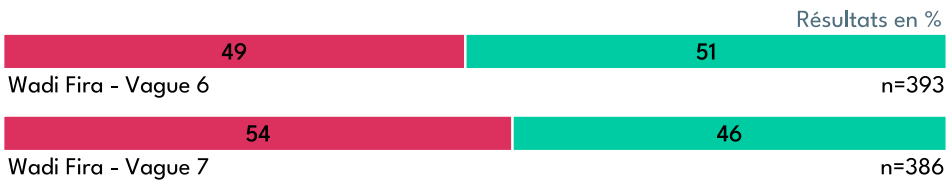
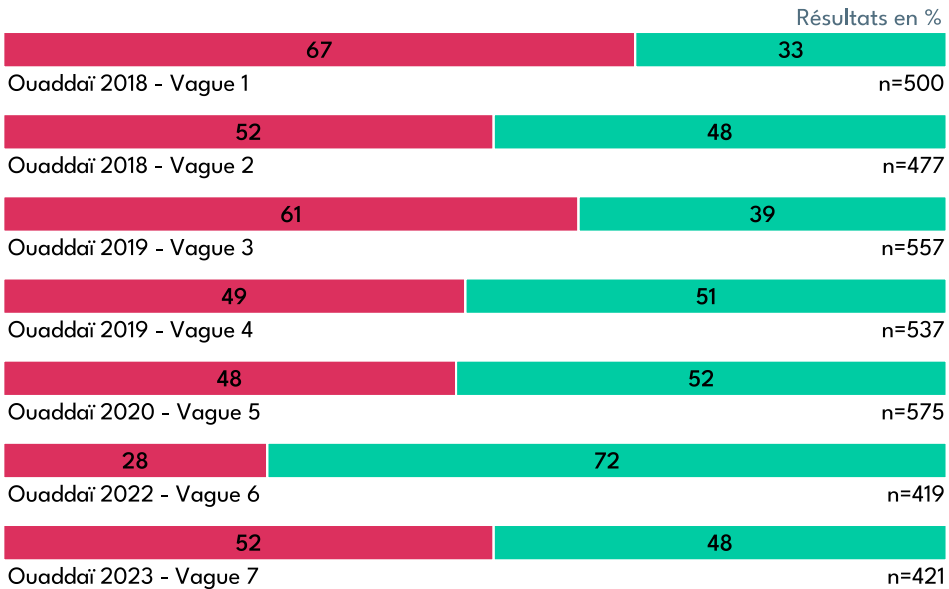


Figure 15 – Ouaddaï

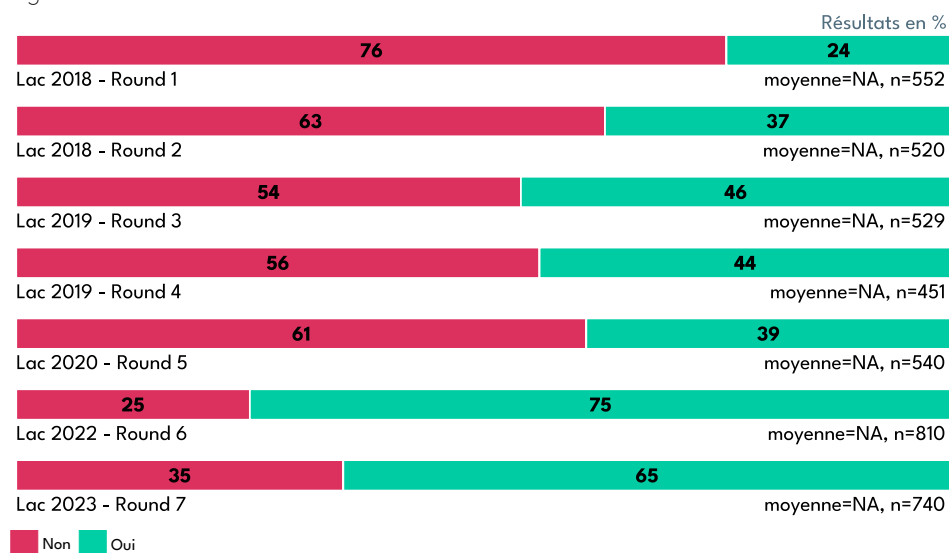


“ Quand vous allez décider de venir nous appuyer, nous allons participer à vos côtés. On va canaliser ou orienter l'aide pour qu'elle soit plus utile et puisse atteindre les plus nécessiteux.

Femme, Fourkoulom, Lac

“ Nous voulons qu'ils prennent en compte nos doléances, travailler avec nos déclarations mais pas avec celle des responsables du camp.

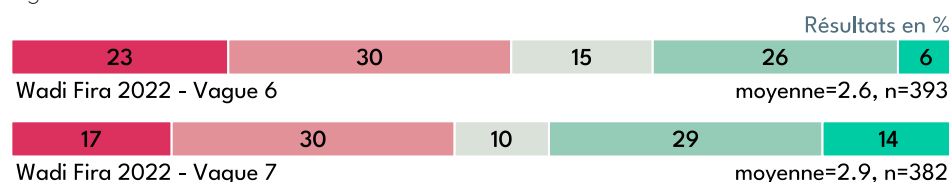
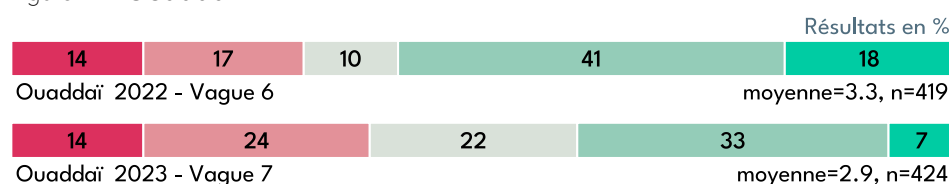
Homme réfugié, Ouaddaï

Figure 16 – **Lac**

Pendant les dialogues communautaires à l'Est et au Lac, les participant-e-s ont souligné que les décisions relatives à l'aide et aux services humanitaires – notamment en ce qui concerne les critères de ciblage, ainsi que la conception et la mise en œuvre des programmes – n'impliquent pas suffisamment les représentant-e-s des communautés. Certaines personnes reconnaissent que les acteur-ric-e-s humanitaires consultent souvent les leader-euse-s communautaires à caractère administratif, mais cela est jugé insuffisant, en particulier par celles et ceux qui ne se sentent pas adéquatement représenté-e-s par ces personnes.

Dans les collectes de données précédentes menées par GTS au Tchad, certaines personnes ont indiqué ne pas recevoir suffisamment d'information de la part de leurs leader-euse-s communautaires concernant l'aide et les services humanitaires, soulignant ainsi l'importance d'impliquer une diversité de représentant-e-s communautaires, capables de porter les voix de différents groupes, notamment les femmes et les jeunes.

Pensez vous que les leader-euse-s communautaires ont partagé les informations nécessaires concernant l'aides et les services humanitaires ?

Figure 17 – **Sila 2025**Figure 18 – **Wadi Fira**Figure 19 – **Ouaddaï**

“

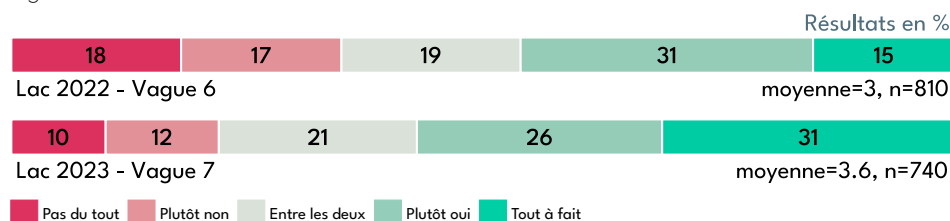
Il n'y a personne auprès de qui nous pouvons nous plaindre et qui pourrait porter nos voix. Quand tu n'as pas un boulama (personne d'influence) qui te représente ici, personne ne t'aide.

Homme réfugié, Lac

“

Nous voulons être en contact direct avec les partenaires car nous constatons que parfois [les intermédiaires] qu'on envoie vers nous ne transmettent pas fidèlement nos messages ou nos doléances.

Homme, Irdimi, Wadi Fira

Figure 20 – **Lac**

Beaucoup de participant·e·s aux dialogues communautaires dans les quatre provinces appellent les acteur·rice·s humanitaires à organiser des consultations conjointes avec des représentant·e·s des communautés hôtes, des réfugié·e·s (anciens et nouveaux) et des personnes déplacées, afin de concevoir des programmes bénéficiant en priorité aux personnes ayant les besoins les plus importants dans une localité, plutôt que de cibler des groupes spécifiques. Par exemple, un grand nombre des membres des communautés hôtes au Wadi Fira et au Sila estiment ne pas recevoir une assistance suffisante, en particulier au regard des ressources qu'ils et elles ont déjà mobilisées pour soutenir les réfugié·e·s et les personnes déplacées en provenance du Soudan, avant l'arrivée de la réponse humanitaire. Cette perception d'injustice dans la fourniture de l'aide et des services humanitaires entre différents groupes alimente des tensions entre les personnes qui reçoivent de l'aide et celles qui n'en reçoivent pas, augmentant ainsi les risques de violence. D'après les personnes interrogé·e·s au Sila et au Wadi Fira, la mise en place de comités locaux mixtes, réunissant des représentant·e·s des communautés hôtes, des réfugié·e·s et des personnes déplacées, pourrait contribuer à des mécanismes de répartition plus équitables de l'aide et des services, tout en réduisant les rumeurs de favoritisme qui alimentent les tensions. Certain·e·s suggèrent également l'instauration de quotas pour les femmes et les jeunes, afin de garantir leur participation effective. Dans les provinces de l'Est, et plus spécifiquement au Sila, les personnes ayant participé aux dialogues soulignent que l'implication des communautés dans la mise en œuvre des programmes peut garantir que le soutien arrive au moment où il est le plus nécessaire, et permettre de mobiliser les ressources humaines déjà présentes, telles que des enseignant·e·s et des professionnel·le·s de santé réfugié·e·s en provenance du Soudan. Au Lac, les participant·e·s réaffirment que l'implication des communautés dans l'identification des besoins et dans la mise en œuvre des programmes permettrait d'aider les acteur·rice·s humanitaires à mieux identifier les personnes ayant les besoins les plus urgents, les communautés connaissant leurs propres dynamiques et vulnérabilités.

“

Ce que nous voulons, c'est de renforcer davantage notre relation avec [la communauté hôte]. Vivre comme des frères et des sœurs mais non comme des ennemis. Pour cela, il faut que les humanitaires nous aident à tisser des bonnes relations.

Homme réfugié, Sila

Caractéristique 4 : Une aide accompagnée par une communication claire et transparente

D'après les personnes interrogé·e·s à l'Est et au Lac, l'aide humanitaire perd de sa valeur lorsqu'elle n'est pas accompagnée d'une communication claire et transparente. Les communautés souhaitent pouvoir planifier en fonction des aides disponibles et identifier des solutions alternatives lorsqu'elles ne peuvent pas accéder à ce dont elles ont besoin. Pour cela, elles ont besoin d'informations régulières et accessibles concernant lesancements d'activités, les critères de ciblage, les calendriers de distributions, les changements éventuels, et les arrêts d'interventions humanitaires.

Cependant, pendant les dialogues communautaires, certaines personnes ont indiqué se sentir insuffisamment informées sur les interventions humanitaires – une perception qui revient souvent dans les collectes de données menées par GTS dans les quatre provinces.

Vous sentez-vous informés sur les aides et services que vous pouvez recevoir ?

Figure 21 – **Sila 2025**

Figure 22 – **Wadi Fira**

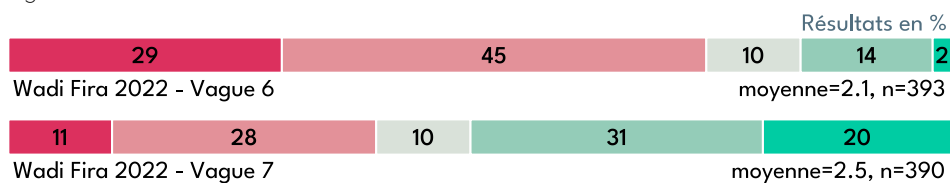


Figure 23 – **Ouaddaï**

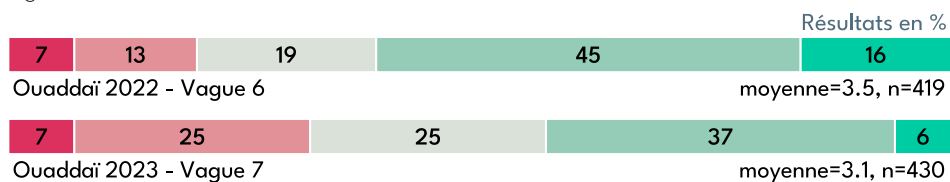
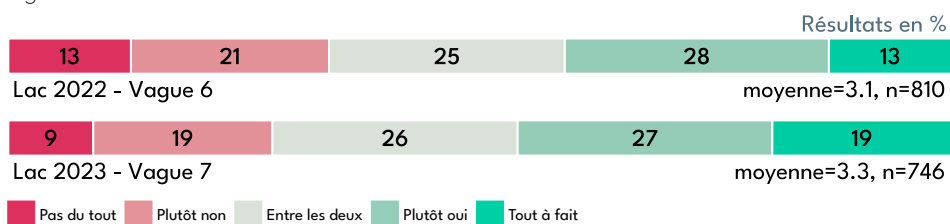


Figure 24 – **Lac**



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

Figure 25 – **Sila 2025**

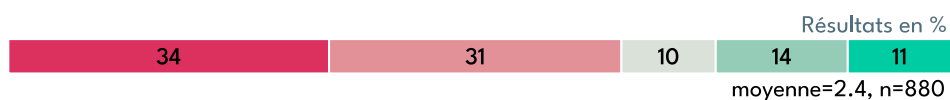
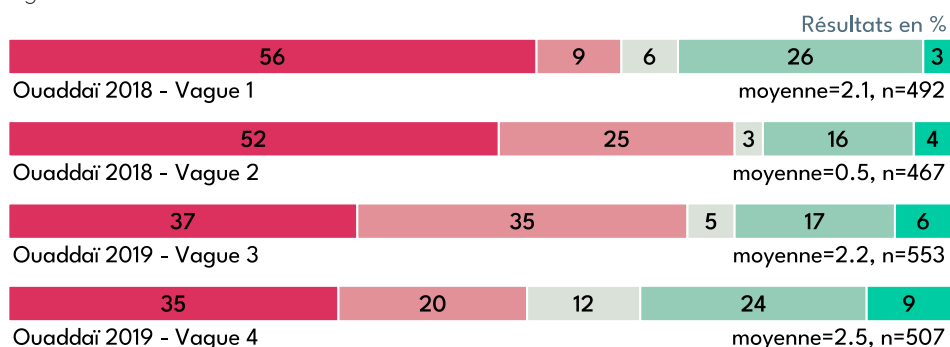


Figure 26 – **Wadi Fira**



Figure 27 – **Ouaddaï**



“

Nous voulons être informés si l'aide sera retardée puisqu'après la précédente distribution il y a silence radio du côté des ONGs.

Femme réfugiée, Sila

“

Tu ne vis que des aides des ONGs. Et eux aussi mettent jusqu'à trois à quatre mois pour apporter les aides. Entre temps, tu es obligé d'aller sur les montagnes chercher du fagot ou aller t'endetter chez les commerçants, ce ne sont pas également tous les commerçants qui peuvent patienter.

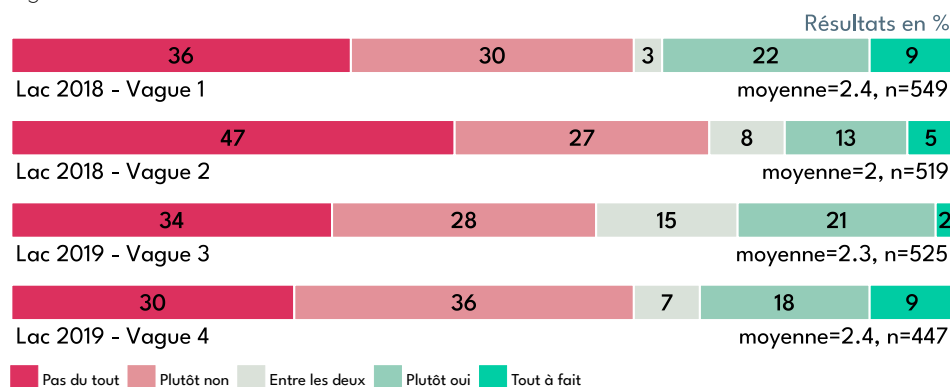
Homme retourné, Sila

“

On entend que les ONGs donnent du cash ces derniers temps tout autour mais chez nous, ça fait déjà un moment qu'on n'en a pas bénéficié. Ce qui empêche cette modalité d'être prise en compte, on ne sait pas.

Femme, communauté hôte, Lac

Figure 28 – **Lac**



“

Nous ne sommes pas toujours informés d'une situation ou d'une circonstance à venir. On se réveille un bon matin, on trouve que les gens sont venus distribués telle ou telle chose. Il y a des choses floues qui se passent derrière ceci.

Homme réfugié, Wadi Fira

Au Sila, certain-e-s participant-e-s aux dialogues ont expliqué que le manque d'informations sur les dates ou les délais de distributions peut créer de grande vulnérabilité, lorsque des personnes s'endettent auprès de commerçant-e-s pour couvrir la période entre les distributions et subvenir à leurs besoins urgents. Au Lac et au Wadi Fira, l'absence d'information de la part des acteur-ric-e-s humanitaires peut également engendrer des sentiments de frustration, d'abandon et d'exclusion, en particulier lorsque certaines interventions s'arrêtent dans quelques communautés mais pas dans d'autres, ou lorsque certains groupes sont priorités sans explication claire.

Dans les quatre provinces, les échanges d'informations entre les communautés et les acteur-ric-e-s humanitaires sont également perçu-e-s comme essentiels pour renforcer la confiance. Des participant-e-s aux dialogues dans les provinces de l'Est et au Lac ont indiqué que le manque de retour d'information après les collectes de données menées par certaines ONG amène des personnes à se sentir dévalorisées. Les communautés reconnaissent que les acteur-ric-e-s humanitaires ne peuvent pas toujours répondre à l'ensemble des priorités et des suggestions exprimées, mais elles souhaitent comprendre les efforts déployés, ainsi que les contraintes et obstacles rencontrés. Enfin, de nombreuses personnes estiment que les échanges ouverts et transparents sur les modalités des programmes humanitaires et les efforts des organisations sont nécessaires pour réduire les tensions au sein des communautés et limiter les perceptions de favoritisme dans les distributions.

« Plusieurs ONGs sont venues pour échanger avec nous ici. D'autres nous font des dons et d'autres viennent juste pour collecter des informations et puis disparaissent et ne reviennent plus. On déplore ce dernier cas. Nous on souhaite une relation de dialogue régulière et de partage d'information. »

— Homme, Lac

Les messages clés par province

Les messages de plaidoyer dans les provinces de l'Est

Au Sila, Wadi Fira et Ouaddaï, les communautés hôtes, les réfugié-e-s et les déplacé-e-s ont des priorités différentes mais leurs messages de plaidoyer aux acteur-ice-s humanitaires sont similaires et inclus :

- **Assurer une meilleure qualité de l'aide humanitaire** : l'aide humanitaire doit être mieux alignée aux priorités communautaires. Elle doit aussi être suffisante, régulière et opportune.
- **Favoriser les interventions cash où possible** : les personnes veulent pouvoir choisir l'aide la plus adaptée à leurs besoins changeants.
- **Augmenter le nombre de personnes recevant de l'aide** : les membres des communautés sont conscients des limites des organisations humanitaires pour distribuer de l'aide à toutes les personnes qui en ont besoin. Cependant, elles demandent des efforts de la part des acteur-ice-s humanitaires pour assurer une répartition d'aide plus large en minimisant les doublons entre organisations travaillant dans les mêmes zones et en ayant des dialogues avec les différentes communautés pour trouver des solutions et communiquer leurs efforts pour augmenter la répartition d'aide.
- **Réduire la dépendance à l'aide humanitaire** : Les acteur-ice-s humanitaires doivent mettre en place des stratégies pour réduire la dépendance des populations à l'aide humanitaire, par exemple à travers des stratégies de sortie adéquates qui permettent aux communautés de prendre le relai, ainsi que plus de soutien pour les activités génératrices de revenus et l'éducation pour les enfants et les jeunes.
- **Assurer des dialogues continus entre communautés et acteur-ice-s humanitaires** : Les acteur-ice-s doivent prioriser la recherche de solutions conjointes avec les différents groupes communautaires vivant dans les mêmes localités pour promouvoir la cohésion sociale et réduire les tensions entre anciens et nouveaux réfugié-e-s , déplacé-e-s et communautés hôtes. Ils-elles doivent aussi partager plus d'informations sur leurs programmes, efforts et obstacles afin de renforcer la confiance et la transparence.
- **Adapter l'aide aux réalités saisonnières** : Les acteur-ice-s humanitaires doivent garantir une aide suffisante et adaptée pendant la saison des pluies, prépositionner l'assistance avant que les communautés soient inaccessibles et renforcer les mesures de protection contre les inondations.

Quelques recommandations opérationnelles des communautés :

Sila

- Zabout : prioriser l'accès à l'éducation pour les enfants en construisant des salles de classes en matériaux durables, recruter des enseignants locaux des communautés hôtes et des camps de réfugié-e-s et sensibiliser les parents sur l'importance d'inscrire les enfants à l'école.
- Dagussa : prioriser les distributions de cash pour permettre à chaque ménage de subvenir à ces besoins, plaider pour les rehaussements des montants, assurer des distributions régulières et sensibiliser les personnes sur l'utilisation efficace du cash.

Wadi Fira

- Camp d'Irdimi : prioriser l'amélioration des conditions de logement, disponibiliser les abris pour tous en considérant des approches innovantes (hangars, maisons modulaires et cohabitation entre ménages), et augmenter la sécurité des personnes et des biens.
- Tandakouna : prioriser l'accès à l'eau potable, renforcer les structures hydrauliques existantes, multiplier les points d'eaux, impliquer les communautés dans la gestion des points d'eaux.

Ouaddaï

- Camp d'Arkoum : prioriser la sécurité alimentaire et l'autonomisation des communautés, travailler avec les autorités pour attribuer des espaces cultivables aux réfugié.e.s, fournir du soutien pour les AGRs, et renforcer les capacités des groupements et coopératives agricoles.
- Braidjing : prioriser l'accès à l'eau, construire des forages, fournir des formations sur comment traiter les eaux des ouadis, mettre en place des comités de gestions communautaires et distribuer du matériel pour le stockage de l'eau.

Les messages de plaidoyer dans la province du Lac

- **Réduire la dépendance à l'aide humanitaire** : Les populations sont profondément affectées par la diminution de l'aide dans la province et se disent frustrées par le départ immédiat des acteur-ice-s humanitaires sans alternatives ni explications. Elles demandent un appui à la formation ainsi que des actions de sensibilisation et de soutien aux groupes communautaires pour réduire leur dépendance à l'aide humanitaire.
- **Adapter l'aide aux priorités des communautés** : un facteur essentiel pour garantir une aide de meilleure qualité, notamment en matière d'alimentation, et pour assurer que l'aide arrive en temps opportun.
- **Favoriser les interventions cash où possible** : les personnes veulent pouvoir choisir l'aide la plus adaptée à leurs besoins changeants.
- **Organiser des dialogues continus avec les acteur-ice-s humanitaires et les autres groupes vivant à proximité** : Les acteur-ice-s doivent prioriser la recherche de solutions conjointes avec les différents groupes communautaires vivant dans les mêmes localités pour promouvoir la cohésion sociale et réduire les tensions entre anciens et nouveaux réfugié.e-s, déplacé.e-s et communautés hôtes. Ils-elles doivent aussi partager plus d'informations sur leurs programmes, efforts et obstacles afin de renforcer la confiance et la transparence.

Quelques recommandations opérationnelles des communautés :

- Ngorerom : prioriser les distributions de cash, mettre en place des cadres de dialogues entre la communauté et les ONGs pour concevoir l'intervention, établir un comité de sécurité communautaire, sensibiliser les personnes sur l'utilisation rationnelle du cash.
- Fourkoulom : prioriser les distributions de cash, mettre en place des sensibilisations sur les interventions cash, mettre en place des comités de ciblage et de distribution avec les membres des communautés, et augmenter le soutien pour le développement des AGRs.

Conclusion

Ce rapport met en évidence un message central, exprimé de manière constante par les communautés rencontrées dans les provinces du Sila, du Ouaddaï, du Wadi Fira et du Lac : la qualité de l'aide humanitaire ne se joue pas uniquement dans les volumes distribués ou le nombre de personnes atteintes, mais dans la manière dont l'aide est conçue, mise en œuvre, expliquée et ajustée dans le temps. À travers les dialogues et les restitutions, les communautés ont formulé une définition claire et cohérente de ce qu'elles considèrent comme une aide de qualité : une aide qui répond aux besoins essentiels au bon moment, qui soutient l'autonomie plutôt que la dépendance, qui implique réellement les personnes concernées dans les décisions, et qui repose sur une communication transparente et continue.

Les constats présentés dans ce rapport montrent que, malgré l'importance reconnue de l'aide humanitaire pour sauver des vies et préserver les moyens de subsistance, des écarts persistent entre ces attentes et l'expérience vécue par les communautés. Ces écarts se traduisent concrètement par des vulnérabilités accrues, des frustrations,

une perte de confiance, et parfois des tensions entre groupes vivant dans les mêmes localités. Dans un contexte marqué par la multiplication des crises, la rareté des ressources et la prolongation des situations de déplacement, ces dynamiques constituent un risque majeur pour l'efficacité, l'acceptabilité et la durabilité des réponses.

En parallèle, les échanges ont également montré que les communautés ne se positionnent pas uniquement comme participants aux programmes d'aide, mais comme des acteur·rice·s à part entière, porteurs de solutions réalistes et adaptées à leurs contextes. Qu'il s'agisse de prioriser des modalités plus flexibles, de repenser les critères de ciblage, d'anticiper les effets des aléas climatiques, de renforcer la cohésion entre communautés hôtes et populations déplacées, ou d'améliorer la circulation de l'information, les propositions formulées traduisent une compréhension fine des contraintes locales et des arbitrages nécessaires lorsque les ressources sont limitées.

Ce rapport invite ainsi les acteur·rice·s humanitaires et de développement, ainsi que les partenaires techniques et financiers, à considérer la participation, la transparence et la redevabilité non comme des principes abstraits, mais comme des leviers opérationnels essentiels pour améliorer la qualité de l'aide. Il souligne l'importance d'investir dans des espaces de dialogue réguliers, inclusifs et structurés, capables de nourrir les décisions programmatiques, d'expliquer les choix effectués, et d'ajuster les interventions à l'évolution des besoins et des contextes. Fermer la boucle avec les communautés - en revenant vers elles pour partager les résultats, rendre compte des décisions prises et discuter des limites rencontrées - apparaît comme une condition clé pour renforcer la confiance et l'impact des réponses.

En définitive, dans un contexte où il ne sera pas possible de répondre à tous les besoins, ce rapport rappelle que la manière dont les arbitrages sont réalisés importe autant que les arbitrages eux-mêmes. Construire une aide plus cohérente, plus prévisible et plus juste implique de la penser avec les communautés, et non simplement pour elles. C'est à cette condition que l'assistance pourra continuer à jouer pleinement son rôle : répondre aux urgences tout en soutenant, autant que possible, la dignité, l'autonomie et la cohésion sociale des personnes affectées par les crises.

Leçons apprises

- 1. Le dialogue significatif prend du temps et nécessite une logistique adaptée.** Mettre en place un processus de dialogue inclusif demande une préparation importante, des ressources et une organisation logistique conséquente. Il faut du temps pour mobiliser les participant·es, organiser les déplacements, adapter les outils aux contextes locaux et créer un cadre propice à des échanges ouverts et respectueux. Ce projet a montré que la qualité du dialogue dépend directement de ces conditions en amont.
- 2. Les communautés ont accordé une grande importance au processus.** L'engagement des participant·e·s a été remarquable tout au long du processus. Lors de la séance de restitution finale, certain·e·s ont parcouru jusqu'à deux ou trois jours de route pour y assister, illustrant l'importance qu'ils-elles accordent à ces espaces d'échange. Cet investissement témoigne d'un réel désir de participation, d'écoute et de reconnaissance de leurs priorités.
- 3. Le dialogue sans plan d'action concret risque de devenir un exercice vide.** Les échanges n'ont de sens que s'ils débouchent sur des actions. Les participant·e·s ont clairement exprimé que formuler des recommandations sans suivi ni réponse concrète alimente la frustration et la méfiance. Sans mécanismes de retour et sans plan d'action clair, le dialogue peut être perçu comme une promesse non tenue. La crédibilité des processus participatifs repose donc sur la capacité à traduire les discussions en changements réels et visibles.
- 4. Les communautés attendent des efforts visibles, même lorsque les réponses prennent du temps.** Les dialogues ont montré que les personnes sont conscientes des contraintes auxquelles font face les acteur·rice·s humanitaires et comprennent que leurs préoccupations ne peuvent pas toujours être résolues immédiatement. Toutefois, elles souhaitent comprendre ce qui est fait, les défis rencontrés et les limites existantes. Plus que des réponses instantanées, elles demandent de la transparence, de la communication et d'être associées à la recherche des solutions.

Expliquer les obstacles, partager les avancées et construire les réponses ensemble renforcent la confiance et donnent du sens au processus de participation.

5. **Rassembler et faire dialoguer les personnes est une condition essentielle pour construire des solutions durables et inclusives.** Avant de chercher des solutions, il est essentiel de créer un espace pour parler, s'écouter et confronter les réalités. Les dialogues ont permis aux participant·e·s, réfugié·e·s, déplacé·e·s, communautés hôtes, femmes, jeunes, de partager leurs expériences, de mieux comprendre les points de vue des autres et de nommer collectivement les problèmes avant d'envisager des réponses. Ces échanges avec et entre les communautés constituent le premier véritable socle de la participation et permettent de co-construire des solutions plus justes, plus complètes et mieux adaptées aux réalités de chacun·e.

Méthodologie

Limites de la comparabilité des données quantitatives

Bien que les mêmes questions aient été posées au fil des années, les résultats quantitatifs présentés ne sont pas directement comparables dans le temps ni entre les provinces. Les approches d'échantillonnage ont varié selon les vagues de collecte, et la couverture géographique n'a pas été uniforme comme les localités enquêtées au sein de chaque province n'étaient pas systématiquement les mêmes. Ces facteurs limitent la comparabilité des résultats entre les différentes vagues d'enquête.

Le Feedback Studio – Objectif et portée

Le Feedback Studio est une approche collaborative qui vise à créer un espace permettant aux organisations de réfléchir, revoir et affiner leurs pratiques avec les communautés, tout en plaçant les personnes affectées par les crises au cœur de leur travail. Dans ce processus, les acteur·rice·s concerné·e·s s'engagent dans une série de dialogues pour partager leurs perspectives, revoir et adapter les plans de réponse avec les communautés et s'appuyer sur les bonnes pratiques identifiées. Le Feedback Studio consiste en une série d'ateliers itératifs menés à la fois avec les acteur·rice·s humanitaires et directement avec les communautés. Cette approche favorise un dialogue ouvert plutôt que des solutions descendantes, en encourageant les parties prenantes à échanger des idées, identifier les défis et co-concevoir des solutions ensemble.

Principes directeurs

- **Approche centrée sur les personnes** | garantir que les communautés et leurs priorités sont au centre du processus et influencent les résultats.
- **Collaboration et co-création** | encourager un environnement inclusif où communautés et acteur·rice·s humanitaires se réunissent, partagent des idées et élaborent des solutions ensemble.
- **Démarche itérative et adaptative** | s'appuyer sur des cycles de partage de feedback, de réflexion et d'ajustement pour répondre à l'évolution du contexte et favoriser l'amélioration continue.
- **Transparence et redevabilité** | instaurer la confiance grâce à une communication transparente sur le processus, sa mise en œuvre et son utilisation.
- **Dialogue ouvert** | garantir une participation équitable et continue d'un large éventail de parties prenantes.
- **Fermer la boucle** | revenir vers les communautés après chaque étape du processus pour faire le point sur les étapes précédentes, valider les résultats et aller de l'avant.

Déroulement du processus

Pour cette méthodologie, nous avons utilisé les activités suivantes à différentes étapes du projet :

- Comprendre le contexte et les priorités des personnes par le biais d'entretiens individuels,

- Dialogues avec les communautés dans les provinces du Lac, Ouaddaï, Sila et Wadi Fira.
- Ateliers de planification d'actions dans les quatre provinces en présence des communautés et les équipes provinciales de Concern Worldwide.

Échantillon

L'échantillon a été conçu afin de représenter la diversité des points de vue des différents groupes vivant dans les zones ciblées. Les villages sélectionnés étaient tous récipients d'interventions humanitaires, ce qui a permis non seulement d'alimenter les sessions de planification d'actions, mais aussi de transmettre directement les retours des communautés aux organisations humanitaires actives dans ces zones.

Spécificités de l'échantillon :

- Représentation égale entre femmes et hommes
- Représentation des réfugié-es, retourné-es, personnes déplacées internes et communautés hôtes
- Tous les participant-es âgé-es de 18 ans ou plus
- Tous les participant-es avaient reçu une aide humanitaire au cours des six derniers mois

Localités couvertes :

- Lac : Fourkoulom (village et sites des personnes déplacées/retournées) et au Ngororom (sites des personnes déplacées/retournées)
- Ouaddaï : Breidjing (village) et Arkoum (camp de réfugiés)
- Sila : Dagoussa (village et sites des personnes retournées) et Zabout (camp de réfugiés)
- Wadi Fira : Irdimi (camp de réfugiés) et Tandakouna (village)

Type d'activités / Province	Lac	Ouaddaï	Sila	Wadi Fira	Total
Entretiens individuels	7	6	6	5	24
Dialogues communautaires	5	5	6	6	22
Restitution finale	1	1	1	1	4
Total	13	12	13	12	50