

## Centre d'Information et de Feedback

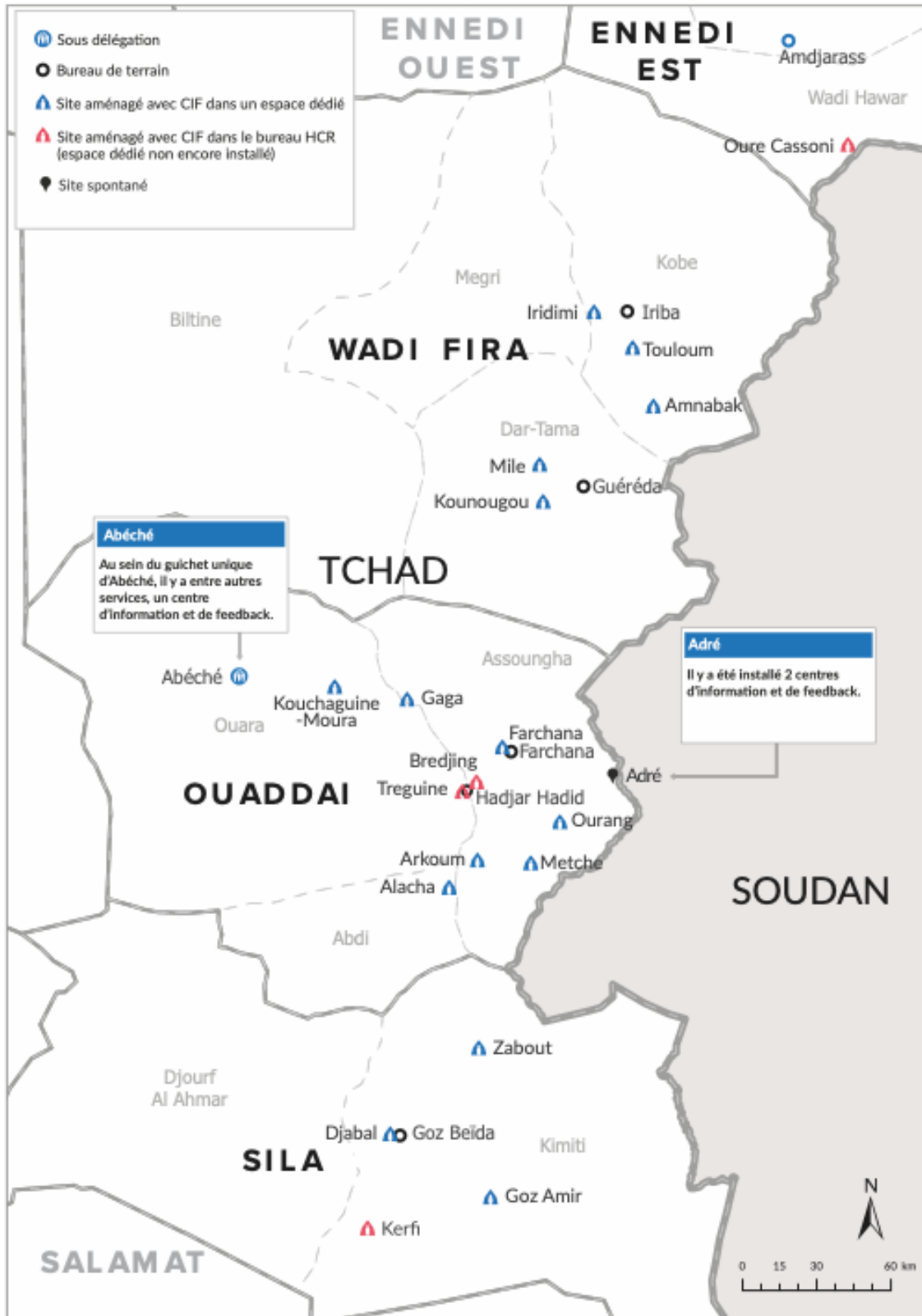


Fig 1 : Carte de l'Est du Tchad indiquant la présence des CIF dans les nouveaux et anciens sites aménagés, spontanés et en milieu urbain en avril 2024.

UNHCR, Bertrand Diantisa.

# Le projet “CIF a l’Est du Tchad”

Ce document vise à présenter le CIF, la vision qui sous-tend sa mise en place, ses objectifs, les activités conduites de février à avril 2024, le profil des personnes qui le fréquentent, les types de plaintes reçues, leur niveau de traitement ainsi que les leçons apprises.

Il présente exclusivement les données des plaintes collectées dans les CIFs mis en place par le HCR et animés par le HCR et ses partenaires de mise en œuvre. D’autres acteurs disposent de leurs propres mécanismes dont la coordination est en place sous la co-facilitation de OCHA et du HCR.

## I. Qu’est-ce qu’est le CIF (Centre d’Information et de Feedback)

Le CIF est un mécanisme de Gestion des plaintes Inter Organisations. C’est un cadre permanent aménagé, dit « face à face », où les personnes affectées par les déplacements forcés remontent de manière confidentielle leurs plaintes, doléances et avis sur les différentes activités mises en œuvre par les acteurs humanitaires et reçoivent en retour une réponse.

Il s’agit concrètement de :

- Prendre en compte les avis des personnes affectées par le déplacement forcé : Cela consiste à offrir aux communautés touchées par les conflits et les catastrophes naturelles, la possibilité d’influencer les prises de décisions, en s’assurant que la réponse humanitaire s’adapte aux suggestions ou demandes.
- Expliquer et donner les informations sur les services disponibles,
- Rendre des comptes aux personnes affectées par le déplacement forcé, en d’autres termes, offrir l’opportunité d’évaluer les actions prises.

La mise en place des CIFs et les activités promues s’inscrivent dans la droite ligne de la responsabilité du HCR envers les personnes affectées (AAP) décrite dans les actions principales 2 à 5 de la Politique sur l’âge, le genre et la diversité (mars 2018) :

- Participation et inclusion (**action principale 2**)
- Communication et transparence (**action principale 3**)
- Commentaires et réponses (**action principale 4**) et
- Apprentissage organisationnel et adaptation (**action principale 5**)

## II. Objectifs du CIF (Centre d’Information et de Feedback)

- Appuyer les acteurs humanitaires à renforcer leurs mécanismes d’engagement communautaire et de redevabilité envers les populations affectées vivant dans les sites aménagés et en milieu urbain ;
- Offrir aux bénéficiaires un cadre sécurisé, accessible, confidentiel où ils/elles pourront remonter leurs plaintes, doléances et avis sur les différentes activités mises en œuvre par les acteurs humanitaires et en retour recevoir une réponse.

Pour faciliter la réalisation de ces objectifs, le mécanisme focalisera ses actions sur les 9 engagements du « **Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability** »

## Analyse des données de la période février-avril 2024

Pour ce qui concerne la cartographie des CIF, un total de 20 sites aménagés ont été recensés, dont 14 anciens et 6 nouveaux y compris le guichet unique d'Abéché. On note la présence effective et fonctionnelle des CIF dans les 4 provinces suivantes :

Provinces	Sites aménagés	Observations
<b>Ouaddaï</b>	Aboutengué, Metché, Allacha, Arkoum, Farchana, Gaga, K. Moura	
	Adré	Site spontané
	Brédjing et Tréguine	Commencé mais sans RHU
	Abéché	Guichet Unique
	Djabal, Gozamir, Kerfi et Zabout	
<b>Sila</b>	Iridimi, Touloum, Amnabak	
<b>Wadi Fira</b>	Mile et Kounoungou	Commencé mais sans RHU
<b>Ennedi Est</b>	Ouré Cassoni	Commencé mais sans RHU

### I. Profil des personnes qui fréquentent le CIF

Concernant le profil des personnes, dans la province du Ouaddaï, il y a 20 % d'hommes, 77 % de femmes et 3 % d'enfants. Dans la province du Sila, la répartition est de 18 % d'hommes, 80 % de femmes et 2 % d'enfants. La province du Wadi Fira compte 22 % d'hommes, 78 % de femmes et aucun enfant. Dans la province de l'Ennedi Est, les bénéficiaires se répartissent en 25 % d'hommes, 70 % de femmes et 5 % d'enfants.

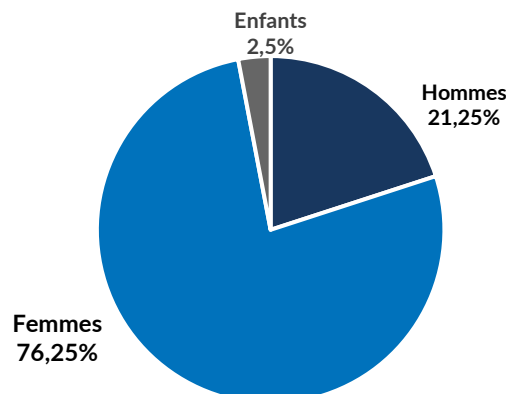


Fig 2. Répartition des personnes fréquentant les CIF, par profil, dans les 4 provinces de l'Est

## II. Typologie des activités

Dans les provinces du Ouaddai, du Sila, du Wadi Fira et de L'Ennedi Est, on note diverses réalisations dans le cadre des activités de prévention et de réponse. En termes de prévention, des efforts significatifs ont été déployés pour :

- Sensibiliser à grande échelle sur le Centre d'Information et de Feedback (CIF), mettant en avant sa fonctionnalité, sa gratuité, sa confidentialité et sa disponibilité.
- Sensibiliser les leaders locaux pour discuter de l'importance du CIF.
- En plus, des dépliants détaillant les droits et devoirs des réfugiés ont été distribués en arabe et en français pour renforcer la compréhension communautaire.



Fig 3 : Séance d'information de APLFT et CRT au CIF du site aménagé de Farchana

Pour ce qui est du volet réponse et feedback :

- Un service d'accueil, d'écoute et d'orientation a été mis en place pour les usagers, avec des réunions régulières avec les partenaires pour discuter du traitement des plaintes
- Un mécanisme de feedback a également été instauré pour permettre aux bénéficiaires de partager leurs impressions et leurs suggestions. Ces réalisations témoignent d'un engagement concret envers la prévention et la réponse aux besoins des communautés dans ces provinces.

## III. Fréquentation moyenne par semaine

Dans la province du Ouaddaï, la fréquentation moyenne par semaine est de 195 personnes. Dans la province du Sila, la fréquentation moyenne est de 163 personnes. En ce qui concerne la province du Wadi Fira, la fréquentation est de 7 personnes par semaine. Dans la province de l'Ennedi Est, la fréquentation moyenne est de 24 personnes par semaine.

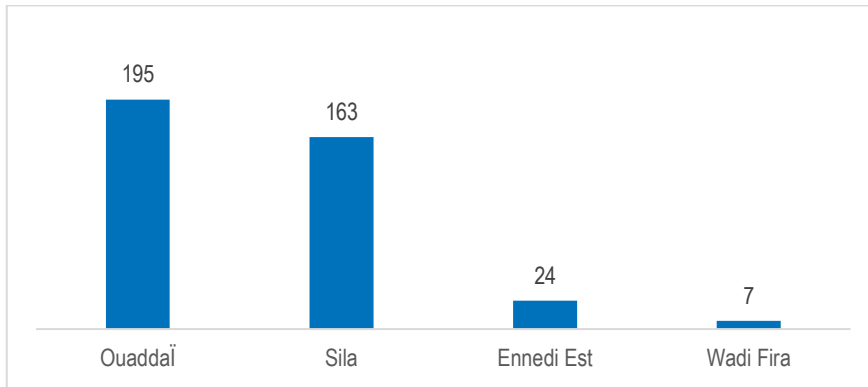


Fig4 : Fréquentation moyenne hebdomadaire des CIFs par province

#### IV. Typologie des plaintes

- Dans la province du Ouaddaï, 452 requêtes d'information (18 %), 1905 requêtes d'assistance (79 %), 55 mécontentements mineurs (2 %) et 1 mécontentement majeur (1 %) ont été enregistrés, totalisant 2415 plaintes.
- Dans la province du Sila, il y a eu 265 requêtes d'information (12 %), 1813 requêtes d'assistance (85 %), 42 mécontentements mineurs (2 %) et 1 mécontentement majeur (1 %), totalisant 2121 plaintes.
- La province du Wadi Fira a enregistré 21 requêtes d'information (34 %), 34 requêtes d'assistance (56 %) et 6 mécontentements mineurs (10 %), totalisant 61 plaintes.
- Dans la province de l'Ennedi Est, 165 requêtes d'information (74 %), 55 requêtes d'assistance (24 %) et 4 mécontentements mineurs (2 %), totalisant 224 plaintes, ont été enregistrés.

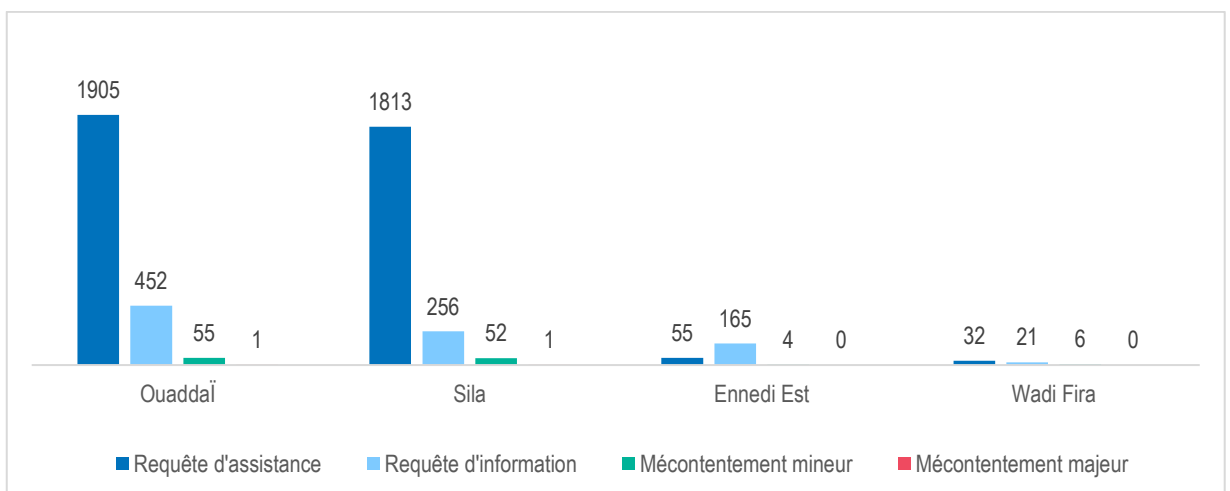


Fig5 : Typologie des plaintes reçues par province

#### V. État de traitement des plaintes

- Dans la province du Ouaddaï, 460 plaintes ont été traitées (20 %), dont 36 avec feedback (8 %), et 1870 plaintes sont en cours de traitement (80 %), totalisant 2330 plaintes.

- Dans la province du Sila, 399 plaintes ont été traitées (19 %), dont 36 avec feedback (9 %), et 1653 plaintes sont en cours de traitement (81 %), totalisant 2052 plaintes.
- En ce qui concerne la province du Wadi Fira, 3 plaintes ont été traitées (7 %), toutes avec feedback, et 42 plaintes sont en cours de traitement (93 %), totalisant 45 plaintes.
- Dans la province de l'Ennedi Est, 58 plaintes ont été traitées (26 %), dont 49 avec feedback (84 %), et 166 plaintes sont en cours de traitement (74 %), totalisant 235 plaintes.

Il sied de notifier que le feedback communautaire relatif aux plaintes sur les services est donné systématiquement lors des réunions de gestion de sites avec les leaders de chaque site (deux fois par mois)

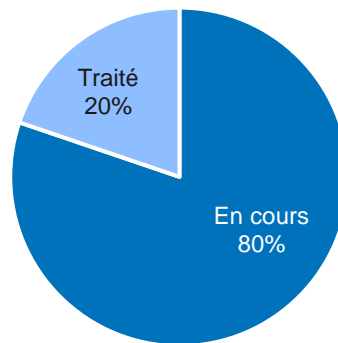


Fig6 : Etat de traitement des plaintes

## VI. Analyse des défis, leçons apprises et bonnes pratiques constatées

Les CIF, du fait de leur originalité et leur disponibilité, sont des vecteurs d'espoir pour les personnes déplacées de force en permettant non seulement la liberté d'expression, mais aussi il fournit une banque de données sur les activités de protection et l'assistance humanitaire offertes aux réfugiés. Ils offrent également la possibilité de se prononcer sur la qualité de ces prestations et de faire des propositions pour leur amélioration. La forte fréquentation féminine montre leur



Fig7 : Un relais communautaire devant le CIF du site aménagé d'Arkoum

utilité pour les femmes, longtemps privées de parole en raison des pesanteurs socioculturelles. Cependant, la faible fréquentation par les PBS (personnes à besoins spécifiques) et les enfants est déplorable et nécessite une évaluation ainsi que des sensibilisations ciblées pour renforcer les CIF avec des outils, des facilités et des mécanismes adaptés à cette couche vulnérable. De plus, étant donné que les projets visent aussi à renforcer la cohésion sociale entre les réfugiés et les populations hôtes, des sensibilisations doivent également cibler cette population pour présenter le CIF et ses services afin de susciter un intérêt de leur part.

## CONTACTS

**Dossou Patrice Ahouansou**, Deputy Representative (Protection), Tchad [ahouanso@unhcr.org](mailto:ahouanso@unhcr.org)

**Sophie Lin Omadjang**, Senior Protection Officer, Tchad [omadjang@unhcr.org](mailto:omadjang@unhcr.org)

**Sheldon Munihire**, Community-Based Protection Officer, Tchad [mnihire@unhcr.org](mailto:mnihire@unhcr.org)

**Ahmed Merdoukh**, Information Management Officer, Tchad [merdoukh@unhcr.org](mailto:merdoukh@unhcr.org)

## LIENS

[www.unhcr.org](http://www.unhcr.org) | [UNHCR Data Portal - Chad](#) | [UNHCR Chad](#)

[Twitter](#) | [Facebook](#)