

---

# Cluster Protection

Republique Democratique du Congo



Cluster Protection, RDC 2011

## Indicateurs et Outils de Mesure



Famille déplacée Nord Kivu juillet 2010 - Photo : Pierre Perón

Marco Cordero et  
Claudia Seymour



# SOMMAIRE

|   |           |
|---|-----------|
| <b>SOMMAIRE .....</b>   | <b>1</b>  |
| <b>INTRODUCTION .....</b>   | <b>2</b>  |
| <b>INDICATEURS PRINCIPAUX .....</b>   | <b>7</b>  |
| <b>INDICATEURS SECONDAIRES.....</b>   | <b>11</b> |
| <b>FOCUS GROUP .....</b>  | <b>14</b> |
| <b>ENTRETIEN SEMI-DIRECTIF.....</b>   | <b>18</b> |
| <b>ETUDE DE CAS .....</b>   | <b>20</b> |
| <b>CONSTRUIRE UN ECHANTILLON.....</b>   | <b>23</b> |
| <b>QUESTIONNAIRE.....</b>   | <b>26</b> |
| <b>ENQUETE CAP .....</b>  | <b>29</b> |
| <b>EVALUER LA FORMATION .....</b>   | <b>32</b> |
| <b>METTRE EN PLACE UN MECANISME DE TRAITEMENT DE PLAINTES ET DE<br/>REPONSE .....</b> | <b>35</b> |
| <b>MARP / PRA.....</b>  | <b>37</b> |
| <b>BIBLIOGRAPHIE .....</b>  | <b>40</b> |
| <b>TABLEAU RECAPITULATIF INDICATEURS ET OUTILS .....</b>                              | <b>46</b> |
| <b>INDICATEURS POUR LE PLAIDOYER .....</b>  | <b>49</b> |

## INTRODUCTION

Lors des récentes analyses conjointes destinées à déterminer le cadre de l'intervention du Cluster Protection en RDC, il ressortait que l'une des principales faiblesses du Cluster était l'absence d'un système cohérente de Suivi et Evaluation (S&E) capable d'expliquer les effets et les impacts de l'action de ses membres.

Pour répondre à ce besoin OXFAM GB au nom du cluster et dans le cadre du Projet « Appui au Cluster Protection » financé par ECHO, nous a chargé de mener des consultations avec les membres du Cluster afin d'identifier les meilleures pratiques et leçons apprises en termes S&E et de les intégrer dans un système de mesure des activités qui puisse servir de référence pour accroître la recevabilité du Cluster et de ses membres ainsi que la capacité à mener des actions de plaidoyer consistantes.

Ce document est le résultat du travail de terrain et se propose d'aider les membres pour mesurer les effets de leurs actions intégrées dans une stratégie globale du Cluster Protection. Il est divisé en trois parties principales :

- 1) Les indicateurs
- 2) Les outils
- 3) Les annexes

Nous avons opté pour diviser la liste en deux catégories: indicateurs principaux et indicateurs secondaires. Si les premiers devraient être adoptés par tous les membres du Cluster dans le cadre de leurs activités de mesure et de suivi de leurs actions, la deuxième catégorie propose des indicateurs additionnels, qui sont suggérés pour accroître la redevabilité des actions des membres du Cluster.

La deuxième partie du document présente 9 outils qui permettront, une fois adaptés par les différents membres du Cluster à leur contextes opérationnels respectifs, d'aider dans la mesure de chaque indicateur identifié dans la liste proposée.

Une bibliographie finale avec un nombre important de ressources pour des approfondissements est présentée à la fin en annexe. Dans cette annexe il est aussi possible de retrouver un tableau récapitulatif des indicateurs et des outils corrélés ainsi

que les indicateurs pour les actions de plaidoyer du Cluster que pour des raisons de cohérence interne.<sup>1</sup>

## Comment utiliser cette boîte à outils

Cette boîte à outils n'a évidemment pas l'intention d'être un guide de gestion des projets<sup>2</sup>. Néanmoins pour contextualiser ce document, il faut rappeler l'imbrication des indicateurs et des outils présentés ici (et plus en général du S&E) dans le cycle de Projet (les étapes principales d'un projet sont reprises dans l'encadré en bas).

- 1) Un bon système de S&E commence à partir de la conception d'une intervention. Suite à l'identification, la conception doit prévoir des objectifs qui seront explicités par des indicateurs. Evidement il serait crucial d'intégrer dans la liste des indicateurs de l'intervention aussi les indicateurs primaires identifiés par le Cluster.<sup>3</sup>
- 2) Ces indicateurs seront par la suite vérifiés (phase de validation) dans une étude de faisabilité qui permettra également de construire une base de données (la situation avant l'intervention). Cette démarche peut également être réalisée au tout début du projet (photo moment zéro). Les outils présentés peuvent servir à cet effet.
- 3) Cette base de données servira à comprendre, dans le processus de mise en œuvre et de S&E, le changement que l'intervention est en train d'apporter. La mesure régulière ainsi que les évaluations sporadiques nous permettront de vérifier les changements apportés par notre intervention et de nourrir le processus du Cluster de collecte de données.
- 4) Afin de rendre l'intervention plus redevable vis-à-vis les bénéficiaires la mise en place d'un mécanisme de traitement des plaintes et de réponse (Outil 8) est fortement recommandée.

### Encadré 1 : Les étapes d'un Projet

- 1) **L'identification** : l'énoncé de l'idée initiale d'un projet suite à une analyse
- 2) **La conception**: l'élaboration de l'idée générale de l'intervention

<sup>1</sup> En effet, les indicateurs du plaidoyer ne nécessitant pas d'outils spécifiques de mesure, on a préféré les intégrer à part.

<sup>2</sup> Pour une guide de Gestion du Cycle du Projet (en anglais et en français) voir : « Lignes directrices. Gestions du Cycle de Projet – EUROPAID » téléchargeable sur : [http://ec.europa.eu/europeaid/multimedia/publications/publications/manuals-tools/t101\\_en.htm](http://ec.europa.eu/europeaid/multimedia/publications/publications/manuals-tools/t101_en.htm)

<sup>3</sup> Chaque indicateur demande évidemment des mesures et souvent effectuer ces mesures demande des ressources financières et humaines qu'on oublie souvent de budgétiser.

- 3) **La validation:** la faisabilité sociale et économique, institutionnel, politique
- 4) **La formulation:** la rédaction de la proposition de projet (pour approbation / recherche de financement)
- 5) **La mise en œuvre:** déroulement du projet
- 6) **Le suivi:** un processus continu de collecte et d'analyse d'information pour apprécier comment un projet est mis en œuvre (en comparaison avec les performances attendues)
- 7) **L'évaluation:** bilan périodique pour apprécier et mesurer la pertinence, l'atteinte des objectifs (efficacité), l'efficience, la durabilité d'une intervention et ses impacts. Elle engendre parfois une réorientation du Projet et un redémarrage du cycle

Ceci dit, il est évident que mesurer les activités de protection demeure un exercice difficile. Néanmoins certains difficultés peuvent être surmonté, d'au moins de manière partielle. L'encadré en bas essaie de présenter les enjeux principaux dans la mesure des actions de protection et des solutions possibles.

### **Encadré 2 : Difficultés et solutions pour mesurer les activités de protection**

- 1) D : Dans la protection on gère des processus et non des produits, des non-événements (exemple : la cohésion sociale). L'étude d'impact est forcément un exercice spéculatif.  
*S : Les études de cas, les entretiens, les focus group, les enquêtes CAP facilitent une compréhension des aspects intangibles / comportementaux / au niveau des perceptions et émotions (la peur, la confiance...). Intégrer dans le système de mesure des indicateurs de proximité (PROXYS) qui mesurent les perceptions est souvent utile pour mesurer le changement.*
- 2) D : L'augmentation de la valeur d'un indicateur (plus d'abus/ d'SGBV reportés) pourrait être l'effet d'un changement positif.  
*S : Noter la date de référence et la date de l'incident pour pouvoir analyser la différence d'incidence des abus et continuer les mesures tout au long de l'intervention afin d'identifier des tendances et de pouvoir mener des exercices d' « attribubilité ».*
- 3) D : Un processus de collecte de données requiert du temps, un temps qui parfois est en contradictions avec l'urgence d'agir.  
*S : Le processus de collecte d'information doit être permanent. Rien n'empêche de démarrer une intervention qui se propose de sauver de vies même avec des informations fragmentés et incomplètes. Toutefois la récolte d'informations doit se poursuivre pendant l'implémentation afin de pouvoir réorienter le projet si nécessaire*

*suite aux nouvelles connaissances acquises.*

- 4) D : Lors d'un changement radical de situation, une base de données quantitative est d'utilité partielle.  
*S : Refaire la baseline régulièrement pour suivre les changements. Mener des analyses qualitatives afin de documenter les changements.*
- 5) D : La mobilité (IDPs, réfugiés, migrant économique, militaires, autorités ...) engendre une difficulté à mesurer le changement (surtout en ce qui concerne la formation et les activités de plaidoyer).  
*S : Plus de coordination entre les membres du Cluster Protection et plus en général les acteurs sur le terrain permettrait un partage des activités du suivi.*



## Considérations des risques

Dans la mise en œuvre de tous les outils présentés, il faut considérer les risques potentiels liés à l'utilisation :

- 1) Il faut s'assurer que les participants aux pratiques de S&E ne soient pas mis en danger à cause de leur participation. Egalement, dans les études sur le terrain, il faut toujours prendre en compte les aspects sensibles (ethnicité, jugements sur le comportement des autorités, positionnements politiques, ...) et essayer, dans la mesure du possible, de contourner ces questionnements. Par ailleurs il serait essentiel d'être toujours en mesure de référer les cas qui nécessiteraient d'une prise en charge ou de conseils/appuis spécifiques.
- 2) Il serait important aussi que les attentes des participants aux méthodes de S&E participatif soient bien gérées : est-ce que les participants vont recevoir une compensation (pas nécessairement d'ordre financier) pour leur temps? Est-ce toutes les participants seront ciblé comme bénéficiaire de l'intervention ? ...
- 3) Souvent l'utilisation de plusieurs outils de S&E s'avère nécessaire pour valider les informations recueillis.

### 4) Limites de l'exercice

- ✓ Il est important de prendre en compte le fait que la liste proposée d'indicateurs n'a pas l'ambition d'être exhaustive et de pouvoir expliquer et mesurer les processus, les effets et les impacts de l'ensemble des actions des membres du Cluster. L'objectif est plus modestement celui d'identifier et de suggérer l'adoption d'indicateurs fédérateurs en mesure de rendre compte des activités communes des membres du cluster. L'action des différents membres du Cluster est sûrement plus large en termes de domaine d'intervention et d'effets de ce que les indicateurs du Cluster seront en mesure de montrer.
- ✓ Un système de S&E est clairement plus complexe d'une liste d'indicateurs et prévoit des démarches visant à mesurer, en dehors de l'impact et de l'efficacité, l'efficience, la durabilité, la cohérence et la pertinence à travers des méthodes qui ne sont pas exclusivement basées sur les indicateurs.

Toutefois, proposer des approches plus complètes de S&E nous éloignerait de nos objectifs et risquerait de paraître inopportun pour un ensemble d'organisations qui essaient de prouver leur valeur ajoutée.

- ✓ Pour ce qui concerne les fiches des incidents de protection on a préféré ne pas suggérer un outil : les fiches préparées par l'HCR sont en effet suffisamment appropriées, et connues par un large nombre d'acteurs membres du cluster

### Nota bene

- ✓ Il faut préciser que, à part les thèmes traités par les 4 groupes de travail du Cluster (SGBV, Monitoring Protection, Conflits Fonciers et Communautaire et Protection de l'Enfance) deux axes transversaux ont été identifiés : la formation et la sensibilisation et la protection par les communautés (community-based protection). Ces deux axes sont en effet des approches communes à une partie majorité des membres du Cluster et sont déclinés de manière différente selon les résultats recherchés (surtout en ce qui concerne la formation/sensibilisation). Pour cette raison ils méritent une place à part dans la liste des indicateurs.

## INDICATEURS PRINCIPAUX

*La liste suivante concerne exclusivement les indicateurs de première catégorie, ou les indicateurs principaux pour mesurer les actions des membres du Cluster.*

| DOMAINE  | OUTPUT  | OUTCOME   |
|--|---|---|
| <p><b>1. FORMATION</b></p> <p>Améliorer les connaissances / élargir les représentations des groupes ciblés</p> | <p><b>1.1</b> # de personnes (désagrégé par âge et genre) formées /sensibilisées par thème/sujet de formation/ sensibilisation et % des personnes des groupes cibles formées/ sensibilisées</p> <p><b>1.2</b> # de modules de formations/méthodes de sensibilisation développés</p> | <p><b>1.3</b> # et % de personnes formées ayant retenu les principaux éléments de la formation à la fin de la formation</p> |

| DOMAINE   | OUTPUT   | OUTCOME   |
|---|--|---|
| <p><b>2. PROTECTION PAR LES COMMUNAUTÉS</b></p> <p>Renforcer les communautés locales afin qu'elles puissent apporter des réponses rapides et appropriés dans le domaine de la protection des civils</p> | <p><b>2.1</b> # d'organisations communautaires mises en place ayant développées des plans communautaires de protection</p> <p><b>2.2</b> # décisions/ références/actions prises par les communautés dans un délai conforme aux besoins (selon type de violation) et % de cas référés ayant reçu une prise en charge adéquate (selon la communauté)</p> | <p><b>2.3</b> % de civils (désagrégé par âge et genre) qui perçoivent un changement positif dans la manière dont les autorités concernées écoutent, comprennent et ciblent leurs problèmes liés aux violations de DH, aux abus</p> <p><b>2.4</b> # de structures communautaires opérationnelles et % de personnes au sein des communautés qui se sentent représentés par elles et qui attribuent une valeur ajoutée à son existence et à son action</p> |



| DOMAINE  | OUTPUT  | OUTCOME   |
|--|---|---|
| <p><b>1. MONITORING PROTECTION</b></p> <p>Documenter, analyser et référer la situation des civils afin d'identifier leur besoins en protection</p> | <p><b>1.1</b> # d'incidents de protection collectés et vérifiés désagrégés par typologie et genre/âge des victimes (y compris violations 1612) et % référés (selon les standards UNHCR et UNHCDH) aux structures appropriées de réponse humanitaire et de protection</p> <p><b>1.2</b> # de rapports analytiques sur les violations de DH compilés (désagrégés par type de violation et auteur présumé) et % diffusé aux interlocuteurs appropriés ciblés</p> | <p><b>1.3</b> 50% des acteurs appropriés sont satisfaits par l'information et l'analyse issus du monitoring de protection et peuvent l'utiliser pour programmer leurs actions</p> <p><b>1.4</b> Pourcentage des cas référencés ayant fait l'objet d'un suivi par les acteurs appropriés</p> |

| DOMAINE   | OUTPUT   | OUTCOME  |
|---|--|--|
| <p><b>2. SGBV</b></p> <p>Identifier les cas de violence sexuelle, améliorer la prise en charge (médicale, psychosociale, judiciaire) des victimes ainsi que leur réinsertion socio-économique et prévenir les nouveaux cas à travers la sensibilisation et la formation</p> | <p><b>2.1</b> # et % de structures communautaires qui sont en mesure de référer les cas de VS</p> <p><b>2.2</b> Augmentation en termes % de personnes dans les communautés ciblées connaissant les structures/organisations de prise en charge médicale psychosociale et juridique et taux de confiance envers ces dernières</p> | <p><b>2.3</b> % de VVS (désagrégé par âge et genre) ayant bénéficié d'une prise en charge qui rapportent que leur situation s'est améliorée grâce à l'intervention</p> |

| DOMAINE   | OUTPUT   | OUTCOME   |
|---|--|---|
| <p><b>3. PROTECTION DE L'ENFANT</b></p> <p>Améliorer les conditions de vie des enfants afin de leur permettre d'accéder aux opportunités dont ils ont le droit (en particulier en relation aux EAFGA, ESFGA, ENA, OEV, enfants en conflit avec la loi, ...)</p> | <p><b>3.1</b> # d'enfants en situation difficile (désagrégé par sexe et par catégorie : ENA, OEV, EAFGA, ESFGA, enfants en conflit avec la loi, ) identifiés</p> <p><b>3.2</b> # et % d'enfants en situation difficile identifiés qui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ont été réunifiés avec leurs famille et/ou qui ont été placés dans une famille d'accueil, ou en CTO, et qui reçoivent une prise en charge temporaire dans l'intervalle d'une solution durable</li> <li>2. Ont reçu une prise en charge psychosociale adapté</li> <li>3. Ont eu accès à une prise en charge médicale de qualité (en cas de besoin)</li> <li>4. Ont reçu une assistance socio-économique pertinente (école / travail (y compris la formation))</li> <li>5. Ont reçu une assistance et un suivi juridique tout au long du cursus</li> </ol> | <p><b>3.3</b> % du # d'enfants réintégrés/ciblés qui se sentent acceptés par leur famille et par leur communauté et en sécurité</p> <p><b>3.4</b> Augmentation du :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Taux de rétention en classe et de succès scolaire (enfants ayant eu accès à l'éducation)</li> <li>- Taux de rentabilité /durabilité des AGR (enfants réintégrés dans le monde du travail)</li> </ul> |

| DOMAINE   | OUTPUT  | OUTCOME  |
|---|---|--|
| <p><b>4. CONFLITS FONCIERS</b></p> <p>Prévenir et apporter, à titre pilote, une résolution durable aux conflits fonciers en s'appuyant sur les mécanismes locaux de dialogue et de médiation, de rapprochement intercommunautaires et de prévention des conflits ainsi que sur le rôle des autorités étatiques et coutumières</p> | <p><b>6.1</b> # de conflits fonciers identifiés (selon fonction des parties impliquées) et % qui fait l'objet d'une action de prévention/ réponse</p> | <p><b>6.2</b> Diminution de l'incidence des conflits fonciers de nature violente</p> <p><b>6.3</b> Augmentation du % des personnes satisfaites de l'action de l'administration étatique et/ou des chefs coutumiers en matière de prévention / gestion de conflits fonciers selon typologie</p> |

| DOMAINE   | OUTPUT  | OUTCOME   |
|---|---|---|
| <p><b>5. CONFLITS COMMUNAUTAI RES</b></p> <p>Réduire et prévenir les conflits inter - communautaires, interethniques et interreligieux en contribuant à la construction d'une culture de paix</p> | <p><b>5.1</b> # de cas de conflits intercommunautaires identifiés et % qui fait l'objet d'une action de prévention/ réponse</p> | <p><b>5.2</b> Diminution de l'incidence des conflits de nature violente</p> |

## INDICATEURS SECONDAIRES

*La liste suivante concerne les indicateurs de deuxième catégorie, c'est-à-dire des indicateurs qui peuvent être utilisés par les membres du Cluster en plus des indicateurs principaux<sup>4</sup>*

| DOMAINE             | OUTPUT   | OUTCOME   |
|---------------------|--|---|
| <b>1. FORMATION</b> | <p>1.1 #d'enquêtes/ sondages d'évaluation du niveau des connaissances</p> <p>1.2 # de pancartes / messages radio / articles de presse / séances de théâtres / cinéma mobiles réalisées</p> | <p>1.3 # et % de personnes formées mettant en pratique les enseignements de la formation</p> <p>1.4 Utilisation des modules de formation / méthodes de sensibilisation par d'autres acteurs</p> <p>1.5 % de compréhension des messages de sensibilisation</p> |

| DOMAINE                         | OUTPUT   | OUTCOME   |
|---------------------------------|--|---|
| <b>2. MONITORING PROTECTION</b> | <p>2.1 % des cas référencés ayant fait l'objet d'un suivi par les acteurs appropriés</p> | <p>2.2 Dans le 80% des zones touchées par des incidents majeurs de protection (ou zones où les incidents majeurs de protection sont récurrents) une activité régulière de monitoring et d'analyse est garantie par les membres du Cluster</p> |

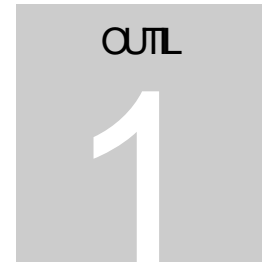
<sup>4</sup> Aucun indicateur supplémentaire n'avait été identifié pour « Protection par les Communautés » et « Conflits Fonciers ».

| DOMAINE        | OUTPUT   | OUTCOME   |
|----------------|--|---|
| <b>4. SGBV</b> | <p>4.1 # de cas de VS référés (désagrégé par âge, genre et zone de Santé)</p> <p>4.2 # de kit PEP utilisés / # de cas référés nécessitant une prise en charge dans les 72 heures suivantes (désagrégé par zone de Santé (ZS))</p> <p>4.3 # de traitements contre les IST disponibles/# de cas nécessitant un traitement IST suite à une violence sexuelle (désagrégé par ZS)</p> <p>4.4 # de traitements IST / # de cas nécessitant un traitement IST suite à une violence sexuelle subie (ZS)</p> <p>4.5 # de centres de Santé qui assurent une prise en charge de qualité (selon les protocoles) (désagrégé par ZS)</p> <p>4.6 % de cas référés à la justice ayant abouties à une procédure judiciaire</p> | <p>4.7 100 % des prestataires de service disposent d'un code de conduite sur SGBV et de SOP (Standard Operating Procedures) sur la prise en charge de VVS</p> <p>4.8 Augmentation (en termes %) de victimes de VS qui se disent satisfaites de l'appui reçu</p> |

| DOMAINE                          | OUTPUT | OUTCOME  |
|----------------------------------|--------|--|
| <b>5. PROTECTION DE L'ENFANT</b> | /      | 5.1 Augmentation en termes % des jugements rendus en accord avec l'échéancier défini par les codes pour les enfants en conflit avec la loi |

| DOMAINE                           | OUTPUT  | OUTCOME  |
|-----------------------------------|---|--|
| <b>7. CONFLITS COMMUNAUTAIRES</b> | <p>7.1 # de rumeurs potentiellement nocives pour la cohésion sociale qui font l'objet d'une contraction immédiate</p> <p>7.2 # de conflits recensés qui font objet d'une action coordonnée de la part des leaders religieux, coutumiers et administratifs appartenant aux</p> | 7.3 Diminution des sentiments de peur et méfiance parmi les parties impliquées dans un conflit |

|  |                        |  |
|--|------------------------|--|
|  | communautés concernées |  |
|--|------------------------|--|



## FOCUS GROUP

*Le focus group est un outil participatif apparenté à l'entretien semi-structuré (Outil 2) mais qui, à différence de ce dernier, prévoit la participation de plusieurs participants (avec une certaine homogénéité socio-économique parmi eux). Souvent on fait confusion entre focus group et entretien collectif. La principale différence entre les deux se situe dans la méthode d'animation (un entretien collectif est mené selon un mode interactif entre l'animateur et les participants, le focus group privilégie par contre les interactions entre les participants).*

### Indicateurs concernés



Tous les indicateurs qualitatifs et en particuliers les indicateurs sur les conflits fonciers : **6.2**  
et inter – communautaires : **7.2**

**L**e focus group est une méthode d'entretien de groupe qui permet de collecter des informations sur un sujet particulier. C'est une méthode d'enquête qualitative par opposition aux enquêtes quantitatives reposant, par exemple, sur un questionnaire. A l'origine, le focus groupe était employé comme technique de marketing dans l'après-guerre aux États-Unis afin de comprendre les attentes des consommateurs et de rendre ainsi un produit plus captivant. Dans les années '80 la recherche universitaire et la coopération internationale ont commencé à l'utiliser dans d'autres domaines (éducation, santé publique, sciences sociales).

### Avantages

- ✓ Permet de collecter des opinions, des croyances et des attitudes concernant un sujet ou une problématique précise.
- ✓ Peut être utilisé pour confirmer des hypothèses.
- ✓ Encourage la parole des bénéficiaires autour de problèmes particuliers.
- ✓ Aide à identifier les principales problématiques à creuser dans le cadre d'une enquête plus approfondie qui peut suivre.
- ✓ Peut y inclure les illettrés.
- ✓ Permet de vérifier qu'un point de vue exprimé par un individu représente convenablement celui de l'ensemble des acteurs et d'approfondir et d'étayer certaines informations et analyses provenant d'entretiens individuels. Autrement dit, la dynamique de groupe incite les participants à expliciter et à approfondir leurs raisonnements, notamment par la confrontation à des opinions différentes.

## Limites

- ✓ Dans les focus groupes on assiste souvent à l'affirmation de normes de groupe qui, portés par la majorité (ou par la partie forte des participants), s'imposent sur la partie minoritaire en devenant source de blocage et en donnant une fausse impression de cohérence et d'homogénéité.
- ✓ En dessous de 4 ou 5 personnes, il est difficile de créer la dynamique de groupe qui constitue la "valeur ajoutée" du focus group.
- ✓ Souvent le focus groupe n'a pas été constitué dans un but de représentativité de la population ciblé. En effet l'information recueillie est fortement subjective et qualitative. Il ne peut donc être utilisé dans des enquêtes qui ont l'ambition d'être statistiquement valable.



### On n'utilise pas un focus group pour :

- 1) Recueillir des informations sensibles susceptibles de porter préjudice à quelqu'un si elles sont connues ou partagées au sein d'un groupe donné. En outre on n'organise pas des focus groups sur un sujet conflictuel sur lequel les opinions sont plutôt radicales. En effet, dans ces cas, il pourrait y avoir des réticences à exprimer des idées personnelles (les enjeux politiques et sociaux ont évidemment plus de poids dans une dynamique de groupe que dans un entretien en tête à tête). C'est pour cela que, dans les situations/cas sensibles on utilise plutôt des entretiens, des questionnaires, des enquêtes ou d'autres méthodes qui préservent la confidentialité et offrent la possibilité de s'exprimer sans craindre des rétorsions.
- 2) Définir le cadre d'un projet, trouver un consensus par rapport à des actions/des méthodologies du projet/de l'action.



## Comment mener un focus group

- 1) Définir le sujet du focus groupe et les questions clé à poser (grille d'entretien).
- 2) Prévenir les personnes/groupes à interviewer (normalement pas plus d'une quinzaine afin de rendre la discussion maniable et pas moins de 4 ou 5 personnes, (avec moins des personnes il serait difficile de créer la dynamique de groupe qui constitue la valeur ajoutée de l'exercice). Choisir également le niveau d'homogénéité du groupe (surtout en termes d'âge et de genre) et si nécessaire faire plusieurs focus groupes avec différents catégories de personnes
- 3) Avant l'entretien, se procurer une carte (ou des informations) sur les services auxquels pourraient être référés des cas spécifiques repérés lors du focus group
- 4) Choisir, avec les personnes à interviewer, un lieu neutre pour l'entretien qui permette de préserver en même temps la convivialité et confidentialité; en général essayer de créer un climat favorable à l'expression par une attitude d'ouverture et d'écoute (s'asseoir en cercle est souvent préférable).
- 5) Choisir un facilitateur (pour mener et relancer la discussion, pour donner la parole ...)
- 6) Préciser l'objectif de l'entretien, sa durée estimée, le niveau de confidentialité, l'usage qui en sera fait.
- 7) Essayer de limiter le risque de domination de certains participants au sein du groupe (leaders d'opinion, gens avec un niveau culturel plus élevées, hommes, adultes, ...). Essayer de donner la parole à plusieurs personnes différentes.
- 8) Traiter un nombre limité de questions (et les traiter en profondeur) et utiliser la reformulation autant que nécessaire pour confirmer les informations reçus.
- 9) Faire preuve de respect et de sensibilité envers la culture et la langue de la population (utiliser des traducteurs si nécessaire; dans tous les cas donner l'opportunité aux interviewés de s'exprimer dans la langue dans laquelle ils se sentent le plus à l'aise); traiter les personnes sur un pied d'égalité en accordant le temps nécessaire pour décortiquer chaque sujet
- 10) Ne pas utiliser la liste des questions préalablement établies comme un questionnaire mais plutôt comme un moyen de favoriser la discussion et le dialogue participatif à partir d'un cadre de référence.
- 11) Se servir des cinq mots-clés: qui? pourquoi? quoi? quand? comment? pour introduire les questions et approfondir le débat et en utilisant les 5 « pourquoi ? » (demander 5 fois de suite pourquoi) comme méthode de compréhension/ résolution des problèmes/ dysfonctionnements.
- 12) Savoir gérer l'expression de points de vue contradictoires, le conflit, en essayant de faire primer la créativité et une approche constructive et éviter les dérapages coléreux.

- 13) Prendre quelques notes au cours de l'entretien en évitant d'exagérer (il est parfois préférable de compléter ses notes à la fin du débat pour ne pas perdre trop souvent le contact visuel avec les interviewés). Avoir un rapporteur pourrait s'avérer extrêmement utile pour que l'animation ne perde pas de rythme.
- 14) Respecter le principe de la saturation : sachez quand il faut clore poliment le débat. Reconnaître toutefois que 2 heures de questionnement sans pause (ou sans déroutement du discours) est souvent trop. Dans tous les cas donner la liberté aux participants de quitter à tout moment
- 15) Remercier les participants (souvent l'on oublie que le temps qu'ils nous consacrent génère un manque à gagner. Si pertinent, rembourser ou dédommager les frais de déplacement des participants ou remettre des jetons de présence).
- 16) Etre prêt à écouter ceux qui, à la fin du focus group, expriment le besoin de vous parler séparément
- 17) Après l'entretien, réunir l'équipe pour discuter et échanger les idées, compléter les notes et peaufiner si nécessaire la liste des questions.

#### POUR ALLER PLUS LOIN

Médecins du Monde: Le Focus group

[http://www.mdm-scd.org/files/FichesMethologiques/francais/GuideCollecte\\_Fran%C3%A7ais\\_FocusGroup.pdf](http://www.mdm-scd.org/files/FichesMethologiques/francais/GuideCollecte_Fran%C3%A7ais_FocusGroup.pdf)

## ENTRETIEN SEMI-DIRECTIF

*L'entretien semi-directif (ou semi-structuré) est un outil apparenté au focus group (Outil 1) et aux études de cas (Outil 3). Néanmoins, contrairement au focus group un entretien est individuel et, de manière générale, différemment à une étude de cas, il demande un temps plus limité. Si l'entretien n'aborde qu'un ou deux sujets mais de façon plus approfondie, on parle d'entretien compréhensif.*

### Indicateurs concernés



Protection par les communautés: **2.2, 2.3, 2.4**  
 Protection de l'enfant : **5.2, 5.3**  
 Conflits fonciers : **6.2, 6.3**

L'entretien semi-structuré (ou semi-directif) est une technique qualitative de recueil d'informations qui permet de centrer le discours des personnes interviewées autour de thèmes définis au préalable dans un guide souple d'entretien. Contrairement à l'entretien structuré, l'entretien semi-structuré n'enferme pas le discours et les raisonnements de l'interviewé dans un cadre fermé de questions prédéfinies. Il lui laisse la possibilité de développer et d'orienter ses propos. L'entretien semi-directif permet de recueillir des informations de différents types: des faits et des vérifications de faits, des opinions et des points de vue, des analyses, des propositions, des réactions aux hypothèses.

### Opérationnaliser l'outil

La plus part de ses indications reprend les indications données pour le focus group (Outil 1) :

- 1) Avoir un cadre de référence (il ne s'agit pas d'un entretien déstructuré).
- 2) Sélectionner les personnes à interviewer (identifier des informateurs compétents qui puissent fournir une information pertinente et fiable est fondamentale), puis les prévenir.
- 3) Choisir, avec les personnes à interviewer, un lieu pour l'entretien qui permette de préserver la convivialité et surtout la confidentialité ; en général essayer de créer un climat favorable à l'expression par une attitude d'ouverture et d'écoute.
- 4) Préciser l'objectif de l'entretien, sa durée estimée, le niveau de confidentialité, l'usage qui en sera fait.
- 5) Traiter un nombre limité de questions (et les traiter à fond) et utiliser la reformulation autant que nécessaire pour confirmer les informations reçus.
- 6) Faire preuve de respect et de sensibilité envers la culture et la langue de la personne interviewé (donner l'opportunité aux interviewés de s'exprimer dans la langue dans laquelle ils se sentent le plus à l'aise); traiter les personnes sur un pied d'égalité en prenant le temps nécessaire pour décortiquer chaque sujet.
- 7) Ne pas utiliser la liste des questions comme un questionnaire mais plutôt comme un moyen de stimuler la discussion et le dialogue participatif à partir d'un cadre de référence.
- 8) Se servir des cinq mots-clés: qui? Pourquoi? Quoi? Quand? Comment? Pour introduire les questions et approfondir le débat en utilisant les 5 pourquoi (demander 5 fois de suite pourquoi) comme méthode de compréhension/ résolution des problèmes/ dysfonctionnements
- 9) Prendre quelques notes au cours de l'entretien en évitant d'exagérer (il est préférable de compléter ses notes à la fin du débat pour ne pas perdre trop souvent le contact visuel avec les interviewés).
- 10) Respecter le principe de la saturation : savoir quand il faut clore poliment le débat.
- 11) Remercier le participant (si pertinent, rembourser ou dédommager les frais de déplacement des interviewés ou remettre des jetons de présence).
- 12) Après l'entretien, réunir l'équipe pour discuter et échanger les idées, compléter les notes et peaufiner si nécessaire la liste des questions pour les entretiens suivantes.



## ETUDE DE CAS

*Une étude de cas nous offre l'opportunité d'apprendre en profondeur une situation particulière (d'un individu, d'un groupe de personnes, d'un lieu ...) et de nous donner des perspectives nouvelles sur un contexte donnée (mais non généralisable).*

Indicateurs concernés



Tous les indicateurs qualitatifs, notamment:  
Protection communautaire : **2.3, 2.4**  
SGBV : **4.2, 4.3**  
Protection de l'enfance : **5.2, 5.3**  
Conflits fonciers : **6.3**

**P**ar étude de cas on entend généralement l'investigation approfondie de l'expérience d'un individu ou d'un petit groupe de personnes (ou éventuellement d'un lieu et de ses habitants, d'une organisation, ...). Avec une étude de cas on opère dans les domaines du crédible et du vérifiable (par opposition aux domaines de valide et de fiable). Il s'agit donc d'une forme de recherche qualitative et descriptive qui ne vise pas la description des « universels » mais qui se propose plutôt de nous aider à collecter des informations complémentaires (pas nécessairement généralisables) d'une analyse plus vaste.

Les études de cas nous fournissent en somme l'opportunité de collecter des informations qui pourraient nous servir comme l'une de clé de lecture d'un contexte donné (par exemple comprendre l'expérience de réintégration d'un enfant sorti d'un groupe armé et son interprétation du soutien reçu ou la perception d'une communauté vis-à-vis des problèmes de protection qu'ils rencontrent).

## Avantages

- ✓ L'information collectée par les études de cas est basée sur des contextes particuliers qui peuvent donner aux résultats de recherche un visage plus humain.
- ✓ L'étude de cas est une méthode relativement souple de la recherche scientifique qui permet de mettre l'accent sur l'exploration plutôt que sur la prescription ou la prévision. Elle nous donne une certaine liberté pour abandonner les préjugés, changer de perspective, faire face à l'inattendu et pour découvrir.
- ✓ Les études de cas sont en mesure de produire des informations bien plus détaillées que ce qui pourrait être récolté par le biais d'une analyse statistique qui souvent risque de faire ressortir, de manière artificiel, des comportements homogènes et de routine au sein de la population investiguée.

## Limites

- ✓ Une étude de cas manque souvent d'objectivité et de rigueur et est parfois utilisée de manière instrumentale.
- ✓ Les études de cas sont difficiles à généraliser à cause de la subjectivité inhérente à l'exercice, et parce qu'elles sont basées sur des données qualitatives généralisables seulement à un contexte particulier.
- ✓ En raison de l'accent mis sur «des données de profondeur », l'étude de cas est hors de portée pour de nombreux projets de recherche à grande échelle.

## Comment mener une étude de cas ?

Une étude de cas pourra utiliser plusieurs outils, y compris le focus groupe, les entretiens, les observations, afin d'aller en profondeur sur un sujet bien défini.

Il faut une personne qui peut travailler avec sensibilité et dans un esprit d'ouverture pour apprendre et recueillir de l'information parfois inattendue. Il est très importante de ne pas imposer des idées préconçues, ni de présenter l'information dans une manière superficielle (ce qui pourrait renforcer des stéréotypes ou focaliser trop sur les conceptions de la vulnérabilité).

- 1) Définir l'objet de l'étude (quelle information est recherchée ? quel niveau d'approfondissement est souhaitable?).

- 2) Collecter l'information existante afin de pouvoir sélectionner le site et les individus qui pourraient participer à l'étude (quel site/quel individu ou groupe nous offre la meilleure opportunité pour apprendre des leçons ?).
- 3) Consultation initiale avec les personnes qui seront éventuellement concernées (considérations d'acceptabilité par les individus, par la communauté, gestion des attentes, recherche d'un accord éventuel sur la compensation (d'ordre financière ou autre)).
- 4) Mener des entretiens semi structuré (de préférence) avec les acteurs identifiés, mener des activités avec eux, accorder suffisamment de temps à l'observation (utiliser les temps morts).
- 5) Rassembler l'information pour trianguler les différentes perspectives et corroborer les hypothèses. (Qu'est-ce qu'on peut apprendre ? Quels succès/ limites ont-été constatés pendant le projet ? Quelles améliorations pourraient être mises en place ?).
- 6) Restitution avec les participants de l'étude. Après l'analyse, il serait important d'aller encore vers les personnes impliquées dans l'étude pour partager les conclusions provisoires (sont-ils d'accord ? si non, pourquoi pas, ...).



#### **On ne fait pas des études de cas si :**

- 1) Nous n'avons pas le temps de mener l'étude de manière approfondie.
- 2) Nous cherchons des solutions à un problème au niveau de notre intervention.
- 3) Nous voulons définir une stratégie d'intervention (autrement dit : on n'utilise les études de cas que comme outils complémentaire à d'autres outils).
- 4) Nous cherchons à prouver le bien fondé de notre intervention (en effet dans ce cas les préjugés (recherche de ce qui a marché dans notre intervention) risquent de biaiser nos approches de recherche).

#### **POUR ALLER PLUS LOIN**

EuropeAid : « Etude de Cas : Comment Faire ? »

[http://ec.europa.eu/europeaid/evaluation/methodology/tools/too\\_cas\\_how\\_stp\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/europeaid/evaluation/methodology/tools/too_cas_how_stp_fr.htm) LEAD  
 « The LEAD Approach: Case Study Content and the Opportunities for Community Participation » <http://casestudies.lead.org/index.php?id=9>



## CONSTRUIRE UN ECHANTILLON

*Malgré une certaine complexité du procédé, construire un échantillon au sein de la population ciblée est une opération souvent essentielle pour mener des enquêtes (Outils 6) et administrer des questionnaires (Outil 5).*

### Indicateurs concernés



Protection par les communautés: **2.2, 2.3, 2.4**  
SGBV : **4.3**  
Conflits fonciers : **6.3**

**P**ar construction d'un échantillon l'on entend l'opération qui nous permet de sélectionner un nombre limité de sujets qui nous donneront, dans le cadre d'un questionnaire ou d'une étude CAP, l'opportunité de comprendre des dynamiques à plus large échelle ; autrement dit l'idée de l'échantillon est intimement liée à l'idée de la transférabilité des connaissances qui seront produites par la recherche. En effet, il est inutile de porter l'analyse sur l'ensemble de la population ciblée dans la mesure où, à partir d'un bon échantillon, on peut obtenir une estimation relativement fiable des paramètres étudiés.

### Méthodes d'échantillonnage

L'on pourrait distinguer 7 techniques d'échantillonnages divisées en deux méthodes principales (méthodes probabilistes et méthodes empiriques):

#### Méthodes probabilistes :

- 1) **Echantillonnage systématique** : on consulte toutes les personnes à des intervalles fixes. Par exemple parmi les personnes ayant participé à une projection ou à une séance de sensibilisation on interroge le 2ème qui sort de la salle, le 7ème, le 12ème et ainsi de suite



(intervalle de 5, l'origine 2 sont choisis au hasard). Un autre exemple : dans une enquête dans un village on mène des entretiens avec le ménage de la 1<sup>ère</sup> maison, de la 10<sup>ème</sup>, de la 20<sup>ème</sup> et ainsi de suite. L'origine (1 dans ce cas) doit être choisie au hasard.

- 2) **Echantillon aléatoire simple** : Tout le monde a la même possibilité de participer à l'enquête (aucun biais n'intervient dans le tirage au sort des personnes/ménages à interroger). Ça se réalise en 4 étapes : 1) Constitution de la base de sondage (N), 2) Numérotation de chaque individu faisant partie de la base de sondage, 3) Choix du taux de sondage (qui est lié à la définition de la qualité de l'échantillon). La taille de l'échantillon (n) dépend du taux de sondage 4) Tirage au sort de (n) nombre compris entre 1 et N. Aucun biais n'intervient dans le tirage, chacun peut être choisi. L'origine est toujours définie au hasard
- 3) **Echantillon stratifié** : utilisé lorsqu'on intervient au sein d'une population / de groupes peu homogènes. On sépare la population en sous-groupe plus homogènes, puis on construit l'échantillon dans chaque sous-groupe. Ce deuxième choix peut être fait d'une façon aléatoire (simple), systématiquement ou par quotas.
- 4) **Sondage par grappes** : La population ciblée est divisée en sous-groupes (grappes); les grappes sont choisies de façon aléatoire et toutes les personnes qui font partie de la grappe sélectionnée sont interrogées. Cette méthode est utile souvent lorsque la population objet d'étude est très étendue géographiquement.

#### Méthodes empiriques :

- 5) **Sondage par quotas** : Construction d'un modèle réduit représentatif des caractéristiques connues de la population étudiée. Il faut ensuite trouver les individus correspondant aux quotas, en suivant un effectif déterminé à l'avance. (Si l'on sait que la population étudiée lors d'un sondage contient 70% de personnes d'une ethnie donnée et 30% d'une autre ethnie on fera en sorte que ces pourcentages soient reflétés dans notre échantillon).
- 6) **Sondage en boule de neige**. A partir d'un échantillon comportant un nombre restreint de personnes, on ajoute d'autres personnes avec lesquelles les premières ont une relation (on distribue un questionnaire à toutes les femmes âgées de plus de 30 ans et on demande à ces dernières de le redistribuer à la même catégorie de personnes appartenant à leurs entourages).
- 7) **Echantillonnage "à l'aveuglette" ou accidentelle**. Il s'agit d'une technique simple liée aux dimensions spatiale et temporelle. On se place dans un lieu stratégique à une heure stratégique on essaie d'interviewer les personnes qu'y passent. Il faut faire attention à ne pas surreprésenter les individus qui restent plus de temps sur place

#### Avantages et limites

- ✓ Evidemment la précision des résultats de notre enquête tend à s'accroître en augmentant le nombre de personnes interrogées (au moins jusqu'au seuil de 385 personnes, voir note en bas de page).

Toutefois toute enquête doit prendre en compte des contraintes de budget et de temps et définir la marge d'erreur considérée comme acceptable. Dans tous les cas une enquête demande du temps et des investissements importants.

- ✓ De manière générale, si les méthodes probabilistes sont plus précises et efficaces, elles sont souvent plus difficiles à appliquer (à part dans le cas de l'échantillon systématique, il faut disposer d'une base de sondage (liste des individus) tout à fait exacte et il faut numéroter chaque individu). Les méthodes empiriques sont moins valables en termes statistiques (les résultats sont moins généralisables à la population ciblée que ceux de l'échantillonnage probabiliste) mais plus faciles d'application. C'est pour cela que si les méthodes probabilistes sont utilisées dans la recherche explicative, les méthodes empiriques sont utilisées dans la recherche exploratoire.
- ✓ Pour calculer la taille d'un échantillon il faut se servir de formules d'utilisation relativement complexe car elles nécessitent de faire des choix sur le degré de précision souhaité et de poser des hypothèses sur la valeur à mesurer.<sup>5</sup>

## Construire un échantillon

Dans le cadre des indicateurs du Cluster, étant donné que souvent l'on ne dispose pas de statistiques précises sur la population, on se servira soit d'une méthode probabiliste comme l'échantillonnage systématique soit d'une méthode empirique comme l'échantillonnage accidentel.

Si par contre on voulait réaliser une étude de cas dans un village donné pour comprendre mieux les enjeux liés à l'indicateur 2.2 (% de civils (désagrégé par âge et genre) qui perçoivent un changement positif dans la manière dont les autorités concernées écoutent, comprennent et ciblent leurs problèmes liés aux violations de DH, aux abus) on pourrait utiliser une méthode probabiliste comme l'échantillon aléatoire simple ou par grappe.

Dans ce cas on interviewera un nombre limité de personnes qui sont représentatifs de leur village (population mère de notre échantillon) mais pas de l'ensemble des bénéficiaires de notre intervention.

### POUR ALLER PLUS LOIN

L'échantillonnage ;; Ardilly, P.; Tillé, Y.: Exercices corrigés de méthodes de sondage, Ellipses Edition Marketing S.A., 1ère éd., Paris cedex 15, 2003, pp. 302  
[http://www.inh.fr/enseignements/idp/outils/etude\\_marche/demarche\\_psychosocio.pdf](http://www.inh.fr/enseignements/idp/outils/etude_marche/demarche_psychosocio.pdf)

<sup>5</sup> Pour définir un échantillon représentatif on utilise la formule suivante (pour que la marge d'erreur dans l'estimation de la proportion soit inférieure à 5 % et ce, pour un seuil de confiance de 95%) : taille de l'échantillon =  $385/[1+(385/population\ totale)]$  ou on utilise le tableau suivant :

|             |    |     |     |       |       |       |        |         |         |
|-------------|----|-----|-----|-------|-------|-------|--------|---------|---------|
| Population  | 50 | 100 | 200 | 1.000 | 2.000 | 5.000 | 10.000 | 100.000 | 200.000 |
| Echantillon | 45 | 80  | 132 | 278   | 323   | 357   | 371    | 384     | 385     |



## QUESTIONNAIRE

*Le questionnaire est un outil qui permet une analyse de l'information plus systématique et représentative sur un échantillon des personnes ciblées par une intervention. Cet outil est lié avec l'Outil 4 (construire un échantillon).*

### Indicateurs concernés



Protection à la base communautaire : **2.2, 2.3, 2.4**

Monitoring Protection : **3.3**

SGBV : **4.2, 4.3**

Protection de l'enfant : **5.2, 5.3**

Conflits fonciers : **6.3**

Conflits communautaires : **7.2**

**P**ar questionnaire on entend une liste de questions mises ensemble dans le but d'obtenir l'information nécessaire. On utilise un questionnaire pour construire une base de données, pour faire un diagnostic initial, ou pour une évaluation (mi-parcours ou finale). Cette information doit être collectée auprès d'un échantillon représentatif (Outil 3) de la population ciblée. Les questions posées dépendront de l'information dont on a besoin.

### Types de questionnaire

#### Les questions

##### *1) Fermées*

Un questionnaire peut être fermé, avec des options de réponse limitées aux options déjà précisés. Il s'agit de questions avec une réponse « oui » ou « non » ou bien un choix entre plusieurs réponses (exemples : Q : Percevez-vous un changement positif dans la manière dont les autorités concernées vous écoutent ? R : oui /non / pas d'opinion ; Q : Est-ce que vous vous sentez accepté (soutenu/ intégré/.. ) par votre famille/communauté ? R: toujours, souvent, pas souvent, jamais). Les réponses de questions fermées facilitent des analyses quantitatives et statistiques mais l'une des plus grandes limites des questionnaires fermés

est qu'ils généralisent de manière excessive des perceptions (ou expériences) qui sont, par nature, beaucoup plus nuancés.

Dans la catégorie de questions fermées on retrouve aussi les questions à échelle. C'est une formulation qui place les questions sur une échelle de valeurs (Exemple : Q : Quelle est l'efficacité du comité de protection dans votre village sur une échelle de 1 à 5 étant 1 étant « le comité n'a aucune importance pour moi », et 5 « le Comité est essentiel ») ou sur une échelle d'accord (Exemple ; Q : Etes-vous d'accord que le Comité de votre village est efficace ? Pas de tout, pas vraiment, un peu, tout à fait).

## 2) Ouvertes

Pour aller plus en profondeur, les questions peuvent être ouvertes (les répondants ont l'opportunité de décrire leurs perceptions, idées, .... (Exemple : Q : Quels différences percevez-vous dans la manière dont les autorités traitent les problèmes de protection depuis la mise en place du comité de la protection communautaire ?).

Les questions ouvertes laissent la possibilité au répondant de s'exprimer. Très souvent des aspects inattendus et des perspectives nouvelles sortent (des aspects qui seraient probablement absents dans les réponses aux questions fermées). Une limite importante des questions ouvertes est qu'ils seront difficiles à utiliser dans des analyses statistiques ou quantitatives.

Les meilleurs questionnaires sont ceux qui incorporent des questions fermées, ouvertes et des questions avec des échelles.

## Les questionnaires

### Écrit ou verbal

Un questionnaire peut être écrit ou verbal; le choix est souvent déterminé par le contexte. Dans le deux cas le questionnaire est administré et non simplement distribué. Néanmoins dans certaines situations spécifiques (par exemple parmi des étudiants ou des administrateurs), il pourrait se révéler approprié de distribuer les questionnaires parmi les répondants, et collectés dans un certain délai. Cette option maximise la quantité d'information qui peut être collectée et analysée statistiquement.

Dans un contexte où le taux d'analphabétisme est important, un enquêteur pourrait écrire les réponses verbales données par les répondants. Cette option prend beaucoup plus de temps et de ressources humains, mais il assure une meilleure qualité d'information et une plus grande représentativité (même si elle doit se confronté à un problème éventuel de fiabilité). Le questionnaire écrit peut aussi être utilisé pendant des entretiens individuels avec les informateurs clés, avec les réponses intégrées dans l'analyse globale.

## Qui doit administrer le questionnaire ?

Les qualités et les capacités des enquêteurs sont des aspects primordiaux pour assurer la qualité de l'information recueillie par le biais d'un questionnaire. Quand le questionnaire est administré verbalement, les enquêteurs doivent être bien formés dans la manière de conduire un entretien (Outil 6), et surtout sur les aspects interpersonnels. Les enquêteurs doivent aussi comprendre parfaitement tous les aspects de la question. Un mécanisme de suivi et de contrôle des enquêteurs devrait toujours être mis en place lors de l'administration des questionnaires, et des formations appropriées devraient toujours être organisées avant l'administration d'un questionnaire.



### Attention

- ✓ Ne pas élaborer des questionnaires trop complexes ou avec trop de questions (élaborer un questionnaire simple, avec un vocabulaire adapté à la population-cible, avec des questions fermés et des questions ouvertes).
- ✓ Ne pas administrer un questionnaire si on ne peut pas remplir toutes les conditions préalables : logistiques, ressources humaines, financiers, temporels, etc.

## POUR ALLER PLUS LOIN

Commission Européen : « Schéma global de la mise en œuvre de l'enquête par questionnaire »  
[http://ec.europa.eu/europeaid/evaluation/methodology/examples/too\\_qst\\_res\\_fr.pdf](http://ec.europa.eu/europeaid/evaluation/methodology/examples/too_qst_res_fr.pdf)

Search for Common Ground : "A Conversation about Conflict: Facilitator's Guide" (The conflict questionnaire unit, pp13-16) <http://www.sfcg.org/resources/training/pdf/facilitatorpdf.pdf>  
<http://www.surveystore.info/NSarticle/enquete-par-questionnaire.asp>



## ENQUETE CAP

*L'enquête CAP est un outil quantitatif qui combine aussi des aspects qualitatifs. C'est un outil emprunté aux sciences médicales qui est basé sur les questionnaires (Outil 5) et réalisé au sein d'un échantillon (Outil 4) de la population cible.*

### Indicateurs concernés



Protection par les communautés : **2.2, 2.3, 2.4**  
SGBV : **4.2, 4.3**  
Conflit fonciers : **6.3**

L'enquête CAP est une étude représentative conduite auprès d'une population particulière pour identifier trois catégories conceptuelles au tour d'un thème précis: les connaissances (C), les attitudes (A) et les pratiques (P). Dans la plupart des études CAP, les données sont collectées oralement par celui qui mène les interviews à travers un questionnaire structuré et standard. Par la suite ces données sont quantitativement et/ou qualitativement analysées.

Contrairement à d'autres enquêtes visant à des analyses plus globales, l'enquête CAP est centrée sur un enjeu spécifique (par exemples les « CAP » des femmes vis-à-vis les violences sexuelles) et intervient au niveau local (dans un contexte donné).

### Avantages et limites



Cluster Protection  
République Démocratique du Congo



- ✓ Une enquête CAP nous aide à mieux cerner un territoire et ses habitants.
- ✓ Les résultats des enquêtes CAP sont extrêmement utiles lors de la planification de projets et de campagnes de sensibilisation/ vulgarisation (ou lorsqu'il s'agit de formuler les objectifs et d'élaborer des stratégies) mais aussi au niveau des évaluations centrées sur des aspects socio-psychologiques (liés par exemple aux perceptions) et anthropologiques (liés par exemple aux pratiques).
- ✓ Les enquêtes CAP demandent souvent beaucoup de temps (dans l'élaboration, la mise en place et l'analyse) et de ressources importantes (humaines et financières). Si réalisées par questionnaires dans le cadre d'un vrai projet avec des objectifs clairs, une méthodologie et une organisation rigoureuse, une planification précise. En outre l'enquête CAP doit souvent être faite au début et en fin projet (les réponses aux mêmes questions sont confrontées afin de définir l'impact de l'intervention et les changements qui se sont produits).
- ✓ Souvent les résultats d'une enquête CAP doivent être analysés à l'aide de logiciels ad hoc.

## Rendre l'outil opérationnel

### Avant l'enquête :

- 1) Définir l'échantillon et la méthode pour le créer (pour ce qui concerne les indicateurs du cluster, et en considérant qu'on dispose rarement en RDC de données précises sur la population, il s'agira d'une méthode probabiliste (voir Outils ...))
- 2) Définir l'outil pour la collecte des données (questionnaire, guide d'entretien, ...) et les questions spécifiques (protocole d'enquête)
- 3) Préparer le calendrier de déroulement de l'enquête
- 4) Sélectionner les enquêteurs et les former (et sur les aspects techniques de collecte de données et sur les aspects éthiques et comportementaux)
- 5) Annoncer l'enquête au sein des autorités locales et de la population ciblée (les objectifs, les modalités, le calendrier... )
- 6) Organiser concrètement la logistique de la collecte de données

- 7) Prouver l'enquête avec un groupe de contrôle et apporter les dernières modifications

**Pendant l'enquête :**

- 8) S'assurer de la qualité des données collectées par les enquêteurs en faisant des contrôles sporadiques et aléatoires (ex. : temps de remplissage des questionnaires ou lieu adéquat pour des discussions confidentielles...)

**Après l'enquête :**

- 9) Compiler les données collectées à l'aide d'un tableau de type Excel ou avec un logiciel ad hoc
- 10) Préparer un rapport avec tous les résultats quantitatifs et une synthèse des résultats (avec pourcentages et histogrammes)
- 11) Accompagner les résultats d'une analyse approfondie, qui mette aussi en évidence les limites, les biais éventuels et les recommandations
- 12) Organiser une réunion de restitution en y invitant également les autorités de la zone concernée par l'enquête et des représentants de la population cible;
- 13) Définir les étapes suivantes en termes d'intervention (réorientation, mise en œuvre de nouvelles actions ....)

**POUR ALLER PLUS LOIN**

Handicap International : Connaissances, attitude et pratiques dans l'éducation au risque : mettre en œuvre les études CAP

<http://www.handicap-international.fr/fileadmin/documents/publications/GuideCAP.pdf>

FAO : Technologie recommandée et identification des problèmes - Evaluation des besoins en information

<http://www.fao.org/docrep/u8955f/u8955f09.htm>





## EVALUER LA FORMATION

*Evaluer la formation est une technique nouvelle et encore peu développée. Pour ce qui concerne l'impact des actions de sensibilisation se référer à l'Outil 6 (enquête CAP).*

### Indicateurs concernés



Les formations dans tous les domaines  
Formation : **1.3**

**L'**

évaluation d'une formation peut porter sur différents objets; les plus adéquats sont :

- 1) Le dispositif de formation et la satisfaction des participants.
- 2) Les connaissances et le savoir-faire.
- 3) Les effets de la formation sur les compétences mises en œuvre.<sup>6</sup>

### Le dispositif de formation et la satisfaction des participants

En général se fait en utilisant des fiches (dites d'appréciation finale) qui sont remplies individuellement par les participants (de manière confidentielle ou non) à la fin de la formation et qui touchent à différents aspects de la formation :

- 1) Le formateur (maîtrise des sujets, qualités pédagogiques et clarté de son exposé, compréhension des enjeux, ...).

---

<sup>6</sup> Pour ce qui concerne cet outil on s'est largement basés sur l'ouvrage cité en bas dans « Aller plus loin »

- 2) La formation (information préalable sur le contenu, qualité du contenu livré et adaptation au niveau et compétences du public (niveau du groupe homogène) divisé par module de formation, contenus correspondant aux besoins/attentes, implication des participants et intensité des échanges dans le groupe, degré d'opérationnalité des connaissances et savoir-faire acquis, motivation à renforcer les acquis par un travail personnel, ...).
- 3) Environnement, qualité de l'organisation et moyens pédagogiques (accueil, salle de formation, matériel, respect des horaires/rythme, supports des cours/modules ...).

Le dispositif de formation peut aussi être évalué par des non participants à la formation (panel d'expert, consultants ...).

### Les connaissances et savoir-faire acquis

Il est important de séparer :

- ✓ Le contrôle et le suivi de la formation qui apportent des informations factuelles (connaissances acquises ou non) ; ça se réalise tout le long de la formation et permet au formateur de:
  - assurer, au sein des apprenants, une évolution harmonieuse dans l'acquisition des connaissances et des savoir-faire.
  - réorienter, si nécessaire (avec la formation en cours), les approches, les contenus et le langage de la formation.
- ✓ L'évaluation, qui vise à porter, de manière subjective, un jugement de valeur sur le participant à une formation. Cette dimension englobe à la fois les informations émanant du contrôle ainsi que des informations plus qualitatives (raisons estimées de la réussite ou de l'échec).

### Outils pour le contrôle

- ✓ Questionnaires/interrogation à mi-parcours, tests à mi-parcours, exercices d'application, mises en situation et simulations...

### Outils pour l'évaluation

- ✓ Appréciations finales, grilles d'auto-évaluation, bilans forces/zones d'amélioration, grilles d'évaluation basées sur le qualitatif, pré et post test avec les mêmes questions, indicateurs de réussite ou d'échec (grilles de lecture ou d'analyse d'une prestation)...

Notons cependant que l'ensemble de ces objectifs d'évaluation des apprentissages, si on souhaite bien les atteindre, demande des moyens qui ne sauraient se limiter au seul test de performance en fin de formation, qui constitue toutefois la pratique la plus courante d'évaluation de l'apprentissage.

L'évaluation des apprentissages ne permet pas nécessairement de présager le comportement futur du participant à la formation. C'est pour cela qu'il est nécessaire d'évaluer les enseignements en les reportant dans le contexte où ils devront être mis en application. Le terme « transfert des apprentissages » désigne la mise en application effective, pendant une certaine période de temps, des apprentissages. Pour pouvoir évaluer cela il faudrait répéter la mesure un certain période après la formation.

### POUR ALLER PLUS LOIN

Dans l'élaboration de cette partie on s'est largement inspiré a :

L'évaluation de la formation dans l'entreprise : état de la question et perspectives -  
Alain Dunberry, Céline Péchard

[http://www.cpmf.gouv.qc.ca/publications/pdf/RECHERCHE\\_T3\\_Dunberry\\_Pechard.pdf](http://www.cpmf.gouv.qc.ca/publications/pdf/RECHERCHE_T3_Dunberry_Pechard.pdf)



## METTRE EN PLACE UN MECANISME DE TRAITEMENT DE PLAINTES ET DE REPONSE

*Donner l'opportunité aux groupes ciblés par une intervention de juger l'action humanitaire dont ils sont bénéficiaires est un processus au cœur de la redevabilité, de l'impact et de l'apprentissage. Savoir répondre aux plaintes est une capacité au cœur de l'efficacité de l'organisation.*

### Indicateurs concernés



Toutes les actions.  
Un mécanisme de traitement de plaintes et de réponse garantit des mesures de l'efficacité de l'action réalisées par la population bénéficiaire.

### Opérationnaliser l'outil

**L**es actions suivantes sont nécessaires pour mettre en place un mécanisme de traitement des plaintes et de réponse :

- 1) Définir quels sont les aspects les plus délicats de l'intervention afin d'avoir une idée sur les possibles plaintes.
- 2) Définir qu'est-ce que une plainte et quels sont les plaintes susceptibles d'être traitées/acceptées.
- 3) Décider qui peut formuler une plaintes (bénéficiaires, non bénéficiaires, autorités locales...).

- 4) Concevoir l'interface pour l'utilisateur du mécanisme (plainte verbale, écrite...) la plus sûre possible (garantir la confidentialité) et décider dans quel format les plaintes peuvent être soumises. Si la plainte doit être formulée par écrit, élaborer un formulaire standard de plainte.
- 5) Concevoir un système de traitement des plaintes (en y adjoignant aussi un mécanisme pour le traitement des conseils/suggestions). Prendre en considération les difficultés des acteurs éloignés des centres de l'action à formuler/déposer des plaintes et la possibilité que le plaignant soit représenté par quelqu'un d'autre.
- 6) Décrire le cycle interne que subit la plainte de la réception à la transformation et à la réponse.
- 7) Décider sur les procédures et les personnes qui vont enquêter sur les plaintes (mise en place d'un comité, d'une commission, d'un groupe de personnes en essayant toujours d'intégrer aussi des bénéficiaires de l'action ...).
- 8) Décider comment répondre aux plaintes. S'assurer que chaque plaignant reçoive une réponse appropriée et cohérente (prévoir pour des plaintes semblables des réponses similaires).
- 9) Concevoir une campagne d'information pour sensibiliser les bénéficiaires sur l'existence du mécanisme et son utilisation.
- 10) Maintenir un système d'archivage des plaintes.

#### POUR ALLER PLUS LOIN

ONE WORLD TRUST : une sélection de pratiques dans la mise en place de mécanismes de réponse aux plaintes

[http://www.oneworldtrust.org/apro/search/found\\_tools?selection=10](http://www.oneworldtrust.org/apro/search/found_tools?selection=10)



*Dans la collaboration avec les communautés il est difficile d'imposer des démarches ou de présenter des outils qui puissent aider à mesurer les effets et les impacts de toutes les typologies d'intervention. Toutefois un outil qui s'avère souvent extrêmement efficace dans les diagnostics des communautés est la MARP (Méthode Accélérée de Recherche Participative<sup>7</sup>) qui aide les gens à planifier, réaliser, contrôler et évaluer leurs propres plans d'action.*

#### Indicateurs concernés



Toutes les actions faites en collaboration avec les communautés. En particulier :  
Protection par les communautés : **2.1**  
Conflits : **6.2 et 7.2**

La MARP est une méthode "quick and dirty" qui manque peut-être de précision scientifique mais qui permet de récolter un grand nombre d'informations extrêmement valables au niveau des communautés. La MARP est un méga-outil (constituée donc de plusieurs outils) qui permet de mener des recherches qualitatives et quantitatives au niveau des communautés. Un concept central pour la MARP est qu'elle est réalisée par une équipe multidisciplinaire (et pondérée dans le genre) afin de faciliter la récolte (et l'analyse) d'informations à caractère variée et qu'elle dure quelques jours (de 2 à 5) pendant lesquels l'équipe s'entretient de manière exclusive avec la population cible en essayant de partager leur expérience.

<sup>7</sup> L'acronyme de MARP est aussi parfois traduit Méthode Active de Recherche et Planification Participative). En anglais on parle de Participatory Rural Appraisal (PRA) ou de Participatory Learning and Action (PLA).

## Avantages

- ✓ Une MARP est extrêmement efficace dans la récolte d'information au niveau des communautés et permet de trianguler les données.
- ✓ Faire une bonne MARP signifie récolter de l'information et en même temps faire du renforcement des capacités des communautés. La MARP valorise les savoirs et les représentations locales et encourage la planification participative.
- ✓ Quand bien réalisée, une MARP est un processus plaisant pour les deux parties concernées (communautés et équipes d'enquête).
- ✓ La MARP peut être utilisée à plusieurs moments clés du cycle d'une intervention : Phase de diagnostic, d'analyse d'une question thématique, de planification participative des actions, et d'évaluation.

## Limites et risques

- ✓ Curieusement, s'agissant d'un méga outil, il est toujours difficile de définir exactement qu'est une MARP et comment il faut la mettre en œuvre. Le seul dénominateur commun à toutes les interprétations de la MARP est qu'elle comprend des approches et des outils qui favorisent la participation et la mise en pouvoir des communautés.
- ✓ La MARP est conduite parfois de manière trop formelle et utilisée comme une technique plutôt que comme une opportunité d'analyse participative avec les communautés. En plus ça reste une technique « extractive » qui tend à forcer l'émergence de l'information recherchée.
- ✓ En menant des MARP on favorise des attentes au niveau des communautés concernant l'intervention qui va suivre.
- ✓ Par son caractère participatif, et par l'activité de mise en pouvoir de certaines personnes dans la communauté, la MARP risque parfois de créer des menaces aux systèmes de pouvoirs en place.
- ✓ Une MARP demande du temps et des ressources humaines.



### Éléments à prendre en compte :

- 1) Il est essentiel de considérer l'amplitude et l'hétérogénéité des communautés et le fait que ce tiroir englobe une multitude d'acteurs avec une gamme extrêmement variée de visions et d'objectifs et de modes comportementaux.
- 2) Dans une intervention à caractère politique (la protection) l'exercice de compréhension et d'assimilation des logiques de pouvoir est complexe. Afin de faire des choix éclairés ou d'élaborer des interventions en faveur et avec des groupes

défavorisés, il est essentiel de comprendre les schémas d'exclusion sociale et la culture qui les alimente.

- 3) Participation et représentation ne sont pas forcément des concepts qui s'accordent à la perfection (au moins dans une optique de société démocratique basée sur le vote des représentants du peuple) et l'équilibre entre le deux est souvent aléatoire et objet d'une négociation permanente.
- 4) Il est essentiel de chercher d'éviter le « nombrilisme » en accordant beaucoup d'attention aux enjeux locaux et en oubliant les aspects à plus grande échelle.

### Opérationnaliser l'outil

- 1) Définir les objectifs de la MARP.
- 2) Sélectionner l'équipe d'évaluation.
- 3) Définir les indicateurs-clés et les domaines d'investigation.
- 4) Identifier les sources d'information disponibles et choisir les outils pour la collecte de l'information. La MARP est en effet un méga-outil qui peut contenir entre autre:

|  |  |
|--|--|
| <b>Reconstructions historiques</b>                 | Les évènements principaux de l'histoire du village sont évoqués et utilisés comme point de départ dans l'analyse de la situation actuelle  |
| <b>Transects villageois</b>                        | L'équipe de la MARP se promène avec un groupe de villageois dans la zone concernée et discute les choses observées   |
| <b>Cartographies participatives</b>                | Les participants font une carte de la communauté. La manière dont ils la font et ce qu'ils identifient comme important fournissent de bons points de départ de discussions sur les aspects cruciaux de la vie de la communauté.                                    |
| <b>Etudes de cas, focus groups, entretiens ...</b> | Afin d'analyser certaines questions cruciales.<br>Souvent, dans le cadre d'une MARP, ces méthodes sont utilisées afin de:<br>- Préparer des matrices de classement des problèmes<br>- Faire évoluer ces matrices dans des arbres problèmes-causes-effets-solutions |

- 5) Etablir le calendrier de la MARP.
- 6) Informer la communauté concernée avec précision (durée de la MARP, équipe sur le terrain, objectifs ...).
- 7) Conduire la MARP.
- 8) Analyser/ présenter les résultats à la communauté.

### POUR ALLER PLUS LOIN

Philippe Lavigne Delville et autres : Les enquêtes participatives en débat, Kartala  
 UNHABITAT : Not about us without us: working with grassroots organisations in the land field  
<http://www.unhabitat.org/pmss/listItemDetails.aspx?publicationID=2852>  
 FAO : La MARP : [http://www.fao.org/participation/french\\_website/content/MARP\\_fr.html](http://www.fao.org/participation/french_website/content/MARP_fr.html)  
 IIED : Participatory Learning and Action




## BIBLIOGRAPHIE



Pour des approfondissements sur le S&E

### 1) **Designing for Results: Integrating Monitoring and Evaluation in Conflict Transformation Programs – SFCG**

Search for Common Ground a produit un manuel extrêmement pratique et utile pour le M&E des actions de transformation des conflits. (  )





[http://www.sfcg.org/programmes/ilr/ilt\\_manualpage.html](http://www.sfcg.org/programmes/ilr/ilt_manualpage.html)

### 2) **Guide pratique su Suivi et Evaluation – IFAD**

Probablement le guide de suivi et évaluation le plus exhaustif (basé prioritairement sur l'approche Cadre Logique) a été élaboré par l'IFAD (International Fund for Agricultural Development). Même si conçu pour des interventions de développement en milieu rural, ce guide est d'utilité générale. Entièrement téléchargeable en ligne. ( , , , et en arabe).






[http://www.ifad.org/evaluation/guide\\_f/4/index.htm](http://www.ifad.org/evaluation/guide_f/4/index.htm)

### 3) **Guide Evaluation – UE**

L'évaluation selon l'UE. 5 manuels de méthodologie très complets et souvent utilisés par les évaluateurs. ( , , ,  )

[http://ec.europa.eu/europeaid/evaluation/methodology/methods/mth\\_docs\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/europeaid/evaluation/methodology/methods/mth_docs_fr.htm)

### 4) **Impact Measurement and Accountability in Emergencies : The Good Enough Guide – OXFAM GB, CARE, CRS, IRC, MERCY CORPS, SAVE THE CHILDREN, WORLD VISION**


Un guide incontournable (dans beaucoup de langues !) avec beaucoup d'outils ( , , , , , et en arabe, ... )

<http://www.ecbproject.org/geg>

### 5) **Des outils pour programmer, suivre, évaluer et présenter ses projets – GRET ( , )**


<http://www.gret.org/ressource/pdf/07740.pdf>

### 6) **Lost in the Matrix The Logframe and the Local Picture – INTRAC**

Une analyse critique d'INTRAC du cadre logique et, plus généralement, de comment le changement est mesuré. (  )

<http://www.intrac.org/data/files/resources/154/Lost-in-the-Matrix-The-Logframe-and-the-Local-Picture.pdf>

### 7) **Most significant change – MANDE**


Une autre technique pour mesurer l'impact des actions (  )

<http://www.mande.co.uk/docs/MSCGuide.pdf>




**Pour des approfondissements sur la protection par les communautés**

#### 1) **Safety with dignity – ACTIONAID**

Un manuel sur l'intégration de la protection par les communautés dans les programmes humanitaires. Avec 22 outils (méthodes participatives). (  )



<http://www.actionaid.org.au/field-protection-manual.htm>

#### 2) **Manuel de la participation à l'usage des acteurs humanitaires – URD**

Le Manuel de la participation à l'usage des acteurs humanitaires donne des conseils détaillés sur ce qu'implique concrètement la participation dans l'action humanitaire (  ). Téléchargeable par chapitre.

<http://www.urd.org/spip.php?article320>

#### 3) **La Participation des Populations affectées par les crises dans l'Action Humanitaire, Manuel du Practicien – ALNAP Global Study**

Le chapitre 6 et 7 sont dédiés au Suivi évaluation de la participation (  ,  )

[http://www.globalstudyparticipation.org/phase2/francais/piloting/handbook\\_FR.pdf](http://www.globalstudyparticipation.org/phase2/francais/piloting/handbook_FR.pdf)



**Pour des approfondissements sur les SGBV :**

#### 1) **Gender Based Violence Tools Manual – RHRC (IRC, CARE, ARC ...)**

Un manuel très complet, avec le chapitre 7 entièrement dédié au S&E (  )

[http://www.rhrc.org/resources/gbv/gl\\_sgbv03\\_07.pdf](http://www.rhrc.org/resources/gbv/gl_sgbv03_07.pdf)

et des liens excellents pour des recherches ultérieures: (  la plupart)

<http://www.rhrc.org/resources/index.cfm?sector=gbv>

#### 2) **Gender-Based Violence Legal Aid: A Participatory Toolkit - ARC International**

Traiter les GBV dans des contextes de conflit (  )

<http://www.arcrelief.org/gbvbooks/cdrom/index.html>

3) **Principes d'éthique et de sécurité recommandés par l'OMS pour la recherche, la documentation et le suivi de la violence sexuelle dans les situations d'urgence – OMS (  ,  )**


Des bons standard éthiques pour mais pas de consignes (ni recommandations) concernant plus particulièrement les problèmes que posent la collecte d'informations sur la violence sexuelle dans des contextes de conflit

[http://www.who.int/gender/EthicsSafety\\_Fr\\_web.pdf](http://www.who.int/gender/EthicsSafety_Fr_web.pdf)





## Pour des approfondissements sur la Protection de l'Enfant

1) **Measuring the Unmeasurable: Quantifying Community Reintegration of Girls Formerly Associated with Armed Groups in Cote d'Ivoire - Save the Children UK**

Elaboration des indicateurs qualitatifs utilisés dans des programmes de la protection pour les filles en Côte d'Ivoire. (  )

<http://www.hks.harvard.edu/cchrp/pdf/Hamakawa%20-%20Randall.pdf>

2) **Manuel de mesure des indicateurs de la justice pour mineurs - UNICEF et l'Office des Nations Unies Contre la Drogue et le Crime**


Un manuel qui vise à aider le mis en place et l'administration d'un système national de collecte d'informations sur la justice pour mineurs et ainsi, à terme, à mesurer les indicateurs. (  ,  )

[http://www.juvenilejusticepanel.org/resource/items/U/N/UNODCUNICEFManuelIndicateursJM08\\_FR.pdf](http://www.juvenilejusticepanel.org/resource/items/U/N/UNODCUNICEFManuelIndicateursJM08_FR.pdf)

3) **Child protection policies and procedures toolkit– UNICEF**

Une présentation sur comment développer un cadre participative pour le suivi et évaluation pour les politiques et procédures de la protection. (  )

<http://www.unicef.org/violencestudy/pdf/CP%20Manual%20-%20Introduction.pdf>

4) **Putting child rights and participatory: monitoring and evaluation with children into practice: some examples in Indonesia, Nepal, South Africa and the U.K. - Robert Nurick and Vicky Johnson (  )**

[http://www.planotes.org/documents/plan\\_04208.pdf](http://www.planotes.org/documents/plan_04208.pdf)




5) **Children and Participation – Save the Children (  )**

[http://www.savethechildren.org.uk/en/docs/children\\_and\\_partipation.pdf](http://www.savethechildren.org.uk/en/docs/children_and_partipation.pdf)





## Pour des approfondissements sur le Monitoring Protection

1) **Monitoring and Reporting Human Rights Violations in Africa. A Handbook for Community Activists – Amnesty International**

Brochure destinée aux militants associatifs, aux auxiliaires juridiques et autres observateurs locaux chargés du respect des droits humains. (  ,  ,  , Swahili)

[http://www.hrea.org/index.php?base\\_id=104&language\\_id=1&erc\\_doc\\_id=2808&category\\_id=21&category\\_type=3&group=](http://www.hrea.org/index.php?base_id=104&language_id=1&erc_doc_id=2808&category_id=21&category_type=3&group=)

A consulter également sur le site de Amnesty International une bonne base de données sur les principaux instruments juridiques et les normes internationales (et régionales) dans la protection des DH (  ,  )

<http://www.amnesty.org/fr/human-rights-defenders/resources/defense-of-human-rights>

## 2) HREA (Human Rights Education Associates)

Plus généralement, HREA a créé une base de données sur le DH très volumineuses organisée par thème:

[http://www.hrea.org/index.php?base\\_id=114](http://www.hrea.org/index.php?base_id=114)

En particulier: **Training Manual on Human Rights Monitoring. Professional Training Series No. 7** (  ,  ):

[http://www.hrea.org/index.php?base\\_id=104&language\\_id=1&erc\\_doc\\_id=542&category\\_id=21&category\\_type=3&group=](http://www.hrea.org/index.php?base_id=104&language_id=1&erc_doc_id=542&category_id=21&category_type=3&group=)

## 3) Humanitarian Protection: DG ECHO's funding guidelines (ECHO 0/1/MLS (2009)) ( )

Un document qui décrit la conception de la protection selon DG ECHO, le cadre des interventions, et la gestion des projets relatifs à la protection. Dans les annexes, une discussion sur les indicateurs.

[http://ec.europa.eu/echo/files/policies/sectoral/Prot\\_Funding\\_Guidelines.pdf](http://ec.europa.eu/echo/files/policies/sectoral/Prot_Funding_Guidelines.pdf)

## 4) Garantir la Protection - Orientations de l'Union Européenne concernant les Défenseurs des Droits de l'Homme - UE ( )

<http://www.consilium.europa.eu/uedocs/cmsUpload/16332-re01.fr08.pdf>


## 5) Declaration on the Right and Responsibility of Individuals, Groups and Organs of Society to Promote and Protect Universally Recognized Human Rights and Fundamental Freedoms – UN ( )

[http://www.unhcr.ch/huridocda/huridoca.nsf/\(symbol\)/a.res.53.144.en](http://www.unhcr.ch/huridocda/huridoca.nsf/(symbol)/a.res.53.144.en)

## 6) Nouveau Manuel de protection pour les défenseurs des droits humains (3ème édition) - Protection International ( , , , , , .. )

<http://www.protectionline.org/Nouveau-Manuel-de-protection-pour.html>

## 7) Evaluation of DG ECHO's Actions in the Democratic Republic of the Congo – DARA

Une évaluation du soutien par la DG ECHO en RDC dans le secteur de la protection, avec une description de la situation de protection dans l'est du RDC, et des recommandations pour renforcer les activités de la protection (octobre 2010). (  )

[http://daraint.org/wp-content/uploads/2010/11/REPORT\\_ECHO\\_evaluation\\_DRC.pdf](http://daraint.org/wp-content/uploads/2010/11/REPORT_ECHO_evaluation_DRC.pdf)

**8) Minimum Agency Standards for Incorporating Protection into Humanitarian Response: Field Testing Version - Caritas Australia, CARE Australia, Oxfam Australia, World Vision Australia**

Une guide de référence sur les standards pour tous les secteurs dans les réponses d'urgence, et des standards liés aux standards Sphere- pour intégrer la protection dans chaque secteur. (🇬🇧)

[www.icva.ch/doc00002448.pdf](http://www.icva.ch/doc00002448.pdf)

**9) Growing the Sheltering Tree: protecting rights through humanitarian action – IASC (🇬🇧)**

<http://www.icva.ch/gstree.pdf>

**10) Improving the Safety of Civilians: A Protection Training Pack - OXFAM GB (🇬🇧)**

[http://www.oxfam.org.uk/resources/downloads/improving\\_safety\\_civ\\_book.pdf](http://www.oxfam.org.uk/resources/downloads/improving_safety_civ_book.pdf)



## A propos des actions de plaidoyer :

**1) Le Plaidoyer/Lobbying : Une approche pour influencer et faire agir les décideurs - SNV (🇧🇪)**

<http://www.snvworld.org/en/countries/mali/Documents/Brochure%20PL%20-%20Final%20Version.pdf>

**2) INTRAC**

Maureen O'Flynn a élaboré pour INTRAC deux études intéressantes dont le premier porte sur une analyse sur l'utilité des actions de plaidoyer et sur comment intégrer les principes de suivi et évaluation dans le plaidoyer (🇬🇧).

Tracking Progress in Advocacy: Why and How to Monitor and Evaluate Advocacy Projects and Programmes, 2009

<http://www.intrac.org/data/files/resources/672/Tracking-Progress-in-Advocacy-Why-and-How-to-Monitor-and-Evaluate-Advocacy-Projects-and-Programmes.pdf>

Et la deuxième sur comment mesurer l'impact dans les actions pour le changement :

<http://www.intrac.org/data/files/resources/695/Impact-Assessment-Understanding-and-Assessing-our-Contributions-to-Change.pdf>



## Autres ressources

**1) ONERESPONSE**


Une très bonne base de données des principaux documents sur la protection

<http://oneresponse.info/GlobalClusters/Protection/Pages/Protection%20Library.aspx>

**2) Complaints and response manuel – DRC (🇬🇧).**


<http://www.drc.dk/about-drc/publications/manuals/>

**3) WWI, Save the Children, Lutheran World Federation et HAP**

Une autre initiative pour mettre en place des mécanismes de traitement des plaintes (Haïti). (  )


<http://www.hapinternational.org/pool/files/collaboration-and-innovation-developing-a-joint-complaint-and-response-mechanism.pdf>

**4) L'évaluation de la formation dans l'entreprise : état de la question et perspectives - Alain Dunberry, Céline Péchard**

L'évaluation de la formation dans l'entreprise en partant des modèles de Kirkpatrick. (  )


[http://www.cpmt.gouv.qc.ca/publications/pdf/RECHERCHE\\_T3\\_Dunberry\\_Pechard.pdf](http://www.cpmt.gouv.qc.ca/publications/pdf/RECHERCHE_T3_Dunberry_Pechard.pdf)

**5) GAIN Peacebuilding Indicators – CRS**

Une élaboration de 18 indicateurs qui aident à mesurer les aspects de l'équité, cohésion social, action des église, engagement civile, SGBV, dialogue et coopération et l'implication de la jeunesse dans les activités de renforcement de la paix. (  )

<http://www.crsprogramquality.org/storage/pubs/peacebuilding/GAIN.pdf>

**6) ONE WORLD TRUST**

Une base de données sur les outils de redevabilité (  principalement).

<http://www.oneworldtrust.org/apro/>

**7) La parité hommes-femmes et l'accès à la terre - FAO**

Le chapitre 4 sur Le Suivi et évaluation dans l'accès à la terre (  )

<http://www.fao.org/DOCREP/005/Y4308F/y4308f06.htm#bm06>

## TABLEAU RECAPITULATIF INDICATEURS ET OUTILS

| DOMAINE   | INDICATEURS   | OUTILS   |
|---|---|--|
| <p><b>1. FORMATION</b></p> <p>Améliorer les connaissances / élargir les représentations des groupes ciblés</p>  | <p><b>1.1</b> # de personnes (désagrégé par âge et genre) formées /sensibilisées par thème/sujet de formation/ sensibilisation et % des personnes des groupes cibles formé/ sensibilisé</p> <p><b>1.2</b> # de modules de formations/méthodes de sensibilisation développées</p> <p><b>1.3</b> # et % de personnes formées ayant retenu les principaux éléments de la formation à la fin de la formation</p>  | <p>Comptage sur la base des listes de présences / de l'observation</p> <p>Dénombrement</p> <p>OUTIL 7</p>  |
| <p><b>2. PROTECTION PAR LES COMMUNAUTES</b></p> <p>Renforcer les communautés locales afin qu'elles puissent apporter des réponses rapides et appropriés dans le domaine de la protection des civils</p> | <p><b>2.1</b> # d'organisations communautaires mises en place ayant développés des plans communautaires de protection</p> <p><b>2.2</b> # décisions/ références/actions prises par les communautés dans un délai conforme aux besoins (selon type de violation) et % de cas référés ayant reçu une prise en charge adéquate (selon la communauté)</p> <p><b>2.3</b> % de civils (désagrégé par âge et genre) qui perçoivent un changement positif dans la manière dont les autorités concernées écoutent, comprennent et ciblent leurs problèmes liés aux violations de DH, aux abus</p> <p><b>2.4</b> # de structures communautaires opérationnelles et % de personnes au sein des communautés qui se sentent représentés par elles et qui attribuent une valeur ajoutée à son existence et à son action</p> | <p>Dénombrement des plans et OUTIL 9</p> <p>Comptage, entretiens et enquête (OUTILS 2,4, 5, 6)</p> <p>Enquête CAP ou par questionnaire<br/>Etudes de cas<br/>Entretiens<br/>(OUTILS 2,3,4,5,6)</p> <p>Idem comme en haut</p> |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p><b>3. MONITORING PROTECTION</b></p> <p>Documenter, analyser et référer la situation des civils afin d'identifier leur besoins en protection</p>  | <p><b>3.1</b> # d'incidents de protection collectés et vérifiés désagrégés par typologie et genre/âge des victimes (y compris violations 1612) et % référés (selon les standards UNHCR et UNHCDH) aux structures appropriés de réponse humanitaire et de protection</p> <p><b>3.2</b> # de rapports analytiques sur les violations de DH compilés (désagrégés par type de violation et auteur présumé) et % diffusé aux interlocuteurs appropriés ciblés</p> <p><b>3.3</b> 50% des acteurs appropriés sont satisfaits par l'information et l'analyse issus du monitoring de protection et peuvent l'utiliser pour programmer leurs actions</p> <p><b>3.4</b> % des cas référencés ayant fait l'objet d'un suivi par les acteurs appropriés.</p> | <p>Fiche de collecte de données (voir fiches HCR) et analyse des référencements</p> <p>Dénombrement des rapports compilés / diffusés</p> <p>Questionnaire au niveau des acteurs (OUTIL 7)</p> <p>Comptage</p>                        |
| <p><b>4. SGBV</b></p> <p>Identifier les cas de violence sexuelle, améliorer la prise en charge (médicale, psychosociale, judiciaire) des victimes ainsi que leur réinsertion socio-économique et prévenir les nouveaux cas à travers la sensibilisation et la formation</p> | <p><b>4.1</b> # et % de structures communautaires qui sont en mesure de référer les cas de VS</p> <p><b>4.2</b> Augmentation en termes de % des personnes dans les communautés ciblées connaissant les structures/organisations de prise en charge médicale psychosociale et juridique et taux de confiance envers ces dernières</p> <p><b>4.3</b> % de VVS (désagrégé par âge et genre) ayant bénéficié d'une prise en charge qui rapporte que leur situation s'est améliorée grâce à l'intervention</p>   | <p>Comptage et analyse du système de référencement</p> <p>Enquête CAP (OUTILS 4,5) ou enquête par questionnaire et Etude de cas (OUTILS 3,6)</p> <p>Enquête CAP ou par questionnaire Etude de cas et entretiens OUTIL 2,3,4,5,6)</p> |
| <p><b>5. PROTECTION DE L'ENFANT</b></p> <p>Améliorer les conditions de vie des enfants afin de leur permettre d'accéder aux opportunités dont ils ont le droit (en particulier en relation aux EAFGA, ESFGA, ENA, OEV, enfants en conflit avec la loi,</p>                  | <p><b>5.1</b> # d'enfants en situation difficile (désagrégé par sexe et par catégorie : ENA, OEV, EAFGA, ESFGA, enfants en conflit avec la loi, ) identifiés</p> <p><b>5.2</b> # et % d'enfants en situation difficile identifiés qui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ont été réunifiés avec leurs famille et/ou qui ont été placés dans une famille d'accueil, ou en CTO, et qui reçoivent une prise en charge temporaire</li> <li>2) ont reçu une prise en charge psychosociale adapté</li> <li>3) ont eu accès à une prise en charge médicale de qualité (en cas de besoin)</li> </ol>   | <p>Dénombrement</p> <p>Questionnaire Etude de cas Entretiens (OUTILS 2,3,6) Analyse des systèmes de prise en charge</p>  |



|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>...)</p>   | <p>4) ont reçu une assistance socio-économique pertinente (école / travail (y compris la formation))</p> <p>5) ont reçu une assistance et un suivi juridique tout au long du cursus</p> <p><b>5.3</b> % du # d'enfants réintégrés/ciblés qui se sentent acceptés par leur famille et par leur communauté et en sécurité</p> <p><b>5.4</b> Augmentation du :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Taux de rétention en classe et de succès scolaire (enfants ayant eu accès à l'éducation)</li> <li>- Taux de rentabilité /durabilité des AGR (enfants réintégrés dans le monde du travail)</li> </ul> | <p>Questionnaire, Etude de cas, Entretiens (OUTILS 2, 3, 6)</p> <p>Analyse des registres au niveau des classes<br/>Analyse des AGR</p>   |
| <p><b>6. CONFLITS FONCIERS</b></p> <p>Prévenir et apporter, à titre pilote, une résolution durable aux conflits fonciers en s'appuyant sur les mécanismes locaux de dialogue et de médiation, de rapprochement intercommunautaires et de prévention des conflits ainsi que sur le rôle des autorités étatiques et coutumières</p> | <p><b>6.1</b> # de conflits fonciers identifiés (selon fonction des parties impliqués) et % qui fait l'objet d'une action de prévention/ réponse</p> <p><b>6.2</b> Diminution de l'incidence des conflits fonciers de nature violente</p> <p><b>6.3</b> Augmentation du % des personnes satisfaites de l'action de l'administration étatique et/ou des chefs coutumiers en matière de prévention / gestion de conflits fonciers selon typologie</p>   | <p>Dénombrement des conflits et mise en relation avec les réponses</p> <p>Analyse sur la base d'une baseline, focus groups et entretiens (OUTILS 1, 2, 9)</p> <p>Enquête, questionnaire, étude de cas, entretiens (OUTILS 2,3,4,5,6)</p> |
| <p><b>7. CONFLITS COMMUNAUTAIRES</b></p> <p>Réduire et prévenir les conflits inter - communautaires, inter-ethniques et inter-religieux en contribuant à la construction d'une culture de paix</p>  | <p><b>7.1</b> # de cas de conflits intercommunautaires identifiés et % qui fait l'objet d'une action de prévention/ réponse</p> <p><b>7.2</b> Diminution de l'incidence des conflits de nature violente</p>   | <p>Dénombrement des conflits en rapport aux réponses</p> <p>Analyse sur la base d'une baseline<br/>Focus groups et questionnaires avec les communautés (OUTIL 1, 5,9)</p>  |

## INDICATEURS POUR LE PLAIDOYER

|                  | OUTPUT  | OUTCOME   |
|------------------|---|---|
| <b>PLAIDOYER</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Un mandat, des objectifs et des procédures claires (pour ce qui concerne le plaidoyer) sont définis au sein du Cluster, approuvés par le Cluster et connus par les membres. Le mandat du Cluster est également connu par les autorités dans les zones ou les incidents de protection sont recourant</li> <li>2) Chaque action de plaidoyer repose sur une analyse contextuelle et pointue des enjeux. Les alliés et les opposants, sont identifiés, leurs mobiles (opinions) analysés et les arguments/contre-arguments élaborés en fonction des objectifs du Cluster</li> <li>3) # d'actions référées par le Cluster provinciaux au Cluster National ou à un membre du Cluster et % d'actions du Cluster National / un membre faisant objet d'une action</li> <li>4) % de réflexions (leçons apprises) faites (et écrites) sur les actions menées (échecs et réussites)</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) # d'actions proposées, % de consensus trouvés sur le # d'actions proposées, % d'actions menées sur le # de consensus trouvés, % d'actions menées ayant eu un impact (par sujet)</li> <li>2) # de mécanismes mises en place pour traiter avec les demandes, les plaintes et les insatisfactions au niveau des communautés bénéficiaires d'actions de protection et % de cas traités</li> </ol> |