



ORIENTATIONS CONJOINTES

Ciblage de l'assistance afin de répondre aux besoins essentiels



TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES ENCADRÉS.....	5
LISTE DES ÉTUDES DE CAS.....	5
LISTE DES FIGURES	6
LISTE DES TABLEAUX	6
LISTE DES ABRÉVIATIONS	7
1. INTRODUCTION	8
1.1 Objet et portée de ces lignes directrices	8
1.2 Principes directeurs.....	10
1.3 Mesurer la vulnérabilité et les besoins.....	11
1.4 Priorisation	11
1.5 Responsabilité envers les populations touchées	13
1.6 Assurer la protection.....	13
1.7 Protection des données personnelles des personnes relevant de la compétence du HCR.....	14
1.8 Coordination et partenariat.....	14
2. ÉTAPES DU CIBLAGE	16
2.1 Étape 1 – Enregistrement de la population	17
2.2 Étape 2 – Évaluation et analyse	18
2.2.1 Évaluations multisectorielles des besoins essentiels.....	20
2.3 Étape 3 – Décider de la pertinence du ciblage	29
2.4 Étape 4 – Sélection de la méthodologie de ciblage	31
2.5 Étape 5 – Définition des critères d'éligibilité.....	38
2.6 Étape 6 – Validation de la méthode de ciblage.....	40
2.6.1 Définition des erreurs d'inclusion et d'exclusion	41
2.6.2 Exigences relatives aux données et étapes de validation	43
2.7 Étape 7 – Mécanismes de communication, d'appels et de rétroactions	47
2.7.1 Communication avec les communautés	47
2.7.2 Mise en place d'un mécanisme de plaintes et de rétroactions	50

2.8	Étape 8 – Identification	52
2.8.1	Appliquer les critères d'éligibilité à la base de données d'enregistrements à jour	52
2.8.2	Identification des listes pour le ciblage communautaire	53
2.9	Étape 9 – Suivi des processus de ciblage et des résultats.....	54
2.9.1	Évaluation des résultats de l'assistance et priorisation	54
2.9.2	Suivi de l'inclusion et de l'exclusion de l'aide ciblée.....	56
2.9.3	Suivi des processus de ciblage	56
2.9.4	Conduite régulière d'analyses contextuelles et de révisions du ciblage.....	56
 ANNEXE 1 : PRINCIPES COMMUNS D'UNE ASSISTANCE CIBLÉE VISANT À RÉPONDRE AUX BESOINS ALIMENTAIRES ET AUTRES BESOINS DE BASE DES PERSONNES RELEVANT DE LA COMPÉTENCE DU HCR.....		58
 ANNEXE 2 : MÉCANISMES DE RÉTROACTION ET DE RÉPONSE.....		65
 ANNEXE 3 : EXEMPLE DE FORMULAIRE DE CONSENTEMENT POUR UNE ENQUÊTE.....		67
 ANNEXE 4 : EXEMPLE DE MANDAT POUR UN MÉCANISME DE COORDINATION CONJOINT HCR/PAM AU KENYA.....		68
 ANNEXE 5 : ENSEMBLES DE DONNÉES POUR L'ENREGISTREMENT – ENSEMBLES MINIMAUX DE DONNÉES À COLLECTER DURANT LES DIFFÉRENTES PHASES DE L'ENREGISTREMENT		70
 ANNEXE 6 : EXEMPLE DE PROCÉDURES OPÉRATIONNELLES STANDARD CONJOINTES : NOUVELLES PROCÉDURES DE COLLECTE DE L'AIDE ALIMENTAIRE POUR LES RÉFUGIÉS EN OUGANDA		72

LISTE DES ENCADRÉS

Encadré 1 : En quoi l'enregistrement des réfugiés par le HCR diffère de l'inscription par le PAM des réfugiés ayant besoin d'assistance	17
Encadré 2 : Principales ressources de données secondaires pour éclairer les évaluations des besoins	20
Encadré 3 : S'aligner sur les systèmes de sécurité sociale nationaux : enseignements tirés des programmes d'aide en espèces	36
Encadré 4 : Principes régissant les critères d'éligibilité	38
Encadré 5 : Exemple de risques liés à la protection – problèmes médicaux graves et handicap comme critères d'éligibilité pour cibler l'assistance de base	40
Encadré 6 : Calcul des erreurs d'inclusion/exclusion et de la portée	44
Encadré 7 : Addendum du HCR/PAM sur le partage des données au Mémoire d'accord mondial de 2011	53

LISTE DES ÉTUDES DE CAS

Étude de cas 1 : Afrique de l'Est, Corne de l'Afrique et Afrique centrale (2016) Groupe consultatif technique conjoint PAM/HCR sur le ciblage des réfugiés (RT-TAG)	15
Étude de cas 2 : Liban (2013-2018) Enquête multisectorielle annuelle auprès des ménages pour suivre le bien-être des réfugiés syriens	21
Étude de cas 3 : Bangladesh (2017) Évaluation de la vulnérabilité des Rohingyas en situation de crise (REVA)	22
Étude de cas 4 : Malawi (2017) Classification socioéconomique et de sécurité alimentaire des réfugiés	24
Étude de cas 5 : Kenya (2015) Utilisation des enquêtes auprès des ménages pour des prises de décision fondées sur des données probantes ..	30
Étude de cas 6 : Liban (2013-2018) Cibler l'assistance au Liban : une approche évolutive	36
Étude de cas 7 : Réfugiés syriens en Turquie (2018) Analyse des vulnérabilités et affinement des critères de ciblage	42
Étude de cas 8 : Cameroun (2017) Validation qualitative conjointe des critères d'éligibilité parmi les réfugiés de République centrafricaine	45
Étude de cas 9 : Afghanistan et Turquie (2016-) Mécanismes visant à garantir la responsabilité envers les populations touchées	49
Étude de cas 10 : Tchad (2018) Procédure d'appel dans les camps de réfugiés à la suite d'un exercice de profilage	51
Étude de cas 11 : Jordanie et Liban (2015) Études préalables et postérieures visant à évaluer les impacts des réductions de l'aide à la suite de la crise du financement de 2015	55

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Étapes de ciblage par rapport au cycle de gestion des programmes.....	16
Figure 2 : Étapes d'une évaluation des besoins	21

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Principes de ciblage conjoints du HCR et du PAM	10
Tableau 2 : Exemple de matrice d'analyse des risques liés à la protection	26
Tableau 3 : Facteurs à prendre en considération lors du choix d'une méthodologie de ciblage.....	31
Tableau 4 : Présentation des méthodes de ciblage	33
Tableau 5 : Applicabilité et exigences des différentes méthodes de ciblage – Bref tableau récapitulatif	35
Tableau 6 : Méthodes de ciblage et critères potentiels d'éligibilité.....	39

LISTE DES ABRÉVIATIONS

- AAP** Accountability to affected populations (Responsabilité à l'égard les populations touchées)
- CFM** Complaints- and feedback mechanism (mécanisme de plaintes et de rétroactions)
- FCS** Food Consumption Score (Score de consommation alimentaire (SCA))
- IASC** Inter-Agency Standing Committee (Comité permanent interinstitutions)
- JAM** Joint Assessment Mission (Mission d'évaluation conjointe)
- JPA** Joint Plan of Action (Plan d'action conjoint)
- M&E** Monitoring and Evaluation (Suivi et évaluation)
- MEB** Minimum Expenditure Basket (Panier des dépenses minimum)
- NGO** Non-governmental organization (Organisation non-gouvernementale, ONG)
- PDM** Post-distribution monitoring (Suivi après distribution)
- PMT** Proxy means testing (Évaluations indirectes des ressources)
- PoC** Person of concern (Personne relevant de la compétence du HCR)
- proGres** Profile Global Registration System (Système mondial d'enregistrement de profils)
- PSN** Persons with Specific Needs (Personnes ayant des besoins spécifiques)
- SGBV** Sexual and Gender-Based Violence (violence sexuelle et fondée sur le genre)
- SOP** Standard Operating Procedures (Procédures opérationnelles standard, POS)
- UNHCR** United Nations High Commissioner for Refugees (Bureau du Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés)
- VAM** Vulnerability Analysis and Mapping (Unité Analyse et cartographie de la vulnérabilité)
- WASH** Water, Sanitation and Hygiene (Eau, hygiène et assainissement)
- WFP** World Food Programme (Programme alimentaire mondial - PAM)

1.

INTRODUCTION

Le Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR) et le Programme alimentaire mondial (PAM) reconnaissent que les personnes en situation de crise ont des besoins et des capacités distincts. Idéalement, l'aide humanitaire devrait être fournie en fonction des besoins de chaque personne et en vue de leur protection. Le ciblage de l'aide, lorsqu'il est bien effectué, garantit que les bonnes personnes reçoivent l'aide la plus appropriée pour subvenir à leurs besoins et renforcer leurs capacités. En outre, il permet une utilisation plus efficace des ressources.

Le HCR et le PAM ont signé des [Principes communs concernant le ciblage de l'aide pour répondre aux besoins alimentaires et à d'autres besoins essentiels](#), qui engagent les deux agences à collaborer afin de cibler les réfugiés et autres personnes relevant de la compétence du HCR en fonction des besoins.¹ L'assistance alimentaire et l'assistance visant à satisfaire les autres besoins essentiels sont complémentaires, et si l'une est fournie sans l'autre, des lacunes subsistent et les besoins essentiels ne seront pas satisfaits. Le HCR et le PAM considèrent donc l'assistance comme un ensemble multisectoriel qui nécessite la mise en place d'un processus de ciblage conjoint et ancré dans le principe de *ne pas nuire* et les principes humanitaires.

Le HCR et le PAM doivent envisager la possibilité de cibler l'assistance dans tous les contextes. Le ciblage doit être intégré aux missions d'évaluation conjointes (JAM) et aux plans d'action conjoints (JPA) qui en résultent. Le cas échéant, le ciblage doit être conçu et mis en œuvre sur la base d'une évaluation minutieuse et systématique de sa faisabilité, y compris en s'appuyant sur les contributions de la population relevant de la compétence du HCR et de la communauté d'accueil. L'assistance ciblée doit tenir compte non seulement des besoins essentiels, mais aussi de la manière dont elle peut contribuer à favoriser l'autosuffisance des réfugiés conformément à la Stratégie conjointe HCR/PAM sur l'autosuffisance en matière de sécurité alimentaire et de nutrition.

Les deux agences reconnaissent que les ressources ne sont pas toujours disponibles pour satisfaire tous les besoins et que la priorisation des populations qui sont le *plus* dans le besoin est souvent nécessaire. Ces lignes directrices prévoient donc des dispositions pour les pénuries de ressources. En conformité avec le Pacte mondial sur les réfugiés² et les objectifs de développement durable visant à « ne laisser personne de côté », le HCR et le PAM s'engagent à concevoir des programmes d'assistance ciblés qui s'accompagnent d'une compréhension des programmes nationaux de protection sociale, en les alignant là où cela est pertinent et faisable.

Le ciblage et la priorisation de l'assistance de base impliquent un large éventail d'activités et nécessitent une collaboration accrue et de nouvelles méthodes de travail entre les deux agences. Ces lignes directrices techniques visent à aider les bureaux de pays à identifier conjointement les approches tenant compte des besoins de protection les plus appropriées pour le ciblage et la priorisation de l'assistance de base.

1.1 Objet et portée de ces lignes directrices

Ces lignes directrices sont conçues pour encourager les bureaux de pays du HCR et du PAM en collaboration avec les partenaires,³ à évaluer et adopter collectivement une approche centrée sur la personne, axée sur la protection et fondée sur des données probantes pour cibler l'aide en nature et/ou en espèces afin de répondre aux besoins fondamentaux de manière transparente, responsable et cohérente.

¹ L'aide alimentaire est un ensemble d'interventions conçues pour permettre aux populations en situation d'insécurité alimentaire d'avoir accès à des aliments sains et nutritifs en quantité suffisante pour satisfaire leurs besoins et préférences alimentaires et leur permettre de mener une vie active et d'être en bonne santé. Parmi les autres formes d'assistance visant à satisfaire les besoins essentiels, on peut citer l'assistance en nature comme la fourniture d'ustensiles, de casseroles, de combustible et de savon, qui complète une série de services et d'activités conçus pour assurer l'accès à des soins de santé essentiels et vitaux ; l'eau, l'assainissement et l'hygiène ; l'éducation, les moyens d'existence et l'accès à un abri. L'aide alimentaire et l'aide de base peuvent être fournies dans le cadre d'interventions et de services sectoriels en espèces ou en nature, selon le contexte.

² [Pacte mondial sur les réfugiés](#), 2018

³ Cela peut inclure le gouvernement local ou national, et des organisations non gouvernementales nationales ou internationales (ONG(I)).



Elles sont rédigées pour 1) le personnel technique et de programme du HCR, y compris les équipes multifonctionnelles qui soutiennent le processus de ciblage dans les opérations du HCR, 2) le personnel d'analyse et de cartographie de la vulnérabilité du PAM (VAM), les agents de suivi et d'évaluation et le personnel des programmes, 3) le personnel technique et de gestion des deux agences impliqué dans la protection et l'assistance, 4) le gouvernement et les partenaires impliqués dans l'évaluation, la planification/conception des programmes, la mise en œuvre et le suivi des opérations et des activités d'aide aux réfugiés, et aux autres personnes relevant de la compétence du HCR.

Les besoins essentiels comprennent les services de base et l'assistance en matière de santé, nutrition, Eau, Hygiène et Assainissement (EHA), nourriture, abri, énergie, éducation, ainsi que des articles ménagers et des services spécialisés pour les personnes ayant des besoins spécifiques. Ces orientations se concentrent sur les besoins essentiels qui peuvent être satisfaits par une aide en nature et/ou en espèces, et non par des services. Cependant, une coordination et une collaboration étroites entre les agences et les partenaires sont nécessaires pour assurer l'aiguillage vers les services tout au long du processus de programmation. Ces lignes directrices ne décrivent pas spécifiquement en détail le ciblage du soutien aux moyens d'existence et des programmes visant à améliorer l'autosuffisance ; cependant, le ciblage de l'assistance de base, du soutien aux moyens d'existence et d'autres formes d'assistance doit être conçu de manière coordonnée et communiqué de manière globale, conformément à la [Stratégie conjointe relative à l'autosuffisance en matière de sécurité alimentaire et de nutrition](#).

Il existe diverses approches de ciblage et un corpus croissant d'expériences sur ce sujet⁴. Ces lignes directrices présentent des points essentiels à prendre en considération pour garantir la sélection de l'approche la plus appropriée en fonction du contexte, d'une manière qui tient compte des besoins de protection. Elles couvrent tous les milieux, y compris les milieux urbains, ruraux, les camps et les milieux d'accueil. Elles visent à placer les personnes au centre de la réponse, en considérant leur situation d'un point de vue global et fondé sur les besoins essentiels, et non à travers une approche au coup par coup, distinguant leurs besoins alimentaires de leurs besoins non alimentaires.

L'expérience du HCR et du PAM dans le ciblage conjoint (et la priorisation) de l'assistance afin de répondre aux besoins alimentaires et autres besoins essentiels ne cesse de s'accroître. Reconnaissant qu'il reste encore beaucoup à apprendre, le HCR et le PAM accueillent favorablement les rétroactions, les enseignements et les expériences des opérations nationales et des partenaires sur les efforts de ciblage conjoints. Ces lignes directrices seront mises à jour en conséquence.

⁴ Voir par exemple [Armstrong, P et Jacobsen, K \(2015\)](#) ; [MacAuslan, I. et Farhat, M. \(2013\)](#) ; [Patel, R et al \(2016\)](#)

1.2 Principes directeurs

Le HCR et le PAM ont signé les *Principes conjoints pour cibler l'assistance afin de répondre aux besoins alimentaires et autres besoins essentiels des personnes relevant de la compétence du HCR* en janvier 2018. Ce document décrit les principes clés et un processus conjoint pour cibler l'aide aux personnes dans le besoin. Les principes sont les suivants (voir l'annexe 1 pour le document complet).

Tableau 1 : Principes de ciblage communs du HCR et du PAM

Principe	Conseils
Axé sur la protection	Le ciblage doit permettre de promouvoir et de renforcer la protection des personnes relevant de la compétence du HCR et contribuer à la réalisation de résultats en termes de moyens d'existence et de solutions, dans la mesure du possible selon une approche fondée sur les droits. Par conséquent, le ciblage doit s'appuyer sur une analyse des risques et des avantages pour la protection et sur un suivi continu des résultats en matière de protection, ainsi que sur la prise de mesures visant à identifier et à atténuer les effets négatifs éventuels.
Collaboratif	Le HCR et le PAM doivent se coordonner et travailler en collaboration avec les pouvoirs publics et les partenaires pour décider conjointement de l'approche, des critères d'éligibilité et des méthodes de mise en œuvre les plus appropriés pour cibler l'assistance en fonction de chaque contexte. Les agences partageront leurs connaissances et leurs informations à l'appui de ces processus dans le cadre d'un accord mondial sur le partage des données.*
Participatif	La participation des personnes relevant de la compétence du HCR doit être assurée à toutes les étapes du ciblage de manière inclusive, opportune, systématique et transparente.
Inclusif	Le ciblage ne doit pas être discriminatoire et doit tenir compte des besoins et des risques spécifiques liés à l'âge, au genre, au handicap et à la diversité. Les processus de ciblage, les critères et les résultats doivent refléter cette approche inclusive à toutes les étapes et répondre de manière adéquate aux besoins spécifiques et aux risques identifiés.
Basé sur des données probantes	Les individus/groupes en situation d'insécurité alimentaire, de vulnérabilité économique et présentant des risques liés à la protection spécifiques sont identifiés et sélectionnés sur la base d'informations objectives et de critères d'éligibilité pratiques, afin de leur fournir une assistance qui leur permettra de répondre à leurs besoins alimentaires et autres besoins de base.
Pertinent	La définition des besoins et le choix de l'assistance aux personnes relevant de la compétence du HCR qui en découle reposent sur des analyses approfondies du contexte, des risques, de la sécurité alimentaire et de la vulnérabilité, lesquelles servent également à éclairer les décisions en matière de ciblage. L'approche de ciblage convenue doit être conçue et mise en œuvre conjointement pour le contexte spécifique en question.
Précis	L'objectif du processus de ciblage est d'inclure toutes les personnes relevant de la compétence du HCR éligibles et d'exclure celles qui ne le sont pas. Il s'agit également de proposer des niveaux appropriés d'assistance aux ménages et aux individus en fonction de leurs besoins identifiés. Les critères d'éligibilité doivent être revus et adaptés régulièrement en fonction du contexte et à la lumière de la rétroaction et du suivi.
Cohérent	Le ciblage de l'assistance destinée à répondre aux besoins alimentaires et autres besoins de base doit être coordonné afin de garantir que les besoins sont satisfaits de manière cohérente et équilibrée. Si les autres besoins de base des populations relevant de la compétence du HCR ne sont pas satisfaits, l'aide alimentaire pourrait ne pas être utilisée comme prévu, au détriment de la sécurité alimentaire. La situation de la communauté d'accueil en matière de sécurité alimentaire doit également être examinée et prise en considération afin d'éviter tout conflit potentiel entre les deux groupes.
Proportionné	Les agences doivent viser à transférer la quantité/valeur d'aide adéquate pour répondre aux besoins des personnes relevant de la compétence du HCR. Le coût financier total d'un processus de ciblage doit être examiné par rapport au coût d'une assistance à tous et aux résultats généraux du ciblage en matière de protection.
Transparent	Les personnes relevant de la compétence du HCR doivent être tenues informées par voie de communications, de participation, de processus transparents, de rétroaction et de mécanismes de plainte, lesquels permettent d'identifier les besoins non satisfaits, de détecter les erreurs et de corriger le ciblage si nécessaire. Les informations sur le ciblage – y compris les critères d'éligibilité – doivent être communiquées aux personnes relevant de la compétence du HCR.
Suivi	Le processus de ciblage, les critères d'éligibilité, les risques de protection, les mécanismes d'atténuation des risques et les résultats en matière de sécurité alimentaire doivent être observés pour l'ensemble des personnes relevant de la compétence du HCR et l'approche doit être adaptée si nécessaire.

* Voir [Addendum sur le partage des données HCR/PAM](#), 2018.

1.3 Mesurer la vulnérabilité et les besoins

Le ciblage de l'assistance pour répondre aux besoins alimentaires et autres besoins essentiels des personnes relevant de la compétence du HCR afin de garantir leur survie et un niveau minimum de bien-être physique et mental doit être fondé sur une analyse solide de la sécurité alimentaire et des vulnérabilités socioéconomiques et des risques liés à la protection auxquels la population se heurte. Cela déterminera qui peut et qui ne peut pas satisfaire ses besoins essentiels et ce qui peut être fait pour répondre à ces besoins.

Dans le contexte humanitaire, il existe différentes manières d'évaluer la vulnérabilité en fonction des mandats des agences humanitaires, de l'impact prévu de l'assistance et de la définition de la population à assister. Le HCR et le PAM travaillent conjointement pour cibler et prioriser l'assistance aux réfugiés ; il est donc essentiel de comprendre comment chaque agence mesure la vulnérabilité.

Comment le PAM mesure la vulnérabilité

Le PAM mesure la sécurité alimentaire au moyen d'un indicateur composite défini dans l'Approche consolidée largement utilisée pour le compte-rendu des indicateurs de sécurité alimentaire ([Méthodologie CARI](#)).⁵ Il prend en considération deux dimensions : la consommation alimentaire (en termes de fréquence et de diversité alimentaire) et la capacité de faire face (mesurée à travers la vulnérabilité économique et les moyens d'existence). Dans les situations de réfugiés, l'assistance alimentaire et en espèces joue souvent un rôle majeur, de sorte que la méthodologie d'évaluation doit être légèrement ajustée afin de mesurer les besoins réels d'assistance.

En outre, le PAM effectue des évaluations multisectorielles des besoins essentiels avec des partenaires afin de déterminer quels sont les besoins fondamentaux d'une population ciblée et quels besoins (tels que la nourriture, le logement, l'éducation ou l'eau) sont satisfaits ou non, comment les gens les satisfont (ou pourquoi ils ne peuvent pas les satisfaire), en plus d'identifier qui et combien de personnes sont incapables de satisfaire ces besoins.

Comment le HCR mesure la vulnérabilité

Le HCR mesure les indicateurs de bien-être des réfugiés, notamment l'état de santé et de nutrition, l'eau et l'assainissement, les abris, la pauvreté socioéconomique et les vulnérabilités en matière de protection pour guider les stratégies d'assistance et de solution. L'analyse des vulnérabilités de protection individuelle s'appuie sur l'[Approche des besoins spécifiques](#), qui guide la gestion des cas. Les codes des besoins spécifiques du HCR sont décrits à l'annexe 2. En outre, le HCR encourage l'inclusion des réfugiés dans les évaluations nationales de la pauvreté afin de pouvoir générer des données comparables entre les réfugiés et les communautés d'accueil. Des données socioéconomiques comparables sont de plus en plus importantes pour déterminer le niveau d'assistance nécessaire et pour éclairer les programmes de développement régionaux mis en œuvre par les partenaires du développement et du secteur privé ainsi que les gouvernements nationaux dans le cadre du Pacte mondial sur les réfugiés.

1.4 Priorisation

La priorisation est déterminée par les ressources et intervient lorsque le manque de financement a pour conséquence que tous les besoins ne peuvent être satisfaits au moyen des ressources disponibles. La plupart des opérations devront, à un moment donné, prioriser l'assistance en raison du manque de financement. Le choix de la stratégie de priorisation dépend du contexte, des lacunes en matière de ressources, de la durée prévue des pénuries de ressources et des autres soutiens/programmes disponibles. Dans de telles situations, les activités de secours vitales sont souvent la priorité numéro un. Les options de priorisation entrent normalement dans **trois** catégories :

- ❶ Réduire la quantité de nourriture ou la valeur de l'aide en espèces par bénéficiaire, tout en maintenant le nombre total de personnes stable
- ❷ Réduire le nombre de bénéficiaires, tout en maintenant la valeur de l'aide stable
- ❸ Une combinaison de la réduction de la quantité de nourriture ou de la valeur de l'aide en espèces et de la réduction du nombre de bénéficiaires

⁵ Les lignes directrices CARI seront mises à jour en 2020 pour prendre en compte cet aspect.



© WFP/Saikhat Mojumder

Si, par exemple, le financement n'est disponible que pour répondre à 100 % des besoins de 50 % des ménages, alors une opération pourrait diminuer la valeur de l'aide par ménage et continuer à apporter une assistance à tous, tout en reconnaissant que cela ne satisfera pas tous les besoins des ménages aidés. Ou mettre en place un processus de sélection pour différencier ceux qui en ont le plus besoin, tout en « dépriorisant » les autres.

En fonction du contexte, les agences peuvent suivre des étapes et des procédures similaires pour le ciblage et la priorisation, mais il est important de faire clairement la distinction entre les deux lors de la communication avec les personnes touchées, les partenaires et les donateurs. Lorsque les ressources sont priorisées, les objectifs ne peuvent pas être atteints, ce qui entraîne des besoins non satisfaits importants qui pourraient avoir une incidence sur le bien-être et la protection d'une population. Un plaidoyer conjoint fondé, sur des données probantes, des réunions régulières des donateurs et des alertes peuvent accroître la sensibilisation et les niveaux de ressources et réduire le besoin de priorisation.

Lorsque la nourriture et d'autres aides de base doivent être prioritaires, les programmes de nutrition doivent être renforcés (programmes d'alimentation complémentaire générale pour les 6-24 mois et les femmes enceintes et allaitantes, fourniture continue d'aliments composés enrichis dans la ration générale en cas d'aide en nature) afin d'atténuer l'impact nutritionnel négatif potentiel d'une pénurie de nourriture et d'autres formes d'assistance de base.

Le soutien des moyens d'existence et les programmes visant à améliorer l'autosuffisance sont souvent mis en œuvre en tandem avec l'aide alimentaire/non alimentaire. Le ciblage/la priorisation de ce soutien doit être conçu(e) (et communiqué(e)) en coordination avec le ciblage/la priorisation de la nourriture et d'autres aides de base, même si les critères d'éligibilité peuvent différer.

Lorsqu'une priorisation est nécessaire, il est important de suivre de près les résultats en matière de sécurité alimentaire, les résultats économiques et de protection des personnes qui reçoivent une assistance et de celles qui n'en reçoivent pas. De plus, les implications négatives des coupes devraient être atténuées (dans la mesure du possible), documentées et utilisées à des fins de plaidoyer en faveur d'un soutien supplémentaire (voir la section 8 consacrée au suivi).

1.5 Responsabilité envers les populations touchées

Le HCR et le PAM sont tous deux signataires des Engagements de redevabilité envers les populations touchées du Comité permanent interorganisations (IASC) : leadership/gouvernance ; transparence; rétroactions et plaintes ; participation ; conception, suivi et évaluation. Les principes de ciblage conjoints incluent les principes de responsabilité. Le PAM dispose également d'une [stratégie pour la responsabilité à l'égard des populations touchées](#) et le HCR d'une [politique sur l'âge, le genre et la diversité](#).

La responsabilité à l'égard des populations touchées peut être comprise comme un engagement actif des acteurs et des organisations humanitaires à utiliser le pouvoir de manière responsable en tenant compte des personnes qu'ils cherchent à aider, en étant tenus de communiquer avec elles et de leur rendre compte.

Les personnes touchées ont le droit de participer activement aux décisions qui affectent leur vie. S'assurer que les programmes sont responsables à l'égard des personnes touchées est donc un aspect clé de la programmation fondée sur les droits. L'implication des personnes touchées dans les décisions du programme, y compris le processus de ciblage, garantit que l'assistance visant à répondre aux besoins alimentaires et autres besoins essentiels est plus efficace.

Le partage d'informations avec les communautés touchées (notamment les critères d'éligibilité) de manière systématique crée de la transparence, améliore l'acceptation de l'approche par la communauté et contribue à atténuer les tensions et la méfiance parmi les groupes ciblés lorsque des changements inattendus se produisent, par exemple une assistance réduite en raison d'un manque de financement.

Il est vital que les populations touchées ou les personnes relevant de la compétence du HCR participent dès le début du ciblage, c'est-à-dire au stade de l'évaluation, afin de :

- Comprendre la vulnérabilité socioéconomique, l'insécurité alimentaire et les risques liés à la protection dans un certain contexte
- Identifier tous les segments vulnérables de la population
- S'assurer que le processus est inclusif.

Il convient d'appliquer une optique d'âge, de genre et de diversité dans les processus participatifs d'évaluation et de ciblage.

Un mécanisme de plaintes et de rétroactions (CFM) fonctionnel est un élément clé d'une stratégie de responsabilité à l'égard des populations touchées. Voir la section 2.7 sur les mécanismes de plaintes et de rétroactions.

1.6 Assurer la protection

La situation de protection des personnes relevant de la compétence du HCR doit être prise en compte lors de la planification et de la mise en œuvre d'une assistance ciblée pour satisfaire les besoins essentiels.

Une analyse des risques liés à la protection doit être menée avant de cibler l'assistance. La cartographie de l'accès des réfugiés et autres personnes relevant de la compétence du HCR aux droits fondamentaux est une étape clé de cette analyse. Ces droits concernent, sans s'y limiter, les documents d'identité, l'accès à la terre et à l'emploi, la liberté de circulation, l'accès à l'éducation et aux services financiers ainsi qu'à d'autres services. Dans les contextes où les réfugiés et autres personnes relevant de la compétence du HCR ne jouissent pas des mêmes droits que les nationaux, ils peuvent avoir besoin d'un niveau et d'un type de soutien différents de ceux dont bénéficie la population du pays d'accueil.

D'autres domaines clés d'une évaluation des risques liés à la protection comprennent, par exemple, le profil de la population réfugiée (notamment les mouvements de population, les problèmes de protection spécifiques, les conditions de vie et la sécurité sur le lieu d'asile), la protection de l'enfance, l'éducation, la violence sexuelle et basée sur le genre (SGBV), l'analyse de l'âge, du genre et de la diversité, et les besoins de relocalisation et d'intégration. Pour obtenir des outils et des conseils, veuillez consulter les informations sur l'analyse de la protection présentée dans la section 2.2.1.

De nombreuses personnes relevant de la compétence du HCR peuvent avoir besoin d'interventions de protection et de soutien ; ces lignes directrices ne traitent pas du ciblage de l'aide à la protection.

Il n'est pas recommandé d'inclure le statut de réfugié dans le cadre du ciblage, c'est-à-dire que les demandeurs d'asile ne devraient pas être privés de l'accès à l'aide uniquement parce qu'ils ne sont pas encore officiellement reconnus comme réfugiés. Trop souvent, les opérations introduisent pourtant cette exigence lorsque les fonds sont limités et lorsque la détermination du statut de réfugié a pris un retard considérable. De même, tous les réfugiés reconnus n'ont pas forcément besoin de nourriture et d'autres formes d'assistance de base. Toutes les décisions doivent être prises sur la base d'une analyse des vulnérabilités.

1.7 Protection des données personnelles des personnes relevant de la compétence du HCR

Le HCR et le PAM s'engagent à assurer la protection des données personnelles de toutes les personnes relevant de la compétence du HCR (voir *Politique relative à la protection des données des personnes relevant de la compétence du HCR de 2015*) et du PAM (voir *Guide de la protection des données personnelles et de la vie privée 2016*). Un [Addendum sur le partage des données](#) au Mémorandum d'accord mondial de 2011 (septembre 2018) décrit quelles données seront partagées, quand et comment, à différentes fins, notamment à l'appui du processus de ciblage.

1.8 Coordination et partenariat

Ces lignes directrices représentent une nouvelle ère dans la collaboration entre le HCR et le PAM à travers leur engagement à collaborer sur des processus de ciblage conjoints pour les réfugiés et les autres personnes relevant de la compétence du HCR.

Une structure de coordination

Tout en reconnaissant que chaque contexte est différent, le point de départ d'un processus de ciblage conjoint est l'engagement clair de la haute direction du HCR et du PAM dans les opérations et dans l'élaboration de l'accord de coordination relatif au ciblage.

La structure de coordination pour le ciblage ira souvent au-delà du HCR et du PAM, impliquant un large éventail de parties prenantes pertinentes qui peuvent apporter des connaissances et une expérience supplémentaires précieuses, y compris les gouvernements hôtes et d'autres acteurs humanitaires.

Un groupe de travail/comité directeur doit être créé au début du processus de ciblage, souvent co-dirigé par le HCR et le PAM, dans le but de définir et de convenir des étapes du ciblage et des responsabilités associées de chaque agence.

Les bureaux régionaux du PAM/HCR ont établi conjointement le RT-TAG en juin 2016 afin d'appuyer les décisions de ciblage et de priorisation dans les opérations de pays dans cette région. Il a été convenu que le ciblage nécessitait une compréhension et une perspective plus approfondies des différentes disciplines, et devait aller au-delà d'une approche uniquement axée sur l'évaluation et les données. À la suite de réunions préliminaires et d'un examen de la documentation mondiale, l'on est parvenu à une compréhension commune des questions et préoccupations clés dans la région, formant la base du RT-TAG.

Le RT-TAG conjoint comprend actuellement des collègues du PAM et du HCR travaillant dans les domaines de la protection, de l'enregistrement, de la nutrition, de la sécurité alimentaire, de la santé, du VIH, de la VAM, des moyens d'existence, de la préparation et de la réponse aux situations d'urgence, des espèces et des programmes. L'accent a été double : 1) élaborer des outils et des conseils spécifiques au contexte sur le terrain afin de soutenir les exercices de ciblage et/ou de priorisation dans la région et 2) avoir un groupe fédérateur afin de fournir et encourager des contributions techniques sur les évaluations et les discussions aboutissant à des exercices de ciblage et de priorisation au niveau des pays.

Le RT-TAG se réunit chaque mois, soit au complet, soit sous la forme de réunion des présidents de chaque organisation. À l'avenir, le RT-TAG s'efforcera d'élargir l'engagement concernant le ciblage au-delà de la perspective du PAM/HCR en impliquant des ONG, des partenaires gouvernementaux et des entités régionales, y compris le Secrétariat régional aux solutions durables (ReDSS) basé à Nairobi.

Le RT-TAG conjoint PAM/HCR a été un exemple positif de collaboration et de coordination entre les deux agences ainsi qu'entre différents experts au sein des organisations. Il a permis de créer des outils plus riches et plus inclusifs qui répondent mieux aux besoins des personnes relevant de la compétence du HCR ainsi que des deux organisations. L'un des résultats positifs a été l'amélioration de la préparation de la filière alimentaire des réfugiés et de la communication avec celle-ci, ainsi que l'amélioration de la réaction aux interruptions de cette filière, qui nécessitent des décisions rapides concernant la priorisation.

Les mandats (voir dans l'annexe 4 un exemple de mandat) pour ce mécanisme doivent inclure, au niveau du pays, un examen des ressources nécessaires pour l'exercice de ciblage et les responsabilités en matière de prises de décision du groupe.

Il est important d'identifier un point focal pour le ciblage au sein de chaque agence. En raison des différentes structures organisationnelles et des différents mandats, le point focal pour le ciblage peut varier et il est donc important d'établir qui doit être le ou les points focaux pour le ciblage dès le départ.

Collaborer avec les gouvernements : Les autorités gouvernementales nationales et locales devraient contribuer à la conception de l'assistance ciblée dès le départ. Les programmes nationaux de développement peuvent fournir des informations et des données qui peuvent éclairer l'identification des zones géographiquement vulnérables (plaines inondables, quartiers à loyers modérés et zones de déplacement en milieux urbains) et les critères d'éligibilité utilisés dans les programmes nationaux de protection sociale. La conception et la mise en œuvre de l'assistance ciblée tireront parti d'une compréhension des programmes d'assistance sociale existants, qui seront, dans l'idéal, étendus pour finalement inclure les personnes relevant de la compétence du HCR - bien que dans l'alignement à court terme, lorsque cela est possible, l'utilisation des mêmes critères ou mécanisme de distribution puisse faciliter la synergie (voir encadré 3 page XX). Insérer le numéro de page lors de la conception.

Autres acteurs humanitaires : Étant donné que plusieurs acteurs fournissent une assistance, les agences doivent harmoniser leurs approches de ciblage. Les groupes de travail sur la sécurité alimentaire et les espèces peuvent favoriser la coordination de l'assistance et du ciblage, ou un organe de coordination distinct peut être mis en place, comme dans l'exemple de l'Encadré 1.

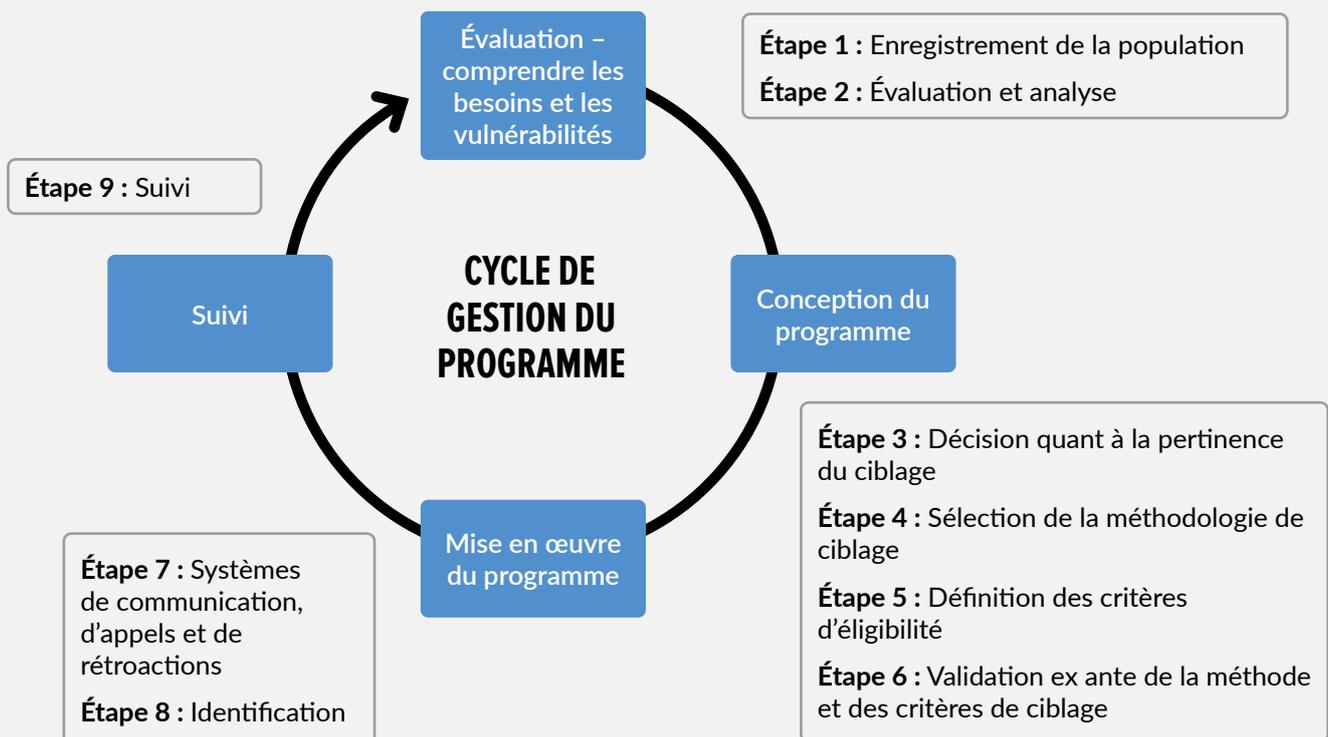
2.

ÉTAPES DU CIBLAGE

Ces lignes directrices présentent le ciblage comme un processus en neuf étapes dans le cycle de gestion du programme. Bien que les sections qui suivent présentent chaque étape dans un ordre particulier, dans la pratique, celles-ci peuvent ne pas toujours intervenir dans cet ordre et peuvent se dérouler simultanément.

- Étape 1 : Enregistrement de la population
- Étape 2 : Évaluation et analyse
- Étape 3 : Décision quant à la pertinence du ciblage
- Étape 4 : Sélection de la méthodologie de ciblage
- Étape 5 : Définition des critères d'éligibilité
- Étape 6 : Validation de la méthode et des critères de ciblage
- Étape 7 : Systèmes de communication, d'appels et de rétroactions
- Étape 8 : Identification des personnes ou ménages éligibles
- Étape 9 : Suivi

Figure 1 : Étapes du ciblage par rapport au cycle de gestion du programme



2.1 Étape 1 – Enregistrement de la population

POINTS ESSENTIELS

4. Les données d'enregistrement sont une source secondaire clé pour comprendre la population relevant de la compétence du HCR
5. Les données d'enregistrement peuvent être utilisées pour identifier un échantillon de ménages en vue d'une évaluation
6. Une fois l'approche et les critères de ciblage convenus, les données d'enregistrement peuvent être utilisées pour identifier les personnes éligibles à l'aide

L'enregistrement comprend l'enregistrement individuel, la vérification et la mise à jour des informations relatives aux personnes relevant de la compétence du HCR par celui-ci et/ou par les gouvernements afin de permettre la protection, l'assistance et le cheminement vers une solution durable. Les données d'enregistrement comprennent des informations sur chaque individu et chaque ménage ayant demandé l'asile dans le pays d'accueil. Elles peuvent fournir un profil de la population concernée et une compréhension de ses besoins et de ses vulnérabilités. Elles peuvent également être utilisées pour identifier des personnes en vue de la fourniture d'une assistance.

Le processus d'enregistrement est confidentiel et recueille des données personnelles. L'étendue des données recueillies dépend de la situation et le niveau de détail varie en conséquence. Le HCR collecte les cinq ensembles de données standard suivants :

- ❶ Pré-enregistrement des ménages
- ❷ Enregistrement individuel d'urgence
- ❸ Enregistrement individuel de base
- ❹ Enregistrement individuel complet
- ❺ Enregistrement individuel renforcé

Des éléments de données supplémentaires peuvent être intégrés à tout ensemble de données prédéfini, selon les besoins. Voir [Guide d'enregistrement du HCR](#) pour de plus amples informations sur les ensembles de données standard collectés.

ENCADRÉ 1 :

En quoi l'enregistrement des réfugiés par le HCR diffère de l'inscription par le PAM des réfugiés ayant besoin d'assistance

Il y a souvent une certaine confusion entre les agences concernant le terme « enregistrement ». L'« enregistrement » auprès du HCR est le processus d'enregistrement des données d'identité des individus pour assurer la protection internationale et/ou pour fournir des interventions de protection, une assistance et des services. Le PAM **inscrit** les bénéficiaires de l'assistance tandis que le HCR aide les gouvernements à **enregistrer** les réfugiés afin d'assurer une protection internationale conformément à son mandat.

Le HCR enregistre les personnes relevant de sa compétence dans *proGres*, son système d'enregistrement et de gestion des cas, et les regroupe en « groupes d'enregistrements » en vue de favoriser la protection individuelle et familiale. SCOPE est la plate-forme numérique de gestion de l'identité et des transferts des bénéficiaires du PAM.

De nombreuses opérations du HCR procèdent à un enregistrement continu, ce qui implique la mise à jour et la vérification des dossiers dans le cadre des activités quotidiennes d'enregistrement et de gestion des cas au fil du temps dans une zone définie et/ou pour une population spécifique et, le cas échéant, la collecte d'informations supplémentaires. En général, l'enregistrement continu est préférable aux exercices de vérification comme méthode de mise à jour des dossiers. Il existe cependant des situations dans lesquelles un exercice de vérification s'impose.

L'inclusion de données socioéconomiques dans les exercices d'enregistrement et/ou de vérification pour favoriser le ciblage de l'assistance peut être possible dans certains contextes. Veuillez contacter la Section de la gestion de l'identité et de l'enregistrement du HCR (imrs@unhcr.org) à Copenhague pour de plus amples informations sur la faisabilité.

La qualité des données d'enregistrement peut varier selon le contexte. Lors de l'examen de données à utiliser dans le cadre d'un ciblage, il convient de tenir compte des éléments suivants :

- ➔ Quelles données sont disponibles
- ➔ Quand les données ont été vérifiées ou mises à jour pour la dernière fois

RESSOURCES :

- [UNHCR, Guidance on Registration and Identity Management, \[Guide du HCR sur l'enregistrement et la gestion de l'identité\]](#)
- [Enregistrement du HCR](#)
- [Ensembles de données d'enregistrement du HCR](#)

2.2 Étape 2 – Évaluation et analyse

POINTS ESSENTIELS

1. Un bon ciblage dépend de données d'évaluation des besoins solides et de leur analyse.
2. Dans la mesure du possible, l'évaluation et l'analyse doivent être menées conjointement (HCR/PAM) au moyen d'une approche multisectorielle afin de comprendre si/comment la population satisfait ses besoins de base. Lorsqu'il existe des évaluations spécifiques aux secteurs, les résultats doivent être examinés et analysés conjointement.
3. Les évaluations doivent être menées sur un échantillon de ménages. Un recensement (évaluation de chaque ménage) n'est pas recommandé en raison du temps et des ressources nécessaires.

Tous les individus et tous les ménages ne sont pas touchés de la même manière par le déplacement. Une compréhension globale de leurs besoins est nécessaire afin de cibler l'assistance de base de manière appropriée. Cette compréhension est également de plus en plus importante étant donné l'évolution de la communauté humanitaire vers une approche de l'assistance plus globale et centrée sur les bénéficiaires, fondée sur la compréhension de leurs besoins et de leurs priorités. Il est possible que les besoins soient déjà compris grâce aux précédentes évaluations, à l'enregistrement et à d'autres données secondaires. Cependant, si tel n'est pas le cas, les évaluations multisectorielles des besoins essentiels peuvent combler les lacunes et compléter les informations existantes afin de fournir une compréhension plus large des besoins et des capacités de base de la population.

Une évaluation des ménages reposant sur un échantillon représentatif vise à identifier le niveau de besoins d'une population et à établir des caractéristiques communes des ménages vulnérables qui peuvent être utilisées pour définir les critères d'éligibilité à l'aide.

Dans le contexte humanitaire, le terme « besoins essentiels » fait référence aux biens, services publics, services ou ressources fondamentaux dont les ménages ont besoin pour assurer leur survie et un niveau de vie minimum, y compris, mais sans s'y limiter, la nourriture, l'eau, un abri, des vêtements, des soins de santé, l'assainissement, la protection et l'éducation. Les ménages incapables de satisfaire ces besoins sont considérés comme vulnérables sur le plan socioéconomique. Ces lignes directrices se concentrent sur les besoins essentiels qui peuvent être satisfaits par une aide en nature et/ou en espèces, et non par des services.



L'utilisation d'évaluations multisectorielles des besoins essentiels est encouragée car elle peut aider à éviter la duplication des travaux entre les agences/clusters et à comprendre les synergies entre les secteurs. Cela est également vrai pour les évaluations de marché multisectorielles qui examinent l'offre et la demande non seulement de produits de base, mais aussi de services essentiels.

Afin d'améliorer encore l'efficacité et la cohérence de l'analyse et de la réponse, le HCR et le PAM doivent plaider en faveur de l'inclusion des réfugiés dans les enquêtes nationales menées par les gouvernements, telles que l'analyse des revenus et des dépenses des ménages ou les enquêtes démographiques et de santé. Cela peut faciliter le plaidoyer en faveur de leur inclusion dans les régimes publics de protection sociale.

Les évaluations peuvent être **quantitatives**, sur la base d'un échantillon statistiquement représentatif, ou bien **qualitatives**, en rassemblant des informations détaillées sur un sujet spécifique (par exemple, la protection, les questions de genre) auprès d'informateurs clés et de groupes de discussion représentant différents groupes de la communauté. Souvent, les évaluations utilisent les deux méthodes pour trianguler les informations.

Comme indiqué précédemment, un examen documentaire doit être effectué avant une évaluation afin d'identifier les sources de données secondaires pertinentes - notamment les rapports ou les ensembles de données d'évaluations précédentes - qui fournissent des informations sur le contexte donné et la situation de la population ciblée. Un examen approfondi des documentations devrait révéler les principales lacunes en matière d'information sur les besoins essentiels que l'évaluation peut ou doit combler. Ces deux types d'informations contribueront à l'adaptation des outils et des questionnaires.

De même, si des secteurs ont été récemment évalués de manière adéquate, l'évaluation peut s'appuyer sur ces conclusions spécifiques aux secteurs, plutôt que de dupliquer les efforts à travers une évaluation multisectorielle. Par conséquent, un examen documentaire permet également d'utiliser efficacement les ressources.

Dans certaines situations, des contraintes de temps ou le manque d'autres informations (par exemple immédiatement après une situation d'urgence soudaine) rendront cette étape impossible, et, par conséquent, le processus de ciblage potentiel devrait s'appuyer sur des données primaires collectées par l'intermédiaire d'informateurs clés afin d'obtenir une vue d'ensemble de la situation. Lorsqu'une évaluation multisectorielle est nécessaire, le HCR et le PAM décideront conjointement de sa conception et de sa mise en œuvre. Dans les situations de mouvements soudains de population, cette étape peut avoir lieu avant ou parallèlement à l'enregistrement.

ENCADRÉ 2 :

Principales ressources de données secondaires pour éclairer les évaluations des besoins

- Évaluations participatives, rapports de consultation et analyse des mécanismes de plaintes et de rétroactions
- Évaluations de la sécurité alimentaire/socioéconomiques/des moyens d'existence
- Enquêtes nutritionnelles
- Rapports de missions d'évaluation conjointe
- Évaluations des marchés
- Suivi après distribution des programmes d'assistance existants
- Rapports/évaluations des programmes
- Systèmes de suivi de la sécurité alimentaire
- Informations sur les systèmes nationaux de sécurité sociale
- Le secteur privé peut avoir une connaissance de la population et disposer de données justificatives, par exemple concernant les systèmes en place pour la réception des envois de fonds et les groupes de population ayant accès aux services financiers

Les évaluations et les analyses des ménages bénéficient de l'appui des agents VAM du PAM, du personnel technique et des programme du HCR (experts en nutrition, en sécurité alimentaire, en interventions monétaires en collaboration avec l'équipe multifonctionnelle) et des organisations/instituts partenaires.

2.2.1 Évaluations multisectorielles des besoins essentiels

Comme indiqué précédemment, une étroite collaboration entre le PAM et le HCR pour les évaluations multisectorielles permet une analyse et une compréhension communes et globales des besoins, étant donné les composantes intersectorielles qui peuvent influencer la vulnérabilité socioéconomique. Les indicateurs socioéconomiques, de sécurité alimentaire et de protection (le cas échéant) font partie intégrante de l'évaluation.

Objectifs et planification de l'évaluation

Une évaluation des besoins vise à comprendre dans quelle mesure les personnes sont capables de satisfaire leurs besoins spécifiques ainsi qu'à estimer combien sont incapables de le faire. Les évaluations visent à répondre aux questions clés suivantes :

1. **Combien** sont vulnérables et ont besoin d'aide ? (Cela inclut la vulnérabilité liée à l'insécurité alimentaire, la situation socioéconomique ou les risques liés à la protection)
2. **Pourquoi** ces personnes sont-elles vulnérables ?
3. **Qui** sont ces personnes et **où** vivent-elles ?
4. **De quelle aide ont-elles besoin** pour satisfaire leurs besoins essentiels et favoriser l'autosuffisance ?
5. **Quels** sont les différents **besoins et priorités de protection** ?

Lors de la conception d'une évaluation des besoins, il convient de trouver un équilibre entre le besoin de données détaillées et les contraintes imposées par les restrictions de temps, de capacités, de ressources et d'accès, afin d'apporter une compréhension « suffisamment bonne » des besoins et de la vulnérabilité. Il n'est souvent pas approprié d'inclure des questions de protection détaillées en raison des sensibilités : les informations sur les risques liés à la protection et sur les vulnérabilités doivent être analysées en s'appuyant sur les données de la base de données *proGres* ainsi que sur des systèmes et rapports de suivi de la protection.

Liban (2013-2019) – Enquête multisectorielle conjointe auprès des ménages de réfugiés syriens

La première évaluation de la vulnérabilité des réfugiés syriens (VASyR) menée en 2013 était la première évaluation de vulnérabilité de cette nature menée conjointement par l'UNICEF, le HCR et le PAM. Depuis, cette enquête multisectorielle auprès des ménages est effectuée chaque année. Elle a permis d'analyser les tendances concernant le bien-être des réfugiés syriens au Liban et d'éclairer la réponse humanitaire et de développement à l'échelle du système.

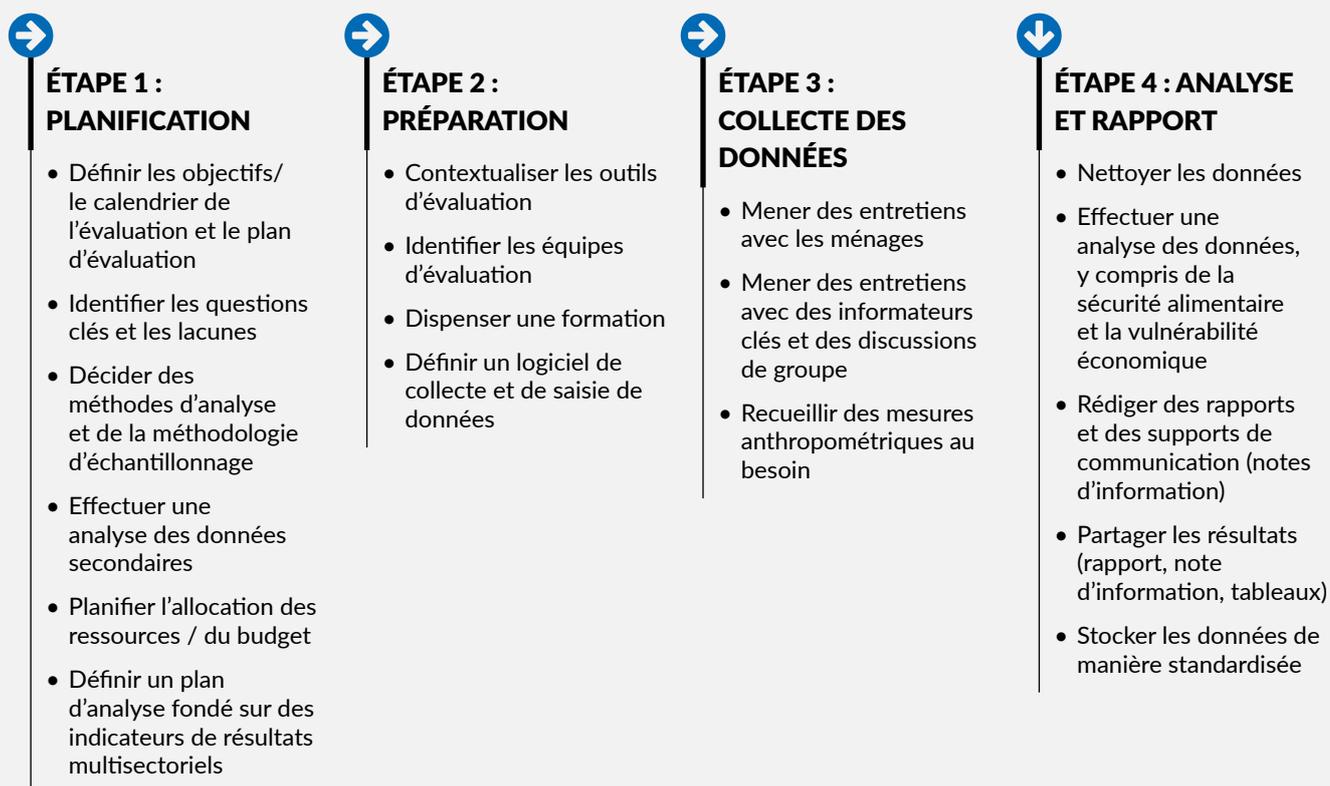
Les résultats de l'évaluation VASyR sont partagés et utilisés par les partenaires nationaux et internationaux opérant au Liban. C'est devenu un outil essentiel pour la prise de décision stratégique et opérationnelle, la conception des programmes et pour guider le plan annuel de réponse à la crise au Liban. Les principaux objectifs sont d'évaluer la gravité de l'insécurité alimentaire et de la pauvreté et, par conséquent, d'affiner les critères de ciblage des agences pour atteindre les réfugiés syriens les plus vulnérables (voir l'exemple dans l'étude de cas 8).

L'évaluation VASyR a été continuellement élargie pour répondre à la demande de données plus granulaires. Alors que la première édition de 2013 était représentative uniquement du niveau national, les [résultats de 2018](#) sont représentatifs des niveaux national, des gouvernorats et des districts. Les domaines thématiques portent sur les revenus et les dépenses, la consommation alimentaire, les stratégies d'adaptation, l'accès aux services de base, l'éducation, la santé, le logement, la protection, l'eau et l'énergie.

Les évaluations multisectorielles conjointes sont de plus en plus utilisées pour former une compréhension commune dans les contextes de crise et pour garantir que la réponse ultérieure est cohérente et bien coordonnée.

Le schéma ci-dessous illustre de manière plus détaillée les étapes à suivre lors de la planification et de la réalisation d'une évaluation.

Figure 2 : Étapes d'une évaluation des besoins



Outre une évaluation complète des besoins, **une analyse saisonnière** peut être utile pour comprendre les menaces et les possibilités en matière de moyens d'existence à certains moments, car la disponibilité de la nourriture et de l'eau peut être différente selon les saisons.

Les analyses de marché fournissent des informations sur l'accès aux biens et aux services ainsi que leur disponibilité à différentes périodes de l'année, des éléments essentiels à prendre en considération dans le ciblage.

Il convient de s'assurer que l'échantillonnage est approprié et présente la précision souhaitée pour chaque strate afin d'éclairer la prise de décision. Un recensement de tous les ménages n'est pas nécessaire pour comprendre les caractéristiques générales de la population relevant de la compétence du HCR ; cela prend du temps, est coûteux et ne constitue donc pas la meilleure utilisation des ressources.

Pour de plus amples informations sur l'échantillonnage, veuillez consulter l'encadré intitulé « Ressources » à la fin de cette section.

ÉTUDE DE CAS 3

Bangladesh (2017) – Évaluation de la vulnérabilité des Rohingyas en situation d'urgence (REVA)

Entre le 25 août et le 31 décembre 2017, environ 655 000 réfugiés rohingyas fuyant la violence au Myanmar se sont installés dans des camps, des zones d'installation et au sein des communautés d'accueil du district de Cox Bazar. Rejoignant les réfugiés qui ont échappé aux précédentes vagues de violence au cours des trois dernières décennies, cette situation a imposé à cette zone appauvrie un stress considérable. En réponse à la crise, en décembre 2017, la division VAM et le cluster Sécurité alimentaire du PAM ont mené l'évaluation de la vulnérabilité des Rohingyas en situation d'urgence (REVA)* pour comprendre les besoins prioritaires des réfugiés rohingyas déplacés et des communautés d'accueil bangladaises.

Les objectifs de l'évaluation étaient les suivants : 1) évaluer la gravité de l'insécurité alimentaire et d'autres besoins fondamentaux des Rohingyas déplacés et des communautés d'accueil ; 2) dresser le profil des groupes en situation d'insécurité alimentaire et les plus vulnérables ; 3) formuler des recommandations pour répondre aux besoins prioritaires et au ciblage ; 4) éclairer la mise en place d'un système de suivi de la sécurité alimentaire et nutritionnelle ; 5) éclairer la mise en place du panier de dépenses minimum pour des interventions basées sur le marché.

De nombreux partenaires, dont le HCR, l'UNICEF, la FAO, l'OIM, l'ACF et Save the Children, dans tous les secteurs concernés (sécurité alimentaire, nutrition, abri, santé, éducation, protection) ont contribué à la conception et à la mise en œuvre de l'évaluation. Plus de 2 000 ménages ont été interrogés afin de couvrir les nouveaux arrivants et les premiers arrivés ainsi que la population de la communauté d'accueil. Un suivi de l'évaluation REVA a été effectué en 2018 et publié en mai 2019.

* [REVA, 2017](#); [REVA, 2018](#)

Conception du questionnaire

Les questionnaires doivent être soigneusement conçus sur la base d'indicateurs convenus et liés à un plan d'analyse qui montre clairement comment chaque indicateur sera utilisé et quelles informations essentielles il fournira. Seules les questions ayant un objectif et une utilité clairs doivent être incluses dans le questionnaire. La terminologie utilisée et les traductions doivent être testées auprès de la population avant de distribuer le questionnaire afin de garantir une bonne compréhension. Un questionnaire couvrant un large éventail de modules nécessitera de passer beaucoup de temps avec chaque ménage et peut devenir une lourde charge ; il est donc fortement recommandé de limiter les questions à celles nécessaires pour atteindre les objectifs de l'évaluation. En outre, plus un questionnaire est long, plus le risque d'obtenir des réponses qui ne sont pas fiables et des données de mauvaise qualité est élevé. Le PAM a une règle d'or selon laquelle une évaluation multisectorielle ne doit pas dépasser 60 minutes et une évaluation de la sécurité alimentaire doit durer moins de 45 minutes.

Les questions qui ne nécessitent pas de réponses de l'ensemble de la population échantillonnée peuvent être posées lors des discussions de groupe. De plus, ces données pourraient être recueillies auprès d'informateurs clés au moyen d'entretiens *ad hoc*.

Tous les questionnaires doivent commencer par une question de consentement qui demande clairement si le ménage accepte d'être interrogé. Le questionnaire doit également indiquer si le ménage accepte que ses données, bien qu'anonymes, soient partagées avec d'autres (voir l'exemple de formulaire de consentement d'enquête en annexe 4).

Étant donné que les besoins essentiels couvrent un large éventail de secteurs, afin de déterminer si les ménages vulnérables sont ou non en mesure de satisfaire leurs besoins essentiels, la collecte d'indicateurs spécifiques au secteur (par exemple, le score de consommation alimentaire (SCA) pour la sécurité alimentaire, l'indice d'occupation pour l'abri, etc.) est nécessaire.

Les domaines d'information suivants, le cas échéant, peuvent être pris en compte dans les évaluations multisectorielles dans un contexte de réfugiés, en se concentrant sur les risques socioéconomiques, d'insécurité alimentaire et liés à la protection qui se chevauchent :

- ➔ Composition/démographie du ménage, genre et éducation
- ➔ Statut migratoire/de mobilité, de déplacement
- ➔ Propriété des actifs du ménage
- ➔ Type d'abri et matériaux des logements
- ➔ Sources d'eau potable
- ➔ Accès à l'assainissement
- ➔ Combustible (y compris électricité)
- ➔ Moyens d'existence/sources de revenus
- ➔ Consommation et sources de nourriture
- ➔ Stratégies d'adaptation en matière d'alimentation et de moyens d'existence
- ➔ Accès aux envois de fonds
- ➔ Dépenses (alimentaires et non alimentaires)
- ➔ Accès au crédit, endettement
- ➔ Accès à l'agriculture
- ➔ Propriété du bétail
- ➔ Aide extérieure (alimentaire et non alimentaire)
- ➔ Exposition aux chocs (insécurité/violence)
- ➔ Santé et nutrition maternelle et infantile
- ➔ Handicap
- ➔ Accès aux services (santé, éducation, juridique)
- ➔ Fonctionnalité du marché
- ➔ Protection

Des indicateurs et des questions spécifiques doivent être examinés et convenus avec les experts techniques pertinents du secteur puis adaptés au contexte.

Le HCR et le PAM ont mené des évaluations multisectorielles conjointes de la vulnérabilité dans plusieurs pays (dont la Jordanie, le Liban, l'Irak, le Malawi, le Tchad et le Kenya). Les rapports sont accessibles en cliquant sur le lien suivant : <http://vam.wfp.org/>

Analyse des données

L'analyse doit identifier le profil et les caractéristiques associés à l'insécurité alimentaire et/ou à la vulnérabilité économique des ménages et des individus, et identifier ceux qui sont vulnérables aux risques liés à la protection. L'analyse doit fournir des informations sur la proportion de ménages/d'individus qui satisfont leurs besoins essentiels et sur ceux qui n'y parviennent pas, et qui ont donc besoin d'aide. Dans la mesure du possible, l'analyse doit tenir compte des capacités des individus lorsque la promotion des moyens d'existence et des activités d'autosuffisance/de l'assistance existe également, afin que le ciblage de l'assistance soit autant que possible aligné entre les différents domaines du programme (en reconnaissant que les critères d'éligibilité peuvent être différents mais que les messages et processus sont coordonnés).

L'analyse multisectorielle nécessite un ensemble complet de compétences analytiques, d'expérience et de connaissances dans les secteurs suivants et des experts techniques pertinents doivent être impliqués dans ce processus :

- ➔ Sécurité alimentaire
- ➔ Santé
- ➔ Nutrition
- ➔ Conditions de vie (y compris abri et WASH)
- ➔ Éducation
- ➔ Moyens d'existence
- ➔ Protection

Comme mentionné ci-dessus, des indicateurs spécifiques aux secteurs assortis de seuils pour chacun d'entre eux sont nécessaires pour interpréter quels besoins essentiels ne sont pas satisfaits et quels besoins ont été satisfaits grâce aux interventions. L'analyse peut ensuite être utilisée pour concevoir ou ajuster l'intervention si nécessaire.

L'analyse d'une évaluation des besoins doit calculer la proportion des ménages échantillonnés qui sont en situation d'insécurité alimentaire et/ou vulnérables sur le plan socioéconomique et/ou qui rencontrent de graves risques liés à la protection. Ces données devraient éclairer les décideurs et le personnel opérationnel sur la proportion de ménages ayant besoin d'assistance et le type d'assistance dont ils ont besoin.

ÉTUDE DE CAS 4

Malawi (2017) – Classification socioéconomique et de sécurité alimentaire des réfugiés

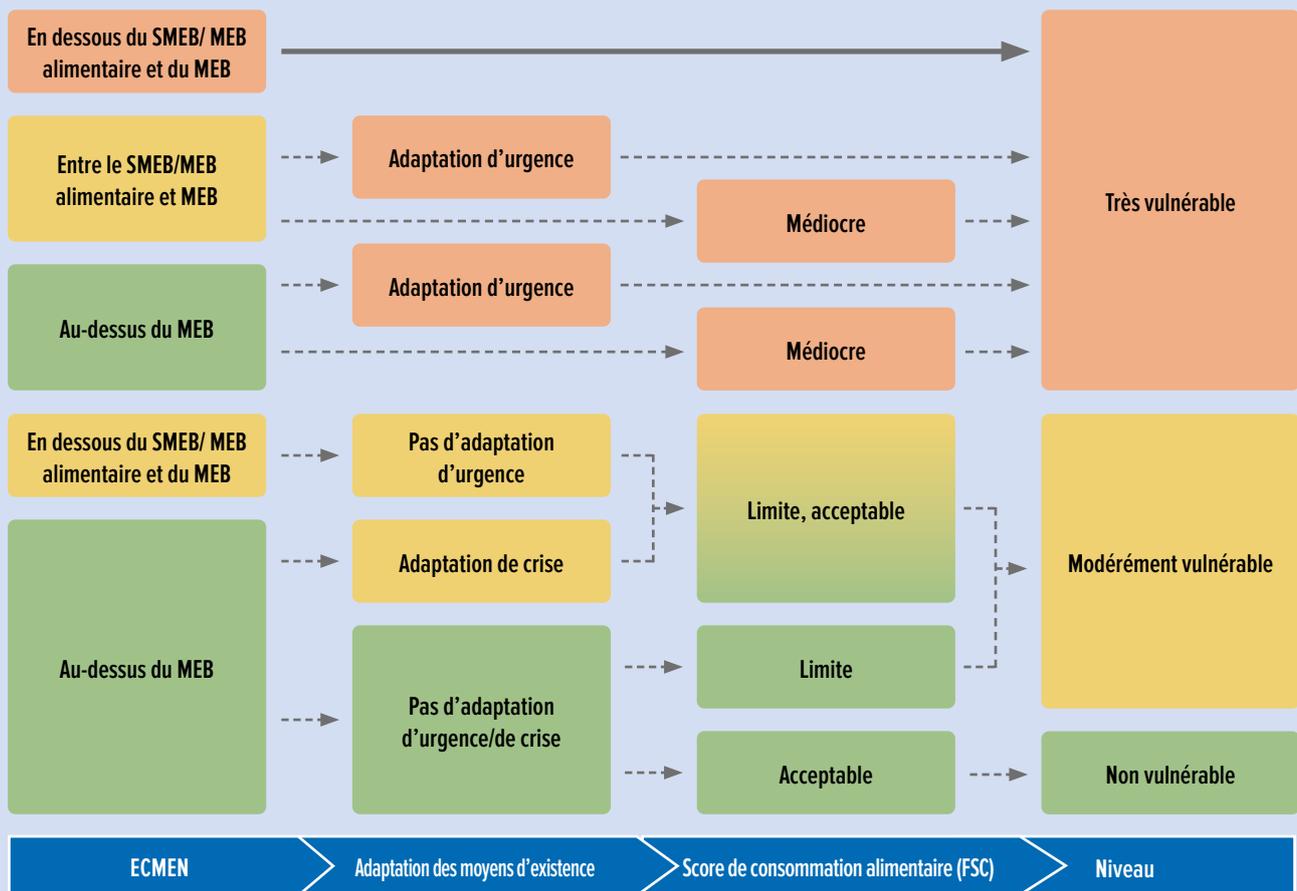
Le Malawi a accueilli près de 40 000 réfugiés principalement de République démocratique du Congo (RDC), du Rwanda et du Burundi qui résident dans le camp de réfugiés de Dzaleka. Après avoir apporté un soutien humanitaire prolongé pendant plus de deux décennies, le HCR et le PAM ont décidé de mener un exercice de ciblage conformément aux principes de ciblage communs signés fin 2017.

Le PAM et le HCR ont analysé conjointement les données sur la pauvreté, la sécurité alimentaire et les données démographiques de l'évaluation socioéconomique et des moyens d'existence des ménages du HCR (HSELA, 2017).

Les indicateurs suivants ont été utilisés pour classer les ménages en trois groupes de vulnérabilité :

- ➊ La consommation alimentaire basée sur l'indicateur standard du PAM, le score de consommation alimentaire
- ➋ Les mécanismes d'adaptation à haut risque, définis comme l'un des éléments suivants : travail des enfants, engagement dans des activités à haut risque et/ou mendicité. La justification de l'inclusion de la dimension d'adaptation des moyens d'existence dans l'analyse était : i) les conséquences potentielles à long terme de l'utilisation de stratégies d'adaptation à haut risque et l'effet probable sur la vulnérabilité des ménages, et ii) les problèmes de protection soulevés par l'utilisation de stratégies particulières, qui peuvent mettre en danger les membres les plus vulnérables du ménage.
- ➌ La vulnérabilité économique définie par les dépenses par habitant (déduction faite de la valeur de l'aide) en dessous d'un seuil donné (généralement un panier de dépenses minimum (MEB), mais dans ce cas, la référence était les seuils nationaux de pauvreté et d'ultra-pauvreté étant donné qu'aucun MEB n'avait encore été élaboré).

Par conséquent, la classification des vulnérabilités a indiqué que 76 % de la population réfugiée étaient très vulnérables et avaient un besoin urgent d'assistance continue, 16 % étaient modérément vulnérables et 8 % moins vulnérables.



Veiller à ce que l'analyse de la protection éclaire le processus de ciblage

Il est essentiel d'analyser les risques liés à la protection ainsi que la vulnérabilité des populations à l'insécurité alimentaire et à la pauvreté économique pour éclairer le processus de ciblage et les critères d'éligibilité. Les cadres juridiques et réglementaires permettent rarement aux réfugiés d'accéder à leur droit au travail, à la liberté de circulation et à l'accès aux services et leur situation et leurs besoins sont souvent très différents de ceux des populations locales et nationales. Les risques liés à la protection tiennent à l'environnement politique, aux normes socioculturelles et à l'insécurité économique, et il existe souvent un degré élevé d'interaction et de renforcement entre la vulnérabilité socioéconomique et la vulnérabilité liée à la protection.

Les risques liés à la protection peuvent contribuer à la vulnérabilité socioéconomique

- La prévalence des menaces pour la sécurité, notamment le harcèlement, les agressions ou la violence (y compris la violence sexuelle) peut dissuader les ménages d'accéder aux marchés, au travail et à l'éducation, ce qui a des effets négatifs sur leur engagement économique et social présent et à venir.
- La discrimination et le harcèlement peuvent signifier que les groupes vulnérables sont dissuadés d'accéder à l'état civil, aux services, à l'emploi et à l'assistance.

Il est important d'analyser l'impact de cette limitation sur leur accès aux droits fondamentaux, notamment aux documents d'identité, à la terre et à l'emploi, à l'éducation, aux services financiers, de santé et autres. Privés de la liberté de circulation, les réfugiés ne peuvent pas aller chercher de la nourriture ou de l'eau à l'extérieur d'un camp de réfugiés, par exemple. Privé du droit de travailler, un réfugié (ou autre personne relevant de la compétence du HCR) ne peut pas gagner de revenu supplémentaire. L'absence de document d'identité peut restreindre l'accès aux services sociaux et financiers de base et entraîner des frais supplémentaires pour l'éducation ou les soins de santé, par exemple.

Les facteurs socioéconomiques peuvent augmenter l'exposition aux risques liés à la protection, notamment en raison de recours à des stratégies d'adaptation négatives.

- Lorsque les ménages ne peuvent pas accéder à suffisamment de nourriture et/ou à d'autres besoins élémentaires, ils ont recours à des stratégies d'adaptation négatives telles que le retrait des enfants de l'école, le travail des enfants et les rapports sexuels monnayés.
- Le partage de logements surpeuplés peut augmenter les risques liés à la protection pour les femmes, les filles et les garçons.
- L'incapacité de continuer à payer le loyer menant à l'expulsion augmente les risques liés à la protection pour les ménages.
- Les réfugiés et autres personnes relevant de la compétence du HCR peuvent finir par vivre dans des logements insalubres, avec un bail précaire, en raison de leur incapacité à accéder à des conditions décentes.
- Un revenu insuffisant pousse les gens à envisager des formes d'emploi à risque et d'autres mécanismes d'adaptation non viables.

Le HCR identifie généralement les profils de risque et les vulnérabilités en matière de protection à travers une [Approche des besoins spécifiques](#), qui vient éclairer la réponse apportée dans le cadre de la gestion des cas. Les données d'enregistrement du HCR dans *proGres* indiquent les ménages/individus ayant des besoins spécifiques. Une analyse des données démographiques et des besoins spécifiques dans *proGres* doit venir compléter l'analyse des données d'évaluation des besoins.

En outre, les données d'évaluation des besoins, notamment les données sur les stratégies d'adaptation, doivent être analysées pour la population dans son ensemble ainsi que pour les sous-groupes vulnérables (à déterminer sur la base de l'analyse des besoins spécifiques).

Les informations concernant les relations de pouvoir au sein de la communauté des réfugiés et entre les réfugiés et la communauté d'accueil doivent également être examinées et venir éclairer l'analyse. L'exercice annuel de planification du HCR repose sur une analyse complète des risques liés à la protection (dans le cadre de l'analyse de l'âge, du genre et du handicap) qui doit permettre d'éclairer ce processus.

Vous trouverez ci-après un exemple de matrice d'analyse des risques des interventions en espèces du HCR.

Tableau 2 : Exemple de matrice d'analyse des risques liés à la protection

Risques en matière de protection	Répercussions potentielles	Impact	Probabilité	Classification du risque	Mesures d'atténuation/ commentaires	Responsabilité
Limitation de la liberté de circulation	Aucune possibilité de gagner un revenu supplémentaire	Incapacité à satisfaire les besoins de base. Entraînant des problèmes de santé	Élevée	Élevée	1) Évaluer les besoins d'assistance complémentaire 2) Plaidoyer auprès du gouvernement pour la liberté de circulation	HCR et PAM

Profilage de la population

Le profilage vise à identifier les caractéristiques clés des personnes en situation d'insécurité alimentaire et/ou vulnérables sur le plan socioéconomique, en tenant également compte de l'analyse de la protection. Le profilage est un exercice analytique qui identifie des caractéristiques communes parmi les ménages les plus vulnérables, ainsi que parmi ceux qui peuvent subvenir à leurs propres besoins.

Les données d'évaluation doivent être analysées afin de comprendre quelles caractéristiques parmi celles citées ci-après sont associées à l'insécurité alimentaire et à la vulnérabilité socioéconomique :

- ➔ **Lieu** : milieu urbain, rural, niveau administratif, par exemple district
- ➔ **Statut résidentiel** : résident, personne déplacée internes (PDI), réfugié, rapatrié, communauté d'accueil, etc.
- ➔ **Chef de ménage** : informations sur le genre, l'âge, l'état civil, la santé et l'éducation
- ➔ **Composition du ménage** : taille du ménage, genre et âge de tous les membres, rapport de dépendance
- ➔ **Sources de revenus/dépenses** : sources de revenus/dépenses du ménage et engagement dans différentes activités de subsistance
- ➔ **Marchés** : accès physique aux marchés, contraintes en termes de disponibilité et d'accès
- ➔ **Stratégies d'adaptation** : emploi de stratégies d'adaptation négatives en matière d'alimentation et de moyens d'existence pour accéder à la nourriture et satisfaire les besoins essentiels
- ➔ **Santé/handicap** : situation des membres du ménage
- ➔ **Santé** : accès physique aux services de santé, contraintes d'accès aux soins de santé
- ➔ **Accès à l'eau** : quantité et qualité des sources d'eau des ménages, distance(s)
- ➔ **Assainissement** : accès, type et utilisation d'installations sanitaires, pratiques de lavage des mains, etc. parmi les membres du ménage
- ➔ **Abri** : type et qualité du logement, protection (contre la chaleur, le froid, la pluie, le vent...), surpeuplement
- ➔ **Biens** : actifs productifs et non productifs détenus par les ménages

Le but de l'identification des caractéristiques clés est d'éclairer la sélection des critères d'éligibilité (étape 5 – voir section 2.5)

RESSOURCES D'ÉVALUATION DES BESOINS :

- [Directives du PAM concernant les besoins essentiels](#), 2018 ;
- [Directives provisoires du PAM relatives aux paniers de dépenses minimum](#), 2018 ;
- Pour obtenir des conseils sur la façon de calculer un panier de dépenses minimum, consultez le [Guide opérationnel et outil pour les subventions à usage multiple de Cash Learning Partnership](#) ;
- La [Boîte à outils du HCR pour la protection dans les situations d'urgence](#) donne des orientations sur les évaluations de la protection ;
- [UNHCR Accountability frameworks for age, gender, and diversity mainstreaming and targeted actions](#) (Cadres de responsabilisation du HCR pour l'intégration des critères d'âge, de genre et de diversité et pour des actions ciblées) ;
- [UNHCR Needs assessment handbook](#) (HCR, Manuel d'évaluation des besoins) ;
- [Liste de contrôle du HCR pour l'évaluation des besoins des réfugiés dans les situations d'urgence \(NARE\)](#) ;
- [UNHCR/WFP Joint assessment missions \(JAMs\)](#) Missions d'évaluation conjointes HCR/PAM ;
- [UNHCR Guide to participatory assessments](#) (Guide du HCR pour les évaluations participatives) ;



© WFP/Claire Nevill

- [Politique relative à la protection des données des personnes relevant de la compétence du HCR](#) ;
- [WFP Comprehensive food security and vulnerability analysis \(CFSVA\)](#) (PAM, Analyse complète de la sécurité alimentaire et de la vulnérabilité);
- [Emergency Food Security Assessment \(EFSA\)](#) (Évaluation de la sécurité alimentaire en situation d'urgence) ;
- [Joint UNICEF/WFP Food security & Nutrition Guidelines \(JANSFA\)](#) (Directives conjointes UNICEF/PAM sur la sécurité alimentaire et la nutrition) ;
- [WFP Seasonal Livelihood Programme \(SLP\) Guidance](#) (Guide du PAM sur la Programmation saisonnière basée sur les moyens d'existence (PSME) ;
- [Emergency Nutrition Assessment software for SMART surveys](#) (Logiciel d'évaluation de la nutrition dans les situations d'urgence pour des enquêtes SMART).

RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES SUR L'ÉCHANTILLONNAGE :

- [WFP EFSA Guideline sampling chapter](#) [Chapitre consacré à l'échantillonnage des lignes directrices du PAM concernant les évaluations de la sécurité alimentaire en situation d'urgence (EFSA)];
- [UNHCR sampling decision assistant tool](#) (HCR, Outil d'aide à la décision en matière d'échantillonnage) ;
- [Food and Nutrition Technical Assistance \(FANTA\) Sampling tool](#) (Outil d'échantillonnage de l'assistance technique pour l'alimentation et la nutrition)

2.3 Étape 3 – Décider de la pertinence du ciblage

POINTS ESSENTIELS

1. Le ciblage n'est pas approprié dans tous les contextes.
2. Dans certains contextes, les coûts du ciblage fondé sur les besoins peuvent être plus élevés que de fournir une aide à tout le monde.

Pour déterminer s'il est approprié, pertinent et réalisable sur le plan opérationnel de cibler l'assistance afin de répondre aux besoins alimentaires et autres besoins essentiels (au moyen d'une aide en nature et/ou en espèces), il convient de prendre en considération les principaux éléments suivants :

- Le contexte politique et l'environnement juridique pour les réfugiés – notamment la liberté de circulation, l'accès à la terre et aux moyens d'existence ; l'accès au travail, aux marchés et aux services qui influent sur la sécurité alimentaire et la vulnérabilité économique des ménages de réfugiés
- L'accès physique aux personnes relevant de la compétence du HCR
- La cohésion sociale au sein de la population réfugiée et entre celle-ci et les communautés d'accueil
- Les risques liés à la protection pouvant résulter du ciblage de l'assistance (afin de garantir que le bien-être des réfugiés ne sera pas affecté - approche « ne pas nuire »)
- La capacité et les ressources disponibles du HCR, du PAM et des partenaires pour mener des évaluations, analyser les données et mettre en œuvre (et maintenir) une approche ciblée

Contexte économique et capacité des réfugiés à accéder à la nourriture et à des revenus pour couvrir leurs propres besoins essentiels

Connaître le contexte économique et la vulnérabilité de la population concernant la couverture de ses besoins essentiels et l'aide qui lui est offerte (sous forme d'aide humanitaire et/ou à travers les systèmes nationaux de protection sociale, notamment les systèmes de sécurité sociale) est très important pour ne pas créer de conflit. Le plaidoyer visant à améliorer les conditions des communautés d'accueil est essentiel dans les situations où celles-ci ne sont pas en mesure de subvenir à leurs besoins

Une assistance pour tous peut être plus appropriée qu'une assistance ciblée

Un examen des éléments précédemment cités pourrait suggérer que le ciblage n'est pas faisable ou avantageux, conduisant ainsi à la décision de fournir une assistance à tous (souvent dénommée « assistance générale »). Il est largement admis qu'au lendemain immédiat d'une crise, où les besoins sont très élevés et touchent la majeure partie de la population, le ciblage n'est pas approprié. De même, les nouveaux arrivants (demandeurs d'asile) ont besoin d'un panier d'assistance standard pour couvrir leurs besoins alimentaires et d'autres besoins essentiels. Dans certaines situations, le ciblage n'est pas non plus réalisable d'un point de vue méthodologique ou pratique, par exemple, lorsque la capacité ou le temps est limité, que les données disponibles font défaut, ou que d'éventuelles restrictions d'accès sont en place. Cependant, bien que rapide et facile à concevoir, la distribution à tous comporte le risque d'une utilisation inefficace des ressources à moyen et long terme et nécessite des stratégies de sortie soigneusement planifiées, dont l'une est la mise en place d'une assistance ciblée.

Le mécanisme de coordination interinstitutions doit déterminer s'il existe suffisamment de données probantes pour considérer que le ciblage de l'assistance est approprié, faisable et pertinent.

L'étude de cas du camp de Kakuma (Kenya) ci-dessous est un exemple de la façon dont un exercice d'évaluation et de profilage a été utilisé pour déterminer que le ciblage n'était pas approprié.

Kenya (2015) – Décision fondée sur des données probantes de ne pas mener d'exercice de ciblage

En septembre 2015, le PAM et le HCR ont commandé une évaluation conjointe des activités de subsistance et des profils de vulnérabilité à Kakuma, au Kenya. Le camp de réfugiés a été créé en 1991 et accueille 182 000 réfugiés. L'objectif de l'évaluation était d'examiner la faisabilité de cibler l'aide alimentaire et non alimentaire. L'évaluation comprenait une analyse du contexte, des consultations avec la communauté et une enquête auprès des ménages.

L'étude a utilisé comme référence de la valeur calculée du panier alimentaire et non alimentaire minimum de 77 shillings kenyans par personne et par jour pour déterminer quelles familles pourraient se procurer de la nourriture et d'autres produits essentiels sans assistance.

Les résultats ont montré que seulement 4 % de la population réfugiée seraient en mesure de satisfaire tous leurs besoins de base sans assistance. L'étude a examiné diverses méthodes de ciblage possibles - ciblage par catégorisation, évaluation indirecte des ressources (PMT), autociblage et approches communautaires - et a conclu qu'aucune d'entre elles n'identifierait les 4 % avec un degré de précision suffisant pour éviter de nuire à ceux qui seraient exclus à tort, et le ciblage n'a donc pas été mis en œuvre. En outre, le coût impliqué pour essayer d'identifier correctement ces 4 % de la population serait plus élevé que de simplement les inclure dans l'aide.

Passage d'une assistance générale à une assistance ciblée

Si l'on se trouve dans un contexte de crise prolongée où une assistance générale a été fournie à tous pendant des années, la transition vers une distribution ciblée (ou prioritaire) nécessitera des communications, une planification et une consultation avec la communauté. Cibler certaines personnes et pas d'autres pour bénéficier d'une assistance parmi une population habituée à recevoir une assistance générale peut créer de la méfiance et des troubles si ce ciblage n'est pas correctement communiqué et compris.

Dans les situations prolongées, l'assistance vitale doit être progressivement supprimée au fur et à mesure que les ménages deviennent plus autonomes. La clé de cette transition est l'investissement crucial dans une assistance appropriée aux moyens d'existence, qui doit être fournie en fonction des besoins et des capacités, en plus du rattachement et de l'inclusion des réfugiés à l'assistance et aux systèmes nationaux de protection sociale lorsque cela est approprié et faisable. Une stratégie commune sur la façon d'encourager l'autosuffisance, en passant progressivement de l'aide alimentaire à l'aide aux moyens d'existence est nécessaire et doit identifier les moyens de soutenir les ménages qui ont des capacités/compétences supplémentaires et qui pourraient devenir autosuffisants grâce à une assistance adaptée. Ceci est conforme à la Stratégie mondiale conjointe du HCR et du PAM visant à améliorer l'autosuffisance des réfugiés en matière de sécurité alimentaire et de nutrition.

Une communication solide avec les communautés est nécessaire pour s'assurer que les communautés comprennent le raisonnement derrière l'assistance ciblée ainsi que les critères d'éligibilité, les mécanismes d'appels et de rétroactions. Des systèmes sont nécessaires pour mettre à jour les listes de bénéficiaires sur la base des mécanismes d'appels et pour suivre qui reçoit quelle assistance. D'autres programmes et services doivent tenir compte du passage d'une distribution générale à une distribution ciblée et le personnel communautaire et de terrain approprié doit être informé du processus, des critères d'éligibilité, des mécanismes de distribution, des systèmes d'appel et de référence, afin de pouvoir répondre de manière appropriée aux questions et orienter les personnes vers les canaux appropriés lorsque des problèmes d'assistance ou de ciblage lui sont soumis.

2.4 Étape 4 – Sélection de la méthodologie de ciblage

POINTS ESSENTIELS

1. Aucune méthode de ciblage n'est parfaite. Une combinaison d'approches est généralement la plus appropriée et la plus efficace.
2. Il existe un large éventail de méthodes de ciblage différentes qui sont généralement appliquées pour cibler et prioriser l'assistance aux personnes dans le besoin, tant pour l'aide humanitaire visant à répondre aux besoins essentiels que dans le cadre des systèmes nationaux de sécurité sociale.

Cette section donne un aperçu des facteurs à prendre en considération lors de la sélection de la ou des méthodes les plus appropriées. Par sa nature, le ciblage est une science imparfaite et les facteurs suivants doivent être pris en considération.

- ⌚ **Il n'existe pas de façon idéale ou parfaite d'effectuer un ciblage** et chaque mécanisme de ciblage présente des atouts et des faiblesses, notamment la précision, la transparence, la faisabilité, la rapidité, les exigences en matière de données, la facilité, les coûts et les besoins en ressources humaines.
- ⌚ **Il n'existe pas de méthode de ciblage « universelle »**. Les décisions concernant le ciblage doivent reposer sur la connaissance du **contexte local** et prises **conjointement avec d'autres parties prenantes clés**, en particulier le gouvernement hôte, le HCR et, dans la mesure du possible, la communauté des réfugiés.
- ⌚ L'objectif doit être d'identifier une **approche « suffisamment bonne »** pour s'assurer que les besoins sont satisfaits de la manière la plus rapide, la plus équitable et la plus transparente possible. Cela signifie assurer un équilibre entre précision, rapidité et coût, tout en reconnaissant les limites et en s'efforçant d'atténuer les risques dans la mesure du possible.
- ⌚ L'application d'une **approche mixte** peut atténuer les limites de chaque méthode de ciblage et réduire les erreurs.
- ⌚ Il convient de trouver le **juste équilibre** entre les erreurs d'exclusion, qui peuvent mettre des vies en danger, et les erreurs d'inclusion, qui peuvent être potentiellement perturbatrices et gaspiller des ressources limitées.

Le choix de la méthode de ciblage la plus appropriée dépendra en grande partie des facteurs décrits dans le tableau ci-dessous.⁶

Tableau 3 : Facteurs à prendre en considération lors du choix d'une méthodologie de ciblage

Objectif du programme	Quels sont les objectifs du programme et quelle méthode de ciblage est la plus appropriée pour atteindre ces objectifs ?
Précision	Quelle est la probabilité que la méthode exclue ceux qui sont vulnérables et qui devraient être éligibles à l'aide ? Ces erreurs peuvent-elles être atténuées ?
Rapidité	Dans quels délais les ménages ou les individus peuvent-ils être identifiés par la méthode ou la combinaison de méthodes ?
Ressources nécessaires	La méthode est-elle complexe à mettre en œuvre ? Que faut-il en termes de données, d'effectifs, de savoir-faire et de soutien logistique, pour identifier les bénéficiaires à travers chacun des mécanismes ?
Disponibilité des données	Quelles données d'enregistrement et d'évaluation existent ? (Y compris la qualité et la pertinence des données en termes de portée et de temps)

⁶ Adapté de [Smith, G., Mohiddin, L., Phelps, L., \(2017\) Targeting in urban displacement contexts. Guidelines for humanitarian practitioners](#) (Ciblage dans les contextes de déplacement urbain. Lignes directrices à l'intention des praticiens de l'humanitaire). IIED, Londres.

Contexte et alignement sur les systèmes existants	Le contexte est-il urbain/rural ? Camp/hors camp ? Petite population/grande population ? Quelles sont les méthodes de ciblage existantes en place, y compris celles des programmes nationaux de sécurité sociale pour la population locale ?
Risque de préjudice	La méthode mettra-t-elle en danger certains ménages ou individus ciblés ? Est-il possible d'atténuer ce risque ?
Sécurité et accès	Existe-t-il des problèmes politiques et de sécurité qui peuvent restreindre la mobilité des groupes ciblés et causer des problèmes d'accès aux programmes ? Comment ces problèmes affecteront-ils la mise en œuvre de la méthode de ciblage ?
Dynamisme du contexte	À quelle fréquence sera-t-il nécessaire de mettre à jour les processus et les critères de ciblage ? Dans quelle mesure cela sera-t-il facile grâce à la méthode concernée ?
Responsabilité	Dans quelle mesure la méthode peut-elle être appliquée de manière cohérente ? Est-il facile de l'expliquer aux communautés touchées et la percevront-elles comme juste ?
Engagement communautaire	Quelle est la possibilité d'impliquer les communautés dans le processus de ciblage ?
Engagement des autorités locales	Quelle est la possibilité d'impliquer les autorités locales dans le processus de ciblage ?
Inclusion des groupes invisibles	Quelle est la possibilité d'assurer l'inclusion des groupes invisibles ou très marginalisés ?

Il n'existe pas de méthode unique applicable à tous les contextes. Le tableau ci-dessous présente les méthodes de ciblage courantes appliquées, leurs avantages et inconvénients, ainsi que les contextes dans lesquels elles sont les plus applicables. Souvent, le choix est fait d'une approche mixte afin d'optimiser les avantages et d'atténuer les lacunes des différentes méthodes utilisées.

Tableau 4 : Présentation des méthodes de ciblage

Méthode de ciblage et description	Avantages	Inconvénients	Contexte où elles sont le plus applicables
Géographique : l'aide cible des régions ou les zones d'installation les plus durement touchées par une crise et/ou qui en ont le plus besoin telles que définies par l'agence. Les bénéficiaires sont donc sélectionnés en fonction de leur situation géographique.	<ul style="list-style-type: none"> • Relativement facile à mettre en œuvre • Facilement explicable à la population ciblée et aux autres parties prenantes • Utile lorsque les difficultés d'accès rendent difficile la collecte de données sur les ménages 	<ul style="list-style-type: none"> • Risques d'exclure des ménages vulnérables vivant en dehors de la région ciblée • Taux d'erreur d'inclusion élevé dans les zones ciblées • Peut constituer un facteur d'incitation à se déplacer pour certains individus 	Lorsque les ménages vulnérables sont concentrés dans des zones géographiques délimitées (par exemple dans des camps, des quartiers urbains pauvres)
Basée sur la communauté : les dirigeants et/ou les membres de la communauté sont chargés de définir/valider les critères d'éligibilité et d'identifier les personnes éligibles à l'assistance.	<ul style="list-style-type: none"> • Peut bien fonctionner dans de petites communautés à fort taux de cohésion • Convient là où la capacité administrative est faible et où il existe un fort sentiment d'appartenance à la communauté • Améliore le niveau d'appropriation et d'adhésion chez la population touchée 	<ul style="list-style-type: none"> • Plus difficile dans les populations urbaines ou les nouvelles populations de réfugiés car la communauté n'est pas bien connue • Pourrait être perçu comme injuste et partial ou renforcer les déséquilibres de pouvoir existants au sein de la communauté • Risques de marginalisation d'individus ou de groupes stigmatisés • Peut créer des difficultés pour les membres de la communauté impliqués dans les processus de sélection • Impossible à mettre en œuvre dans des contextes non sécurisés 	Dans les contextes ruraux, les communautés à fort taux de cohésion

Méthode de ciblage et description	Avantages	Inconvénients	Contexte où elles sont le plus applicables
<p>Évaluation indirecte des ressources (Proxy means testing, PMT) : Cette méthode utilise des indicateurs indirects pour prédire les revenus et la vulnérabilité économique. En règle générale, un score est généré pour chaque cas sur la base d'indicateurs indirects de vulnérabilité économique à l'aide de modèles statistiques. Cela nécessite une enquête représentative avec des informations sur les dépenses (indicateur indirect de revenu), des indicateurs de sécurité alimentaire et une variété de caractéristiques démographiques et socioéconomiques ainsi qu'une base de données d'enregistrements contenant des variables pertinentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Relativement économique pour les opérations de grande envergure (il suffit de rendre visite à un échantillon de ménages seulement) • Réduction du biais des personnes interrogées étant donné que la méthode est basée sur des caractéristiques observables • Utilisée par la Banque mondiale et de nombreux gouvernements pour le ciblage des programmes de protection sociale 	<ul style="list-style-type: none"> • Associée à des erreurs d'exclusion élevées • Nécessite un expert en modélisation économétrique • Modèle statistique difficile à communiquer aux bénéficiaires • Difficile à comprendre, à critiquer et d'y prendre part pour les humanitaires • Nécessite un processus de validation efficace et un système d'appels agile • Nécessite une mise à jour régulière dans les environnements dynamiques 	<ul style="list-style-type: none"> • En contextes ruraux et urbains • Populations de réfugiés plus importantes où les visites à domicile et le ciblage communautaire ne sont pas réalisables mais où une base de données d'enregistrements complète existe
<p>Auto-ciblage/auto-exclusion : les ménages sollicitent une assistance s'ils se considèrent dans le besoin et répondent à des critères prédéfinis. Certaines activités telles que les programmes d'aide alimentaire contre des biens (Food-for-assets, FFA) peuvent comporter des éléments d'auto-ciblage, en offrant des incitations inférieures au salaire minimum. L'auto-exclusion fait référence à des campagnes où les ménages les plus aisés sont invités à se retirer volontairement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Implique directement la population ciblée et offre aux individus concernés la possibilité de s'inscrire ou non à un programme • Fonctionne mieux lorsque les gens peuvent choisir de demander une assistance, plutôt que de se retirer • Si correctement mise en œuvre, le taux d'erreurs d'exclusion est faible 	<ul style="list-style-type: none"> • Nécessite une stratégie de communication très solide avec les communautés les informant sur les critères, les droits et les processus d'enregistrement • Les personnes présentant des risques liés à la protection peuvent avoir des difficultés à accéder à l'enregistrement/l'inscription • Les données fournies ne sont pas facilement vérifiables, risque d'erreurs d'inclusion - nécessite un examen plus approfondi • Risque de stigmatisation de groupes particulièrement vulnérables si le ciblage est très visible 	<ul style="list-style-type: none"> • Nouveaux programmes d'assistance avec de nouvelles offres • Programmes assortis de conditions telles que des vivres contre la création de biens
<p>Ciblage par catégorisation (individuel) : ciblage individuel selon des catégories facilement observables, telles que le genre, l'âge, le handicap, la situation professionnelle.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Un moyen facile d'atteindre les personnes les plus vulnérables d'une population, telles que les jeunes enfants, les personnes âgées, les personnes handicapées • Souvent utilisée pour le ciblage des systèmes nationaux de sécurité sociale • Facile à communiquer 	<ul style="list-style-type: none"> • Les ménages économiquement vulnérables sans membre vulnérable seront exclus à tort • Nécessite des informations complètes et fiables, qui ne sont pas toujours collectées lors de l'enregistrement 	<ul style="list-style-type: none"> • Fonctionne dans les programmes ruraux et urbains, les petits et les grands groupes, les camps et les autres zones d'installation • Programmes spéciaux ciblant les groupes vulnérables (par exemple, programmes de nutrition ou d'éducation)
<p>Ciblage par catégorisation (fondé sur les ménages/les niveaux de cas) : ciblage fondé sur les ménages selon des catégories facilement observables, telles que le genre du chef de ménage, le genre du demandeur principal, les taux de dépendance, la taille du ménage, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Un moyen facile d'atteindre les groupes les plus vulnérables • Facile à communiquer 	<ul style="list-style-type: none"> • Difficile de savoir comment pondérer les différents indicateurs • Conduit à des erreurs d'inclusion et d'exclusion élevées • Nécessite des informations complètes et fiables, qui ne sont pas toujours collectées lors de l'enregistrement 	<p>Fonctionne dans les programmes ruraux et urbains, les petits et les grands groupes, les camps et les autres zones d'installation</p>
<p>Attribution d'un score : basée sur un score de vulnérabilité multisectorielle. Les indicateurs et les pondérations sont définis conjointement par les parties prenantes concernées. Nécessite généralement des visites à domicile de toute la population. Les critères doivent être validés afin de vérifier leur pertinence</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Adhésion des partenaires qui ont participé à l'exercice d'attribution du score • Utile pour inclure des critères socioéconomiques • Ne nécessite pas d'experts en économétrie, seulement du personnel de terrain expérimenté 	<ul style="list-style-type: none"> • Des ressources humaines et financières élevées pour entreprendre le recensement • Le choix des critères et des pondérations n'est pas totalement transparente • Dépend de la pertinence des indicateurs, de la couverture et de la cohérence de la collecte des données sur les ménages • Difficile à valider • Nécessite la collecte de données auprès de chaque ménage, ce qui peut être coûteux et chronophage • Plus difficile à justifier auprès de la communauté que le ciblage basé sur la communauté mais plus facile que la méthode PMT 	<ul style="list-style-type: none"> • Petites populations où il peut être rendu visite à tous les ménages • Quand des données de vulnérabilité multisectorielles sont disponibles

Comme mentionné précédemment, les méthodes sont souvent combinées afin de réduire les erreurs qui y sont associées et d'obtenir globalement de meilleurs résultats. Par exemple, l'évaluation indirecte des ressources (PMT) peut être associée à un ciblage par catégorisation afin de garantir que des groupes vulnérables spécifiques ne sont pas exclus de l'assistance. Les méthodes les plus courantes sont les méthodes géographiques, communautaires, par catégorisation ou PMT. Le ciblage géographique peut tenir lieu de première étape, suivi d'autres méthodes de ciblage dans les zones prioritaires (par exemple, le ciblage communautaire).

L'auto-exclusion (souvent appelée « auto-ciblage ») a lieu lorsqu'il est demandé aux personnes de refuser de recevoir de l'aide, au motif que d'autres en ont davantage besoin. Cela peut être une option s'il existe une alternative attrayante - par exemple, au lieu de recevoir une aide alimentaire continue, les personnes peuvent accéder à une aide aux moyens d'existence comme une formation et des prêts, ou un ensemble de moyens d'existence - du bétail ou l'accès à des terres avec des semences et des outils - qui peuvent servir de support pour générer des revenus.

Le HCR et le PAM ainsi que les partenaires concernés doivent examiner conjointement les avantages et les inconvénients de chaque méthode avant de convenir de la méthode ou des méthodes mixtes les plus appropriées. La méthode doit viser à réduire au minimum le nombre de personnes incluses dans l'assistance qui ne sont pas dans le besoin (erreur d'inclusion), ainsi qu'à réduire au minimum le nombre de personnes qui sont dans le besoin, mais sont exclues de l'assistance (erreur d'exclusion), tout en tenant également compte de la faisabilité opérationnelle, de la rapidité de mise en œuvre, des implications financières et des préférences exprimées par les réfugiés lors des consultations communautaires. L'examen des systèmes nationaux de ciblage doit alimenter cette décision (voir l'encadré 3 ci-dessous). L'engagement avec la communauté est essentiel pour décider quelle méthode est la plus appropriée. Le tableau 5 présente un résumé des principales méthodes de ciblage en termes de contexte et de cadre, de taille de la population, de coûts, d'exigences techniques et de niveau de précision :

Tableau 5 : Applicabilité et exigences des différentes méthodes de ciblage – bref tableau récapitulatif

Méthode de ciblage	Configuration privilégiée			Taille de la population	Coût	Exigence technique	Précision
	Milieu urbain	Milieu rural	Camp				
Géographique	X	X		Petite à grande	Faible	Faible	Faible
Communautaire		X	X	Petite à moyenne	Faible	Faible	Moyenne à élevée
PMT	X	X		Grande	Moyen à élevé	Élevée	Faible à moyenne
Auto-ciblage/ auto-exclusion :	X	X	X	Petite à grande	Faible	Faible à moyenne	Dépend de la portée et de la capacité de la population
Par catégorisation (base individuelle)	X	X	X	Petite à grande	Faible à moyen	Faible à moyenne	Moyenne à élevée
Par catégorisation (fondée sur les ménages)	X	X	X	Petite à grande (si des enregistrements comportant toutes les données pertinentes existent)	Faible à moyen	Faible à moyenne	Moyenne
Attribution d'un score		X	X	Petite	Très élevé	Élevée	Moyenne



La méthode de ciblage doit être conçue sur la base d'une analyse technique conjointe parfaitement éclairée et inclure les experts VAM du PAM dans le pays, soutenus par le BR/Siège, ainsi que les experts techniques du HCR, soutenus par l'équipe multifonctionnelle dans le pays et le bureau régional ou le Siège du HCR. Selon le choix de la méthode, une expertise technique externe peut être nécessaire (voir l'exemple du Liban dans l'encadré ci-dessous). Quelle que soit la méthode, les personnes qui présentent des risques liés à la protection élevés (identifiées par le HCR, le PAM ou autres) doivent être prioritaires pour l'assistance si l'impact sur leur sécurité alimentaire est jugé pire que pour les autres personnes (voir également la section suivante).

RESSOURCES :

- [A community-based approach in UNHCR Operations](#), (Approche communautaire dans les opérations du HCR) 2008
- [Aligning Humanitarian Cash Assistance with Social Safety Nets in Refugee Settings](#) (Aligner l'aide humanitaire en espèces sur les systèmes de protection sociale dans les situations de réfugiés), UNHCR, 2019
- Mohiddin, L and Smith, G (2016) A review of needs assessment tools, response analysis frameworks, and targeting guidance for urban humanitarian response. IIED, Londres.
- [Mohiddin, L, Smith, G, Phelps, L \(2017\) Targeting in urban displacement contexts - Guidance Note for Humanitarian Practitioners](#). (Ciblage dans les contextes de déplacement urbain - Note d'orientation à l'intention des praticiens humanitaires) IIED, Londres.

Liban (2013-2018) – Cibler l'assistance au Liban : une approche évolutive

La crise des réfugiés syriens au Liban a mis le PAM, le HCR et leurs partenaires face au défi de fournir une aide humanitaire aux personnes les plus nécessiteuses en disposant de ressources limitées. Dès la mi-2013, le HCR, le PAM et d'autres partenaires ont commencé à fournir une aide alimentaire ciblée et une aide aux besoins essentiels. Il est important de préciser que le contexte et une urgence humanitaire en cours ont conduit au programme de ciblage au Liban. Entre 2012 et 2015, le Liban a accueilli plus d'un million de réfugiés syriens, ce qui représentait 25 % de la population du pays, la plus forte concentration de réfugiés par habitant au monde. Le ciblage initial reposait sur un « score de charges » généré par la base de données proGres du HCR. Ce score de charge déterminait le bien-être en utilisant la composition de la famille, le taux de dépendance et le handicap. Le seuil pour l'inclusion continue dans l'aide alimentaire et non alimentaire a été déterminé en s'appuyant sur la première évaluation conjointe de la vulnérabilité UNICEF/PAM/HCR des réfugiés syriens (VASyR) qui avait révélé qu'environ 72 % de la population ne pouvaient pas satisfaire ses besoins sans assistance.

Les résultats de l'évaluation VASyR ont montré que le score de charge avait un pouvoir prédictif raisonnable, mais qu'il comportait également un taux relativement élevé d'erreurs d'inclusion et d'exclusion. L'introduction du ciblage a donné lieu à un grand nombre d'appels, qui ont été suivis de visites à domicile pour mener des entretiens à l'aide d'un questionnaire basé sur les indicateurs les plus sensibles de l'enquête VASyR. Cet exercice a abouti à la réinclusion d'environ 25 % des ménages exclus.

Pour améliorer la précision du ciblage, un groupe de travail interinstitutions a été créé, ainsi qu'un ensemble d'indicateurs visant à prédire l'insécurité alimentaire et les vulnérabilités socioéconomiques. En conséquence, on est passé du secteur de la sécurité alimentaire et des besoins de base à une évaluation indirecte des ressources et à un score de sécurité alimentaire pour identifier ceux qui avaient besoin d'assistance. Entre décembre 2014 et décembre 2015, plus de 70 000 ménages ont été visités pour déterminer leur éligibilité à l'aide alimentaire et aux besoins essentiels. Cependant, cette démarche s'est avérée trop exigeante en ressources et il a fallu trouver une approche plus efficace.

Fin 2015, le PAM a passé un contrat avec l'Université américaine de Beyrouth (AUB) afin que cette dernière détermine si elle pouvait élaborer une approche PMT pour prédire la vulnérabilité socioéconomique, en utilisant les informations disponibles dans proGres. L'AUB a utilisé la dernière mise à jour de la base de données proGres, les données de l'enquête VASyR de 2015 et les données des procédures d'appels et de vérifications qui avaient suivi l'exercice de ciblage initial. Les variables identifiées par l'AUB comprenaient la taille du ménage, la date d'arrivée, le sexe, le handicap et le score d'âge dans le ménage, le niveau d'éducation, le district d'arrivée et le district d'origine en Syrie.

Sur la base des données de l'enquête VaSYR, la formule de ciblage est continuellement améliorée, et le PAM et le HCR mettent à jour chaque année leurs listes de bénéficiaires et valident l'approche d'inclusion et d'exclusion, en tenant compte à la fois de la vulnérabilité socioéconomique et de la sécurité alimentaire.

ENCADRÉ 3.

S'aligner sur les filets nationaux de sécurité sociale : enseignements tirés des programmes d'aide en espèces

Face à l'augmentation de la fréquence, de la complexité et de la durée des crises humanitaires, la capacité du système humanitaire à y répondre a atteint ses limites. Dans de nombreux pays, les problèmes se sont aggravés : la pauvreté chronique s'accompagne de conflits, de catastrophes naturelles et de déplacements, qu'il s'agisse de réfugiés internes ou transfrontaliers. Ces évolutions soulignent la nécessité d'une collaboration plus étroite entre les systèmes humanitaires, nationaux et de développement et le renforcement des mesures de soutien à long terme aux communautés de personnes déplacées et aux ressortissants nationaux.

Le HCR, le PAM et les partenaires ciblant et priorisant l'assistance pour répondre aux besoins essentiels des populations déplacées doivent envisager un alignement potentiel avec les systèmes de protection sociale existants dans la mesure du possible. Les éléments de l'alignement du programme peuvent différer d'un contexte à l'autre. Dans certains contextes, l'alignement de la valeur de transfert et de l'approche de ciblage peut être approprié alors que le mécanisme de transfert ne l'est pas et vice versa. Le point de départ devrait consister à procéder à un alignement – ou utiliser les mécanismes existants – dans la mesure du possible, en tenant compte des spécificités de chaque contexte.

Contextes avec de faibles systèmes de sécurité sociale :

- Même lorsque les systèmes de sécurité sociale sont faibles, l'alignement de l'aide en espèces – et idéalement l'inclusion – doit être envisagé dès le début des interventions.
- Une assistance en espèces ciblée, restreinte et limitée dans le temps doit être envisagée, idéalement au moyen d'une aide financière transitoire qui tient compte des filets nationaux de sécurité sociale, couplée et adaptée à d'autres services fournis par les acteurs du développement ou humanitaires. L'investissement dans les moyens d'existence est essentiel afin d'éviter les crises de réfugiés prolongées. À titre d'exemple, il est possible de consulter un résumé présenté ici du fonctionnement des réseaux transitionnels de sécurité, qui ont été mis en place par le HCR Cameroun en 2018.
- L'alignement des approches de ciblage peut être difficile car le système en place peut être coûteux et nécessiter des capacités, des données et des ressources importantes, dont les humanitaires peuvent ne pas disposer.
- Les enseignements tirés de l'aide humanitaire en espèces, tels que les mécanismes de transfert ou l'utilisation de technologies innovantes, peuvent être transposés dans le système national dans les situations où celui-ci est en cours de développement ou de renforcement.

Lorsque des filets de sécurité sociale sont disponibles mais doivent être élargis :

- L'alignement de l'aide en espèces doit toujours être envisagé dans ces situations car cela peut améliorer les opportunités d'inclusion future et favoriser le début d'une transition de l'aide vers le développement et l'autosuffisance.
- L'alignement doit être progressivement introduit et mis en œuvre de pair avec des stratégies de communication claires ciblant les communautés afin d'éviter des changements brusques dans leur économie familiale. Une aide en espèces aux communautés d'accueil devrait être envisagée.
- Même lorsque l'inclusion des réfugiés dans le système de sécurité sociale national est possible, la couverture des réfugiés vulnérables est souvent limitée, et une assistance en espèces continue apportée par les acteurs humanitaires à titre de transition doit être envisagée.
- Il convient de prévoir des efforts de plaidoyer auprès des donateurs et des acteurs du développement afin d'obtenir des fonds supplémentaires permettant à un nombre accru de réfugiés d'accéder au système national.

Lorsque des systèmes de sécurité sociale sont disponibles pour les ressortissants nationaux :

- Il convient de toujours envisager l'alignement (si l'inclusion n'est pas possible) dans les situations où les systèmes de sécurité sociale sont disponibles, dans une certaine mesure, pour les non-ressortissants.
- Se tenir prêt à aider les réfugiés dans le processus d'inclusion. Une aide sociale est souvent demandée dans ces situations ; un processus dans lequel les non-ressortissants peuvent avoir besoin du soutien des acteurs humanitaires ou du développement, ou des autorités elles-mêmes.
- Plaider pour l'accès des non-ressortissants à des justificatifs d'identité reconnus. L'une des principales difficultés que rencontrent les réfugiés pour être inclus dans les systèmes nationaux de protection sociale tient au manque de reconnaissance de leurs cartes d'identité, un obstacle également commun à l'inclusion financière.
- Il convient de reconnaître que l'inclusion est une activité qui prend du temps et qui nécessite une quantité importante de plaidoyers. Les politiques sociales, en particulier vis-à-vis des non-ressortissants, sont souvent prises en otage par les agendas politiques et leur mise en œuvre peut être remise en cause sans avis préalable lorsqu'un nouveau gouvernement est élu.
- Dans les situations où les non-ressortissants n'ont pas encore accès au système de sécurité sociale national, les humanitaires ne doivent pas s'engager dans la conception complète de structures parallèles en raison des difficultés à s'adapter lorsque l'opportunité d'inclusion se présente. Dans ces situations, il faut essayer de s'aligner, même si cela ne concerne que l'un des éléments de l'aide en espèces.
- Le travail sur l'alignement de l'aide en espèces avec les systèmes nationaux de protection sociale nécessite une coordination et un partenariat étroits avec toutes les parties prenantes concernées, notamment le gouvernement, les donateurs et les acteurs humanitaires et du développement.
- Pour plus d'informations, voir le document du HCR *Aligning Humanitarian Cash Assistance with Social Safety Nets in Refugee Settings* (Aligner l'aide humanitaire en espèces sur les filets de sécurité sociale dans les situations de réfugiés).

2.5 Étape 5 – Définition des critères d'éligibilité

POINTS ESSENTIELS

1. Garantir la participation de la communauté à la définition et à la validation des critères d'éligibilité
2. Veiller à ce que les critères soient simples, justes, bien compris et transparents

Les critères d'éligibilité à une aide ciblée doivent être élaborés sur la base d'une évaluation et d'une analyse de profilage (voir l'étape 2) et dépendent de la méthode de ciblage (voir la section précédente). Les critères d'éligibilité sont spécifiques au contexte et représentent les caractéristiques communes des personnes dans le besoin pour déterminer si un individu ou un ménage sera considéré comme bénéficiaire ou non de l'aide.

ENCADRÉ 4

Principes régissant les critères d'éligibilité

Les critères d'éligibilité pour l'aide alimentaire ciblée et l'aide non alimentaire connexe doivent être spécifiques au contexte, possibles à mettre en œuvre et mis à jour assez régulièrement. Ils doivent respecter les principes ci-dessous :

- Éclairés par des évaluations de vulnérabilité, des exercices de suivi et des examens
- Fondés sur des consultations communautaires (dans la mesure du possible)
- Associés à la vulnérabilité socioéconomique, à l'insécurité alimentaire et à la protection
- SMART (spécifique, mesurable, convenu, pertinent et opportun)
- Objectivement vérifiables (au moyen d'exercices d'évaluation, de suivi et de validation)
- Pratiques sur le plan opérationnel et fondés sur des données existantes lorsque cela est possible (par exemple, des indicateurs démographiques saisis dans *proGres*, le système d'enregistrement du HCR)
- Transparents, faciles à communiquer et aussi faciles à comprendre que possible pour la population touchée
- Doivent tenir compte des besoins de protection (par exemple, ne pas contribuer à la stigmatisation, la marginalisation ou l'exclusion des groupes et individus vulnérables)
- Alignés sur les critères existants, dans la mesure du possible. Par exemple, dans les contextes où un système national de sécurité sociale est en place pour la population locale, les critères et les processus doivent être harmonisés autant que possible, mais également prendre en compte différentes vulnérabilités
- Intégrés dans le contexte global du programme afin de garantir les synergies et éviter les doublons (assistance pour les besoins essentiels, actions nutritionnelles, programmation des moyens d'existence)
- Régulièrement mis à jour et valables pour une période donnée

Le HCR et le PAM interpréteront conjointement les informations provenant des données d'évaluation et d'autres sources secondaires pour éclairer la sélection des critères d'éligibilité. L'objectif est d'identifier les meilleurs critères en vue de classer les ménages les plus vulnérables et d'exclure ceux qui sont plus aisés.

Si un exercice d'évaluation et de profilage des ménages était mené, les caractéristiques identifiées pour les différents groupes devraient être traduites en critères d'éligibilité pratiques et tenant compte des besoins de protection sur lesquels cibler l'aide. Dans le scénario idéal, ces indicateurs sont déjà saisis dans une base de données d'enregistrement des réfugiés existante (par exemple, taille du ménage, taux de dépendance, nombre de membres actifs, etc.). Cependant, le ciblage ne doit pas être un exercice uniquement axé sur les données. L'engagement de la communauté dans la prise de décision et l'acceptation des critères d'éligibilité sont essentiels (voir la section 2.7 sur la communication avec les communautés).

La méthode de ciblage influence les critères d'éligibilité possibles (voir la section 4 et le tableau 5 ci-après). L'évaluation indirecte des ressources et le ciblage par catégorisation ont un avantage certain en ce qu'ils peuvent reposer sur des données provenant d'un échantillon de population (plutôt que d'avoir à visiter tous les ménages) et peuvent donc être mis à jour régulièrement sans qu'il soit nécessaire de réévaluer chaque ménage. Cependant, de telles approches exigent que les critères de sélection soient fondés sur des informations qui existent pour la population, comme dans les données *proGres* (voir l'annexe 5 qui décrit le type d'informations généralement collectées lors de l'enregistrement). Enfin, une combinaison des méthodes de ciblage est probablement la méthode la plus appropriée.

Tableau 6 : Méthodes de ciblage et critères d'éligibilité potentiels

Méthode de ciblage	Exemples de critères d'éligibilité
Géographique	Camps, quartiers pauvres, zones particulièrement touchées par des aléas tels que des niveaux élevés de déplacement, des inondations, des sécheresses, etc.
Communautaire	Critères définis sur la base de consultations menées avec la communauté (par exemple, classement en fonction de la richesse), tels que l'accès à la terre et la propriété de bétail ou d'autres biens productifs, mais aussi de facteurs démographiques (par exemple, parents célibataires, veuves)
Autociblage	Critères reposant sur la propre perception du bien-être ou éclairés par des objectifs spécifiques du programme
Évaluation indirecte des ressources	Les données saisies dans <i>proGres</i> et associées à la vulnérabilité socioéconomique et à l'insécurité alimentaire : par exemple, la taille du ménage, le sexe du demandeur principal, le taux de dépendance, l'indice de surpeuplement, la résidence actuelle, les ménages comportant des membres ayant des besoins spéciaux, etc.
Par catégorisation (fondée sur les ménages)	
Par catégorisation (base individuelle)	Femmes enceintes et allaitantes, personnes ayant des besoins spécifiques, âge, etc.
Attribution d'un score de vulnérabilité	<p>Score composé de vulnérabilités spécifiques au secteur, par exemple :</p> <p>insécurité alimentaire et vulnérabilité socioéconomique : revenus, dépenses, possession de biens, consommation alimentaire, survie, etc.</p> <p>Cas de protection identifiés par le personnel social/de protection</p> <p>Éducation : alphabétisation du chef de ménage, scolarisation/rétention scolaire, etc.</p> <p>Santé : accès aux services de santé, handicaps/maladies chroniques, etc.</p>

Les critères d'éligibilité doivent tenir compte des besoins de protection et être mis au point avec la participation de la communauté et le soutien d'experts en protection. Le HCR, le PAM ou des partenaires désignés peuvent ajouter des cas de personnes présentant des risques de protection élevés spécifiques à la liste des personnes éligibles à l'assistance.

ENCADRÉ 5

Exemple de risques liés à la protection – Problèmes médicaux graves et handicap comme critères d'éligibilité pour cibler l'assistance de base

Les critères d'éligibilité destinés à identifier les ménages pauvres sur le plan socioéconomique ou en situation d'insécurité alimentaire dépendront du contexte. Toutes les personnes atteintes d'une maladie ou d'un handicap chroniques ou graves ne sont pas par défaut vulnérables sur le plan socioéconomique ni en situation d'insécurité alimentaire. Cependant, certaines le sont. Dans certains contextes, le fait d'avoir une personne souffrant d'une maladie ou d'un handicap grave augmente les dépenses du ménage (en raison des coûts de santé supplémentaires), tout en réduisant potentiellement les revenus en raison d'un nombre inférieur de personnes valides dans le ménage.

Si les résultats de l'évaluation ou l'analyse des données de santé confirment que le fait d'avoir une ou plusieurs personnes atteintes d'une maladie grave augmente la vulnérabilité socioéconomique d'un ménage ou le risque d'insécurité alimentaire, des problèmes médicaux/un handicap grave(s) doi(ven)t faire partie de l'ensemble des critères d'éligibilité pour le ciblage de l'aide de base. Il en va de même pour tous les autres indicateurs liés à la protection, tels que les ménages dirigés par une femme, les ménages monoparentaux, les ménages dirigés par des personnes âgées, etc.

Étapes pratiques de la conception de critères liés à la protection pour le ciblage conjoint

1. Analyser et comprendre les facteurs de risques liés à la protection ainsi que le chevauchement entre la vulnérabilité socioéconomique et celle liée à la protection dans le cadre des étapes d'évaluation
2. Veiller à ce que les experts en protection soient consultés dans la contextualisation des critères d'éligibilité
3. Lorsque les critères de vulnérabilité liée à la protection et les critères de vulnérabilité socioéconomique se chevauchent, donner la priorité à ces critères dans le ciblage, afin de garantir que l'assistance de base contribue également aux avantages de la protection.

Il n'existe pas de liste standard de critères d'éligibilité ; ils doivent être déterminés en fonction de l'analyse et du contexte (voir l'étape 2), soigneusement validés (voir l'étape 6) et régulièrement contrôlés dans le temps (voir l'étape 9). En outre, il est très important d'identifier les critères en tenant compte du contexte global du programme (quels autres types d'assistance sont fournis et comment, les critères d'inclusion dans les programmes nationaux de filet de sécurité sociale et les critères d'éligibilité pour l'assistance et les programmes de moyens d'existence) et non pas isolément. Une vision globale est essentielle pour assurer l'alignement et créer des synergies entre les programmes, dans le but de faciliter l'autosuffisance des réfugiés.

Si les bureaux de pays du HCR et du PAM n'ont pas la capacité requise pour élaborer et convenir d'une méthode de ciblage ou de critères d'éligibilité communs, ils doivent impliquer le bureau régional ou leur siège respectif pour un soutien technique et une facilitation.

2.6 Étape 6 – Validation de la méthode de ciblage

POINTS ESSENTIELS

1. Avant de mettre en œuvre une approche ciblée de l'assistance, la méthode et les critères de ciblage doivent être validés afin de sélectionner la meilleure méthode parmi les différentes alternatives et d'identifier des stratégies pour atténuer les erreurs potentielles de ciblage.
2. La validation des critères d'éligibilité doit inclure des éléments à la fois quantitatifs et qualitatifs. La composante quantitative permet d'identifier les erreurs potentielles de ciblage de conception. La composante qualitative rend compte des points de vue et perceptions des critères par les populations touchées.
3. La validation des critères doit être répétée régulièrement car les profils de vulnérabilité peuvent évoluer avec le temps.

Il y aura certains niveaux d'erreurs d'inclusion et d'exclusion dans tous les contextes. Le but de l'exercice de validation est d'identifier les meilleures méthodes de ciblage parmi les différentes alternatives et également d'identifier des stratégies pour atténuer les erreurs de ciblage potentielles. Il est préférable d'effectuer cet exercice avant de mettre en œuvre le processus de ciblage afin de s'assurer du choix des meilleures méthodes. Dans l'idéal, la validation contient à la fois des méthodes quantitatives et qualitatives. Il est recommandé de répéter l'exercice régulièrement car les profils de vulnérabilité peuvent évoluer avec le temps (par exemple annuellement, dans un cadre très dynamique, tous les deux ou trois ans dans un environnement plus stable).

Les principaux objectifs de la validation des méthodes de ciblage sont les suivants :

- **Estimer les erreurs** : Estimer les erreurs d'inclusion et d'exclusion attendues associées à la méthode et aux critères de ciblage choisis
- **Comparer l'efficacité** : Comparer l'efficacité de différentes méthodes/critères de ciblage dans l'objectif de réduire au minimum les erreurs de ciblage
- **Évaluer la pertinence** : Évaluer la pertinence de la méthode choisie pour le contexte spécifique (sera-t-elle acceptée par la communauté ? Aura-t-elle des effets négatifs indésirables, tels qu'encourager les mouvements de population ou encourager les ménages à avoir plus d'enfants, etc. ?)
- **Éclairer le programme** : Guider les stratégies d'atténuation telles que les critères d'éligibilité, les critères de réinclusion ou les stratégies d'orientation vers d'autres programmes, et la conception d'un mécanisme de plaintes et de rétroaction (CFM).

2.6.1 Définition des erreurs d'inclusion et d'exclusion

Une **erreur d'inclusion** fait référence à la perception de prestations par des personnes qui ne devraient pas les recevoir, tandis qu'une erreur d'exclusion fait référence à des personnes qui ne reçoivent pas de prestations alors qu'elles le devraient. Cependant, il est nécessaire de différencier deux sources d'erreur. L'une est associée à la **conception** du ciblage et la seconde est liée à la réalité de la **mise en œuvre** du processus de ciblage.

Erreurs en phase de conception :

- **Erreur d'exclusion au niveau de la conception** : part de la population qui a besoin d'aide mais qui ne fait pas partie du groupe ciblé.
- **Erreur d'inclusion au niveau de la conception** : part de bénéficiaires du programme qui n'a pas besoin d'aide mais qui est tout de même identifiée comme ayant besoin d'aide dans le processus de ciblage.

Erreurs en phase de mise en œuvre :

- **Erreur d'exclusion au niveau de la mise en œuvre** : part de la population touchée qui répond aux critères d'éligibilité définis mais qui ne perçoit pas de prestations.
- **Erreur d'inclusion au niveau de la mise en œuvre** : part de bénéficiaires du programme qui ne répond pas aux critères d'éligibilité mais qui perçoit des prestations.

Dans les opérations humanitaires où des vies et des moyens d'existence peuvent être menacés, la priorité est généralement donnée à la **réduction au minimum des erreurs d'exclusion**.

Réfugiés syriens en Turquie (2018) – Analyse des vulnérabilités et affinement des critères de ciblage

En 2018, l'unité VAM du PAM a effectué un « profilage de vulnérabilité » pour éclairer la conception technique du programme de filet de sécurité sociale d'urgence (ESSN) pour les réfugiés syriens en Turquie. L'objectif était de fournir des données probantes afin d'affiner les critères de ciblage existants utilisés pour identifier les personnes ayant besoin d'une assistance ESSN, afin de permettre au PAM de prendre des décisions fondées sur des données probantes pour la sélection des ménages éligibles. L'analyse s'est appuyée sur une grande quantité de données collectées par l'intermédiaire de l'ESSN, telles que le niveau de référence avant assistance (PAB), le suivi après distribution (PDM) et sur un exercice complet de suivi des vulnérabilités (CVME). Trois dimensions ont été utilisées pour estimer la vulnérabilité des ménages :

Tableau 1 : Critères de vulnérabilité

Consommation alimentaire	Adaptation à haut risque	Vulnérabilité économique	Classification des vulnérabilités
Acceptable	Faible	Non vulnérable sur le plan économique	Moins vulnérable
	Faible	Vulnérable sur le plan économique	Très vulnérable
	Élevée	Non vulnérable sur le plan économique	Très vulnérable
	Élevée	Vulnérable sur le plan économique	Très vulnérable
Limite			Très vulnérable
Médiocre			Très vulnérable

- Consommation alimentaire : les ménages sont classés comme ayant une consommation alimentaire faible/ limite/acceptable sur la base des résultats de leur score de consommation alimentaire ;
- Adaptation des moyens d'existence : les ménages sont classés comme ayant peu ou fortement recours à des stratégies d'adaptation négatives en fonction de la gravité maximale des stratégies d'adaptation des moyens d'existence adoptées ;
- Vulnérabilité économique : les ménages sont classés comme vulnérables/non vulnérables sur le plan économique selon qu'ils sont au-dessous ou au-dessus du panier de dépenses minimum (MEB) de 294 livres turques par mois et par personne.

L'interaction entre ces trois dimensions (tableau 1), a permis de classer les ménages en deux groupes de vulnérabilité : 1) moins vulnérables et 2) très vulnérables.

À la suite de cette classification, un niveau élevé de vulnérabilité a été attribué :

- aux ménages ayant une consommation alimentaire pauvre/limite (indépendamment des dimensions d'adaptation et des aspects économiques)
- aux ménages recourant à une utilisation élevée de stratégies d'adaptation négatives
- aux ménages économiquement vulnérables

À l'opposé, ont été classés moins vulnérables :

- les ménages avec une consommation alimentaire acceptable, non vulnérables sur le plan économique et avec de faibles niveaux de stratégies d'adaptation négatives.

Cette classification des vulnérabilités a servi de base à la validation des critères de ciblage existants. En conséquence, ceux-ci ont été revus et affinés de manière à minimiser les erreurs d'inclusion et d'exclusion. Les critères déjà existants ont été conservés afin de minimiser la charge opérationnelle. À cet égard, l'analyse a révélé qu'un nouveau critère de vulnérabilité (ménages de cinq membres ou plus) aurait permis d'augmenter la précision du ciblage tout en réduisant les erreurs. Le résultat final de l'analyse (tableau 2) a entraîné une erreur d'inclusion cumulée légèrement plus élevée, qui est passée de 21 % à 23 %, compensée par une erreur d'exclusion cumulée inférieure de moitié (passant de 31 % à 15 %).

	Classement	Critères de ciblage	Nombre cumulé de personnes vulnérables répondant aux critères	Couverture cumulée	Erreur d'inclusion cumulée	Erreur d'exclusion cumulée
Existant	1	Ménages avec 4 enfants ou plus	790 427	48,4 %	11,5 %	51,6 %
NOUVEAU	2	Ménages de 5 membres ou plus	1 333 246	81,6 %	20,1%	18,4%
Existant	3	Parents isolés sans autre adulte dans la famille et au moins un enfant de moins de 18 ans	1 362 398	83,4 %	20,8 %	16,6 %
Existant	4	Ménages avec un taux de dépendance supérieur à 1,5	1 376 241	84,3 %	21,1 %	15,7 %
Existant	5	Ménages avec plus d'une personne handicapée vérifiée	1 384 490	84,8 %	22,6 %	15,2 %
Existant	6	Ménages composés d'une femme	1 386 640	84,9 %	22,6 %	15,1 %
Existant	7	Personnes âgées sans autres adultes dans leur famille	1 386 640	84,9 %	22,6 %	15,1 %
		Ménage répondant aux critères ci-dessus	1 386 640	84,9 %	22,6 %	15,1 %

Pour résumer, en incluant un critère supplémentaire (ménages de cinq membres ou plus), le programme ESSN, en 2019, a amélioré la couverture des réfugiés très vulnérables de 69 % à 85 %, avec moins d'erreurs par rapport à l'approche de ciblage précédente, ce qui se traduit par une utilisation plus efficace des ressources. Pour appréhender pleinement les problèmes de protection qui contribuent à un accroissement de la vulnérabilité, une analyse et des mécanismes supplémentaires pour l'inclusion dans l'aide sont nécessaires. Dans le cas de la Turquie, le HCR a mené cette analyse et a fourni une assistance en espèces aux ménages soumis à des risques liés à la protection non pris en compte par les critères de ciblage.

2.6.2 Exigences relatives aux données et étapes de validation

Afin de déterminer les erreurs d'inclusion et d'exclusion, les données suivantes sont nécessaires pour la validation quantitative :

Pour la **validation quantitative**, les données suivantes seront requises :

- Une enquête représentative (comme une évaluation des besoins) de l'ensemble de la population (éligible et non éligible), qui contient les indicateurs liés à l'état de vulnérabilité (par exemple, dépenses des ménages, consommation alimentaire, stratégies d'adaptation)
- Le statut d'éligibilité (oui/non) par ménage
- Lorsqu'il est recouru au ciblage démographique ou par évaluation indirecte des ressources, les critères d'éligibilité utilisés ou proposés (par exemple, la taille du ménage, le sexe du chef du ménage, le nombre de têtes de bétail, etc.) doivent être saisis dans la même base de données ou dérivés d'autres sources (par exemple, en reliant l'évaluation aux données d'enregistrement)⁷
- Les informations de protection pertinentes basées sur le contexte du pays, comme l'accès à la terre, à l'emploi, à l'aide sociale et aux services

En plus de quantifier les erreurs potentielles de conception du ciblage, il est important de procéder à un exercice de **validation qualitative** afin d'évaluer l'acceptabilité par la population touchée de la méthode de ciblage choisie. Cette étape doit inclure des entretiens avec des ménages éligibles et non éligibles et peut prendre la forme d'entretiens avec des informateurs clés ou de groupes de discussion et doit par exemple inclure des questions sur l'équité perçue, la transparence et la compréhension des critères de ciblage.

⁷ Veuillez noter que pour le ciblage communautaire, ces données ne sont en fait pas nécessaires car les comités communautaires déterminent le statut d'éligibilité.

Si la conception du ciblage est externalisée auprès d'un tiers partenaire, comme dans le cas du Liban (voir étude de cas n° 6 ci-dessus), il est recommandé que la validation effective de la méthodologie soit effectuée par une autre entité afin d'éviter tout conflit d'intérêt, par exemple le HCR et le PAM.

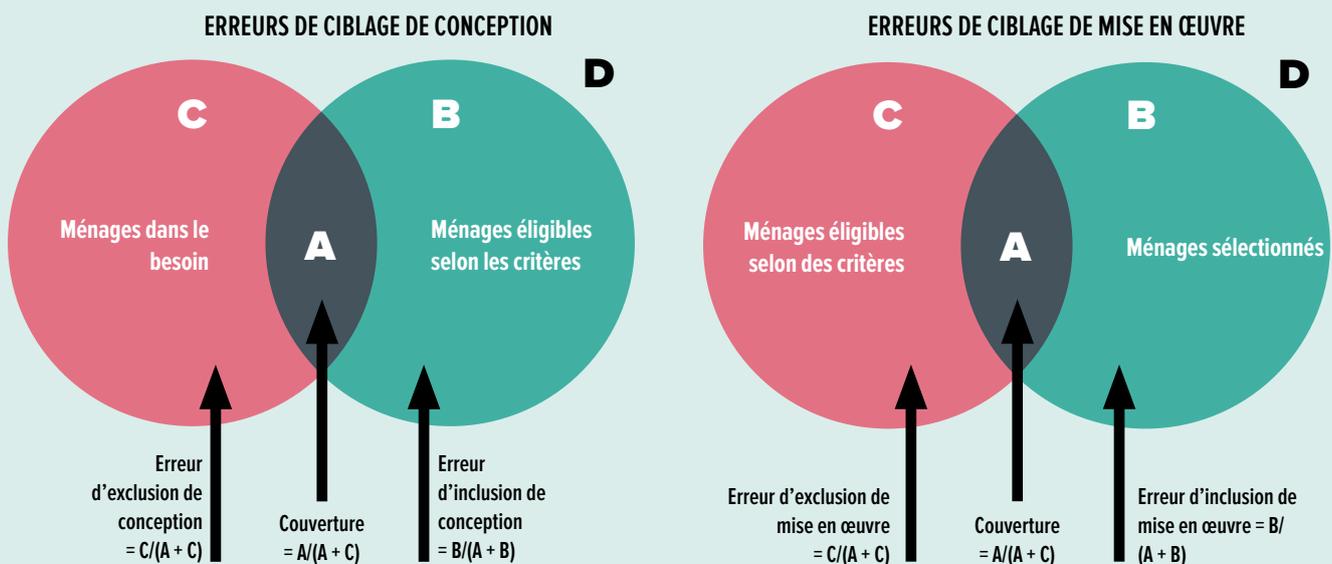
Les données sont souvent déjà disponibles et proviennent d'évaluations des besoins ou d'exercices de suivi après distribution (si toute la population ciblée est prise en considération). Si les données sont suffisamment récentes et fiables, toute collecte de données quantitatives supplémentaires doit être évitée.

Une fois les données préparées et fusionnées en un seul ensemble de données, un analyste de données peut calculer les erreurs de ciblage de conception comme décrit dans la zone de texte ci-dessous. Il est également possible de comparer différents critères d'éligibilité et d'évaluer comment l'ajout ou la suppression de certains critères affectera l'efficacité du ciblage (voir l'étude de cas 7 sur la Turquie ci-dessus).

ENCADRÉ 6.

Calcul des erreurs d'inclusion/exclusion et de la couverture

L'exemple ci-dessous présente un scénario pratique sur la façon de calculer des statistiques clés pour prouver l'efficacité et l'efficacé de la stratégie de ciblage, à savoir les erreurs d'inclusion/exclusion et la couverture. Les premières peuvent survenir à la fois dans les phases de conception ou de mise en œuvre, comme le montre le schéma ci-dessous :



- L'**erreur d'inclusion (de conception)** est le nombre de ménages éligibles à l'aide selon les critères de ciblage alors qu'ils n'ont pas besoin d'aide (B), divisé par le nombre total de ménages éligibles (A + B) ;
- L'**erreur d'exclusion (de conception)** est le nombre de ménages non éligibles mais ayant besoin d'aide (C), divisé par le nombre de ménages ayant besoin d'aide (A + C).

Scénario : Un camp de réfugiés accueillant une population de 1 000 ménages a été ciblé pour recevoir de l'aide. Afin d'estimer les besoins dans le camp, une évaluation de la sécurité alimentaire a été menée, qui indique que 30 % des ménages (A+C = 300) ont besoin d'assistance. Sur la base des critères identifiés, 40 % des ménages (A+B = 400) sont éligibles, ce qui fait que 150 ménages qui ne sont pas dans le besoin (B) sont inclus parmi les ménages à cibler (erreur d'inclusion). Parallèlement, sur le nombre total de 300 ménages dans le besoin, 50 (C) ne répondent pas aux critères définis et sont donc exclus à tort de l'aide (erreur d'exclusion).

	Dans le besoin	Pas dans le besoin	TOTAL
Éligibles selon des critères	250 (A)	150 (B)	400 (A + B)
Non éligibles selon les critères	50 (C)	550 (D)	600 (C + D)
TOTAL	300 (A + C)	700 (B + D)	1 000 (A + B + C + D)

Erreur d'inclusion = $B/(A + B)$

Erreur d'exclusion = $C/(A + C)$

Dans cet exemple, l'erreur d'inclusion est de $150/(250 + 150)$, ce qui équivaut à 37,5 %. L'erreur d'exclusion est de $50/(250 + 50)$, ce qui équivaut à 16,7 %.

Les **erreurs de mise en œuvre** sont calculées selon la même logique.

La couverture est le nombre de ménages éligibles (A) divisé par le nombre total de ménages dans le besoin (A+C). L'estimation de la couverture est strictement liée à l'erreur d'exclusion. En d'autres termes, si l'erreur d'exclusion est estimée à 30 %, la couverture permettra à 70 % de la population dans le besoin d'être correctement aidée. Dans l'exemple ci-dessus, la couverture est de 83,3 %.

La validation initiale visant à déterminer la meilleure méthode de ciblage se concentre sur les erreurs de ciblage de conception. Les erreurs de mise en œuvre doivent être détectées lors des exercices de suivi après distribution ainsi que dans le cadre du mécanisme de plaintes et de rétroactions (voir étapes 7 et 9).

ÉTUDE DE CAS N° 8

Cameroun (2017) : validation qualitative conjointe des critères d'éligibilité parmi les réfugiés centrafricains

En raison de ressources limitées, l'aide alimentaire et en espèces a dû être hautement priorisée pour les réfugiés centrafricains dans l'Est du Cameroun. Les réfugiés sont installés dans des camps et dans les communautés le long de la frontière, caractérisés par un accès difficile. En 2017, le HCR et le PAM ont élaboré une approche de ciblage conjointe basée sur l'analyse des ensembles de données existants qui a abouti à une liste de critères d'éligibilité. En raison des lacunes dans les données contenues dans les ensembles de données analysés, certains indicateurs démographiques de base (notamment les ménages monoparentaux, les personnes âgées) n'ont pas pu être analysés de manière fiable et n'ont donc pas pu être utilisés comme critères d'éligibilité. Bien que le HCR et le PAM aient mobilisé les communautés pour discuter de l'analyse de la vulnérabilité, du processus de ciblage et expliquer les critères d'éligibilité tout au long du processus, les critères de sélection finaux ont rencontré une forte résistance. Les communautés percevaient les personnes âgées et les ménages monoparentaux comme les plus vulnérables. Le HCR disposait de données à ce sujet mais il n'avait pas été possible de les relier à la vulnérabilité socioéconomique ou à l'insécurité alimentaire avec les données existantes. Pour résoudre ce problème, le HCR et le PAM se sont engagés dans une validation qualitative, notamment au moyen de discussions supplémentaires avec la communauté concernant leurs perceptions de la vulnérabilité. Sur cette base, les ménages vulnérables qui n'avaient pas été inclus sur les listes originales ont été identifiés par la communauté et ont fait l'objet d'une vérification par les équipes du HCR/PAM et du personnel des partenaires. Ces ménages supplémentaires ont ensuite été ajoutés sur des listes de distribution. Il a été procédé à un ajustement des listes avec la participation de la communauté afin d'inclure les ménages monoparentaux et les personnes âgées vulnérables.

Cette expérience souligne l'importance de bien comprendre les perceptions de la vulnérabilité, de discuter avec la communauté dès le départ et de procéder à une validation qualitative des critères d'éligibilité afin que la population se sente partie prenante du processus et que les critères qui en découlent soient acceptés.

S'appuyant sur ces enseignements tirés, en 2019, le HCR et le PAM ont mené une évaluation conjointe de la vulnérabilité (JAM) qui comprenait une liste plus solide d'indicateurs afin que la vulnérabilité des ménages monoparentaux et des personnes âgées puisse être évaluée de manière adéquate pour éclairer le deuxième cycle de ciblage.

Le **ciblage communautaire** nécessite une approche de validation légèrement ajustée. Sa mise en œuvre réussie requiert une structure sociale cohésive et la confiance entre les membres de la communauté. Il existe un risque potentiel que des groupes minoritaires spécifiques de la population se retrouvent exclus en raison de l'opinion de la majorité. Cela peut inclure, mais sans s'y limiter, les minorités ethniques ou religieuses. Par conséquent, le ciblage communautaire n'est pas recommandé lorsqu'il existe des tensions ou des conflits entre les groupes ethniques, religieux et sociaux au sein de la communauté.

Les questions clés suivantes peuvent aider à déterminer s'il existe un environnement propice à la mise en œuvre d'un ciblage communautaire et peuvent éclairer les mesures d'atténuation pour réduire les biais potentiels :

- Quelle est la composition de la communauté ? Quels sont les principaux risques liés à la protection que rencontrent les différents groupes au sein de la communauté ?
- La prise de décision au sein de la communauté est-elle participative et inclut-elle les genres et les groupes minoritaires ?
- Existe-t-il des structures décisionnelles en place dans la communauté permettant d'agir en qualité de comité de sélection ? Ces structures sont-elles généralement dignes de confiance et comment pourraient-elles être renforcées ? Si elles n'existent pas encore, quelle serait la meilleure façon de les créer ?
- Existe-t-il des préjugés ou des conflits connus au sein de la communauté qui peuvent conduire à l'exclusion de groupes vulnérables spécifiques ? Est-il possible de proposer une supervision/des conseils supplémentaires ?
- Le ciblage communautaire augmente-t-il l'appropriation par la communauté du processus de ciblage ou met-il certains groupes en danger (y compris les décideurs qui peuvent être accusés de partialité) ?

RESSOURCES :

- [Coady, David; Grosh, Marguerite; Hoddinott, John \(2004\) : "Targeting of Transfers in Developing Countries : Review of Lessons and Experience." \(Ciblage des transferts dans les pays en développement : examen des enseignements et de l'expérience.\)](#) Washington DC : World Bank (Banque mondiale)
- [Devereux, Stephen et al. \(2015\): "Evaluating the Targeting Effectiveness of Social Transfers: A Literature Review" Institute of Development Studies](#) (Évaluation de l'efficacité du ciblage des transferts sociaux : analyse documentaire). IDS Working Paper 460.
- [Hoddinott, J. \(1999\): "Targeting: Principles and Practice." \(Principes et pratique du ciblage\) Dans J. Hoddinott, ed., Food Security Practice: Methods for Rural Development Projects. \(Pratique de la sécurité alimentaire : méthodes pour les projets de développement ruraux\) Washington DC : Institut international de recherche sur les politiques alimentaires.](#)
- [Kidd, S.; Wylde, E. \(2011\): Targeting the poorest: An assessment of the proxy means test methodology." \(Cibler les plus pauvres : une évaluation de la méthode d'évaluation indirecte des ressources\)](#) Canberra, Australian Aid.
- [Sabates-Wheeler, R., Hurrell, A., and Devereux, S. \(2015\) Targeting Social Transfer Programmes: Comparing Design and Implementation Errors Across Alternative Mechanisms](#) (Cibler les programmes de transferts sociaux : comparaison des erreurs de conception et de mise en œuvre à travers des mécanismes alternatifs). J. Int. Dev., 27: 1521–1545

2.7 Étape 7 – Mécanismes de communication, d'appels et de rétroactions

POINTS ESSENTIELS

1. Une communication en temps opportun autour du processus de ciblage et des critères d'éligibilité est essentielle.
2. Un mécanisme d'appels pour les personnes relevant de la compétence du HCR qui ne sont pas identifiées comme éligibles à l'assistance, mais qui estiment qu'elles devraient être incluses, peut aider à garantir que les « exclus dans le besoin » reçoivent une aide.
3. Une boucle de rétroaction est nécessaire pour examiner les critères d'éligibilité et les réviser au besoin.

Les gens ont le droit de se plaindre ou de donner leur avis sur les décisions qui les concernent. Un mécanisme efficace de plaintes et de rétroaction peut indiquer des obstacles à l'assistance ou des erreurs de ciblage, tout en favorisant une culture de transparence et de responsabilité.

La **rétroaction** est une information partagée par un bénéficiaire avec l'organisation et/ou les partenaires impliqués. Les rétroactions peuvent provenir de différentes sources (comme les réseaux sociaux) et peuvent concerner une information qui n'est pas claire concernant une maladie ou une rumeur, des mythes et des idées fausses qui circulent dans les communautés et à propos desquels les gens s'interrogent/discutent.

Les **plaintes** sont une expression formelle d'insatisfaction ou de mécontentement à l'égard d'une chose et/ou de l'inconduite de quelqu'un, qui nécessite une réaction.

Avant la mise en œuvre effective du ciblage, trois étapes clés sont nécessaires : 1) élaborer et mettre en œuvre une stratégie de communication à l'intention de la communauté, du gouvernement et des partenaires ; 2) créer un mécanisme de plaintes et de rétroactions, et 3) le cas échéant, établir une procédure d'appel.

2.7.1 Communication avec les communautés

La communication avec les communautés est un élément essentiel de l'efficacité opérationnelle, de la sécurité, de la stabilité et de la responsabilité envers les populations touchées. L'accent doit être mis sur la cohérence, l'uniformité et la transparence lors de la communication de tous les aspects du processus de ciblage à la population. La communication avec les communautés doit être continue tout au long du processus de ciblage et ne pas être considérée comme une « étape » distincte, bien que pour les besoins de ces lignes directrices, des informations sur la manière de mobiliser les communautés soient incluses ici.

Des consultations doivent être organisées avec les dirigeants, les informateurs clés et les membres de la communauté afin de comprendre les besoins et les perceptions et de trianguler les informations dans le cadre de l'évaluation et du profilage. Il est important d'expliquer le processus de sélection des critères d'éligibilité et pourquoi les personnes étaient éligibles à une assistance dans le cadre d'une stratégie de communication plus large (et essentiel pour qu'un mécanisme de plaintes fonctionne correctement).

L'élaboration et la mise en œuvre de la stratégie de communication doivent se faire avant que toute aide ne soit fournie à la population. Une stratégie de communication décrit le processus bidirectionnel de partage des informations sur le programme/l'assistance avec les communautés et la manière dont les agences recevront les rétroactions. Elle doit être adaptée au contexte social et politique ; respecter la nature des relations entre les réfugiés et les communautés d'accueil ; et tenir compte du niveau de solidarité communautaire.

La communication est essentielle tout au long du processus de ciblage pour assurer une large compréhension du processus et des critères d'éligibilité ainsi que pour réduire les erreurs (en particulier les erreurs d'exclusion). Elle réduit également les malentendus qui pourraient conduire à une hostilité potentielle entre la communauté et les principales parties prenantes. Le HCR et le PAM doivent concevoir conjointement une stratégie de communication lors de la mise en œuvre des décisions de ciblage et de priorisation, en tirant parti des mécanismes de communication existants. La stratégie doit définir les rôles et les responsabilités des personnes qui communiquent ainsi que les informations à transmettre. Les services communautaires expérimentés et le personnel de protection doivent superviser ce processus.

La stratégie de communication doit garantir que :

- Les membres de la communauté savent comment : communiquer avec le personnel du programme pour obtenir des informations, signaler les éventuelles erreurs dans le ciblage ou la mise en œuvre du programme et se plaindre des exclusions.
- Les membres de la communauté partagent le processus et les résultats de leurs discussions de ciblage avec les équipes de programme. Si les non-bénéficiaires comprennent pourquoi ils ont été exclus et d'autres inclus, ils peuvent alors mieux identifier les cas où des erreurs ont pu être commises. Une bonne communication peut réduire le risque de malentendus et le volume de plaintes qui en résulte.

Il existe plusieurs canaux de communication selon le contexte, qui ont tous des implications différentes en termes de temps, de coût, de couverture de communication et de ressources humaines. Voici quelques options possibles :

- **Les réunions communautaires** : expliquer comment et pourquoi les bénéficiaires ont été sélectionnés et pourquoi d'autres n'étaient pas éligibles. Dans certains contextes, la publication des listes des bénéficiaires dans les communautés peut tout de même être appropriée.
- **Les réseaux sociaux** : publier des informations dans les forums de réseaux sociaux pertinents expliquant comment et pourquoi les bénéficiaires ont été sélectionnés et pas les autres.
- **Appels téléphoniques** : appeler les ménages qui ont fait l'objet d'une visite et qui ont été interrogés en expliquant pourquoi ils ne sont pas éligibles. Mais il convient de noter que les personnes relevant de la compétence du HCR sont souvent mobiles et changent de numéro de téléphone portable et/ou partagent des numéros de téléphone avec la famille et des amis et que ce n'est donc pas toujours une méthode fiable de communication garantie.
- **Lignes d'information et de plaintes** : diffuser largement les numéros de téléphone et s'assurer que tous les ménages qui ont fait l'objet d'une visite et d'une enquête les reçoivent.
- **Réunions à la demande** : les personnes peuvent visiter les bureaux du programme ou un prestataire de services associé pour enregistrer des requêtes et des plaintes.

L'étude de cas 9 ci-dessous fournit des exemples réels provenant des expériences de la Turquie et de l'Afghanistan, des systèmes visant à assurer une plus grande responsabilité envers les populations touchées, y compris des systèmes de plaintes et de rétroactions.

Afghanistan et Turquie (2016-) – Mécanismes pour garantir la responsabilité à l'égard des populations touchées

Un élément clé de toute stratégie de responsabilisation à l'égard des populations touchées est la mise en œuvre de moyens de communication adaptés au contexte et accessibles entre les populations touchées et les organisations qui les servent. Comme l'ont illustré Awaaz Afghanistan et le filet de sécurité sociale d'urgence (ESSN) pour les réfugiés syriens en Turquie, il existe de nombreuses possibilités de faciliter la vie des réfugiés tout en mettant en œuvre des synergies pour les organisations grâce à des mécanismes conjoints de responsabilité à l'égard des populations touchées.

Awaaz Afghanistan est une initiative de responsabilité collective et d'engagement communautaire qui fonctionne comme un numéro d'assistance téléphonique gratuit, dans tout le pays, que les populations touchées peuvent composer pour accéder à des informations et enregistrer des rétroactions sur les programmes d'assistance. En tant que canal de communication bidirectionnel, les besoins et les priorités de la communauté sont communiqués aux partenaires afin d'aider à améliorer la qualité de la programmation en Afghanistan.

Les huit opérateurs polyglottes d'Awaaz (dont 50 % de femmes) ont traité plus de 73 500 appels depuis qu'Awaaz a pris son premier appel en mai 2018, parlant directement avec des personnes de tout l'Afghanistan. Les mécanismes d'orientation sont clairement définis et les cas nécessitant une attention particulière sont partagés (en accord avec la personne concernée) en temps opportun, ce qui aide la réponse humanitaire à aligner rapidement sa prestation sur les besoins réels.

Awaaz est mis en œuvre par le Bureau des Nations Unies pour les services d'appui aux projets (UNOPS) avec le soutien financier du Fonds humanitaire pour l'Afghanistan (AHF), de la Protection Civile et Opérations d'Aide Humanitaire Européennes (ECHO), du PAM et du HCR. Pour plus d'informations, veuillez consulter le site : awaazaf.org.

En Turquie, un centre d'appels gratuit de 23 opérateurs a été mis en place afin de servir la population touchée, en six langues, en lien avec le programme ESSN. Ce centre visait à fournir des informations, à recueillir des rétroactions et également à enregistrer, référer et répondre aux plaintes. Une page Facebook ESSN a été créée pour fournir rapidement des informations à jour et répondre aux requêtes et aux plaintes. Un site Web en quatre langues destiné aux réfugiés contenait toutes les informations pertinentes sur le programme, notamment une animation, une FAQ, les adresses des principaux bureaux, des informations sur le processus de candidature et d'évaluation, ainsi qu'une page de contact pour poser des questions, formuler des rétroactions et enregistrer des plaintes. La grande majorité des plaintes (73 %) reçues par l'intermédiaire de ces mécanismes concernaient le processus de sélection.

Pour dissiper les rumeurs croissantes et la désinformation concernant le processus de sélection, les critères de ciblage de l'ESSN ont été rendus publics pour la population touchée huit mois après le début du programme. Cela n'a pas changé de manière significative les motifs des plaintes des populations touchées, mais a permis aux réfugiés de prendre des décisions éclairées quant à leur candidature ou non à l'ESSN.

L'ESSN a également utilisé des SMS pour informer les ménages candidats sur : le résultat de leur demande ; les téléchargements ; les changements de statut d'éligibilité ; les erreurs dans les candidatures/données ; les cartes non récupérées et les comptes dormants ; ainsi que sur comment contacter le programme (numéro du centre d'appels, liens Facebook et site Web).

Ces solutions combinées ont contribué à atténuer la difficulté majeure de la diffusion d'informations précises et opportunes dans un contexte (environnements urbains, transferts en espèces, achat sur les marchés locaux, etc.) où le PAM et son principal partenaire, le Croissant-Rouge turc, disposaient de très peu de points de contact avec les populations assistées et non assistées.

2.7.2 Mise en place d'un mécanisme de plaintes et de rétroactions

Les mécanismes de plaintes et de rétroactions (CFM) sont une composante essentielle de tout programme d'assistance ciblée. Ils peuvent mettre en évidence les problèmes et les lacunes du mécanisme de ciblage, éclairer les programmes de protection et d'assistance et accroître l'efficacité. La rétroaction garantit également que les incidents de corruption, d'inconduite et de violence sexuelle et basée sur le genre ainsi que les incidents d'exploitation et d'atteintes sexuelles sont signalés et traités.

Un système CFM formel doit inclure des procédures établies pour enregistrer, référer, agir et fournir une rétroaction au plaignant. Les mécanismes doivent être transparents, indépendants, responsables, accessibles, sûrs et faciles à utiliser. Il est essentiel que les informations personnelles et sensibles soient traitées de manière confidentielle dans le suivi, l'enquête et la réponse aux plaintes reçues.

Le HCR et le PAM veillent à ce que toutes les communications formelles et informelles, tant positives que négatives, renseignent sur la protection, l'assistance et les solutions, et à ce que des mesures correctives soient prises le cas échéant. En outre, les agences doivent élaborer des procédures opérationnelles standard (POS) pour le traitement des plaintes et des rétroactions qui définissent les rôles, les responsabilités, les mesures et le processus de prise de décision.

Un processus d'appel pour gérer le pic de plaintes liées à la mise en œuvre des décisions de ciblage (voir étape 8) est également nécessaire. Le délai de dépôt des appels doit être clairement communiqué, après quoi la plupart des dossiers sont examinés au regard des critères d'éligibilité. Cela donnera, par exemple, aux réfugiés la possibilité de mettre à jour leurs données démographiques dans *proGres*, au cas où celles-ci seraient obsolètes. Que la décision soit maintenue ou que l'appel aboutisse à l'inclusion, le résultat doit être communiqué à chaque ménage de manière individuelle.

Les ressources indiquées à la fin de cette section fournissent des informations plus détaillées sur les mécanismes de responsabilité à l'égard des populations touchées et les étapes pratiques pour les mettre en place. L'étude de cas 10 ci-dessous décrit la procédure d'appel dans un camp de réfugiés au Tchad :

RESSOURCES :

- [Inter-agency Operational Framework on AAP, IASC Task Team on AAP](#) (Cadre opérationnel interinstitutions de la responsabilité à l'égard des populations touchées), 2013
- [Guideline: Inter-agency community-based complaint mechanisms - Protection against Sexual Exploitation and Abuse](#) (Lignes directrices : Mécanismes interinstitutions de plaintes communautaires - Protection contre l'exploitation et les atteintes sexuelles) , Équipe spéciale de l'IASC sur la responsabilité à l'égard des populations touchées, 2016
- [WFP's Strategy for AAP](#) (Stratégie du PAM pour la responsabilité à l'égard des populations touchées), 2016
- [Politique du HCR sur l'âge, le genre et la diversité](#), 2018

Tchad (2018) – Procédure d’appel dans les camps de réfugiés à la suite d’un exercice de profilage

Au Tchad, un mécanisme de plaintes et d’appels a été mis en place peu après la publication des résultats d’un exercice de profilage et de priorisation ultérieure des ménages les plus vulnérables dans tous les camps de réfugiés du pays en 2018. Le mécanisme temporaire comprenait deux comités principaux établis au niveau local et un organe de coordination :

- le Comité des plaintes de la communauté, composé principalement de réfugiés très respectés ;
- Le Comité technique de gestion des plaintes (TCCM), composé du personnel technique de son homologue gouvernemental (la Commission nationale pour l’accueil et la réinsertion des réfugiés et des rapatriés – CNARR), du HCR, du PAM et d’ONG. Dans un souci de transparence, le Comité central pour les réfugiés a également désigné un représentant pour faire partie du TCCM ; et
- Le Comité de coordination composé des responsables des différentes institutions de terrain représentées au sein du TCCM.

Le Comité des plaintes de la communauté a veillé à ce que le mécanisme et la procédure de plainte soient largement diffusés et compris au sein de la communauté, tandis que des secrétaires sélectionnés ont transcrit les plaintes et les motifs d’appel sur des formulaires désignés. Ces formulaires ont ensuite été transmis au TCCM, qui a supervisé les visites de vérification auprès des ménages ayant déposé une plainte. Dans l’exercice de ses fonctions, le TCCM a été assisté par le personnel du PAM/HCR au niveau national, pour examiner les cas de ménages de réfugiés exclus en raison de leur absence lors de l’enquête de profilage initiale, et pour effectuer des analyses pour les demandes de reclassement.

Le Comité de coordination a validé les résultats des recommandations du TCCM et a traité les appels qui nécessitaient un examen supplémentaire. En cas de différends non résolus, un groupe de travail régional composé de chefs d’agence au niveau régional et d’un délégué du gouvernement agirait en qualité d’arbitre final.

Le mécanisme de plaintes et d’appels au Tchad a été mis en place dans les trois semaines qui ont suivi la publication des résultats du profilage, et tous les appels ont été traités dans un délai de 6 à 8 semaines. Des sessions de formation ont été organisées pour que tous les membres du comité se familiarisent avec leur mandat, leurs fonctions, leurs outils et leur contexte de fonctionnement. Tous les appels présentés ont été examinés. Une fois toutes les décisions prises, de nouvelles listes de distribution ont été établies pour l’aide alimentaire.

2.8 Étape 8 – Identification

POINTS ESSENTIELS :

1. Le processus de mise en œuvre des décisions de ciblage, dont l'objectif initial est de générer une liste de bénéficiaires, varie selon la méthodologie choisie
2. Les critères de ciblage peuvent être appliqués soit à une base de données d'enregistrements à jour, soit par l'intermédiaire d'un comité de sélection dans le cas d'une approche communautaire

Le processus de mise en œuvre des décisions autour d'une assistance ciblée dépend largement de la méthodologie. La mise en œuvre d'une assistance ciblée fondée sur une approche de ciblage reposant sur des données (démographique/catégorisation ou évaluation indirecte des ressources (PMT)), où les individus sont identifiés en vue d'une assistance à partir d'une base de données en fonction de caractéristiques spécifiques, diffère d'une approche communautaire où la communauté, en collaboration avec les partenaires, sélectionnent les personnes les plus vulnérables et ayant besoin d'aide. Pourtant, quelle que soit la méthodologie, une liste des personnes éligibles doit être élaborée.

2.8.1 Appliquer les critères d'éligibilité à la base de données d'enregistrements à jour

Dans un contexte de réfugiés, l'élaboration de la liste des bénéficiaires ciblés se fait généralement en utilisant les données de *proGres*. La liste doit être élaborée en appliquant les critères d'éligibilité convenus d'un commun accord à la liste complète des réfugiés enregistrés. La liste doit être communiquée en temps opportun afin de permettre la distribution/les transferts d'aide. Compte tenu des changements que connaissent la population, il convient de produire et de communiquer des listes mises à jour sur une base régulière (souvent mensuelle). Sur le plan technique, la production de listes peut être un processus relativement rapide, mais si le nombre de bénéficiaires figurant sur la liste dépasse les allocations budgétaires (par exemple, en raison de nouveaux arrivants ou de ruptures d'approvisionnement), les deux agences doivent convenir d'un moyen de procéder à une priorisation parmi la population ciblée.

Une fois que les listes de ménages éligibles ont été produites, l'éligibilité doit être communiquée à chaque ménage de réfugiés le plus tôt possible. Si des ménages sont retirés des bénéficiaires de l'aide, par exemple à la suite d'une décision de priorisation ou en raison de changements démographiques qui conduisent à la non-éligibilité, cette situation doit être communiquée, dans l'idéal, conjointement trois mois avant que le changement ne prenne effet. Cela permettra aux ménages de planifier leur économie sans l'aide. Autrement, des modifications peuvent être apportées sur une base annuelle, après évaluation et suivi des données. La mobilisation des collègues de la protection communautaire est cruciale à cet égard afin de garantir que les personnes qui n'entrent plus dans le ciblage de l'assistance sont rattachées à d'autres services et aides disponibles en fonction de leurs besoins et orientés vers ceux-ci. Les réfugiés doivent être informés que les listes seront mises à jour périodiquement. Un processus clair d'ajout de cas doit être en place, lié au système de références et d'appels.

Étapes communes pour la production de la liste des bénéficiaires :

- Une date butoir est convenue et la base de données *proGres* est consolidée à partir de cette date (c'est-à-dire qu'elle comprend tous les réfugiés enregistrés avant cette date – tous les réfugiés enregistrés après cette date étant considérés comme de nouveaux arrivants).
- Les critères d'éligibilité convenus sont appliqués à l'ensemble de données *proGres* mis à jour
- La liste des réfugiés éligibles est produite (avec indication du nombre total de réfugiés)
- Examen de la liste à des fins d'exactitude et de vérification (voir l'étape de vérification ci-dessus pour plus de détails)
- Liste finale des bénéficiaires convenue par les deux agences

Le partage des données entre le HCR et le PAM doit être guidé par l'annexe 1 de l'Addendum sur le partage des données (voir l'encadré 7 ci-dessous).

ENCADRÉ 7.

Addendum du HCR/PAM sur le partage des données au Mémorandum d'accord mondial de 2011

Le 17 septembre 2018, le Directeur exécutif du PAM et le Haut Commissaire du HCR ont signé un Addendum au Mémorandum d'accord de janvier 2011 sur le partage des données. Ce document promeut une collaboration renforcée à tous les niveaux entre les organisations afin de répondre collectivement aux besoins fondamentaux de toutes les personnes relevant de la compétence du HCR. Il atténue également la nécessité pour les deux agences de dupliquer la collecte de données et les activités liées aux données entre les agences.

Grâce à cet Addendum, le PAM et le HCR s'engagent à partager des données et des informations à des fins spécifiques (détaillées à l'annexe 1 de l'Addendum) conformément aux principes de protection des données et à une solide sécurité de l'information. Points essentiels :

- Une demande de partage de données personnelles et non personnelles doit être effectuée au moyen d'un formulaire de demande simplifié (détaillé aux annexes 2 et 3 de l'Addendum).
- Les ensembles de données demandés et partagés pour analyse, y compris pour éclairer le ciblage, doivent être rendus anonymes.
- Les risques liés au partage doivent être analysés au regard des bénéficiaires.
- Il existe une volonté de favoriser des systèmes interopérables et l'accès aux données, plutôt que le transfert de données, dans la mesure du possible.
- Une procédure formelle de remontée des problèmes est décrite s'il n'est pas trouvé de solution au niveau du pays, avec une remontée d'abord aux responsables régionaux, puis aux responsables du Siège.
- Un groupe d'appui conjoint au partage des données a été créé pour aider les bureaux de pays à résoudre les problèmes ou les défis avant de passer à une procédure de remontée des problèmes.

Les nouveaux arrivants sont généralement considérés comme très vulnérables et sont, dans de nombreux cas, automatiquement éligibles pour recevoir de la nourriture et d'autres aides de base à leur arrivée. Les deux agences doivent convenir de la durée pendant laquelle les nouveaux arrivants sont éligibles à une assistance, en fonction du contexte et avant que leur vulnérabilité ne soit évaluée ou réévaluée.

Des modifications des listes peuvent survenir au fil du temps en raison de changements dans la composition des ménages, par exemple, l'enregistrement continu des naissances, des décès, du regroupement familial et des départs (comme *proGres* le reflète, dans le cadre de l'enregistrement continu). Les corrections autorisées des listes pourraient être fondées sur des changements survenus dans la base de données des enregistrements *proGres*, sur les plaintes ou les références ainsi que sur les vérifications de la vulnérabilité des ménages au cas par cas. Les bureaux de pays peuvent convenir d'une disposition d'urgence pour les « cas exceptionnels ». Il est important que le nombre de cas exceptionnels soit signalé et que des justifications soient fournies (dans un souci de transparence mais aussi pour faciliter les enseignements et améliorer le ciblage au fil du temps).

En conclusion, les POS pour la mise en œuvre du ciblage doivent être convenues avant que les nouvelles listes ne soient opérationnelles (voir l'exemple de POS conjointes pour les nouvelles procédures de collecte de l'aide alimentaire pour les réfugiés en Ouganda à l'annexe 6). Ces POS doivent indiquer quels changements sont autorisés sur une base continue (par exemple, ajouter de nouvelles arrivées, naissances, un regroupement familial, supprimer les « non-présentations », les décès, les départs) et préciser quelle agence est responsable de ces changements. Les POS doivent également indiquer la validité attendue des listes actuelles.

2.8.2 Identification des listes pour le ciblage communautaire

Une fois que la communauté a été sensibilisée aux intentions du ciblage, il est recommandé de suivre les étapes suivantes pour la mise en œuvre d'un schéma de ciblage communautaire :

1. Rappeler le caractère essentiel de l'exercice de ciblage et les objectifs consistant à atteindre les plus vulnérables
2. Utiliser les mécanismes de protection communautaires existants dans la mesure du possible pour identifier ou former un comité de sélection qui comprend des membres masculins et féminins et représente tous les ménages, y compris les points de vue des minorités et en indiquant fermement que l'exercice peut être refusé par le HCR et le PAM si les groupes marginalisés ne sont pas correctement représentés

3. Convenir avec la communauté (en veillant à l'implication des groupes vulnérables) des critères d'éligibilité, après des discussions sur les données probantes disponibles, telles que les conclusions des récentes évaluations des vulnérabilités et leurs perceptions.
4. Les membres de la communauté proposent des individus et des ménages à prendre en considération. Chaque proposition est examinée, discutée par le comité, et après accord, une liste des ménages bénéficiaires proposés est compilée
5. Le PAM/HCR et/ou leurs partenaires de coopération visitent des communautés et des ménages sélectionnés au hasard afin de valider conjointement la liste des bénéficiaires en tirant parti des mécanismes de protection communautaires

À la suite du processus de sélection, le HCR et le PAM doivent garantir la présence de mécanismes de plaintes et de rétroactions fonctionnels, accessibles et réactifs qui ont été conçus en concertation avec la communauté (voir la section 2.7) et faciliter les inclusions exceptionnelles conformément à un mécanisme d'appels convenu.

Un suivi régulier (voir l'étape 9) au niveau des processus et des résultats sera essentiel pour valider régulièrement les décisions de ciblage et faciliter les exercices de re-ciblage si nécessaire.

Les mécanismes d'identification et de vérification de l'éligibilité à la distribution ou à l'échange doivent être identifiés en fonction du contexte et conformément aux engagements mondiaux en faveur d'un plus grand partage des données et d'une interopérabilité accrue des systèmes (voir l'Addendum complet au Mémorandum d'accord mondial sur le partage des données dans les ressources indiquées ci-dessous).

RESSOURCES :

- [UNHCR: A community-based approach in UNHCR Operations](#) (Approche communautaire dans les opérations du HCR), 2008
- [WFP: "Community-Based Targeting Guide", WFP Kenya Country Office](#) (Guide de ciblage communautaire), Bureau de pays du PAM au Kenya (2016)
- [Data Sharing Addendum to Global UNHCR/WFP Memorandum of Understanding](#) (Addendum au Mémorandum d'accord mondial sur le partage des données), 2018

2.9 Étape 9 – Suivi des processus de ciblage et des résultats

POINTS ESSENTIELS

1. Un suivi régulier des résultats du ciblage pour les populations assistées et non assistées s'impose afin de garantir l'efficacité de la méthode et fournir une base pour les ajustements nécessaires
2. Le suivi des processus de ciblage est crucial pour garantir que les décisions sont appliquées comme prévu et que les erreurs d'inclusion et d'exclusion de mise en œuvre sont réduites au minimum
3. Des examens réguliers du ciblage, y compris l'analyse contextuelle, les aspects qualitatifs et la nouvelle validation quantitative, sont importants pour un système de suivi du ciblage robuste

Un système de suivi solide est nécessaire pour surveiller l'efficacité des processus de ciblage réels, la pertinence des méthodes et des critères de ciblage, et les résultats sur les populations ciblées et non ciblées.

2.9.1 Évaluation des résultats de l'assistance et priorisation

Le suivi des résultats de l'assistance sur les populations ciblées et non assistées est essentiel. Il devrait se faire au moyen d'enquêtes régulières de suivi des résultats : dans les opérations de taille moyenne à grande, au moins deux fois par an, et dans les opérations plus petites, au moins une fois par an. Un échantillon représentatif doit couvrir à la fois les populations assistées et non assistées (ou celles qui reçoivent des valeurs d'assistance différentes). Les indicateurs clés à surveiller comprennent tous les indicateurs de résultats pertinents (consommation alimentaire, adaptation, dépenses), les critères d'éligibilité et les indicateurs de protection spécifiques au contexte.

Il est également important de surveiller les effets de la priorisation sur les groupes exclus afin de répondre rapidement à toute aggravation de la situation. Les données collectées aideront également à constituer une base de données probantes pour le plaidoyer continu en faveur des fonds nécessaires destinés à garantir que l'aide est fournie à tous ceux qui en ont besoin. Il est crucial de disposer d'un système de suivi réactif, capable de permettre l'accomplissement d'exercices de suivi longitudinaux rapides où les mêmes ménages sont suivis au fil du temps, c'est-à-dire avant et après la priorisation ou la réduction de l'aide (par exemple lors de l'introduction de demi-rations). Ces études longitudinales fournissent des données probantes concrètes de l'impact de la priorisation. L'étude de cas ci-dessous en donne un exemple :

ÉTUDE DE CAS 11

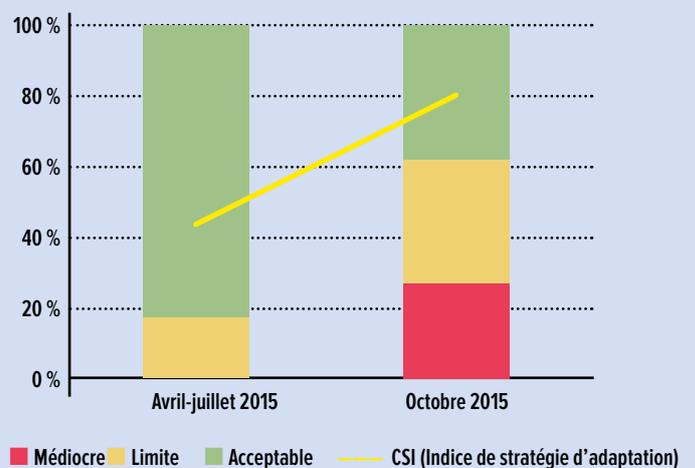
Jordanie et Liban (2015) – Études préalables et postérieures visant à évaluer les impacts des réductions de l'aide à la suite de la crise du financement de 2015

À la suite d'un manque de ressources important dans les opérations de réfugiés en Jordanie et au Liban, une étude rapide avant et après la crise a été menée afin d'évaluer l'impact sur la sécurité alimentaire des changements intervenus dans les niveaux d'assistance. En Jordanie, l'étude a été menée auprès des mêmes ménages avant et après leur exclusion de l'assistance. Au Liban, les mêmes ménages ont été interrogés lors des réductions, puis de nouveau lorsque l'aide est revenue aux niveaux antérieurs. Contrairement à l'exercice régulier de Suivi des résultats de la sécurité alimentaire, cette méthode n'est pas représentative de l'ensemble de la population bénéficiaire, mais donne une indication importante des effets des changements dans les niveaux d'assistance dus à des déficits de financement temporaires.

En Jordanie, environ 299 000 personnes issues de ménages vulnérables ont vu leur assistance réduite. Les résultats ont révélé que les personnes ayant un score de consommation alimentaire faible et limite ont augmenté de 43 points de pourcentage, tandis que 75 % des ménages se sont engagés dans des stratégies d'adaptation négatives plus fréquentes et plus graves. Fait alarmant, 34 % des familles ont retiré leurs enfants de l'école et 29 % ont envoyé leurs enfants au travail, contre 5 % avant les réductions. Environ 13 % des familles ont été contraintes d'envoyer au moins un membre du ménage mendier pour subvenir à leurs besoins alimentaires de base, contre 4 % auparavant. En outre, plus de 80 % des familles, contre 55 % auparavant, ont dû emprunter de l'argent pour couvrir leurs besoins alimentaires de base, une tendance inquiétante car cela a accru leur niveau d'endettement.

Le rapport s'est avéré être un outil utile pour le plaidoyer. L'assistance à ces groupes vulnérables a repris, mais il a fallu plusieurs mois avant d'atteindre de nouveau les niveaux de résultats précédents.

COMPARAISON DES MÊMES MÉNAGES AVANT ET APRÈS LES RÉDUCTIONS



2.9.2 Suivi de l'inclusion et de l'exclusion de l'aide ciblée

Effectuer un réexamen aléatoire d'un échantillon de réfugiés assistés et non assistés est un bon moyen de surveiller la mise en œuvre et de s'assurer que ceux qui sont éligibles reçoivent réellement une assistance et qu'ils sont bien ceux qui en ont le plus besoin. Le processus de réexamen doit être entrepris directement par le HCR/PAM ou un partenaire indépendant afin d'éviter les biais. Si le réexamen révèle une incohérence, c'est-à-dire que la sélection initiale a considéré un ménage comme inclus mais que le réexamen le définit comme exclu, une enquête plus approfondie s'impose. L'incohérence peut être due à une erreur commise par un individu ou à un problème plus systémique, comme une vaste interprétation erronée des critères de ciblage. Il est impératif de résoudre le problème et de communiquer les modifications nécessaires au processus afin de minimiser les erreurs de ciblage.

Normalement, le réexamen peut être effectué sur un sous-échantillon de la population. Cependant, dans certains cas, un exercice de vérification couvrant l'ensemble de la population peut être nécessaire (par exemple, dans des situations de forte mobilité ou s'il existe une méfiance générale à l'égard de la fiabilité des données existantes).

Voir la section 2.6 sur la validation des critères de ciblage, et en particulier l'encadré 6 sur le calcul des erreurs d'inclusion et d'exclusion, pour de plus amples informations.

Dans une approche plus dynamique, de nombreux pays utilisent les cas de multiples « non-présentations » (par exemple, au moins trois fois où l'aide n'a pas été encaissée/récupérée) pour désactiver l'éligibilité des ménages à l'aide. Dans la mesure du possible, les raisons des non-présentations doivent faire l'objet d'une enquête plus approfondie.

2.9.3 Suivi des processus de ciblage

Les processus de ciblage doivent être surveillés durant les activités régulières de suivi après distribution et lors de contrôles ponctuels. Les informations agrégées provenant des mécanismes de plaintes et de rétroactions constituent également une source de données importante. Dans le cadre du suivi, il convient de répondre aux questions clés suivantes :

- La méthode de ciblage a-t-elle été mise en œuvre selon des procédures convenues d'un commun accord ?
- Les bénéficiaires de l'aide remplissent-ils les critères d'éligibilité convenus ?
- Existe-t-il des groupes répondant aux critères d'éligibilité mais exclus de l'aide ?
- Y a-t-il des groupes laissés pour compte qui nécessitent une attention particulière ? Quelles sont leurs caractéristiques ?
- Existe-t-il des risques liés à la protection associés aux processus de ciblage et comment ces risques pourraient-ils être atténués ?
- Les décisions de ciblage étaient-elles opportunes et ont-elles été communiquées de manière appropriée avant la mise en œuvre ?
- Les bénéficiaires connaissent-ils les droits et les critères d'éligibilité ?
- Quelles sont les principales plaintes déposées dans le cadre du CFM et sont-elles dues à l'approche du ciblage ou aux critères d'éligibilité ?
- Les personnes relevant de la compétence du HCR connaissent-elles le mécanisme de plaintes et de rétroactions ? Combien de personnes/ménages ont fait appel de leur décision d'éligibilité ? Cette proportion semble-t-elle correcte ?

2.9.4 Conduite régulière d'analyses contextuelles et de révisions du ciblage

Outre le suivi de routine, des examens réguliers du ciblage doivent être effectués pour revoir les méthodes et les critères, idéalement en utilisant des données d'évaluation des besoins à jour. Les examens doivent avoir lieu au moins une fois par an dans des contextes très dynamiques (par exemple, impliquant un grand nombre de nouveaux arrivants, ou lorsque les situations de réfugiés passent de la réponse d'urgence d'origine à une situation plus

prolongée ; ou encore lorsque le contexte de vulnérabilité change). Dans des contextes plus stables, les examens du ciblage doivent toujours être effectués tous les deux ou trois ans et pourraient également être intégrés dans les missions d'évaluation conjointes en cours.⁸ La question générale à laquelle il convient de répondre est de savoir si le contexte a changé d'une manière qui justifie un nouvel exercice de ciblage. Pour répondre à cette question, il peut être utile de répondre au sous-ensemble de questions suivant, en plus des données d'évaluation à jour :

- ➔ Les critères d'éligibilité pour une aide ciblée reposent-ils sur des données probantes à jour ?
- ➔ La méthode de ciblage a-t-elle été validée avant sa mise en œuvre ?
- ➔ La méthode de ciblage est-elle la plus pertinente pour le contexte actuel et réalisable dans la pratique ?
- ➔ Les données d'enregistrement sont-elles disponibles et à jour ?
- ➔ Les parties prenantes concernées ont-elles été consultées lors de la phase de conception ?
- ➔ Comment la méthode de ciblage s'aligne-t-elle sur les systèmes nationaux de filet de sécurité sociale ?
- ➔ La communauté de la population touchée a-t-elle été consultée lors du choix de la méthode, au-delà de ses segments les plus influents ?
- ➔ Les risques liés à la protection ont-ils été pris en compte lors du choix de l'approche/des critères de ciblage ?
- ➔ Une stratégie de communication est-elle en place et les décisions de ciblage/priorisation ont-elles été communiquées de manière appropriée et en temps opportun ?
- ➔ Les critères d'éligibilité sont-ils clairement compris par les populations touchées ?
- ➔ La capacité administrative des agences et des partenaires est-elle suffisante pour mettre en œuvre la méthode de ciblage ?
- ➔ Des mécanismes de plaintes et de rétroactions efficaces sont-ils en place et enregistrent-ils les suggestions/plaintes liées au ciblage ?
- ➔ Des mécanismes d'appels efficaces sont-ils en place ? Les populations touchées sont-elles informées et capables de faire appel efficacement ?
- ➔ Existe-t-il un mécanisme approprié pour assurer un suivi des processus de ciblage et des résultats de l'aide ciblée (y compris le suivi des ménages qui ont été exclus et reçoivent moins d'assistance que nécessaire) ?
- ➔ Existe-t-il une stratégie de priorisation en cas de pénurie de ressources ou de rupture d'approvisionnement ?
- ➔ Le partage et l'utilisation des données personnelles font-ils partie du processus d'identification et de distribution de l'assistance conformément à l'Addendum sur le partage des données et aux politiques et directives sur la protection des données ?
- ➔ Existe-t-il des mécanismes appropriés de coordination multipartite pour guider les processus de ciblage et sont-ils fonctionnels ?
- ➔ L'assistance ciblée est-elle harmonisée avec d'autres réponses des programmes (moyens d'existence, éducation, etc.) du HCR, du PAM et d'autres partenaires pour assurer des synergies et des complémentarités ?
- ➔ Le système de ciblage est-il lié ou aligné sur les régimes nationaux de protection sociale (en termes de critères similaires, utilisation du même mécanisme de distribution). Si non, serait-il possible de le faire ?

Les sources de données pertinentes utiles pour répondre à ces questions comprennent le suivi après distribution, le suivi des résultats, le suivi sur site, les données agrégées des CFM, en plus de la collecte de données primaires, en particulier les entretiens avec les informateurs clés et les groupes de discussion avec les populations touchées.

Les examens du ciblage devraient également inclure une nouvelle validation en évaluant les **erreurs de conception et de mise en œuvre du ciblage** (décrites dans la section 2.6). La principale source pour une nouvelle validation périodique des méthodes et critères de ciblage sont les évaluations récentes des besoins ou les enquêtes menées auprès des ménages, parfois aussi les enquêtes de suivi après distribution ou de suivi des résultats lorsqu'elles couvrent à la fois les populations assistées et non assistées.

⁸ Le HCR et le PAM organisent des Missions d'évaluation conjointes tous les deux ans dans le cadre d'une opération visant à orienter le plan d'action conjoint du pays. Une mission d'évaluation conjointe est une bonne occasion d'obtenir des rétroactions sur le processus de ciblage/de priorisation, les méthodes, les résultats et les perceptions de l'assistance ciblée ou de comprendre le potentiel qu'offre le ciblage de l'assistance. Un examen des mécanismes de coordination, des mécanismes d'orientation, des processus d'appel et des rétroactions à la communauté doit faire partie de la JAM.

ANNEXE 1 :

PRINCIPES COMMUNS D'UNE ASSISTANCE CIBLÉE VISANT À RÉPONDRE AUX BESOINS ALIMENTAIRES ET AUTRES BESOINS DE BASE DES PERSONNES RELEVANT DE LA COMPÉTENCE DU HCR

I. OBJECTIF

Le HCR et le PAM (ci-après « les Agences ») conviennent que les personnes prises dans des situations de crise différentes n'ont pas les mêmes besoins ni les mêmes capacités. L'aide humanitaire qui leur est apportée peut donc être différenciée sur la base de ces besoins, sans pour autant compromettre leur protection. Le ciblage de l'aide, lorsqu'il est bien effectué, garantit que les individus reçoivent l'aide la plus appropriée pour subvenir à leurs besoins et renforcer leurs capacités¹. En outre, il permet une utilisation plus efficace des ressources.

Dans le cadre de la stratégie globale du HCR en matière de protection et de mise en place de solutions pour les personnes relevant de la compétence du HCR, le PAM et le HCR apportent une assistance dans le but de garantir que les besoins alimentaires et autres besoins de base² sont satisfaits. Conscients de la complémentarité entre cette assistance et l'utilisation accrue d'espèces comme modalité, le HCR et le PAM s'engagent à collaborer pour diriger l'assistance en nature et/ou en espèces vers les personnes qui en ont le plus besoin, sur la base d'une analyse rigoureuse, de façon à garantir une approche de protection axée sur la collaboration et fondée sur des données probantes à l'appui des principes humanitaires.

Ce document énonce les principes communs convenus par le HCR et le PAM pour cibler l'aide destinée à satisfaire les besoins alimentaires et autres besoins de base³ des réfugiés, demandeurs d'asile, rapatriés et apatrides (personnes relevant de la compétence du HCR ci-après dénommées « personnes concernées »). Ces principes sont applicables également au ciblage de l'aide à la création des moyens d'existence afin d'encourager l'autonomie en termes de sécurité alimentaire et de nutrition⁴. Ce document décrit également comment le HCR, le PAM, les pouvoirs publics, les partenaires et autres parties prenantes entendent collaborer tout au long du processus de ciblage.

Les contraintes financières et la limitation des ressources, auxquelles de nombreuses opérations font actuellement face, peuvent obliger à établir des priorités dans les activités d'assistance. L'établissement de priorités est motivé par l'insuffisance des ressources nécessaires pour répondre aux besoins, tandis que le ciblage de l'assistance vise à répondre aux besoins établis. En fonction du contexte, les deux processus pourraient se recouper, voire obéir à des procédures similaires. Dans les deux cas, tous les efforts seront faits pour s'assurer que les besoins des personnes les plus vulnérables⁵ sont satisfaits, et ce de manière à renforcer la protection, à favoriser l'autosuffisance et les solutions durables et à contribuer à la cohésion de la communauté. Parallèlement, le HCR et le PAM s'efforceront de mobiliser les ressources nécessaires pour répondre aux besoins de la population concernée de la manière la plus complète possible.

Des Directives opérationnelles communes sur le ciblage des interventions visant à répondre aux besoins alimentaires et autres besoins de base sont en préparation. Le processus conjoint, les approches et les étapes du ciblage et de l'établissement de priorité y seront expliqués de manière plus détaillée.

¹ Capacités s'entend du capital humain, naturel, physique, économique et social des personnes relevant de la compétence du HCR, qui conditionne leurs moyens d'existence.

² L'aide alimentaire est un ensemble d'interventions conçues pour permettre aux populations en situation d'insécurité alimentaire d'avoir accès à des aliments sains et nutritifs en quantité suffisante pour satisfaire leurs besoins et préférences alimentaires et leur permettre de mener une vie active et d'être en bonne santé. L'aide portant sur les autres besoins de base couvre la fourniture d'ustensiles, de casseroles, de combustible et de savon et complète une série de services et d'activités visant à assurer l'accès à des soins de santé essentiels et vitaux ; l'eau, l'assainissement et l'hygiène ; l'éducation, les moyens d'existence et l'accès à un abri. L'aide alimentaire et l'aide de base peuvent être fournies dans le cadre d'interventions et de services sectoriels en espèces ou en nature, selon le contexte.

³ Les principes ont été élaborés en gardant à l'esprit le cadre de collaboration entre les deux organisations, tel que défini dans leur Mémorandum d'accord mondial de 2011.

⁴ Conformément à la Stratégie conjointe HCR/PAM visant à améliorer l'autosuffisance en matière de sécurité alimentaire et de nutrition dans des situations de réfugiés prolongées (septembre 2016).

⁵ Conformément au Mémorandum d'accord mondial.

II. JUSTIFICATION

La mission du HCR est d'assurer la protection internationale des réfugiés et des demandeurs d'asile et de rechercher, avec les États, des solutions permanentes⁶ à leurs problèmes. Le HCR protège et aide également les rapatriés, les apatrides et les personnes déplacées à l'intérieur de leur pays. Sur la base des données d'enregistrement combinées à des évaluations multisectorielles axées sur la protection, le HCR aide les États à fournir une protection, des soins de santé primaires universels, des abris, des moyens d'existence, de l'énergie, un accès à l'eau potable, à l'assainissement et à l'éducation, ainsi qu'une assistance de base aux personnes relevant de sa compétence. La mission du PAM est de contribuer à éliminer la faim, sauver des vies et préserver les moyens d'existence, améliorer la nutrition et aider à constituer des actifs et à promouvoir l'autonomie des personnes vulnérables, y compris les réfugiés. Les programmes d'aide alimentaire du PAM sont conçus sur la base des données et orientations générées par de solides méthodes d'évaluation et analyses. Les deux agences travaillent en étroite collaboration avec les pouvoirs publics, des organisations nationales et internationales, la société civile et avec les populations déplacées et affectées.

Le Mémoire d'accord mondial conclu par les deux organisations en 2011 (ci-après le « MA mondial ») établit le cadre de leur collaboration et expose en détail leurs rôles et responsabilités respectifs pour ce qui est d'assurer la sécurité alimentaire et de répondre aux besoins connexes des personnes concernées, tout en veillant à leur protection et en cherchant des solutions pour ces personnes.

Souvent, les personnes concernées n'ont pas accès à des terres, n'ont pas le droit de travailler ou ne jouissent pas de la liberté de circulation, ce qui les empêche d'assurer leur propre sécurité alimentaire et économique. Sans une aide appropriée, il est probable qu'elles recourent à des mécanismes d'adaptation néfastes, au détriment de leur bien-être. Pour ces raisons et compte tenu de la diversité des vulnérabilités engendrées par les déplacements, le HCR et le PAM ont souvent apporté une aide alimentaire et d'autres formes d'assistance de base à toutes les personnes relevant de la compétence du HCR tout en veillant à ce que les services et l'aide spécifiques (comme le traitement de la malnutrition aiguë et des maladies, l'assistance en matière de moyens d'existence et le soutien juridique) soient adaptés aux besoins individuels. Ces agences entendent désormais cibler l'aide pour répondre aux besoins alimentaires et autres besoins fondamentaux, si possible et si nécessaire, en se fondant sur une analyse rigoureuse de l'insécurité alimentaire, des risques de protection et des vulnérabilités socioéconomiques.

III. PRINCIPES COMMUNS

Les principes énoncés guideront le HCR et le PAM dans la sélection et l'identification des personnes concernées ayant besoin d'aide pour satisfaire leurs besoins alimentaires et autres besoins de base.

Principe	Conseils
Axé sur la protection	Le ciblage doit permettre de promouvoir et de renforcer la protection des personnes concernées et contribuer à la réalisation de résultats en termes de moyens d'existence et de solutions, dans la mesure du possible selon une approche fondée sur les droits. Par conséquent, le ciblage doit s'appuyer sur une analyse des risques et des avantages pour la protection et sur un suivi continu des résultats en matière de protection, ainsi que sur des mesures visant à identifier et à atténuer les effets négatifs éventuels.
Collaboratif	Le HCR et le PAM doivent se coordonner et travailler en collaboration avec les pouvoirs publics et les partenaires pour décider conjointement de l'approche, des critères d'éligibilité et des méthodes de mise en œuvre les plus appropriés pour cibler l'assistance en fonction de chaque contexte. Les Agences partageront leurs connaissances et leurs informations à l'appui de ces processus dans le cadre d'un accord mondial sur le partage des données. ⁷

⁶ Le rapatriement volontaire, l'intégration locale et la réinstallation dans un pays tiers font partie des solutions durables. Le HCR explore également des voies supplémentaires pour trouver des solutions.

⁷ Au moment de la publication de ces principes, le HCR et le PAM finalisaient un accord sur le partage des données qui deviendra un addendum à leur Mémoire d'accord mondial.

Participatif	La participation des personnes concernées doit être assurée à toutes les étapes du ciblage de manière inclusive, opportune, systématique et transparente.
Inclusif	Le ciblage ne doit pas être discriminatoire et doit tenir compte des besoins et des risques spécifiques liés à l'âge, au genre, au handicap et à la diversité. Les processus de ciblage, les critères et les résultats doivent refléter cette approche inclusive à toutes les étapes et répondre de manière adéquate aux besoins spécifiques et aux risques identifiés.
Basé sur des preuves	Les individus/groupes en situation d'insécurité alimentaire, de vulnérabilité économique et présentant des risques de protection spécifiques sont identifiés et sélectionnés sur la base d'informations objectives et de critères d'éligibilité pratiques, afin de leur fournir une assistance qui leur permettra de répondre à leurs besoins alimentaires et autres besoins de base.
Pertinent	La définition des besoins et le choix de l'assistance aux personnes concernées qui en découle reposent sur des analyses approfondies du contexte, des risques, de la sécurité alimentaire et de la vulnérabilité, lesquelles servent également à éclairer les décisions en matière de ciblage. L'approche de ciblage convenue doit être conçue et mise en œuvre conjointement pour le contexte spécifique en question.
Précis	L'objectif du processus de ciblage est d'inclure toutes les personnes concernées éligibles et d'exclure celles qui ne le sont pas. Il s'agit également de proposer des niveaux appropriés d'assistance aux ménages et aux individus en fonction de leurs besoins identifiés. Les critères d'éligibilité doivent être revus et adaptés régulièrement en fonction du contexte et à la lumière de la rétroaction et du suivi.
Cohérent	Le ciblage de l'assistance destinée à répondre aux besoins alimentaires et autres besoins de base doit être coordonné afin de garantir que les besoins sont satisfaits de manière cohérente et équilibrée. Si les autres besoins de base des populations relevant de la compétence du HCR ne sont pas satisfaits, l'aide alimentaire pourrait ne pas être utilisée comme prévu, au détriment de la sécurité alimentaire. La situation de la communauté d'accueil en matière de sécurité alimentaire doit également être examinée et prise en compte afin d'éviter tout conflit potentiel entre les deux groupes.
Proportionné	Les agences doivent s'assurer de transférer la quantité/valeur d'aide adéquate pour répondre aux besoins des personnes concernées. Le coût financier total d'un processus de ciblage doit être examiné par rapport au coût d'une assistance à tous et aux résultats généraux du ciblage en matière de protection.
Transparent	Les personnes concernées doivent être tenues informées par voie de communications, de participation, de processus transparents, de rétroaction et de mécanismes de plainte, lesquels permettent d'identifier les besoins non satisfaits, de détecter les erreurs et de corriger le ciblage si nécessaire. Les informations sur le ciblage – y compris les critères d'éligibilité – doivent être communiquées aux personnes concernées.
Suivi	Le processus de ciblage, les critères d'éligibilité, les risques de protection, les mécanismes d'atténuation des risques et les résultats en matière de sécurité alimentaire doivent être observés pour l'ensemble des personnes concernées et l'approche doit être adaptée si nécessaire.

IV. PROCESSUS DE CIBLAGE

Le processus de ciblage comprend l'évaluation des besoins et des capacités distinctifs des personnes concernées, la définition des critères d'éligibilité et l'identification des personnes éligibles. Il implique un examen détaillé du contexte global, y compris des politiques gouvernementales pertinentes, des biens des personnes concernées et de leur capacité d'accéder aux moyens d'existence et/ou aux marchés. Pour pouvoir revoir l'approche de ciblage et les critères d'éligibilité et les adapter à la situation en cours, il est essentiel de disposer d'un mécanisme de recours, de plainte et de rétroaction et d'effectuer un suivi régulier. Il est également crucial de prévoir un système d'orientation vers des services adaptés, comme des services de protection ou de soins de santé, pour les personnes qui présentent des besoins autres que des besoins alimentaires et des besoins de base. Les parties prenantes doivent participer de près à l'ensemble du processus. Ainsi, le HCR et le PAM identifieront conjointement les mécanismes existants ou établiront des mécanismes multipartites pour une discussion et une prise de décision inclusives en matière de ciblage. Davantage de détails sur le processus seront disponibles dans les Directives opérationnelles conjointes à venir sur le ciblage des interventions visant à répondre aux besoins alimentaires et autres besoins de base.

ÉVALUER LES BESOINS DES PERSONNES CONCERNÉES

Pour que le ciblage soit efficace, il est nécessaire de bien comprendre les vulnérabilités, les besoins et les capacités spécifiques des personnes concernées. Dans des contextes impliquant des réfugiés, le HCR et/ou les pouvoirs publics enregistrent les personnes concernées en vue de les protéger et de comprendre leurs besoins. Les données d'enregistrement offrent un aperçu des besoins (bien que l'étendue des données collectées dépende de la situation). Dans les situations impliquant des réfugiés, pour prendre une décision éclairée quant à l'intervention à mettre en œuvre, le HCR coordonne les besoins multisectoriels et les évaluations spécifiques de protection, ainsi qu'un suivi continu de la protection avec le gouvernement et les partenaires. Le HCR et le PAM évalueront conjointement la sécurité alimentaire, la nutrition et la situation socioéconomique des personnes concernées. L'objectif est de comprendre l'ensemble des besoins alimentaires et autres besoins de base afin de mieux cibler l'assistance et orienter les programmes de subsistance et d'autosuffisance.⁸ Il sera nécessaire de procéder à des évaluations sectorielles supplémentaires, dans des domaines tels que le logement, la santé et l'éducation, pour mieux cibler l'aide sectorielle. En ce qui concerne les évaluations non mises en œuvre conjointement, les Agences partageront les procédures d'évaluation et les résultats entre eux et avec d'autres partenaires, et ce afin d'éviter les doubles emplois et de renforcer l'efficacité.

DECIDER DE LA PERTINENCE DU CIBLAGE

Le ciblage devrait être envisagé le plus tôt possible dans le cycle du programme, sachant qu'en cas d'urgence soudaine, la fourniture d'une assistance à tous (assistance générale) peut être la plus appropriée. Il convient toutefois de reconsidérer la situation et de déterminer dès que possible la faisabilité du ciblage fondé sur les besoins.

Dans certains cas, il se peut que le ciblage ne soit pas approprié ou réalisable en raison de facteurs tels que le coût, la sécurité ou les risques de protection associés au ciblage. La décision de cibler l'assistance doit reposer sur une analyse des facteurs mentionnés, ainsi que sur le contexte et les conditions de sécurité alimentaire et le contexte et les conditions nutritionnels et socioéconomiques, en gardant à l'esprit le principe du « ne pas nuire ».

Dans des situations stables et en collaboration avec les partenaires et les pouvoirs publics, le HCR et le PAM décideront conjointement, par le biais d'évaluations conjointes, comme la JAM ou d'autres processus d'évaluation multi-agences, s'il convient de procéder ou non à un ciblage, qui cibler et quels critères et approches utiliser. La décision de cibler ou non l'assistance devrait être documentée et réexaminée régulièrement (et figurer parmi les caractéristiques standard des JAM).

⁸ Section 3.6 du MA mondial.

SELECTIONNER UNE APPROCHE DE CIBLAGE

En se basant sur une analyse contextuelle conjointe et les objectifs spécifiques de l'assistance, le HCR, le PAM, les autorités locales et, le cas échéant, les partenaires conviendront de l'approche de ciblage la plus appropriée. Les approches types comprennent :

- Ciblage démographique/par catégorisation basé sur des critères de vulnérabilité, tels que les ménages dirigés par des femmes, les ménages avec des enfants de moins de 5 ans, des femmes enceintes et des mères allaitantes ou des personnes handicapées.
- Ciblage géographique axé sur les personnes vivant dans des lieux spécifiques.
- Ciblage communautaire qui implique la participation de la communauté à la définition des critères d'éligibilité et/ou l'identification des bénéficiaires.
- Autociblage en vertu duquel les individus doivent demander une assistance ou choisir eux-mêmes des activités conçues pour attirer les personnes qui, par exemple, possèdent les capacités requises pour certaines activités de subsistance.
- Méthodes statistiques telles que l'évaluation indirecte des ressources.
Souvent, une approche de méthodes mixtes est la plus appropriée.

Quelle que soit l'approche utilisée, le HCR et le PAM veilleront, tout au long du processus de ciblage, à assurer et encourager la participation des personnes concernées sans discrimination et sans distinction d'âge, de genre et autres caractéristiques personnelles. Ces agences consigneront les objectifs, la justification et la finalité du ciblage, en discuteront avec les personnes concernées et les leur communiqueront de manière transparente.

DEFINIR LES CRITERES D'ELIGIBILITE

Une analyse solide est nécessaire pour définir les critères d'éligibilité. Le HCR et le PAM analyseront ensemble les informations provenant des évaluations des besoins, des évaluations sectorielles, des évaluations socioéconomiques, du suivi de la protection ainsi que les données d'enregistrement lors de la détermination des critères d'éligibilité. Le type d'analyse variera d'une opération à l'autre et selon l'approche de ciblage, en fonction de la disponibilité et de la fiabilité des données d'enregistrement et autres. Les décisions devraient également s'appuyer sur les expériences et les apprentissages antérieurs et, le cas échéant, être prises de concert avec les autorités.

En général, les critères d'éligibilité doivent être :

- SMART, c.-à-d. spécifiques, mesurables/identifiables, partagés, pertinents et limités dans le temps (Specific, Measurable/identifiable, Agreed, Relevant and valid for a period of Time) ;
- Pratiques sur le plan opérationnel (par ex. en utilisant, chaque fois que possible, des indicateurs démographiques des ménages inscrits dans *proGres* – le système d'enregistrement et de gestion des dossiers du HCR – afin de réduire au minimum le besoin de collecte de données supplémentaires) ;
- Fondés sur des évaluations conjointes des besoins, des exercices de suivi et des examens et associés à l'insécurité alimentaire, à la nutrition, à la vulnérabilité économique, à l'autosuffisance, aux besoins spécifiques de protection ; et
- Acceptés par les deux agences, le gouvernement, les personnes concernées, ainsi que par les parties prenantes et les partenaires concernés.

Sur la base des résultats du suivi et de la collaboration avec les personnes concernées, les cas individuels présentant des vulnérabilités de protection spécifiques mais exclus de l'assistance ciblée seront examinés par les deux agences pour s'assurer que leurs besoins sont satisfaits.

Les bureaux de pays du HCR et du PAM qui ne sont pas en mesure de mettre au point ou de convenir de méthodes de ciblage ou de critères d'éligibilité communs doivent solliciter un appui technique auprès de leurs bureaux régionaux ou de leur siège.

PRECISION DES CRITERES D'ELIGIBILITE : MECANISMES D'EXAMEN ET DE RETROACTION

Le but d'une approche de ciblage est d'identifier avec précision les personnes qui ont besoin d'aide et celles qui n'en ont pas, afin de maximiser l'efficacité de l'assistance. Étant donné que le choix des bénéficiaires pouvant prétendre à une assistance ciblée repose sur un ensemble standard de critères, il se peut que des erreurs surviennent. C'est pourquoi il est nécessaire de prévoir des mécanismes solides de suivi, de plainte et de rétroaction pour identifier et corriger les erreurs et se prononcer sur l'efficacité des critères d'éligibilité. Avec les partenaires et les personnes concernées, le HCR et le PAM examineront les informations issues des mécanismes de suivi et de rétroaction et régleront les problèmes soulevés. En particulier, les méthodes de ciblage et/ou les critères d'éligibilité seront adaptés pour garantir que ceux qui en ont besoin sont inclus dans l'assistance appropriée.

En cas d'approches d'autociblage, des mesures seront prises pour s'assurer que les personnes qui présentent le plus de besoins sont mobilisées et ont la possibilité, les moyens et/ou la capacité de demander une assistance.

Une fois le ciblage effectué, le HCR et le PAM suivent ensemble la situation des bénéficiaires et des non-bénéficiaires de l'aide alimentaire et de l'aide destinée à répondre aux autres besoins de base.

PARTAGE DES DONNEES POUR LE CIBLAGE

Le HCR et le PAM analyseront ensemble les informations et les données disponibles – y compris les aspects contextuels, opérationnels et de protection – afin de comprendre les besoins des personnes concernées.

Différents types de données et d'informations sont nécessaires pour analyser la situation, évaluer les besoins et définir les critères d'éligibilité pour le ciblage ainsi que pour la mise en œuvre et le suivi. Les agences partageront les données pertinentes conformément à l'Addendum sur le partage des données au MA mondial, et ce afin de faciliter le processus de ciblage et d'éviter les doubles emplois, tout en tenant dûment compte des politiques et lignes directrices institutionnelles respectives sur la protection des données⁹, en particulier du fait que :

La nécessité des données en question est légitime et équitable aux fins des actions pertinentes.

La nécessité des données en question est spécifiée, nécessaire et proportionnelle.

Les droits du sujet des données sont respectés.

Les données doivent être traitées avec la confidentialité et la sécurité nécessaires et supervisées de manière responsable.

⁹ Politique relative à la protection des données du HCR : <https://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=5bf7c99c4>,
Politique relative à la protection des données du PAM : <https://docs.wfp.org/api/documents/e8d24e70cc11448383495caca154cb97/download/>

MISE EN ŒUVRE DES PRINCIPES

Les agences s'engagent dans un processus conjoint de ciblage des interventions visant à répondre aux besoins alimentaires et autres besoins de base des personnes concernées. Compte tenu de la diversité des capacités opérationnelles et des cycles de programme, il se peut qu'il ne soit pas possible ou réaliste de réaliser conjointement chaque étape du processus de ciblage. Toutefois, les agences s'engagent à prendre des décisions conjointes tout au long du processus de ciblage, en se fondant sur une approche axée sur la protection et basée sur des preuves et à l'appui de plans d'action conjoints. Si nécessaire, les Bureaux régionaux et le Siège aideront les Représentants de pays dans ce processus. Des directives opérationnelles conjointes sur le ciblage des interventions visant à répondre aux besoins alimentaires et autres besoins de base sont en cours de préparation. Elles aideront les opérations de pays à organiser le ciblage sur la base de ces principes.

HCR / PAM/ Décembre 2017

Filippo Grandi
Haut Commissaire, HCR

David Beasley
Directeur exécutif, PAM

ANNEXE 2 :

MÉCANISMES DE RÉTROACTION ET DE RÉPONSE

La présente annexe met en évidence les principaux points à prendre en considération dans la conception et la mise en œuvre des mécanismes de rétroaction et de réponse, qui sont essentiels pour garantir la responsabilité à l'égard des populations touchées :

- Un mécanisme de rétroaction place les personnes relevant de la compétence du HCR au centre de la programmation et leur donne la possibilité de partager leurs perceptions et informations sur la situation. L'analyse des données et des informations provenant des mécanismes de rétroaction fournit des informations utiles pour déterminer si les besoins de protection et d'assistance et les engagements convenus sont satisfaits.
- La rétroaction doit être utilisée pour le suivi et, à ce titre, peut mieux éclairer la programmation, améliorer l'efficacité et aider à procéder à des ajustements.
- La rétroaction garantit également que les incidents de corruption, d'inconduite et la violence sexuelle et basée sur le genre ainsi que les incidents d'exploitation et d'atteintes sexuelles sont signalés et traités.
- Le HCR et le PAM sont alertés de tout problème de protection grave qui doit être résolu.
- Les enseignements organisationnels et la mémoire institutionnelle peuvent être améliorés en rendant compte des rétroactions de la communauté.

Quels que soient la forme, les procédures et les canaux de traitement des rétroactions et des plaintes, les mécanismes doivent être transparents, indépendants, responsables, accessibles, sûrs et faciles à utiliser. Il est important de faire la distinction entre les rétroactions négatives ou les suggestions d'amélioration et les plaintes. Le traitement confidentiel des informations personnelles et sensibles dans le suivi, l'enquête et la réponse aux plaintes reçues constitue une part importante de la responsabilité du personnel.

Points à prendre en considération dans la conception des mécanismes de rétroaction et de réponse :

- Établir et maintenir des systèmes de rétroaction efficaces (notamment des commentaires, des suggestions et des plaintes) à l'aide de multiples canaux de communication accessibles à tous, qui peuvent répondre aux rétroactions sensibles et non sensibles ;
- Allouer des ressources humaines et financières afin de garantir que les rétroactions sont systématiquement recueillies, reconnues, évaluées, référées et traitées de manière opportune, confidentielle et efficace ;
- Collaborer avec les partenaires dans les processus de renvoi des rétroactions et de réponse, le cas échéant ;
- Analyser les différentes méthodes de communication que les populations identifiées utilisent pour communiquer ;
- Envisager des mécanismes communs ou collectifs, afin d'éviter les systèmes parallèles ;
- Impliquer les personnes relevant de la compétence du HCR dans la conception du mécanisme de plaintes et de rétroactions : les personnes touchées (de différents âges, sexes et autres caractéristiques de diversité) doivent être consultées sur la conception du mécanisme et leurs rétroactions doivent trouver leur reflet dans la mise en œuvre du mécanisme. Il est important que le mécanisme soit fondé sur les préférences et les normes culturelles de la communauté afin de s'assurer qu'il est accessible et que son utilisation est sûre ;
- Définir le but du mécanisme de plaintes et de rétroactions : avant la conception d'un CFM, identifier les objectifs du mécanisme, clarifier quel type de plaintes le mécanisme peut et doit traiter et déterminer à qui le mécanisme est destiné, par exemple, les bénéficiaires et les non-bénéficiaires. Avoir conscience qu'il faudra peut-être procéder à des adaptations en fonction des rétroactions de la communauté.

- Assurer la pérennité du dispositif : les CFM ont des coûts qui leur sont associés. Avant la mise en œuvre d'un mécanisme de plaintes et de rétroactions, estimer les coûts de fonctionnement, tels que le personnel, la formation, le matériel de communication, les téléphones et les ordinateurs, et s'assurer qu'un budget est dédié au CFM. Ceci est essentiel pour garantir la pérennité du mécanisme et éviter de susciter des attentes.
- S'assurer que les personnes comprennent et acceptent la manière dont leur plainte et/ou leur rétroaction sera/seront traitées ainsi que les résultats qui leur seront transmis : Les personnes qui déposent une plainte doivent être informées de : a) qui examinera leur plainte, b) quand une rétroaction sera donnée, c) qui elles peuvent contacter si elles ont une préoccupation concernant leur plainte, et d) s'il n'est pas possible de donner suite à la plainte dans le délai indiqué, quelles procédures seront mises en place. Il convient de demander aux personnes qui déposent une plainte si ces points sont bien compris et acceptables pour elles.

Un mécanisme de plaintes et de rétroactions n'est efficace et fiable que s'il peut « boucler la boucle » en répondant à la plainte reçue :

- Veiller à ce que le CFM soit accessible : le mécanisme doit être accessible à tous ou à la majorité des personnes qu'il vise à servir. Il doit donc être conçu de manière à tenir compte du contexte dans lequel il sera mis en œuvre. Comprendre les éventuels obstacles que les personnes touchées pourraient rencontrer pour accéder à différents types de mécanisme de plaintes et de rétroactions, notamment les obstacles économiques, sociaux, culturels et physiques, peut aider à prévenir ou à atténuer ces obstacles.
- Sensibiliser au mécanisme de plaintes et de rétroactions : les personnes touchées doivent être informées sur le CFM, y compris comment l'utiliser, quand elles peuvent l'utiliser, à quelles fins elles peuvent l'utiliser et à quel type de réponse elles peuvent s'attendre. Cela peut se faire, par exemple, au moyen de réunions communautaires, de consultations avec les personnes touchées, de haut-parleurs, de radio et de matériel de publication tel que des affiches et des dépliants publiés dans une langue comprise par les personnes touchées.
- Garantir la confidentialité et le professionnalisme : toutes les plaintes et rétroactions reçues doivent être traitées en toute confidentialité, afin de protéger les données personnelles et de respecter le droit des personnes à la vie privée.
- Le HCR et le PAM doivent décider conjointement des outils de collecte de données pour les rétroactions (formels et informels), de l'analyse des rétroactions et des formats de rapports (en fonction des utilisateurs des données). S'assurer que les données de rétroaction sont ventilées par âge et par sexe, et que les délais de collecte, de réponse et d'établissement de rapport sur les rétroactions sont fixés.
- Les rétroactions, en particulier les appels, doivent contenir un ensemble d'informations spécifiques : numéro de dossier (tous les numéros de dossier s'il y a plus d'un dossier dans un ménage), coordonnées pour la visite à domicile ou l'appel téléphonique et date du recours.
- Établir les POS, le calendrier et la portée du mécanisme de rétroaction, en mettant l'accent sur des informations de conseil et d'orientation pour les plaintes sensibles. Indiquer aux personnes relevant de la compétence du HCR et aux partenaires ce que le système peut et ne peut pas faire afin de gérer les attentes.
- Établir des systèmes de référence pour les plaintes liées à la protection.
- Établir clairement le flux de processus interne pour les rétroactions au sein du PAM et du HCR, y compris les délais de réponse, et les rôles et responsabilités concernant les références. S'assurer qu'un processus de référence existe pour les rétroactions afin de boucler la boucle de la rétroaction.

ANNEXE 3 :

EXEMPLE DE FORMULAIRE DE CONSENTEMENT POUR UNE ENQUÊTE

EXEMPLE DE FORMULAIRE DE CONSENTEMENT POUR LE SUIVI DES RÉSULTATS DE LA SÉCURITÉ ALIMENTAIRE AU LIBAN

Nous travaillons pour une organisation humanitaire et nous aimerions vous poser quelques questions pour comprendre l'accès de votre famille aux besoins essentiels. Vous êtes sélectionné(e) pour cet entretien parce que l'organisation humanitaire souhaite étudier l'effet de son aide sur les conditions de vie des communautés syriennes. Votre participation à l'étude et vos réponses n'influenceront pas l'inclusion ou l'exclusion de votre famille de l'aide. L'entretien dure généralement environ 30 minutes. Toute information que vous donnez restera strictement confidentielle. La participation est volontaire et vous pouvez choisir de ne répondre à aucune ou à toutes les questions. Nous espérons toutefois que vous participerez car les informations que vous communiquerez sont importantes pour évaluer la méthodologie et l'efficacité de notre assistance. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à les poser ; sinon, puis-je commencer ?

ANNEXE 4 :

EXEMPLE DE MANDAT POUR UN MÉCANISME DE COORDINATION CONJOINT HCR/PAM AU KENYA

Comité de pilotage technique pour le PAM / HCR

Étude sur la vulnérabilité des ménages de réfugiés – en vue d'un éventuel ciblage

Mandat

Objectif

Gérer et examiner l'étude de 2015 sur la vulnérabilité des ménages de réfugiés sur le plan technique, s'assurer qu'elle reste pertinente en mettant l'accent sur les opérations, ainsi que pour combler les lacunes en matière d'information. Le Comité de pilotage technique veillera à ce que le processus d'étude se déroule de manière consultative avec tous les membres, en accord avec le processus à toutes les étapes de l'étude.

Membres

Les membres sont principalement des experts techniques de USAID, ECHO, DfID, Swiss DC, CARE, World Vision, NRC, Refugee Consortium of Kenya, du HCR, du PAM, de la FAO

Principales tâches

- Préparer et finaliser une note conceptuelle complète de l'étude à entreprendre à l'intention de la direction du PAM et du HCR ;
- Aider à identifier des consultants/instituts de recherche possédant un savoir-faire pertinent de haut niveau ;
- Soutenir la première phase du processus pour ce qui est de la fourniture et la collecte de données secondaires pertinentes, de l'examen de documents, etc. (publiés sur un dossier de dépôt en ligne) ;
- Examiner la méthodologie proposée présentée par les consultants ou instituts de recherche présélectionnés, notamment leur plan de travail pour la collecte de données primaires, et s'assurer que les points soulevés par les membres du Comité de pilotage technique sont dûment inclus dans la méthodologie finale ;
- Formuler des recommandations à l'intention de la direction du PAM et du HCR pour la conclusion d'un contrat avec des instituts/consultants appropriés ;
- Préparer un plan de travail, y compris toutes les phases des études (début, séance d'information, conception de l'enquête, travail sur le terrain, traitement/nettoyage/analyse des données, consultations des parties prenantes, rédaction du rapport et bilan final) ;
- Examiner le dispositif de lancement de l'équipe de consultants ou de l'institut de recherche sélectionné¹⁰ ;
- Identifier les membres sélectionnés présents ou actifs lors des étapes fondamentales (travail de terrain, discussions des parties prenantes, etc.) ;
- Examiner et commenter le rapport, les résultats, l'analyse et les recommandations produits par l'équipe d'évaluation ;
- Veiller à l'assurance qualité tout au long du processus ;

¹⁰ Ce dispositif se concentre sur les aspects méthodologiques et de planification qui seront pris en considération dans l'étude, sur la base de la note conceptuelle finalisée par le Comité de pilotage technique. Il présentera un plan d'analyse détaillé, un échéancier, une analyse préliminaire du contexte, la méthodologie de l'étude, des outils de collecte de données, etc.

- ➔ Faciliter les discussions de toutes les parties prenantes et organiser un atelier de présentation du bilan final et la diffusion des résultats de l'étude ;
- ➔ La mobilisation du Comité de pilotage technique devrait durer tout au long de 2015.

Rôles spécifiques du Secrétariat (HCR et PAM)

- ➔ Coordination générale
- ➔ Rédaction de notes pour les dossiers, convocations des réunions
- ➔ Dispositions logistiques pour la collecte des données primaires
- ➔ Liaison avec le gouvernement et les partenaires
- ➔ Les titulaires de fonds chargés de la gestion de l'appel d'offres.

ANNEXE 5 :

ENSEMBLES DE DONNÉES POUR L'ENREGISTREMENT – ENSEMBLES MINIMAUX DE DONNÉES À COLLECTER DURANT LES DIFFÉRENTES PHASES DE L'ENREGISTREMENT

L'Enregistrement désigne l'enregistrement individuel, la vérification et la mise à jour des informations sur les personnes relevant de la compétence du HCR dans le but de les protéger et de les documenter et de mettre en œuvre des solutions durables. L'enregistrement initial fait référence à la collecte de données personnelles lors du premier contact avec les procédures d'enregistrement du HCR. L'enregistrement continu fait référence à la mise à jour et à la vérification des dossiers qui ont lieu dans le cadre des activités quotidiennes de gestion des cas au fil du temps. L'ensemble de données collectées lors de l'enregistrement initial et continu varie donc en fonction des besoins opérationnels et du contexte. Voici la description de l'ensemble de données minimum à collecter lors de l'enregistrement, en fonction du contexte opérationnel.

Pré-enregistrement collectif (ancien Niveau 1)

Le pré-enregistrement collectif est la collecte de données de base au niveau du groupe. Le pré-enregistrement collectif est principalement utilisé dans les afflux d'urgence très importants et soudains, afin d'organiser les mouvements de populations, de faciliter la distribution de l'aide initiale et la programmation de l'enregistrement individuel. Les informations collectées au niveau du groupe ne sont pas acceptées comme enregistrement formel, étant donné que les informations nécessaires pour déterminer si une personne peut être interdite de territoire pour l'enregistrement ne sont pas collectées de manière adéquate à ce niveau. Il est estimé qu'un entretien de pré-enregistrement collectif avec une famille de cinq personnes prend environ 3 minutes.

Les informations suivantes sont collectées pour chaque groupe

- Taille du groupe
- Cohortes d'âge/répartition par sexe
- Nom du point focal du groupe
- Pays d'origine du point focal du groupe
- Besoins particuliers au sein du groupe
- Identifiant unique du groupe
- Date de pré-enregistrement
- Coordonnées GPS (facultatif)

Enregistrement individuel d'urgence

L'enregistrement individuel d'urgence est la collecte d'un ensemble de données de base sur chaque personne au sein d'un groupe. L'enregistrement individuel d'urgence peut être utilisé au début d'un afflux important de réfugiés, dans le but de faciliter la protection et la programmation dans une situation d'urgence. La collecte de données d'un enregistrement individuel d'urgence ne doit généralement pas être effectuée dans des situations qui ne sont pas des urgences. Il est estimé qu'un entretien d'enregistrement d'urgence avec une famille de cinq personnes prend environ 15 minutes. La collecte des données biométriques (balayage de l'iris uniquement) pour une famille de cinq personnes prend 4 minutes supplémentaires, tandis que la collecte du balayage de l'iris et des empreintes digitales prend 10 minutes supplémentaires.

Point focal du groupe (s'applique également à tous les individus) Toutes les personnes

- Date d'arrivée
- Date d'enregistrement
- Numéro d'identification du groupe
- Statut légal
- Adresse actuelle dans le pays d'asile (si disponible)
- Numéro de téléphone (si disponible)
- Consentement à/interdiction de partager les informations
- Noms de chaque personne (nom complet)
- Sexe
- Date de naissance
- Relation avec le point focal
- Situation matrimoniale
- Pays d'origine
- Besoins particuliers
- Photo
- Données biométriques

Enregistrement individuel de base (ancien Niveau 2)

L'enregistrement individuel de base est la collecte de données biographiques de base sur chaque personne au sein d'un groupe. L'enregistrement individuel de base (Individual Basic Registration, IBR) peut être utilisé dans des situations où l'enregistrement individuel complet ne peut être effectué en raison d'un manque de capacités ou lorsque la gestion des cas n'est pas effectuée dans l'opération. Il est estimé qu'un entretien d'enregistrement individuel de base avec une famille de cinq personnes prend environ 25 minutes. La collecte des données biométriques (balayage de l'iris uniquement) pour une famille de cinq personnes prend 4 minutes supplémentaires, tandis que la collecte du balayage de l'iris et des empreintes digitales prend 10 minutes supplémentaires.

Enregistrement individuel des données de base

- Noms de chaque personne (nom complet)
- Nom du père et de la mère
- Sexe
- Date de naissance
- Pays de naissance
- Relation avec Point focal
- Situation matrimoniale
- Pays d'origine
- Citoyenneté(s)
- Adresse dans le pays d'asile (actuelle)
- Date d'arrivée
- Date d'enregistrement
- Besoins particuliers
- Statut légal
- Niveau d'éducation (maximal)
- Profession (Dernière)
- Religion
- Ethnie
- Photographie
- Données biométriques
- Consentement à/interdiction de recueillir, traiter, utiliser et partager les informations

Enregistrement individuel complet (ancien niveau 3)

L'enregistrement individuel complet est la collecte de l'ensemble complet de données biographiques concernant chaque personne au sein d'un groupe. L'enregistrement individuel complet (Individual Comprehensive Registration, ICR) est l'ensemble de données qu'il est préconisé de recueillir lors de l'enregistrement et qui doit être utilisé lors de l'enregistrement pour la gestion des cas, y compris le traitement de la DSR (Détermination du statut de réfugié) et les activités de réinstallation. Il est estimé qu'un entretien d'enregistrement avec une famille de cinq personnes prend environ 50 minutes. La collecte des données biométriques (balayage de l'iris et empreintes digitales) prend 10 minutes supplémentaires.

Toutes les données d'enregistrement individuel de base + les informations ci-dessous

- Noms supplémentaires
- Lieu de naissance
- Informations complètes sur l'éducation
- Informations complètes sur la profession et les compétences
- Informations complètes sur les langues
- Raisons de la fuite (pour la DSR uniquement)
- Raisons du refus/de l'incapacité de rentrer
- Informations complètes sur les proches (conjoint et enfants d'abord, suivis des autres membres de la famille concernés)
- Informations complètes sur les documents (délivrés par le gouvernement, délivrés par le HCR, autres)
- Détails de l'adresse (pays d'asile, pays d'origine, autres, le cas échéant)
- Informations relatives au voyage (pour la DSR uniquement)

Enregistrement individuel amélioré

Collecte de données en plus des éléments de données d'enregistrement individuel, afin de faciliter" la gestion des cas de protection spécifiques et/ou les interventions de programmation, qui ne donne pas lieu à une reconnaissance du statut de réfugié.

L'enregistrement individuel amélioré IEHR (Individual Enhanced Registration) peut inclure des questions supplémentaires pertinentes pour le traitement de DSR1 (RSD1), pour des solutions durables ou une intervention de protection ; ou des questions supplémentaires pour déterminer l'admissibilité à une aide ou à un programme ciblé. On estime qu'un entretien d'enregistrement individuel amélioré avec une famille de cinq personnes prend entre 60 et 90 minutes, selon la quantité de données supplémentaires à collecter.

¹ Distinct du processus d'« Enregistrement fusionné-DSR », qui vise à saisir, en plus des données biographiques recueillies lors de l'enregistrement individuel, des informations relatives à l'éligibilité du demandeur à la protection internationale dans le but de reconnaître le statut de réfugié d'un individu sur la base d'un seul entretien.

ANNEXE 6 :

EXEMPLE DE PROCÉDURES OPÉRATIONNELLES STANDARD CONJOINTES : NOUVELLES PROCÉDURES DE COLLECTE DE L'AIDE ALIMENTAIRE POUR LES RÉFUGIÉS EN OUGANDA

Page de signatures

Les nouvelles procédures de collecte de l'aide alimentaire pour les réfugiés en Ouganda ont été convenues conjointement entre le Cabinet du Premier ministre, le HCR et le PAM. Ce document s'appuie sur les enseignements tirés du déploiement de ces procédures depuis mars 2018. Étant donné que le déploiement est en cours et que toutes les parties impliquées tirent des enseignements du processus, la nécessité d'apporter des modifications se fera probablement sentir à l'avenir. Toute modification de la version actuelle devra être discutée entre toutes les parties et traitée dans la feuille de suivi des modifications figurant à la page XX de ce document.

EN FOI DE QUOI les soussignés, qui sont des représentants dûment nommés du Cabinet du Premier ministre, du HCR et du PAM, ont signé, au nom des Parties, les Nouvelles procédures de collecte de l'aide alimentaire pour les réfugiés en Ouganda.

Signé pour et au nom du Cabinet du Premier ministre

Nom :

Titre :

Signature et cachet :

Date :

Signé pour et au nom de la Représentation du PAM en Ouganda

Nom :

Titre :

Signature et cachet :

Date :

Signé pour et au nom de la Représentation du HCR en Ouganda

Nom :

Titre :

Signature et cachet :

Date :

1. Objet et portée

Les nouvelles procédures de collecte de l'aide alimentaire ont pour objet d'améliorer la responsabilité à l'égard des réfugiés et la prestation de services aux réfugiés en normalisant les bonnes pratiques en matière d'aide alimentaire générale dans toutes les zones d'installation.

Les procédures établissent une norme minimale pour :

- des contrôles visant à s'assurer que l'aide est fournie uniquement à ceux qui sont éligibles pour la recevoir,
- des distributions d'aide alimentaire dignes et équitables,
- la protection des personnes ayant des besoins spécifiques et des ménages extrêmement vulnérables, et
- la responsabilité à l'égard des réfugiés et des donateurs.

Les principes des nouvelles procédures sont contraignants pour tout le personnel du PAM, du HCR, du Cabinet du Premier ministre et des partenaires impliqués dans l'assistance alimentaire générale (aide en espèces et alimentaire) dans les camps de réfugiés.

Les procédures ne couvrent pas les processus et procédures internes au PAM, au HCR ou au Cabinet du Premier ministre, ni les procédures établies de manière bilatérale entre le PAM et les partenaires de distribution ou les prestataires de services financiers. Les procédures internes ou bilatérales sont couvertes par leurs propres POS spécifiques à chaque agence.

Rien dans les nouvelles procédures ne sera interprété comme contrevenant aux règles, règlements ou directives internes du PAM. Les procédures respectent les accords que le PAM a conclus avec ses partenaires de coopération, les prestataires de services financiers ainsi que les engagements que le PAM prend envers ses donateurs.

2. Principes

En principe, une aide alimentaire générale est fournie pour combler le « déficit alimentaire » entre ce dont les ménages de réfugiés ont besoin pour mener une vie saine et ce qu'ils sont en mesure de se procurer sans adopter de stratégies d'adaptation négatives. L'aide alimentaire générale est un filet de sécurité temporaire, fourni aux réfugiés jusqu'à ce qu'ils soient en mesure de reconstruire leur vie et de trouver des moyens d'existence significatifs pour subvenir à leurs besoins et à ceux de leur famille. L'assistance alimentaire générale ne doit pas se substituer à la fourniture d'articles non alimentaires, de services sociaux ou de soutien aux réfugiés pour établir des moyens d'existence durables.

En Ouganda, tous les réfugiés et demandeurs d'asile enregistrés vivant dans des zones d'installation difficiles établies par le gouvernement ougandais ont droit à une assistance alimentaire générale. Les réfugiés résidant à l'extérieur des zones d'installation doivent être pleinement informés qu'ils ne perdront pas leur statut ni aucune possibilité d'envisager des solutions durables s'ils choisissent de ne pas retourner dans la zone d'installation pour recevoir une aide alimentaire générale.

Les réfugiés qui ont des besoins spécifiques ne doivent en aucun cas être défavorisés par les nouvelles procédures, bien au contraire. Ces procédures sont conçues pour protéger tous les réfugiés et comprennent des mesures spéciales pour : les personnes vivant avec un handicap (mental ou physique), les personnes âgées, les ménages dirigés par des enfants, les femmes enceintes et les mères allaitantes qui sont des parents isolés, les mineurs non accompagnés, entre autres.

La protection des données personnelles des réfugiés est un principe clé guidant ces procédures, tout comme l'importance de données de qualité et actualisées sur les réfugiés et l'aide qu'ils reçoivent. Seuls les réfugiés et les demandeurs d'asile inscrits et qui ont fait l'objet d'une vérification dans le système *proGres* du HCR et la base de données BIMS sont éligibles pour recevoir une aide alimentaire générale, et les informations contenues dans la base de données seront sécurisées, exactes et à jour grâce aux services d'enregistrement et d'inscription continus offerts par le Cabinet du Premier ministre et le HCR dans chaque zone d'installation.

3. Rôles et responsabilités en rapport avec l'aide alimentaire générale

Le Cabinet du Premier ministre est responsable de :

- L'enregistrement de tous les réfugiés et demandeurs d'asile en Ouganda, sur la base de la loi de 2006 sur les réfugiés et de la loi sur l'enregistrement des personnes de 2015 ;
- Tenir à jour des données exactes sur les réfugiés dans *proGres*, avec l'aide du HCR ;
- La délivrance, la gestion et la comptabilité des cartes de rationnement, avec l'assistance du HCR ;
- Veiller à ce que des comités de protection des réfugiés soient en place et fonctionnent bien dans toutes les zones d'installation ;
- Veiller à ce que des emplacements appropriés pour les centres d'aide alimentaire soient officiellement attribués au PAM et que les biens construits dans ces centres soient protégés contre le vandalisme et le vol ; et
- Faciliter l'ordre public et la sûreté et la sécurité des réfugiés et des travailleurs humanitaires lors de la distribution de l'aide alimentaire générale.

Le HCR est responsable de :

- Identifier les ménages vulnérables en collaboration avec d'autres partenaires de protection et des solutions alternatives pour collecter de la nourriture en leur nom, avec l'aide du Cabinet du Premier ministre ;
- Fournir et maintenir le système nécessaire pour accéder aux données de *proGres* à des fins de gestion de l'assistance par l'intermédiaire du manifeste et des outils numériques des centres d'aide alimentaire ;
- Résoudre toutes les plaintes relatives aux données inexactes sur les réfugiés lors des distributions et assurer des services de contentieux lors de la distribution aux bénéficiaires, avec l'aide du Cabinet du Premier ministre ;
- Désactiver les cartes de rationnement des ménages qui n'ont pas récupéré l'aide alimentaire pendant trois cycles consécutifs et les réactiver si les ménages reviennent demander une assistance.

Le PAM est responsable de :

- Générer les manifestes alimentaires et monétaires à l'aide de l'Outil global de distribution (GDT, Global Distribution Tool) ;
- Fournir une aide alimentaire à temps à toutes les zones d'installation ;
- Utiliser les données de *proGres* et de la base BIMS pour vérifier l'identité de toutes les personnes venant chercher l'aide alimentaire selon les conditions définies par le Mémoire d'accord de partage des données entre le PAM et le HCR ;
- Déterminer la modalité de transfert (aide en espèces, alimentaire ou une combinaison des deux) à la suite de consultations et d'évaluations, et déterminer la composition de la ration et/ou la valeur du transfert ;
- Fixer la date de chaque cycle ;
- Mettre en place et maintenir les centres d'aide alimentaire ;
- Veiller à ce que des mécanismes de communication et de rétroaction solides soient en place pour les informations et les plaintes ;
- Émettre des rapports quotidiens générés par le système sur qui a et qui n'a pas reçu d'aide alimentaire,
- Comptabiliser les produits ou les espèces fournis aux réfugiés ; et
- Assurer le suivi et établir des rapports sur les processus, les produits et les résultats de l'aide alimentaire générale.

Lorsque le PAM sous-traite une partie ou la totalité de ces responsabilités à un ou plusieurs partenaires de coopération, la responsabilité de veiller à ce que ces POS sont strictement respectées incombe toujours au PAM.

4. Coordination

Toutes les questions de niveau politique liées à l'aide alimentaire sont coordonnées à Kampala entre le PAM, le Cabinet de Premier ministre et le HCR, avec un partage d'informations par l'intermédiaire des mécanismes de coordination interinstitutions réguliers et des groupes de travail techniques. Toutes les questions relatives à la mise en œuvre sont coordonnées sur le terrain entre le PAM, le Cabinet du Premier ministre et le HCR, avec un partage d'informations par l'intermédiaire des mécanismes de coordination interinstitutions et des groupes de travail techniques. Les problèmes de mise en œuvre nécessitant une décision politique sont transmis par le responsable de la zone/bureau de terrain du PAM au chef du programme du PAM à Kampala, qui est chargé de prendre une décision en temps opportun au niveau approprié et de communiquer cette décision sur le terrain.

Tout changement apporté aux points de distribution alimentaire (PDA) et à la manière dont les réfugiés sont affectés à des points de distribution alimentaire particuliers doit être communiqué au HCR à Kampala et au niveau de la région deux semaines avant une distribution afin que ces changements soient mis en œuvre en temps opportun.

5. Éligibilité

5.1 Personnes éligibles à l'aide alimentaire générale

Tous les ménages de réfugiés et de demandeurs d'asile enregistrés dans une zone d'installation et inscrits dans *proGres* ont le droit de recevoir une aide alimentaire générale, s'ils figurent sur le manifeste et s'ils envoient une personne autorisée (la personne chargée de récupérer l'aide) pour collecter l'aide alimentaire à la distribution le jour indiqué. Le HCR et le Cabinet du Premier ministre détermine l'éligibilité d'un ménage à l'aide alimentaire générale et les personnes autorisées à récupérer l'aide alimentaire lors de l'enregistrement. L'aide alimentaire ne sera fournie qu'aux membres du ménage inscrits dans *proGres*, dont les empreintes digitales et le balayage de l'iris correspondent aux informations biométriques du système. Les personnes qui ne peuvent pas être inscrites par biométrie en raison d'un handicap physique feront l'objet d'une vérification d'identité par le personnel du contentieux du HCR.

Cinq jours avant le début de la distribution, le PAM téléchargera le manifeste à partir de *proGres* à l'aide du Global Distribution Tool (GDT).

Le manifeste contiendra :

- i) le numéro *proGres* du ménage
- ii) le numéro RIMS du ménage
- iii) la taille du ménage
- iv) le numéro de la carte de rationnement

Le PAM examinera le manifeste, proposera les modifications nécessaires au Cabinet du Premier ministre et au HCR et, une fois satisfait des modifications, générera la version finale.

Une fois que le PAM aura approuvé le manifeste, aucune autre modification ne sera apportée et tous les ménages qui ne figurent pas sur le manifeste ne recevront pas d'aide alimentaire générale pendant ce cycle, sauf dans des cas exceptionnels identifiés par les services de contentieux du HCR avec le Cabinet du Premier ministre dans la zone d'installation concernée.

Dans les localités où les bénéficiaires ont la possibilité de choisir une aide en espèces, le PAM téléchargera le manifeste dix jours avant le début de la distribution. Cela permettra au PAM de verser le paiement à son prestataire de services financiers désigné.

À des fins de synchronisation, le PAM partagera avec le HCR les données personnelles des bénéficiaires recueillies par le prestataire de services financiers. Cela aidera à aligner les ensembles de données d'enregistrement du Cabinet du Premier ministre/HCR et du prestataire de services financiers, ainsi qu'à minimiser les erreurs humaines dans le manifeste.

Les informations partagées avec le HCR comprendront :

- i) le prénom, deuxième prénom et nom du titulaire principal du compte
- ii) le numéro RIMS du ménage du titulaire principal du compte
- iii) le prénom, deuxième prénom, nom de famille et numéro d'identification individuel (le cas échéant) du remplaçant chargé de récupérer les espèces
- iv) le numéro de compte bancaire
- v) la valeur du transfert

Le HCR mettra dûment à jour la base de données *proGres*, insèrera la valeur de transfert et associera les numéros de compte existants aux numéros d'identification du ménage. Après une synchronisation réussie des ensembles de données, le PAM téléchargera le manifeste via le GDT et communiquera les comptes à créditer au prestataire de services financiers.

Le manifeste final contiendra les données suivantes :

- i) le numéro RIMS du ménage du titulaire principal du compte
- ii) le numéro *proGres* du ménage du titulaire principal du compte
- iii) la taille du ménage
- iv) le numéro de la carte de rationnement
- v) le numéro de compte bancaire
- vi) la valeur du transfert

Les nouveaux arrivants continueront de recevoir une « ration d'installation » en nature à leur arrivée dans la zone d'installation, qu'ils utiliseront pour combler le déficit jusqu'au prochain cycle, lorsque leur ménage figurera sur le manifeste de l'aide en espèces.

5.2 Ménages extrêmement vulnérables

Selon un ensemble de critères convenus avec le PAM, le HCR désigne certains ménages comme extrêmement vulnérables lors de l'inscription (voir l'annexe I). Un ménage extrêmement vulnérable est un sous-ensemble (convenu entre le PAM et le HCR) de la catégorie des personnes ayant des besoins spécifiques du HCR. La désignation d'un ménage extrêmement vulnérable est limitée dans le temps. Par exemple, un mineur non accompagné est considéré comme extrêmement vulnérable jusqu'à ses 18 ans. Une mère célibataire enceinte est considérée comme extrêmement vulnérable jusqu'à six mois après la naissance, ce qui lui laisse le temps de terminer une période appropriée d'allaitement exclusif. Un ménage qui s'occupe d'un enfant gravement handicapé peut être définitivement désigné comme extrêmement vulnérable.

Lors de l'inscription, les ménages extrêmement vulnérables ont la possibilité de désigner un remplaçant chargé de récupérer d'aide alimentaire, une personne de confiance qui peut venir chercher l'aide alimentaire en leur nom.

5.3 Personnes autorisées à récupérer l'aide alimentaire

Nul n'est autorisé à récupérer de la nourriture à moins d'être inscrit dans *proGres* comme la personne autorisée à récupérer l'aide alimentaire.

Les personnes autorisées à récupérer l'aide alimentaire peuvent comprendre :

- Tout membre d'un ménage enregistré et éligible, âgé de 18 ans ou plus.
- Tout membre d'un ménage dirigé par un enfant ou monoparental, âgé de 14 ans ou plus.
- Un remplaçant chargé de récupérer l'aide alimentaire (qui doit être majeur) officiellement désigné par un ménage extrêmement vulnérable.
- Un membre désigné du personnel d'un partenaire de protection nommé remplaçant par le HCR pour les mineurs non accompagnés ou les ménages extrêmement vulnérables.
- Un remplaçant ponctuel chargé de récupérer l'aide alimentaire peut obtenir l'autorisation du HCR de collecter de la nourriture au nom d'un ménage pour un seul cycle lorsque le seul membre adulte du ménage est, par exemple, soudainement tombé malade, hospitalisé ou incarcéré. Afin d'être autorisés à récupérer de la nourriture au nom du ménage, les remplaçants autorisés ponctuels devront fournir une preuve de la maladie du représentant du ménage sous la forme d'une lettre d'un médecin (ou en cas d'incarcération, d'un agent de police) et le consentement du ménage à désigner un remplaçant.

Les remplaçants autorisés chargés de récupérer l'aide en espèces peuvent inclure :

- Le remplaçant chargé de récupérer des espèces comprend le titulaire principal du compte du ménage et un remplaçant enregistré au sein du même ménage, tous deux âgés de plus de 18 ans.
- Seuls les ménages extrêmement vulnérables sont autorisés à avoir un remplaçant en dehors du ménage. Afin d'enregistrer un remplaçant pour récupérer les espèces, les individus sont tenus d'assister personnellement à la distribution avec leur remplaçant (également enregistré biométriquement dans *proGres*). L'enregistrement du remplaçant chargé de récupérer les espèces doit avoir lieu à la fois auprès du bureau des litiges du HCR (*proGres*) ainsi que dans le système PostBank. Le HCR est tenu de délivrer une attestation écrite (voir l'annexe II) d'éligibilité du ménage extrêmement vulnérable à avoir un remplaçant pour récupérer des espèces en dehors du foyer. Il s'agit d'une exigence obligatoire de PostBank.
- Pour les mineurs non accompagnés dans les ménages dirigés par des enfants, le chef de ménage est autorisé à ouvrir un compte auprès de PostBank, mais ne sera pas autorisé à percevoir une aide en espèces avant l'âge de 18 ans. Le titulaire du compte devra désigner un remplaçant pour récupérer les espèces ou un membre du personnel d'un partenaire de protection nommé remplaçant par le HCR pour les mineurs non accompagnés.
- Il ne sera absolument pas possible de nommer un remplaçant ponctuel pour récupérer des espèces au cas où des événements imprévus empêcheraient la principale personne chargée de récupérer les espèces d'assister à la distribution. Seuls les remplaçants chargés de récupérer les espèces pré-enregistrés peuvent recevoir l'aide.

Seul un réfugié peut être désigné comme remplaçant chargé de récupérer l'aide alimentaire ou en espèces pour un ménage extrêmement vulnérable, et tout réfugié individuel ne peut agir en tant que remplaçant que pour un seul ménage extrêmement vulnérable.¹¹ Les remplaçants sont officiellement désignés par le chef de famille du ménage extrêmement vulnérable lors de l'enregistrement et par le bureau des litiges lors de la distribution.

Les partenaires de protection officiellement nommés par le HCR et dont les données biographiques sont saisies dans *proGres* peuvent récupérer de la nourriture pour plusieurs mineurs non accompagnés ou personnes ayant des besoins spécifiques.¹² Le HCR se chargera de contrôler que l'aide alimentaire collectée par le partenaire de protection est fournie aux réfugiés au nom desquels il l'a collectée.

¹¹ Il convient de noter que la fonctionnalité permettant de s'assurer qu'un remplaçant n'agit que pour le compte d'un seul ménage extrêmement vulnérable n'existe pas actuellement dans *proGres*. Une solution de contournement temporaire sera mise en place jusqu'à ce que cette fonctionnalité soit disponible.

¹² Il convient également de noter que la fonctionnalité de saisie des données biométriques des partenaires de protection n'existe pas actuellement dans *proGres*. Une solution de contournement temporaire consiste à enregistrer ces événements d'assistance dans le module des litiges du GDT.

5.4 Désactivation pour non-présentation

Les ménages qui n'envoient pas de personne autorisée chargée de récupérer d'aide alimentaire pour percevoir leur allocation mensuelle pendant trois (3) cycles consécutifs verront leurs cartes de rationnement automatiquement désactivées par le HCR dans *proGres* et n'apparaîtront pas sur les manifestes suivants jusqu'à ce qu'ils se présentent en personne au HCR pour réactivation. Tout recours pendant les distributions d'aide alimentaire sera traité par le personnel chargé des litiges du HCR.

Régulièrement, le HCR communiquera les numéros de téléphone (si disponibles) des bénéficiaires qui ont manqué un ou plusieurs cycles de distribution. Le PAM utilisera ces informations pour joindre, informer et conseiller les bénéficiaires sur leurs droits dans le cadre des nouvelles procédures de collecte de l'aide alimentaire.

6. Transfert

6.1 Modalité du transfert

Le PAM déterminera la modalité générale de transfert de l'aide alimentaire (espèces, nourriture ou combinaison d'espèces et de nourriture) sur la base de données probantes indiquant quelle modalité est la plus appropriée, des rétroactions des réfugiés sur leurs préférences et les ressources disponibles, conformément aux directives mondiales du PAM relatives aux transferts monétaires et dans le respect des directives de protection du HCR. Le PAM consultera le HCR et le Cabinet du Premier ministre sur les modalités de transfert dans le cadre des réunions de coordination interinstitutions régulières et des groupes de travail techniques à Kampala et sur le terrain. La modalité de transfert est considérée comme une décision politique, et après consultation, la décision finale sera donc prise et communiquée par le PAM.

6.2 Composition de la ration et valeur du transfert monétaire

Le droit pour tous les ménages éligibles à recevoir une aide alimentaire générale sera équivalent (en espèces ou en nature) à un panier alimentaire équilibré qui fournit 2 100 kcal par personne et par jour. Dans la mesure du possible, le PAM s'efforcera de fournir des produits répondant aux préférences alimentaires des réfugiés. Les valeurs des transferts monétaires seront indexées sur le coût d'un régime alimentaire équilibré disponible sur les marchés locaux.

6.3 Manque de ressources et ruptures d'approvisionnement

Lorsque le PAM ne dispose pas de ressources suffisantes pour fournir à tous les ménages éligibles l'intégralité de leur droit mensuel à l'aide alimentaire générale, les ressources disponibles seront accordées en priorité aux ménages extrêmement vulnérables et la taille des rations des autres ménages sera réduite.

Le PAM communiquera dès que possible avec le HCR, le Cabinet du Premier ministre et les partenaires de coopération les implications de toute pénurie de ressources et ruptures d'approvisionnement par l'intermédiaire des canaux de coordination habituels, et s'efforcera de communiquer avec les réfugiés au plus tard 2 semaines avant que les réductions n'interviennent.

7. Procédure de distribution de l'aide alimentaire

Lorsqu'ils pénètrent dans le centre d'aide alimentaire, les bénéficiaires attendent dans une salle d'attente fermée. Lorsque vient leur tour, les personnes chargées de récupérer l'aide alimentaire sont invitées à entrer dans la zone de vérification et présentent leur carte de rationnement à l'un des contrôleurs du PAM. Le contrôleur scanne le code-barres dans le GDT afin de vérifier si la carte de rationnement figure sur le manifeste et est éligible à la collecte. L'iris ou l'empreinte digitale du collecteur d'aide alimentaire est ensuite balayée et comparée avec l'enregistrement stocké dans le système. Le système renvoie une décision automatisée – oui ou non – quant à l'éligibilité. Toutes les personnes chargées de récupérer l'aide alimentaire éligibles se rendent ensuite dans la zone de distribution pour récupérer leur nourriture ou leur argent.

Les personnes pour lesquelles la vérification de premier niveau échoue sont dirigées vers le bureau des contentieux du HCR. Un membre du personnel du contentieux interroge le demandeur sur la base d'informations plus détaillées disponibles dans *proGres* et prend une décision de deuxième niveau sur l'éligibilité. Si la personne est jugée éligible par le personnel du contentieux, elle peut aller récupérer de la nourriture ou de l'argent. Si elle est jugée inéligible, la personne est conduite hors de la zone de vérification par une sortie séparée menant directement à la sortie du centre.

Après vérification, les personnes chargées de récupérer l'aide alimentaire qui reçoivent un transfert en espèces procèdent au retrait des espèces selon la procédure établie par le prestataire de services financiers désigné. Les personnes chargées de récupérer l'aide alimentaire qui reçoivent de la nourriture en nature se rendent dans les couloirs de distribution de nourriture pour recevoir une ration familiale individuelle. Après avoir reçu leur argent ou leur nourriture, le code-barres de la carte de rationnement est scanné dans le GDT à la sortie du centre afin de confirmer que le ménage a récupéré son aide. Si après avoir scanné la carte de rationnement, le statut indique « Admettre », cela signifie que la personne chargée de récupérer la nourriture n'a probablement pas été contrôlée et doit être envoyée au bureau des litiges.

Des huissiers formés sont postés à divers endroits dans tous les centres afin d'orienter et d'aider les personnes, et plus particulièrement pour aider toute personne chargée de récupérer l'aide alimentaire ayant des besoins spécifiques (personnes âgées, handicapées, parents avec de jeunes enfants).

7.1 Modalités de distribution

7.1.1 Transferts alimentaires

Pour la distribution de l'aide alimentaire en nature, chaque ménage est tenu d'apporter des sacs et/ou des conteneurs pour récupérer sa ration alimentaire. Dans le couloir de distribution, des écopes mesureront la ration correcte de chaque produit pour le ménage. Le partenaire de coopération du PAM utilisera des balances calibrées à la sortie du couloir afin de vérifier que chaque personne chargée de récupérer l'aide alimentaire a reçu la bonne quantité, et ajustera la collecte excessive ou insuffisante selon les besoins. À la sortie du centre, le code-barres de la carte de rationnement est scanné afin de confirmer que le ménage a récupéré son aide. (Réf. POS de distribution alimentaire du PAM.)

7.1.2 Transferts d'espèces

Pour la distribution d'espèces, les personnes éligibles chargées de récupérer l'aide alimentaire qui sont également titulaires de compte ou les remplaçants désignés sur le compte, procèdent en suivant la procédure de retrait d'espèces convenue entre le PAM et son prestataire de services financiers désigné (Réf. POS de transfert d'espèces du PAM.) Lors de leur première inscription au programme d'aide en espèces, les bénéficiaires devront être munis de leur carte de rationnement et d'une preuve de vérification et/ou d'enregistrement.

7.2 Rapports et rapprochement

Des tableaux de bord générés à l'aide des données du système *proGres* résumant le nombre de personnes qui ont reçu une aide alimentaire générale dans chaque centre seront mis à disposition via le Portail de réponse aux réfugiés de l'Ouganda (uganda.refugees.org).

Des rapports détaillés générés par le système du GDT seront produits par le personnel du PAM et mis à la disposition du personnel pertinent et des partenaires de coopération du PAM aux fins d'effectuer un rapprochement des livraisons d'aide alimentaire et des retours.

La conception, le contenu et la fréquence de ces rapports seront convenus entre le PAM et le HCR.

8. Ventes alimentaires

L'achat et/ou la vente de nourriture fournie par le PAM à l'intérieur ou à proximité du centre d'aide alimentaire est strictement interdit. En revanche, les détaillants en alimentation sont les bienvenus et encouragés à vendre des aliments de qualité, produits localement, aux réfugiés à proximité des centres où le PAM distribue des espèces.

9. Mécanismes d'examen et de rétroaction

Au cours de la troisième semaine de chaque mois, le PAM convoquera une réunion du comité d'aide alimentaire dans chaque zone d'installation afin d'obtenir des rétroactions sur le cycle en cours et de faire le point sur les préparatifs du cycle à venir.

Le quorum du comité d'aide alimentaire exigera : un membre du personnel approprié du PAM, du HCR, du Cabinet du Premier ministre et des partenaires de coopération du PAM, ainsi que 3 à 5 membres élus du comité de protection des réfugiés dont au moins 50 % seront des femmes. (Réf. Mandat du Comité d'aide alimentaire du PAM.)

Chaque centre d'aide alimentaire disposera d'un bureau d'information et de réclamations installé dans la zone d'attente, tenu en permanence pendant la journée de distribution par du personnel du partenaire de coopération du PAM et un membre du comité de protection des réfugiés. Le PAM communiquera des messages clés pour fournir aux partenaires et aux membres du comité de protection des réfugiés les informations dont ils ont besoin pour répondre avec précision aux questions.

Des affiches indiquant la ligne d'assistance du PAM et une description de la ration/du transfert pour le mois seront bien en vue dans tout le centre, de même que les procédures d'évacuation pour le personnel et les bénéficiaires en cas d'urgence.

10. Infrastructure minimale des centres d'aide alimentaire

Les centres d'aide alimentaire seront situés dans des emplacements optimaux dans chaque zone d'installation, avec un rayon de captage maximal de 10 km (aucun réfugié ne devrait avoir à parcourir plus de 10 km pour obtenir une aide alimentaire). Le centre sera entouré d'une clôture périphérique et disposera d'infrastructures adaptées aux nouvelles procédures de collecte de l'aide alimentaire, notamment :

- ➔ une zone d'attente abritée pour les personnes chargées de récupérer l'aide alimentaire avec des sièges et un service d'assistance
- ➔ un espace clos pour la vérification et la résolution des litiges avec des postes de travail pour le personnel, et des chaises pour les personnes chargées de récupérer l'aide alimentaire
- ➔ un espace clos pour la distribution
- ➔ un générateur
- ➔ une unité de stockage pour entreposer l'équipement sous clé
- ➔ des latrines et stations de lavage des mains pour le personnel
- ➔ une connectivité Internet doit être établie sur les points de distribution alimentaire pour faciliter la résolution des litiges

Le PAM établira une procédure opérationnelle standard distincte pour la sûreté et la sécurité du personnel et des bénéficiaires dans les centres.

ANNEXE I

1. Si un ménage se compose d'une ou plusieurs des catégories suivantes de personnes ayant des besoins spécifiques au moment de l'enregistrement, il sera classé par le HCR comme ménage extrêmement vulnérable pour la distribution alimentaire du PAM. Cela signifie qu'en cas de réduction des rations, ces ménages seront autant que possible protégés contre la réduction des rations.

- **SC-UC** Enfant non accompagné
- **CR-CC** Garde d'enfants
- **CR-CP** Enfant Parent
- **SC-FC** Enfant en famille d'accueil
- **SC-SC** Enfant séparé
- **ER-NF** Personne âgée seule
- **ER-MC** Personne âgée avec enfants
- **ER-FR** Personne âgée incapable de prendre soin d'elle-même
- **WR-WR** Femme à risque
- **WR-SF** Femme célibataire à risque
- **SP-PT** Représentant du ménage célibataire - parent (Single HR - parent)
- **SP-GP** Représentant du ménage célibataire - grand-parent
- **SP-CG** Représentant du ménage célibataire - aidant
- **DS** Handicap
- **SM MI** Problème de santé grave - maladie mentale
- **SM CI** Problème de santé grave - maladie chronique
- **SM CC** Problème de santé grave - état de santé critique
- **SM OT** Problème de santé grave - autre problème de santé
- **LP-BN** Besoins essentiels non satisfaits
- **LP-NA** Aucun accès aux services
- **LP-AN** Violence, maltraitance ou négligence
- **LP-MS** Marginalisé de la société ou de la communauté
- **TR-PI** Déficience psychologique ou physique due à la torture

REMARQUE : afin de préserver la vie privée des survivants de violences sexuelles et basées sur le genre susceptibles d'être affectés par le traumatisme, ces survivants touchés doivent également être classés dans la catégorie WR-WR, ou SM MI aux fins du PAM, afin d'assurer leur protection contre des réductions de ration tout en respectant le droit des survivants à la confidentialité

2. Pour les catégories ci-dessous de personnes ayant des besoins spécifiques, elles seront désignées comme ménage extrêmement vulnérable temporairement, sous réserve d'une réévaluation qui interviendra dans les délais suivants.

- **Femmes enceintes :** 6 mois après la date d'accouchement
- **WR-LC – Femme à risque Allaitement :** couverte jusqu'à 6 mois après la naissance de l'enfant, puis réévaluation pour voir si elle entre dans une autre catégorie de personnes ayant des besoins spécifiques
- **CR-TP – Enfant à risque - Grossesse d'adolescente :** jusqu'à 6 mois après la date d'accouchement, puis réévaluation pour voir s'il entre dans une autre catégorie de personne ayant des besoins spécifiques

- **SM-DP – Grossesse difficile** : jusqu'à 6 mois après la date d'accouchement, puis réévaluation pour voir si elle entre dans une autre catégorie de personnes ayant des besoins spécifiques
 - **SC-CH – Ménage dirigé par un enfant** : ménage devant faire l'objet d'une nouvelle vérification lorsque le chef de ménage atteindra 18 ans pour voir s'il appartient à une autre catégorie de personnes ayant des besoins spécifiques
 - **SM-MN – Malnutrition sévère** : à retirer une fois que le traitement cesse
3. Lorsque le HCR procède à une nouvelle vérification des personnes ayant des besoins spécifiques, il doit confirmer au PAM que le ménage comporte toujours une ou plusieurs catégories de personnes ayant des besoins spécifiques visées au point 1 ou 2 ci-dessus afin de confirmer que le ménage remplit toujours les conditions pour bénéficier du statut de ménage extrêmement vulnérable du PAM.
4. Le HCR fournira au PAM, de manière périodique (fréquence à convenir), la liste mise à jour des ménages extrêmement vulnérables (sur la base des critères ci-dessus), y compris le numéro du ménage, le nom et la taille du ménage, et le code PSN indiquant l'éligibilité. La liste reflétera toutes les nouvelles personnes ayant des besoins spécifiques identifiées lors de l'enregistrement et les résultats de toute vérification PSN effectuée dans la zone d'installation avant l'établissement de la liste. La protection des données personnelles sera un principe clé qui guidera cette procédure.

REMARQUE : durant l'exercice de vérification qui a été lancé le 1er mars 2018, seuls les besoins spécifiques ont été recueillis dans la base de données des enregistrements d'urgence

- **DS – Handicap**
- **ER – Personne âgée en danger**
- **FU – Unité familiale**
- **SC – Enfant non accompagné ou séparé**
- **SM – Problème médical grave**
- **SP – Parent seul ou aidant**
- **WR – Femmes à risque**
- **CR-CC – Garde d'enfants**
- **CR-CP – Enfant-parent**
- **CR-CS – Enfant conjoint**
- **ER-MC – Personne âgée avec des enfants**
- **FU -TR – Suivi requis**
- **SC-UC – Enfant non accompagné**

Dans *ProGres*, la liste complète des codes des besoins spécifiques sera activée et pourra être ultérieurement mise à jour lors des exercices de vérification des personnes ayant des besoins spécifiques grâce aux activités de protection en cours.

Annexe II :

Attestation d'éligibilité pour le remplaçant chargé de récupérer l'aide à l'intention de PostBank

Nom :

Numéro individuel :

Numéro RIMS du ménage :

La présente lettre certifie que la personne mentionnée ci-dessus est classée comme personne ayant des besoins spécifiques reconnus, et est donc éligible pour désigner un remplaçant chargé de récupérer l'aide alimentaire en dehors de son foyer.

Le remplaçant chargé de récupérer l'aide en espèces désigné pour ce ménage est :

Nom :

Numéro individuel :

Numéro RIMS du ménage :

Date :

Lieu (zone d'installation) :

Signé par:

Nom : _____

Bénéficiaire : _____

HCR Ouganda

