coopération allemande
DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

UNHCR
L'Agence des Nations Unies pour les réfugiés

Paix - Travail - Patrie
Peace - Work - Fatherland
MINDDEVEL

Promouvoir la participation sociale et économique des personnes déplacées internes et des communautés hôtes (PESoP)

Procédures opérationnelles standard pour l'enrôlement continu des personnes déplacées internes dans cinq communes de la région de l'Ouest du Cameroun

Août 2025

giz Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

Rédaction du document : Jerry Eyong Ndohtabi (HCR) ;

Avec les contributions techniques de : Gildas Moukouyou Kouaka (HCR), Ibrahima Ousmane Ida (HCR), Janvier Metangmo (HCR). JIPS, INS et BUCREP ont fourni un appui technique.

Coordination technique : Ibrahima Ousmane Ida (HCR)

Date : août 2025

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES TABLEAUX....4
LISTE DES FIGURES....4
ACRONYMES....6
1. CONTEXTE....7
1.1 Contexte du projet pesop....7
1.2 Aperçu de l'opération d'enrôlement massif des personnes déplacées et de son succès....8
1.3 Justification de l'enrôlement continu....8
1.4 Champ d'application....9
1.5 Objectif de ces procédures opérationnelles standard....9
1.6 Responsabilités....9
2. PROCESSUS D'ENRÔLEMENT DES PERSONNES DÉPLACÉES....10
2.1 Équipement d'enrôlement....10
2.2 Centres d'enrôlement désignés....10
2.3 Calendrier d'enrôlement....11
2.4 Critères d'éligibilité pour l'obtention d'un coupon d'enrôlement....11
2.5 Aperçu des étapes de l'enrôlement continu....12
2.6 Déroulement du processus d'enrôlement....13
2.6.1 Nouveaux arrivants....13
2.6.2 Mise à jour des dossiers existants....14
2.7 Collecte de données / entretiens....16
2.7.1 Prise de photo....22
2.8 Mécanisme d'orientation....22
2.9 Gestion de la fraude....22
3. GESTION DES DONNÉES....23
3.1 Outils de collecte de données....23
3.2 Système de stockage des données....23
3.3 Accès aux données sur le serveur kobo....23
3.4 Partage des données....24
3.5 Contrôle de la qualité des données....24
3.6 Rapports....25
3.7 Archivage des données....25
4. CONSIDÉRATIONS ÉTHIQUES ET PRINCIPES DIRECTEURS....26
ANNEXES....27
ANNEXE 1. Disposition du site d'enrôlement....27
ANNEXE 2. Points d'information générale et de sensibilisation – tout public....30
ANNEXE 3. Formulaire de demande de données....30
ANNEXE 4. Carte de disponibilité des services....30
ANNEXE 5. Formulaire de renvoi....30
ANNEXE 6. Risques et mesures d'atténuation....31
BIBLIOGRAPHIE....32

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1: sites d'enrôlement fixes dans chaque commune.....11
Tableau 2: calendriers d'inscription mensuels par commune.....12

LISTE DES FIGURES

Figure 1:Processus d'enrôlement des nouveaux arrivants déplacés internes 14
Figure 2: Processus d'enrôlement pour la mise à jour des dossiers existants 15
Tableau 3: directives pour remplir le formulaire d'inscription de manière précise et efficace.....17
Tableau 4: Accès et autorisations des parties prenantes à Kobo dans le cadre de l'enrôlement continu des personnes déplacées internes.....25

ACRONYMES

BUCREP : Bureau central des recensements et des études démographiques

BUNEC : Bureau national d'enrôlement de l'état civil

GBV : Violence basée sur le genre

GIZ : Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (Société allemande pour la coopération internationale)

PDI : Personnes déplacées internes

INS : Institut national de la statistique

OIM : Organisation internationale pour les migrations

JIPS : Service conjoint de profilage des personnes déplacées internes

Kobocollect : application Android pour la collecte de données.

MINDDEVEL : Ministère de la Décentralisation et du Développement local

MINAS : Ministère des Affaires sociales

MSNA : Évaluation multisectorielle des besoins

OCHA : Bureau de la coordination des affaires humanitaires des Nations Unies

PESoP : Promouvoir la participation économique et sociale des personnes déplacées internes et des communautés hôtes

PPDC : Protection des données personnelles au Cameroun

SOP : Procédures opérationnelles standard

HCR : Haut-Commissariat des Nations unies pour les réfugiés

1 Contexte

1.1 Contexte du projet PESoP

Le conflit entre le gouvernement central et les groupes armés non étatiques dans les régions du sud-ouest et du nord-ouest du Cameroun s'est intensifié depuis 2016. Depuis lors, les deux parties sont engagées dans un conflit violent. En outre, les attaques contre les communautés frontalières ont également entraîné le déplacement de populations dans la région de l'Ouest.

Selon l'évaluation multisectorielle des besoins (MSNA) menée par l'OCHA et l'OIM, près de 650 000 personnes ont été déplacées du fait de la crise dans le Nord-Ouest, avec des répercussions dans les régions de l'Ouest et du Littoral. Avec l'amélioration progressive de la sécurité dans certaines zones affectées, environ 445 000 personnes déplacées internes (PDI) sont retournées, comme indiqué dans le rapport MSNA de février 2023 (OCHA, 2023). Une analyse multisectorielle des besoins réalisée par l'OIM en août 2022 a jugé la situation humanitaire dans la région de l'Ouest comme étant principalement critique (niveau 4 sur 5), soulignant des besoins considérables en matière de logement, d'alimentation, d'accès à l'eau et à l'assainissement, et de travail des enfants mineurs. Cependant, les faits et chiffres disponibles sur les personnes déplacées internes sont sous-estimés et remis en question par le gouvernement camerounais. Les autorités municipales et les leaders communautaires (chefs traditionnels, chefs de quartier), les chefs de division et les gouverneurs disposent de certains chiffres, mais leur qualité n'a pas été vérifiée. Ils n'ont pas été consolidés et seuls quelques-uns sont disponibles.

Dans ce contexte, le HCR et la GIZ mènent un projet conjoint : promouvoir la participation économique et sociale des personnes déplacées internes et des communautés hôtes (PESoP), qui s'appuie sur les efforts existant en matière de promotion de la participation économique et sociale des personnes déplacées internes et des communautés d'accueil dans la région de l'Ouest. Dans le cadre de ce projet (résultat 3 : profil socio-économique des personnes déplacées et des populations d'accueil), le HCR dirige un effort de collecte et d'analyse de données dans cinq communes de la région de l'Ouest : Bafoussam 1er (i), Dschang (ii), Foumban (iii), Kouoptamo (iv), Mbouda (v). Ces cinq communes sont situées dans quatre divisions (Menoua, Noun, Bamboutos et Mifi), qui accueillent 34 % des 114 111 personnes déplacées vivant dans la région de l'Ouest, selon les estimations(OCHA, 2023) . Les efforts de collecte de données comprennent :

• L'enrôlement, en collaboration avec le gouvernement, de toutes les personnes déplacées vivant dans les cinq communes sélectionnées ; et

• Une enquête par sondage visant à collecter des données socio-économiques sur les personnes déplacées et les membres de leurs communautés d'accueil.

Afin de garantir la qualité de la collecte de données, un comité technique PESoP a été mis en place pour soutenir le projet. Ce comité est composé des parties prenantes du PESoP et joue un rôle consultatif tout au long du projet, en fournissant des conseils sur la conception et la mise en œuvre de tous les processus de collecte de données. Parmi les parties prenantes figurent le MINDDEVEL, qui dirige l'ensemble du processus ; les communes, qui sont chargées de la mise en œuvre de l'enrôlement ; le JIPS, qui fournit un soutien technique ; le BUCREP, qui fournit un soutien technique au HCR pour la mise en œuvre du profilage et la supervision de l'enrôlement ; ainsi que divers ministères sectoriels, notamment l'INS et le BUNEC, dans la région de l'Ouest.

1.2 Aperçu de l'opération d'enrôlement massif des personnes déplacées et de son succès.

L'opération d'enrôlement massif des personnes déplacées internes, menée entre novembre et décembre 2024 dans le cadre du projet PESoP dans les cinq communes de la région de l'Ouest, a marqué une avancée significative dans la résolution des lacunes en matière de données concernant les personnes déplacées internes. Cette initiative, fruit d'une collaboration entre le HCR, la GIZ et les autorités locales, a permis d'enregistrer plus de 30 000 personnes déplacées issues de plus de 14 000 foyers, fournissant ainsi une image plus claire de leurs caractéristiques démographiques, de leurs besoins en matière de protection et de leurs besoins fondamentaux (HCR, 2025) . La planification minutieuse, la formation complète du personnel de terrain et les stratégies efficaces de sensibilisation des communautés ont contribué au bon déroulement de l'opération, permettant de surmonter les défis logistiques et d'assurer une large participation. L'intégration d'un outil numérique (Kobo Collect), associée à des mesures rigoureuses de contrôle de la qualité des données, a amélioré la précision et la fiabilité des données collectées.

Le succès de l'opération d'enrôlement massif est également attesté par la forte coordination avec les autorités locales, le développement d'un module d'identification des personnes déplacées et l'identification proactive des problèmes de protection. La distribution de coupons d'enrôlement, une approche stratégique visant à gérer le flux d'enrôlement tout en évitant les doublons, s'est avérée efficace. De plus, le dévouement des équipes chargées de la collecte des données, composées de superviseurs et de recenseurs, ainsi que le soutien d'acteurs clés tels que le BUCREP, le JIPS et les communes concernées, ont joué un rôle essentiel dans la réalisation des objectifs du projet. L'opération a non seulement fourni des données essentielles pour la planification de l'aide humanitaire, mais elle a également jeté les bases de la mise en place de systèmes d'enrôlement numériques durables au niveau des communes, renforçant ainsi les capacités locales en matière d'enrôlement et de soutien continus des personnes déplacées.

1.3 Justification de l'enrôlement continu

(IDMC, 2024) Les personnes déplacées déménagent fréquemment en raison de l'évolution de la situation sécuritaire, de la disponibilité des ressources et de la recherche de meilleures conditions de vie. Cette nature intrinsèquement mobile et leurs déplacements dynamiques exigent une collecte continue de données afin de garantir un registre à jour. Si un enrôlement massif fournit un aperçu initial précieux, il ne représente qu'un instantané à un moment donné. Un système continu facilite l'inclusion des personnes nouvellement déplacées qui sont arrivées après l'enrôlement massif, évitant ainsi les omissions. De plus, il permet de mettre à jour les dossiers existants afin de refléter les changements dans la composition des ménages, leur emplacement, leurs vulnérabilités et l'évolution de leurs besoins. Cette base de données dynamique est essentielle pour prendre des décisions éclairées, permettre une planification précise, une allocation ciblée des ressources et la fourniture d'une aide appropriée en temps opportun.

1.4 Champ d'application

Ces procédures opérationnelles standard (SOP) sont spécialement conçues pour les communes de Bafoussam 1er, Dschang, Foumban, Kouoptamo et Mbouda, ainsi que pour le ministère de la Décentralisation et du Développement local (MINDDEVEL) et toutes les organisations partenaires qui apportent leur soutien aux personnes déplacées internes (PDI). L'Institut national de la statistique (INS) et le Bureau central des recensements et des études de population (BUCREP) font également partie intégrante de ces procédures opérationnelles standard.

1.5 Objectif de ces procédures opérationnelles standard

L'objectif de ces procédures opérationnelles standardisées (SOP) est d'établir des directives claires et cohérentes pour tous les aspects de l'inscription continue des personnes déplacées internes au sein des communes de Bafoussam 1er, Dschang, Foumban, Kouoptamo et Mbouda dans la région de l'Ouest du Cameroun. Ces procédures opérationnelles standardisées décrivent les procédures normalisées de collecte, de vérification et de gestion des données afin de garantir l'uniformité et l'efficacité dans les cinq communes. Ce document servira de guide pratique pour le personnel chargé de l'enrôlement, facilitant la collecte de données précises et favorisant l'intégrité des données.

1.6 Responsabilités

• L'équipe PESoP du HCR fournit un soutien technique et assure la coordination générale du processus d'enrôlement jusqu'à la fin du projet.

• La personne de référence à la délégation régionale du MINDDEVEL dans la région de l'Ouest examine toute demande d'accès aux données émanant d'un acteur ou d'une organisation des cinq communes et la transmet au délégué régional pour approbation. Elle assure une coordination continue afin de garantir la poursuite de l'inscription par les communes et fournit des rapports semestriels au MINDDEVEL Yaoundé.

• Les maires sont responsables de la coordination efficace de cette activité. Ils examinent et approuvent les demandes d'accès aux données au sein de leurs communes, mettent à disposition les points focaux chargés de l'inscription lorsque cela est nécessaire, veillent à ce qu'ils disposent de moyens de transport appropriés pour se rendre dans les communautés et assurent le remplacement en temps utile des points focaux en cas de congé, de maladie ou de démission. Pour les nouveaux membres du personnel, l'ancien personnel doit organiser une réunion d'information à l'aide des manuels de formation et des procédures opérationnelles standard.

• Chaque commune dispose de points focaux chargés de l'enrôlement continu. Ces points focaux travaillent en étroite collaboration avec les chefs de communauté et les représentants des personnes déplacées, mènent des entretiens, enregistrent avec précision les réponses, respectent les procédures opérationnelles standard et soumettent des rapports d'avancement au maire par l'intermédiaire du point focal du projet PESoP.

• Les chefs de communauté, y compris les représentants des personnes déplacées, servent de premier point de contact pour les nouvelles personnes déplacées et sont chargés de suivre les départs. Leur rôle crucial consiste à identifier et à programmer l'inscription des nouvelles personnes déplacées au niveau de la commune, ainsi qu'à communiquer en permanence les départs afin de maintenir des registres précis.

• L'INS et le BUCREP sont chargés de l'analyse annuelle des données d'inscription. Ils sont également responsables de la mise à jour et de la diffusion de la fiche d'information aux parties prenantes. Ils contribuent également au partage des données avec les parties prenantes, en coordination avec le MINDDEVEL de la région de l'Ouest.

• Le BUNEC est chargé d'assurer le suivi auprès des communes afin de garantir la saisie et la communication systématiques des statistiques démographiques essentielles, en particulier les naissances, concernant les personnes déplacées.

2 Processus d'enrôlement des personnes déplacées

2.1 Équipement d'enrôlement

Les communes seront équipées du matériel électronique et autre nécessaire à la conduite de l'activité d'inscription continue (ordinateurs portables, tablettes, tentes, tables, chaises, générateurs, imprimantes, cordes de délimitation, etc.). Ce matériel pourra être utilisé lors de toute opération d'inscription, selon les besoins. La sécurité et l'entretien de ce matériel devront être assurés par les communes elles-mêmes.

La délégation régionale du MINDDEVEL dans la région de l'Ouest sera également dotée du matériel nécessaire au suivi des activités d'inscription menées par les communes et à l'établissement de rapports (ordinateur portable, imprimante, etc.). L'INS et le BUCREP recevront des ordinateurs portables pour faciliter l'analyse.

2.2 Centres d'enrôlement désignés

L'enrôlement des personnes déplacées se fera à différents endroits afin de garantir l'accessibilité et l'efficacité. Des sites d'enrôlement permanents seront mis en place au sein de chaque commune, qui serviront de lieux principaux et fixes pour l'enrôlement continu. Afin de décentraliser davantage les services et de rapprocher l'enrôlement des communautés de personnes déplacées, les enrôlements pourront avoir lieu au domicile des chefs de communauté au sein de chaque commune lorsque cela sera nécessaire. Ces chefs sont les chefs traditionnels de la communauté (village/quartier) et leur domicile constituera un point d'enrôlement accessible pour les nouveaux déplacés arrivant dans ces quartiers spécifiques. Vous trouverez ci-dessous les sites d'enrôlement fixes dans chaque commune.

Tableau 1: sites d'enrôlement fixes dans chaque commune

Commune	Sites d'inscription permanents
Bafoussam 1er	Commune de Bafoussam 1er (Ndiengdam)
Dschang	Bâtiment annexe – Commune de Dschang
Foumban	Commune de Foumban
Kouoptamo	Commune de Kouoptamo
Mbouda	Commune de Mbouda

Dans les situations impliquant des déplacements massifs, des sites d'inscription temporaires seront mis en place afin de répondre à l'augmentation des besoins en matière d'inscription. Ces sites temporaires seront stratégiquement situés dans les zones connaissant un afflux massif de personnes déplacées, dans le but de réduire les distances à parcourir et de faciliter une inscription rapide.

Afin de garantir l'adéquation et l'efficacité des sites d'inscription temporaires pour les personnes déplacées, une évaluation approfondie doit être menée avant la sélection. Cette évaluation doit donner la priorité à plusieurs caractéristiques clés, notamment la sécurité physique, garantissant un environnement sûr tant pour les personnes déplacées que pour le personnel ; l'accessibilité, garantissant un accès facile pour tous, y compris les personnes handicapées ; l'espace, afin d'offrir suffisamment de place pour accueillir la population attendue et préserver l'intimité pendant le processus d'inscription ; les infrastructures essentielles, notamment des installations sanitaires fonctionnelles telles que des toilettes ; l'acceptation de la diversité culturelle, afin de confirmer l'adéquation du site pour les personnes issues de milieux culturels divers ; et une coordination efficace, impliquant des consultations approfondies avec les parties prenantes concernées, telles que les leaders communautaires, les ONG et les agences gouvernementales, afin de recueillir des informations essentielles et d'assurer un soutien collaboratif.

2.3 Calendrier d'enrôlement

Afin d'équilibrer les tâches municipales et l'inscription des personnes déplacées, une approche structurée est utilisée. Pour minimiser les perturbations, l'inscription est limitée à deux jours désignés par mois. Toutefois, en cas de déplacements à grande échelle, des sessions immédiates sont programmées. En outre, si une personne déplacée se présente a la mairie en dehors de la période prévue, elle doit néanmoins être prise en considération pour une inscription immédiate. Cette approche flexible garantit à la fois une prestation de services efficace et une réponse rapide aux besoins urgents. Vous trouverez ci-dessous les calendriers d'inscription mensuels par commune :

Tableau 2: calendriers d'inscription mensuels par commune

Commune	Calendrier d'inscription
Bafoussam 1er	Les 10e, 15e, 20e ou 2e mercredis de chaque mois (à confirmer lors de la révision conjointe des procédures opérationnelles normalisées avec les points focaux et avec l'approbation des maires).
Dschang	À confirmer
Foumban	À confirmer
Kouoptamo	À confirmer
Mbouda	À confirmer

2.4 Critères d'éligibilité pour l'obtention d'un coupon d'enrôlement

La délivrance d'un coupon d'enrôlement constitue la première étape du processus continu d'inscription des personnes déplacées internes. Ce coupon sert d'identifiant unique pour chaque ménage, un seul coupon d'enrôlement étant délivré par ménage. Il fait office de preuve de la présélection initiale et facilite la programmation d'un entretien approfondi. Afin de garantir l'intégrité du processus d'inscription et d'éviter les doublons, les critères d'éligibilité suivants doivent être remplis pour obtenir un coupon d'enrôlement :

Déplacement avéré : les ménages doivent fournir un compte rendu crédible de leur déplacement vers l'une des cinq communes (Bafoussam 1er, Dschang, Foumban, Kouoptamo ou Mbouda). Le déplacement doit être la conséquence directe d'un conflit armé, de violations des droits humains, de catastrophes naturelles ou d'origine humaine, de violences généralisées ou de projets de développement, tels que reconnus par les cadres internationaux relatifs aux personnes déplacées internes. Cette éligibilité initiale est déterminée à l'aide de questions préliminaires posées lors de la sélection initiale.

Présence dans les communes désignées : les ménages résidant actuellement dans les limites géographiques des cinq communes couvertes par les présentes procédures opérationnelles standard (Bafoussam 1er, Dschang, Foumban, Kouoptamo et Mbouda) sont éligibles à l'inscription continue et à la délivrance d'un coupon d'enrôlement dans ces zones spécifiques, que le coupon soit distribué au niveau de la commune ou au niveau de la communauté (village/quartier).

Déclaration d'« absence d'enrôlement préalable » dans le cadre du projet PESoP dans la région de l'Ouest : les chefs de famille doivent déclarer qu'ils n'ont pas déjà été enregistrés dans le cadre de l'opération d'enrôlement massif des personnes déplacées internes menée en novembre-décembre 2024 dans le cadre du projet PESoP dans la région de l'Ouest ou par le biais du système d'enrôlement continu mis en place par la suite dans ces cinq communes. Cette déclaration sera vérifiée lors de la phase de vérification du système (2.6.1 Nouveaux arrivants , étape 4) à l'aide de la base de données existante afin d'éviter les doubles inscriptions.

Volonté de participer au processus d'enrôlement : l'obtention d'un coupon d'enrôlement implique la volonté du chef de famille de participer aux étapes suivantes du processus d'inscription, notamment en se présentant à un entretien programmé et en fournissant les informations nécessaires à la collecte de données.

2.5 Aperçu des étapes de l'enrôlement continu

1. Coordination avec les autorités locales et traditionnelles, les partenaires humanitaires, les communautés d'accueil, la sensibilisation et la prise de conscience des communautés.
2. Les sites d'enregistrement sont identifiés et mis en place pour la collecte de données. Cela s'applique également aux sites d'enregistrement temporaires, selon les besoins.
3. Les personnes, les ménages ou les groupes souhaitant s'inscrire sont identifiés, les documents disponibles sont vérifiés et une première sélection est effectuée afin de déterminer leur éligibilité.
4. Les coupons sont distribués aux ménages éligibles et le registre des personnes déplacées au niveau communautaire est rempli avec les informations de base du chef de famille (nom, coordonnées, numéro de coupon).
5. Des entretiens sont menés afin de recueillir des données sur la démographie, les déplacements, l'éducation, la profession, les compétences, les documents, les besoins, le logement, et une photographie est prise après avoir obtenu le consentement éclairé.
6. Les données collectées sont saisies avec précision et transmises au serveur. Un coupon est remis à chaque foyer comme preuve d'enregistrement après explication de l'objectif et de l'utilisation.
7. Les informations relatives aux services disponibles sont fournies aux ménages inscrits. Les personnes ayant des besoins de protection spécifiques sont identifiées et orientées vers un suivi.
8. Processus de nettoyage, de déduplication et de validation des données afin d'améliorer la qualité des données et d'éviter les inscriptions multiples.
9. Surveiller le processus d'enregistrement et identifier les domaines à améliorer. Recueillir les commentaires des personnes déplacées et des parties prenantes, veiller à l'utilisation et au stockage appropriés du matériel d'enregistrement.

2.6 Déroulement du processus d'enrôlement

2.6.1 Nouveaux arrivants

Les nouveaux arrivants déplacés internes seront enregistrés soit au domicile du chef de communauté de leur quartier, soit dans un site d'enrôlement temporaire en cas de déplacements massifs, soit au centre d'enrôlement permanent de la commune. Les procédures d'enrôlement seront identiques dans tous les sites et suivront les étapes ci-dessous.

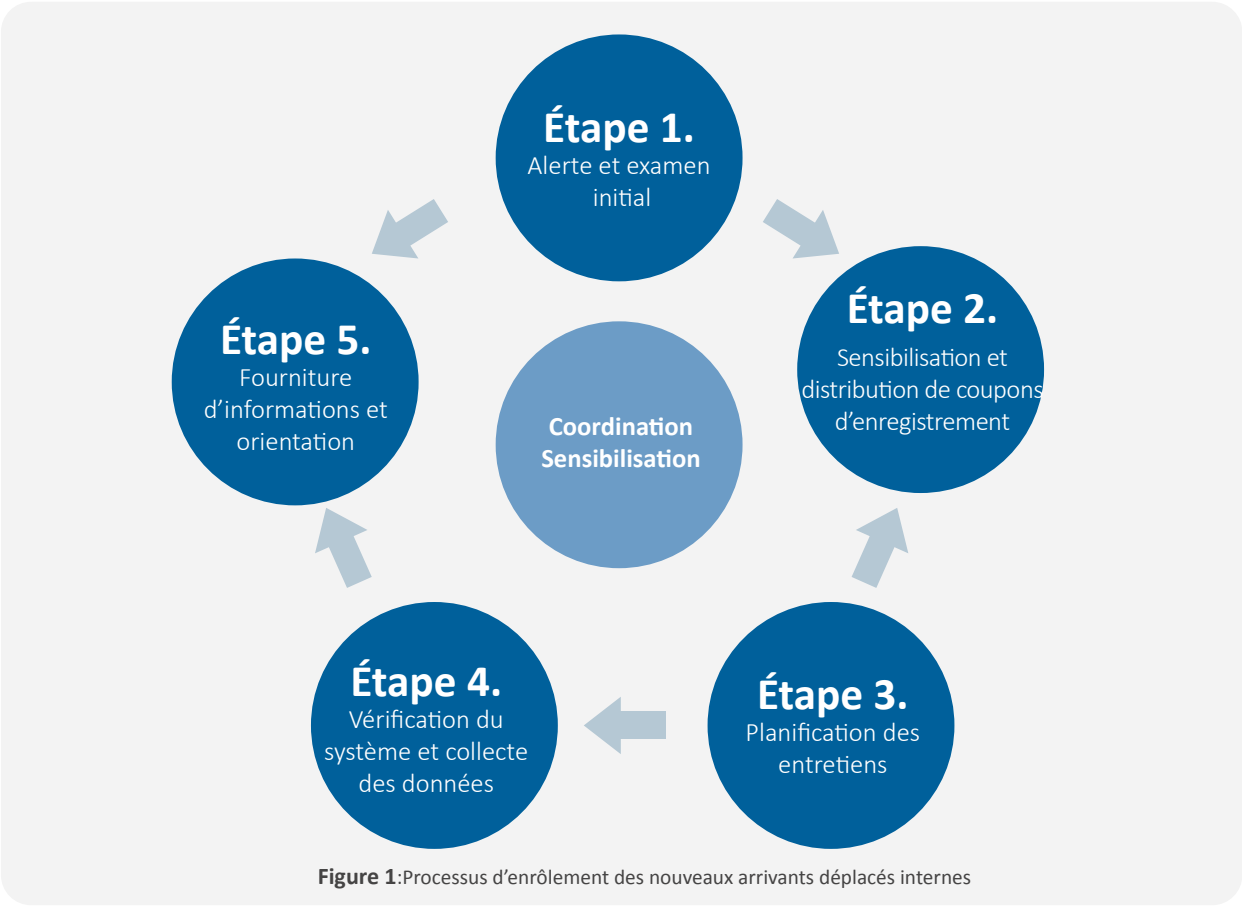


Figure 1:Processus d'enrôlement des nouveaux arrivants déplacés internes

Étape 1. Alerte et examen initial : dès réception d'une alerte concernant l'arrivée d'un nouvel IDP, le responsable communautaire (ou son représentant désigné) procède à un examen initial. Il pose quelques questions rapides afin de confirmer le déplacement potentiel, telles que « D'où venez-vous ? », « Quelles sont les raisons de votre déplacement ? » ou « Votre déplacement était-il volontaire ? », « Êtes-vous en mesure de retourner chez vous ? ». Si les réponses de la personne indiquent un déplacement potentiel, ils passent à l'étape suivante.

Étape 2. Sensibilisation et distribution de coupons d'enrôlement : le leader communautaire (ou son représentant désigné) sensibilise le nouvel arrivant, lui explique le processus d'enrôlement des personnes déplacées, son objectif et ses avantages. Il l'informe de la date prévue pour l'entretien et des procédures de collecte de données. Un coupon d'enrôlement est remis au chef de famille, qui sert de preuve de la sélection initiale et de réservation pour l'entretien.

Étape 3. Planification de l'entretien : le responsable communautaire (ou son représentant désigné) planifie ensuite un entretien à un moment et dans un lieu qui conviennent au ménage, en consultation avec les points focaux au niveau de la commune. Les informations de base, notamment le nom du chef de famille, le sexe, le

contact, le numéro du coupon et la taille du ménage, sont recueillies et consignées dans le registre au niveau de la communauté pour un suivi si nécessaire.

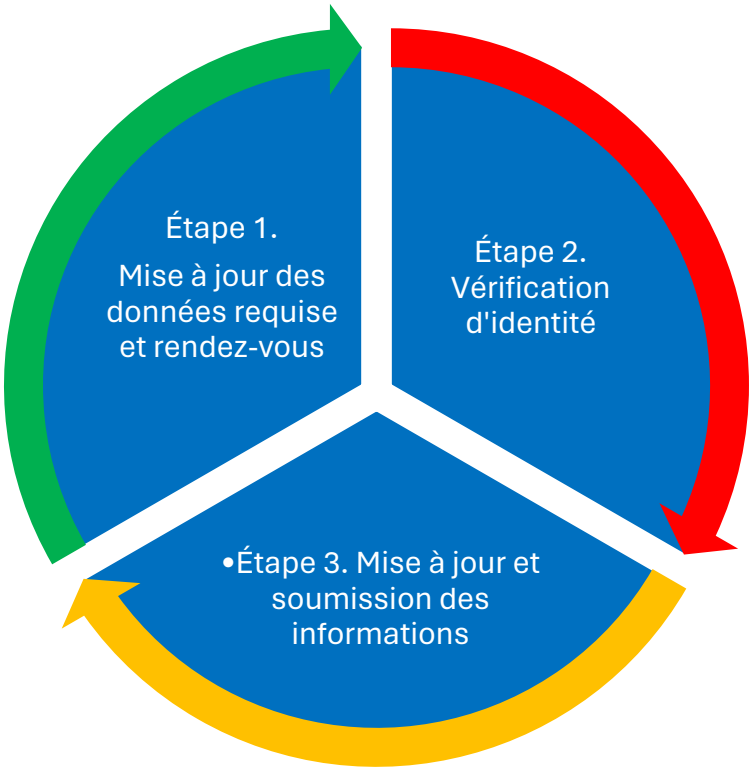
Étape 4. Vérification du système et collecte des données : à la date et au lieu convenus, le consentement éclairé est demandé, les informations relatives au chef de famille et aux membres du ménage (telles que le nom, le numéro de téléphone ou le numéro de coupon) sont saisies dans la base de données existante et recherchées afin de s'assurer que le ménage ou ses membres n'ont jamais été enregistrés auparavant, avant de procéder à l'entretien et de prendre des photos. Les données collectées sont saisies avec précision sur une tablette et transmises au serveur. Le coupon d'enrôlement est coché et rendu au ménage comme preuve d'enrôlement, accompagné d'une explication sur son objectif et son utilisation.

Étape 5. Fourniture d'informations et orientation : Le ménage inscrit reçoit des informations sur les services disponibles pour les personnes déplacées internes. Les personnes ayant des besoins de protection spécifiques (par exemple, les mineurs non accompagnés, les victimes de violences basées sur le genre) sont identifiées et orientées vers les services de protection compétents pour un suivi.

2.6.2 Mise à jour des dossiers existants

Cette procédure décrit le processus de mise à jour des informations relatives aux ménages déplacés déjà enregistrés, telles que les changements dans la composition du ménage, l'adresse ou les besoins. Afin de garantir l'exactitude des données et d'éviter toute divergence, toutes les mises à jour seront effectuées selon des mesures de vérification strictes et traitées exclusivement par les points focaux désignés pour l'enrôlement au niveau de la commune, conformément aux étapes ci-dessous.

Figure 2: Processus d'enrôlement pour la mise à jour des dossiers existants



Étape 1. Mise à jour des données requise et rendez-vous : Pour modifier les informations d'enrôlement de leur ménage, un membre désigné de la famille doit contacter le leader communautaire, qui organisera ensuite une rencontre avec les points focaux désignés au niveau de la commune. À défaut, les familles peuvent également contacter directement ces points focaux.

Afin de garantir une tenue proactive et précise des registres, il est essentiel d'assurer un flux d'informations bidirectionnel concernant les départs des personnes déplacées entre les points focaux au niveau de la commune et les leaders communautaires. Les points de contact locaux au niveau de la commune communiqueront régulièrement avec les chefs communautaires (y compris les chefs traditionnels, les chefs religieux et les représentants des personnes déplacées) afin de leur demander des informations sur les départs de personnes déplacées. Parallèlement, les chefs communautaires seront sensibilisés à l'importance d'informer de manière proactive les points focaux au niveau de la commune de tout départ de ménages déplacés de la communauté. Toutes les informations reçues concernant les départs seront ensuite utilisées pour localiser le dossier du ménage concerné sur le serveur à des fins de confirmation. Par la suite, un rendez-vous sera pris pour procéder aux mises à jour nécessaires des dossiers. Ce rendez-vous se déroulera en personne si au moins un membre du ménage reste dans la communauté. Si tous les membres sont partis, le rendez-vous se déroulera à distance avec le chef de famille ou un représentant désigné, en utilisant les canaux de communication disponibles.

Étape 2. Vérification de l'identité : des procédures strictes de vérification de l'identité doivent être suivies pour confirmer l'identité du représentant du ménage. Le représentant du ménage présentera son coupon d'enrôlement existant ou le numéro du coupon. En cas de perte, les informations de base sur le ménage seront utilisées pour identifier le ménage dans la base de données. Les points focaux d'enrôlement poseront des questions de vérification basées sur les informations figurant dans le dossier d'enrôlement existant (détails spécifiques sur les membres du ménage, lieu d'origine, etc.) afin d'obtenir une confirmation avant toute modification.

Étape 3. Mise à jour et soumission des informations : les responsables de l'enrôlement prendront soin d'enregistrer tous les renseignements mis à jour sur la plateforme Kobo à l'aide d'un ordinateur. Il peut s'agir de changements dans la composition du ménage (ajouts, départs, naissances, etc.), de changements d'adresse, de mises à jour de l'évaluation des besoins ou de tout autre changement pertinent concernant les informations du ménage.

Si un nouveau membre rejoint un ménage, les mises à jour doivent être effectuées dans le champ « Nombre de personnes physiquement présentes » du formulaire Kobo afin de refléter l'augmentation de la taille du ménage. Le formulaire fournira alors des champs permettant de recueillir toutes les informations relatives à la nouvelle personne. À l'inverse, si un membre du ménage revient ou n'est plus considéré comme faisant partie du ménage pour diverses raisons, son dossier ne sera pas supprimé. Son statut sera plutôt changé en « Inactif ». Cette approche permet de conserver l'historique de tous les membres du ménage tout en reflétant avec précision la composition actuelle du ménage. Les informations mises à jour seront ensuite soumises au serveur.

2.7 Collecte de données / Entretiens

Vous trouverez ci-dessous des directives pour remplir le formulaire d'inscription de manière précise et efficace. Elles comprennent également des instructions sur la saisie des données, la vérification et le traitement des informations manquantes ou incohérentes.

Tableau 3: directives pour remplir le formulaire d'inscription de manière précise et efficace

SN	Questions de l'entretien	Directives
	Section 0. Informations préliminaires	
S0Q1	Date d'inscription [JJ/MM/AAAA]	Veuillez saisir les données correctement et dans le format requis.
S0Q4	Zone	Communes où l'enrôlement a lieu
S0Q6	Consentement du ménage	Obtenir le consentement verbal du chef de ménage ou de son représentant avant l'entretien
S0Q7	Quelle est la raison de votre refus ?	Si le consentement n'est pas donné, veuillez documenter la raison du refus. • 01 = Je n'ai pas le temps de participer à l'enquête • 02 = Je ne suis pas intéressé par l'enquête • 03 = Mauvaise expérience lors d'une enquête précédente • 04 = Le sujet est délicat • 05 = Fatigué des enquêtes • 06 = Les enquêtes sont inutiles • 96 = Autre (précisez)
	Section 1. Adresse du ménage	
S1Q1	Dans quelle division le ménage réside-t-il actuellement ?	Veuillez sélectionner la division administrative où se trouve actuellement le ménage (Bamboutos, Menoua, Mifi ou Noun)
S1Q2	Dans quelle subdivision le ménage réside-t-il actuellement ?	Veuillez sélectionner la subdivision administrative où se trouve actuellement le ménage (Bafoussam 1er, Dschang, Foumban, Kouoptamo et Mbouda).
S1Q3	Dans quel quartier le ménage réside-t-il actuellement ?	Veuillez demander au répondant le village ou le quartier où il réside actuellement.
S1Q4	Veuillez saisir le numéro d'identification du ménage.	Assurez-vous qu'un coupon d'enrôlement est attribué à chaque ménage. Les numéros de coupon sont uniques. Notez le numéro avec précision et rappelez aux ménages de conserver leur coupon d'enrôlement. Ils pourront le présenter à la mairie s'ils souhaitent mettre à jour les informations relatives à leur ménage.
S1Q5	Y compris vous-même, combien de personnes vivent physiquement et de manière permanente dans ce ménage ?	Cette question porte sur le nombre total de personnes qui vivent dans le ménage. Veuillez inclure tous les membres du ménage, quel que soit leur âge ou leur lien avec le chef de ménage. Si certaines personnes sont temporairement absentes (par exemple pour des raisons professionnelles ou d'études), veuillez également les inclure.

SN	Questions de l'entretien	Directives
S1Q6	Combien de membres sont physiquement présents actuellement, en comptant vous-même ? [répéter la boucle]	Cette question porte sur le nombre de membres du ménage qui se trouvent devant vous. Ceux que vous pouvez voir.
	Section 2. Informations sur le déplacement	
S2Q1	Nom de famille de la personne	Il s'agit du nom de famille. Veuillez l'écrire en majuscules, par exemple ABATE. Assurez-vous qu'il est orthographié correctement, comme sur les documents officiels si la personne en possède.
S2Q2	Prénom de la personne	Il s'agit du ou des prénoms de la personne. Veuillez écrire la première initiale en majuscule, par exemple Ajolin Nenu. Veuillez vous assurer que l'orthographe est correcte.
S23Q3	La personne a-t-elle quitté son lieu de résidence habituel avant de venir ici ?	Cette question vise à déterminer si la personne a quitté son lieu de résidence habituel avant de déménager à son emplacement actuel ou à l'endroit où elle réside actuellement.
S2Q4	Si non, [nom] est-il né ici ?	Ceci est uniquement destiné aux enfants afin de confirmer s'ils sont nés en situation de déplacement ou s'ils résident actuellement avec au moins un parent déplacé internes.
S2Q5	En quelle année [nom] a-t-il quitté son lieu de résidence habituel ?	Veuillez indiquer l'année [AAAA] au cours de laquelle la personne a quitté son lieu de résidence habituel.
S2Q6	De quelle région [nom] a-t-il/elle déménagé ?	Veuillez sélectionner la région. Les personnes ayant quitté le Cameroun ne seront pas inscrites.
S2Q7	Dans quelle division [nom] a-t-il déménagé ?	Veuillez sélectionner la division. Le formulaire filtrera automatiquement et n'affichera que les divisions correspondant à la région que vous avez sélectionnée.
S2Q8	De quelle subdivision [nom] est-il/elle originaire ?	Veuillez sélectionner la subdivision. Le formulaire filtrera automatiquement et n'affichera que les subdivisions correspondant à la division que vous avez sélectionnée.
S2Q9	En quelle année [nom] est-il arrivé dans cette subdivision ?	Veuillez indiquer l'année d'arrivée dans le quartier actuel.
S2Q10	Quelle est la principale raison pour laquelle [nom] a quitté son lieu de résidence habituel ?	Permettez au répondant d'expliquer avec ses propres mots, puis choisissez dans la liste l'option qui correspond le mieux à la raison principale de son départ. Si le répondant déclare avoir quitté son lieu de résidence par « crainte de persécution », cette raison doit être classée dans la catégorie « Crise/ Insécurité ».
S2Q11	[Nom] est-il en mesure de retourner à son lieu de résidence habituel s'il le souhaite ?	Demandez à la personne si elle peut retourner à son lieu de résidence habituel si elle le souhaite.
S2Q12	Pourquoi [Nom] ne peut-il pas y retourner ?	Permettez à la personne d'expliquer les raisons pour lesquelles elle ne peut pas retourner à son lieu de résidence habituel. Essayez de retenir la principale raison.

SN	Questions de l'entretien	Directives
	Section 3. Coordonnées	
S3Q1	Sexe de [Nom]	Demandez pour tous les nourrissons ou en cas de doute.
S3Q2	Quelle est la date de naissance de [nom] ?	Demandez la date de naissance de manière claire et neutre.
S3Q3	Âge (champ calculé)	Celui-ci sera automatiquement calculé pour que vous puissiez le confirmer auprès de la personne concernée.
S3Q4	S'agit-il de la date de naissance réelle ou estimée ?	Si la personne ne se souvient que de l'année de naissance, veuillez utiliser le 1er janvier de cette année. Si la personne ne fournit que son âge et que celui-ci ne correspond pas à son apparence physique, veuillez-vous référer au service d'assistance afin de gagner du temps.
S3Q5	[Nom] a-t-il des difficultés avec sa vue (même lorsqu'il porte des lunettes), son audition (même lorsqu'il utilise une aide auditive), sa mobilité (marcher ou monter des escaliers), sa capacité à mémoriser des informations ou à se concentrer, ses soins personnels (se laver ou s'habiller) ou sa communication (comprendre ou être compris) ?	Cette question unique sert de question de dépistage pour identifier les personnes âgées de 2 ans et plus qui signalent au moins une difficulté fonctionnelle. Pour les adultes (âgés de 18 ans et plus), la question doit être une auto-évaluation, posée directement à la personne. Pour les enfants (âgés de 2 à 17 ans), la question doit être une évaluation par un tiers, posée au principal responsable ou au parent, et l'enquêteur doit toujours commencer la question par la phrase : « Par rapport aux enfants du même âge... » Les enquêteurs ne doivent jamais utiliser le mot « handicap » dans l'introduction ou le suivi afin de minimiser la stigmatisation et la sous-déclaration. Les enquêteurs doivent également lire la question exactement tel qu'elle est rédigée, en prêtant une attention particulière aux modificateurs relatifs à la vue et à l'ouïe, en veillant à inclure les expressions « (même en portant des lunettes) » et « (même en utilisant une aide auditive) », car cela est essentiel pour mesurer la capacité fonctionnelle sous-jacente de la personne.
S3Q5A	Si oui, précisez le type de difficulté qui affecte le plus [Nom].	Sélectionnez le type dans la liste.
S3Q6	[Nom] souffre-t-il d'une maladie chronique telle que le diabète, l'hypertension artérielle, une maladie cardiaque, l'asthme, la tuberculose, le VIH/SIDA ou un cancer ?	Une maladie chronique est une affection qui persiste pendant une longue période, souvent pendant des années, et qui peut être incurable. Ces maladies se développent généralement de manière progressive et peuvent avoir un impact significatif sur la qualité de vie d'une personne. Demandez à la personne si elle souffre d'une maladie chronique (expliquez-lui ce que cela signifie) sans mentionner d'exemples et laissez-la s'expliquer. Ne lisez pas d'exemples lorsque vous posez la question.
S3Q7	[Nom] est-elle enceinte ou allaite-t-elle ? Indice : pour les femmes et les filles âgées de 14 à 49 ans uniquement	Posez cette question spécifiquement aux femmes et aux filles appartenant à la tranche d'âge indiquée.

SN	Questions de l'entretien	Directives
S3Q8	Quelle est la relation entre [nom] et le chef de famille ou du groupe ?	Utilisez un langage clair et neutre pour vous renseigner sur la relation familiale. La famille immédiate comprend le conjoint, les frères et sœurs, les enfants ou les parents du chef de famille. La famille élargie comprend les grands-parents, la belle-famille, les beaux-parents, la famille adoptive, les cousins, les tantes, les oncles, les nièces et les neveux du chef de famille. Les relations familiales peuvent être des amis, des collègues, des aidants ou des personnes sans lien de parenté.
S3Q9	Situation matrimoniale de [nom] Indice : si l'âge est supérieur à 15 ans	Interrogez les personnes et sélectionnez l'option en fonction de leur réponse. Veuillez noter que les couples séparés sont ceux qui étaient mariés, mais qui ne sont pas légalement séparés ou qui suivent une procédure légale de séparation.
S3Q10	[Nom] est-il/elle scolarisé(e) ? Remarque : pour les enfants âgés de 6 à 14 ans	Posez cette question aux enfants appartenant à la tranche d'âge spécifiée s'ils sont scolarisés dans l'enseignement formel.
S4Q1	Quel est le niveau d'études le plus élevé atteint par [nom] ? Remarque : pour les personnes âgées de 12 ans et plus	Posez la question de manière directe et claire. Si la réponse n'est pas claire ou est incomplète, posez des questions complémentaires pour clarifier, telles que « Avez-vous suivi les cours ou programmes spécifiques ? » ou « Quel était le nom de l'école ou de l'établissement ? Avez-vous obtenu votre diplôme ? Avez-vous le certificat ? »

SN	Questions de l'entretien	Directives
S4Q2	Quelle est la profession principale de [nom] ? Indice : 14 ans et plus	Sélectionnez l'option qui correspond à son activité économique principale ou à celle qui lui prend le plus de temps. Si une personne a plusieurs professions, sélectionnez celle qui lui prend actuellement le plus de temps ou qui lui rapporte le plus de revenus. **01.** Sans emploi Sélectionnez cette option si la personne recherche activement un emploi, mais n'en a pas actuellement, et n'entre pas dans les catégories Retraité, Étudiant ou Femme/Homme au foyer. **02.** Propriétaire d'une entreprise non agricole (travailleur indépendant) : Veuillez sélectionner cette option pour toute personne qui possède ou gère une unité de production. Une unité de production est définie comme toute activité non agricole durable qui produit des biens ou des services destinés à la vente ou à l'échange. La personne est le principal décideur et supporte le risque financier. Exemples : vendeurs ambulants de nourriture ou de marchandises, petits commerçants (boutiquiers), négociants ou personnes exploitant de petites entreprises de services (par exemple, coiffeurs, petits mécaniciens, etc.). **03.** Agriculteur : pour la culture de plantes **04.** Élevage d'animaux destinés principalement à la vente ou à la consommation. **05.** Ouvrier (journalier) : Il s'agit de personnes exerçant un travail occasionnel et non qualifié, où elles sont embauchées et rémunérées à la journée ou à court terme (par exemple, porter des charges, travailler de manière intermittente sur des chantiers de construction ou effectuer des travaux domestiques temporaires contre rémunération). **06.** Femme/homme au foyer : activité principale consistant en des tâches ménagères non rémunérées, sans exercer aucune autre activité génératrice de revenus mentionnée ci-dessus (y compris les petites entreprises non agricoles). 96. Autres (précisez) Utilisez cette option uniquement si la profession principale du répondant ne correspond clairement à aucune des catégories prédéfinies. Veuillez toujours indiquer la profession spécifique.
S4Q3	Quelle est la principale compétence de [Nom] ? Indice : 14 ans et plus	Posez une question ouverte pour permettre à la personne de lister ses compétences, par exemple « Quelles sont vos principales compétences ou domaines d'expertise ? » Exemples : Donnez des exemples de compétences pour aider la personne à trouver des réponses pertinentes. Identifiez la principale.

SN	Questions de l'entretien	Directives
	Section 5. Documentation	
S5Q1	[Nom] dispose-t-il d'un certificat de naissance ou d'une déclaration de naissance pour les enfants de moins d'un an ?	Posez la question de manière claire et respectueuse.
S5Q2	[Nom] possède-t-il une carte d'identité nationale ?	Abordez cette question avec empathie et compréhension, en tenant compte du fait qu'il peut être difficile pour les personnes déplacées d'aborder ce sujet.
S5Q3	Quel est le numéro de téléphone de [nom] ou celui d'un proche parent au cas où [nom] n'en aurait pas ?	Expliquez pourquoi il est important d'avoir un numéro de téléphone pour pouvoir le contacter. Si la personne déplacée n'a pas de numéro de téléphone personnel, demandez le numéro d'un proche ou d'un ami.
S5Q4	Photo de la personne [si l'âge est supérieur à 5 ans]	Prenez uniquement une photo à mi-corps (du haut du torse à la tête), et non une photo en pied. Expliquez l'objectif de la prise de photo [à des fins d'identification, afin de garantir qu'aucune aide future ne soit fournie à une personne indésirable]. Veillez à ce que la photo soit prise de manière respectueuse et appropriée. Un fond blanc est préférable.
S5Q5	Statut de la personne	Pour l'enrôlement de masse, tous les déplacés internes étaient « actifs », puisqu'ils étaient physiquement présents. Lors d'enrôlements futurs ou en cas de mise à jour des informations, des changements peuvent survenir. Le terme « inactif » désigne les déplacés internes qui sont peut-être rentrés chez eux, ont déménagé, etc.
S6Q1	Quel est le besoin prioritaire du ménage ?	Utilisez un langage clair et concis, facile à comprendre, sans donner l'impression d'une aide immédiate ou d'une promesse d'aide future. Exemple : Quel est le besoin le plus important de votre ménage à l'heure actuelle ?
S6Q2	Outre le premier besoin, quel est le deuxième besoin prioritaire ?	Outre le premier besoin déjà mentionné, quel est le deuxième besoin le plus important pour votre foyer à l'heure actuelle ?
S6Q3	Outre le premier et le deuxième, quel est le troisième besoin prioritaire ?	Outre le premier et le deuxième, quel est le troisième besoin le plus important pour votre foyer à l'heure actuelle ?
	Section 7. Logement	
S7Q1	Quelles sont vos conditions de logement actuelles pour votre foyer ?	Vous pouvez utiliser des termes locaux si nécessaire. Par exemple, êtes-vous propriétaire de la maison dans laquelle vous vivez actuellement et payez-vous un loyer pour votre logement ?

2.7.1 Prise de photo

Afin de garantir la cohérence et l'exactitude de l'enrôlement des personnes déplacées internes, une procédure standardisée de prise de photo est obligatoire pour chaque individu. Cette procédure garantit une qualité de photo appropriée en exigeant que les photos soient prises sur fond blanc, avec un bon éclairage et une orientation correcte de la tête. De plus, le visage doit tenir dans l'espace prévu à cet effet sur l'écran. Le respect de ces directives garantit la cohérence et l'exactitude du processus d'enrôlement. Pour commencer, veuillez ouvrir l'« appareil photo de la tablette », aller dans les « paramètres » et activer les « lignes de la grille ». Veuillez également modifier le « rapport d'aspect » à « 1:1 ».

Procédure pour prendre une photo de bonne qualité

1. Alignement horizontal : positionnez la personne de manière à ce que son visage soit aligné horizontalement le long de la ligne centrale de la grille de l'écran de la tablette. Cela garantit que le visage est positionné au centre et de manière horizontale dans le cadre.

2. Alignement vertical : de la même manière, alignez le visage de la personne verticalement le long de la ligne centrale de la grille de l'écran. Cela garantit que le visage est correctement placé dans la zone désignée.

3. Niveau des yeux et symétrie : vérifiez que les yeux de la personne sont au même niveau et qu'ils sont symétriquement positionnés.

4. Distance : assurez-vous que la personne n'est ni trop éloignée ni trop proche de la caméra de la tablette. Le visage doit tenir dans l'espace désigné à cet effet sur l'écran, comme illustré dans l'image ci-contre.

5. Éclairage : assurez-vous que les conditions d'éclairage sont adéquates. Un bon éclairage est essentiel pour obtenir une photo claire et de haute qualité. Évitez les ombres portées ou le contre-jour.

6. Orientation de la tête : la tête de la personne doit être orientée directement vers la caméra, comme indiqué sur l'image ci-contre.

7. Capture : une fois que toutes les conditions ci-dessus sont remplies, appuyez sur le bouton « Capturer » à l'écran pour prendre la photo.

2.8 Mécanisme d'orientation

Un mécanisme d'orientation est essentiel pour garantir que les personnes déplacées dont les besoins en matière de protection ont été identifiés reçoivent une aide appropriée en temps opportun. Au cours du processus d'enrôlement, tous les cas de protection identifiés, y compris, mais sans s'y limiter, les violences basées sur le genre (VBG), telles que les violences sexuelles, les violences domestiques et les mariages précoces, ainsi que les problèmes de protection de l'enfance concernant les enfants orphelins, séparés, exploités ou exposés à des risques de violence ou d'exploitation, seront traités. Ces cas seront officiellement orientés vers les prestataires de services compétents mentionnés à l'annexe 4 à l'aide du formulaire d'orientation disponible à l'adresse Annexe 5. Formulaire. Ce formulaire permettra de recueillir les informations essentielles sur le cas, garantissant ainsi une communication claire et un transfert efficace des informations. Il est essentiel d'assurer un suivi afin de contrôler l'état d'avancement de chaque cas orienté, garantissant ainsi que les personnes déplacées reçoivent l'aide nécessaire et que les prestataires de services rendent compte de leur réponse.

2.9 Gestion de la fraude

Afin de préserver l'intégrité et la crédibilité du processus continu d'enrôlement des personnes déplacées, il est essentiel de mettre en place un système de gestion de la fraude. Ce système comprend des mesures préventives, des mécanismes clairs d'identification et de plainte, ainsi que des protocoles rigoureux d'enquête et de résolution.

Tous les points focaux impliqués dans le processus d'enrôlement suivront une formation sur l'identification des fraudes, la protection des données et la conduite éthique. La distribution des coupons d'enrôlement aux nouveaux arrivants doit être strictement contrôlée. Cela comprend la distribution décentralisée par les points focaux désignés ou leurs suppléants uniquement, le stockage sécurisé des coupons d'enrôlement non émis, le suivi minutieux des mouvements des coupons d'enrôlement et les mesures visant à empêcher la duplication. Seuls les ménages disposant d'un coupon doivent être inscrits.

Des postes de litige désignés pour traiter les allégations de fraude et les incohérences doivent être mis en place dans chaque site d'enrôlement. Les allégations de fraude, qui doivent être renvoyées au poste de litige, englobent une série d'infractions graves, notamment l'utilisation de documents d'identité frauduleux, les incohérences non résolues avec suspicion de fraude, la suspicion d'exploitation, l'utilisation non autorisée de l'identité d'une autre personne et toute tentative de corruption des agents d'enrôlement. Les incohérences, y compris, mais sans s'y limiter, les divergences d'identité (nom, date de naissance), la composition de la famille (naissances, décès, absences), l'authenticité des documents (cartes d'identité nationales, certificats de naissance, etc.) et les tentatives de double enrôlement doivent également être renvoyées aux postes chargés des litiges.

Des mécanismes de plainte confidentiels seront facilement accessibles, permettant aux personnes déplacées internes de signaler les cas de fraude présumée. En cas de doute quant à savoir si un cas est incohérent ou s'il s'agit d'une allégation de fraude, il convient de demander l'avis des agents du poste chargé des litiges. Toutes les allégations de fraude et les incohérences signalées feront l'objet d'une enquête approfondie et impartiale menée par les services chargés des litiges. Sur la base des conclusions, des mesures appropriées, telles que la correction des données, la suspension de l'enrôlement ou le renvoi, seront prises. Toutes les conclusions et résolutions seront documentées et conservées.

3 Gestion des données

3.1 Outils de collecte de données

La collecte de données pour l'enrôlement des personnes déplacées dans les cinq communes sera effectuée à l'aide du système numérique basé sur l'application Kobo Collect. Des tablettes seront utilisées pour saisir les informations d'enrôlement des nouveaux arrivants, garantissant ainsi une saisie efficace et précise des données. En complément des tablettes, des ordinateurs portables seront utilisés pour les tâches cruciales de gestion des données. Ces ordinateurs portables faciliteront la vérification approfondie des informations sur les ménages avant l'enrôlement et permettront de mettre à jour les dossiers existants afin de refléter les changements.

3.2 Système de stockage des données

Les données collectées lors de l'enrôlement continu des personnes déplacées internes seront principalement stockées sur la plateforme sécurisée KoboToolbox, qui bénéficie d'une infrastructure robuste de gestion et de sécurité des données. À des fins d'analyse et d'archivage, les données peuvent être téléchargées depuis KoboToolbox vers des fichiers Microsoft Excel. Afin de garantir la confidentialité et l'intégrité de ces informations sensibles, tout fichier Excel extrait de KoboToolbox doit être immédiatement protégé par un mot de passe.

3.3 Accès aux données sur le serveur Kobo

Pendant toute la durée du projet d'enrôlement continu, l'équipe PESoP du HCR aura un accès complet aux données. Une fois le projet terminé, cet accès sera transféré au DIMA Yaoundé du HCR. MINDDEVEL, en tant que propriétaire du projet, conservera également un accès complet. Le BUCREP et l'INS pourront consulter et télécharger les données à des fins d'analyse et de partage. Les communes n'auront accès qu'aux données relatives à leurs juridictions respectives. Ces rôles sont résumés ci-dessous.

Tableau 4: Accès et autorisations des parties prenantes à Kobo dans le cadre de l'enrôlement continu des personnes déplacées internes

Fonctionnalité Kobo	HCR	MINDDEVEL Yaoundé	MINDDEVEL Région de l'Ouest	Communes*	INS BUCREP
Afficher le formulaire	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Modifier le formulaire	Oui	Oui	Non	Non	Non
Afficher les soumissions	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Ajouter des soumissions	Non	Non	Non	Oui	Non
Modifier les soumissions	Non	Non	Non	Oui	Non
Vérifier les soumissions	Non	Non	Non	Oui	Non
Supprimer les soumissions	Non	Non	Oui	Non	Non
Gérer le projet	Oui	Oui	Non	Non	Non

*Accès aux données pour leurs communes respectives.

3.4 Partage des données

Le partage des données avec les agences gouvernementales, les ONG ou les organisations de la société civile est facilité par un processus de demande écrite officielle, garantissant le respect de la loi n° 2024/017 du 23 décembre 2024 relative à la protection des données personnelles au Cameroun. Les demandes doivent préciser les données exactes requises et leur utilisation prévue. Pour les données relatives à une commune, la demande doit être adressée au maire de la commune, et il est conseillé d'en envoyer une copie à l'un des points focaux chargés de l'enrôlement pour suivi.

Pour les données couvrant les cinq communes, la demande doit être adressée au délégué régional de MINDDEVEL pour la région de l'Ouest, avec copie au point focal du projet pour MINDDEVEL région de l'Ouest . Les points focaux respectifs fourniront un formulaire d'accès aux données (Annexe 3. Formulaire de demande). Une fois remplie et approuvée, une copie du formulaire signé est déposée à la mairie ou à la délégation régionale avant que les données ne soient téléchargées et partagées. Ce processus garantit la transparence et la responsabilité dans la diffusion des données. Les données personnelles ne doivent jamais être partagées par courrier électronique ou sur clé USB. Elles doivent être partagées exclusivement via OneDrive. MINDDEVEL peut demander une assistance technique à l'INS et au BUCREP en cas de besoin.

3.5 Contrôle de la qualité des données

Le contrôle de la qualité des données est primordial pour l'intégrité du processus d'enrôlement continu. Afin de garantir l'exactitude des données, le questionnaire a été méticuleusement conçu avec des règles de validation intégrées et une logique de saut automatique, ce qui minimise les erreurs potentielles lors de la collecte des données. Cependant, la diligence de l'équipe d'enrôlement reste cruciale. Les nouveaux coupons d'enrôlement ne doivent être délivrés aux ménages qu'en présence des membres du comité local, y compris des représentants des personnes déplacées et des hôtes, afin de confirmer les déplacements potentiels. Une saisie minutieuse des données sur les tablettes est essentielle pour réduire les erreurs humaines. Vérifiez toutes les entrées afin de minimiser les erreurs et assurez-vous que les données se situent dans les fourchettes attendues, telles que l'âge, les dates et le lieu.

En outre, des vérifications régulières des données doivent être effectuées après la collecte afin de détecter les incohérences et les erreurs. Ces vérifications constituent un élément essentiel de nos mesures de contrôle de la qualité des données et contribuent à une gestion efficace de la fraude (comme décrit dans 2.9 Gestion de la fraude).

Les vérifications des données après la collecte seront effectuées tous les mois, après chaque cycle de collecte. Cette fréquence permet d'identifier et de corriger en temps utile les erreurs ou incohérences potentielles

avant qu'elles ne s'accumulent et n'affectent la qualité globale des données. En outre, des vérifications ponctuelles peuvent être déclenchées à la suite d'événements spécifiques, tels que l'enrôlement d'un grand nombre de nouveaux arrivants ou l'identification d'un problème potentiel de qualité des données.

La responsabilité principale de la vérification mensuelle des données collectées incombe aux points focaux de leurs communes respectives. Plus précisément, ils seront chargés d'examiner les données soumises via KoboCollect chaque mois (après chaque cycle de collecte de données). Cet examen comprendra la vérification de l'exhaustivité (en s'assurant que tous les champs obligatoires des formulaires d'inscription ont été remplis), l'identification des incohérences, la détection des doublons (sur la base d'identifiants clés, tels que le numéro de coupon, le nom, la date de naissance et informations sur le chef de famille), des vérifications de plage (vérifiant que les données numériques se situent dans des plages plausibles, telles que l'âge et la taille du ménage) et l'examen de la qualité des photos afin de s'assurer que les photos prises (conformément à 2.7.1 Photo Capture) sont claires et identifiables.

Toute incohérence, erreur ou tentative potentielle de double enrôlement identifiée lors des vérifications post-collecte sera traitée selon le processus suivant :

Les erreurs et incohérences mineures (par exemple, fautes de frappe, dates incorrectes) seront corrigées directement dans la plateforme KoboToolbox par les points focaux au niveau de la commune, en veillant à ce qu'il existe une piste d'audit claire des modifications apportées. Les cas impliquant une fraude potentielle (tels que décrits dans 2.9 Gestion des fraudes), les incohérences non résolues suggérant une activité frauduleuse ou les tentatives de double inscription feront immédiatement l'objet d'une enquête approfondie et d'une résolution par les points focaux au niveau de la commune.

Toutes les incohérences identifiées, les corrections apportées et les renvois vers des postes de litige seront documentés par la personne responsable, contribuant ainsi à un enrôlement complet de la gestion de la qualité des données.

3.6 Rapports

Les rapports sur l'enrôlement continu des personnes déplacées internes respecteront une fréquence structurée, garantissant une diffusion rapide des informations à différents niveaux.

Chaque mois, les points focaux de chaque Commune soumettront un rapport à leur maire. Ce rapport détaillera les activités menées, les défis rencontrés, les enseignements tirés et les recommandations visant à améliorer le processus d'enrôlement. L'objectif principal est de fournir un aperçu régulier des tendances locales tout en respectant les canaux de reporting internes.

Chaque trimestre, chaque commune produira des rapports complets pour la région de l'Ouest de MINDDEVEL. Deux fois par an, la région de l'Ouest de MINDDEVEL collectera et transmettra les données consolidées relatives à l'enrôlement des personnes déplacées à MINDDEVEL Yaoundé pour information.

Chaque année, l'INS/BUCREP produira des chiffres récapitulatifs à partir de la base de données et mettra à jour la fiche d'information qui sera communiquée aux parties prenantes nationales et à l'OCHA afin d'être diffusée plus largement auprès de la communauté humanitaire.

Outre ces rapports réguliers, les demandes ponctuelles de statistiques sur les personnes déplacées seront traitées rapidement par l'INS et le BUCREP par l'intermédiaire du point focal de la région de l'Ouest du MINDDEVEL. Afin de garantir l'exactitude et la cohérence des rapports, tous les rapports quantitatifs utiliseront les dernières données téléchargées directement depuis le serveur Kobo et devront préciser la période de référence des données.

3.7 Archivage des données

Afin de garantir la conservation sécurisée et à long terme des données d'enrôlement des personnes déplacées, toutes les données du serveur Kobo seront téléchargées à la fin de chaque trimestre, protégées par un mot de passe et stockées en toute sécurité dans OneDrive en ligne. Les données de chaque commune seront organisées séparément dans ce lecteur, et tous les téléchargements utilisés pour les rapports y seront également stockés, garantissant ainsi un enrôlement complet et traçable. Ce disque partagé pourrait être nommé « IDP_Registration_Archives_WestRegion », ce qui faciliterait son identification et son accès par le personnel autorisé. Chaque commune disposera d'un dossier pour ses données. L'accès aux données archivées sera strictement contrôlé et accordé uniquement après une demande officielle et un processus d'approbation, garantissant ainsi la confidentialité et l'intégrité des informations.

4 Considérations éthiques et principes directeurs

Afin de garantir que le processus d'enrôlement continu des personnes déplacées internes se déroule de manière éthique et efficace, tout le personnel chargé de l'enrôlement respectera les principes fondamentaux suivants :

- **Confidentialité et protection des données :** toutes les informations personnelles des personnes déplacées seront traitées avec la plus grande confidentialité et stockées de manière sécurisée, dans le respect de leur droit à la vie privée.

- **Consentement éclairé :** les personnes déplacées seront pleinement informées de l'objectif du processus d'enrôlement et donneront leur consentement volontaire pour y participer.

- **Non-discrimination et neutralité :** toutes les personnes déplacées seront traitées de manière juste et équitable, sans discrimination fondée sur quelque facteur que ce soit. Les opérations seront menées de manière impartiale, sans accorder de traitement préférentiel fondé sur l'appartenance politique, religieuse ou idéologique, et en évitant toute action susceptible de causer un préjudice ou d'exacerber les vulnérabilités.

- **Protection des enfants :** des procédures spécifiques seront mises en œuvre pour protéger le bien-être des enfants, notamment des mesures d'enrôlement et de protection appropriées.

- **Professionnalisme et conduite éthique :** tout le personnel chargé de l'enrôlement respectera un code de conduite strict, mettant l'accent sur le professionnalisme, le comportement éthique et le respect des personnes déplacées. Aucun paiement ne sera autorisé pour l'enrôlement.

- **Participation communautaire :** les personnes déplacées, leurs représentants et les leaders communautaires participeront activement au processus d'enrôlement, afin de garantir que leurs voix soient entendues et comprises.

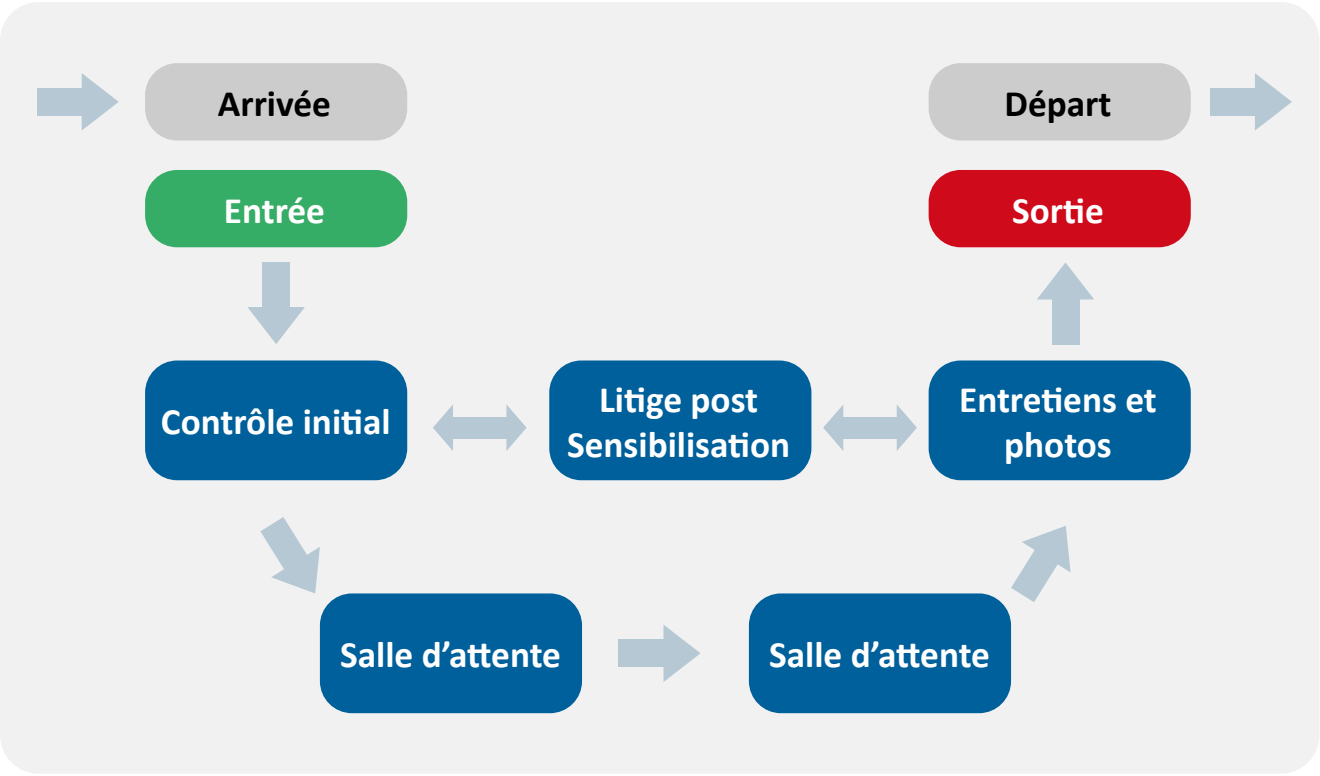
- **Unité familiale :** des efforts seront déployés pour préserver et soutenir l'unité familiale tout au long du processus d'enrôlement.

- **Décisions fondées sur des données :** les décisions relatives à l'aide humanitaire et à la protection seront fondées sur des informations vérifiables, garantissant ainsi la transparence et la responsabilité.

- **Principe « Ne pas nuire » :** les données confidentielles ne seront enregistrées que dans les sites d'enrôlement désignés, en évitant les questions intrusives ou culturellement insensibles. Le droit des personnes à refuser de répondre à certaines questions sera respecté, la confidentialité sera préservée en ne discutant pas des cas individuels avec d'autres personnes et aucune promesse qui ne peut être tenue ne sera faite.

ANNEXE 1

Disposition du site d'enrôlement



ANNEXE 2

Points d'information générale et de sensibilisation – Tout public

Question	Réponse
Aperçu général et objectif	
À la suite de l'enrôlement massif des personnes déplacées en novembre-décembre 2024, pourquoi est-il nécessaire de poursuivre l'enrôlement des personnes déplacées ?	Nous avons mené à bien une campagne d'enrôlement massif des personnes déplacées entre novembre et décembre 2024. Nous poursuivons actuellement l'enrôlement afin de recenser les nouveaux arrivants et de mettre à jour les informations des personnes déjà enregistrées. Cela nous permet de tenir à jour un registre précis et actualisé des personnes déplacées dans nos communes.
Quel était l'objectif de cette opération d'enrôlement massif ?	L'opération d'enrôlement massif visait à recenser rapidement le grand nombre de personnes déplacées non enregistrées et à mettre en place un système d'enrôlement numérique dans les cinq communes. Cela a permis de standardiser le processus, de garantir une collecte exhaustive des données sur le nombre et les besoins des personnes déplacées, et d'obtenir une image plus claire de la situation des personnes déplacées afin d'orienter les efforts de plaidoyer et d'intervention.
Pourquoi est-il important de mettre à jour en permanence les informations sur les personnes déplacées ?	Les personnes déplacées se déplacent souvent pour diverses raisons et leurs besoins évoluent. L'enrôlement continu nous aide à suivre ces changements, garantissant ainsi que toute aide potentielle soit ciblée et efficace. Il nous aide également à défendre les besoins de la communauté des personnes déplacées.
Processus d'enrôlement	
Où les nouveaux arrivants peuvent-ils s'inscrire ?	Les nouveaux arrivants peuvent prendre rendez-vous pour s'enregistrer au domicile du chef de communauté ou se rendre directement à la mairie.
Où les ménages déplacés internes peuvent-ils mettre à jour leurs informations s'ils sont déjà enregistrés ?	Toutes les mises à jour sont traitées exclusivement par les points focaux d'enrôlement au niveau de la commune. Ils peuvent prendre rendez-vous pour une mise à jour par l'intermédiaire de leur point focal dans la commune où se rendre directement a la mairie.
Comment puis-je entamer le processus d'enrôlement ?	Pour les nouveaux arrivants, vous devez d'abord vous présenter à votre chef de communauté. Il procédera à un premier examen, vous remettra un coupon et fixera un rendez-vous pour un entretien. Pour les mises à jour, vous devrez prendre rendez-vous avec les points focaux chargés de l'enrôlement au niveau de la commune.
Quels documents dois-je apporter pour l'enrôlement ou les mises à jour ?	Veuillez apporter tous les documents d'identité dont vous disposez, tels que votre carte d'identité ou votre acte de naissance. Pour les mises à jour, votre coupon est indispensable. Nous pouvons également vous demander d'autres documents afin de vérifier les informations relatives à votre foyer.
Quand l'enrôlement aura-t-il lieu ?	L'enrôlement aura lieu deux jours par mois au niveau de la commune. Nous annoncerons les dates précises à l'avance. En cas d'afflux important de personnes déplacées, nous organiserons des sessions d'enrôlement supplémentaires.

Question	Réponse
Collecte et utilisation des données	
Quels types d'informations seront collectées lors de l'enrôlement ?	Nous collecterons des informations sur votre foyer, votre historique de déplacement, vos coordonnées, vos besoins et d'autres données pertinentes. Ces informations nous aideront à comprendre la situation des personnes déplacées et à plaider en faveur d'un soutien approprié.
Comment mes informations personnelles seront-elles protégées ?	Vos informations resteront confidentielles et seront stockées en toute sécurité. Nous utilisons un système numérique doté de mesures strictes de protection des données. L'accès aux données est limité au personnel autorisé.
Qui aura accès aux données collectées ?	L'équipe PESoP du HCR, MINDDEVEL et les communes auront accès aux données. Cet accès est nécessaire à la coordination, à la planification et à la fourniture du soutien nécessaire.
Les données collectées seront-elles partagées avec d'autres organisations ?	Le partage des données ne se fera que dans le cadre d'une procédure officielle de demande écrite, garantissant le respect des accords de confidentialité des données et des cadres juridiques. Nous ne partagerons que les données nécessaires avec les organisations autorisées qui pourraient souhaiter les utiliser à des fins de planification ou pour fournir une aide humanitaire.
Pourquoi prenons-nous des photos lors de l'enrôlement ?	Les photos sont prises à des fins d'identification, afin de garantir que toute aide future parvienne aux bonnes personnes et de prévenir la fraude.
Répondre aux préoccupations et prévenir la fraude	
Que dois-je faire si je soupçonne une fraude pendant le processus d'enrôlement ?	Nous avons mis en place des systèmes de gestion des fraudes. Vous pouvez signaler toute fraude présumée aux postes de litige désignés sur les sites d'enrôlement. Tous les signalements feront l'objet d'une enquête approfondie et confidentielle.
Que faire si j'ai des préoccupations en matière de protection, telles que la violence basées sur le genre ou la protection des enfants ?	Nous disposons d'un mécanisme d'orientation pour répondre aux besoins en matière de protection. Si vous avez des préoccupations, veuillez en informer le personnel chargé de l'enrôlement, qui vous orientera vers les prestataires de services appropriés.
Comment puis-je mettre à jour mes informations si ma situation change ?	Vous pouvez prendre rendez-vous directement avec les points focaux au niveau de la commune ou par l'intermédiaire du point focal communautaire pour mettre à jour vos informations. Veuillez apporter votre coupon ou votre numéro de coupon et tous les documents pertinents.
À quoi sert le coupon d'enrôlement ?	Le coupon d'enrôlement sert de preuve de votre sélection initiale et de référence pour votre entretien. Il est également essentiel pour mettre à jour vos informations. Veuillez le conserver en lieu sûr.
Responsabilités et rôles	
Qui est responsable du processus d'enrôlement continu ?	Les communes sont responsables de la conduite de l'enrôlement, avec le soutien technique de l'équipe PESoP du HCR et la supervision du MINDDEVEL.
Quels sont les rôles des points focaux au niveau des communes ?	Les points focaux mènent les entretiens et veillent au bon déroulement du processus d'enrôlement.
Quel est le rôle des chefs de communauté ?	Ils facilitent la planification des entretiens avec les points focaux des communes pour l'enrôlement des nouveaux arrivants et les informent également des départs.

Annexe 3. Formulaire de demande de données

Le formulaire de demande de données sera examiné séparément avant d'être ajouté ici

Annexe 4. Carte de disponibilité des services

À insérer une fois complétée

Annexe 5. Formulaire de renvoi

FORMULAIRE DE RENVOI POUR LES CAS DE PROTECTION

DATE :
LIEU D'ENRÔLEMENT :
PERSONNE-RESSOURCE :

N° d'identification	
Nom et prénom	
Adresse	
Consentement éclairé obtenu ?	
Priorité	• Élevée (72 heures) • Moyenne (7 jours) • Faible (14 jours)
Questions relatives à la protection	
Référence/Section	
Type d'orientation	• Violence basées sur le genre • Personnes ayant des besoins spécifiques • Protection de l'enfance • Autres (à préciser)
Observation du cas	
Renvoyé vers	• Service d'assistance • Action sociale • Services de santé • Services psychologiques • Services de sécurité (police, gendarmerie) • Services judiciaires • Autres (à préciser)
Assistance requise	• Protection de l'enfance • Assistance matérielle • Documents d'état civil • Gestion des cas de violence basées sur le genre • Assistance psychosociale • Assistance médicale • Assistance juridique • Aide alimentaire • Hébergement/refuge • Assistance pour les moyens de subsistance • Kit d'hygiène • Autre (à préciser)

ANNEXE 6

Risques et mesures d'atténuation

SN	Type de risque	Description du risque	Mesure d'atténuation
1	Sécurité	La proximité de certains sites avec la région du Nord-Ouest augmente le risque d'infiltration de groupes armés dans les sites d'enrôlement, ce qui pourrait exposer le personnel ou les personnes déplacées à des attaques en raison de leur association présumée avec le gouvernement.	Communication et coordination claires avec les forces de sécurité locales. Contrôle d'accès aux sites d'enrôlement Collaborer avec les communautés locales afin d'instaurer un climat de confiance et de recueillir des informations sur les menaces potentielles pour la sécurité. Élaborer des plans d'urgence, tels que des itinéraires d'évacuation, en cas d'incident sécuritaire.
2	Logistique	Les terrains difficiles peuvent entraver l'accès aux zones reculées, en particulier pendant la saison des pluies. Le personnel chargé de l'enrôlement pourrait ne pas être en mesure de se déplacer lorsque cela est nécessaire en raison du manque de véhicules suffisants dans les communes.	Envisager des solutions de transport alternatives, telles que l'utilisation de motos pour permettre au personnel chargé de l'enrôlement d'atteindre les zones reculées et difficiles d'accès.
3	Protection	L'accès non autorisé ou l'utilisation abusive des informations personnelles sensibles collectées lors de l'enrôlement pourrait compromettre la vie privée et la sécurité des personnes déplacées. Les personnes déplacées vulnérables, en particulier les femmes et les enfants, sont exposées à des risques d'exploitation sexuelle et d'autres formes d'abus. Les personnes déplacées peuvent être victimes de discrimination, ce qui peut les exclure de l'accès aux services essentiels. Des personnes qui ne sont pas réellement déplacées internes peuvent tenter de s'inscrire afin d'avoir accès à toute aide future éventuelle.	Mettre en œuvre des protocoles stricts de protection des données, notamment en matière de stockage sécurisé et de contrôle d'accès. Organiser des séances d'information à l'intention du personnel chargé de l'enrôlement sur les principes de protection et la prévention de l'exploitation et des abus. Mettre en place des mécanismes d'orientation clairs pour les cas relevant de la protection, notamment l'accès à une aide juridique et psychosociale. Mettre en œuvre des processus de vérification afin de prévenir les inscriptions frauduleuses.
4	Risques sanitaires	Les personnes déplacées peuvent souffrir de traumatismes et de détresse psychologique, ce qui nécessite un soutien spécialisé.	Garantir l'accès des personnes déplacées à des services de santé mentale et de soutien psychosocial, y compris l'orientation vers des services spécialisés pour les cas graves.
5	Sociopolitique	L'enrôlement des personnes déplacées internes peut être politisé, ce qui peut entraîner des inégalités d'accès et des conflits potentiels.	Il est essentiel de garantir la transparence de l'enrôlement afin d'éviter toute perception de partialité.
6	Rotation du personnel	La perte de personnel d'enrôlement formé et expérimenté peut entraîner des perturbations et des retards dans l'enrôlement.	Mettre en place des programmes de reconnaissance et d'appréciation du personnel. Créer un environnement de travail positif et favorable. Veiller à une répartition adéquate de la charge de travail. Offrir un soutien psychosocial au personnel.
7	Manque de motivation financière	Baisse du moral et des performances des points focaux chargés de l'enrôlement en raison de salaires ou d'incitations financières insuffisants.	Offrir des indemnités journalières pour le travail sur le terrain. Garantir le paiement transparent et en temps opportun des indemnités journalières. Rechercher des subventions supplémentaires pour soutenir une rémunération adéquate.

Bibliographie

OCHA. (8 septembre 2023). Cameroun : Tableau de bord humanitaire (janvier à juin 2023). Extrait du Bureau de la coordination des affaires humanitaires : https://www.unocha.org/publications/report/cameroon/cameroon-humanitarian-dashboard-january-june-2023#:~:text=Over%20375%2C000%20persons%20are%20internally,(MSNA)%20of%20February%202023.

Devora Levakova, K. L. (13 novembre 2021). Joint IDP Profiling Service. Extrait de https://www.jips.org/: https://www.jips.org/uploads/2021/12/JIPS-IDP_identification_in_surveys-2021-vf.pdf

IDMC. (2024). Rapport mondial sur les déplacements internes (GRID). Genève : Centre de surveillance des déplacements internes (IDMC).

HCR. (2025). CAMEROUN : Fiche d'information sur l'enrôlement dans cinq communes de la région de l'Ouest (février 2025).

UNHCR
L'Agence des Nations
Unies pour les réfugiés

Contacts

Représentation HCR en République du Cameroun
B.P: 7077. Rue No 1.778- Bastos- Yaoundé
Tél: 222 202 954 / 222 213 591/691 14 12 23
Fax: 222 210 544 **Email:** cmrya@unhcr.org

GIZ Bureau Régional Afrique Centrale
B.P: 7814 Yaoundé- Cameroun 3ème Rue Hippodrome
Tél: (+237) 650 27 69 31
Email: afanwi.niba@giz.de

coopération allemande
DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

giz Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

UNHCR
L'Agence des Nations Unies pour les réfugiés