

Standard de procédures opérationnelles pour le profilage du camp des réfugiés malien de Mbera

Le CSA/UNHCR/PAM sont les trois structures ayant réunis leurs efforts pour assister les communautés maliennes réfugiés dans le camp de Mbera, depuis leur arrivée en 2012. Pour rendre plus efficace et plus efficient ces appuis en faveur des réfugiés, ils ont voulu faire une évaluation de la situation pour une meilleure réorientation de leur assistance à travers une étude de profilage.

Dans le cadre de la mise en œuvre de ce profilage des ménages dans le camp de Mbera, la mission d'Action Contre la Faim en Mauritanie s'est porté candidat pour l'exécution de cette activité au compte du Commissariat à la Sécurité Alimentaire (CSA), le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés (UNHCR) et le Programme Alimentaire Mondial (PAM).

Le présent document est élaboré pour accompagner l'exécution de cette mission. Il permettra de situer les rôles et responsabilités de tous les acteurs impliqués.

I. Objectifs

Le SOP a pour objectifs de définir des standards opérationnels que chacune des parties est tenue d'appliquer et de veiller à son respect par les tiers. Les objectifs spécifiques de ce SOP sont :

- ✓ Définir les acteurs et leurs responsabilités ;
- ✓ Enumérer les différentes étapes de l'activité ;
- ✓ Définir des procédures pratiques d'application.

II. Les Acteurs impliqués

Les acteurs impliqués dans l'activité du profilage au camp de Mbera sont définis dans le tableau ci-dessous :

Désignations	Acteurs
Commanditaires	• Commissariat à la Sécurité Alimentaire CSA • Programme Alimentaire Mondial PAM • Haut Commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés UNHCR
Partenaire technique d'exécution du profilage du camp de Mbera	Action Contre la Faim

L'équipe d'enquête	• Experts formateurs • Superviseurs • Enquêteurs
Bénéficiaires	• La communauté de réfugiées • Les autorités locales de Bassikounou

III. Responsabilités

3.1. Commanditaires

Les différents acteurs sont tenus de respecter leur engagement pour permettre la réalisation de cette étude dans les délais et la bonne atmosphère de collaboration. Les responsabilités des différents Commanditaires sont consignées dans le tableau ci-dessous :

Commanditaires	Responsabilités
1. Commissariat à la Sécurité Alimentaire CSA	- Mobilisation des autorités nationales et locales de Bassikounou et au niveau du camp, - Accompagnement technique de l'équipe de mise en œuvre du profilage (validation des outils de collecte ...) - La coordination de l'étude de profilage ; - messages de sensibilisation des autorités locales de Bassikounou et du camp pour l'arrivée de la mission de collecte des données ; - Validation du rapport provisoire et définitif de l'étude.
2. Programme Alimentaire Mondial PAM	- Participation à la sensibilisation des autorités locales de Bassikounou et du camp sur l'arrivée de la mission de collecte de données, - Participation à la mobilisation des fonds pour la mise en œuvre des activités du profilage au niveau du camp, - La mise à disposition du nombre requis de tablettes nécessaires pour

	la collecte des données ; - La coordination de l'étude de profilage ; - Accompagnement technique de l'équipe de mise en œuvre du profilage (validation des outils de collecte ...) ; - Validation du rapport provisoire et définitif de l'étude.
3. Haut Conseil pour les Réfugiés des Nations Unies UNHCR	- Participation à la sensibilisation des autorités locales de Bassikounou et du camp sur l'arrivée de la mission de collecte de données, - Participation à la mobilisation des fonds pour la mise en œuvre des activités du profilage au niveau du camp, - La coordination de l'étude de profilage ; - Accompagnement technique de l'équipe de mise en œuvre du profilage (validation des outils de collecte ...) ; - Validation du rapport provisoire et définitif de l'étude.

3.2. Partenaire technique d'exécution du profilage

Les responsabilités du partenaire d'exécution Action Contre la Faim pour la mise en œuvre du profilage au camp des réfugiés de Mbera sont :

- La préparation des outils de collectes et leur programmation sur les tablettes ;
- Le recrutement des enquêteurs ;
- La réalisation des sessions de formation aux enquêteurs ;
- La collecte des données sur le terrain ;
- L'extraction, l'apurement et l'analyse des données ;
- La rédaction du rapport provisoire et définitif de l'étude.

3.3. L'équipe d'enquête

Cette équipe sera constituée par :

- ✓ Deux (2) experts formateurs qui assureront les sessions de formation qui seront réalisées aux enquêteurs et superviseurs. Les deux experts formateurs en plus

de trois experts suivi évaluation assurerons l'extraction, l'apurement et l'analyse des données. Cette même équipe d'experts assurera la rédaction du rapport provisoire et définitif de l'étude de profilage en collaboration avec la Coordination Technique d'Action Contre la Faim.

- ✓ Cinq superviseurs (5) qui s'assureront sur la qualité des données collectés avant de les envoyer sur le serveur. Ils appuieront les enquêteurs sur le terrain au moment de la collecte des données et auront la supervision des données pendant et après la collecte. Ils sont responsables de la transmission des données après vérification sur le serveur.
- ✓ Cent dix (110) enquêteurs seront formés sur lesquels cent (100) seront retenus pour la collecte et dix (10) sur la liste de réserve pour les éventuels cas d'empêchement.

Les 100 enquêteurs qui seront retenus auront la responsabilité de la collecte des données primaires pour les focus groupes et auprès des ménages au niveau du camp.

3.4. Bénéficiaires

3.2.1. Les autorités locales de Bassikounou

Elles sont des bénéficiaires indirectes qui ont à charge :

- la participation à la mobilisation et la sensibilisation de la communauté des réfugiés au niveau du camp,
- l'appui au partenaire technique d'exécution pour la réussite de cette activité.

3.2.2. La communauté de réfugiés

Les réfugiés sont les bénéficiaires directs de cette étude. Nous attendons d'eux :

- Leur collaboration sans laquelle cette activité n'aura aucun sens,
- La mobilisation et la disponibilité de l'ensemble des communautés vivant dans le camp,
- La mobilisation des agents enquêteurs pour la formation et collecte des données.

IV. Procédure:

4.1. La sensibilisation des autorités locales et de la communauté des réfugiés à Bassikounou

Elle est de la responsabilité des commanditaires de cette étude. Le CSA/UNHCR/PAM se chargera de la sensibilisation des autorités locales (Hakem et Collectivité territoriale à Bassikounou ainsi que les responsables des communautés de réfugiés au niveau du camp)

4.2. Préparation et validation des outils

Les outils de collecte (questionnaires focus groups et questionnaire ménages) seront élaborés par le partenaire technique d'exécution Action Contre la Faim et validé par les commanditaires CSA/UNHCR/PAM avant leur utilisation pour la formation et la collecte des données sur le terrain.

4.3. Le recrutement des enquêteurs

Cette tâche revient à Action de Contre la Faim, de mobiliser les différents enquêteurs (110) et superviseurs (5) pour les besoins de la formation. A l'issue de la formation seront retenus 100 enquêtes et 5 superviseurs

Vu que le temps pour le recrutement est très court, nous procéderons à la mobilisation de ses 115 personnes à partir du vivier d'enquêteurs d'Action Contre la Faim qui sera complété par des enquêteurs du camp et de la ville de Bassikounou. Il y aura 25 enquêteurs/superviseurs qui viendront de Nouakchott pour renforcer l'équipe d'enquêteurs sur place à Bassikounou et au camp.

4.4. Formation de l'équipe de collecte des données

Une session de formation de 5 jours (avec une journée de simulation) permettra de partager les outils et les techniques de la collecte d'informations avec l'équipe d'enquêteurs et superviseurs, comment se comporter pour assurer la qualité des données. A la fin de la session de formation, un test de niveau permettra de retenir les 100 enquêteurs et les 5 superviseurs.

Les superviseurs doivent avoir des aptitudes à coacher une équipe et avoir une bonne maîtrise des outils de collectes (questionnaires et manipulation des tablettes).

4.5. La collecte des données et l'envoi des données sur le serveur

Les équipes d'enquêteurs seront constituées en binômes (un enquêteur qui maîtrise bien le français et la collecte des données avec les tablettes et un second qui est du milieu et qui maîtrise bien la ou les langues locales).

La collecte des données se fera en deux phases :

1^{ère} phase : remplissage des questionnaires focus groupes communautaires

Il se fera sur une période de 5 jours sur le terrain l'ensemble des 44 blocs du camp de Mbera. Dans chaque bloc sera tenue 4 focus groups dont 1 avec les leaders communautaires hommes, 1 avec les groupements de femmes, 1 avec les groupements de jeunes et 1 avec les groupes vulnérables (handicapés etc.).

A la fin de la journée, pour chaque focus, les superviseurs se chargeront de la vérification de la qualité des questionnaires renseignés, de la correction avec les équipes avant d'envoyer les formulaires finalisés sur le serveur. Aussi à la fin de chaque journée, les superviseurs d'ACF sont tenus de faire un point à l'équipe d'experts sur la progression de la collecte, les difficultés et les solutions trouvées ou à proposer.

2^{ème} Phase : remplissage des questionnaires ménages

Dans chaque bloc, sera effectué, un recensement exhaustif des ménages présents avant de commencer la collecte des informations individuelles pour chaque ménage de porte en porte.

Il est important d'enquêter chaque ménage dans l'emplacement de son habit et en discrétion pour permettre d'enregistrer les coordonnées GPS et la confidentialité des informations sur le ménage. Aussi à la fin de chaque journée, les superviseurs sont tenus de faire un point à l'équipe d'experts sur la progression de la collecte, les difficultés et les solutions trouvées ou à proposer.

NB : A la fin de la journée, les superviseurs se chargeront de la vérification de la qualité des questionnaires renseignés, de la correction avec les équipes avant d'envoyer les formulaires finalisés sur le serveur.

Les enquêteurs remonteront tous les problèmes rencontrés à leur superviseur, soit au moment de la collecte, si c'est une nécessité absolue pour avancer, ou en fin de la journée.

Les superviseurs s'adresseront au responsable de la base d'Action Contre la Faim à Bassikounou, pour les problèmes d'ordre organisationnels ou administratifs et à l'équipe d'experts s'il s'agit d'un problème d'ordre technique.

Action Contre la faim transmettra au commanditaire CSA/UNHCR/PAM, au fur et fur de l'évolution de l'étude : l'état d'avancement du travail, les problèmes rencontrés et les solutions proposés.

Le commanditaire apportera son soutien à l'équipe pour surmonter les difficultés auxquelles Action Contre la Faim ne trouvera pas les solutions.

4.6. L'extraction, l'apurement et l'analyse des données

Les données seront stockées sur le serveur d'Action Contre la Faim. Son équipe d'experts techniques se chargera de l'extraction, de l'apurement et de l'analyse des données avec l'appuyer par la coordination technique. Les données seront analysées à l'aide du logiciel SPSS. Elles seront partagées avec UNHCR et PAM qui en sont propriétaires.

4.7. La rédaction et la validation du rapport d'étude

L'équipe technique d'Action Contre la Faim se chargera de la rédaction du rapport provisoire de l'étude et le soumettra à l'appréciation du commanditaire CSA/UNHCR/PAM pour validation. Ce dernier mettra ces commentaires,

amendements et observations sur le document produit pour l'améliorer. Ces Différentes commentaires, amendements et observations feront partie intégrante du rapport final.

4.8. Critères d'efficacité:

4.8.1. Matérialisation des ménages enquêtés

Pour matérialiser le passage des équipes d'enquête, des autocollants seront utilisés sur les habitats des ménages ayant déjà été enquêtés.

4.8.2. Quelques que conseils pratiques pour l'équipe de collecte sur les comportements à adopter :

A faire	A ne pas faire
➤ Soyez détendu et ouvert. ➤ Expliquez clairement qui vous êtes et quel est votre objectif. ➤ Testez un sujet en posant les 6 questions suivantes : quoi, quand, où, qui, pourquoi et comment. ➤ Faites des sondages: pourquoi? Que voulez-vous dire par là? Pouvez-vous m'en dire plus? Quelque chose à ajouter? ➤ Suivez l'histoire qu'on vous a racontée. Est-elle cohérente? Clarifiez les incohérences. ➤ Finissez vos questions sur un sujet avant de passer au sujet suivant. Mais suivez aussi le cours de la conversation en notant les diverses pistes pour que vous suivrez plus tard. ➤ Jugez et examinez les réponses: représentent-elles un fait, une opinion ou une rumeur? Avez-vous compris correctement ? Demandez-vous en quoi l'informateur est qualifié pour le savoir. ➤ Évaluez la fiabilité de l'entrevue. ➤ Adoptez une attitude neutre, écoutez avec soin et observez les signes non verbaux.	➤ N'interrompez pas les informateurs ou ne vous interrompez pas les uns les autres. ➤ N'acceptez pas la première réponse: sondez tous les sujets. ➤ Ne posez pas de questions dirigées. Toute question à laquelle on peut répondre par 'oui' ou par 'non' est une question dirigée. ➤ Ne donnez pas de réponse à la place d'un informateur qui hésite. ➤ Ne dominez pas la session en affichant un comportement non verbal inapproprié. ➤ Ne prenez pas trop du temps d'un informateur qui est occupé. ➤ Ne montrez pas votre désapprobation ou votre dégoût des conditions locales ou des boissons ou de la nourriture qui vous sont offertes. ➤ Ne montrez pas que vous n'y croyez pas en critiquant ou même en souriant. ➤ Ne posez pas des questions contenant deux interrogations: par ex. "est-ce que les pauvres élèvent des animaux ? et que font-ils avec

➤ Choisissez vos informateurs avec soin. Utilisez les cartes de participation ou des classements de richesse pour que vos groupes soient homogènes. ➤ Ayez l'esprit ouvert. ➤ Soyez prêts à avoir de bonnes et de mauvaises entrevues. Si ça tourne mal, terminez poliment et partez.	eux?" ➤ Evitez que votre informateur sente que vous faites une contre interrogation ➤ Ne posez pas de questions sur des informations délicates devant un groupe de spectateurs ➤ Ne perdez pas de vue le tableau d'ensemble parce que vous avez consacré trop de temps au détail
---	---

4.8.3. Autres conseils pratiques pour l'équipe de collecte

a. Revérifiez les calculs pendant l'entrevue

Additionnez le revenu total et les dépenses totales pour vous assurer que les chiffres correspondent les uns aux autres.

b. Faites des sondages

Assurez-vous que vous avez reçu une réponse claire à chaque question et qui se justifie par rapport à d'autres informations dont vous disposez, par exemple sur les possessions de biens et l'auto classement des ménages, équilibre entre revenu et dépenses etc.

c. Comment dire si les choses tournent mal

- L'information n'est pas offerte volontiers ;
- Lorsque vous vérifiez, les choses ne deviennent pas plus claires et les contradictions s'amplifient ;
- Si l'information était vraie, pourquoi les gens sont encore en vie ;
- Les membres du groupe ne peuvent pas se mettre d'accord.

d. Que faire si les choses tournent mal

- Parfois, le fait d'expliquer que les choses ne sont pas logiques – et que vous ne tiendrez pas compte des données si cela continue – peut faire que vos interlocuteurs changeront d'attitude.
- Si les choses tournent vraiment mal, renoncez aussi poliment que possible et passez à l'entrevue suivante.