



COMMISSION EUROPÉENNE

DIRECTION GÉNÉRALE DE LA PROTECTION CIVILE ET DES
OPÉRATIONS D'AIDE HUMANITAIRE EUROPÉENNES (ECHO)

DG ECHO - LA TRANSVERSALITE DE LA PROTECTION INDICATEUR CLÉ DE RÉSULTATS ET OUTIL DE SUIVI

— ORIENTATIONS TECHNIQUES —

INDICATEUR : % des bénéficiaires (ventilés par sexe, âge et handicap) indiquant que l'aide humanitaire est fournie de manière sûre, accessible, responsable et participative

1 — OBJET DES PRESENTES ORIENTATIONS TECHNIQUES

2 — DG ECHO ET LA TRANSVERSALITÉ DE LA PROTECTION

3 — INDICATEUR CLÉ D'OBJECTIF DE LA TRANSVERSALITÉ DE LA PROTECTION (PM KOI)

4 — UN OUTIL D'ENQUÊTE POUR LE SUIVI DU PM KOI

5 — MESURE DU PM KOI

6 — COMMENT RAPPORTER SUR LE PM KOI

Annexe 1 — Questionnaire d'enquête

Annexe 2 — Informations complémentaires sur les huit questions obligatoires

Annexe 3 — Comment calculer le PM KOI et rapporter sur les mesures correctives — Exemple pratique

Annexe 4 — Questions fréquemment posées

1 — OBJET DES PRÉSENTES ORIENTATIONS

Ces orientations techniques fournissent aux partenaires les informations clés requises lors de la sélection de l'indicateur **clé d'objectif pour la transversalité de la protection (PM KOI)**; et un guide sur l'utilisation de l'outil/questionnaire d'enquête de vérification mis au point par la DG ECHO (voir annexe 1).

La DG ECHO a entamé le processus de développement du PM KOI en 2017.¹ Cet indicateur et son outil d'enquête ont été pilotés par de nombreux partenaires dans différents secteurs, régions et types de crises entre 2017 et 2020. Le présent document vise à aborder les questions et les défis soulevés tout au long de la phase pilote du processus.

Cet outil ne remplace pas l'éventail plus large des actions que les partenaires de la DG ECHO sont censés entreprendre pour veiller à ce que la protection soit correctement intégrée tout au long de l'action. Par exemple : l'analyse et l'atténuation des risques, l'identification des personnes susceptibles de rencontrer des difficultés à accéder à l'aide, la mise en place de mécanismes de redevabilité appropriés et d'autres approches pertinentes en matière de transversalité de la protection. Elle devrait plutôt être comprise comme une **méthode visant à garantir une mesure systématique de l'efficacité de ces actions**. De même, les présentes orientations ne reprennent pas tous les principes et bonnes pratiques liés à des systèmes de suivi et d'évaluation solides, y compris les principes éthiques (par exemple, la confidentialité, le consentement éclairé, les

¹ La transversalité du KOI dans le domaine de la protection ne doit pas être confondue avec le KOI de protection. Le PM KOI cherche à maximiser l'effet protecteur de la programmation de l'aide, tandis que la KOI de protection mesure l'amélioration du sentiment de sécurité et de dignité grâce à l'action de protection.

références vers les services critiques) qui sont reflétés dans la politique de protection de la DG ECHO et les lignes directrices globales.

La DG ECHO recommande d'inclure le PM KOI dans TOUTES les actions qui fournissent une assistance et des services directs aux populations, quel que soit le (s) secteur (s) d'intervention. Si le partenaire peut décider d'utiliser des indicateurs élaborés en interne, il est essentiel d'assurer un suivi rigoureux de la transversalité de la protection lors de la mise en œuvre d'une action.

2 — DG ECHO ET LA TRANSVERSALITÉ DE LA PROTECTION

Conformément aux engagements [du IASC sur la redevabilité à l'égard des personnes/populations](#) touchées et à la déclaration du [IASC sur la place centrale de la protection dans l'action humanitaire](#) : la transversalité des principes fondamentaux de protection dans les programmes d'assistance traditionnels revêt une importance capitale. Il fait référence à l'impératif, pour chaque acteur humanitaire (et pas seulement pour les acteurs de la protection), de prévenir et d'atténuer les menaces en matière de protection qui sont causées ou perpétuées par l'action/l'inaction humanitaire, et d'y répondre, en veillant au respect des principes fondamentaux de protection dans les programmes humanitaires, quel que soit le secteur ou l'objectif. La transversalité de la protection garantit que l'effet *protecteur* de la programmation de l'aide est maximisé². À travers l'intégration des principes de protection dans l'acheminement de l'aide, les acteurs humanitaires peuvent faire en sorte que leurs activités ciblent les plus vulnérables, renforcent la sécurité et la dignité, et promeuvent et protègent les droits de l'homme des bénéficiaires sans contribuer à la discrimination, aux abus, à la violence, à la négligence et à l'exploitation ni la perpétuer³. Si la transversalité de la protection est étroitement liée au principe consistant de « ne pas nuire », la transversalité de la protection garantit que tous les aspects importants sont pris en considération et pas seulement une norme minimale de « ne pas nuire ».

La transversalité de la protection englobe plusieurs questions transversales de l'action humanitaire, telles que l'âge, le genre et la diversité, la protection de l'enfance, l'inclusion des personnes en situation de handicap, la violence basée sur le genre, le VIH/sida, la santé mentale et le soutien psychosocial. L'approche de la DG ECHO en matière de la transversalité de la protection garantit que les demandes spécifiques de transversalité sont rationalisées en un seul processus. Les exigences de la DG ECHO en matière de la transversalité de la protection vont naturellement de pair avec les principes énoncés dans [la politique de la DG ECHO en matière de Genre, le marqueur de genre et d'âge](#) et le guide opérationnel sur [l'inclusion des personnes en situation de handicap](#) dans les opérations d'aide humanitaire financées par l'UE. Par exemple, chacun des quatre éléments de la transversalité peut être appliqué à 1) la suppression des différents obstacles auxquels les femmes, les hommes, les garçons et les filles et les personnes en situation de handicap pourraient être confrontés, 2) la réduction ou l'atténuation des effets négatifs de ces obstacles et 3) renforcer les capacités à résister à ces obstacles et à les surmonter. En outre, la participation de différents groupes de genre, d'âge et de diversité (y compris les personnes en situation de handicap) à la conception, à la mise en œuvre et au suivi d'une action humanitaire est un principe fondamental de la transversalité de la protection et de genre et d'inclusion des personnes en situation de handicap.

Conjointement avec le IASC, la DG ECHO attend des efforts plus importants pour soutenir une action humanitaire plus responsable et plus inclusive. La DG ECHO soutient ces efforts de diverses manières, notamment en recommandant que les plans de réponse stratégiques comprennent des indicateurs de la transversalité de la protection et en encourageant les clusters, les inter-clusters et les HCTs à les suivre activement.

La TRANSVERSALITÉ de la protection est le processus visant à intégrer les principes de protection et à promouvoir un accès effectif, la sécurité et la dignité dans l'aide humanitaire. Les éléments suivants doivent être garantis dans toutes les activités humanitaires :

- Donner la priorité à la sécurité et à la dignité, et éviter de nuire.
- Accès effectif: garantir l'accès à l'assistance et aux services, conformément aux besoins et sans aucun obstacle (discrimination, par exemple).
- Redevabilité : Mettre en place des mécanismes appropriés permettant aux populations touchées de contribuer à la mesure de l'adéquation des interventions et de répondre aux préoccupations et aux plaintes.
- Participation et autonomisation : Soutenir le développement des capacités d'autoprotection et aider la population à faire valoir ses droits.

² DG ECHO, [Politique de protection humanitaire](#), 2016

³ https://globalprotectioncluster.org/index.php/themes/protection_mainstreaming

3 — INDICATEUR CLÉ D'OBJECTIF DE LA TRANSVERSALITÉ DE LA PROTECTION (PM KOI)

À l'instar du marqueur de genre et d'âge, le PM KOI est le point de départ pour les partenaires et la DG ECHO pour engager un dialogue régulier sur la *manière dont* les projets sont mis en œuvre (c'est-à-dire sur la qualité du programme) et discuter des améliorations qui peuvent être apportées. **L'objectif de cet indicateur est de faciliter la mise en œuvre de la transversalité de la protection et de fournir un moyen de mesurer l'identification, la mise en œuvre et le suivi des actions/mesures correctives requises.**

Le **PM KOI est donc un indicateur de processus plutôt qu'un indicateur d'objectif**. Cela signifie que la différence entre la valeur au début (niveau de référence) et à la fin de l'action (cible) **n'est pas** au centre des préoccupations. Au lieu de cela, la DG ECHO vise à veiller à ce qu'une attention suffisante soit accordée aux quatre éléments de la transversalité de la protection tout au long de la mise en œuvre de l'action et à ce que les actions/mesures correctives soient identifiées et mises en œuvre. L'objectif général est d'avoir une incidence positive sur la manière dont l'aide est fournie au cours de l'action.

L'outil part du point de vue des bénéficiaires de l'aide et met l'accent sur l'itération et l'adaptabilité. Elle exige des acteurs qu'ils voient les « faiblesses » et s'adaptent en fonction des aspects attendus et nécessaires de la résolution des problèmes, avec les partenaires qui apprennent en temps réel grâce à l'implication des communautés touchées.

Afin de comprendre les implications en matière de ressources, la DG ECHO soutient l'intégration de ressources humaines supplémentaires, de formations ou d'autres mesures qui pourraient être nécessaires pour déployer de manière adéquate la transversalité de la protection au sein des programmes.

L'indicateur n'est nullement destiné à remplacer une analyse des risques en matière de protection⁴, qui doit rester le point de départ de la conception des interventions. Sur la base des résultats de l'analyse des risques liés à la protection, toutes les propositions devraient démontrer une intégration significative des principes de la transversalité de la protection.

4 — UN OUTIL D'ENQUÊTE POUR LE SUIVI DU PM KOI

La DG ECHO a mis au point un **outil d'enquête** (voir annexe 1 et [une boîte à outils Excel jointe en annexe](#)) afin d'aider les acteurs humanitaires à surveiller la perception des différents éléments de la transversalité de la protection par les bénéficiaires. Il consiste en un questionnaire contenant une série de questions à poser directement aux bénéficiaires de l'action. Il se compose principalement de :

- **Huit questions obligatoires pour mesurer l'indicateur** (deux questions pour chacun des quatre éléments de la transversalité de la protection — de plus amples informations figurent dans l'annexe 2).
- **Sept questions de suivi** ont été identifiées, pour des raisons opérationnelles et éthiques. Bien que les questions de suivi n'aient PAS d'incidence sur la mesure de l'indicateur, elles jouent un rôle crucial dans l'identification des actions/mesures correctives efficaces. Par exemple, si une réponse indique qu'un bénéficiaire (ou des groupes spécifiques de bénéficiaires) ne s'est pas senti en sécurité en ce qui concerne l'assistance fournie, la DG ECHO attend des partenaires qu'ils comprennent pourquoi et, sur la base de ces informations, prennent des mesures concrètes pour réduire le sentiment d'insécurité des bénéficiaires.

L'enquête sera de préférence administrée au moyen d'**entretiens individuels**, soit au moyen d'une version papier, soit d'une version électronique sur un appareil portable (dans certains cas, une enquête auto-administrée pourrait être utilisée). Les énumérateurs devraient être diversifiés et avoir reçu une formation. Idéalement, les énumérateurs utilisant l'outil d'enquête ne seront pas le point de contact quotidien pour la mise en œuvre de l'action. Cela contribuera à limiter les biais de rapportage et peut permettre aux répondants de se sentir plus ouverts dans les réponses qu'ils fournissent.

Chacune des questions et réponses potentielles de l'outil d'enquête ci-dessous sont rédigées dans une langue « standard ». Les partenaires peuvent l'adapter et doivent peut-être travailler à la contextualisation de leur suivi des PM afin d'améliorer la compréhension contextuelle et pratique de chacun des quatre éléments des PM (par exemple, les bénéficiaires ont une compréhension différente de la « sécurité » dans différents contextes). Les questions devront être traduites dans une langue dans laquelle le bénéficiaire se sent pleinement à l'aise pour répondre⁵. Il pourrait également être nécessaire d'adapter cette langue à différents contextes et cultures. Par exemple, dans certaines cultures, il se peut qu'une réponse négative est

⁴ Une explication plus détaillée de l'analyse des risques en matière de protection est disponible dans [la politique de protection humanitaire de la DG ECHO](#) (page 12).

⁵ Il peut être utile de mettre en commun des ressources pour la traduction avec d'autres acteurs utilisant le même outil dans le pays, et de travailler avec des services de traduction humanitaire professionnels.

considérée impolie et que, si les répondants évitent cette option, les résultats de l'enquête peuvent être biaisés. Si le langage « standard » peut être adapté si nécessaire, le sens et l'éventail des réponses ne doivent pas être modifiés.

Les partenaires devraient être libres d'ajouter toute question supplémentaire qu'ils jugent pertinente, afin de permettre une compréhension plus large des difficultés rencontrées par les bénéficiaires, toujours dans le but d'identifier les actions/mesures correctives appropriées dans le contexte. Les questions complémentaires ne sont pas pondérées dans le calcul du PM KOI.

Des groupes de discussions thématiques (ou d'autres solutions de collecte de données qualitatives⁶) peuvent être utiles pour fournir des détails sur le contexte et les perceptions des répondants, mais ne devraient pas être utilisées pour l'enquête.

5 – MESURE DU PM KOI

La DG ECHO ne s'attend **pas** à ce que les partenaires mettent en place un processus distinct de M&E spécifiquement consacré à la mesure de la transversalité de la protection. La mesure du PM KOI devrait, dans la mesure du possible, être intégrée dans les processus M&E existants. La DG ECHO a mis au point une méthodologie pour agréger les données collectées afin de faciliter l'analyse et l'établissement de rapports (voir annexe 3).

Niveau de référence et objectif

Une base de référence n'est pas nécessaire mais peut être utile pour identifier les tendances. Lorsqu'une action est la première de ce type dans la zone, aucune valeur de référence ne doit être fixée (c'est-à-dire qu'elle peut être mise à zéro); lorsqu'une action est le suivi d'une action antérieure dans le cadre de laquelle le PM KOI a été utilisé et où une mesure finale a été réalisée (d'où une valeur cible fournie), il est possible d'utiliser la valeur cible de l'action précédente comme valeur de référence pour la nouvelle action, à condition qu'aucun changement majeur ne se soit produit.

Les progrès réalisés au cours de l'action seront mis en évidence au moyen de mesures correctives recensées qui sont mises en œuvre avec succès. Les partenaires sont libres de définir des objectifs de progrès jugés réalistes dans leur contexte.

Quand assurer le suivi ?

Le PM KOI doit faire l'objet d'un suivi tout au long de la mise en œuvre du projet (par exemple, périodiquement ou après chaque cycle de distribution de l'aide) plutôt qu'exclusivement à la fin du projet, son objectif étant de déterminer les mesures correctives à prendre rapidement pour améliorer la qualité de la programmation. La première série d'enquêtes devrait être menée peu après que les bénéficiaires ont été sélectionnés et/ou ont commencé à recevoir une aide, afin de contribuer à identifier tout problème préexistant.

Si/lorsque des groupes sociaux spécifiques exposés au risque d'exclusion sociale sont identifiés à travers l'analyse des risques, la DG ECHO attend des partenaires qu'ils veillent à ce que des représentants de ces groupes soient inclus dans l'échantillon de bénéficiaires interrogés. Toute absence de bénéficiaires appartenant à des groupes sociaux notoirement exposés au risque d'exclusion au sein de l'échantillon devrait donner lieu à des mesures correctives visant à garantir que l'aide humanitaire est fournie de manière non discriminatoire.

Échantillonnage de la population faisant l'objet de l'enquête

La population de l'échantillon ne doit être prélevée **que sur les bénéficiaires directs de l'action** ; il n'est pas nécessaire de disposer d'un échantillon statistique sur la population totale vivant dans la zone cible.

La taille totale de l'échantillon de bénéficiaires directs à inclure dans l'enquête peut être calculée **avec un niveau de confiance de 95 % et un intervalle de confiance/une marge d'erreur de 5 %**. Si vous ne pouvez pas respecter la règle du 95/5 en raison de contraintes spécifiques (par exemple, manque d'accès en raison de risques ou de dangers pour la sécurité), et si vous choisissez de collecter des données plus régulièrement, la marge d'erreur peut être portée à un maximum de 10 %⁷ (bien que l'analyse statistiquement précise au niveau des sous-groupes ne soit plus possible).

Les partenaires devraient veiller à ce que l'échantillon de bénéficiaires sélectionnés pour la mesure **représente de manière adéquate tous les sous-groupes** communautaires (en termes de sexe, d'âge, de handicap et de diversité, tels

⁶ Il convient d'envisager d'autres méthodes telles que l'échantillonnage d'assurance de faible qualité, le tri de la qualité, la réalisation de dossiers et des études ethnographiques rapides, comme l'ECRIS, afin d'enrichir les informations quantitatives fournies par l'enquête et d'identifier les résultats exploitables

⁷ Les calculs peuvent être effectués à l'aide d'outils tels [que https://www.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/](https://www.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/) ou <https://www.checkmarket.com/sample-size-calculator/>, par exemple.

que les minorités communautaires). Du point de vue de la M&E, la stratification des différents groupes de sexe/d'âge/de handicap/de diversité serait la méthode appropriée, bien qu'elle nécessite une augmentation substantielle de l'échantillonnage, ce qui pourrait être difficile sur le plan opérationnel. Par conséquent, un **échantillonnage aléatoire est une option acceptable**.

Toutefois, les **partenaires doivent vérifier la marge d'erreur réelle** pour chaque groupe de population par sexe/âge/handicap/diversité. Lorsque la marge d'erreur pour un sous-groupe est supérieure à 10 % (ce qui peut poser des problèmes pour garantir une analyse statistiquement précise pour ce sous-groupe), les partenaires doivent envisager d'augmenter l'échantillon par des techniques d'échantillonnage non probatoires⁸ (par exemple, échantillonnage de quotas, échantillonnage téléologique, etc.).

Voir l'annexe 3 pour un exemple d'échantillonnage et de vérification des marges d'erreur.

6 — COMMENT RAPPORTER SUR LE PM KOI

La DG ECHO demande des informations actualisées sur l'indicateur PM KOI au stade du suivi, du rapport intermédiaire et du rapport final. L'outil d'enquête de la DG ECHO devrait être inclus dans le Single Form en tant que source de vérification pour le suivi du PM KOI.

Au stade du rapport (intermédiaire et final), le partenaire doit rendre compte de la dernière enquête menée, avec des données ventilées par sexe, âge et handicap (en pourcentage et en chiffres absolus). Les partenaires doivent annexer des exemples de sources de vérification mettant en évidence :

- a) les processus utilisés pour suivre les quatre composantes de PM tout au long de la mise en œuvre de l'action ;
- b) les retours d'information reçus par les bénéficiaires directs (à la fois les tendances générales et la tendance propre à chaque principe de PM ; les tendances pour des groupes spécifiques de population sont encouragées) ;
- c) les types de mesures correctives qui ont été identifiées et mises en œuvre ;
- d) et les problématiques qui ont été identifiées mais qui dépassent les la capacité ou le champs d'actions correctives que le partenaire peut prendre.

Le partenaire peut utiliser le [modèle disponible dans la boîte à outils Excel](#) jointe en annexe pour le rapportage (ou tout autre outil de rapportage interne approprié).

⁸ L'échantillonnage de non-probabilités est défini comme une technique d'échantillonnage dans laquelle le chercheur sélectionne des échantillons sur la base du jugement subjectif du chercheur plutôt qu'une sélection aléatoire

Annexe 1 — Questionnaire d'enquête

Les huit questions obligatoires sont **en gras**. Les questions de suivi, qui seront posées pour des considérations éthiques et opérationnelles, sont *en italique*.

SDH. 1 - Vous êtes-vous senti en sécurité tout au long du trajet pour recevoir l'assistance/le service (vers/depuis votre résidence), pendant que vous avez reçu l'assistance/le service, et à votre retour à votre résidence ?	Oui, complètement / Oui, pour la plupart / Pas vraiment / Pas du tout / Je ne sais pas / Pas de réponse
<i>Si non, qu'est-ce que l'organisation aurait pu faire pour que vous vous sentiez plus en sécurité ?</i>	
SDH. 2 - Estimez-vous que le personnel (agence/ONG/partenaire de mise en œuvre/contractant) vous a traité avec respect pendant l'intervention ?	Oui, complètement / Oui, pour la plupart / Pas vraiment / Pas du tout / Je ne sais pas / Pas de réponse
<i>Si non, pourriez-vous nous dire quand ou où cela n'a pas été le cas ? Pourriez-vous nous dire pourquoi ?</i>	
MEA. 1 - Êtes-vous satisfait (e) de l'assistance/du service fourni (e) ?	Oui, complètement / Oui, pour la plupart / Pas vraiment / Pas du tout / Je ne sais pas / Pas de réponse
<i>Si non, pourriez-vous nous indiquer pourquoi vous n'êtes pas satisfait (e) ?</i>	Par exemple, elle n'a pas été opportune ; elle n'était pas adéquate à mes besoins
MEA. 2 - Connaissez-vous des personnes ayant besoin d'aide/de services qui auraient été exclues de l'assistance/du service fourni (e) ?	Oui, beaucoup / Oui, quelques / Pas vraiment / Pas du tout / Je ne sais pas / Pas de réponse
<i>Si oui, qui/quel groupe aurait été principalement exclu ?</i> <i>La liste des groupes n'est citée qu'à titre d'exemple</i>	(1. Ménage dirigé par un enfant 2. Ménage dirigé par une femme 3. Personnes en situation de handicap 4. Personnes en phase terminale 5. Personnes âgées 6. Groupes minoritaires 7. Autres précisions)
ACC. 1 - Si vous aviez eu une suggestion ou un problème avec l'assistance/le service rendu, pensez-vous que vous auriez pu transmettre la suggestion ou introduire une plainte ?	Oui, complètement / Oui, pour la plupart / Pas vraiment / Pas du tout / Je ne sais pas / Pas de réponse
ACC. 2 - A votre connaissance, des suggestions ou des plaintes formulées ont-elles été adressées ou suivies ?	Oui, complètement / Oui, pour la plupart / Pas vraiment / Pas du tout / Je ne sais pas / Pas de réponse
<i>Si non, pourriez-vous me dire quels sont les problèmes/ce qui s'est passé ?</i>	
PEM. 1 - Est-ce que votre point de vue, au sujet de l'aide que vous avez reçue, a été pris en compte par l'organisation ?	Oui, complètement / Oui, pour la plupart / Pas vraiment / Pas du tout / Je ne sais pas / Pas de réponse
<i>Si non, pourquoi pensez-vous que votre point de vue n'a pas été pris en compte ?</i>	
PEM. 2 - Avez-vous été bien informé (e) de l'assistance/du service disponible ?	Oui, complètement / Oui, pour la plupart / Pas vraiment / Pas du tout / Je ne sais pas / Pas de réponse
<i>Si non, quelles mesures le prestataire de services/de l'aide aurait-il pu faire pour mieux vous informer sur l'assistance/les services à votre disposition ?</i>	

Le modèle de questionnaire est disponible [dans la boîte à outils Excel](#). Les partenaires utilisant la collecte de données mobiles à l'aide d'un outil ODK peuvent souhaiter inclure le questionnaire Excel dans leur fichier de base de données afin de le relier au calcul.

Références temporelles : Lorsque l'enquête est menée dans le cadre d'une action/activité récente ou en cours, le répondant ne doit pas avoir de difficultés à identifier le service/l'assistance. Toutefois, lorsque l'enquête est menée en rapport avec un service ou une activité à laquelle il a eu accès il y a un certain temps, il peut être utile d'ajouter une date/une période pour aider le répondant à se souvenir de l'événement. On peut par exemple commencer la question par une période, par exemple « au cours des six derniers mois », ou par une autre référence temporelle pertinente au niveau local/culturel, par exemple « depuis que vous êtes ici », « depuis la dernière récolte » ou « depuis la saison des pluies ».

Annexe 2 — Informations complémentaires sur les huit questions obligatoires

En ce qui concerne le volet « Sécurité, dignité et éviter de nuire » :

SDH. 1 — Vous êtes-vous senti en sécurité tout au long du trajet pour recevoir l'assistance/le service (vers/depuis votre résidence), pendant que vous avez reçu l'assistance/le service, et à votre retour à votre résidence ?

- La notion de sécurité doit être définie en consultation avec les bénéficiaires de l'action avant le contrôle.
- Si la réponse n'est « pas vraiment » ou « pas du tout », il convient de poser la question de suivi « Quelles mesures auraient pu être prises par l'organisation pour que vous vous sentiez plus en sécurité ? », afin de déterminer les mesures correctives appropriées. Si aucune mesure corrective ne peut être mise en place (c'est-à-dire si le manque de sécurité est lié à des questions dépassant la capacité des partenaires), cela devrait être inclus dans les rapports.
- Il est attendu des partenaires qu'ils différencient autant que possible les différentes phases (voyage vers, pendant la réception et lors du retour) afin de concevoir des mesures correctives appropriées.

SDH. 2 — Estimez-vous que le personnel (agence/ONG/partenaire de mise en œuvre/contractant) vous ait traité avec respect pendant l'intervention ?

Le « respect » est un concept subjectif. Il doit être contextualisé en consultation avec les bénéficiaires et expliqué à chaque fois que cela est nécessaire, par exemple en ajoutant une phrase explicative avant de poser la question, comme : « Notre personnel doit traiter chacun avec le respect qui s'impose lorsqu'il apporte l'aide, en tenant compte des normes culturelles, de l'âge et de la situation... avez-vous eu l'impression que... ». Si nécessaire, les enquêteurs doivent recevoir une formation et des instructions claires et spécifiques à ce sujet.

En ce qui concerne la composante « accès effectif » :

MEA 1 — Êtes-vous satisfait (e) de l'assistance/du service fourni (e) ?

- Cette question vise à mesurer le caractère approprié de l'aide fournie, en demandant le niveau de satisfaction des bénéficiaires sélectionnés. La DG ECHO reconnaît que cette question est très ouverte et que le mécontentement des bénéficiaires pourrait être dû à des problèmes qui échappent à la responsabilité des partenaires (par exemple, contraintes financières, service standard fourni). Néanmoins, l'évaluation de cette composante reste importante et tout mécontentement devrait être examiné plus en profondeur.
- Si la réponse n'est « pas vraiment » ou « pas du tout », il convient de poser la question de suivi « Accepteriez-vous de nous dire pourquoi vous n'êtes pas satisfait ? » afin de définir les mesures correctives appropriées. Si aucune mesure corrective ne peut être mise en place (c'est-à-dire un mécontentement lié à des problèmes dépassant la capacité du partenaire), cela devrait être inclus dans le rapport.

MEA 2 — Connaissez-vous des personnes ayant besoin d'aide/de services qui auraient été exclues de l'assistance/du service fourni (e) ?

- Si la réponse est « Oui, beaucoup » ou « Oui, quelques », la question de suivi « Qui a été exclu ? » devrait être posée pour déterminer les mesures correctives appropriées. La liste des groupes fournie dans l'outil ne sert qu'à titre d'exemple et n'est pas exhaustive. Une liste de choix multiples doit être contextualisée, sur la base d'une analyse solide des risques liés à la protection. Il pourrait être utile d'inclure au moins des exemples incitatifs et spécifiques, par exemple les femmes, les personnes âgées, les personnes en situation de handicap et les groupes minoritaires concernés.
- Il s'agit d'un indicateur utile pour identifier tous les groupes exclus afin d'affiner le ciblage et la sensibilisation, ainsi que les perceptions de l'exclusion, qui peuvent ne pas correspondre à la réalité des distributions, par exemple si des personnes estiment que les hommes sont exclus, mais qu'ils représentent 48 % du groupe bénéficiaire.

En ce qui concerne le volet « redevabilité » :

La DG ECHO reconnaît pleinement que la redevabilité à l'égard des populations affectées (AAP) est beaucoup plus large que la mise en place de mécanismes de retour d'information et de plaintes ; alors que la DG ECHO attend des partenaires qu'ils respectent tous les aspects du AAP, l'outil se concentre uniquement sur les mécanismes de retour d'information et de plaintes.

En ce qui concerne le volet « participation et l'autonomisation » :

PEM 1 — Est-ce que votre point de vue, au sujet de l'aide que vous avez reçue, a été pris en compte par l'organisation ?

La participation devrait être comprise comme « permettant aux populations affectées de jouer un rôle actif dans les processus décisionnels qui les concernent, grâce à l'établissement de lignes directrices et de pratiques claires afin de les associer de manière appropriée et de veiller à ce que les plus marginalisés et les plus touchés soient représentés et aient une influence ».

PEM 2 — Avez-vous été bien informé (e) de l'assistance/du service disponible ?

Cette question vise à déterminer si les bénéficiaires ont connaissance de l'aide, du processus et des droits, afin d'être mieux à même d'exercer leurs droits.

Annexe 3 — Comment calculer le PM KOI et rapport sur les mesures correctives — Exemple pratique

La [boîte à outils Excel](#) comprend un modèle utilisé pour calculer et rendre compte du PM KOI, y compris avec l'exemple ci-dessous.

A. Échantillonnage et ventilation des données

Un partenaire met en œuvre une action bénéficiant à 20,000 bénéficiaires directs. L'action vise à cibler la population générale plutôt que de se concentrer sur un sous-groupe spécifique (par exemple, les enfants, les femmes enceintes et allaitantes). L'analyse des risques en matière de protection a montré que l'exclusion sociale est une préoccupation majeure dans ce contexte et que deux groupes à risque d'exclusion ont été identifiés (groupe A et groupe B). La ventilation de la population bénéficiaire est la suivante :

	Femme		Masculin	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
0 à 59 mois	10,400	52 %	9,600	48 %
5 à 17 ans	800	4 %	600	3 %
18-49 ans	3,000	15 %	3,200	16 %
50 ans et plus	6,000	30 %	5,400	27 %
Personnes vivant en situation de handicap ⁹	600	3 %	400	2 %
Groupe A	1,546	14%	1,536	16%
Groupe B	5,512	52 %	5,088	48 %
Groupe B	1,840	52 %	1,699	48 %

Parmi les 18,600 bénéficiaires directs de plus de 5 ans¹⁰, **377 personnes** (âgées de 5 ans et plus) doivent être incluses dans chaque campagne d'enquête afin de respecter la règle des 95/5 (ou 96 bénéficiaires en cas de contraintes opérationnelles et lors d'enquêtes régulières, afin de respecter la règle des 95/10).

Un échantillonnage aléatoire a permis d'identifier le nombre suivant de personnes pour chaque sous-groupe de population. La marge d'erreur¹¹ correspondante a été vérifiée pour l'ensemble d'entre elles afin d'identifier les limites au moyen d'une analyse au niveau des sous-groupes :

	Femme				Masculin				Potentiel supplémentaire groupes de diversité		Total
	5-17 ans	18-49 ans	50 ans et plus	En situation de handicap	5-17 ans	18-49 ans	50 ans et plus	En situation de handicap	Groupe de diversité A	Groupe de diversité B	
Taille de l'échantillon.	61	122	12	27	65	109	8	30	200	67	377
Marge d'erreur réelle (en%)	12%	9%	29%	19%	12%	9%	35%	18%	7%	12%	5%

Les cellules rouges mettent en évidence une marge d'erreur supérieure à 10 %, ce qui peut poser des problèmes pour garantir une analyse statistiquement représentative pour ce sous-groupe, et pour laquelle les partenaires peuvent envisager d'augmenter l'échantillon avec des techniques d'échantillonnage sans probabilité (par exemple, échantillonnage de quotas, échantillonnage téléphonique, etc.).

B. Calcul de la valeur PM KOI

Chacune des huit questions obligatoires permet une seule réponse. Pour calculer l'indicateur final, veuillez suivre les étapes suivantes :

1. Supprimer toutes les réponses « PAS DE REPONSE » de l'analyse (c'est-à-dire les exclure du dénominateur).

⁹ Selon les estimations, 15 % de la population mondiale vivent en situation d'handicap, une proportion qui est susceptible d'augmenter considérablement dans les crises humanitaires. Voir les [orientations opérationnelles de la DG ECHO sur l'inclusion des personnes en situation de handicap](#).

¹⁰ La DG ECHO encourage les partenaires à veiller à ce que les enfants soient également consultés sur la transversalité de la protection. Les partenaires peuvent souhaiter adapter les questions pour les enfants ou utiliser d'autres solutions de collecte de données qualitatives.

¹¹ La marge d'erreur réelle pour chaque sous-groupe a été vérifiée pour la population totale de ce sous-groupe spécifique. Par exemple, pour les femmes âgées de 18 à 49 ans, la marge d'erreur a été vérifiée pour une population totale de 3,000 personnes.

- Additionner le nombre de répondants qui ont choisi « OUI COMPLETEMENT » et « OUI, POUR LA PLUPART » pour toutes les questions sauf MEA 2. Pour MEA 2, additionner le nombre de répondants qui ont choisi « PAS VRAIMENT » et « PAS DU TOUT ».
- Pour chaque question, calculer le pourcentage (nombre de réponses pertinentes pour chaque sous-question/nombre de répondants à l'exclusion de « PAS DE REPONSE »).
- Calculer la moyenne du pourcentage pour les huit questions obligatoires afin d'obtenir le résultat final du PM KOI pour cette campagne d'enquête.

On trouvera un exemple ci-dessous :

SDH. 1											
Oui, complètement et pour la plupart	15	20	4	7	34	45	3	5	85	18	121
Pas vraiment et pas du tout	34	88	5	14	19	53	3	21	98	33	202
Je ne sais pas	5	12	2	5	7	7	1	4	7	10	34
Pas de réponse	7	2	1	1	5	4	1	0	10	6	20
Total positif/dénominateur	28%	▼ 17%	36%	▼ 27%	57%	43%	43%	▼ 17%	45%	30%	34%

Sur le tableau ci-dessus, 20 répondants ont répondu positivement au sous-groupe « Femmes 18-49 ans ». Le dénominateur permettant de calculer le pourcentage de réponses positives est $20 + 88 + 12 = 120$ (à l'exclusion de la « Pas de réponse »). Le pourcentage sera donc de $20/120 = 17\%$. Un calcul similaire est effectué automatiquement dans la feuille Excel pour tous les sous-groupes et pour le total des répondants, ce qui donne une valeur de 34% pour cette question.

Un calcul similaire est ensuite effectué pour les six questions suivantes :

SDH. 2											
Oui, complètement et pour la plupart	17	40	4	7	27	45	2	8	87	16	135
Pas vraiment et pas du tout	31	71	5	14	28	54	4	17	98	36	193
Je ne sais pas	6	10	2	4	7	6	1	4	9	8	32
Pas de réponse	7	1	1	2	3	4	1	1	6	7	17
Total positif/dénominateur	31%	33%	36%	▼ 28%	44%	43%	▼ 29%	▼ 28%	45%	▼ 27%	38%

MEA. 1											
Oui, complètement et pour la plupart	16	39	2	4	27	40	3	8	83	17	127
Pas vraiment et pas du tout	40	72	4	18	30	52	2	17	106	39	200
Je ne sais pas	3	10	5	3	5	5	2	4	7	6	30
Pas de réponse	2	1	1	2	3	12	1	1	4	5	20
Total positif/dénominateur	▼ 27%	32%	▼ 18%	▼ 16%	44%	41%	43%	▼ 28%	42%	▼ 27%	36%

ACC. 1											
Oui, complètement et pour la plupart	20	40	3	8	30	68	3	10	104	20	164
Pas vraiment et pas du tout	31	66	5	10	25	30	3	15	77	28	160
Je ne sais pas	8	13	2	7	7	7	1	4	9	11	38
Pas de réponse	2	3	2	2	3	4	1	1	10	8	15
Total positif/dénominateur	▼ 34%	▼ 34%	▼ 30%	▼ 32%	48%	65%	43%	▼ 34%	55%	▼ 34%	45%

ACC. 2											
Oui, complètement et pour la plupart	15	32	4	6	28	48	3	7	83	15	130
Pas vraiment et pas du tout	36	76	3	14	27	50	3	18	107	34	195
Je ne sais pas	3	7	4	5	7	6	1	4	5	9	28
Pas de réponse	7	7	1	2	3	5	1	1	5	9	24
Total positif/dénominateur	▼ 28%	▼ 28%	36%	▼ 24%	45%	46%	43%	▼ 24%	43%	▼ 26%	37%

PEM. 1											
Oui, complètement et pour la plupart	12	31	3	6	25	45	3	8	65	14	119
Pas vraiment et pas du tout	38	74	6	15	30	49	3	15	125	35	200
Je ne sais pas	4	9	2	4	7	7	1	6	6	8	30
Pas de réponse	7	8	1	2	3	8	1	1	4	10	28
Total positif/dénominateur	▼ 22%	▼ 27%	▼ 27%	▼ 24%	40%	45%	43%	28%	33%	▼ 25%	34%

PEM. 2												
Oui, complètement et pour la plupart	12	30	3	6	25	40	3	7	67	15	113	
Pas vraiment et pas du tout	37	77	6	15	30	54	3	15	123	34	207	
Je ne sais pas	5	8	2	4	7	8	1	7	4	10	31	
Pas de réponse	7	7	1	2	3	7	1	1	6	8	26	
Total positif/dénominateur	▼ 22%	26%	27%	▼ 24%	40%	39%	43%	▼ 24%	35%	▼ 25%	32%	

Une exception est à noter pour la question MEA. 2, où la valeur de 34 % pour cette question est définie en divisant 121 réponses « pas vraiment ou pas du tout » par $196 + 121 + 34 = 351$ (à l'exclusion de la « Pas de réponse »), comme ci-dessous :

MEA. 2											
Oui, beaucoup et oui, quelques	37	71	3	13	28	55	2	15	85	44	196
Pas vraiment et pas du tout	15	38	2	7	23	39	4	8	108	16	121
Je ne sais pas	5	9	4	5	7	8	1	4	2	3	34
Pas de réponse	4	4	3	2	7	7	1	3	5	4	26
Total négatif/dénominateur	▼ 26%	32%	▼ 22%	28%	40%	38%	57%	30%	55%	▼ 25%	34%

Les résultats finaux sont ensuite obtenus en calculant la moyenne des valeurs pour les huit questions :

	Sous-totaux						Total
	Total femmes	Total hommes	Total 5-17 ans	Total 18-49 ans	Total 50 ans et plus	Nombre total de personnes en situation de handicap	
Résultats de l'enquête du PM KOI pour ce cycle	▼ 28%	45%	36%	36%	35%	▼ 26%	36%

Et en calculant la moyenne des valeurs des deux questions obligatoires pour chaque élément PM :

	% moyen SDH	% moyen MEA	% moyen ACC	% moyen PEM
Résultats pour chaque élément PM	36%	35%	41%	33%

Dans cet exemple, le partenaire indiquera que **36 % des bénéficiaires ont déclaré que l'aide humanitaire était fournie de manière sûre, accessible, responsable et participative**. 377 personnes ont été incluses dans l'enquête, dont :

- 195 (52 %) étaient des femmes, dont 61 (31 %) filles et 27 (14 %) en situation de handicap ;
- 182 (48 %) étaient des hommes, dont 65 (36 %) garçons et 30 (16 %) en situation de handicap.

Cette conclusion ne doit pas être interprétée comme une mesure définitive précise ; il s'agit d'une estimation approximative visant à mettre en évidence les expériences des bénéficiaires.

Annexe 4 — Rapport à la DG ECHO sur le PM KOI au stade du rapport intermédiaire et du rapport final

Comme indiqué à la section 3, le **PM KOI est un indicateur de processus**, de sorte qu'indiquer la différence entre la valeur au début (niveau de référence) et à la fin de l'action (cible) ne sera pas suffisante au stade du rapportage. Au lieu de cela, **les partenaires sont tenus de rendre compte des difficultés signalées et des mesures correctives recensées, mises en œuvre et suivies** tout au long de la période d'exécution de l'action.

Dans l'exemple ci-dessus, pour la SDH 1, les femmes adultes de moins de 50 ans et les bénéficiaires masculins vivant en situation de handicap sont les deux sous-groupes présentant un faible niveau préoccupant de réponses positives (17 % pour chacun des deux sous-groupes). Les partenaires identifieraient les problèmes réels (grâce aux questions de suivi de l'enquête et/ou à l'échantillonnage non probable supplémentaire ou à l'enquête qualitative) et élaboreraient des mesures correctives adaptées, en consultation avec les sous-groupes spécifiques.

Au cours de la deuxième série d'enquêtes, les partenaires seront en mesure d'évaluer si les mesures correctives mises en œuvre ont augmenté le pourcentage des réponses positives à la SDH 1. Dans le cas contraire, des consultations supplémentaires avec les communautés et d'autres mesures correctives devraient être conçues et mises en œuvre (et faire l'objet d'un suivi au cours de la 3^{ème} série d'enquêtes).

Le tableau ci-dessous, [disponible dans la boîte à outils Excel](#), fournit un exemple de ce qui pourrait être annexé au rapport intermédiaire et au rapport final :

	1ere campagne d'enquête [insérer la date]		2eme campagne enquête [insérer la date]		Xeme campagne enquête [insérer la date]	
	<i>Retour d'information reçu (à partir des questions de suivi)</i>	<i>Mesures correctives</i>	<i>Retour d'information reçu (à partir des questions de suivi)</i>	<i>Mesures correctives</i>	<i>Retour d'information reçu (à partir des questions de suivi)</i>	<i>Mesures correctives</i>
SDH 1	Femmes : vol signalé sur leur chemin de retour à la maison Personnes en situation de handicap : extorsion par le personnel humanitaire	Groupe de discussion thématique pour identifier un endroit sûr pour fournir les services Mettre en place des comités communautaires qui soient présents lors des distributions				
SDH 2						
MEA 1						
MEA 2						
ACC 1						
ACC 2						
PEM 1						
PEM 2						

Annexe 5 — Questions fréquemment posées

Cette section sera régulièrement mise à jour sur la base des questions reçues par les partenaires.

➤ **Comment le PM KOI est-il lié aux décisions de financement ?**

L'indicateur est un outil permettant à la DG ECHO de contrôler le respect des principes de la transversalité de la protection, mais il n'est pas lié à une augmentation ou à une diminution du financement. Et pourquoi cela ? Simplement parce que la transversalité de la protection est un processus, c'est le « comment » plutôt que le « quoi » de la mise en œuvre de l'action humanitaire. Elle est donc liée, avec plusieurs autres aspects tels que la transversalité de la dimension de genre et de l'âge et l'inclusion des personnes en situation de handicap, à la *qualité* de l'aide humanitaire, ainsi qu'à son efficacité. En examinant les processus — *comment* — la DG ECHO reconnaît que les processus nécessitent du temps et des efforts et qu'il existe un continuum d'améliorations — parfois plus grandes, parfois plus petites. Un lien immédiat avec le financement impliquerait un processus à somme nulle dans lequel les partenaires pourraient être pénalisés indépendamment des efforts d'amélioration. En outre, les efforts peuvent être affectés par des événements extérieurs qui ne peuvent être traités ou corrigés par le partenaire concerné, par exemple l'aide humanitaire peut être directement ciblée par des acteurs armés, même lorsque tous les efforts raisonnables sont déployés pour garantir la sécurité de l'acheminement de l'aide.

➤ **Mon organisation a déjà mis au point des outils pour mesurer la transversalité de la protection. Sommes-nous obligés d'utiliser le PM KOI de la DG ECHO et/ou son outil d'enquête ?**

Non. Les partenaires sont libres d'utiliser d'autres outils pour assurer le suivi systématique des éléments de la transversalité de la protection, mais la DG ECHO s'attend à ce que vous ayez le même niveau d'information que si vous utilisiez le PM KOI de la DG ECHO et l'outil. Quel que soit l'outil, les partenaires doivent rendre compte des mesures correctives prises et pas seulement du pourcentage d'amélioration d'un indicateur.

➤ **Devons-nous procéder à un suivi spécifique de la transversalité de la protection ?**

Non. L'outil a été conçu pour maximiser son intégration dans les outils M&E existants. Toutefois, les données doivent être extrapolées et analysées séparément afin de pouvoir déterminer et mettre en œuvre les mesures correctives requises, ainsi que de pouvoir rapporter sur l'indicateur. Le suivi des actions sur le terrain offre également des possibilités de dialogue entre la DG ECHO et le partenaire sur les mesures de la transversalité de la protection prises tout au long du projet.

➤ **Si seules huit questions sont nécessaires pour mesurer l'indicateur, pourquoi l'outil d'enquête a-t-il plus de questions ?**

Les huit questions incluses dans le questionnaire sont l'exigence minimale pour mesurer le PM KOI. À des fins de mesure, ces questions fournissent davantage d'informations quantitatives que qualitatives. Toutefois, un soutien qualitatif sera nécessaire pour déterminer les mesures correctives appropriées lorsque des problèmes sont soulevés.

➤ **La transversalité de la protection n'est pas gratuite : les coûts connexes peuvent-ils être inclus dans le budget ?**

Tous les partenaires de la DG ECHO devraient connaître les quatre éléments de la transversalité de la protection, leur mise en œuvre ainsi que leur suivi et leur évaluation réguliers. La DG ECHO est consciente qu'il pourrait être nécessaire d'inclure des coûts spécifiques et est disposée à soutenir les partenaires à cet égard. Il peut s'agir, par exemple, d'investissements dans le renforcement des capacités, d'ateliers sur le PM, d'exercices de consultation communautaire ou d'évaluations externes. Toutefois, l'aide est subordonnée à une justification claire des besoins budgétaires supplémentaires dans un contexte spécifique (par exemple, un nouvel environnement opérationnel nécessitant des investissements dans le renforcement des capacités du personnel national) et sera fournie uniquement dans le cadre d'un plan institutionnel plus large visant à renforcer la transversalité de la protection dans un contexte spécifique. La DG ECHO ne couvre pas les dépenses liées à la transversalité de la protection au niveau du siège des partenaires.