



Politique institutionnelle
PSE

PI 06 I Complément n°2



La sélection, l'identification et le suivi/ évaluation des bénéficiaires

Par la Direction 3i (Innovation, Impact & Information)

Mars 2021
Mis à jour 2023

La mission sociale de HI :

« Humanité & Inclusion est une organisation de solidarité internationale indépendante et impartiale, qui intervient dans les situations de pauvreté et d'exclusion, de conflits et de catastrophes. Œuvrant aux côtés des personnes handicapées et des populations vulnérables, elle agit et témoigne, pour répondre à leurs besoins essentiels, pour améliorer leurs conditions de vie et promouvoir le respect de leur dignité et de leurs droits fondamentaux ».

Ce complément à la Politique de Qualité des Projets (PQP) précise les principes et étapes clés en matière d'identification, de suivi et d'évaluation des bénéficiaires des actions de HI.

- Voir la [Politique Qualité des Projets](#) (HI, 2022)
- Voir le complément de la PQP n°1 : [Le concept de projet chez HI](#) (HI, 2019)

De par la diversité de son mandat, de ses expertises et de ses contextes d'intervention (urgence, développement, camps de réfugiés...), Humanité & Inclusion (HI) agit auprès de groupes cibles variés, et s'engage à mettre en œuvre des programmes sur la seule base des besoins identifiés. L'aide apportée se fait donc sans considération de race, de croyance ou de nationalité, et sans discrimination d'aucune sorte. Les bénéficiaires sont sélectionnés sur la base des besoins : des critères précis de vulnérabilité sont établis, assurant que les priorités en matière d'assistance sont déterminées en fonction des besoins constatés.

Un parcours-type des bénéficiaires

HI veille à établir autant que possible un parcours-type des bénéficiaires, allant de leur identification à leur prise en charge par HI et/ou ses partenaires. Le suivi des bénéficiaires est réalisé à l'aide d'enquêtes menées à des moments clés de la mise en œuvre de l'appui. Le parcours-type des bénéficiaires se compose de trois principales phases :

- **Référencement** : une personne est référée vers HI pour recevoir un soutien éventuel. Il peut s'agir d'un référencement externe, interne ou d'une identification directe. Après avoir vérifié l'absence de doublons, HI enregistre les informations de la personne.
- **Vérification et identification** : HI procède à une évaluation individuelle pour déterminer si l'individu a réellement besoin d'un service. S'il est confirmé que l'individu doit être soutenu, une session de planification est organisée avec le personnel concerné.
- **Intervention technique** : la prise en charge commence et des fiches de suivi sont remplies jusqu'à la fin de la prise en charge du bénéficiaire. Lorsque le bénéficiaire a reçu l'ensemble de l'assistance en fonction de ses besoins, un formulaire de sortie est rempli.



Des outils à toutes les étapes-clés du processus pour les bénéficiaires individuels

- Formulaire de **référéncement** incluant les critères de vulnérabilité définis par HI, et communiqué aux partenaires et autres acteurs afin qu'ils puissent référer d'éventuels bénéficiaires vers les services de HI
- **Cartographie** des services existants dans la zone afin que les équipes HI réfèrent à leur tour vers d'autres services si HI n'est pas en mesure de soutenir la personne
- Formulaire à remplir dans le cadre de la **sélection des ménages vulnérables**
- Formulaire d'évaluation des besoins individuels
- Formulaire d'**informations générales sur l'individu**, et formulaire d'informations générales sur les **aidants**, visant à recueillir un minimum de renseignements personnels sur la personne identifiée en tant que bénéficiaire ET sur son principal aidant (également bénéficiaire direct de l'aide)
- Outils de **gestion de cas** (évaluation technique, suivi, décharge) pour recueillir les données tout au long du parcours de prise en charge du bénéficiaire
- Formulaire/compte-rendu de **séance d'éducation des aidants** afin qu'ils soient partie prenante de la prise en charge (poursuite des soins par exemple au retour à domicile)

La sélection et l'identification des bénéficiaires

Une analyse préalable à toute intervention

Avant toute intervention, Humanité & Inclusion (HI) réalise un **diagnostic initial** en concertation avec les autorités nationales, et en coordination et complémentarité avec d'autres acteurs de l'aide présents au sein des pays concernés afin d'éviter les doublons.

Cette **analyse de situation et des besoins** permet à HI :

- De définir des groupes cibles en tant que potentiels bénéficiaires : il peut s'agir de victimes d'accident de la route, de femmes et filles handicapées accédant à des services de santé sexuelle et de reproduction, de femmes et filles enceintes, de personnes atteintes de maladies chroniques ou mentales, de personnes exposées à des événements traumatiques ou à du stress, de personnes à risque de subir des discriminations ou des violences, de personnes en besoin de services de réadaptation physique et fonctionnelle, d'écoliers en situation de handicap, etc.
- De définir les barrières à l'accès aux services, et les facilitateurs qui pourraient influencer positivement sur ce nonaccès.
- De définir ses zones d'intervention.

Avant le déploiement de ses activités, et toujours **sur la base de la situation, des besoins et/ou vulnérabilités identifiés lors du diagnostic**, HI confirme avec les **communautés** (groupes de femmes, représentants des personnes handicapées, leaders communautaires, etc.) **le type de bénéficiaires ciblé**.

Interventions auprès de collectivités

Certaines interventions visent spécifiquement des **groupes** :

- L'ensemble d'une population (sensibilisation de masse, communication média).
- L'ensemble d'une communauté (éducation aux risques, éducation à la santé).
- L'ensemble des ménages d'une zone dans des contextes spécifiques (comme par exemple une distribution alimentaire d'urgence dans une zone à très forte insécurité alimentaire).
- L'ensemble des membres de groupes spécifiques afin de renforcer ou faciliter leur participation aux projets.



Identification des bénéficiaires individuels : les champs du formulaire d'informations générales¹

Informations générales : Nom de l'intervieweur / Lieu / Date / Modalité d'identification / Numéro d'identification unique²

Informations personnelles :

- Coordonnées : nom ; pièce d'identité ; adresse/coordonnées GPS ; numéro de téléphone ; statut (réfugié/déplacé/communauté hôte/autre/inconnu)*
- Identification du ménage : ID ménage ; nom du chef de famille ; genre ; nombre d'adultes et d'enfants dans le ménage*
- Identification du principal aidant
- Principaux déterminants individuels : genre* ; âge* ; handicap via les questions du Washington Group*.

¹ Ces informations ne sont pas à collecter systématiquement, cela dépend du projet (la pièce d'identité et les coordonnées GPS sont des données particulièrement sensibles dans certains contextes). En revanche, les core questions sont obligatoirement collectées (elles sont estampillées ci-dessus par une astérisque).

² L'attribution d'identifiants uniques permet d'avoir une bonne gestion de la base de données, d'établir un lien entre le bénéficiaire, l'aidant et le ménage, et de les utiliser aussi dans le cadre du suivi technique du bénéficiaire.

Interventions auprès d'individus ou de ménages

Si certaines activités ciblent donc une collectivité, d'autres visent des individus. La sélection des individus, ou des ménages, se fait dans ce cas :

- Directement par **HI** ou par ses **partenaires opérationnels** (organisations de la société civile ou de personnes handicapées).



HI sélectionne ses partenaires opérationnels par un processus de « due diligence », d'audit organisationnel et financier – comme définis par les règles internes de HI¹, des bailleurs mais aussi des règles nationales en vigueur.

- Lors d'**enquêtes** en porte-à-porte.
- Par le biais d'une **représentation communautaire**, complétée d'une vérification par HI sur la base d'un échantillon des listes de bénéficiaires.
- Via des **mécanismes de recrutement de bénéficiaires** ; d'autres critères – comme la viabilité des entreprises ou la motivation des personnes – s'ajoutent alors aux critères de vulnérabilité socio-économique : c'est le cas par exemple pour les activités de génie civil léger ou encore le soutien aux activités génératrices de revenus. Dans ce cas, une commission (HI, partenaires, leaders communautaires) analyse et statue sur les dossiers reçus.

Enfin, HI ne sélectionne pas à proprement parlé les bénéficiaires lors de ses **interventions de soutien et de renforcement des services existants** (services de santé, de réadaptation, de protection, d'éducation, économiques...). Dans ce cas, **toute personne se présentant dans le service** bénéficie d'un diagnostic, et après confirmation d'un besoin, d'une prise en charge.

¹ HI a développé plusieurs politiques et directives institutionnelles [entre autres [Politique de lutte contre la fraude et la corruption](#) (2019), [Politique relative aux mesures et réglementations antiterroristes](#) (2020), [Signalement des suspicions de fraude et d'abus](#) (2018)] qui encadrent les mesures de détection, les procédures spécifiques ainsi que les périmètres de contrôle, qui se limitent « aux catégories suivantes : au sein des membres et personnels de Handicap International, les mesures de détection pourront concerner les dirigeants et la chaîne managériale du projet concerné jusqu'au niveau chef de projet ; aux organismes partenaires ; aux entreprises, prestataires et fournisseurs de biens et de services ». Les bénéficiaires en sont exclus, « en vertu des principes d'humanité, d'impartialité et de non-discrimination qui guident notre action sur le terrain ».



Consentement libre et éclairé

Avant toute collecte d'informations, un consentement est à demander. Cela signifie que la **raison de la collecte** est expliquée clairement au bénéficiaire, et que le traitement et l'utilisation des données doivent se limiter à la réalisation de l'objectif spécifique exposé au bénéficiaire.

- ➔ Voir Recommandation 3 – Obtenir le consentement libre et éclairé des participants, in [Etudes et recherches à HI : Pour une gestion éthique des données](#), HI, 2015



Protection des données personnelles et sensibles

La protection des données doit être garantie dans **toutes les étapes de la gestion de données**. Tout projet doit donc respecter les principes suivants : Licéité, loyauté et transparence / Limitation des finalités / Minimisation et exactitude / Conservation limitée / Confidentialité et sécurité

- ➔ Voir Recommandation 5 – Assurer la sécurité des données personnelles et sensibles, in [Etudes et recherches à HI : Pour une gestion éthique des données](#), HI, 2015
- ➔ Consultez sur Hinside les [ressources clés sur la protection des données](#)
- ➔ Voir aussi la fiche outil [Crypter vos questionnaires](#) (SurveyCTO), Data unit/3i, 2020

Le suivi/évaluation des bénéficiaires

Humanité & Inclusion adapte ses méthodologies de suivi/évaluation en fonction de ses interventions et des bénéficiaires ciblés.

Interventions auprès de collectivités

HI mesure dans ce cas les effets de ses interventions essentiellement par des **enquêtes Connaissances, Attitudes, Pratiques** (CAP) afin d'établir les changements de comportement d'une population donnée (souvent à un instant T et à un instant T+1).

La **participation des bénéficiaires** aux projets fait également l'objet de suivi/évaluation, y compris par le biais de systèmes de retours et plaintes (voir le critère qualité Redevabilité aux populations du Référentiel qualité HI).

Dans le cas de distributions d'argent/de vouchers ou fournitures de matériel, HI réalise après chaque distribution des **enquêtes post-distribution**.



Tout matériel fourni entraîne la signature d'un **certificat de donation**, et les enquêtes post-distribution intègrent l'analyse de l'utilisation réellement faite du produit, matériel produit ou argent distribué.

Enfin, le suivi des partenaires se fait sur base **du suivi des plans d'action et plans de renforcement des capacités**, lors de **visites régulières, d'évaluations intermédiaires ou finales**.

Interventions auprès d'individus ou de ménages

Pour des actions envers des individus ou des ménages, le suivi des bénéficiaires s'effectue par le biais de **collecte de données sur la situation initiale, la situation en cours d'appui et la situation finale**, permettant d'évaluer le parcours du bénéficiaire entre le début et la fin du projet. Ce suivi peut être complété par un **plan d'action personnalisé** mis à jour à chaque rencontre avec le bénéficiaire ou lors de distributions également.

Enfin, le suivi des usagers des services se fait principalement au sein des services, par la **systématisation de comptes rendus d'intervention et le remplissage de fiches de suivi**. Par exemple : une



Le saviez-vous ?

HI s'est dotée d'une directive institutionnelle pour encadrer la gestion des archives, et fournir aux équipes les éléments opérationnels nécessaires à un archivage efficace.

→ [La gestion des archives](#), HI, 2019

évaluation technique recueille les données lors de la première rencontre avec le bénéficiaire. Un formulaire de suivi permet de recueillir les données lors de chaque séance auprès du bénéficiaire. Un formulaire de décharge recueille les données de la séance finale et évalue les progrès du bénéficiaire. Dans certains cas, HI peut également effectuer directement, ou par le biais de partenaires, un **suivi individualisé des personnes de retour dans leur communauté ou des évaluations à domicile ou par téléphone** sur la qualité du service reçu.



Cas concret – Projet ACTIF au Mali (2018-2021)

Ce projet vise à améliorer l'accès à des opportunités économiques pour les jeunes à risque d'exclusion. Dans ce cadre, la sélection des bénéficiaires se fait selon une démarche de priorisation des personnes vulnérables ET la capacité des bénéficiaires à développer un *business plan*.

HI communique largement dans un premier temps sur l'opportunité d'insertion professionnelle offerte par le projet dans les communautés identifiées. Les jeunes sont ainsi invités à constituer et déposer leur dossier de projet professionnel à un guichet (par exemple : mairie).

Ces dossiers sont ensuite examinés par des comités de sélection indépendants, impliquant les autorités locales, les services techniques de l'État et les leaders communautaires. La sélection des bénéficiaires s'effectue sur la base des critères de vulnérabilité prédéterminés par le diagnostic initial et la solidité des dossiers¹.

HI calibre ensuite le montant de la subvention à verser aux bénéficiaires sélectionnés en fonction de la teneur de leur *business plan*. Le projet soutient par ailleurs le bénéficiaire en utilisant l'approche ASP (Accompagnement Social Personnalisé) pour les rendre responsables et autonomes dans la mise en œuvre de leurs activités économiques. Des comités de suivi s'assurent que le bénéficiaire utilise la subvention reçue pour acquérir les intrants nécessaires au lancement ou au renforcement de sa microentreprise.

L'identification des besoins, la responsabilisation et le suivi rapproché des bénéficiaires par HI et les autres acteurs du projet garantissent ainsi la bonne utilisation des fonds alloués.

¹ Si la vulnérabilité et les besoins de réinsertion socio-économique d'un ancien combattant sont établis, HI n'a pas vocation à l'exclure de ses bénéficiaires de ce simple fait. Par ailleurs, HI ne suit en aucun cas un indicateur du type « % des jeunes bénéficiaires ayant reçu des subventions et créé leurs microentreprises sont issus du programme malien de Désarmement, Démobilisation et Réinsertion (DDR) ».



Sources

- [Identification & Suivi des bénéficiaires](#) : Résultats des groupes de travail des Directions techniques, HI, 2021
- Fiche outil : Formulaire d'informations générales individus - Bénéficiaires de services directs / Boîte à outils Core questions, HI, 2019
- Documents internes sur le projet ACTIF 2 au Mali et sur le screening des bénéficiaires, des partenaires et des ressources humaines