



Humanité & Inclusion (HI) et Terre des hommes (Tdh) en Jordanie



Contextes opérationnels

Humanité & Inclusion (HI) 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, améliorer leurs conditions de vie et promouvoir le respect de leur dignité et de leurs droits fondamentaux.

En Jordanie, HI fournit des services de réadaptation aux personnes blessées ou en situation de handicap et assure la formation du personnel local. HI a également mis en place plusieurs centres permanents et mobiles "handicap et vulnérabilité" afin de s'assurer que les personnes les plus vulnérables reçoivent l'aide dont elles ont besoin, et travaille avec des organisations de personnes en situation de handicap, les aidant à obtenir une plus grande reconnaissance de leurs droits, en mettant l'accent sur une meilleure inclusion économique.

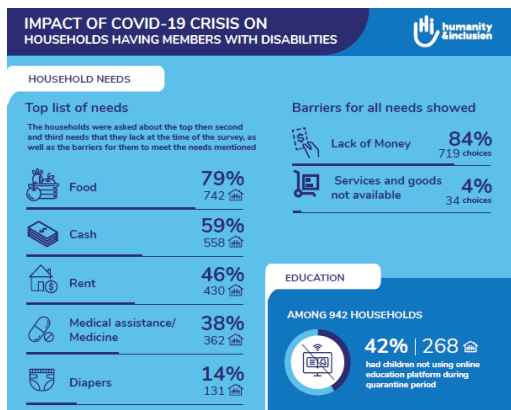
Terre des hommes (Tdh) est la première organisation suisse d'aide à l'enfance. Grâce à ses programmes de santé, de protection et d'aide d'urgence, cette organisation d'aide indépendante et impartiale fournit chaque année une assistance aux enfants et à leurs familles dans une quarantaine de pays.

En Jordanie, Tdh apporte son aide aux enfants défavorisés par le biais d'activités psychosociales. Les cas les plus vulnérables, souvent exposés à l'exploitation par le travail et à la violence fondée sur le genre, sont suivis par un accompagnement individualisé. Tdh travaille également avec la police des mineurs pour s'assurer qu'elle s'adresse aux jeunes filles et garçons en contact avec la loi de manière appropriée et dans le respect de leurs droits. Dans les centres de détention pour mineurs, Tdh est active pour leur offrir une formation professionnelle et pour renforcer les compétences du personnel chargé de leur encadrement.

Étude de cas

Humanité & Inclusion (HI): le peu de données disponibles sur l'impact du confinement lié à l'épidémie de COVID-19 sur les besoins des personnes en situation de handicap, a conduit HI à réaliser une évaluation des besoins en avril 2020 afin de déterminer les conséquences de l'épidémie sur leurs bénéficiaires et sur leurs projets en cours en Jordanie. L'enquête a été menée par téléphone auprès de 942 ménages, dont 524 ménages avec des adultes en situation de handicap et 418 ménages avec des enfants en situation de handicap. HI a utilisé un échantillonnage choisi à dessein pour sélectionner les répondants parmi le jeu de données comprenant l'ensemble des bénéficiaires actuels de HI. KoBoToolbox a été utilisé pour la première collecte de données. Une fois que du temps a pu être dégagé pour concevoir une approche davantage axée sur la qualité, les données ont été collectées une deuxième fois via SurveyCTO.

Terre des hommes (Tdh): d'une manière similaire, peu de données étaient disponibles sur l'impact du confinement lié au COVID-19 sur la protection des enfants et la détention des mineurs. Tdh a donc procédé à une évaluation rapide des besoins sur le sujet en avril 2020. Quatre moyens différents ont été utilisés afin de collecter les données par téléphone : a) Enquête auprès des ménages via une collecte de données sur mobile (MDC) ; b) Briefings des responsables de cas ; c) Entretiens avec des informateurs clés des acteurs de l'A2J ; d) Briefings sur le contexte lié au COVID-19. L'enquête auprès des ménages s'est appuyée sur une méthodologie d'échantillonnage géographique et à dessein en utilisant la base de données des bénéficiaires actuels de Tdh.



“ Les enquêtes par téléphone peuvent également être mises en œuvre dans une situation normale. La collecte de données en personne est nécessaire au début. Une fois que la confiance des bénéficiaires est établie, les enquêtes par téléphone peuvent venir les remplacer, ce qui présente toute une série d'avantages.

HI Jordanie

Lorsque le confinement a été instauré, nous avons eu peur de perdre le contact avec certains de nos bénéficiaires les plus exposés. Des enquêtes par téléphone nous ont permis de rester informés de leur situation et de l'évolution de leurs besoins.

Tdh Jordanie



Opportunités



- Meilleure **accessibilité et collaboration des équipes terrain**.
- Développement de **nouveaux types de matériel et de méthodologies de formation** pour les enquêteurs - adaptés aux situations à distance - (tel que le *e-learning*, etc.).
- **Accessibilité accrue aux principaux bénéficiaires**, qui peuvent être recontactés au besoin s'ils ne sont pas disponibles, et ce autant que nécessaire (possibilité limitée lors d'enquêtes en personne).
- Un **taux de réponse plus élevé des bénéficiaires vulnérables**, les enquêtes à distance procurant un sentiment de sécurité et de non-intrusion.
- **Suivi en temps réel de la qualité de la base de données sur le serveur** par le responsable de l'enquête ; ce dernier n'étant pas sur le terrain avec les équipes comme lors d'une enquête en personne, il a la possibilité de vérifier la qualité des données en temps réel au fur et à mesure que les données sont envoyées au serveur.
- **Gain de temps et d'argent** par rapport à une enquête en personne.
- **Logistique plus simple** par rapport aux enquêtes en personne.

Barrières

- Défis supplémentaires lors de la **formation** des enquêteurs : assurer la formation à distance avec une logistique adéquate (connexion internet stable, ordinateurs).
- Adaptation nécessaire de **la longueur du questionnaire** prenant en compte le facteur "à distance" pour limiter le sentiment de lassitude des bénéficiaires.
- Adaptation nécessaire des heures de travail des enquêteurs pour assurer une **bonne mise en œuvre de l'enquête** : le moment le plus adéquat pour contacter les bénéficiaires étant le soir.
- **Manque d'accès aux bénéficiaires** sans numéro de téléphone.
- Difficulté de **trouver un équilibre** entre qualité des données, coût et rapidité de la mise en œuvre de la collecte des données.
- Les **données sensibles** ont dû être exclues de l'enquête à distance pour des raisons de protection des données (impossible d'interroger à distance le bénéficiaire directement ciblé).
- Le handicap du bénéficiaire peut **affecter** la qualité des données fournies.
- Limitation de la **triangulation des données** en raison de l'absence d'observation.

Recommandations

- **Vérifiez qu'il n'existe pas d'étude standard déjà construite** et testée par une autre entité ou par votre siège avant d'en créer une de zéro.
- **Utilisez des relais (personnes) déjà connus du bénéficiaire pour collecter les données** lorsque vous devez recueillir des informations sensibles au cours d'une enquête par téléphone. Cela permettra au bénéficiaire de se sentir plus à l'aise et de fournir des données de meilleure qualité.
- **Divisez le groupe principal en sous-groupes**, lorsqu'il y a un nombre important d'enquêteurs à former à distance, pour assurer une formation efficace et un suivi rigoureux de tous les participants. Veillez également à ce que chacun dispose d'un environnement adéquat pour la formation en ligne (connexion internet stable, écran suffisamment grand pour afficher correctement le contenu de la formation, etc.).
- **Raccourcissez le questionnaire et concentrez-vous sur les aspects les plus importants** afin d'éviter les problèmes de qualité des données lors d'une enquête à distance.
- **Coordonnez-vous avec vos collègues et les autres acteurs humanitaires** afin de vous concentrer sur les informations manquantes, d'éviter une sollicitation excessive des bénéficiaires, et la duplication des données.
- **Faites appel au soutien et aux conseils internes disponibles** (siège, bureaux régionaux, *hotlines*, etc.) pour la collecte des données sur mobile et leur analyse.
- **Envisagez d'utiliser les méthodologies d'enquêtes téléphoniques dans d'autres contextes**, si celles-ci sont adaptées à votre projet et son contexte, car elles présentent un certain nombre d'avantages.

