

# Termes de Référence de la Recherche

Évaluation Rapide / Suivi de la situation humanitaire (HSM) – VBG/PSEAH

DRC2307

République Démocratique du Congo (RDC)

07 novembre 2023

V1

**REACH** Informing  
more effective  
humanitarian action

## 1. Résumé

<b>Pays d'intervention</b>	République Démocratique du Congo (RDC)		
<b>Type d'urgence</b>	<input type="checkbox"/> Catastrophe naturelle	<input checked="" type="checkbox"/> Conflit	<input type="checkbox"/> Autre (spécifier)
<b>Type de crise</b>	<input type="checkbox"/> Crise soudaine	<input type="checkbox"/> Crise à progression lente	<input checked="" type="checkbox"/> Crise prolongée
<b>Agence(s) / Organisme(s) mandataire(s)</b>	Foreign, Commonwealth & Development Office (FCDO) USAID's Bureau for Humanitarian Assistance (BHA)		
<b>Code projet IMPACT</b>	21AZU / 21AZG		
<b>Durée totale de la recherche</b> (de la conception de la recherche aux produits finaux / M&E)	10/10/2023 à 14/12/2023		
<b>Calendrier de la recherche</b> Ajouter les échéances planifiées (pour le premier cycle si plusieurs)	1. Pilote / formation : 13/11/2023		6. Présentation préliminaire : -
	2. Début de la collecte de données : 14/11/2023		7. Produits envoyés pour validation : 07/12/2023
	3. Fin collecte de données : 27/11/2023		8. Produits publiés : 14/12/2023
	4. Données analysées : 04/12/2023		9. Présentation finale : -
	5. Données envoyées pour validation : 04/12/2023		
<b>Nombre d'évaluations</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Une seule évaluation (un cycle) <input type="checkbox"/> Plusieurs évaluations (plus d'un cycle) [Décrire ici la fréquence du cycle]		
<b>Étape(s) humanitaire(s) clé(s)</b> Spécifier <b>ce que</b> l'évaluation va informer et <b>quand</b> , par exemple : le Cluster Abris va utiliser ses données pour rédiger son Revised Flash Appeal;	<b>Étapes</b>		<b>Echéances</b>
	<input checked="" type="checkbox"/>	Plan/stratégie d'un bailleur	31/12/2023
	<input type="checkbox"/>	Plan/stratégie inter-cluster	--/ /----
	<input checked="" type="checkbox"/>	Plan/stratégie d'un cluster	08/12/2023
	<input type="checkbox"/>	Plan/stratégie d'une plateforme d'ONG	--/ /----
<input type="checkbox"/>	Autre (spécifier) :	--/ /----	
	<b>Type d'audience</b>		<b>Dissémination</b>

<b>Type d'audience &amp; Dissémination</b> Spécifier <b>qui</b> l'évaluation va informer et <b>comment</b> les produits seront disséminés pour informer l'audience	<input checked="" type="checkbox"/> Stratégique <input checked="" type="checkbox"/> Programmatique <input type="checkbox"/> Opérationnelle <input type="checkbox"/> [Autre, Spécifier]	<input type="checkbox"/> Envoi général des produits (par exemple, via email aux consortiums d'ONG, aux participants de l'équipe humanitaire du pays, aux bailleurs) <input checked="" type="checkbox"/> Envoi aux clusters (par exemple, Education, Abris, EHA) et présentation des résultats à la prochaine réunion du cluster <input checked="" type="checkbox"/> Présentation des résultats (par exemple à la réunion de l'équipe humanitaire du pays ; d'un Cluster) <input checked="" type="checkbox"/> Dissémination à travers de sites internet (Relief Web & REACH Resource Centre) <input type="checkbox"/> [Autre, spécifier]
<b>Plan détaillé de dissémination requis</b>	<input type="checkbox"/> Oui	<input checked="" type="checkbox"/> Non
<b>Objectif général</b>	<i>Etudier l'accès, l'acceptance et la qualité de la réponse liée à la Violence Basée sur le Genre (VBG), à travers le point de vue des prestataires de service humanitaires opérant actuellement dans les camps de déplacés à la périphérie de Goma.</i>	
<b>Objectif(s) spécifique(s)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Mieux comprendre les possibilités et difficultés d'accès des survivant.e.s à la VBG aux services de soutien disponibles liés aux VBG.</i></li> <li>2. <i>Mieux comprendre le degré d'acceptance de ces services par la communauté concernée.</i></li> <li>3. <i>Évaluer la qualité de la prestation de services en termes d'infrastructure et de coordination avec d'autres structures disponibles.</i></li> </ol>	
<b>Questions de recherche</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Les services de soutien VBG dans les camps de déplacés à la périphérie de Goma sont-ils <b>accessibles</b> à toutes les populations et à tout moment ?</i> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Quels sont les problèmes d'accès ?</i></li> <li>b. <i>Quelles sont les solutions mises en œuvre ?</i></li> <li>c. <i>Quelles sont les options alternatives disponibles pour les populations du point de vue des prestataires de services ?</i></li> </ol> </li> <li>2. <i>Quel est le niveau d'<b>acceptabilité</b> des prestataires de service VBG et de personnes qui s'y rendent ?</i> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Quelles sont les risques et conséquences pour les personnes de se rendre dans ces points de services ?</i></li> </ol> </li> <li>3. <i>Quelle est la <b>qualité</b> des services fournis dans ces structures et le niveau de coordination entre acteurs ?</i> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Les services fournis sont-ils conformes aux Procédures opérationnelles standardisées (SOPs) mises en place par le sous-cluster VBG et sont-ils adaptés au contexte local ?</i></li> <li>b. <i>Quelles sont les lacunes en termes de soutien ?</i></li> <li>c. <i>Quelle est la connaissance des prestataires de service des différents services disponibles par rapport aux autres infrastructures présentes ?</i></li> <li>d. <i>Quelles sont les services indisponibles ? Quelles barrières ?</i></li> </ol> </li> </ol>	
<b>Couverture géographique</b>	<i>Dix camps de déplacés dans la périphérie de Goma, Nord-Kivu, RDC, évalués en mai/juin 2023 par le sous-cluster VBG : Acogenoki, Bujari, Bulengo Bushagara, Don Bosco (Murambi), Elohim, Kibati, Lushagala, Rusayo et Shabindu/Kashaka.</i>	
<b>Sources de données secondaires</b>	<b>Contexte de la RDC</b> OCHA, <a href="#">République démocratique du Congo : Aperçu des besoins humanitaires 2023</a> , janvier 2023.	

- OCHA, [République démocratique du Congo Plan de réponse humanitaire 2023](#), février 2023.
- Agence des Nations Unies pour les réfugiés (UNHCR), [Urgence en République démocratique du Congo](#), juin 2023.
- Conseil de sécurité des Nations Unies, [RDC : le Conseil de sécurité adopte une déclaration condamnant les attaques du M23 et enjoignant aux « parties extérieures » de cesser leur appui à ce groupe armé](#), mars 2023.
- Nations Unies – ONU INFO, [RDC : des centaines de morts et des centaines de milliers de déplacés dans des attaques dans l'Est](#), janvier 2023.

**Contexte de la réponse VBG et évaluations**

- Sous-Cluster Violence Basée sur le Genre, [GBV Sub Cluster in DR Congo](#), octobre 2023.
- Sous-Cluster Violence Basée sur le Genre, [République démocratique du Congo : Bulletin d'Information trimestriel du GBV AoR - Janvier - Mars \(T1\) 2023](#), juin 2023.
- Sous-Cluster Violence Basée sur le Genre, [Rapport des évaluations des risques de violences basées sur le genre dans les camps de déplacés internes dans la ville de Goma et dans le territoire de Niragongo dans la province du Nord-Kivu](#), juin 2023
- RFI, [RDC : le camp de Bulengo à Goma au bord de la saturation](#), mars 2023.
- TRTAfrika, [La vie de plus en plus précaire dans le camp des déplacés à Goma](#), août 2023.
- MSF, [RDC : au Nord-Kivu, MSF demande une augmentation de l'aide humanitaire rapide et concrète face à une crise d'ampleur historique](#), juin 2023.
- MSF, [Les déplacés de Goma, une catastrophe pourtant si visible](#), juin 2023.
- MSF, [RDC : « l'impasse la plus totale » pour les déplacés à Goma](#), septembre 2023.
- UNHCR, [Le HCR dénonce la recrudescence des violences à l'encontre des femmes et des jeunes filles dans l'est de la RDC](#), juillet 2023.

**Méthodologie et outils**

- UNICEF, [Availability, Accessibility, Acceptability and Quality framework: A tool to identify potential barriers to accessing services in humanitarian settings](#).
- The Global Women's Institute, [Gender-Based Violence Research, Monitoring, and Evaluation with Refugee and Conflict-Affected Populations A Manual and Toolkit for Researchers and Practitioners](#), 2021.

<b>Population(s)</b> <i>Sélectionner tout ce qui s'applique</i>	<input type="checkbox"/>	PDI dans des camps	<input type="checkbox"/>	PDI dans des sites informels
	<input type="checkbox"/>	PDI dans des communautés hôtes	<input type="checkbox"/>	PDI [Autre, spécifier]
	<input type="checkbox"/>	Réfugiés dans des camps	<input type="checkbox"/>	Réfugiés dans des sites informels
	<input type="checkbox"/>	Réfugiés dans des communautés hôtes	<input type="checkbox"/>	Réfugiés [Autre, spécifier]
	<input type="checkbox"/>	Non-déplacés (hôtes)	<input type="checkbox"/>	Non-déplacés (non-hôtes)
	<input type="checkbox"/>	Retournés	X	[Autre, spécifier] Prestataires de services VBG / Survivant.e.s de VBG

<b>Stratification</b> <i>Sélectionner le(s) type(s) et entrer le nombre de strates</i>	<input type="checkbox"/> Géographique # : ___ La taille de la population par strate est-elle connue ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Groupe # : ___ La taille de la population par strate est-elle connue ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> [Autre, spécifier] # : ___ La taille de la population par strate est-elle connue ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
<b>Outil(s) de collecte de données</b>	<input type="checkbox"/> Structuré (Quantitative)	<input checked="" type="checkbox"/> Semi-structuré (Qualitative)	
	<b>Méthode d'échantillonnage</b>	<b>Méthode de collecte de données</b>	
<b>Outil semi-structuré de collecte de données # 1</b> <i>Sélectionner les méthodes d'échantillonnage et de collecte de données et spécifier le nombre d'entretiens ciblé</i>	X Choisi <input type="checkbox"/> En boule de neige (snowballing) <input type="checkbox"/> [Autre, spécifier]	X Entretien avec informateur clé (# cible) : Tous les partenaires de service VBG rapportant au sous-cluster VBG <input type="checkbox"/> Entretien individuel (# cible) : _____ <input type="checkbox"/> Discussion de groupe témoin (focus group discussion) (# cible) : _____ <input type="checkbox"/> [Autre, spécifier] (# cible) : _____	
<b>Plateforme(s) de gestion des données</b>	X IMPACT <input type="checkbox"/> [Autre, spécifier]	<input type="checkbox"/> HCR	
<b>Type(s) de produit(s) attendu(s)</b>	<input type="checkbox"/> Aperçu de la situation (situation overview) # : ___	<input type="checkbox"/> Rapport # : ___	<input type="checkbox"/> Profil # : ___
	<input type="checkbox"/> Présentation (résultats préliminaires) # : ___	<input type="checkbox"/> Présentation (finale) # : ___	X Fiche d'information # : 1
	<input type="checkbox"/> Dashboard interactif # : _	<input type="checkbox"/> Webmap # : ___	<input type="checkbox"/> Cartes # : ___
	<input type="checkbox"/> [Autre, spécifier] # : ___		
<b>Accès</b>	X Public (disponible sur le Centre de Ressources REACH et autres plateformes humanitaires) <input type="checkbox"/> Restreint (diffusion bilatérale uniquement sur la base d'une liste de diffusion convenue, pas de publication sur la plateforme REACH ou autres)		
<b>Visibilité</b> <i>Spécifier quels logos devront apparaître sur les produits</i>	<b>REACH</b>		
	<b>Donor : FCDO</b>		
	<b>Plateforme de coordination : Sous-Cluster Violence Basée sur le Genre</b>		
	<b>Les partenaires : Sous-cluster VBG</b>		

## 2. Justification

### 2.1. Contexte et informations générales

La RDC est confrontée à l'une des crises humanitaires les plus complexes et les plus anciennes au monde. En 2023, 26,4 millions de personnes ont été estimées comme faisant face à un besoin urgent de protection et d'aide humanitaire d'après l'Aperçu des besoins humanitaires (HNO) 2023<sup>1</sup>. La combinaison d'un conflit prolongé dans certaines parties du pays et de chocs supplémentaires, notamment des catastrophes naturelles

<sup>1</sup> Bureau de la coordination des affaires humanitaires (OCHA), [République démocratique du Congo : Aperçu des besoins humanitaires 2023](#), janvier 2023.

et des épidémies, a entraîné des niveaux élevés et persistants de besoins humanitaires et d'importants mouvements de population. Avec 6,2 millions de personnes vivant en situation de déplacement interne, la RDC est actuellement le pays recensant le plus grand nombre de personnes dans cette situation de très haute vulnérabilité<sup>2</sup>. La recrudescence de la violence en début d'année 2023 s'ajoutant à la crise prolongée complexe dans l'est du pays<sup>3</sup>, ayant pour conséquence des « centaines de morts et des milliers de déplacés »<sup>4</sup>, a contraint les acteurs de l'aide à s'interroger sur la nécessité de prioriser efficacement et donc de répondre de manière adéquate aux enjeux de protection de santé et à d'autres besoins multisectoriels de base des populations déplacées. Dans un tel contexte, plusieurs facteurs aggravent les risques de VBG auxquels font face les populations les plus vulnérables, et les besoins urgents de réponse dans ce domaine pour les survivant.e.s augmentent. Les populations déplacées semblent être particulièrement exposées à ces facteurs, à travers notamment une surdensité des populations déplacées sur les différents sites, un manque d'accès aux services de base ou à des moyens de subsistance dans des lieux sûrs à proximité, des infrastructures sanitaires mixtes et inadéquates, ou encore une situation d'extrême vulnérabilité nécessitant un besoin vital d'aide humanitaire qui augmente les risques d'exploitation, d'abus et de harcèlement sexuels (SEAH). Les survivant.e.s se heurtent à un manque d'infrastructures de prise en charge médicales et psychosociales et peuvent faire face à des stigmatisations de la part de leur communauté<sup>5</sup>. D'après le HNO 2023, 7,6 millions de personnes faisaient face à un besoin directement lié aux VBG – ce terme étant défini comme « un terme générique décrivant les actes préjudiciables commis contre le gré de quelqu'un en se fondant sur les différences établies par la société entre les hommes et les femmes (le genre). Sont concernés tous les actes causant un préjudice ou des souffrances physiques, psychologiques ou sexuelles, la menace de tels actes, la contrainte et d'autres privations de liberté, que ce soit dans la sphère publique ou dans la sphère privée » par le sous-cluster VBG en RDC<sup>6</sup>. La majorité des cas VBG pris en charge au premier trimestre 2023 (92% au sein des 31'485 survivant.e.s) par le sous-cluster sont des femmes ou des filles<sup>7</sup>.

La situation sécuritaire ne cesse de s'aggraver dans l'est de la RDC, notamment dans la province du Nord-Kivu où un nombre important de groupes armés s'opposent dans les territoires du Rutshuru, de Walikale ou encore du Masisi. Ces affrontements auraient forcé le déplacement de plus de 800'000 personnes dans la province, principalement en direction de la ville chef-lieu, Goma, ou dans le territoire de Nyiragongo. Cette situation entraîne une surdensité de population au sein des différents camps de déplacés aux abords de la ville<sup>8</sup>. La situation dramatique des populations particulièrement vulnérables, forcées à se déplacer, est fréquemment rapportée depuis le début de l'année 2023 par Médecins Sans Frontières (MSF) notamment, qui déclare l'urgence des besoins humanitaires face aux atrocités que subissent les femmes et les filles dans les différents sites de déplacés autour de Goma. En mai 2023, 674 cas de VBG ont été recensés en deux semaines dans les camps de Bulengo, Lushagala, Kanyaruchinya, Elohim, Munigi et Rusayo<sup>9</sup>, et en juin, MSF a rapporté que la

---

<sup>2</sup> Agence des Nations Unies pour les réfugiés (UNHCR), [Urgence en République démocratique du Congo](#), juin 2023.

<sup>3</sup> Conseil de sécurité des Nations Unies, [RDC : le Conseil de sécurité adopte une déclaration condamnant les attaques du M23 et enjoignant aux « parties extérieures » de cesser leur appui à ce groupe armé](#), mars 2023.

<sup>4</sup> Nations Unies – ONU INFO, [RDC : des centaines de morts et des centaines de milliers de déplacés dans des attaques dans l'Est](#), janvier 2023.

<sup>5</sup> OCHA, [République démocratique du Congo : Aperçu des besoins humanitaires 2023](#), janvier 2023.

<sup>6</sup> Sous-Cluster Violence Basée sur le Genre, [GBV Sub Cluster in DR Congo](#), octobre 2023.

<sup>7</sup> Sous-Cluster Violence Basée sur le Genre, [République démocratique du Congo : Bulletin d'Information trimestriel du GBV AoR - Janvier - Mars \(T1\) 2023](#), juin 2023.

<sup>8</sup> RFI, [RDC : le camp de Bulengo à Goma au bord de la saturation](#), mars 2023 ; TRTAfrika, [La vie de plus en plus précaire dans le camp des déplacés à Goma](#), août 2023.

<sup>9</sup> MSF, [RDC : au Nord-Kivu, MSF demande une augmentation de l'aide humanitaire rapide et concrète face à une crise d'ampleur historique](#), juin 2023.

précarité des camps, qui ne cessent de se densifier, augmente les risques de VBG<sup>10</sup>. Ces chiffres ont augmenté, selon une étude menée entre juillet et septembre qui dénombre 70 victimes de VBG par jour accueillies dans les structures mises en place par MSF<sup>11</sup>. Ces chiffres, qui sous-représentent le nombre réel de victimes, comptabilisent uniquement celles qui se présentent auprès des prestataires de service. Il est en effet probable que de nombreuses victimes n'aient pas les capacités, logistiques ou financières, d'atteindre les services de base ou renoncent à s'y rendre par peur de stigmatisation ou de représailles<sup>12</sup>. Les causes de ces violences dans la région semblent être nombreuses et récurrentes, comme notamment la nécessité pour les personnes déplacées de se rendre en dehors des camps pour aller chercher du bois ou de la nourriture, des trajets particulièrement risqués pour des femmes non-accompagnées, mais aussi la présence importante de tentes, impossibles à fermer, ou d'abris de fortune rendant les ménages à la merci d'incursions, des accès insécurisés aux latrines, souvent mixtes ou peu éclairées, un manque d'accès à des services de base qui poussent des ménages vulnérables au recours à la prostitution, se mettant particulièrement face aux risques d'abus et d'exploitation, ou encore une situation extrêmement précaire, facilitant les possibilités de chantage sexuel de la part des acteurs ayant la possibilité d'apporter un quelconque soutien à ces ménages<sup>13</sup>.

## 2.2. Effets escomptés

Cette évaluation se réalisera en collaboration avec les acteurs de la coordination VBG. A la suite d'une évaluation menée entre le 30 mai et le 2 juin 2023 dans certains sites visités en mai dans le Nord-Kivu notamment<sup>14</sup>, le sous-cluster VBG assurera la mise en œuvre d'évaluations de suivi des recommandations et du plan de mise à l'échelle de la réponse VBG. Pour ce faire, le sous-cluster prévoit d'utiliser les outils créés au printemps 2023 pour assurer une comparabilité entre les résultats. Ceux-ci ont pour objectifs i) de mieux comprendre les barrières auxquelles font face les populations aux services et leurs perceptions des risques et des stigmatisations communautaires via des groupes de discussion, ii) une cartographie des acteurs présents, iii) le niveau de sécurité observé dans les lieux évalués où les prestataires de services opèrent, et iv) à travers des entretiens auprès d'informateurs clés ayant une bonne connaissance du site et des communautés qui y vivent, mieux comprendre la perception des populations sur la situation globale de protection, à travers les thématiques de sécurité, questions de VBG, accès aux services de base et la présence d'acteurs étatiques. L'évaluation ici proposée sera complémentaire à celle du sous-cluster, réalisée par les équipes d'IMPACT Initiatives et se déroulera en partenariat avec les équipes déployées par le sous-cluster qui réaliseront la cartographie des prestataires de services VBG. Cette dernière permettra de mieux comprendre i) l'accessibilité, ii) l'acceptance et iii) la qualité des services disponibles, en recueillant la perception de spécialistes travaillant directement au sein des camps de déplacés se situant dans la périphérie de la ville de Goma, où le grand nombre de cas VBG rapportés, malgré la présence importante d'acteurs de réponse, inquiète.

A travers la cartographie des acteurs présents mise en place par le sous-cluster VBG, qui fournira une vue d'ensemble des services et initiatives de lutte contre les VBG misent en œuvre par les Organisations non-gouvernementales (ONG) ou acteurs rapportant au sous-cluster VBG, REACH recueillera, à travers ces fournisseurs de service et de leur expérience personnelle des informations sur les obstacles rencontrés par les

---

<sup>10</sup> MSF, [Les déplacés de Goma, une catastrophe pourtant si visible](#), juin 2023.

<sup>11</sup> MSF, [RDC : « l'impasse la plus totale » pour les déplacés à Goma](#), septembre 2023.

<sup>12</sup> UNHCR, [Le HCR dénonce la recrudescence des violences à l'encontre des femmes et des jeunes filles dans l'est de la RDC](#), juillet 2023.

<sup>13</sup> Sous-Cluster Violence Basée sur le Genre, [Rapport des évaluations des risques de violences basées sur le genre dans les camps de déplacées internes dans la ville de Goma et dans le territoire de Nyiragongo dans la province du Nord-Kivu](#), juin 2023.

<sup>14</sup> Sous-Cluster Violence Basée sur le Genre, [Rapport des évaluations des risques de violences basées sur le genre dans les camps de déplacées internes dans la ville de Goma et dans le territoire de Nyiragongo dans la province du Nord-Kivu](#), juin 2023.



victimes lors de la prestation de ces services et de leurs besoins de soutien en VBG. En évaluant l'**accès et la qualité** des services, selon la perception des prestataires de services contre les VBG, l'analyse vise à fournir des informations pertinentes pour informer le plan d'action des acteurs de réponse dans le domaine. Comprendre le niveau de **disponibilité et d'acceptance** des services de soutien peut informer le plaidoyer pour combler un potentiel manque de prestataires pour ce type de service, minimiser la duplication des efforts dans des lieux où plusieurs prestataires seraient présents, et informer la programmation future en mettant en évidence les services qui ne sont pas disponibles ou qui manquent de ressources pour fonctionner de manière optimale. Cette évaluation pourrait également aider les acteurs actuels à se positionner pour assurer une réponse pertinente, à renforcer les capacités et à mettre en place des mécanismes de coordination solides entre les différents prestataires de service présents.

Cette étude n'est pas une évaluation complète de la réponse VBG dans les camps de Goma, principalement car elle ne prend pas en compte le point de vue des populations, pour cause de sensibilité élevée du sujet et du manque de compétence technique et de formation des employés de REACH, et ne prendra en compte le point de vue que d'un seul travailleur par prestataire de service, afin de pouvoir analyser et publier les résultats dans les plus brefs délais. Néanmoins, la perception des prestataires de service pourra dans un second temps être comparée avec les résultats obtenus lors des groupes de discussion menés par les partenaires du sous-cluster VBG notamment. Cela permettra d'évaluer les potentielles différentes visions de la situation, particulièrement liées au niveau d'acceptance, permettant ensuite à mieux sensibiliser les acteurs de réponse sur les stigmatisations évaluées. Aussi, pour limiter les difficultés liées à la sensibilité du sujet de cette collecte de données, les chargées de terrain déployés par REACH seront des femmes, sensibilisées à la protection contre les SEAH. Plus particulièrement, et grâce aux outils disponibles et partagés par le sous-cluster VBG, les enquêtrices seront préparées aux différentes difficultés principales à mener ce genre d'enquêtes et informées des différents mécanismes disponibles de remontées de cas potentiellement rapportés ou des possibilités de référencement des victimes auprès d'acteurs spécialisés. Elles seront également sensibilisées sur l'importance particulière de la confidentialité des réponses des entretiens ou des potentielles discussions sur sites avec les personnes vulnérables. Elles seront finalement encouragées à participer à une session de soutien psychologique à la suite de la collecte avec la psychologue dédiée aux équipes REACH RDC.

Les résultats devraient également informer et orienter les acteurs de coordination VBG et PSEAH, notamment sur le suivi des lignes stratégiques présentées dans le Plan de réponse humanitaire (HRP) 2023<sup>15</sup>, plus spécifiquement sur le premier objectif spécifique de soutien inconditionnel nécessaire pour les femmes et les filles survivantes de VBG au sein des services vitaux de gestion de cas de VBG<sup>16</sup>.

## 3. Méthodologie

### 3.1. Aperçu de la méthodologie

L'évaluation consistera à la conduite d'entretiens avec des informateurs clés (IC) menés auprès du personnel des structures d'appui aux victimes de VBG recensées par le sous-cluster VBG dans les camps de Acogenoki, Bujari, Bulengo Bushagara, Don Bosco (Murambi), Elohim, Kibati, Lushagala, Rusayo et Shabindu/Kashaka situés dans la périphérie de Goma. Ces camps de déplacés sont les sites officiels qui ont été évalués par le sous-cluster VBG au printemps 2023 et seront à nouveau ciblés lors des évaluations de suivi mises en place en

---

<sup>15</sup> OCHA, [République démocratique du Congo Plan de réponse humanitaire 2023](#), février 2023.

<sup>16</sup> Sous-Cluster Violence Basée sur le Genre, [République démocratique du Congo : Bulletin d'Information trimestriel du GBV AoR - Janvier - Mars \(T1\) 2023](#), juin 2023.

novembre. Les IC seront sélectionnés selon leur rôle dans la structure, le responsable sera idéalement sélectionné. Dans le cas où celle-ci/celui-ci ne serait pas disponible, la personne en charge du service au moment de l'enquête sera interrogée. Ceux-ci seront contactés en amont par le coordinateur du sous-cluster et / ou partenaires clés sur le terrain afin de les informer au préalable de la réalisation et du but de l'enquête menée, ainsi que de s'assurer de leur consentement. Ces entretiens seront menés en présentiel dans la mesure du possible ou par téléphone en cas d'inaccessibilité sécuritaire par le personnel de REACH. Les structures évaluées seront sélectionnées sur la base des informations fournies par le sous-cluster VBG à travers leur tableau de bord, dans le but de cibler autant d'activités que possible parmi celles mises en œuvre par les acteurs humanitaires ou prestataires de services connus, et d'obtenir une compréhension de la situation actuelle au sein de chacun des différents sites ciblés. D'autres acteurs potentiellement présents sur ces sites mais ne rapportant pas leurs activités au sous-cluster ne seront donc pas interrogés.

L'outil utilisé, un questionnaire semi-structuré, couvrira les principaux thèmes de cette évaluation, comprenant des questions détaillées sur l'accessibilité, le niveau d'acceptance et la qualité des services fournis, sur la base du [cadre AAAQ](#) mis en œuvre par UNICEF. Le niveau de disponibilité sera couvert par l'exercice de cartographie des acteurs présents mis en place par le sous-cluster VBG. Les résultats permettront d'identifier les principaux obstacles à une prestation de services efficace. Cette méthodologie devrait permettre de fournir des informations concrètes, car les participants auront une expérience directe des obstacles présents sur le terrain et les personnes interrogées seront invitées à donner leur avis sur les meilleures pratiques dont ils ont connaissance ou sur les solutions qu'ils recommandent.

De plus, afin de compléter et comparer le point de vue des prestataires de service et celui des populations, REACH se joindra à l'évaluation mise en place par le sous-cluster VBG dans le but de pouvoir apporter un soutien lors des enquêtes, ainsi que lors de la période d'analyse. Les chargées de terrain de REACH se chargeront de compléter un second questionnaire préparé par le sous-cluster VBG pour assurer une cartographie complète des acteurs et de leurs services disponibles. L'outil et la méthodologie utilisés par le cluster en mai 2023 lors du premier audit de sécurité seront à nouveau utilisés afin de permettre une analyse de l'évolution de la situation. Une analyse détaillée de comparaison de perception des communautés, des informateurs clés et des prestataires de services pourra ainsi se faire dans un second temps.

### **3.2. Population visée**

L'évaluation proposée couvrira les dix camps situés dans la périphérie de Goma. La décision concernant la couverture géographique s'est alignée aux évaluations de suivi de la situation réalisées par le sous-cluster VBG en RDC, et s'est basée sur le fait que les prestations VBG disponibles et les difficultés liées à la prise en charge des victimes restent très peu informées. L'évaluation cible les structures fournissant des services de réponse aux VBG (par exemple, prise en charge médicale, juridique ou des infections sexuellement transmissibles (IST), accès à un appui psycho-social, à l'avortement ou à la pilule du lendemain, réinsertion socio-économique, renforcement des capacités de prestataires VBG présents), par opposition aux activités de prévention (par exemple, services de sensibilisation) ou aux activités collatérales (par exemple, fourniture de kits de dignité), qui ne seront donc pas incluses dans l'évaluation AAAQ, puisque étant des services de prévention menés dans le but de produire des résultats à plus long terme et ciblent un public différent des survivant.e.s eux-mêmes ou du personnel des structures d'appui. Elles visent également à influencer les normes communautaires et sociales relatives aux VBG et non à répondre aux situations immédiates dans lesquelles les survivant.e.s ont besoin d'aide.



Les informateurs clés évalués seront les personnels des structures sélectionnées, plus précisément le personnel travaillant spécifiquement sur la réponse aux VBG. En raison de sa position de premier intervenant et de son contact plus étroit avec les victimes, cette population cible est la mieux placée pour connaître les processus, les obstacles, les meilleures pratiques et les principaux problèmes liés à la fourniture de services VBG. Par ailleurs, ces IC devraient être en mesure de fournir des informations sur leurs besoins en tant que prestataires de services et sur les améliorations nécessaires pour qu'ils puissent fournir des services de manière plus efficace.

Étant donné que les informations sur les cas des survivants ne peuvent être divulguées, le personnel de ces structures sera uniquement invité à donner un aperçu éclairé des tendances générales et de la situation dans leur structure, sans divulguer d'informations confidentielles susceptibles de nuire à leurs bénéficiaires.

### 3.3. Revue des données secondaires

- **Contexte de la RDC**
  - OCHA, [République démocratique du Congo : Aperçu des besoins humanitaires 2023](#), janvier 2023.
  - OCHA, [République démocratique du Congo Plan de réponse humanitaire 2023](#), février 2023.
  - Agence des Nations Unies pour les réfugiés (UNHCR), [Urgence en République démocratique du Congo](#), juin 2023.
  - Conseil de sécurité des Nations Unies, [RDC : le Conseil de sécurité adopte une déclaration condamnant les attaques du M23 et enjoignant aux « parties extérieures » de cesser leur appui à ce groupe armé](#), mars 2023.
  - Nations Unies – ONU INFO, [RDC : des centaines de morts et des centaines de milliers de déplacés dans des attaques dans l'Est](#), janvier 2023.
  
- **Contexte de la réponse VBG et évaluations dans les camps situés dans la périphérie de Goma**
  - Sous-Cluster Violence Basée sur le Genre, [GBV Sub Cluster in DR Congo](#), octobre 2023.
  - Sous-Cluster Violence Basée sur le Genre, [République démocratique du Congo : Bulletin d'Information trimestriel du GBV AoR - Janvier - Mars \(T1\) 2023](#), juin 2023.
  - Sous-Cluster Violence Basée sur le Genre, [Rapport des évaluations des risques de violences basées sur le genre dans les camps de déplacées internes dans la ville de Goma et dans le territoire de Nyiragongo dans la province du Nord-Kivu](#), juin 2023.
  - RFI, [RDC : le camp de Bulengo à Goma au bord de la saturation](#), mars 2023.
  - TRTAfrika, [La vie de plus en plus précaire dans le camp des déplacés à Goma](#), août 2023.
  - MSF, [RDC : au Nord-Kivu, MSF demande une augmentation de l'aide humanitaire rapide et concrète face à une crise d'ampleur historique](#), juin 2023.
  - MSF, [Les déplacés de Goma, une catastrophe pourtant si visible](#), juin 2023.
  - MSF, [RDC : « l'impasse la plus totale » pour les déplacés à Goma](#), septembre 2023.
  - UNHCR, [Le HCR dénonce la recrudescence des violences à l'encontre des femmes et des jeunes filles dans l'est de la RDC](#), juillet 2023.
  
- **Méthodologie et outils**

- UNICEF, [Availability, Accessibility, Acceptability and Quality framework: A tool to identify potential barriers to accessing services in humanitarian settings](#).
- The Global Women's Institute, [Gender-Based Violence Research, Monitoring, and Evaluation with Refugee and Conflict-Affected Populations A Manual and Toolkit for Researchers and Practitioners](#), 2021.

### 3.4. Collecte de données primaires

La collecte de données sera effectuée par le personnel de REACH en présentiel si l'accès sécuritaire le permet ou par le biais d'appels téléphoniques du 6 au 17 novembre 2023. Deux chargées de terrain REACH, formées à la prévention contre les SEAH et expérimentées à la collecte de données se rendront sur place et seront en charge de cibler les prestataires de service mettant en œuvre une réponse aux VBG, de rencontrer la personne en charge, et d'assurer le questionnaire. Il est prévu que les responsables de services, travaillant dans les établissements sélectionnés, soient interrogés dans le cadre de cette composante.

Les entretiens seront menés à l'aide d'un questionnaire semi-structuré. Il comprendra une série de questions basées sur le cadre AAAQ de l'UNICEF mentionné ci-dessus, visant à renseigner les indicateurs relatifs à la disponibilité, l'accessibilité, l'acceptance et la qualité des services liés aux VBG fournis dans les structures évaluées. Les questions seront disponibles à travers un document papier créé sur Word, afin d'assurer la prise de notes par écrit des chargées de terrain.

### 3.5. Traitement et analyse des données

Les entretiens IC seront transcrits et traduits si nécessaire par les chargés de terrain REACH. Si possible, les questions seront directement posées et répondues en français, mais la possibilité de mener le questionnaire en langue locale sera disponible. Dans ce cas, le processus de transcription vers le français sera réalisé par les chargées de terrain REACH à la suite de l'entretien. Les chargés de terrain REACH contrôleront les progrès et les objectifs de la collecte de données. Le chargé d'évaluation REACH contrôlera le plan de gestion des données et l'avancement de la collecte des données et effectuera un premier contrôle de la qualité des données qualitatives soumises le jour même afin d'assurer une possibilité de discuter et remonter les difficultés rencontrées sur le terrain par les équipes REACH. Il travaillera sur le nettoyage des données en lien étroit avec les chargées de terrain, pour effectuer des suivis dans un délai maximum de trois jours après la réception des données. L'examen des données qualitatives sera effectué conformément à la liste de contrôle des normes minimales d'IMPACT pour le traitement et l'analyse des données semi-structurées (qualitatives). Les données seront anonymisées avant tout partage avec les acteurs externes ou toute publication. Les données analysées par REACH, agrégées au niveau des sites de déplacés, ne permettront pas d'identifier les structures évaluées et les répondants de l'enquête. Les résultats partagés proviendront d'une grille de saturation des données et respecteront les [standards minimums](#) des analyses d'entretiens semi-structurés mis en place par IMPACT.

## 4. Principales limites de l'évaluation

Deux limites clés de cette évaluation sont à prendre en compte.

1. L'évaluation vise à comprendre les possibilités d'accès, de qualité, de disponibilité et d'acceptance des services contre les VBG, uniquement du point de vue des prestataires de service. L'hypothèse est donc faite que les travailleurs sur le terrain, ayant l'expérience de ces prestations, et la connaissance des

expériences de leurs bénéficiaires, puissent rapporter sur la situation globale de la réponse, par rapport à leur expérience. Il est à considérer que cela ne sera pas confronté aux points de vue des bénéficiaires de ces services, qui peuvent ne pas ressentir ce que pense le prestataire de service. Par ailleurs, seul le responsable du service, ou son suppléant, sera interrogé. Cela se base sur l'hypothèse que cette personne a le plus grand nombre d'informations pertinentes, et pourra rapporter sur les différentes expériences vécues sur les sites enquêtés.

Pour mitiger cette importante limitation de l'étude, les résultats des groupes de discussion menés par le sous-cluster VBG auprès de la communauté, sur la même période et dans les mêmes zones géographiques seront analysés dans un second temps et pourront être comparés avec les résultats rapportés par les responsables des services. Cela permet de mettre en place une évaluation rapide, complémentaire à celles menées par le sous-cluster VBG, afin d'apporter le point de vue des prestataires de l'aide pour mieux comprendre aussi leurs expériences, leurs connaissances des difficultés des bénéficiaires et leurs recommandations.

2. L'évaluation étant mise en place en collaboration avec le sous-cluster VBG, pour des questions d'organisation et de planification, seules les structures rapportant sur leurs activités auprès du sous-cluster, et qui seront donc également évaluées lors du suivi de l'audit de sécurité mené en parallèle par le sous-cluster, seront prises en compte dans cette évaluation. Il est donc possible que d'autres acteurs de réponse soient présents dans les différents sites évalués, et que les résultats présentés ne soient pas exhaustifs de la réponse, cela en particulier sur l'aspect de la disponibilité des services de réponse. Toutefois, une large majorité des acteurs ont pour habitudes de signaler leurs présences à la coordination humanitaire, surtout lorsqu'ils sont regroupés sur un site de déplacés. Par conséquent, l'impact de potentielles omissions de certains prestataires de services sur les résultats devrait être mineur.

## 5. Principales considérations éthiques et risques connexes

Le plan de recherche proposé répond / ne répond pas aux critères suivants :

<b>Le plan de recherche proposé...</b>	<b>Oui/ Non</b>	<b>Détails si non (y compris mitigation)</b>
... a été coordonnée avec les parties prenantes concernées afin d' <b>éviter toute duplication inutile</b> d'efforts de collecte de données ?	Oui	
... <b>respecte les participants, leurs droits et leur dignité</b> (en particulier, en demandant un consentement éclairé, en concevant la durée de l'enquête/ de la discussion tout en tenant compte du temps des participants, en assurant une juste restitution des informations fournies) ?	Oui	
... <b>n'expose pas les personnes chargées de la collecte de données à des risques résultant directement</b> de leur participation à la collecte de données ?	Non	Les personnes enquêtées, en charge de communiquer des informations sensibles liées au VBG pourraient rencontrer des répercussions négatives de la part des communautés. Pour faire face à ce

		problème, l'anonymisation totale sera garantie par les chargées de terrain. Aussi, aucun nom ou information précise personnelle concernant les bénéficiaires des prestataires de services ne sera collecté. Toute information qui pourrait permettre une quelconque identification sera supprimée lors du nettoyage des données collectées.
... n'expose pas les participants / leurs communautés à des risques résultant directement de leur participation à la collecte de données ?	Oui	
... n'implique pas la collecte d'informations sur des sujets spécifiques pouvant être stressants et/ou re-traumatisants pour les participants à la recherche (à la fois les répondants et les personnes chargées de la collecte des données) ?	Non	<p>Les personnes enquêtées peuvent revivre des expériences vécues lors de questions spécifiques sensibles, ainsi que les chargées de terrain REACH peuvent être exposées à des histoires personnelles difficiles et traumatisantes.</p> <p>Une psychologue dédiée aux équipes de REACH sera avertie et disponible – son contact sera partagé aux équipes en amont de la collecte de données.</p> <p>Les équipes REACH seront informées sur les mécanismes de soutien disponibles sur site pour diriger au besoin les personnes enquêtées.</p>
... n'implique pas la collecte de données auprès de mineurs, c'est-à-dire de toute personne de moins de 18 ans ?	Oui	
... n'implique pas la collecte de données auprès d'autres groupes vulnérables, par exemple les personnes avec un handicap, les victimes/survivants d'incidents de protection, etc. ?	Oui	
... suit les SOP d'IMPACT pour la gestion des informations personnelles identifiables ?	Oui	

## 6. Rôles and responsabilités

Table 2: Description des rôles et des responsabilités

<b>Description de la tâche</b>	<b>En charge</b>	<b>Redevable</b>	<b>Consultée</b>	<b>Informée</b>
Conception de la recherche	RM	CC	Sous-cluster VBG	FCDO

Supervision de la collecte de données	AO	RM		CC
Traitement des données (vérification, nettoyage)	AO	RM	DO	CC
Analyse des données	AO	RM	HQ RDD	CC
Production des résultats	AO	RM	HQ RDD	CC
Diffusion	AO	RM	CC	Sous-cluster VBG
Monitoring & Evaluation	AO	RM	CC	
Leçons retenues/ enseignement tiré	AO	RM	CC	

**Personne en charge** : personne(s) en charge de l'exécution de la tâche

**Personne redevable** : personne qui valide la réalisation de la tâche et qui devra répondre du résultat final

**Personne consultée** : personne(s) qui doi(ven)t être consultée(s) lorsque la tâche est réalisée

**Personne informée** : personne(s) qui doi(ven)t être informée(s) lorsque la tâche est terminée

## 7. Plan d'analyse des données

Topic	Questions de recherche	Sous-Q#	Sous-question	QUESTION	Sonder	Méthode de collecte de données
Accès	Accessibilité physique - Distance	1.1	a. Quels sont les problèmes d'accès ?	L'emplacement du service que vous proposez est-il considéré comme accessible à toutes les populations de cette communauté ? <b>En terme de distance</b>	Le lieu a-t-il été choisi / modifié pour être proche des populations à risque ?  Si des personnes n'ont pas accès, quelles sont les personnes qui n'y ont pas accès ? Pourquoi ?  Quels moyens de transport les populations utilisent-elles pour accéder à votre service ? Est-ce facilement accessible ? Les coûts de	KI

						transport sont-ils rapportés comme une barrières ?
	<b>Accessibilité physique - Sécurité</b>				<p>L'emplacement du service que vous proposez est-il considéré comme accessible à toutes les populations de cette communauté ?  <b>En terme de sécurité</b></p>	<p>Le lieu a-t-il été choisi / modifié pour éviter les risques/menaces ?</p> <p>Avez-vous entendu parler de personnes qui voulaient accéder à vos services, et qui ont rencontré des obstacles liés à des personnes ? Pourriez-vous nous dire de quel type de personnes s'agissait-il ? Y a-t-il d'autres dangers en particulier auxquels les populations pourraient faire face lorsqu'elles cherchent à se rendre dans votre établissement ?</p>
	<b>Accessibilité financière</b>				<p>Le service que vous proposez est-il considéré comme accessible à toutes les populations de cette communauté ?  <b>En terme financier</b></p>	<p>Vos services proposés sont-ils totalement gratuits ? Si non, les bénéficiaires paient-ils pour bénéficier de votre service ? En partie ou totalement ? Quels moyens de paiement sont disponibles (CASH, crédit, autres) ?</p>
					<p>Si les services sont payants, Les coûts du service sont-ils, d'après vous, accessibles pour la majorité</p>	<p>Les victimes qui n'ont pas les moyens de payer le service peuvent-elles bénéficier d'une aide financière ?</p>



				de la population présente sur le site ? Ou cela pourrait-il être un frein pour des bénéficiaires ?	Ou d'une aide gratuite, de la part d'un autre prestataire ?
				Le service que vous proposez est-il considéré comme accessible à toutes les populations de cette communauté ? <b>En terme administratif</b>	Des documents sont-ils exigés pour accéder au service ? S'ils ne sont pas disponibles, y a-t-il des alternatives pour une prise en charge ?
	<b>Accessibilité bureaucratique</b>			Quelles sont les heures d'ouverture de ce service/centre ?	Ce service est-il disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 ou a-t-il des horaires de travail réguliers ? Si non, quels horaires ?
				Y a-t-il un niveau minimum d'alphabétisation requis pour accéder au service ?	Les populations bénéficient-elles d'un soutien pour déposer leur plainte en cas de besoin ?
	<b>Accessibilité sociale</b>			Les services de soutien sont-ils accessibles à TOUTES les femmes et filles de cette communauté ? Tous les hommes et garçons ? TOUTES les ethnies ? Les personnes déplacées arrivées récemment de zones sous contrôle de groupes armés ? Les personnes en situation d'handicap ?	Quels groupes ne pouvez-vous pas soutenir dans cette structure ? Pourquoi ? Y a-t-il des différences dans les traitements ? Comment le lieu est-il équipé pour fournir des services aux personnes handicapées ? L'établissement est-il équipé de rampes d'accès ? Des traducteurs sont-ils disponibles ?
				L'établissement est-il géré par du personnel féminin ?	Y a-t-il des postes réservés aux femmes dans votre structure ? Si oui, lesquels ?

					Cela pourrait-il / est-il un avantage ? Pourquoi ?
<b>Accessibilité Information disponible</b>				D'après-vous, y a-t-il suffisamment de diffusions d'informations et de sensibilisations au sein du site sur la présence des acteurs de réponse VBG ?	Toutes les populations présentes sur le site y ont-elles accès ? Connaissent-elles les différents services que vous mettez en place ? Et est-ce suffisamment clair d'après-vous pour qu'elles comprennent dans quelles circonstances il est pertinent pour elles de s'y rendre ?
<b>Solution</b>		1.2	b. Quelles sont les solutions mises en œuvre ?	Avez-vous entrepris des initiatives pour atteindre les personnes dans le besoin qui n'aurait pas accès à vos services VBG ?	Si oui, lesquelles ? Si non, pensez-vous qu'il serait possible d'avoir des solutions ? Si oui, lesquelles ? Si non, pourquoi ?
<b>Alternative</b>		1.3	c. Quelles sont les options alternatives disponibles pour les populations du point de vue des prestataires de services ?	D'après vous, les personnes n'ayant pas accès à vos services ont-elles des alternatives possibles ?	Si oui, lesquelles ? Y a-t-il d'autres partenaires présents dans le site ? Si non, pensez-vous qu'il serait possible d'avoir des solutions ? Si oui, lesquelles ? Si non, pourquoi ?
<b>Acceptabilité</b>	2. Quel est le niveau d'acceptabilité des prestataires de service VBG et de personnes qui s'y rendent ?	2.1	a. Quelles sont les risques et conséquences pour les personnes de se rendre dans ces points de services ?	1. Confidentialité  Pensez-vous que les populations ont connaissance de / confiance en votre politique de confidentialité ?	Quelles mesures en place pour assurer et rassurer les utilisateurs. rices de la confidentialité des données ?

			<p>2. Sensibilité culturelle</p> <p>Les gens autour de l'établissement réagissent-ils aux allées et venues des bénéficiaires ?</p>	<p>Comment les survivant.es bénéficiant du service sont-ils perçus dans la communauté ? Y a-t-il des différences de perception entre homme ou femme ? Mineurs ou adultes ?</p>	
			<p>3. Normes culturelles</p> <p>Les bénéficiaires sont-ils confrontés à la stigmatisation après avoir reçu des services ici ?</p>	<p>Quel type de stigmatisation ? Par qui ? Pourquoi ? Certains groupes sont-ils plus souvent à risque de stigmatisation ? Lesquels ?</p>	
			<p>L'aide fournie tient-elle compte des risques de stigmatisation culturelle ?</p>	<p>Les services tiennent-ils compte des risques potentiellement endurés par les bénéficiaires liés à la culture locale ?</p> <p>Des mesures particulières sont-elles mises en place pour mitiger ce risque ? Un suivi est-il mis en place pour ces personnes particulièrement à risque ? Lequel ?</p>	
			<p>4. Tensions</p> <p>Quelles sont les relations entre les personnes impliquées dans les services ?</p>	<p>Quelles sont les causes des tensions potentielles au sein du personnel ? Entre le personnel et les bénéficiaires ? Entre les bénéficiaires ?</p>	
			<p>Le personnel travaillant dans cette structure est-il confronté</p>	<p>Quel type de stigmatisation ? Par qui ? Pourquoi ? Quel</p>	

				à la stigmatisation ? A d'autres risques ?	impact sur les acteurs de réponse ? Comment éviter cela d'après vous ?
<b>Qualité</b>	3. Quelle est la qualité des services fournis dans ces structures ?	3.1	a. Les services fournis sont-ils conformes aux Procédures opérationnelles standardisées (SOPs) en matière de VBG et adaptés au contexte local ?	1. Normes éthiques / formation du personnel  Le personnel de la structure suit-il un protocole éthique ?	Les bénéficiaires sont-ils informés des normes éthiques appliquées dans la structure ?
				2. Fournitures  Les fournitures (Médicaments, tests médicaux, accès à Internet ?) sont-elles disponibles pour fournir les services aux bénéficiaires ?	Sinon, que manque-t-il d'après vous pour fournir des soins efficaces ?
				3. Environnement adéquat  Les bénéficiaires peuvent-ils partager leurs préoccupations et leurs histoires dans un espace privé ?	Qui est présent lors de la prise en charge des bénéficiaires ? Est-ce une personne unique qui suit le bénéficiaire ? Y a-t-il un rapport effectué ? Qui y a accès ? Comment est-il enregistré ? Comment assuré qu'il n'y a pas de fuites ? Y a-t-il une pièce close pour mener les entretiens avec les bénéficiaires ? Est-ce que les gens peuvent rentrer dans cette pièce lors des entretiens avec les bénéficiaires ? Y a-t-il une salle d'attente ? Les données et les informations personnelles sont-elles conservées en toute sécurité

				dans cette structure ?
			4. PSEAH / AAP Existe-t-il un mécanisme de remontées des plaintes ?	Les bénéficiaires sont-ils protégés contre les menaces potentielles des prestataires de services ?  Qui est en charge du suivi ? Comment s'assurer que les plaintes sont prises en considération ?
			Existe-t-il un système de référencement des personnes dans le besoin sur le site ?	De votre côté, à qui vous adressez-vous si vous avez besoin de référencer une personne à qui vous ne pouvez pas apporter l'aide nécessaire ? Avez-vous connaissance des autres prestataires de service VBG dans la zone et des différents services qu'ils proposent ?  Recevez-vous des contacts de personnes nécessitant votre aide? Par qui ? Les autres acteurs ont-ils connaissance de vos services VBG ?
	3.2	b. Quelles sont les lacunes en	Le personnel de l'établissement est-il suffisamment	De quel type de formation les membres du personnel ont-ils

			termes de soutien ?	formé à la prise en charge des VBG et des victimes de VBG ?	besoin pour améliorer la qualité des services que vous fournissez ?
				D'après vous, y a-t-il des manques en termes de soutien aux bénéficiaires ?	<p>En interne, au sein de vos conditions pour mener à bien votre travail ? Y a-t-il obstacles que vous rencontrez qui ne vous permettent pas de fournir suffisamment de services ou des services de qualité suffisante (Financiers ? Institutionnels ? Infrastructures ? Culturels ? Capacité RH ? Formations ? Autres ?) ? Lesquelles ? Que faut-il pour combler ce manque ?</p> <p>En général, pour assurer un service efficient aux bénéficiaires (un accès plus sécurisé, facilité, gratuit, plus de sensibilisation, plus d'acteurs, autre ?) Si oui, de quoi avez-vous besoin pour combler ce manque ?</p>
	3.3	c. Quelle est la connaissance des prestataires de service des différents services disponibles par rapport aux autres infrastructures présentes ?		Comment assurez-vous une coordination efficace avec les prestataires de services VBG au sein du site ?	Quelles mécanisme de communication existent entre les différents acteurs de réponse VBG ? Par qui ? Est-il possible de s'assurer que les personnes dans le besoin



				<p>ont reçu les bonnes informations et ont pu avoir accès au service nécessaire ?  Y a-t-il des mécanismes mis en place de redirection des victimes au besoin ? (hotline par exemple ? autre ?)  Qui est en charge de cette communication / coordination entre acteurs ?  Pensez-vous que cela est efficace ?  Pensez-vous que ce système pourrait être amélioré ? Si oui, comment ?</p>	
	3.4	<p>d. Quelles sont les services indisponibles ?  Quelles barrières ?</p>	<p>Les services proposés de prises en charge VBG dans le site répondent-ils aux besoins ?</p>	<p>Quels sont les besoins les plus présents dans cette communauté en termes de services de lutte contre la violence liée au sexe ?  Les services proposés répondent-ils à ces besoins ?  Sont-ils suffisants ?</p>	

## 8. Plan de gestion des données

Le plan de gestion des données est accessible sur demande.

## 9. Plan de monitoring et d'évaluation

Objectif IMPACT	Indicateur externe de M&E	Indicateur interne de M&E	Point focal	Outil	L'indicateur sera-t-il suivi ?
Les acteurs humanitaires ont accès aux produits IMPACT	Nombre d'organisations humanitaires ayant accès aux services/ produits IMPACT  Nombre de personnes ayant accès aux services/ produits IMPACT	# de téléchargements de X produits du Centre de Ressources	Demande du pays au siège	Journal_utilisateur (User_log)	<input checked="" type="checkbox"/> Oui
		# de téléchargements de X produits de Relief Web	Demande du pays au siège		<input type="checkbox"/> Oui
		# de téléchargements de X produits à partir de plates-formes au niveau du pays	Equipe du pays		<input type="checkbox"/> Oui
		# de clics sur x produits du bulletin global d'information REACH ( <i>global newsletter</i> )	Demande du pays au siège		<input type="checkbox"/> Oui
		# de clics sur x produits du bulletin d'information du pays ( <i>country newsletter</i> ), sendingBlue, bit.ly	Equipe du pays		<input type="checkbox"/> Oui
		# de visites sur x webmaps/ x dashboards	Demande du pays au siège		<input type="checkbox"/> Oui
Les activités d'IMPACT contribuent améliorer la mise en œuvre des programmes et la coordination de l'intervention humanitaire	Nombre d'organisations humanitaires utilisant les services/ produits IMPACT	# de références dans les documents HPC documents (HNO, SRP, Flash appeals, stratégie de cluster/ de secteur)	Equipe du pays	Journal_référence (Reference_log)	<i>[List here relevant HPC-documents to be monitored: E.g., Iraq HNO 2018, Iraq Flash Appeal Mosul, Shelter Cluster strategy]</i>
		# de références dans les documents d'un seul organisme			<i>Plan de stratégie du sous-cluster VBG</i>
Les acteurs humanitaires utilisent les produits IMPACT	Les acteurs humanitaires utilisent les données/produits IMPACT comme base de prise de décision, planification et fourniture de l'aide.  Nombre de	Perception de la pertinence des programmes pays d'IMPACT	Equipe du pays	Modèle Usage_Retour et Usage_Sondage (Usage_Feedback and Usage_Survey)	<i>[Outline here the usage survey to be implemented for this research cycle E.g. Usage survey to be conducted in November 2017, following the release of x outputs, targeting at least 10 partners]</i>
		Perception de l'utilité et de l'influence des résultats d'IMPACT			
		Recommandations pour renforcer les programmes d'IMPACT			
		Perception des compétences du personnel d'IMPACT			

	documents humanitaires (HNO, HRP, plan stratégique d'un cluster/organisme, etc.) directement informés par les produits IMPACT	Perception de la qualité des produits/programmes		Template)	<i>E.g., Usage survey to be conducted at the end of the research cycle related to all outputs, targeting at least 20 partners]</i>
		Recommandations pour renforcer les programmes d'IMPACT			
<b>Les acteurs humanitaires sont engagés dans les programmes IMPACT</b>	Nombre et/ou pourcentage d'organisations humanitaires contribuant directement aux programmes d'IMPACT (en fournissant des ressources, en participant à des présentations, etc.)	# d'organisations / de clusters fournissant des ressources (par ex, personnel, véhicules, espace de réunion, budget, etc.) pour la mise en œuvre des activités	Equipe du pays	Journal _Engagement (Engagement_log)	X Oui
		# d'organisations/ de clusters qui participant à la conception de la recherché et à l'analyse conjointe			X Oui
		# d'organisations/ de clusters qui assistant à des séances d'information sur les résultats			X Oui