



**GROUPE THEMATIQUE
CHARGE DE LA RECHERCHE
DE SOLUTIONS DURABLES
POUR LES PERSONNES
DEPLACEES INTERNES AU
BURUNDI**

***Etude de Profilage Des Personnes Déplacées
Internes vivant sur les Sites au Burundi***

MANUEL DU SUPERVISEUR

Septembre 2011



Sommaire

Avant propos	3
I .GENERALITES SUR L'ETUDE DE PROFILAGE	4
I.1 CONTEXTE ET JUSTIFICATION	4
I.2 OBJECTIFS DE L'ETUDE	5
I.2.2 OBJECTIFS SPECIFIQUES	6
Les objectifs spécifiques de l'étude sont :	6
I.3 RESULTATS ATTENDUS	6
II ORGANISATION DE L'ETUDE	6
II.1 LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DE L'OPERATION	6
II.1.1. La Coordination générale de l'étude	7
II.1.2 La Coordination Technique de l'étude	7
II.1.3. Les Superviseurs	7
II.1.4. Les Chefs d'équipe	7
II.1.5. Les Enquêteurs	8
II.1.6. Les obligations de l'enquêteur à l'égard du contrôleur	8
II.2. Outils de collecte	9
III. Missions des superviseurs	9
III.1. sur le plan administratif	9
III.2. sur le plan technique	10
IV Documents et matériel de travail du Superviseur	12
V. Gestion des ressources	12
V.1 Gestion des ressources humaines	12
V.2 Gestion du matériel	12
V.3 Gestion du temps	12
VI. Contrôles	13
VI.1 contrôle de qualité	13
VI.2 Contrôle d'exhaustivité et de couverture	13



Avant propos

Vous avez été désigné pour assurer la supervision de terrain dans le cadre de l'étude de Profilage Des Personnes Déplacées Internes vivant sur les Sites au Burundi. Votre rôle en tant que superviseur de collecte dans un région est plus que déterminant dans la réalisation la plus satisfaisante possible des activités planifiées dans le cadre de la réalisation de cette étude sur le terrain : sensibilisation des populations, formation des agents enquêteurs, organisation et supervision du déroulement des opérations des opérations de collecte, gestion des ressources et matériel de l'enquête, contrôle de la qualité du travail des équipes, etc.. Vous êtes donc le meilleur garant de la qualité des résultats de cette étude.

Aussi, ce manuel doit vous servir de guide. Prenez soi de le lire attentivement. Ne prenez aucune initiative d'ordre technique sans consulter au préalable la coordination nationale. Vous devez tenir compte de toutes les modifications et compléments qu'elle jugera utile d'apporter aux instructions générales qui vous sont données dans ce manuel.

Votre travail ne sera pas très aisé ; ne vous découragez. Dans l'exécution de votre mission, travaillez de concert avec d'une part vos collègues superviseurs et d'autre part avec les autorités administratives, traditionnelles et religieuses locales. Vous devez aussi maintenir le contact avec la coordination nationale en l'informant de façon régulière sur le déroulement des activités sur le terrain.



I .GENERALITES SUR L'ETUDE DE PROFILAGE

I.1 CONTEXTE ET JUSTIFICATION

Suite à la crise de 1993, un grand nombre de Burundais ont été amenés à quitter leur domicile pour se réfugier soit à l'intérieur ou à l'extérieur du pays. Les personnes appartenant au premier groupe sont connus sous le nom de « personnes déplacées internes » (PDI), le second groupe sous celui de « réfugiés ».

Parallèlement à ces mouvements de population et tout au long de la crise, différentes personnes ont gagné le maquis, participant à la rébellion qui a alimenté la crise des années 1993-2005. Cette dernière a baissé en intensité à partir de l'année 2000 pour faire place à la paix, désormais définitive depuis la cessation des hostilités par le dernier mouvement rebelle FNL en 2008.

Aujourd'hui une paix relative règne dans le pays en dépit de certaines poches d'instabilité. Les réfugiés sont rentrés massivement dans le pays, un bon nombre de déplacés ont regagné leur domicile et les ex-combattants, démobilisés, ont rejoint leurs demeures. Cependant, plus de 160.000 réfugiés burundais ont été intégrés localement en Tanzanie avec l'obtention de la nationalité tanzanienne.

Les trois catégories de personnes, que sont les rapatriés, les déplacés et les démobilisés, n'en restent pas moins profondément vulnérables, leurs ressources économiques et leur tissu social ayant été ruinés par la guerre. Une vraie reprise de la vie socio-économique, doit nécessairement passer par une réhabilitation sociale et économique de ces personnes, d'où l'élaboration par le gouvernement du Burundi d'une Stratégie Nationale de Réintégration Socio-économique des Personnes Affectées par le Conflit, validée en Conseil des Ministres le 18 février 2010.

La mise en application de cette stratégie impose maintenant de tenir compte de la spécificité des difficultés à résoudre pour chaque catégorie, d'où la nécessité de mettre sur pied un Groupe Thématique chargé des déplacés (GTPDI). Le GTPDI¹ a été composé et mandaté de, entre autres :

- a) Faire l'état des lieux des documents existants sur les déplacés (notamment l'étude du MSNDPHG) et mener un profilage de tous les sites et de leur population. Cet exercice doit indiquer le profil socioéconomique et la viabilité des sites, la situation foncière sur les sites,

¹ Le GTPDI est composé du Directeur de la Réinsertion des Déplacés et des Rapatriés, du Ministère de la Solidarité, des Droits de la Personne Humaine et du Genre comme coordonnateur, et des représentants du Ministère ayant l'aménagement du territoire dans ses attributions, Ministère de l'Intérieur, Direction Générale, CNTB, Mécanisme national de coordination de la CIRGL, HCR, PNUD, UNICEF, CNR, l'Office des Droits de l'Homme, PARESI, FAO, Secrétariat exécutif de la CIRGL et, Union Africaine.



l'accès aux services de base, ainsi que la description de leur population (hommes/femmes/enfants, nombre de déplacés internes et autres résidents, leurs intentions en terme de solution durable et accès à la terre).

- b) Sur base des résultats de l'étude précédente (le profilage), préparer une proposition de politique de solutions durables pour les Déplacés Internes basée sur les cadres normatifs nationaux, régionaux et internationaux existants.
- c) Elaborer un projet de Plan d'Action de cette politique de solutions durables pour les déplacés internes.

Dans ce contexte Le profilage des PDIs au Burundi en 2011 est un exercice du Groupe Thématique Chargé de la Recherche de Solutions Durables pour les Personnes Déplacées Internes. C'est un exercice qui va être mis en œuvre de façon concertée avec les membres du groupe thématique.

Pour la conceptualisation et la mise en œuvre, le GTPDI a collaboré avec un nombre d'organisations internationales ayant une expérience dans le contexte des personnes déplacées internes. En plus des acteurs qui sont déjà basés au Burundi, une collaboration a été établie avec le Internal Displacement Monitoring Center (IDMC) du Conseil Norvégien pour les Réfugiés, le Joint IDP Profiling Service (JIPS) et le Protection Capacity Rooster (Procap)

L'ensemble du travail se fait dans un cadre réglementaire précis qui, outre la Stratégie nationale de réintégration, comprend la convention de Kampala de l'Union Africaine, les Principes Directeurs sur les personnes déplacées internes, et le protocole de la Conférence Internationale sur la Région des Grands Lacs.

I.2 OBJECTIFS DE L'ETUDE

I.2.1 OBJECTIF GENERAL

L'objectif général de l'exercice de profilage est de collecter des données nécessaires à l'élaboration et la mise en œuvre d'une politique de solutions durables² pour les personnes déplacées internes au Burundi :

- (i) le retour dans le lieu d'origine;
- (ii) l'installation locale dans la région où les déplacés sont dans des sites; ou
- (iii) l'installation ailleurs dans le pays.

² Selon les Principes directeurs sur le déplacement interne, trois options sont possibles pour parvenir à une solution au déplacement interne: (i) le retour dans le lieu d'origine; (ii) l'installation locale dans la région où les déplacés se sont réfugiés; ou (iii) l'installation ailleurs dans le pays.



I.2.2 OBJECTIFS SPECIFIQUES

Les objectifs spécifiques de l'étude sont :

- a) Compiler une liste finale des sites de déplacés internes au Burundi ;
- b) Collecter les informations démographiques des populations qui vivent sur les sites ; ceci inclut le nombre des individus et des ménages, désagrégés par sexe et âge ;
- c) Collecter les informations socio-économiques des populations qui vivent sur les sites ; ceci inclut, leur statut (PDI ou pas), et leur intentions en terme de solutions durables et accès à une terre ;
- d) Evaluer la viabilité des sites ; ceci inclut la situation foncière sur les sites, l'accès aux services de base et la relation avec les communautés hôtes.

I.3 RESULTATS ATTENDUS

A la fin de cet exercice, les résultats suivants devraient être atteints :

- Une liste exhaustive et à jour des sites des déplacés internes vivant au Burundi est établie ;
- L'effectif des PDIs vivant au Burundi est déterminé ;
- Les caractéristiques sociodémographiques et économiques de ces déplacés sont connues ;
- Les intentions de ces déplacés en termes de solutions durables et l'accès à la terre sont identifiées
- La viabilité des sites (inclus la situation foncière sur les sites, l'accès aux services sociaux de base et la relation avec les communautés hôtes) est évaluée.

Afin de permettre :

- a) La formulation d'une proposition de Politique de Solutions Durables pour les personnes déplacées internes au Burundi et ;
- b) la mise en œuvre de cette politique.

II ORGANISATION DE L'ETUDE

Cette étude est exécutée par le Groupe Technique chargé de la Recherche des Solutions Durables pour les Personnes Déplacées Internes au Burundi (GTPDI), du HCR, de NRC, de l'IDMC et de l'ISTEEBU avec l'appui technique du JIPS.

II.1 LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DE L'OPERATION

La structure organisationnelle de l'opération est constituée de :

- La Coordination générale des opérations ;
- La Coordination technique de l'opération de dénombrement et de l'enquête ;
- Des Superviseurs de terrain;
- des chefs d'équipe ;



- des Enquêteurs.

Ce personnel technique sera appuyé sur le terrain par les chauffeurs, les agents de sécurité et éventuellement des guides (qui souvent seront des chefs de site et/ou de leurs adjoints).

II.1.1. La Coordination générale de l'étude

Elle est assurée par le Groupe Technique chargé de la Recherche des Solutions durables pour les Personnes Déplacées Internes au Burundi (GTPDI). La gestion de toutes les ressources matérielles, financières et humaines à mobiliser pour la réalisation de cette étude incombe à cette coordination générale.

II.1.2 La Coordination Technique de l'étude

Elle est chargée du suivi et de la coordination technique de l'ensemble des activités relatives à la réalisation de l'étude. La Coordination technique de l'étude est assurée par l'ISTEEBU avec l'appui du JIPS. Cette Coordination est chargée de la conception de la méthodologie et de tous les outils techniques, de la formation du personnel de terrain, de l'organisation générale de la collecte des informations, de la supervision du traitement des données, de leur analyse et de la rédaction du rapport de l'étude.

II.1.3. Les Superviseurs

Ils assurent, de façon générale, la supervision de la collecte des données sur les sites. Ils interviennent notamment dans la sensibilisation de la population, les contacts avec les autorités administratives et politiques, la formation des agents enquêteurs et ils assurent par ailleurs le contrôle du travail des chefs d'équipe. Ils assurent la liaison entre le travail de terrain et le Coordonnateur technique. Les missions des superviseurs sont traitées en détails dans la partie III de ce manuel.

II.1.4. Les Chefs d'équipe

Ils travaillent sous la responsabilité du superviseur. La principale mission du chef d'équipe est d'assurer la bonne réalisation du travail de 3 enquêteurs qu'on lui confiera. Il devra à ce titre faire la reconnaissance de la zone du site à confier à un enquêteur ensemble avec ce dernier afin de bien le suivre après. C'est à lui qu'incombe la charge de vérifier la qualité du travail des enquêteurs. Toute Fiche de dénombrement ou tout questionnaire mal rempli ne devra pas être signé sans que l'enquêteur l'ait corrigé. Il devra faire des descentes inopinées sur le terrain pour s'assurer que ses enquêteurs sont en train de travailler, de résoudre certaines difficultés rencontrées par les



enquêteurs (au besoin se référer au superviseur), récupérer au fur et à mesure les questionnaires remplis à des intervalles de temps raisonnables pour les corriger (éviter d'attendre la fin de la journée) et enfin ravitailler les enquêteurs en fournitures (fiches, questionnaires) en cas de rupture de stock. Tous les questionnaires contrôlés et visés par lui devront être transmis au superviseur pour une dernière vérification avant d'être validés. Vu les conditions difficiles de travail dans le site et le problème de disponibilité des personnes à interviewer, un contrôle rapide des questionnaires remplis pendant que l'enquêteur est sur le terrain permettra de vite corriger ceux-ci en cas d'erreur ou d'incohérence, plutôt que de découvrir cela 2 voire 3 jours après.

Pour cette étude, les superviseurs ont également en charge la délimitation et le marquage du site ainsi que l'administration du questionnaire « chef de site ».

II.1.5. Les Enquêteurs

Les enquêteurs sont chargés du dénombrement des ménages et de l'interview des ménages échantillon au moyen de Fiche de dénombrement général et du questionnaire individuel élaborés à cet effet. Leur travail consiste à passer dans les ménages pour poser les questions aux personnes indiquées et à remplir les Fiches ou les questionnaires conformément aux instructions présentées dans le manuel de l'agent enquêteur. Les enquêteurs jouent un rôle central dans la collecte des données, puisque c'est à eux que revient la tâche de recueillir les informations qui permettront d'atteindre les objectifs de l'enquête. L'assiduité, l'organisation, le respect des instructions de la hiérarchie et du manuel de l'enquêteur ainsi que le respect de la population cible de l'enquête sont les principaux atouts pour un travail efficace.

II.1.6. Les obligations de l'enquêteur à l'égard du chef d'équipe

Votre chef d'équipe est votre chef hiérarchique. Son rôle est de vous diriger, vous guider et vous aider dans l'accomplissement de votre tâche. Il doit vous suivre attentivement et continuellement au cours de l'opération de dénombrement et d'enquête pour s'assurer de l'évolution du travail afin d'en rendre compte au superviseur. De votre collaboration avec lui dépendra aussi l'efficacité de votre travail. N'hésitez donc pas à faire appel à lui en cas de difficultés et suivez scrupuleusement ses conseils et recommandations.

Vous devez lui remettre à la fin de chaque journée ou à tout moment qu'il vous le demandera les fiches de dénombrement et/ou questionnaires que vous avez déjà remplis, pour lui permettre d'apprécier votre travail et vous aider à améliorer vos performances. Vous devez aussi lui réclamer les documents de travail en cas de besoin.



II.2. Outils de collecte

La méthode de collecte de l'information sera celle de l'interview directe, c'est-à-dire l'administration des questionnaires aux enquêtés.

Les outils de collecte comprennent, un manuel de l'agent enquêteur, une fiche de dénombrement, un questionnaire « chef de site » qui sera administré par le chef d'équipe, un questionnaire ménage pour déplacés, des jetons ménages, de la craie.

Questionnaires des chefs de sites : ensemble des questions adressées aux chefs de sites et portant sur les informations générales du site.

Questionnaire ménage : ensemble de questions adressées aux chefs de ménages ou en leur absence aux adultes d'au moins 15 ans et qui renseignent sur l'identification du ménage, l'historique du déplacement, les données foncières sur le site, la sécurité sur le site, la gouvernance et la participation politique, l'accès aux infrastructures sociales et aux tribunaux, les préférences par rapport aux solutions durables, etc.

Questionnaires groupe de discussion : ensemble de questions adressées aux groupes qui ont les mêmes caractéristiques qui peuvent reprendre même les questions adressées aux chefs de ménages mais qui permettent d'approfondir les questions et qui laissent la libre expression aux participants.

III. Missions des superviseurs

III.1. Sur le plan administratif

a) Prise de contact avec les autorités locales

Vous n'obtiendrez rien sur le terrain sans le concours des autorités administratives à tous les niveaux. Ce sont elles qui sauront mieux que personne sensibiliser la population pour obtenir sa collaboration. Votre première tâche est donc la prise de contact avec ces autorités.

L'équipe de supervision dont vous êtes membre entrera en contact avec l'administration (Gouverneur de province ou Maire en Mairie de Bujumbura, administrateur communal, chefs de secteur, de colline ou de rue et de sous colline). Cette prise de contact est cruciale pour la réussite de l'enquête. Il s'agit de prévenir les administrations provinciales et communales de l'arrivée des équipes dans une province ou une commune et de leur communiquer la liste des sites de déplacés à visiter dans leur entité administrative. Cette prise de contact qui se fait avant le passage des équipes dans un secteur d'enquête (sous-colline, zone de dénombrement (ZD)) permet à ce que les autorités locales (chefs de colline, de sous colline, les chefs de sites de déplacés et leurs Nyumbakumi, les chefs de quartiers, de rue) soient averties afin qu'elles soient disponibles pour appuyer les équipes dans l'opération de dénombrement des ménages et de collecte.



b) Sensibilisation de la population

Son objectif principal est de focaliser et de maintenir l'attention de la population sur la nécessité de participer à cette étude.

III.2. Sur le plan technique

a. Avant la collecte des données

1. Formation des chefs d'équipe et des enquêteurs/enquêtrices

L'une des tâches les plus importantes que vous aurez à exécuter dans le cadre de la supervision est la formation des Chefs d'équipe et des enquêteurs/enquêtrices. Elle sera dispensée à l'aide des questionnaires et des manuels.

2. Sélection des enquêteurs/enquêtrices

Les superviseurs participeront également dans la sélection finale des agents enquêteurs/enquêtrices. Cette évaluation comportera deux parties :

- Une évaluation continue tout au long de la formation à travers les simulations et les jeux de rôle. Elle tiendra également compte de la ponctualité, de l'assiduité de la participation du candidat aux différentes activités de la formation ;
- D'un test final.

3. Préparatifs pour la descente sur terrain (préparation, distribution du matériel et distribution des documents et matériel

Les superviseurs seront chargés de préparer et de vérifier si le matériel est au complet avant de déployer les équipes sur terrain (questionnaires, fiche de dénombrement, GPS et batteries, etc.). Ils seront également chargés d'installer dans la mesure du possible les chefs d'équipe et agents dans leurs zones respectives en les présentant aux autorités locales.



b. Pendant la collecte

1. Contrôle de travaux sur terrain

Vous devez contrôler au moins trois fois chaque chef d'équipe et dans la mesure du possible au moins une fois chaque agent enquêteur au cours du dénombrement. En détail, vous devez/

- Vous assure que vos équipes sont effectivement sur le terrain et qu'ils font correctement leur travail ;
- Résoudre les problèmes techniques et administratifs qui peuvent se poser ;
- Effectuer des contrôles inopinés dans chaque zone d'équipe en interrogeant au hasard certains ménages dans les localités supposées déjà recensées ;
- Suivre le progrès du travail des équipes qu'il aura à encadrer et suivre quelques interviews afin de s'assurer de la façon dont les questions sont posées par les enquêteurs;
- Avoir un contact journalier avec les chefs d'équipe concernés afin de s'informer des progrès et des difficultés rencontrées sur le terrain ;
- Soumettre un rapport écrit hebdomadaire de progrès ;
- Transmettre les instructions importantes de la coordination centrale à ses équipes ;
- Prévoir les lieux d'hébergement des enquêteurs/enquêtrices, chefs d'équipe et chauffeurs ;
- Organiser l'approvisionnement des équipes (questionnaires vierges, fiche de dénombrement, carburant, per diem, etc.) ;
- Organiser le déplacement des équipes d'une province à une autre ;
- Valider les travaux effectués par ses enquêteurs après vérification des chefs d'équipes;
- Procéder au ramassage des questionnaires déjà remplis et vérifiés pour les transférer à la base (ISTEEBU) pour les opérations de codification et de saisie.

c. Après la collecte

A la fin du travail de collecte des données sur terrain, le superviseur devra s'assurer que tout le matériel (questionnaires complétés, questionnaires vierges restés, fiches de dénombrement, GPS, etc.) des équipes sous sa responsabilité est au complet afin de l'acheminer à la base (ISTEEBU). En cas de perte de l'un ou l'autre matériel, il doit être à même d'en déterminer la responsabilité sinon il est responsable.

En effet, une fois l'enquête ménage (deuxième phase) est terminée dans un site, vous devez réceptionner et classer le dossier de ce site par zone d'équipe. Assurez-vous que le dossier est complet en vérifiant si tous les sites ont été visités, si les fiches récapitulatives du dénombrement ont été bien remplies, le nombre de ménage indiqués dans le dossier correspond au nombre de ménages tirés ou enquêtés.

Etablissez un bordereau de livraison un bordereau de livraison indiquant la nature et la qualité de chaque document. Remettez toujours les dossiers contre décharge.



IV. DOCUMENTS DU SUPERVISEUR

Les documents et matériels suivants sont nécessaires pour votre travail :

- Manuel du Superviseur
- Manuel du Chef de l'équipe
- Manuel de l'agent enquêteur
- Agenda de formation des agents enquêteurs et des chefs d'équipes
- Tous les questionnaires
- Carte de la zone de supervision
- Matériel didactique pour la formation (craie, stylos,...)

V. GESTION DES RESSOURCES

V.1 Gestion des ressources humaines

Vous êtes à la tête d'un groupe composé de plusieurs chefs d'équipe et agents enquêteurs. Votre principale tâche est de vous assurer que chacun fait correctement son travail. Pour que le travail soit bien fait et dans les délais impartis, soyez toujours le plus près possible des personnels placés sous votre responsabilité. Prodiguez-leur des conseils et des encouragements. Soyez un modèle pour eux par votre engagement, votre dévouement et votre enthousiasme au travail.

Ces personnels ne sont pas vos assujettis :

- Créez et maintenez une atmosphère de travail stimulante afin de garder haut leur moral ;
- ne leur faites jamais de critiques en présence de la population ;
- procédez au remplacement en vous référant à la liste d'attente en cas de démission de l'un d'eux ;
- organisez le groupe et veillez à sa discipline (respect des horaires, collaboration entre membres...)

V.2 Gestion du matériel

Il est évident que sans matériel, votre travail est impossible. A cet égard :

- conservez soigneusement le matériel mis à votre disposition ;
- veillez à ce que ce matériel soit réparti et utilisé judicieusement ;
- veillez à l'entretien des moyens de locomotion mis à la disposition de vos équipes
- incitez les chauffeurs à circuler à une vitesse raisonnable



- ne faites pas de transport clandestin.
- En cas d'accident, faites faire le constat et rendez compte sans tarder à la hiérarchie.

V.3 Gestion du temps

L'exécution et le contrôle des travaux sur le terrain sont intimement liés à la gestion du temps. En collaboration avec votre chef d'équipe, faites un calendrier de vos déplacements dans votre zone de supervision ce d'autant plus que vous n'aurez pas vos véhicules personnels (vous utiliserez des véhicules des équipes pour vous déplacer). A cet effet, tenez compte des distances à parcourir, de la nature et de la qualité des voies de communication, du nombre de sites à visiter et des difficultés rencontrées par les agents de sensibilisation.

VI. CONTROLES

Les rencontres pendant lesquelles sont évoqués les problèmes rencontrés, les solutions apportées et celles envisagées, l'état d'avancement des travaux sont avant tout destinées à la vérification des travaux des chefs d'équipe et des agents recenseurs. Pendant ces rencontres, vous devez procéder à la vérification des questionnaires.

VI.1 Contrôle de qualité

Vous devez contrôler avant systématiquement tous les documents des chefs d'équipe et par sondage ceux des agents enquêteurs pour rechercher des erreurs, à savoir :

- Les omissions ;
- Les informations admissibles
- Les informations incompatibles ou erreurs de cohérence

Signalez ces erreurs aux chefs d'équipe en vue des corrections nécessaires et d'une mise au point éventuelle avec les agents enquêteurs.

VI.2 Contrôle d'exhaustivité et de couverture

- ***Exhaustivité***

Veillez à ce que tous les sites soient couverts ainsi que tous les ménages à dénombrer et à enquêter.

- ***Couverture***

Le contrôle de couverture consiste à s'assurer qu'aucun site n'a été oublié.

