

# L'utilisation du suivi par un tiers dans les contextes insécurisés

ENSEIGNEMENTS TIRÉS DE L'AFGHANISTAN, DE LA SOMALIE ET DE LA SYRIE

**L**a présente note d'information résume les principales conclusions et recommandations de l'étude SAVE sur le suivi par un tiers, basée sur des entretiens avec des agences mandataires, des bailleurs de fonds et des fournisseurs de suivi par un tiers ainsi que sur une revue de la littérature.

## QU'EST-CE QUE LE SUIVI PAR UN TIERS ?

Le suivi par un tiers décrit la passation d'un contrat avec un tiers pour la collecte et la vérification de données de suivi. Dans les contextes insécurisés, les acteurs humanitaires utilisent le suivi par un tiers essentiellement pour effectuer le suivi des activités d'organisations partenaires là où leur propre personnel se heurte à des restrictions d'accès.

## PRINCIPALES CONCLUSIONS

Cette étude conclut que, là où l'accès est restreint, le suivi par un tiers peut apporter une contribution significative à la panoplie d'outils de suivi et d'évaluation au sens large. Pour les bailleurs de fonds, le suivi par un tiers donne la possibilité de vérifier les informations de suivi provenant des partenaires. Idéalement, cela se fait en combinaison avec un suivi au moins partiel exercé par le personnel de l'agence.

Pour les agences humanitaires, le suivi par un tiers peut fournir une source de données primaires de terrain pour informer la programmation et aider à vérifier les rapports des partenaires. Toutefois, il ne doit pas remplacer le suivi régulier par l'agence. Le suivi par un tiers est le plus utile lorsqu'il est utilisé en dernier recours ou quand il complète des approches internes de suivi et de vérification. C'est pourquoi les agences humanitaires doivent limiter le recours primaire au suivi par un tiers à des zones d'exception où l'accès est restreint. L'exécution du suivi par un tiers ainsi que les possibilités d'exercer le suivi en interne doivent être régulièrement réévalués. En outre, le suivi par un tiers doit toujours être accompagné de mesures de promotion de l'acceptation, de mécanismes de rétroaction des communautés ainsi qu'une communication globale transparente avec les communautés (bénéficiaires et non bénéficiaires).

## PRINCIPAUX AVANTAGES ET DÉFAUTS DU SUIVI PAR UN TIERS

- Donne à une agence « des yeux et des oreilles » sur le terrain là où son propre personnel ne peut pas aller.
- Permet la validation de données de suivi provenant de partenaires opérationnels là où les rapports des partenaires ne sont pas jugés fiables.
- Peut permettre, dans certains cas, un suivi sur le terrain plus rentable et, donc, des missions plus fréquentes.
- Est particulièrement utile pour la vérification des résultats quantitatifs et matériels des projets d'assistance.
- Le temps et les ressources nécessaires pour la bonne exécution du suivi par un tiers sont souvent sous-estimés.
- La qualité des rapports est souvent jugée médiocre par les utilisateurs du suivi par un tiers.
- Les risques de réputation associés aux actes des agents chargés du suivi sur le terrain doivent être mitigés.
- Il y a un transfert important des risques aux agents chargés du suivi sur le terrain, en particulier lorsque les fournisseurs du suivi par un tiers ne disposent pas de systèmes de sécurité adéquats.
- Le suivi par un tiers peut avoir un effet négatif sur la compréhension du contexte où les agences humanitaires l'utilisent comme un substitut au suivi interne régulier.

## ENSEIGNEMENTS POUR BIEN UTILISER LE SUIVI PAR UN TIERS

### **Prévoir le temps et les ressources nécessaires pour mettre en place et entretenir un système efficace de suivi par un tiers.**

Le travail des agents chargés du suivi sur le terrain est ce qui définit le suivi par un tiers : la conduite de ces agents sur le terrain détermine le succès d'une mission de suivi ainsi que la perception extérieure pendant un exercice de suivi. Donc, il faut réaliser des investissements considérables dans la sélection, la formation et la gestion des cabinets de suivi et des agents individuels chargés du suivi. En plus de la relation entre le tiers chargé du suivi et l'agence mandataire, la relation entre l'agent chargé du suivi et les partenaires opérationnels nécessite des investissements constants et des mesures de renforcement de la confiance.

### **Tempérer les attentes et les plans.**

Dans de nombreux cas, la surestimation de l'accès réel et de la capacité de collecter les données requises a été une source de frustration. C'est pourquoi il est important d'anticiper des changements au niveau de l'accès dès le début et d'établir des cadres simples de collecte de données. Il peut être plus efficace de se concentrer sur quelques indicateurs clés ou régions géographiques clés et de garantir la validité des données, plutôt que d'en demander trop et de découvrir ensuite que les résultats ne sont pas selon les attentes.

### **Veiller à pouvoir utiliser les informations recueillies pour informer la prise de décisions.**

Les agences consultées pour cette étude ont indiqué que des ajustements considérables avaient dû être apportés aux systèmes de gestion des informations afin que les données de suivi réunies en externe puissent être assimilées, interprétées et conservées en interne. Par conséquent, les agences mandataires doivent investir dans des systèmes internes en vue de l'exploitation de ces données et de la transmission des informations pertinentes aux personnes chargées d'adapter et d'améliorer la conception des programmes.

### **Utiliser des moyens technologiques pour renforcer le contrôle du suivi sur le terrain.**

Les agences qui utilisent le GPS pour suivre les équipes sur le terrain étaient satisfaites avec le degré de confiance qu'elles avaient ensuite dans les données, en particulier lorsqu'il s'agissait de données géolocalisées et horodatées. De nombreux outils abordables et faciles à utiliser sont à la disposition des humanitaires. Cependant, il faut noter que l'utilisation de la technologie pour collecter et vérifier des données implique également des risques dans des contextes de conflit<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Pour en savoir plus et pour citer ces travaux, veuillez vous reporter au rapport complet : Sagmeister, E. et Steets, J., avec Derzsi-Horvath, A. et Hennion, C., 2016. *The Use of Third-Party Monitoring in Insecure Contexts: Lessons from Afghanistan, Somalia and Syria* (rapport du programme de recherche Secure Access in Volatile Environments [SAVE] : [SAVEresearch.net](http://SAVEresearch.net)).

### **Renforcer les protocoles de sécurité et l'obligation de diligence.**

Le transfert de risques aux agents chargés du suivi est une conséquence tolérée des accords de suivi par un tiers. Néanmoins, il existe une marge de manœuvre considérable pour les agences contractantes d'améliorer l'application de l'obligation de diligence. Les agences mandataires devraient donner des conseils de sécurité aux agents chargés du suivi et en discuter avec eux avant les missions de suivi. En tant que critère de sélection, il faudrait demander aux fournisseurs de suivi par un tiers de procurer à leurs agents de suivi sur le terrain une assurance adéquate ou un accès aux mesures d'indemnisation équivalentes.

### **Coordonner l'utilisation du suivi par un tiers et échanger sur les enseignements à tirer.**

Avec de multiples acteurs retenant des services de suivi par un tiers, le besoin de coordination et d'approches communes est grandissant. La multiplication des échanges d'informations entre et parmi les bailleurs de fonds et les agences humanitaires contribuerait à prévenir la sélection de fournisseurs qui ont obtenu des résultats médiocres auparavant.

### **RAPPORT COMPLET**

Pour en savoir plus et pour citer ces travaux, veuillez vous reporter au rapport complet : Sagmeister, E. et Steets, J., avec Derzsi-Horvath, A. et Hennion, C., 2016. *The Use of Third-Party Monitoring in Insecure Contexts: Lessons from Afghanistan, Somalia and Syria* (rapport du programme de recherche Secure Access in Volatile Environments [SAVE] : [SAVEResearch.net](http://SAVEResearch.net)).