

GESTION DE L'INFORMATION



MESSAGES CLÉS

- ▶ Des informations précises, pertinentes et à jour sont la base sur laquelle repose une intervention de camp efficace et coordonnée, conforme aux standards techniques internationales (Sphere/UNHCR). La meilleure pratique garantit une bonne planification des systèmes de gestion de l'information basés sur les besoins réels de prise de décision et le partage et la diffusion des informations de sorte que tous les acteurs travaillent avec les mêmes données de base sur le camp.
- ▶ Une agence responsable de la gestion de camp a la responsabilité de collecter, analyser et diffuser les informations. Ces informations forment la base de la coordination efficace au sein du camp et également à l'extérieur, dans le cadre de la coordination et du contrôle inter camps, par les chefs de file sectoriels, le Bureau de coordination des affaires humanitaires (UNOCHA) et les autorités nationales.
- ▶ La gestion de l'information implique de collecter des données sur la population du camp et d'assurer l'assistance et la prestation de services au sein du camp. Cela comprend la collecte d'informations démographiques décomposées et le contrôle de l'utilisation des standards et indicateurs entre les différents secteurs ; y compris les thèmes interdisciplinaires de coordination et de participation.
- ▶ Les informations au niveau du camp doivent être collectées, analysées et diffusées conformément à une stratégie de gestion de l'information au niveau national. Des outils et des systèmes partagés assurent la pertinence et l'accessibilité des informations à une diversité d'acteurs. Des données correctement collectées et gérées contribuent à assurer des standards plus élevées et plus cohérentes d'assistance et de protection au sein du camp ou entre les camps, et peuvent également contribuer à une planification de redressement et de développement rapide.
- ▶ Être responsable aux yeux des résidents du camp et les impliquer – en suivant des procédures inclusives, participatives et responsables – est essentiel à la meilleure pratique dans la gestion de l'information au niveau du camp. Cela suppose de s'assurer que les données et les informations sensibles sont gérées avec le plus grand soin et respectent des principes de confidentialité, de vie privée et de sécurité et d'assurer à tout moment la protection de la population déplacée.

INTRODUCTION

Le rôle d'une agence responsable de la gestion de camp est de faciliter une chaîne d'information et de fournir le lien nécessaire entre les résidents du camp et ce qui se déroule au sein du camp d'une part, et les divers intervenants à l'extérieur du camp de l'autre. Il peut s'agir : de la communauté d'accueil, des prestataires de service, des agences de protection, des autorités nationales ou des organismes de coordination inter camps, comme les chefs de file sectoriel ou l'UNOCHA. L'agence responsable de la gestion de camp doit maîtriser et avoir une vue d'ensemble des informations relatives à et pertinentes pour toutes les parties concernées, et utiliser les forums de coordination pour les diffuser de manière transparente et responsable, tout en gardant constamment à l'esprit la confidentialité et la sécurité de ces informations.

La gestion de l'information est une tâche centrale pour une agence responsable de la gestion de camp et elle est étroitement liée à l'enregistrement et la coordination. Assurer des données de bases précises sur la population de camp, grâce à l'enregistrement est une première étape essentielle. Des mises à jour cohérentes et précises sur ces résidents dans le camp et leurs besoins influencent les programmes d'assistance et de protection en cours.

►► *Pour plus d'informations concernant la coordination et l'enregistrement, consultez les chapitres 4 et 9.*

Le contrôle des programmes d'assistance et de protection, et des standards de vie dans le camp, permet à l'agence responsable de la gestion de camp d'identifier les lacunes relatives à l'approvisionnement, d'éviter la répétition des activités et de défendre un soutien adapté ou supplémentaire approprié. Le partage d'informations pertinentes et précises sur la vie dans le camp est une composante essentielle de la coordination avec les autres partenaires dans le camp pour garantir que les standards sont maintenus et que les droits des déplacés sont respectés.

Gestion de l'information et coordination

Les systèmes et les forums, comme les réunions ou les séances de planification communes, dans le cadre desquels les informations sont partagées et où des décisions sont prises en fonction de ces informations, sont l'interface entre la gestion de l'information et une coordination efficace – deux des activités principales de l'agence responsable de la gestion de camp.

La gestion de l'information implique aussi de fournir des informations opportunes et pertinentes à la population du camp sur des questions en rapport avec sa vie. L'accès aux informations est un besoin vital et l'agence responsable de la gestion de camp est responsable vis-à-vis de la population de camp de faciliter une communication transparente et efficace, comprenant les systèmes de rétroaction et de suivi. La gestion de l'information implique de donner aux résidents du camp des informations sur les processus, les activités et les décisions prises par d'autres qui influencent leur niveau de vie, leurs droits, la prestation des services et l'assistance. Une partie de cette responsabilité implique d'expliquer à la population du camp quelles informations sont collectées dans quel but elles sont utilisées et ce qu'elle peut attendre en retour.

La meilleure pratique en terme de gestion de l'information implique par ailleurs de créer des forums et des mécanismes dans lesquels la population du camp est impliquée et contribue à l'échange d'informations. L'agence responsable de la gestion de camp doit s'assurer que par le biais de méthodes d'estimation participatives – comme des groupes de discussion, des entretiens, des réunions et des procédures de plaintes – les vues de la population du camp sont prises en compte et que ses besoins, ses attentes, sa rétroaction ou ses questions sont considérées.

! Pourquoi la gestion de l'information est importante

Une gestion de l'information forte menée en soutien des processus de coordination permettra de garantir que les acteurs concernés travaillent avec des informations et des données de bases identiques ou complémentaires pertinentes, précises et opportunes. Des données correctement collectées et gérées pendant les situations d'urgence peuvent bénéficier aux activités de redressement rapide, de redressement et de développement ultérieur et aux activités d'état d'alerte liées aux catastrophes.

QUESTIONS CLÉS

! Une note sur les ‘standards’ et les ‘indicateurs’

Il faut remarquer que les termes ‘standard’ et ‘indicateur’ sont utilisés différemment par Sphere et l’UNHCR.

Dans le manuel Sphere, un ‘standard’ est qualitative et universelle par nature. C’est une déclaration qui est l’expression du droit et qui est applicable dans tout environnement opérant. Les “indicateurs clés” sont souvent quantitatifs et “fonctionnent comme des outils ou des signes pour mesurer la norme”. Chaque “standard” correspond à un ensemble “d’indicateurs clés” et de “notes directrices” pour soutenir la mise en œuvre dans différents contextes.

Dans son Practical Guide to the Systematic Use of Standards in UNHCR Operations, l’UNHCR définit un standard comme un “point fixe spécifique ou une plage sur l’échelle variable (indicateur) qui doit être atteint pour éviter que des conditions inacceptables pour les réfugiés ou les personnes concernées ne surviennent.” Alors que l’indicateur est une échelle variable utilisée pour mesurer objectivement différents points correspondant à des variations des conditions. En d’autres termes, les indicateurs sont des jalons permettant de mesurer le changement.

QUE SUPPOSE LA GESTION DE L’INFORMATION POUR UNE AGENCE RESPONSABLE DE LA GESTION DE CAMP ?

La gestion de l’information est un processus qui implique :

- De collecter des données au niveau du camp auprès des prestataires de service, de la population du camp – y compris de la direction du camp et des comités – de la population d’accueil, des autorités sur site, par le biais de l’observation directe et d’un contrôle cohérent
- Des analyses pour déterminer les standards de protection et d’assistance dans le camp relativement aux besoins et aux droits de la population du camp
- De diffuser des informations aux résidents du camp, à la population d’accueil, aux prestataires de service, au chef de file sectoriel, aux autorités nationales – et quand le groupe sectoriel sur la coordination de camp et gestion de camp (CCCM) est mis en place pour l’administration du camp – pour compilation et analyse de l’intervention de camp globale, comprenant les acteurs, les services et les lacunes en matière d’approvisionnement.

Minimiser les risques

Les agences de gestion de camp doivent travailler avec toutes les parties concernées pour protéger la sécurité et la confidentialité des informations et minimiser les risques encourus par la population du camp. Il est important de :

1. Procéder à une analyse de risque : le niveau de risque associé aux différents genres d'informations variera et les agences de gestion de camp doivent travailler avec d'autres agences opérationnelles pour considérer les niveaux de risque et concevoir en conséquence les systèmes de gestion des informations.
2. Trouver un accord sur la procédure : les agences doivent trouver un accord sur les protocoles de collecte, de saisie de données, de stockage, d'accès, de récupération et de diffusion qui minimiseront le risque et décider quelles informations doivent rester confidentielles.

La gestion de l'information – Une voix s'élève du terrain

« Dans un camp de personnes déplacées en Ouganda, où les groupes sectoriels CCCM et de protection ont tous les deux été activés, l'agence responsable de la gestion de camp travaille à contrôler les questions de protection. Un des problèmes de protection concerne la violence sexuelle et sexiste – viol, atteinte à la dignité et/ou abus sexuel. Les informations sont collectées auprès des victimes en personne, par des bénévoles de projet du camp issus de la communauté de personnes déplacées, du comité de protection et des groupes de femmes. Les informations sont collectées à l'aide d'un formulaire d'incident développé par l'agence chef de file sectoriel. Les formulaires remplis sont envoyés au bureau principal de l'agence responsable de la gestion de camp, où les informations sont compilées dans une base de données sécurisée. Si besoin, des photocopies sont envoyées à d'autres agences comme référence de cas individuels nécessitant un suivi. Il faut prendre soin de protéger l'anonymat de la victime en supprimant les détails personnels et en utilisant des codes. Un rapport statistique et narratif mensuel est également envoyé par l'agence responsable de la gestion de camp au chef de file sectoriel qui est à son tour partagé au sein du groupe sectoriel et entre les groupes sectoriels. L'agence responsable de la gestion de camp partage également le rapport avec d'autres gestionnaires de projet travaillant pour la même agence. Les données liées à des lacunes humanitaires identifiées sont partagées avec les autorités, avec toutes les agences et groupes sectoriels concernés, et avec le district, afin de promouvoir des interventions appropriées. »

! Une agence responsable de la gestion de camp n'a pas besoin d'être un spécialiste de la gestion d'information. Toutefois, une agence responsable de la gestion de camp doit connaître les principes et procédures impliqués dans la meilleure pratique en matière de gestion de l'information et comprendre les questions, les rôles et les responsabilités impliqués au niveau du camp et en dehors. Une agence responsable de la gestion de camp doit être capable d'utiliser des systèmes de gestion de l'information pouvant avoir été développés par un expert de la gestion d'information et qui doivent faire l'objet d'un accord par une plus vaste palette d'acteurs pour garantir l'accessibilité, l'interopérabilité, la pertinence, l'opportunité et la confidentialité.

COLLECTE DE L'INFORMATION ET DES DONNÉES

De quelles données et informations sur le camp a-t-on besoin ?

Avant de lancer de nouvelles initiatives d'information, un inventaire des informations et des analyses existantes doit être mené. Cela aidera à éviter la répétition dans la collecte des données et à éviter de poser plusieurs fois les mêmes questions aux populations du camp. Plaidoyer pour, et faciliter ce genre de coordination entre les agences et les partenaires de groupe sectoriel dans le cadre de l'intervention de camp est un rôle important pour une agence responsable de la gestion de camp.

Les informations suivantes doivent être collectées au niveau du camp et être à la disposition de l'agence responsable de la gestion de camp et des autres intervenants afin d'influencer une prise de décision efficace :

- Données d'enregistrement sur les familles et les individus : cela doit inclure le nombre total d'habitants du camp et leur statut (réfugié/personne déplacée/apatride), ainsi que leur âge, sexe et besoins de protection. Si l'agence responsable de la gestion de camp peut ne pas être responsable de l'enregistrement ou des exercices de profilage dans toutes les situations, on lui demandera souvent de faciliter les mises à jour.
- Informations sur les groupes et les individus les plus à risque et ayant des besoins spécifiques, y compris les enfants, les femmes, les personnes âgées, les personnes malades, les personnes handicapées, les anciens combattants et les personnes porteuses du VIH/SIDA.

- Informations sur les services, les standards et les activités dans le camp. Cela peut inclure des secteurs clés comme l'eau et le système sanitaire ; l'abri ; la nourriture ; les articles domestiques ; la santé ; l'éducation ; les modes de subsistance et la protection – y compris les programmes pour les femmes et les personnes ayant des besoins spécifiques – ainsi que des informations sur les procédures de distribution et d'enregistrement.
 - Cas d'infraction à la sécurité du camp et les questions liées à la sûreté du personnel, y compris les infractions à la loi et à l'ordre, la militarisation du camp, les restrictions concernant la liberté de mouvement, la violence sexuelle et sexiste ou les changements d'indicateurs de sécurité.
 - Informations sur les procédures et les systèmes dans la gestion du camp y compris les niveaux de direction de représentation et de participation ; les forums et les mécanismes de coordination ; les systèmes d'orientation, les procédures et niveaux de responsabilités et les questions environnementales. Les informations doivent comprendre d'autres sujets interdisciplinaires comme la sexospécificité et la protection des personnes ayant des besoins spécifiques.
 - État de l'infrastructure du camp – y compris les routes, chemins, bâtiments communaux, centres médicaux, écoles, sites de distribution, latrines, tuyaux d'évacuation, lignes d'approvisionnement en eau, lignes électriques, lieux de réunion et cimetières.
 - Informations sur les mécanismes de coordination. Qui fait quoi, où ? Quelles agences et prestataires de service sont opérationnels et comment peuvent-ils être contactés ? Qui est dans les comités et groupes et quand se déroulent leurs réunions ? Quels événements sociaux, de divertissement et sportifs ont lieu ? Dans quelle mesure la communauté d'accueil est-elle impliquée ? Quelle formation est offerte ?
- ▶▶ *Pour plus d'informations concernant la coordination, consultez le chapitre 4.*
 - ▶▶ *Pour plus d'informations concernant l'enregistrement, consultez le chapitre 9.*
 - ▶▶ *Pour plus d'informations concernant la VS et les personnes ayant des besoins spécifiques, consultez les chapitres 10 et 11.*

Une voix s'élève du terrain

« La faisabilité ou non de l'enregistrement peut dépendre du moment dans le cycle de vie d'un camp. Certaines personnes déplacées en Ouganda du nord devaient vivre dans des camps et des situations de déplacement pendant des durées allant jusqu'à vingt ans et les exercices d'enregistrement camp à camp n'avaient jamais lieu, car l'accès était limité. Seul le Programme alimentaire mondial pouvait enregistrer les personnes déplacées, mais seulement dans le cadre de la distribution alimentaire. Les agences responsables de la gestion de camp et l'agence responsable de la coordination de camp ont seulement commencé à opérer en 2006, quand le processus de retour avait déjà commencé. À présent, les camps existent toujours, mais les personnes déplacées ont commencé à se déplacer vers les sites de retour dans leurs paroisses d'origine, voire les endroits dont elles étaient originaires. À cette étape, un enregistrement correct dans les camps n'est plus à l'ordre du jour. »

Leçons apprises sur le terrain

Être sûr de l'utilité des informations. La collecte de données seule n'est pas une intervention humanitaire. Les données doivent servir un but humanitaire. Toutes les données collectées doivent avoir une utilité et un propriétaire. Si les données n'ont pas de but, ni d'utilité, elles ne doivent pas être collectées.

Utiliser des formats de données ayant fait l'objet d'un accord. Les intervenants doivent s'accorder sur les données devant être collectées et le format dans lequel elles doivent être collectées. Elles doivent être spécifiques et détaillées, sans devenir exagérément longues. Pour que les informations soient utiles, chaque question doit être analysée et suivie.

Former à la gestion de l'information. Le personnel de l'agence responsable de la gestion de camp a besoin d'être formé à la gestion d'information et à la collecte de données, et a besoin du conseil d'un expert. L'absence de formation mène à des erreurs évitables qui affectent la qualité des données et a un impact sur l'intervention humanitaire.

Les défis liés à la collecte de données

Les points suivants figurent parmi ceux pouvant nécessiter une attention particulière lors de la planification de la collecte des données au niveau du camp :

- Les standards et les indicateurs doivent être clairs. Les indicateurs quantitatifs et qualitatifs, conformes aux lois et aux standards internationaux – tels qu'utilisés par l'UNHCR, Sphere et/ou le Comité permanent inter organisations (CPI) – et ayant fait l'objet d'un accord lors des réunions de coordination inter camps doivent être utilisés de manière cohérente pour contrôler le niveau de la prestation de service.
- La description narrative interprétant des données numériques donne une image beaucoup plus inclusive et utile de la situation sur le terrain que les seuls chiffres.
- Les formats de collecte de données doivent être bien conçus et testés sur le terrain. Il est essentiel que les formats de collecte de données soient conçus pour saisir des informations spécifiques, claires et pertinentes. L'évaluation sur le terrain de ces formats – qu'il s'agisse de feuilles d'observation, de questionnaires, d'interviews ou de questions clés pour discussion – doit être précise, pertinente et mesurable. Il est essentiel qu'un test pilote soit mené, afin de pouvoir les adapter ou les ajuster, et que les personnes chargées de collecter les données puissent assurer une rétroaction sur la simplicité ou la difficulté de leur utilisation. Une attention particulière doit être accordée aux questions relatives à la langue et à la traduction. Des messages clés se perdent facilement, ou le sujet peut dériver quand les formats de collecte de données sont traduits pour être utilisés dans le camp.
- Le personnel doit être formé, car des informations précises et objectives dépendent largement de la compétence et de l'intégrité de la personne chargée de les collecter. Est-ce que le personnel comprend exactement ce qu'on attend de lui et pourquoi ? Que doit-il faire quand les informations dont il a besoin ne sont pas disponibles ? Que doit-il faire si un informateur donne une réponse qu'il soupçonne de ne pas être précise ? Peut-il vérifier et recouper ? Enregistre-t-il les informations lisiblement/clairement et en totalité ? Fait-il appelle à des collègues pour recouper ou recompter ? Demande-t-il conseil quand il a un doute ? Former le personnel de collecte de données, contrôler son progrès et pointer ses résultats pour assurer la cohérence et la plausibilité sont des conditions préalables essentielles pour obtenir des données de valeur et fiables.
- Demandez si trop d'informations sont collectées. Si l'idéal est de partager et d'utiliser les mêmes informations entre tous pour influencer la prise de décision, en réalité différents intervenants ont tendance à avoir besoin de données différentes et très spécifiques pour développer leurs propres projets. Ils peuvent prendre le parti de les collecter eux-mêmes.

Aboutir à un accord clair sur qui collecte quelles informations peut s'avérer difficile, surtout quand les agences se succèdent. Toutefois, cela reste important pour de nombreuses raisons :

1. Cela protège la communauté du camp contre la fatigue de la collecte de données (abordé ci-dessous)
2. Cela évite la répétition de données similaires et réduit les surcharges d'informations
3. Cela garantit que toutes les données importantes sont collectées sans oubli
4. Cela réduit la possibilité d'analyses contradictoires
5. Cela rend les forums de coordination plus efficaces et plus faciles à gérer et permet d'aligner plus facilement les projets vers des objectifs communs
6. C'est une utilisation plus efficace du temps et des ressources matérielles de chacun et du personnel si plusieurs agences ne collectent pas simultanément des données portant sur les mêmes sujets.

Réussir à réunir les intervenants autour de systèmes de collecte de données concordants peut être un signe de confiance, d'ouverture, de partenariat, de soutien mutuel et d'efficacité.

! C'est très courant que des données soient collectées sans jamais être analysées ou utilisées. Un manque d'analyse est consécutif à la dépendance à des informations anecdotiques et qualitatives, qui ne se prêtent pas à une vue globale ou à des analyses de tendances. Cela résulte également d'un manque de clarté concernant l'objectif implicite ou les résultats attendus de la collecte d'informations – un phénomène commun dans les activités humanitaires. Même quand des informations quantitatives sont collectées, une planification ad hoc et un manque d'expertise dans la gestion des informations peuvent limiter la pertinence pratique et la crédibilité des données collectées.

- La fatigue liée à la collecte de données est un danger réel. Une communauté ou un groupe au sein d'une communauté peut être sujet à un flot de questions, d'entretiens et d'observation de différentes agences et différentes équipes pour des raisons non expliquées ou peu claires. Souvent, la communauté ne reçoit aucune rétroaction, aucun suivi ou avantage lié à cette intrusion irritante dans sa vie et perçoit cela comme une violation irrespectueuse de sa vie privée par les personnes censées la faire respecter. Une telle fatigue et un tel ressentiment donne souvent lieu à des informations imprécises, des mensonges, des exagérations ou à un refus de coopérer. Évidemment, cela

affectera la qualité des données collectées. Des données erronées sont par conséquent générées, surtout si les résidents du camp pensent que l'accès aux biens et services dépend de leurs réponses. La prévention de ces difficultés implique que l'agence responsable de la gestion de camp contrôle la quantité de collectes de données auxquelles une communauté est sujette, travaille avec tous les intervenants concernés pour la modérer et assure que les communautés sont toujours au courant des raisons pour lesquelles les données sont collectées, de la manière dont elles seront utilisées et ce qu'elles peuvent raisonnablement attendre en terme de suivi. Par exemple, est-ce que leur cas individuel servira de base à des actions de suivi ou est-ce que les données seront utilisées pour le plaidoyer ? L'agence responsable de la gestion de camp doit connaître la capacité de d'intervention et être transparente sur ce qui est réel, en faisant le plaidoyer de ce qui est idéal.

Gérer les attentes – Une voix s'élève du terrain

« Dans notre projet de gestion de camp, nous ne prenons pas en charge la prestation de service. Par conséquent, pour éviter des attentes irréalistes, nous le stipulons clairement aux bénéficiaires. Nous signalons les cas, mais nous mentionnons que tous les cas signalés ne seront pas suivis immédiatement. Car notre projet ne signale les cas qu'aux autres agences, et nous ne pouvons mettre en œuvre le suivi, même si nous demandons une rétroaction de la part des autres agences. Nous disons aux résidents du camp que le suivi qu'ils reçoivent peut être 'bon' ou 'mauvais'. Bon dans le sens où leur cas particulier sera suivi ; 'mauvais' dans le sens où il arrive que rien ne soit fait. »

ANALYSE DES DONNÉES

Les données sont analysées pour que des statistiques puissent être générées, des chiffres comparés sur le temps ou d'une population à une autre, des graphiques et des tableaux soient produits et des rapports rédigés. Les données primaires du camp peuvent être analysées et utilisées par une variété d'intervenants différents pour influencer différents services et l'apport d'assistance ou pour un plaidoyer à différents niveaux. Chaque contexte est spécifique et les rôles et les responsabilités peuvent différer dans des opérations de personnes déplacées et de réfugiés et dans des situations où l'approche de responsabilité sectorielle est activée.

L'analyse peut avoir lieu au niveau du camp et être réalisée par l'agence responsable de la gestion de camp. La collecte et le stockage des données sont la première étape pendant laquelle les données de tous les différents formulaires sont assemblées et analysées. Au cours de cette étape, les données peuvent être saisies dans un tableau ou dans une base de données. Les données peuvent également être recoupées à cette étape pour assurer leur validité.

La saisie et l'analyse des données peuvent incomber à un gestionnaire de projet, ou peuvent être assurées par un membre du personnel ayant reçu une formation particulière ou ayant l'expérience souhaitée – par exemple un agent/commis de saisie des données et de rapport ou un agent responsable de la gestion des informations. L'analyse peut comprendre une analyse des lacunes, dans laquelle les lacunes en terme de prestation des services ou d'assistance sont identifiées. Ces informations sont alors partagées au niveau du camp et avec un réseau plus vaste d'intervenants pour le plaidoyer.

! Analyse par le groupe sectoriel : En fonction de la situation, le chef de file sectoriel joue un rôle clé dans l'analyse et la diffusion des informations. Le but est d'assurer la cohérence des standards adoptés et de l'approvisionnement entre les camps ainsi que d'assurer que les systèmes et les processus sont en place pour un partage d'informations efficace. Lorsque l'approche de responsabilité sectorielle est activée, on peut faire appel à des groupes sectoriels globaux pour bénéficier d'une expérience dans la gestion de l'information, d'un soutien opérationnel et de conseils sur la gestion de l'information. Par ailleurs, le chef de file sectoriel générera des informations à jour concernant les activités au sein du groupe sectoriel, comprenant ; des listes de contact, des minutes de réunion, des ensembles de données et des analyses des besoins/lacunes basées sur les informations au niveau du camp.

! Le rôle de l'UNOCHA : L'UNOCHA joue un rôle central dans la coordination et la gestion des informations, en particulier dans les situations de personnes déplacées. L'UNOCHA travaille pour soutenir l'interopérabilité (partage facile) des données et suggèrera des standards grâce auxquelles des ensembles de données et des bases de données peuvent être compatibles. Ils utiliseront des données pour développer des bases de données 'Qui, Quoi, Où' et des produits, comme des cartes. Ils peuvent créer un inventaire des informations et des documents pertinents sur la situation humanitaire globale et des ensembles de données, comprenant des données sur la population décomposées en fonction de l'âge et du sexe. Le rôle de l'UNOCHA consiste à travailler avec les différents groupes sectoriels et à fournir des ressources d'information et des ensembles de données communs mis à la disposition de la majorité des intervenants. Ils tendent à fournir des analyses de besoins/lacunes interdisciplinaires/sectoriels standardisées basées sur les informations fournies par les groupes sectoriels, dont la plupart sont issues des données primaires collectées au niveau du camp.

La sécurité est une question importante dans le stockage et l'analyse des données. Qui a accès aux besoins de données doit être contrôlé par l'utilisation de mots de passe, de niveaux de confidentialité et de contrôle d'accès à des espaces sûrs, comme des classeurs et des dossiers. Les documents confidentiels doivent être clairement marqués. Si nécessaire, les informations personnelles doivent être retirées ou remplacées par un code pour protéger l'anonymat. Des procédures claires doivent être en place pour protéger ou détruire les informations en cas d'évacuation ou de retrait.

DIFFUSION DE L'INFORMATION

Pendant la diffusion, les statistiques et les rapports générés sont distribués aux intervenants dans l'intervention de camp. L'agence responsable de la gestion de camp peut avoir à diffuser des données à la population de camp, à la population d'accueil, aux prestataires de service, aux autorités nationales et au chef de file sectoriel. Si les données ne sont pas partagées, cela signifie qu'aucune action ne peut être menée. Le partage inclusif des informations est la base pour garantir que les lacunes en matière de services et d'assistance dans le camp sont comblées. Toutefois, ce besoin de partage inclusif doit être équilibré par l'impératif de confidentialité.

La confidentialité implique que les données et les informations sensibles soient traitées de manière confidentielle et ne sont pas partagées dans le cadre de forums publics. Quand de telles informations sont partagées, cela doit être fait de manière sélective et anonyme, en assurant que l'identité de toute personne concernée est communiquée d'une façon qui ne compromettra pas sa dignité, sa protection et sa sécurité. Les analyses peuvent être partagées sous forme agrégée pour éviter la diffusion de données personnellement identifiables.

Les informations peuvent être diffusées par le biais de forums de coordination, de réunions et de mécanismes de références dans le cadre desquels les incidents individuels et les cas particuliers que l'agence responsable de la gestion de camp signale à une organisation appropriée responsable du suivi. Dans le cas de la protection de l'enfance, par exemple, ce sera l'UNICEF.

Les rapports sont diffusés aux chefs de file sectoriels offrant des statistiques et une description des activités et des standards dans des secteurs spécifiques. Les lacunes, répétitions, inquiétudes et recommandations peuvent être mises en avant. Elles peuvent alors être discutées dans le cadre d'un forum de coordination du groupe sectoriel, où des plans d'action peuvent être réalisés, en prenant en compte les mandats et capacités de différents acteurs.

Gestion de l'information et médias

Les médias jouent un rôle important pour attirer l'attention sur des crises et assurer que les aspects humanitaires du déplacement sont connus du public dans sa globalité. Dans ce sens, les médias et les acteurs humanitaires doivent être perçus comme des alliés partageant un but commun. Toutefois, il incombe à l'agence responsable de la gestion de camp, en collaboration avec d'autres partenaires dans le camp, de garantir que l'accès au camp est contrôlé et que les résidents du camp et l'équipe ne sont interviewés qu'avec leur consentement éclairé.

L'accès au camp peut être régulé en exigeant que tous les médias fassent un rapport à l'agence responsable de la gestion de camp pour faciliter leur visite. Pour les entretiens, l'agence responsable de la gestion de camp ou l'agence appropriée chargée de la protection ou chargée de la VS doit agir comme garde-barrière, en commençant par demander sa permission à l'interviewé potentiel, puis en le présentant au journaliste. Ayez conscience du fait que les personnes ayant vécu une expérience particulièrement traumatisante, y compris le viol, ou qui parlent anglais, français ou une autre langue sont souvent d'intérêt pour les médias. Il faut prendre soin de s'assurer que ces personnes ne soient pas surmenées et peut-être une nouvelle fois traumatisées en se soumettant à plusieurs entretiens. D'un autre côté, certaines personnes peuvent chercher à répéter leurs histoires et il ne faut pas les en empêcher.

En général, les acteurs humanitaires et les médias ont des objectifs similaires en assistant les populations déplacées. Toutefois, l'agence responsable de la gestion de camp ou les autres acteurs dans le camp peuvent être critiqués à propos de l'intervention humanitaire ou des conditions générales dans le camp. Dans ces cas, cela n'aura pas un effet positif de défendre la situation, car cela peut alimenter la critique. En fait, il est important de corriger les idées fausses, d'expliquer que les divers acteurs font leur possible pour améliorer les conditions dans le camp et d'utiliser l'opportunité pour promouvoir une meilleure assistance au nom des déplacés.

Lors de la diffusion d'informations à la communauté de camp, il est important que l'agence responsable de la gestion de camp garantisse que les informations filtrent par le camp vers toutes les personnes concernées et ne restent pas au niveau de la direction du camp. Les informations peuvent être mal utilisées par les dirigeants comme un outil pour conserver ou récupérer le pouvoir ou le contrôle ou pour manipuler ou faire un mauvais usage de certaines informations. Des forums et mécanismes appropriés doivent être développés afin d'améliorer le flux d'information vers la communauté.

Une variété de mécanismes doit être utilisée pour faciliter la diffusion efficace de l'information à la population du camp. Les choix dépendront du type de message à communiquer, de la taille et du profil de la population qu'il doit atteindre, des questions de protection et de la technologie disponible dans le camp. Les problèmes de langue et d'illettrisme doivent être pris en compte. Les mécanismes de diffusion peuvent comprendre des tableaux d'information, des réunions de comité, des dépliants, des posters, des séminaires de prise de conscience, des émissions de radio, des systèmes d'allocution publique, des visites porte-à-porte, la distribution de minutes de réunion et des événements théâtraux.

Considérations de protection de données dans le cadre de la gestion de l'information

Il est nécessaire de rassembler des informations sur des individus pour mieux cibler les interventions de protection et d'assistance. En même temps, le traitement irresponsable d'informations sur des individus peut les mettre en danger et empiéter sur leur vie privée. À la recherche du bon équilibre entre collecter et partager des informations au bénéfice des réfugiées et des personnes déplacées dans les camps et la protection des individus contre le mauvais usage des informations, les principes suivants doivent être pris en compte :

- Lors de la détermination des données devant être collectées, demandez-vous pourquoi ces informations sont nécessaires : seules les informations servant un objectif de protection donné doivent être collectées.
- Identifiez les données pouvant être particulièrement sensibles pour vous assurer que la collecte et le partage sont sujets à des mesures de protection spécifiques.
- La manière dont les données sont collectées peut compromettre la sécurité et la confidentialité des individus et doit prendre en compte les questions relatives à la protection.
- Trouvez un accord avec les acteurs humanitaires sur la façon de partager les informations et définissez pourquoi elles doivent être partagées : seules les informations relatives à un but de protection déterminé doivent être partagées.
- Au cas où des informations sont partagées sur une base systématique, il est recommandé qu'un accord de partage de données soit conclu entre les agences.
- Les informations personnelles doivent en principe être partagées avec le consentement éclairé de la personne concernée : cela peut être expliqué à la personne au moment de la collecte de données.

- Vérifiez que des mécanismes appropriés sont en place pour sécuriser les données – y compris un coffre et des pièces fortes, des sauvegardes électroniques, des mots de passe et un accès limité aux données sensible.

Do No Harm et la confidentialité – Une voix s’élève du terrain

Dans un article soulignant sa méthodologie de contrôle de protection, une agence responsable de la gestion de camp en Ouganda remarque : « Les entretiens individuels et les groupes de discussion donnent la priorité aux plus vulnérables, ces personnes et groupes souvent exclus de la consultation et parfois à haut risque, comme les femmes, les enfants, les familles les plus pauvres, les groupes minoritaires et les personnes handicapées. La confidentialité des informations est assurée à chaque étape, à mesure que nous enregistrons les informations – y compris l’identité des victimes et des témoins. L’utilisation d’un langage codé et de mots de passe, et le fait de garder les documents identifiant des personnes dans des registres séparés des faits concernant ces personnes, font partie des mesures adoptées pour assurer la confidentialité des informations collectées. Les rapports papier sont immédiatement apportés à l’UNHCR pour être classés de façon sûre. L’agence responsable de la gestion de camp ne garde pas de trace des dossiers. Les équipes de contrôle ont suivi deux semaines de formation, entre autre en techniques d’entretien et aux principes Do No Harm (ne pas faire de mal). Elles participent à des séminaires de mise à niveau fréquents et donne la priorité à l’intérêt des victimes et à la sûreté et la dignité des communautés. Les mandats de l’agence responsable de la gestion de camp et de l’agence responsable de la coordination de camp sont diffusés lors de séminaires de sensibilisation périodiques avec les autorités au niveau local. »

La chaîne de données

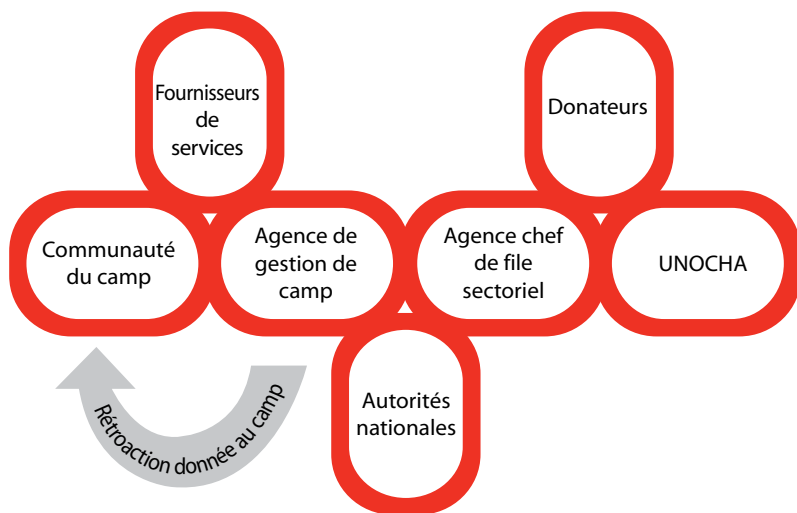
L’image ci-dessous est une représentation de la manière dont les données sont utilisées et diffusées. L’utilisation de données pour contrôler et élever les niveaux de service et d’assistance dans une installation de camp peut être conçue comme une chaîne qui s’étend de la population concernée à l’agence responsable de la gestion de camp, et aux autres intervenants, y compris le chef de file sectoriel. Les autorités nationales jouent un rôle central dans ce processus et la flèche montre comment les informations retournent à la population du camp par le biais de l’agence responsable de la gestion de camp. Obtenir des données directement de la population concernée ou en observant directement le camp (par exemple, examiner un trou de sonde ou installer un groupe de discussion) est désigné par le terme de «collecte de données primaires.» La collecte de données primaires

est effectuée par les prestataires de service de camp et par l'agence responsable de la gestion de camp.

Collecter des données auprès de différents acteurs humanitaires qui ont déjà rassemblé les données, puis les collationner ou les assembler pour créer de nouveaux produits d'analyse est désigné par «collecte de données secondaires.» L'agence de coordination de camp ou le chef de file sectoriel collecte souvent des données initialement rassemblées par les agences responsables de la gestion de camp.

Les données doivent être collectées à la source (le camp) si elles doivent intervenir plus loin dans la chaîne, par exemple, par les autorités nationales, l'UNOCHA ou les donateurs. Au début de la collecte de données, les acteurs du camp, accompagnés du chef de file sectoriel, doivent décider quelles informations collectées, désigner qui collectera ces informations, déterminer le nombre de fois où ces informations devront être collectées et comment elles devront être collectées.

La chaîne de données



Remarquez que les mailles de la chaîne de données dépendent du contexte. Par exemple, dans certaines circonstances les prestataires de service peuvent avoir un contact direct avec les autorités nationales et les autres intervenants. Dans d'autres situations, la communauté de camp peut être en contact direct avec les autorités.

Une agrégation différente pour des objectifs de collecte de données différents

Différents intervenants ont besoin de différentes informations pour soutenir leur prise de décision. Les plus proches de la population concernée, les prestataires de service et les agences responsables de la gestion de camp auront besoin des informations les plus détaillées, alors que les plus éloignés qui couvrent de vastes zones géographiques auront, en général, besoin de données agrégées et des produits d'analyse de données. Dans les tableaux ci-dessous figurent deux exemples d'informations contrastées dont peuvent avoir besoin les intervenants dans une approche de responsabilité sectorielle CCCM. De rangée en rangée, la quantité de données nécessaires sur un camp donné diminue et la zone géographique de couverture des données augmente.

La boîte d'information sous les tableaux souligne le sens des données de base sur volume et sectorielles ainsi que leur importance et leur pertinence.

EXEMPLE D'AGRÉGATION DE DONNÉES PÉDAGOGIQUES		
Intervenant	Décisions de programmation	Données nécessaires
Service pédagogique Prestataire et camp Agence responsable de gestion	Embaucher des enseignants pour chaque niveau scolaire ; allouer un budget pour acheter des bureaux et des livres ; analyser les absences des élèves pour un camp donné	Les données relatives à l'effectif scolaire présent pour les garçons et les filles dans chaque école d'un camp
Agence responsable de la coordination de camp ou chef de file sectoriel	Allocation de budget scolaire pour chaque camp ; analyse de l'absence à l'école entre les camps	Données relatives à l'effectif scolaire présent pour chaque camp
UNOCHA/ Coordinateur humanitaire/autres groupes sectoriels	Relation entre la présence à l'école et d'autres indicateurs sectoriels, comme la protection de l'enfance et les données sur la santé	Effectif scolaire présent données pour tous les camps dans un district donné
Remarque : ce qui précède n'est qu'un exemple et le partage de données sur l'éducation et la prise de décision peut différer d'opération en opération.		

EXEMPLE D'AGRÉGATION DE DONNÉES SUR L'EAU

Intervenant	Décisions de programmation	Données nécessaires
Prestataires de service et agence responsable de la gestion de camp	Analyse des lacunes en terme de distribution de l'eau dans chaque zone du camp; déterminer le(s) site(s) où de nouveaux trous de sonde ou puits doivent être creusés	Données sur le lieu, l'état (fonctionnel ou pas) et utilisation de chaque trou de sonde et puits dans un camp
Agence responsable de la coordination de camp ou chef de file sectoriel	Allocation du budget d'eau pour chaque camp; analyse des lacunes en terme de distribution de l'eau entre les camps	Données agrégées sur l'approvisionnement en eau pour chaque camp
UNOCHA/Coordinateur humanitaire/autres groupes sectoriels	Relation entre disponibilité de l'eau et autres indicateurs sectoriels, comme la protection et les données sur la santé	Approvisionnement en eau pour tous les camps dans un district donné (par exemple)

Remarque : ce qui précède n'est qu'un exemple et le partage de données sur l'eau et la prise de décision peuvent différer d'opération en opération.

Donner du sens aux données

Il est important que la collecte des données soit suffisamment complète pour avoir un sens et pour être pertinente dans le contexte présent du camp. S'il est important de savoir, par exemple, combien de biens ont été mis à disposition ou combien de personnes ont bénéficié d'un service, cela n'a de sens que si ces nombres se situent dans le contexte plus large de la population globale du camp.

Deux termes mathématiques sont utilisés dans ce calcul : 'numérateur' et 'dénominateur'. Dans de nombreux cas, les chiffres liés à la population globale du camp seront utilisés comme 'dénominateur'. Pour calculer un nombre de personnes par latrine dans un camp, on utilise la population globale du camp comme 'dénominateur' et on la divise par le nombre de latrines à disposition ('numérateur'). Pour calculer le taux d'inscription dans une école au sein d'un camp, on compare le nombre d'enfants en âge d'être scolarisés inscrits dans les écoles du camp ('numérateur') au nombre total d'enfants en âge d'être scolarisés dans le camp ('dénominateur'). Comparer le nombre d'enfants inscrits dans les écoles du camp à la population totale, adultes compris, aboutirait à une donnée qui n'aurait pas de sens.

LISTE DE VÉRIFICATION POUR L'AGENCE RESPONSABLE DE LA GESTION DE CAMP

- L'expérience en gestion de l'information a été mise à profit.
- Des données de base précises et des chiffres relatifs à la population du camp régulièrement mis à jour par âge et sexe sont disponibles.
- Des informations sont disponibles sur les personnes les plus exposées au risque et les groupes et personnes ayant des besoins spécifiques dans le camp.
- Des systèmes de gestion de l'information ont été correctement planifiés et s'appuient sur des besoins de prise de décision clairs.
- Des informations précises, pertinentes et à jour forment la base de la coordination entre les intervenants dans le cadre de l'intervention de camp.
- Un inventaire des informations existantes a été compilé afin d'éviter la répétition.
- L'agence responsable de la gestion de camp collecte des informations sur le niveau et les standards des services et de l'assistance dans le camp.
- Le format utilisé pour collecter des données reflète les informations spécifiques requises et a été testé sur le terrain.
- Les formulaires de collecte de données contiennent des standards et des indicateurs clairs et ayant fait l'objet d'un accord pour contrôler les interventions sectorielles.
- L'équipe de l'agence responsable de la gestion de camp a été formée au contrôle efficace du camp et à l'utilisation des formats de collecte des données.
- Des informations sont disponibles sur la gouvernance du camp; les niveaux de participation; les questions de coordination, de sûreté et de sécurité et sur les réunions régulières et les nouvelles initiatives au sein du camp.
- Une base de données 'Qui, Quoi, Où' des prestataires de service et des agences opérant dans le camp est disponible.

- ❑ Les intervenants dialoguent et se coordonnent en ce qui concerne qui collecte les données et sur quoi, afin d'essayer d'éviter la répétition, la surcharge d'informations et la fatigue liée à la collecte des données.
- ❑ Les résidents du camp sont informés de leur droit à la confidentialité et de savoir quelles informations sont collectées, quelle sera leur utilité et quelle rétroaction et quel suivi attendre.
- ❑ L'agence responsable de la gestion de camp utilise les données primaires collectées pour compiler une analyse des lacunes dans le camp.
- ❑ Les données sont également diffusées aux autres intervenants, y compris les prestataires de service, le chef de file sectoriel, l'UNOCHA et les autorités nationales pour de plus amples analyses, en prenant en compte la sécurité et la confidentialité.
- ❑ Les informations sont utilisées dans le cadre des forums de coordination, pour signaler des cas individuels, pour promouvoir une intervention de protection appropriée et pour les lacunes à combler concernant le service et l'assistance.
- ❑ La sécurité et la confidentialité des données sont assurées. L'accès aux bases de données est limité et la documentation et les rapports d'incidents sont, si nécessaire, adaptés pour assurer l'anonymat.
- ❑ La communauté de camp participe et est impliquée dans la gestion de l'information. Elle fournit et reçoit des informations sur le niveau de vie dans le camp ; son droit à des services et à une assistance adéquats ; et les processus de prise de décision qui affecte son quotidien.
- ❑ Les mécanismes de diffusion des informations dans le camp sont variés en fonction du besoin et visent à garantir que les informations atteignent le plus de monde possible au sein de la population de camp, y compris les personnes ayant des besoins spécifiques et celles pouvant être analphabètes.
- ❑ Les informations sur les résidents du camp sont collectées, analysées, stockées et diffusées avec soin. Elles sont partagées judicieusement pour s'assurer qu'elles ne sont utilisées que pour assister et faire respecter les droits de la population déplacée. Leur protection et leur sécurité est une priorité à tout moment.
- ❑ Le système de gestion de l'information dans le camp est contrôlé et évalué et l'agence responsable de la gestion de camp est ouverte aux changements en vue d'une amélioration sur la base de la rétroaction.

OUTILS

! Presque tous les outils, les publications et les autres documents indiqués sont disponibles dans le CD toolkit joint à tout classeur. Les liens Internet sont fournis pour les contenus téléchargeables.

- ‘Agences par secteurs’ tableau du Darfour, Soudan
- Estimation des besoins de la gestion de camp (échantillon de liste de vérification)
- Formulaire d’estimation de camp du Timor oriental
- Formulaire d’estimation de camp (échantillon)
- Carte de camp (échantillon Excel) au Darfour, Soudan
- Rapport sur l’état du camp et base de données (échantillon)
- Groupe sectoriel CCCM : standards sur la gestion des informations
- Listes de vérification pour la gestion des informations, la participation et la responsabilité
- Liste de vérification “À quel point êtes-vous fiable ?” Contrôler les informations publiques
- Estimation des besoins d’urgence (formulaire échantillon)
- HIC. Astuces rapides d’estimation
- Formulaire d’estimation pour personnes déplacées en Indonésie
- Formulaire d’estimation rapide pour personnes déplacées en Afghanistan
- Formulaire d’estimation rapide pour personnes déplacées en Afghanistan (lignes directrices pour les utilisateurs)
- Liste de vérification sur la ‘Qualité de vie’ au Sri Lanka
- Formulaire d’inventaire de capacité de gestion de site au Sri Lanka
- ‘Standardss vs. assistance réelle’ tableau du camp de Jembe
- Formulaire sur le mécanisme de contrôle d’installation transitoire en Indonésie
- Termes de référence pour un groupe de discussion (échantillon)
- **UNHCR, 2006. *The UNHCR Tool for Participatory Assessment in Operations.***

LECTURES ET RÉFÉRENCES

CARE, 2001. *Benefits-Harms Handbook*.

IASC, 2007. *Operational Guidance on Responsibilities of Cluster/Sector Leads & OCHA in Information Management*.

IFRC, 1996. *Vulnerability and Capacity Assessment. Toolbox*.

Charles Kelly, Benfield Hazard Research Centre, 2004. *Your Assessment of My Needs. Contrasting Crisis and Normal Impact Assessment*.

Lessons Learned in Applying Sphere Standards - The Experience of Christian Aid UK.

NGO Impact Initiative, 2006. *An Assessment by the International NGO Community*.

NRC, 2006. *Outcome Report Camp Monitoring and Support, Aceh Province, Indonesia*

OCHA, Field Information Support (FIS), 2004. *Field Information Management Strategy*.

OCHA. *Cartographic Communication*.

OCHA, 2005. *Acronyms & Abbreviations*.

ODI, HPG, 2005. *Interpreting and Using Mortality Data in Humanitarian Emergencies. A Primer for Non-Epidemiologists*.

OHCHR, 2001. *Training Manual on Human Rights Monitoring.*

One World Trust, 2005. *Pathways to Accountability. The GAP Framework.*

Overseas Development Institute (ODI), Humanitarian Policy Group (HPG), 2003. *According to need? Needs Assessment and Decision-making in the Humanitarian Sector.*

People in Aid, 2003. *Code of Good Practice.*

The Sphere Project, 2004. *Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response.*

UNDP, TVE Asia Pacific, 2007. *Communicating Disasters.*

UNHCR, 2001. *Managing the Stress in Humanitarian Emergencies.*

UNHCR, 2003. *Handbook for Registration. Procedures and Standards for Registration, Population Data Management and Documentation*

UNHCR, 2006. *Practical Guide to the Systematic Use of Standards in UNHCR Operations.*

UNHCR, 2007 *Handbook for Emergencies*

Imogen Wall, 2006. *The Right to Know: The Challenge of Public Information and Accountability in Aceh and Sri Lanka, Office of the UN Secretary General's Special Envoy for Tsunami Recovery.*