

Coordination de la gestion de l'information dans les situations d'urgence

23 novembre 2023

Points clés

- La gestion de l'information est au cœur de la coordination dans les situations d'urgence.
- Pour être efficaces, les activités de gestion de l'information doivent être coordonnées.
- Le principal mécanisme de coordination des activités de gestion de l'information est un groupe de travail sur la gestion de l'information.
- L'outil 3/4/5W (« Who does, What, Where », soit « Qui fait quoi et où ? ») est essentiel pour la coordination dans les situations d'urgence.

1. Aperçu

La gestion de l'information est au cœur de la coordination dans les situations d'urgence. Pour agir efficacement, les organismes humanitaires ont besoin de recevoir des informations précises en temps voulu. La gestion de l'information aide à déterminer le nombre de personnes ayant besoin d'une aide et le type d'intervention le plus adapté, à assurer le suivi de l'aide fournie, à mettre en évidence les lacunes et à les combler. Pour ces raisons, une gestion de l'information fiable et coordonnée est un élément indispensable du traitement de toute situation d'urgence.

2. Pertinence pour les opérations d'urgence

Les situations d'urgence impliquant des évolutions et des décisions rapides et à grande échelle, elles appellent des cycles de traitement des données plus rapides que ceux des situations stables. L'actualisation rapide des informations stratégiques aide à déterminer la portée et l'ampleur d'une urgence ainsi qu'à prévoir l'évolution de la situation.

3. Mécanismes et outils de coordination de la gestion de l'information

Pour être efficaces, les activités de gestion de l'information doivent être coordonnées. La coordination évite aux organismes de perdre du temps à collecter les mêmes informations auprès des mêmes personnes. Elle les aide également à atteindre une compréhension commune de la situation, et donc à transmettre des informations et des messages cohérents concernant l'intervention. Quel que soit le contexte, les activités de gestion de l'information doivent être menées de manière coordonnée.

En raison de l'arrivée de nouvelles populations et de nouveaux partenaires, ou encore de changements dans le rôle du gouvernement dans l'intervention, les situations d'urgence peuvent impliquer la création ou la révision de mécanismes de coordination. Les situations d'urgence requièrent de fréquents cycles d'information au sujet des activités des organisations, et le mandat de coordination du HCR exige qu'il les produise. De nouvelles sources de données doivent être envisagées et exploitées, et la couverture des systèmes d'évaluation et de suivi entre les organisations doit être complémentaire, et non conflictuelle ou redondante.

La coordination de la gestion de l'information et des évaluations des besoins dans les situations humanitaires est essentielle. Elle permet :

- Des interventions rapides et prévisibles
- Une prise de décisions fondée sur des données probantes, notamment pour la planification stratégique. L'exécution des programmes, la mobilisation des ressources et le plaidoyer.
- L'utilisation la plus efficace possible des informations collectées et disponibles dans le contexte opérationnel.
- L'élimination des chevauchements d'exercices de collecte de données, qui font perdre du temps et des ressources, et exposent les réfugiés et les communautés d'accueil à des interactions inutiles avec les enquêteurs.
- Une maximisation de l'efficacité des dépenses consacrées à la gestion de l'information au profit d'une intervention plus large ainsi que des réfugiés et des communautés qui les accueillent.

a) Groupe de travail sur la gestion de l'information

Le principal mécanisme de coordination des activités de gestion de l'information est un groupe de travail sur la gestion de l'information. Ce groupe permet aux collaborateurs de différents organismes (gouvernements, Organisation des Nations Unies, organisation non gouvernementale [ONG], Croix-Rouge, etc.) de se réunir, de coordonner leurs activités, de planifier et de mettre en œuvre des activités de gestion de l'information, et de communiquer des données et des produits d'information. Des groupes de travail sur la gestion de l'information sont mis en place dans la plupart des contextes humanitaires.

Ils visent à :

- **Coordonner les activités de gestion de l'information**, notamment le partage de

produits et d'outils de gestion de l'information (registres, bases de données, cartes, outils 3/4/5/6W [« *Who does What, Where, When, For Whom, Why* », soit Qui fait quoi ? Où ? Quand ? Pour qui ? Pourquoi ?], sites Internet, ensembles de données opérationnelles communes, etc.) et la coordination de l'élaboration et de la mise en œuvre de systèmes de gestion de l'information.

- **Établir l'interopérabilité des données entre organismes**, en veillant à la présence d'un ensemble de normes de gestion de l'information pour la collecte, le stockage et la communication des données. L'interopérabilité des données entre organismes permet à un grand nombre d'acteurs de compiler les données produites par différentes organisations, de les comparer et de les (ré)utiliser de manière responsable. La mise en place d'un protocole de communication d'informations dès le début d'une situation d'urgence contribue à sensibiliser à la responsabilité en matière de données et jette les bases de mesures supplémentaires à tous les niveaux d'une intervention.
- **Contribuer aux activités d'évaluation des besoins**, notamment en soutenant et en coordonnant les évaluations communes et multisectorielles, ainsi qu'en garantissant une communication responsable des données et des informations sur les évaluations achevées afin de réduire les lacunes et les chevauchements géographiques et thématiques.
- **Soutenir le suivi des appels interorganisations**, notamment en alignant les processus et pratiques de suivi de la mise en œuvre des plans d'intervention humanitaire sur ceux des plans d'intervention pour les réfugiés, etc.

aa) Dans une situation impliquant des réfugiés, le [Modèle de coordination pour les réfugiés](#) prévaut. Le HCR convoque et préside le groupe de travail pour la gestion de l'information sur les réfugiés.

La boîte à outils du Modèle de coordination pour les réfugiés fournit des informations supplémentaires. Il existe un modèle de mandat destiné au groupe de travail pour la gestion de l'information sur les réfugiés.

En tant que président du groupe de travail pour la gestion de l'information sur les réfugiés, le HCR doit identifier parmi les partenaires et les organismes les points focaux techniques qui participeront au groupe de travail. Il planifie, organise et documente les réunions, fixe des modalités efficaces de communication des informations et des données, met en place des normes de données communes et des outils interorganisations, élabore des produits d'information et contribue à leur diffusion, crée des registres d'évaluation et d'autres bases de données qui facilitent la compréhension de l'écosystème et la réutilisation des informations, et suit les activités planifiées. Il est essentiel de faire en sorte que le groupe de travail pour la gestion de l'information sur les réfugiés reste actif et continue à poursuivre les objectifs de la stratégie pluriannuelle de l'équipe opérationnelle, afin que les interventions dans les situations de réfugiés bénéficient d'une bonne gestion de l'information, y compris lors d'une situation d'urgence.

bb) Dans les contextes de déplacement ou lorsque l'OCHA coordonne l'intervention, c'est généralement cet organisme qui convoque le groupe de travail sur la gestion de l'information. Le HCR devient donc un participant actif et représente les groupes sectoriels dont il est le chef de file. Il doit ainsi veiller à ce que ses activités de gestion de l'information répondent à ses propres besoins, tout en s'intégrant à l'équipe opérationnelle dans la mesure du possible. Le HCR

pouvant diriger plusieurs groupes sectoriels, chacun doté d'une capacité de gestion de l'information, il est possible que plus d'un membre du personnel du HCR participe au groupe de travail sur la gestion de l'information.

De plus amples informations concernant les groupes de travail sur la gestion de l'information dirigés par l'OCHA [sont disponibles ici](#).

La coordination interorganisations entre les organismes du groupe de travail sur la gestion de l'information est importante. Outre la coordination intersectorielle de la gestion de l'information, les agents de gestion de l'information soutenant les groupes sectoriels dirigés par le HCR sont censés coordonner les activités de gestion de l'information AU SEIN de leur groupe sectoriel. Les liens suivants donnent accès à de plus amples informations sur les rôles et responsabilités des agents de gestion de l'information des groupes sectoriels :

- [Groupe mondial de la protection](#)
- [Groupe sectoriel mondial de la coordination et de la gestion des camps](#)
- [Groupe sectoriel mondial des abris](#)

Lors d'une situation d'urgence, le président du groupe de travail sur la gestion de l'information doit prêter une attention particulière aux nouvelles organisations et au personnel qui arrive en soutien à l'intervention et doit être invité.

Les situations d'urgence génèrent souvent de nouveaux points de départ et de nouvelles destinations pour les populations touchées. Il convient d'attribuer un code p à ces nouveaux emplacements dans le répertoire géographique normalisé du groupe de travail sur la gestion de l'information afin que les intervenants disposent des mêmes données de localisation. Les interventions d'urgence impliquent souvent une nouvelle évaluation multisectorielle des besoins (éventuellement en vue d'un nouvel appel), que le groupe de travail sur la gestion de l'information peut coordonner en l'absence de groupe de travail pour l'évaluation. Compte tenu de l'intensification des mouvements de population dans les situations d'urgence, la coordination des statistiques démographiques au sein du groupe de travail sur la gestion de l'information est souvent un point permanent à l'ordre du jour.

b) Outils de gestion de l'information

1- Qui fait quoi et où (3/4/5W)

La coordination nécessite de comprendre quels acteurs participent à l'intervention, ce qu'ils font et où ils le font. L'outil de base utilisé par les acteurs humanitaires pour collecter et communiquer ces informations est connu sous le nom de base de données 3W (« *Who does What Where* », soit Qui fait quoi et où). Nombre de ces systèmes collectent des informations supplémentaires sur le moment où les activités ont lieu (4W), ainsi que sur les bénéficiaires ciblés et atteints (5W). La présence d'un outil 3/4/5W est précieuse pour la gestion de l'information ainsi que la coordination et l'analyse des défaillances de mise en œuvre.

Une situation d'urgence nécessite une modification rapide des activités d'intervention à

cartographier. De nombreuses nouvelles activités sont planifiées et certaines activités préalables aux situations d'urgence peuvent être interrompues. Les outils 3/4/5W doivent distinguer les activités planifiées, mises en œuvre et achevées. De fait, de nombreuses activités planifiées au début d'une situation d'urgence peuvent ne pas recevoir suffisamment de financement ou se heurter à des obstacles sécuritaires ou pratiques qui empêchent leur mise en œuvre. Dans certains cas, la direction décide de publier les activités qui sont effectivement mises en œuvre ou dont le financement a été confirmé.

Ces outils 3W peuvent être mis en œuvre de différentes manières, du simple tableau Excel aux bases de données relativement complexes créées à l'aide d'outils tels qu'[ActivityInfo](#). Quelle que soit l'approche adoptée, il convient de faciliter la communication des données aux partenaires (par exemple, en évitant les approches qui les obligent à soumettre à nouveau des données qui devraient déjà être consignées) et d'établir un flux de processus clair, avec des délais et une répartition des rôles. Il est souvent utile d'élaborer des directives générales, aussi brèves soient-elles, pour améliorer la prévisibilité de la collecte de données relatives aux outils 3W.

Dans les premières semaines d'une situation d'urgence, on recourt généralement à une solution simple, telle qu'Excel ou Google Sheets. Si la sensibilité des données le permet, une certaine flexibilité est nécessaire, car il se peut qu'on ignore encore qui participe à l'intervention, les endroits exacts où elle se déroule et le type d'activités en cours. Il n'est pas possible d'imposer les vocabulaires contrôlés d'un formulaire de recueil de données si les réponses acceptables ne sont pas encore connues. Une fois l'intervention stabilisée, il est préférable de mettre en place une solution de collecte de données qui régule les informations et leur processus de collecte. Par exemple, les premières versions d'un outil 3W peuvent permettre une réponse en texte libre à la question « quoi » (« que fait l'organisme humanitaire ? »). Les versions suivantes peuvent réduire le nombre de réponses possibles à l'aide d'un menu déroulant proposant une liste d'activités du plan d'intervention humanitaire ou régional.

Un responsable de la gestion de l'information peut diriger ce processus, avec le soutien et la collaboration des responsables du programme, de la protection et du secteur, du responsable des relations extérieures et des cadres supérieurs.

Les outils 3/4/5W constituent un aspect essentiel de la coordination. Il doit s'agir d'un produit du groupe de travail sur la gestion de l'information (voir ci-dessus). Le groupe de travail sur la gestion de l'information doit concevoir l'outil, y compris les informations qu'il recueille, la fréquence des rapports et le déroulement du processus (qui en rend compte à qui, etc.). Les organisations participant à l'intervention doivent être encouragées à contribuer aux bases de données 3W, notamment les organismes des Nations Unies, la Croix-Rouge et le Croissant-Rouge, les ONG internationales et nationales et le gouvernement.

Les outils 3W ont plusieurs objectifs :

- Cartographier et définir la **présence opérationnelle**. Ils doivent répondre à la question : « Je prévois de travailler sur les abris sur le site XXX, qui dois-je contacter pour assurer une coordination efficace ? » ou « Que faisons-nous en matière de protection communautaire ? ».
- Donner de **la visibilité** à l'intervention humanitaire. Toute personne intéressée doit

pouvoir comprendre rapidement ce que font les partenaires humanitaires en faveur et au nom des bénéficiaires, avec l'argent qui nous est confié par les donateurs. Pour cette raison, les activités mentionnées dans les outils 3W doivent se concentrer sur les biens et services de secours qui améliorent les conditions de vie matérielles des réfugiés. Les activités de planification, de suivi et de communication des données telles que les réunions ne doivent pas y figurer, car elles ne sont pas de nature opérationnelle, c'est-à-dire qu'elles ne font pas partie de l'intervention opérationnelle en faveur des réfugiés.

- Garantir la **redevabilité**, en particulier envers le gouvernement. Le HCR et le mécanisme de coordination régionale soutiennent le gouvernement, qui a la responsabilité principale de protéger les réfugiés et les demandeurs d'asile arrivés dans le pays. Au minimum, le mécanisme de coordination régionale doit toujours être en mesure d'expliquer au gouvernement quels acteurs sont impliqués dans l'intervention (tant internationale que nationale), où ils opèrent et ce qu'ils font.

Les situations d'urgence variant d'un contexte à l'autre, il n'existe pas de modèle 3/4/5W à imposer aux équipes opérationnelles. Toute solution répondant aux objectifs ci-dessus fonctionne à condition que les mesures nécessaires de gestion de la sensibilité des données soient prises. S'il coordonne l'intervention, l'OCHA peut élaborer des modèles normalisés et les imposer à tous les organismes concernés. Il en va de même pour le HCR.

Avant de créer un système 3W de toutes pièces, vérifiez auprès de vos collègues en poste dans le pays quelle approche est ou a été utilisée, ce que préfèrent les partenaires, ce qui fonctionne, etc. Si l'équipe opérationnelle n'a pas de capacité de gestion de l'information depuis un certain temps, demandez à l'unité de gestion et d'analyse des données et de l'identité compétente de votre bureau régional s'il existe des outils normalisés ou suggérés utilisés dans la région. Cette démarche est particulièrement pertinente lorsqu'il existe un plan régional d'intervention pour les réfugiés. La page [Coordination de la gestion de l'information de la plateforme de partage des données du HCR](#) (accessible uniquement au personnel du HCR) propose un modèle 6W. Vous pouvez télécharger ce modèle et les questions de la bibliothèque Kobo, les modifier selon votre contexte et les utiliser.

<https://im.unhcr.org/imtoolkit/chapters/view/who-s-doing-what-where/lang:eng>

Gardez à l'esprit que les informations 3W sont destinées à être utilisées, notamment dans la création de produits d'information publiés tels que les rapports, tableaux de bord, cartes et infographies. Il convient d'élaborer ces produits avec le public visé, de sorte qu'ils soient adaptés à un ou plusieurs objectifs pertinents pour l'intervention et les effets positifs que le HCR cherche à produire en faveur des réfugiés et des communautés d'accueil. Pour des raisons de risques et de préoccupations liées aux sensibilités spécifiques au contexte, ils contiennent des informations différentes selon qu'ils sont publics ou internes.

Le rôle du HCR dans un système 3/4/5W varie en fonction du contexte. Dans le cadre d'une situation d'urgence impliquant des réfugiés, il est de la responsabilité du HCR de proposer une vue d'ensemble de l'intervention et des secteurs concernés. Il lui appartient de déterminer le moyen le plus efficace de rassembler ces informations et de les mettre à la disposition de la communauté humanitaire.

Dans le cas d'une situation de déplacement ou dans un autre contexte humanitaire, cette

responsabilité incombe plutôt à l'OCHA. Par conséquent, le HCR doit :

- En tant qu'organisme chef de file des groupes sectoriels de la protection, de la coordination et de la gestion des camps, des abris : Collecter des informations sur les activités des membres du groupe sectoriel et les communiquer dans un système 3/4/5W dirigé par l'OCHA. Dans ce scénario, les organismes chefs de file du groupe sectoriel doivent bien comprendre ce qui s'y passe, et l'OCHA doit disposer d'informations de base sur tous les groupes sectoriels.
- En tant que membre du groupe sectoriel (eau, assainissement et hygiène, santé, etc.), transmettez des informations sur les activités du HCR à l'organisme chef de file du groupe sectoriel à l'aide d'un système propre à ce groupe.

2- Registre d'évaluation

Le registre d'évaluation, parfois appelé enquête des enquêtes, permet aux organisations de communiquer les données ou les résultats de leurs évaluations sous la forme de rapports et de coordonner les plans pour les évaluations futures.

Cet outil important aide le groupe de travail sur la gestion de l'information à coordonner les évaluations, à garder une vue d'ensemble de la base de données disponibles, à dédoublonner et hiérarchiser les activités et à promouvoir une utilisation efficace des informations disponibles, notamment aux fins de la planification stratégique ainsi que de la conception, de l'exécution et du suivi des programmes.

3- CORE

CORE (*Comprehensive Overview of the Response to Emergencies*, soit « aperçu détaillé de la réponse aux situations d'urgence ») est l'outil à l'aide duquel le HCR crée des produits d'information reconnaissables, fiables et cohérents qui sont rendus publics dans les premiers jours d'une intervention d'urgence.

CORE facilite le rôle d'encadrement et de coordination du HCR dans les situations d'urgence impliquant des réfugiés grâce au développement et à la diffusion de produits d'information de qualité qui vont favoriser la mise en œuvre d'actions fondées sur des données probantes, l'amélioration de la visibilité des interventions et de leurs impacts, la mobilisation des financements, etc.

4- Portails de données opérationnelles

Créé en 2011, le [portail de données opérationnelles](#) du HCR permet à l'organisation d'assumer sa responsabilité institutionnelle de fournir un espace de diffusion d'informations et de données facilitant la coordination des situations d'urgence impliquant des réfugiés.

Ce portail contient plusieurs outils de coordination : données démographiques et chiffres clés, documents, rapports et infographies, calendrier des réunions, etc.

Phase post-urgence

Faites le bilan de ce qui a fonctionné et de ce qui a échoué. Consignez les leçons apprises et communiquez-les à l'unité fonctionnelle du siège du HCR.

Liste de contrôle

- Coordonner la gestion de l'information dans les situations d'urgence impliquant des réfugiés :
 - Créez un groupe de travail pour la gestion de l'information sur les réfugiés.
 - Encouragez les différents acteurs à participer activement au groupe de travail pour la gestion de l'information sur les réfugiés et planifiez ensemble les activités de gestion de l'information.
 - Déterminez qui fait quoi et où.
 - Mettez en place des ensembles de données communs, notamment pour les données démographiques ; compilez et communiquez les données.
 - Convenez des normes applicables à la collecte et à l'analyse des données.
 - Mettez en place une plateforme en ligne pour la communication de données, d'informations et de rapports à toutes les parties prenantes.

- Coordonner la gestion de l'information dans les situations d'urgence humanitaire et les situations d'urgence impliquant des personnes déplacées :
 - Rejoignez le groupe de travail intersectoriel sur la gestion de l'information.
 - Représentez activement les groupes sectoriels (co)dirigés par le HCR concernés dans les activités communes de gestion de l'information.
 - Mettez en place des processus 3/4/5W propres aux groupes sectoriels pour ceux que (co)dirige le HCR.
 - Veillez à ce que le mécanisme intersectoriel 3/4/5W reflète les activités du groupe sectoriel.

Annexes

[IASC Operational Guidance on Responsibilities of Cluster/Sector Leads & OCHA in Information Management, 2006](#)

[\(French\) IASC Operational Guidance on Data Responsibility in Humanitarian Action, 2023](#)

4. Apprentissage et pratiques de terrain

Accessible uniquement au personnel du HCR

[Coordination de la gestion de l'information sur la plateforme de partage des do...](#)

5. Liens

[Portail de données opérationnelles du HCR](#)

6. Contacts principaux

Gestion de l'information au HCR : hqim@unhcr.org