

EVALUATION DU SYSTEME DE GESTION INTERORGANISATIONS DES INFORMATIONS SUR LA PROTECTION DE L'ENFANCE



RAPPORT FINAL JANVIER 2010
Christine McCormick



REMERCIEMENTS

Cette évaluation a été commandée par le Comité de pilotage et le Coordinateur du Système de gestion interorganisations des informations sur la protection de l'enfance. Elle vise d'une part à évaluer dans quelle mesure le projet a jusqu'ici contribué à la réalisation de sa vision originale et atteint les objectifs fixés, et d'autre part à recueillir les « enseignements tirés » et à influencer l'orientation future du projet.

Nous remercions les personnes suivantes, sans qui cette évaluation n'aurait pas été possible :

Jennifer Morgan	IRC
Brown Kanyangi	Consultant indépendant
Pernille Ironside	UNICEF
Alyson Eynon	Save the Children
Laura Boone	IRC
Marie de la Soudière	UNICEF
Sarah Uppard	Consultante indépendante
Séverine Chevral	WatchList
Catherine Barnett	UNICEF
Jane Warburton	Fondation OAK
Tirana Hassan	Consultante indépendante
Katherine Williamson	Consultante indépendante
Stephen Hanmer	UNICEF
Nicole Brehnam	World Vision
Shyamol Chaudhury	Save the Children

UNICEF Népal, en particulier Joanne Doucet, Radha Garung et Sumit Shah

Save the Children Népal et ses partenaires, en particulier Pratisha Dewan

World Education Népal, en particulier Helen Sherpa et Sachin Khadka

UNICEF Sud-Soudan, en particulier Silvia Pasti et Lucia Soleti

Save the Children Sud-Soudan, en particulier Frederick Mukholi, William Deng et Philip Deng

Nous remercions également les organismes suivants, qui nous ont communiqué de précieuses informations en répondant à nos questionnaires :

Tchad	CARE et JRS
République démocratique du Congo	Save the Children
Ethiopie	IRC
Kenya	Save the Children
Myanmar (Birmanie)	UNICEF
Népal	Save the Children et UNICEF
Afrique du Sud	Save the Children
Sud-Soudan	Save the Children
Sri Lanka	Save the Children Sri Lanka et UNICEF
Ouganda	Save the Children Ouganda

SOMMAIRE

Abréviations	4
Résumé opérationnel	5
1 La logique du Système de gestion des informations	7
2 La structure de gestion du Système de gestion des informations	13
3 L'utilisation du Système de gestion des informations sur le terrain	18
4 Conclusion et recommandations	26
Annexes	
A Note sur la méthodologie	
B Liste des personnes interrogées dans le cadre de l'évaluation	
C Questionnaire d'évaluation et questions de l'entretien	
D Modèle de formulaire standard (inscription)	
E Exemple de liste des rapports de la base de données	
F Directives modèles sur la protection de l'enfance	

ABREVIATIONS

CAAC	Enfants touchés par les conflits armés
CAAFAG	Enfants associés aux forces et groupes armés
RCA	République centrafricaine
CBO	Organisme communautaire
CPiE	Protection de l'enfance en situation d'urgence
CPWG	Groupe de travail sur la protection de l'enfance
DDR	Désarmement, démobilisation et réinsertion
RDC	République démocratique du Congo
FTR	Recherche et réunification des familles
VBG	Violence basée sur le genre
IAWG	Groupe de travail interorganisations sur les enfants séparés
IRC	International Rescue Committee
IMS	Système de gestion des informations (abréviation de l'IA CP IMS)
JRS	Service jésuite des réfugiés
ToT	Formation des formateurs
BID HCR	Haut Commissariat des Nations unies pour les réfugiés – Détermination de l'intérêt de l'enfant
UNICEF	Fonds des Nations unies pour l'enfance

RESUME OPERATIONNEL

Le Système de gestion interorganisations des informations sur la protection de l'enfance (IMS) se compose de trois éléments principaux :

- Un ensemble de formulaires standard employés pour l'inscription, la consignation d'informations et l'assistance aux enfants séparés et non accompagnés, aux CAAFAG et aux autres enfants vulnérables touchés par les situations d'urgence ;
- Une base de données ; et
- Un ensemble de protocoles ou de directives sur la confidentialité, qui régissent la protection des données et la transmission des informations relatives à ces enfants vulnérables.

L'IMS, tel qu'il est connu aujourd'hui, a été créé en 2004/5 par l'IRC, Save the Children et l'UNICEF après l'examen d'autres systèmes de gestion des informations mis au point par d'autres organismes pourvoyant aux besoins de protection des enfants dans différentes situations d'urgence. L'objectif initial de l'IMS était de permettre une meilleure coordination et une meilleure collaboration entre les différents organismes, afin d'améliorer la qualité des programmes de protection de l'enfance en situation d'urgence, et d'accélérer les interventions menées par les organismes pour répondre aux besoins des enfants. Ses principaux programmes cibles étaient les programmes de FTR et de DDR.

Au début, l'IMS était principalement utilisé par les organismes qui avaient contribué à sa mise au point, au Liberia, en Sierra Leone, en Côte d'Ivoire et au Soudan, entre autres. En octobre 2009, l'IMS a été utilisé dans 16 pays, dont à l'heure actuelle : la RCA, le Tchad, la Côte d'Ivoire, la RDC, l'Ethiopie, le Kenya, le Myanmar (Birmanie), le Népal, l'Afrique du Sud, le Sri Lanka, le Soudan et l'Ouganda. Le nombre d'organismes employant cet outil a également augmenté, certains organismes tels que CARE, le JRS et World Vision l'employant dans leurs réseaux interorganisations dans un certain nombre de pays.

Le nombre d'organismes et de contextes d'urgence où l'IMS est utilisé a considérablement augmenté depuis l'introduction de ce système en 2004/5 ; c'est pourquoi le Comité de pilotage de l'IMS a commandé une évaluation indépendante pour déterminer si l'IMS a atteint les objectifs initiaux à l'origine de sa création, et dans quelle mesure les organismes et les programmes nationaux le considèrent comme un outil adapté à leurs programmes. Dans le cadre de cette évaluation, un questionnaire (en anglais et en français) a été envoyé à tous les organismes utilisant actuellement le système. Les membres du Comité de pilotage actuel et de l'équipe mondiale ont été interrogés, ainsi qu'un certain nombre d'autres informateurs clés, dont d'anciens membres du Comité de pilotage et d'autres professionnels de la protection de l'enfance qui avaient contribué à la mise au point de l'outil, ou joué le rôle de conseiller auprès de programmes d'urgence utilisant l'IMS. En outre, des visites ont été effectuées dans deux programmes nationaux qui utilisent l'IMS depuis un certain nombre d'années pour soutenir les types de programmes pour lesquels le système a été initialement conçu : un programme de FTR au Sud-Soudan, et un programme de réinsertion des CAAFAG au Népal (veuillez consulter l'annexe A pour obtenir de plus amples informations sur la méthodologie employée).

Globalement, l'évaluation a révélé que l'IMS avait des répercussions positives sur les programmes de protection de l'enfance en situation d'urgence, en ce qu'il a encouragé et favorisé une

meilleure coordination et une meilleure collaboration entre les organismes. Dans plusieurs programmes nationaux, la qualité des informations recueillies par le biais de formulaires influencés/guidés par les normes minimales et les directives reconnues par la communauté internationale a permis aux organismes de mieux comprendre les circonstances de vie des enfants ; les organismes ont alors entrepris de traiter les problèmes décelés. Dans de nombreux pays, le personnel des organismes comprend désormais mieux qu'il est essentiel de protéger les informations recueillies au sujet des enfants vulnérables, et comment ces informations devraient être gérées. Ces succès sont toutefois mitigés : l'évaluation a également révélé les défauts de compréhension importants des organismes quant à certains aspects essentiels de la finalité et des avantages de l'IMS, et à certains aspects essentiels des programmes de protection de l'enfance en situation d'urgence. Les faiblesses et les limites de l'outil lui-même empêchent les organismes d'exploiter l'IMS à la hauteur de son potentiel. Enfin, les financements limités à court terme et le manque de financements à long terme (en particulier à l'échelle nationale) empêchent de profiter pleinement des avantages qu'offre cet outil.

Une nouvelle version de l'IMS doit être proposée aux programmes nationaux en 2010. Cette nouvelle version permettra aux organismes de mieux adapter les formulaires et la base de données aux besoins particuliers de chaque programme, dans n'importe quel pays. Le système permettra alors de gérer un éventail bien plus large de dossiers d'enfants vulnérables, et pas uniquement les dossiers des enfants touchés par les situations d'urgence (ex : les enfants soumis à un travail dangereux et les enfants victimes de la traite). Dès lors, le champ d'utilisation de l'IMS s'étendra peut-être considérablement à mesure que l'outil s'adaptera pour être utilisé par un plus grand nombre d'organismes. Un certain nombre de recommandations ont été formulées à partir des conclusions de l'évaluation. Ces recommandations ne sont pas organisées en fonction de leur pertinence par rapport à une partie prenante en particulier ; et devraient s'avérer intéressantes et importantes pour toutes les parties prenantes. Elles ne sont pas non plus exhaustives. Toutefois, il est important que toutes les organisations et que tous les bailleurs de fonds investis dans des programmes de protection de l'enfance en situation d'urgence (et ceux qui ne le sont pas, mais souhaiteraient, à l'avenir, utiliser cet outil) prennent note de ces recommandations et les suivent, afin que l'IMS soit utilisé de la manière la plus adaptée et la plus efficace possible pour répondre aux besoins de protection des enfants.

I. LA LOGIQUE DU SYSTEME DE GESTION DES INFORMATIONS

L'objectif de la mise au point de l'IMS

Le Système de gestion des informations (IMS), tel qu'on le connaît aujourd'hui, a été initialement mis au point en 2004-2005, essentiellement grâce aux efforts de collaboration de l'IRC et de Save the Children, et avec l'aide de l'UNICEF. Avant 2004-2005, plusieurs organismes, dont l'IRC et Save the Children, avaient mis au point et introduit d'autres bases de données et d'autres systèmes de gestion des informations dans un certain nombre de pays en réaction à des situations d'urgence, et pour les besoins de programmes de DDR qui nécessitaient des activités de recherche et de réunification des familles. L'utilisation de différents systèmes dans le cadre des mêmes situations d'urgence a provoqué une confusion sur le type et la qualité des informations disponibles au sujet des enfants vulnérables. Cela a entraîné une réaction en chaîne nuisible à l'efficacité des recherches, de la collaboration et de l'échange d'informations.

A la suite d'un examen de ces différents systèmes, effectué en 2003, il a été décidé que des formulaires standard devaient être créés afin que les mêmes informations complètes et adaptées puissent être recueillies par tout le personnel, quel que soit l'organisme, aux fins d'inscription, de vérification des recherches, de réunification et de suivi. En outre, une base de données a été créée pour faciliter la gestion des dossiers, les recherches et la réunification, et recueillir des informations statistiques, plus faciles à utiliser à des fins de rédaction de rapports et/ou de plaidoyer. Des directives et des protocoles sur les meilleures pratiques ont également été élaborés pour guider les programmes nationaux sur la gestion et l'échange des informations sensibles recueillies au sujet des enfants. Bien que certains organismes, déjà dotés de systèmes de gestion des informations semblables, eussent peut-être élaboré des protocoles de protection des données, des formulaires et des bases de données similaires, un outil standard et complet a été introduit dans le but d'assurer le respect des meilleures pratiques, dans leur ensemble, et la collecte d'informations standardisées, pouvant être échangées facilement par un groupe d'organismes, pour mieux permettre de pourvoir rapidement aux besoins des enfants en situations d'urgence et post-urgence.

Au début, un accord de consortium a été rédigé entre Save the Children et l'IRC pour illustrer leur engagement à collaborer et à utiliser des outils standard (formulaires et base de données) dans la gestion des dossiers des enfants séparés et non accompagnés ; et favoriser une meilleure coopération et une meilleure collaboration à l'échelle nationale. Ce consortium s'est développé pour donner naissance à un Comité de pilotage technique incluant l'UNICEF. Au plan mondial, l'IMS est géré par l'IRC, le Coordinateur de projet étant sous la responsabilité de l'IRC. Bien que le Coordinateur de projet et le Comité de pilotage jouent tous deux un rôle de conseillers, ils n'exercent aucun contrôle sur la gestion de l'IMS et aucune règle, ni aucun règlement n'a été établi concernant son usage (bien que des directives aient été formulées et soient communiquées aux utilisateurs potentiels). De même, les programmes nationaux qui utilisent l'IMS ne sont pas tenus de communiquer des informations au Comité de pilotage, ni au Coordinateur de projet concernant la manière dont l'IMS est utilisé à l'échelle nationale, ou son niveau d'efficacité. En revanche, l'un des principaux rôles du Comité de pilotage est de promouvoir l'utilisation de l'IMS

au plan mondial auprès des bailleurs et par le biais d'organismes de coordination tels que le CPWG, et de dispenser des conseils relatifs à l'utilisation et à l'orientation future de l'IMS.

Les éléments de l'IMS

L'IMS se compose de trois principaux éléments :

- un ensemble de formulaires standard ;
- une base de données ; et
- des protocoles de confidentialité régissant l'échange d'informations et la protection des données

Les formulaires standard

Il s'agit d'un ensemble de formulaires destinés à faciliter l'identification, l'inscription, la consignation d'informations, les recherches et le suivi des enfants vulnérables. Cet ensemble de formulaires complet couvre l'inscription rapide des enfants vulnérables, en particulier les besoins des CAAFAG et des enfants de moins de cinq ans, et les besoins particuliers des filles. Si cet ensemble standard de formulaires est distribué à l'introduction de l'IMS, il est fréquent qu'avant d'être utilisés, ces formulaires soient adaptés, dans une certaine mesure, pour répondre aux besoins des programmes dans le cadre desquels ils sont employés. Cette adaptation tient compte des normes culturelles locales et nationales relatives aux noms de famille, etc., et de certaines questions à caractère sensible, liées à l'appartenance ethnique, à la localisation des familles, etc., qui peuvent se révéler pertinentes lorsqu'on travaille auprès de CAAFAG et autres enfants vulnérables. Certaines questions peuvent donc être supprimées, et d'autres, plus pertinentes, peuvent être ajoutées. Cela peut être effectué lorsque l'IMS est introduit au cours d'une urgence à long terme, ou dans le cadre d'un programme d'aide aux CAAFAG (comme c'est le cas au Népal). Des modifications peuvent également être apportées aux formulaires à la suite d'évaluations spécifiques plus détaillées, menées au cours de la première phase d'une urgence. C'est le cas en Afrique du Sud, où les formulaires standard ont principalement été utilisés pour permettre d'intervenir rapidement face à un afflux imprévu d'enfants non accompagnés venus du Zimbabwe, au cours de la deuxième moitié de l'année 2009. A mesure que l'intervention se développe face à cet afflux et que l'on comprend mieux les circonstances dans lesquelles se trouvent ces enfants et les raisons de leur arrivée en Afrique du Sud, les formulaires sont adaptés pour assurer qu'ils permettent de recueillir les informations les plus appropriées, qui permettront elles-mêmes d'apporter à ces enfants l'aide la mieux adaptée.

L'annexe D contient des exemples de formulaires utilisés.

La base de données

Il s'agit d'une base de données dans laquelle sont saisis les renseignements recueillis à partir des formulaires, afin de faciliter la gestion des données, et de stocker des informations statistiques sur les enfants aidés dans le cadre des programmes. L'objectif initial de l'IMS étant d'assister les programmes d'aide aux enfants séparés et non accompagnés et aux CAAFAG, les fonctionnalités de la base de données actuelle sont essentiellement conçues pour permettre de gérer ces types de dossiers. C'est pourquoi la base de données se compose d'un éventail de fonctionnalités, notamment d'une fonction de mise en correspondance susceptible d'être utilisée dans le cadre

des programmes de FTR. Si les programmes nationaux qui utilisent cette base de données n'ont peut-être pas tous besoin de toutes ces fonctions, une longue liste de rapports peuvent être produits à partir des informations stockées dans la base de données (elles-mêmes issues des formulaires) ; ces rapports peuvent fournir des renseignements aux responsables chargés de superviser la gestion des dossiers, ainsi qu'au personnel de direction qui supervise la gestion des programmes et peut être chargé de rédiger des rapports et des propositions ; ils peuvent également servir à des fins de plaidoyer. Des directives sur l'usage efficace de la base de données ont été formulées pour donner des indications avant la formation ou pour compléter la formation lorsque celle-ci est dispensée.

L'annexe E contient une liste des rapports pouvant être produits.

Les protocoles de confidentialité

Il s'agit d'un ensemble de protocoles et de directives sur la protection des données, l'échange d'informations et la confidentialité. Ces protocoles portent sur le stockage approprié des informations sur copie papier (ex : dossier de chaque enfant) et des informations conservées en format électronique, dans la base de données. Des conseils sont également dispensés sur l'échange d'informations entre les organismes et le respect de la confidentialité par le personnel, au sein des organismes. Des modèles de protocoles et de directives sont fournis aux organismes utilisateurs lorsqu'ils commencent à utiliser l'IMS (peut-être avant d'avoir suivi une formation). L'expérience acquise par les programmes nationaux existants a montré que ces protocoles étaient adaptés aux situations propres à chaque pays et aux organismes qui utilisent l'IMS.

L'annexe F contient les modèles des protocoles et des directives.

A compter de 2008, des copies/versions des formulaires, de la base de données et des protocoles existent également en français.

En plus de ces trois éléments principaux, l'utilisation de l'IMS encourage fortement la collaboration et la coordination. Dans la plupart des pays où l'IMS est actuellement utilisé, il est employé par des groupes ou des réseaux interorganisations au sein desquels différents organismes, qui mènent différentes activités (ex : inscription, recherche des familles ou suivi) dans différentes zones du pays, ont néanmoins besoin d'échanger régulièrement des informations. Les informations recueillies de la sorte, dans le cadre des programmes menés par ces organismes, peuvent ensuite être transmises de manière confidentielle et convenue, entre ces derniers. De nombreux programmes nationaux ont d'ailleurs expliqué que ce système avait été introduit pour encourager une meilleure coordination et une meilleure collaboration entre organismes travaillant dans les mêmes projets/des projets semblables, ce qui a été le cas dans la plupart des pays.

Tous les organismes et tous les programmes nationaux qui utilisent l'IMS peuvent bénéficier d'une formation et d'une assistance, dispensées par l'équipe mondiale (le Coordinateur de projet et le Coordinateur de la base de données). L'équipe mondiale les aide par le biais de conférences téléphoniques périodiques et de visites dans les pays. Les organismes utilisateurs (et les utilisateurs potentiels) peuvent également obtenir des informations en consultant le site intranet (la question des formations et de l'assistance est abordée plus en détail au chapitre 2).

La portée globale de l'IMS et son champ d'utilisation

L'IMS a initialement été mis au point dans trois pays (le Liberia, la Côte d'Ivoire et le Soudan) et était principalement utilisé par Save the Children et/ou l'IRC dans les pays qui collaboraient avec l'UNICEF. En octobre 2009, l'IMS est utilisé dans 16 pays du monde par ces organismes et d'autres, dont CARE, le JRS, War Child et World Vision. A l'heure actuelle, on compte parmi les pays où il est utilisé : la RCA, le Tchad, la Côte d'Ivoire, la RDC, l'Ethiopie, le Kenya, le Myanmar, le Népal, l'Afrique du Sud, le Sri Lanka, le Soudan et l'Ouganda. Certains des pays qui utilisaient initialement l'IMS ont désormais cessé d'y avoir recours, car il n'est plus adapté aux programmes qu'ils gèrent. C'est le cas du Liberia : ce pays, qui avait par le passé créé une autre base de données pour faciliter la gestion d'un grand nombre de dossiers d'enfants séparés et non accompagnés et de CAAFAG, s'est par la suite fortement investi dans l'établissement de l'IMS, mais aujourd'hui, ses programmes de protection de l'enfance n'ont plus besoin d'un outil d'aide à la gestion des dossiers. De même, l'IMS a été utilisé à Aceh en 2004/2005, à la suite du tsunami, en Asie. Toutefois, les programmes de protection de l'enfance en situation d'urgence n'ont plus besoin de l'IMS dans cette région.

Les organismes qui souhaitent utiliser l'IMS doivent contacter soit un organisme membre du Comité de pilotage, soit le Coordinateur de projet, par le biais des organismes chefs de file ou de leurs sièges. Si aucun processus de demande de candidatures n'est imposé ni par le personnel de projet, ni par le Comité de pilotage, les utilisateurs potentiels doivent néanmoins indiquer comment et pourquoi ils souhaitent utiliser l'outil. Une explication détaillée est fournie sur l'objectif et les avantages de l'IMS, et des discussions ont lieu entre le membre du comité ou le Coordinateur de projet et l'organisme intéressé concernant la pertinence de l'outil par rapport au contexte et au type de programmes menés. Un document particulièrement utile est remis, contenant une série de questions clés concernant diverses considérations liées à la gestion des programmes, à la gestion des informations, et aux capacités. Ces questions visent à inciter l'organisme ou le réseau d'organismes utilisateurs potentiels à déterminer avec soin si l'IMS est bel et bien l'outil le plus adapté à leurs besoins. La pertinence de l'outil par rapport à la situation du pays/programme, aux organismes utilisateurs potentiels et à leurs capacités fait également l'objet de discussions au sein du Comité de pilotage avant tout accord. Si un organisme (ou un groupe d'organismes) décide qu'il souhaite utiliser l'outil, les formulaires standard, les directives des protocoles et une copie de la base de données lui sont envoyés, accompagnés d'instructions concernant l'installation du système. Dans certains cas, le personnel de l'équipe de projet a pu dispenser des formations assez rapidement après ce processus. Dans d'autres cas, cela n'a pas été possible, et la formation a été dispensée jusqu'à un an après l'introduction du système ; une assistance est toutefois assurée en ligne et par le biais de conférences téléphoniques.

Le processus mené, à l'échelle nationale, pour décider et déterminer si l'IMS est un outil adapté à utiliser ne devrait pas être sous-estimé. Une compréhension approfondie du contexte d'une situation d'urgence (qu'il s'agisse de la première phase ou d'une urgence de longue date) est nécessaire, de même qu'une compréhension des rôles des différents organismes concernés et de leurs capacités à comprendre et à utiliser cet outil efficacement. Pour envisager comment et où l'IMS peut être utilisé dans le cadre d'une stratégie d'intervention, il faut bien saisir les forces et les avantages distincts de chaque élément de l'IMS, et la manière dont ils seront utilisés (en sachant que les trois éléments ne doivent pas être tous utilisés immédiatement). Des discussions à ce sujet devraient avoir lieu dans le cadre d'un forum interorganisations. Sans cela, beaucoup de temps et de ressources peuvent être gaspillés pour introduire un outil inadapté, ou qui sera mal

introduit et aura des répercussions nuisibles sur la qualité des programmes et de l'assistance aux enfants vulnérables.

(Il arrive également que l'IMS soit introduit au début d'une intervention menée en situation d'urgence de survenue rapide ; ce fut le cas au Myanmar, à Aceh et à la suite des flambées de violence post-électorales, au Kenya.)

Au plan national, l'IMS est utilisé en collaboration avec d'autres organismes. Dans la plupart des pays, il est le plus souvent utilisé par des réseaux interorganisations, dans lesquels deux ou plusieurs organismes mènent des activités semblables ou complémentaires au sein de programmes d'aide aux enfants séparés ou non accompagnés, ou aux CAAFAG, l'un d'eux assumant le rôle d'organisme chef de file et la responsabilité de superviser l'utilisation et le développement globaux de l'IMS dans ce pays. Le Népal en est un exemple : dans ce pays, des organismes tels que l'UNICEF (l'organisme chef de file), Save the Children et World Education¹ (et l'IRC jusqu'en août 2009) mènent des programmes de réinsertion des CAAFAG à l'échelle des districts, par le biais de CBO locales. Le Tchad, le Sud-Soudan, le Sri Lanka et le Myanmar en sont d'autres exemples. Dans ces cas, l'utilisation des formulaires standard (adaptés aux besoins et aux contextes) et une compréhension commune de la protection des données et de l'échange d'informations se sont avérées particulièrement pertinentes. Dans ces réseaux, un organisme peut prendre la responsabilité de saisir dans la base de données toutes les informations recueillies sur les formulaires, et de transmettre ces informations aux autres membres du réseau, si nécessaire. Dans des situations de collaboration interorganisations, il peut y avoir une seule base de données (nationale), conservée à un emplacement central et/ou régional (c'est le cas au Sud-Soudan, où Save the Children est responsable de recueillir les données des autres organismes, tels que World Vision, et de les saisir dans la base de données). Plusieurs organismes du réseau peuvent également saisir leurs propres informations dans la base de données, qui seront alors envoyées dans (et synchronisées avec) une base de données centrale conservée par l'organisme chef de file (comme c'est le cas en Ouganda). Néanmoins, quelles que soient les dispositions précises qui ont été prises, et les rôles et les responsabilités de chacun dans le cadre d'un programme national, il devrait en avoir été décidé au sein du réseau interorganisations afin d'assurer l'utilisation la plus efficace et la plus bénéfique possible de l'outil, en fonction des besoins des enfants et du programme, et des capacités des organismes qui utilisent (n'importe quel volet de) cet outil.

Dans certains cas, seul un organisme utilise l'IMS dans le cadre d'une intervention face à une situation d'urgence. C'est le cas en Ethiopie, où seul l'IRC utilise l'IMS dans ses interventions auprès des enfants séparés et non accompagnés dans les camps, et dans le nord du Kenya, où seul Save the Children l'utilise pour des activités semblables, également menées dans les camps. Toutefois, les informations recueillies par le biais de l'IMS sont tout de même transmises à d'autres organismes. Par exemple, en Ethiopie, l'IRC utilise les informations qu'il recueille sur les circonstances et les besoins particuliers des enfants séparés vulnérables pour les présenter au HCR dans le cadre de leur collaboration sur la réinstallation de ces enfants dans des pays tiers (ex : processus de BID du HCR visant à réinstaller aux Etats-Unis les enfants qui ne peuvent pas être replacés au sein de leur famille).

L'IMS est de plus en plus perçu comme un outil relevant des meilleures pratiques à observer dans le cadre des interventions visant à répondre aux besoins de protection des enfants en situations

¹ L'IRC était également membre de ce réseau jusqu'à la fin de son programme, en août 2009. A la suite de cela, ses responsabilités ont été endossées par l'UNICEF ; à compter de la fin de l'année 2009, l'IRC n'opère plus au Népal.

d'urgence (naturelles ou liées à des conflits). Son utilisation est encouragée au plan mondial par le Groupe de travail pour la protection de l'enfance et par l'UNICEF, Save the Children et l'IRC. Par exemple, l'IMS est intégré aux boîtes à outils de Save the Children et de l'IRC pour la protection de l'enfance en situation d'urgence. Dès lors, il sera de plus en plus employé, sous une forme ou une autre, dans les situations d'urgence face auxquelles ces organismes et d'autres interviennent.

L'IMS a été initialement mis au point pour faciliter la gestion des dossiers et la gestion globale des programmes de FTR, et assister les personnes qui aident au rapatriement et à la réinsertion des CAAFAG ; il est toujours essentiellement utilisé pour ce type de programmes, ainsi que pour faciliter la gestion des dossiers d'enfants séparés et non accompagnés vulnérables dans les camps établis sur la durée. L'usage de l'IMS pour la gestion d'autres types de dossiers d'enfants vulnérables, en situation d'urgence ou non, fait l'objet d'un intérêt croissant. Il pourra s'agir de répondre aux besoins des enfants vulnérables dans les camps établis sur le long terme, des enfants soumis à des travaux dangereux et des enfants victimes de la traite, ou bien encore des programmes de VBG (violence basée sur le genre). Nombre de questions traitées dans le cadre de ces types de programmes risquent également de concerner les enfants touchés par les conflits et la séparation. D'ailleurs, dans certains programmes nationaux, les organismes continuent d'utiliser l'IMS au cours des phases post-urgence/de transition, dans le cadre de programmes visant à traiter des problèmes préexistants, liés à la protection de l'enfance. C'est le cas au Myanmar, où après avoir introduit l'IMS pour faciliter les activités de FTR menées après le passage du cyclone Nargis, l'UNICEF utilise à présent la base de données pour gérer l'ensemble des informations relatives aux enfants vulnérables, à la suite d'efforts de plaidoyer auprès du gouvernement². L'utilisation de l'IMS dans le cadre de ce type de programmes étendrait la portée globale de cet outil, ce qui lui permettrait également d'être préétabli en tant qu'outil de préparation aux urgences, dans de nombreux pays.

Certains ministères ont également manifesté leur souhait d'utiliser l'IMS. Dans plusieurs pays, certains représentants de la fonction publique ont été formés à l'utilisation des formulaires, et les emploient dans le cadre des opérations de recherche qu'ils mènent en collaboration avec des ONG (notamment en Ouganda et au Sud-Soudan). Dans d'autres pays, toutefois, le recours des organismes publics à l'IMS ou leur accès aux informations produites grâce à ce dernier est envisagé avec réserve, en raison du caractère potentiellement sensible des informations relatives aux enfants vulnérables.

² Comme indiqué dans le questionnaire d'évaluation renvoyé par l'UNICEF Myanmar, qui l'a rempli au nom d'un groupe d'organismes opérant dans le pays, dans le domaine de la protection de l'enfance.

2. LA STRUCTURE DE GESTION

Le rôle des comités de pilotage et les liens avec les groupes de coordination interorganisations

Deux Comités de pilotage sont chargés de dispenser des conseils au sujet de l'IMS. Le premier est un groupe technique sur la protection de l'enfance composé de membres du personnel des sièges de l'IRC (qui organise le projet IMS), de Save the Children (Save the Children UK, au nom de la Save the Children Alliance), et de l'UNICEF (qui finance l'IMS). Les membres de ce Comité de pilotage ont pour rôle d'assurer une assistance technique et de dispenser des conseils au personnel responsable du projet IMS, de promouvoir l'usage de l'IMS au sein de leurs organisations aux échelles nationale et mondiale, et d'offrir une vision de l'utilisation et de l'orientation futures de l'IMS. Leur rôle n'est pas de gérer, ni de contrôler l'utilisation de l'IMS (bien qu'il soit admis que le Comité pourrait en faire davantage pour assurer que celui-ci est correctement utilisé). Les membres du Comité de pilotage technique ont tous acquis de l'expérience dans le domaine du conseil aux programmes qui utilisent l'IMS. Des réunions sont organisées régulièrement entre les membres du comité et le personnel de projet.

Le deuxième Comité de pilotage est un comité de TI, composé de membres du personnel des TI exerçant aux sièges des trois principaux organismes ; sa fonction est d'assurer une assistance technique TI au développement et à la gestion de la base de données. Pourtant créé, le Comité de pilotage TI ne fonctionne pas correctement, et peu de discussions (si ce n'est aucune) ont lieu entre ses membres. Ce problème a été justifié, entre autres, par le manque de temps dont disposent les membres du personnel des TI pour pouvoir s'engager à assurer cette assistance. Au vu des autres mesures qui ont été prises, ces dernières années, pour renforcer l'assistance TI, notamment la désignation d'une société indépendante d'assistance TI, sise en Inde et chargée d'assurer une aide à distance, le maintien du rôle et de la fonction du Comité de pilotage TI est remis en question et il est possible que ce dernier soit progressivement supprimé en temps voulu.

Cette dernière année, des mesures ont été prises pour renforcer la structure de gestion et de conseil du projet IMS à l'échelle mondiale. Pour ce qui concerne la protection de l'enfance, le Comité de pilotage a tenté de former un groupe réunissant les principales personnes ressources aux plans régional et mondial. Les Principales Personnes ressources sont des membres du personnel de protection de l'enfance qui ont déjà été formés et sont déjà expérimentés dans l'introduction et la gestion de l'IMS (de ses trois éléments, quoique peut-être davantage de la base de données). Ces personnes sont aptes à dispenser des formations et à assurer une assistance aux autres organismes utilisateurs de la région. Il est souhaité qu'elles puissent également apporter leur aide à d'autres pays et dans d'autres contextes, si nécessaire (ces personnes ont commencé à être formées à la fin de l'année 2009, mais en raison de problèmes urgents survenus depuis lors, il n'a pas été donné suite à ce plan). Au plan mondial, le Comité de pilotage estime nécessaire de constituer un groupe d'experts techniques plus large, ou un groupe de consultation, dans toutes les sections de la protection de l'enfance, qui pourra dispenser des conseils techniques au comité et au personnel de projet. Cela s'avère particulièrement nécessaire à mesure que l'IMS commence à être utilisé pour soutenir des programmes dans le cadre desquels d'autres types de dossiers d'enfants vulnérables sont pris en charge. Une aide à la création de ce groupe mondial a été apportée par le CPWVG, bien qu'à ce jour, aucun organisme

n'ait désigné d'employé disponible pour assurer cette assistance, en raison de la charge de travail et des emplois du temps actuels (un autre appel sera lancé pour solliciter de l'aide lors de la réunion annuelle du CPWG, en janvier 2010).

En raison de la nature des programmes ayant recours à l'IMS, il existait initialement des liens étroits entre le projet IMS et l'IAWG ; ce groupe a grandement contribué à mettre au point l'IMS en tant qu'outil de bonne pratique, et à l'associer aux normes et aux directives internationalement reconnues telles que les Principes directeurs interorganisations sur les enfants non accompagnés et séparés. Toutefois, ces dernières années, le CPWG intervient de plus en plus pour apporter son aide. L'IMS a notamment été intégré au plan de travail annuel du CPWG. Le Comité de pilotage s'est servi de l'influence du CPWG pour encourager davantage d'organismes à avoir recours à cet outil en situation d'urgence, et a fait du lobbying auprès des membres du CPWG pour les inciter à faire partie des principales personnes ressources. L'aide du CPWG pourrait également permettre d'obtenir de meilleurs financements et de mieux promouvoir l'IMS en tant qu'outil standard relevant des meilleures pratiques pour tous les organismes qui interviennent en vue de répondre aux besoins de protection des enfants en situation d'urgence.

La formation et l'assistance

La formation est essentiellement dispensée par le Coordinateur du projet IMS et le Consultant de la base de données. Le moment choisi pour dispenser la formation varie, certains programmes nationaux ayant reçu une formation auprès de l'équipe mondiale dès l'introduction de l'IMS (ex : Sri Lanka), d'autres rapportant n'avoir reçu de formation dispensée par l'équipe mondiale que quelque temps après avoir commencé à utiliser l'IMS (ex : Ethiopie). Le personnel formé se compose essentiellement de travailleurs sociaux, de cadres moyens (responsables et coordinateurs de projets) et de membres du personnel des TI (administrateurs de la base de données). La formation était initialement adressée, avant tout, au personnel des TI (en raison, peut-être, de l'importance particulière accordée au rôle de la base de données), et était moins axée sur l'IMS en tant qu'outil de protection de l'enfance. Mais des formations plus récentes ont toutefois commencé à démontrer l'importance et la pertinence de tous les aspects de l'IMS au sein des programmes de protection de l'enfance, en soulignant les liens entre l'IMS et la gestion des dossiers.

Si la base de données joue un rôle important dans de nombreux programmes nationaux, l'importance d'une compréhension approfondie des formulaires et de la manière dont ils devraient être utilisés ne saurait être sous-estimée. Dans certains pays, l'expérience a montré qu'il fallait consacrer du temps à assurer que le personnel de terrain chargé de la protection de l'enfance comprenait bien quelles informations recueillir et pourquoi. Lorsque ce n'est pas le cas, les informations recueillies sont incorrectes ou insuffisantes ; elles ne peuvent pas être saisies dans la base de données, et la gestion des dossiers n'est pas efficace³. Lire attentivement les formulaires (qui sont trop longs, d'après de nombreux membres du personnel) et les adapter à la situation et au type de dossiers pris en charge avec l'ensemble du personnel permettra d'assurer une meilleure compréhension des informations à recueillir et des raisons pour lesquelles elles doivent être recueillies, afin d'aider efficacement les enfants. Il s'agit là d'un élément essentiel de

³ Expérience acquise dans le cadre des programmes d'intervention d'urgence mis en œuvre à la suite des flambées de violence post-électorales, au Kenya (source : UNICEF) ; et dans le cadre du programme mené à Dadaab, au Kenya (source : Save the Children).

la formation à la gestion des dossiers, qui est étroitement lié à la finalité de l'IMS ; cela devrait être effectué avant la formation à l'IMS.

Les formations dispensées doivent être améliorées et renforcées. Les programmes nationaux doivent déterminer avec honnêteté quels membres du personnel doivent être formés dans quels organismes, en assurant un mélange adapté entre personnel national et personnel de terrain. Les volets du programme de formation devraient être révisés, de sorte qu'ils soient plus étroitement liés aux formations à la gestion des dossiers et abordent davantage la manière dont le personnel de direction (directeurs de programme, directeurs opérationnels et directeurs nationaux) peut utiliser les informations produites à des fins de plaidoyer et de suivi des tendances. En outre, l'inclusion d'un volet ToT à la formation dispensée par l'équipe mondiale aiderait les membres du personnel chargés de former leurs collègues, en assurant qu'ils puissent transmettre aisément et en détail les concepts et les pratiques clés à ces derniers.

A la suite d'une formation initiale dispensée par l'équipe mondiale, certains programmes nationaux ont élaboré de bons plans de formation, mis en œuvre par un personnel dédié et adressés à un large éventail d'employés, des travailleurs sociaux employés par les autorités locales aux responsables de programme. Le Sud-Soudan en est un exemple particulier : la formation à l'IMS y a été élaborée et animée par un « chargé de communication et de dossiers » dédié ; cela a permis de placer l'IMS dans le contexte du programme, en exploitant le rapport entre les programmes de protection de l'enfance et les activités de FTR, et les flux d'informations entre le nord et le Sud-Soudan, etc. La formation a été suivie par les employés de plusieurs ONG et organismes des Nations unies, et de différents organes gouvernementaux tels que le ministère de la Protection sociale et la Commission de DDR. L'Ouganda et le Myanmar en sont d'autres bons exemples.

Les répercussions engendrées, sur le programme, par le départ des employés formés du programme/de l'organisation est un problème important, survenu dans plusieurs pays (en effet, en reprenant l'exemple suscité du Soudan, il est à noter que depuis le départ du Chargé de dossiers et de communication, en 2008, très peu de formations ont été dispensées, ce qui a eu des répercussions importantes sur l'efficacité de l'IMS dans le cadre du programme). Dans ce cas, il est de toute évidence nécessaire de former de nouveaux employés et/ou d'organiser un stage de perfectionnement. Les programmes nationaux devraient assurer que des stages de ce type soient élaborés dans le cadre de tout programme ayant recours à l'IMS, et que le matériel de formation et les ressources de l'IMS soient centralisés et mis à jour régulièrement de sorte que les informations puissent être transmises rapidement entre les membres du personnel, dans l'éventualité d'un départ.

Globalement, la plupart des programmes nationaux se sont déclarés satisfaits de l'aide qui leur est apportée par le Coordinateur de projet et le Consultant de la base de données. Toutefois, les personnels de programme ont également indiqué que malgré son efficacité, cette aide restait limitée (une remarque faite en soutien de l'équipe mondiale, les programmes reconnaissant les capacités et la disponibilité limitées de l'équipe). Ils ont notamment cité, comme exemple, leur dépendance envers le consultant de la base de données pour résoudre et rectifier les problèmes logiciels au sein de la base de données, une démarche longue, qui a des répercussions sur l'efficacité de l'outil et l'aide qu'il peut apporter au programme. Dans certains pays, le personnel responsable de la base de données pense que s'il se voyait accorder des droits d'administrateur au plan national, il serait en mesure de résoudre lui-même certains problèmes de programmation, sans risquer de perdre certaines informations/parties de la base de données, qui doivent être expédiées par voie électronique pour être réparées.

Autre fonctionnalité d'aide (peu utilisée), le site intranet de l'IMS. Plusieurs ressources utiles sont disponibles sur intranet, notamment : les contacts du Comité de pilotage actuel et de l'équipe mondiale ; les liens vers les mises à jour de la base de données et l'apprentissage en ligne ; des guides et autres documents en anglais et en français pour se lancer dans l'utilisation de l'IMS ; et d'autres ressources telles que des exemplaires des directives des protocoles et des formulaires. L'intranet contient également des liens vers des pages spécialement conçues pour chaque pays (quoique pas pour tous), où l'on trouve aussi des informations semblables. S'il est bon qu'un tel site existe, celui-ci n'est pas très connu, ou bien peu utilisé (peu de personnes interrogées dans le cadre de l'évaluation ont déclaré avoir utilisé l'intranet ou s'être familiarisées avec celui-ci). En outre, un grand nombre des documents consultables et des informations qu'il contient sont dépassés, et peu de documents (voire aucun) y ont été publiés par les pays. Néanmoins, l'intranet pourrait être une excellente ressource pour les programmes nationaux et l'équipe mondiale. L'équipe mondiale a besoin de meilleures (ou de plus nombreuses) ressources pour assurer que les documents les plus récents soient publiés sur le site, et que les listes de contact soient mises à jour. Les programmes nationaux et les organismes utilisateurs devraient mieux connaître le site et être prêts à y publier des documents et des rapports pertinents, relatifs à l'apprentissage et à l'expérience acquise, au profit des autres organismes, et à assurer que les informations publiées concernant leur programme soient à jour. Plusieurs programmes nationaux ont en effet déclaré que l'accès à cette documentation, ainsi qu'une augmentation générale des échanges d'enseignements tirés et d'expériences acquises à ce niveau leur seraient très précieux.

Le financement

Malgré l'intérêt témoigné par d'autres bailleurs de fonds institutionnels, l'IMS est principalement financé par l'UNICEF, depuis ses débuts et jusqu'à ce jour. C'est certainement le cas à l'échelle mondiale, puisque l'UNICEF finance le projet dans le cadre duquel le Coordinateur de projet et le Consultant de la base de données sont employés pour être disponibles en vue d'effectuer des visites de formation et d'apporter une aide à distance. L'UNICEF est aussi un investisseur important sur le terrain, puisqu'il finance la plupart des programmes ayant recours à l'IMS (ex : le programme de FTR mené par Save the Children au Sud-Soudan, les programmes de réinsertion des CAAFAG menés par Save the Children et World Education au Népal et au Sri Lanka)⁴. Les subventions à l'échelle nationale, directement liées à l'IMS, sont essentiellement consacrées à financer le poste d'administrateur de la base de données et ont pu également servir à couvrir une partie des coûts de formation d'autres employés (il convient également de noter que les coûts de rémunération des travailleurs sociaux qui utiliseraient les formulaires pour la gestion de leurs dossiers, et d'autres membres des personnels de programme qui seraient tenus de respecter les protocoles de protection des données sont aussi assumés par les bailleurs de fonds dans le cadre d'autres frais de programme, et ne sont pas forcément en lien direct avec l'IMS).

Les fonds accordés par l'UNICEF sont relativement sûrs à l'échelle mondiale et continuent de financer le projet IMS depuis ses débuts, en 2004 ; l'organisme a constaté l'efficacité de l'IMS pour permettre de mieux répondre aux besoins de protection des enfants en situations d'urgence et post-urgence. Le projet ne peut toutefois pas dépendre exclusivement des fonds accordés par l'UNICEF à long terme et il est nécessaire de rechercher d'autres financements auprès d'autres bailleurs de fonds.

⁴ Il convient de noter que le HCR et l'OFDA ont également financé des programmes ayant recours à l'IMS, notamment en RDC et au Kenya. On compte en outre parmi les bailleurs le DFID et ECHO.

Le Comité de pilotage a eu l'idée de facturer des frais d'utilisation pour compenser une partie des coûts occasionnés à l'échelle mondiale (l'aide et les visites de formation du Coordinateur de projet et du Consultant de la base de données sont, en majorité, déjà couvertes par les programmes nationaux). Toutefois, cette mesure sera probablement difficile et impopulaire, à l'échelle nationale, et risque de dissuader les organismes d'utiliser l'outil.

Au plan national, le financement s'est avéré difficile, à la fois pour les ONG et pour l'UNICEF lui-même. Cela s'explique en partie par la réticence des bailleurs de fonds à assumer entièrement des coûts de projet indirects, notamment les frais de personnel (bien qu'il puisse être argué qu'au sein des programmes de protection de l'enfance, les travailleurs sociaux représentent un coût direct en raison de la nature des activités menées dans le cadre du programme). Les fonds accordés ne permettant de financer qu'un nombre limité de postes, le choix tend à se porter sur un petit nombre de travailleurs sociaux et de membres du personnel d'encadrement des programmes. Une compréhension plus approfondie et/ou une explication claire, concise et convaincante du rôle de la base de données (si elle est utilisée) au sein d'un programme est nécessaire pour financer des postes comme celui d'administrateur de la base de données, ainsi que l'emploi d'un nombre adéquat de travailleurs sociaux. Autre problème pour les programmes à l'échelle nationale : la durée relativement brève des financements. La plupart des fonds d'urgence (en plus des financements habituels, versés par l'UNICEF) couvrent en effet de brèves périodes de temps (normalement, jusqu'à un an) et les ruptures de financement sont monnaie courante. Lorsque les ONG elles-mêmes ne sont pas en mesure de combler les déficits à l'aide de leurs propres fonds ou d'autres financements, les réductions de personnel sont fréquentes ; elles touchent le plus souvent les administrateurs des bases de données, dont le poste ne peut être financé dans le cadre d'autres programmes de protection de l'enfance. Ce problème explique peut-être pourquoi certains organismes ont eu des difficultés à promouvoir l'IMS auprès de leur propre siège. Sans une reconnaissance de l'usage et des avantages de l'IMS à ce niveau, le financement à long terme s'avèrera naturellement plus difficile. Pour y remédier, le CPWG peut aider à améliorer la compréhension des organismes membres.

3. L'UTILISATION DU SYSTEME DE GESTION DES INFORMATIONS A L'ECHELLE NATIONALE

L'expérience des organismes utilisateurs à l'échelle nationale

De manière générale, les programmes nationaux ont indiqué que l'IMS les aidait à traiter de manière adaptée et efficace les problèmes de protection des enfants en situation d'urgence. Ce commentaire doit toutefois être mitigé.

Les formulaires standard sont l'élément le plus réussi et le plus adapté de l'IMS. Presque tous les programmes nationaux ont déclaré que l'utilisation des formulaires facilitait la gestion de leurs

dossiers, et les aidait à communiquer des informations aux autres organismes concernés⁵. Outre ses répercussions positives sur l'échange d'informations et la collaboration, l'existence des formulaires standard (quoiqu'adaptés aux circonstances de chaque pays) a encouragé (et entraîné) une amélioration de la qualité des informations recueillies ; ce qui a eu des effets positifs sur l'aide apportée aux enfants. Des exemples particuliers peuvent être observés dans de nombreux pays aux prises avec un certain nombre d'urgences de différents types et différentes ampleurs. Ces pays incluent, sans s'y limiter : l'Afrique du Sud (intervention pour faire face à l'afflux transfrontalier croissant de mineurs non accompagnés en provenance du Zimbabwe) ; le Népal (réinsertion des enfants anciennement associés aux groupes armés) ; le Soudan (programme de FTR transfrontalier et inter-Etats de longue durée pour les enfants séparés) ; et le Myanmar (FTR et aide aux enfants séparés et non accompagnés après le passage du cyclone Nargis).

Les programmes nationaux se sont également prononcés positivement sur l'influence des protocoles de protection des données et d'échange d'informations ; des commentaires qui, eux aussi, devraient être mitigés. Certains organismes et programmes déclarent conserver leurs dossiers dans des placards verrouillés et affirment que leurs informations électroniques, y compris celles conservées dans la base de données, sont protégées par des mots de passe et consultables uniquement par un nombre d'employés limité ; néanmoins, certaines ONG locales ont admis que ces mesures n'étaient prises que « dans la mesure du possible » (compte tenu, sans doute, de leurs capacités et de leurs ressources). De même, si les organismes savent conserver les dossiers de chaque enfant dans des placards bien verrouillés, des contrôles aléatoires ont montré que d'autres informations personnelles relatives aux enfants (ex : listes d'enfants renvoyés vers d'autres services de réinsertion) étaient conservées dans des dossiers accessibles à tous, sur des étagères, dans des bureaux ouverts.

Autre avantage de la formation à la protection des données et à l'échange d'information, certains programmes nationaux l'ont associée à une amélioration de la communication avec les enfants sur des sujets sensibles.

En revanche, la base de données n'a pas été considérée comme véritablement utile par les programmes nationaux. Et ce, pour plusieurs raisons. Tout d'abord, la plupart des programmes l'ont jugée trop limitée et rigide, et estiment qu'elle ne reflète pas la situation de leur pays/programme. Cela s'explique essentiellement par l'objectif initial de la base de données : faciliter la gestion des dossiers pris en charge dans le cadre des programmes de FTR et de DDR, qui suivent certaines étapes programmatiques (bien qu'aujourd'hui la base de données soit également utilisée par d'autres programmes d'aide aux enfants touchés par les conflits armés, qui ne comptent pas forcément un grand nombre de ces éléments de programme).

Ensuite, un certain nombre de problèmes techniques de TI ont empêché plusieurs programmes nationaux d'utiliser toutes les fonctions de la base de données. Toutefois, il devrait être noté qu'une fois ces problèmes résolus avec l'aide du Coordinateur de projet et du Consultant de la base de données, les organismes ont pu avoir davantage recours à la base de données pour faciliter la gestion de leurs dossiers et de leurs programmes.

La troisième restriction à laquelle certains programmes nationaux se sont heurtés dans l'usage de la base de données concerne la disponibilité d'un personnel qualifié et approprié, capable d'exploiter toutes les possibilités qu'offre celle-ci. Les raisons suivantes ont été invoquées pour

⁵ Il est à noter que les formulaires ont été initialement élaborés dans le cadre des activités de l'IAWG, et non uniquement créés en vue de l'introduction de l'IMS.

expliquer cela : le personnel est tenu de commencer à utiliser la base de données avant d'avoir reçu une formation suffisante ; le personnel formé à l'utilisation de la base de données ne convient pas (à savoir, il n'a pas de formation en protection de l'enfance ; cela peut avoir des répercussions sur la qualité des informations saisies dans la base de données, et sur le suivi des questions de protection à partir des informations recueillies) ; les employés suffisamment formés changent souvent, et la passation ou la formation de leurs remplaçants est limitée, voire inexistante ; trop peu de personnel adapté a été formé à tous les volets de l'IMS, qu'il s'agisse de travailleurs sociaux de terrain ou du personnel de direction à l'échelle nationale.

La quatrième restriction concerne le fait que la base de données n'est proposée qu'en langue anglaise, ce qui pourrait avoir empêché le personnel des pays non anglophones de pouvoir exploiter toutes les possibilités offertes par l'IMS.

Le manque de connaissance et de compréhension de l'IMS par le personnel d'encadrement (y compris les responsables de programme et les directeurs opérationnels) a également été cité comme facteur important de sa mauvaise utilisation. Il s'agit là d'un point important. Si certains membres du personnel d'encadrement des programmes ont reçu un certain niveau de formation, il n'a pas été véritablement prouvé que ce personnel exploitait pleinement tous les éléments de l'IMS, ni pour permettre une bonne gestion des dossiers, un plaidoyer efficace et un échange d'informations approprié, ni pour s'assurer que toutes les informations relatives aux enfants soient conservées en sécurité, comme il se doit. Dans certains cas, en raison de ce manque de compréhension, les informations sont simplement envoyées du terrain au programme national, sans que certains employés comprennent bien pourquoi elles ont été recueillies. D'autres membres du personnel de direction des programmes ont admis avoir l'impression que cet outil leur était imposé et ne pouvait être utilisé que dans le cadre d'un volet particulier de leur programme, et non qu'il s'agissait d'un outil devant permettre de faciliter, plus généralement, la planification et l'orientation des programmes de protection de l'enfance en situations d'urgence et post-urgence (même dans sa version actuelle, limitée). Compte tenu de cette attitude et de ce niveau de compréhension, il est évident que le financement des formations et du recrutement de personnel pour gérer la base de données pourra être compromis jusqu'à rendre l'outil obsolète.

La clé d'une utilisation efficace et adaptée de l'outil IMS est une compréhension de la pertinence de ses éléments composites et de ce que ces éléments permettent de faire. De nombreux programmes nationaux font allusion à l'IMS en tant que base de données uniquement ; leur opinion sur la convenance et l'utilité de l'outil dans son intégralité est donc fortement influencée par leur expérience du volet base de données.

Malgré les limites décelées de la base de données, il existe certains exemples de cas où l'IMS dans son ensemble a aidé les organismes à répondre aux besoins de protection des enfants. C'est le cas au Sri Lanka. Dans ce pays, l'IMS est utilisé par Save the Children et l'UNICEF dans le cadre du programme national d'aide aux CAAFAG. En plus d'être utilisé pour la mise en œuvre de ce programme, l'IMS sert à recenser les cas de violations graves dans le cadre du Mécanisme de surveillance et de communication de l'information des Nations unies (réf. Résolutions 1612 et 1882 du Conseil de sécurité des Nations unies), ce qui a eu des répercussions positives sur les efforts de plaidoyer menés dans cette région (il importe de noter ici que l'IMS ne fait pas partie du mécanisme de surveillance et de communication de l'information sur les violations graves des droits de l'enfant, et qu'il n'est utilisé dans ce but dans aucun autre pays. Le programme national sri-lankais a décidé de l'utiliser à cette fin au vu de la situation dans le pays et des circonstances du programme).

La convenance de l'outil IMS aux situations d'urgence

L'outil IMS est utilisé dans un vaste éventail de situations d'urgence, des urgences complexes et prolongées liées aux conflits, comme en RDC ou dans le nord du Kenya, aux catastrophes naturelles de survenue rapide (notamment au cours des interventions menées après le passage du cyclone Nargis au Myanmar et à Aceh). Il est également employé dans le cadre d'interventions à plus petite échelle, menées pour faire face au déplacement transfrontalier d'enfants non accompagnés et vulnérables, notamment dans l'ouest de l'Ouganda et en Afrique du Sud.

Alors que l'IMS est de plus en plus utilisé dans de nombreux pays et contextes différents, il importe de déterminer en quoi il a été utile dans différents types de situations d'urgence.

Au vu des remarques communiquées par les organismes utilisateurs dans les pays touchés par des catastrophes naturelles et par des urgences complexes et prolongées, liées aux conflits, il est estimé que l'IMS s'est révélé particulièrement efficace dans le cadre des interventions menées à la suite de catastrophes naturelles. Un constat expliqué en partie par le fait que les fonds accordés en cas d'urgence de survenue rapide sont souvent bien plus importants que pour les crises prolongées ; on dispose donc des fonds et des ressources nécessaires pour installer et coordonner l'IMS afin de faciliter l'identification, la recherche et la réunification des enfants vulnérables, et ce, dès le début de l'urgence, et par la suite, pendant une période de temps appropriée.

Les réactions des organismes utilisateurs du Myanmar indiquent que l'utilisation de l'IMS au cours de l'intervention menée à la suite du cyclone Nargis a été utile et productive, et qu'elle a permis de rechercher rapidement plusieurs milliers d'enfants et encouragé une bonne coordination entre les différents organismes. Il a été rapporté que cela s'expliquait en bonne partie par le fait que :

- L'IMS était considéré comme un outil prioritaire au cours de l'intervention ;
- Il y avait une bonne coordination au sein du sous-groupe de protection de l'enfance ;
- On disposait de fonds suffisants ; et
- Il était admis que l'outil ne serait nécessaire que pour une période de temps limitée.

En comparaison, par leur nature, les urgences complexes, liées aux conflits dans des Etats fragiles posent des difficultés particulières pour les organismes utilisateurs : elles entraînent notamment des interruptions de financements, et un manque de personnel et d'autres ressources ; et des changements dans les besoins de coordination et les besoins des programmes pour une durée prolongée (et ce, bien que l'IMS puisse être utilisé pour faciliter la gestion des dossiers de CAAFAG et d'enfants séparés et non accompagnés).

L'augmentation du nombre de programmes nationaux ayant recours à l'IMS a un autre avantage : elle permet aux organismes utilisateurs de pays voisins de coordonner leurs interventions en situations transfrontalières. Ainsi, en 2008, l'IMS a été utilisé pour faire face à l'afflux important de réfugiés qui se déplaçaient de l'est de la RDC vers l'ouest de l'Ouganda. L'utilisation de l'IMS a permis l'identification des enfants séparés et non accompagnés et la communication appropriée d'informations aux organismes de protection de l'enfance opérant des deux côtés de la frontière, pour faciliter la réunification. L'utilisation fructueuse de l'IMS au cours de cette intervention est considérée comme le résultat de son usage préalable en Ouganda (et en RDC) et des bonnes capacités du personnel de Save the Children et de l'UNICEF.

Globalement, une compréhension approfondie du contexte et des questions à traiter est nécessaire avant l'introduction d'un outil tel que l'IMS pour aider les programmes (par exemple, il est important de connaître la nature et le nombre de dossiers à traiter). Une telle connaissance permet aux programmes nationaux de déterminer si l'IMS est l'outil le plus adapté, et si oui, dans quelle mesure. La capacité des utilisateurs potentiels devrait également être prise en considération. Les organismes ne devraient être soumis à aucune pression, ni avoir l'impression qu'on les presse à avoir recours aux éléments de l'IMS qu'il leur est difficile d'utiliser ou qui sont inadaptés à leurs besoins, bien que des protocoles de protection des données et d'échange d'informations doivent être adoptés et respectés dans le cadre de tous les programmes de protection de l'enfance. Par exemple, pour de petits nombres de dossiers, une feuille Excel pourrait être plus adaptée pour consigner et suivre les dossiers que la base de données, bien plus vaste et compliquée.

De même, les contextes et la convenance de l'IMS devraient être examinés dans le cadre des programmes qui utilisent le système depuis un certain temps. Cela permettra d'assurer que tous les organismes utilisateurs utilisent l'outil comme il se doit, et que celui-ci est toujours pertinent et nécessaire pour surveiller l'efficacité des programmes. Ces informations devraient être jugées importantes pour permettre l'examen/l'évaluation des programmes et solliciter des fonds supplémentaires en faveur des programmes qui ont recours à l'IMS comme outil. La documentation de ces études et leur diffusion à l'échelle mondiale seraient également bénéfiques pour le Comité de pilotage, et peut-être, pour d'autres programmes.

La rapidité de mise en place/d'utilisation à la suite d'une urgence

La réussite du déploiement de l'outil à la suite d'urgences de survenue rapide est variable ; il existe certains exemples de cas où il a réussi, et d'autres où il a échoué.

Parmi les cas de réussite, on peut citer le Myanmar, l'Ouganda et le Soudan, à la suite d'urgences.

Au Myanmar, dans le cadre de l'intervention menée après le passage du cyclone Nargis, l'IMS a été mis en place et utilisé pour soutenir les programmes visant à répondre aux besoins des enfants séparés et non accompagnés dans les zones touchées. Il n'avait pas été employé auparavant dans le pays, et il a fallu trois semaines pour le mettre en place et l'utiliser, dans des organismes tels que l'UNICEF et Save the Children.

En Ouganda et au Soudan, l'IMS avait déjà été établi et installé dans le cadre d'autres programmes (pour soutenir les programmes de FTR en cours au Sud-Soudan et pour faciliter la gestion des dossiers d'enfants libérés par la LRA dans le nord de l'Ouganda, ce qui, hélas, n'est jamais arrivé). La connaissance et l'utilisation préalable de l'outil ont permis aux organismes d'y avoir recours facilement et rapidement pour intervenir dans d'autres situations d'urgence ultérieures. Ainsi, en 2008, en Ouganda, Save the Children Ouganda, l'UNICEF et d'autres organismes utilisaient l'IMS pour faire face à l'afflux de personnes déplacées, notamment de nombreux enfants séparés et non accompagnés venus de RDC. Le personnel de ces organismes était déjà bien informé et expérimenté dans l'utilisation des formulaires et des systèmes de la base de données. Des formations de perfectionnement ont été dispensées dans ces organismes, et des formations initiales ont été suivies par d'autres organismes concernés tels que le HCR et les ministères de la Protection sociale (qui avaient acquis un peu d'expérience dans l'utilisation de l'outil, dans le nord de l'Ouganda).

En 2008, de violents affrontements intertribaux ont eu lieu à la frontière entre le nord et le Sud-Soudan, causant la séparation de plusieurs centaines d'enfants. A la suite de la formation rapide des employés des ONG locales, de Save the Children, de l'UNICEF et des autorités locales à l'utilisation des formulaires standard, les organismes ont procédé à l'inscription rapide des enfants séparés et les activités de FTR ont pu commencer dans les semaines qui ont suivi l'urgence initiale. Les employés locaux de protection de l'enfance de l'UNICEF ont expliqué qu'ils n'auraient pas pu intervenir aussi efficacement pour faire face à l'urgence sans ces formulaires, ou si leurs collègues au sein de l'organisme n'avaient pas déjà su comment les utiliser.

Les exemples suscités des cas sud-soudanais et ougandais rappellent l'efficacité de l'IMS en tant qu'outil d'intervention d'urgence dans les contextes sujets aux urgences. Certains pays tirent sans aucun doute parti de l'utilisation actuelle de l'IMS dans d'autres situations d'urgence. Il est également entendu que l'IRC envisage d'inclure l'IMS à ces plans de préparation aux urgences en Afrique de l'Ouest. Toutefois, les personnes interrogées dans le cadre de cette évaluation ont indiqué que davantage d'efforts étaient nécessaires pour renforcer les capacités des organismes utilisateurs actuels et des coordinateurs des secteurs avant que l'IMS soit plus globalement intégré aux plans de préparation aux urgences.

L'efficacité d'utilisation dans le cadre de la poursuite des soins

Pour déterminer dans quelle mesure l'IMS permet de garantir la poursuite des soins après la première phase d'une urgence, il est essentiel de comprendre ce que la poursuite des soins signifie pour différents organismes. En effet, les divers programmes nationaux comprennent et interprètent différemment ce concept, qui va du suivi des enfants après la réunification (dans le cadre duquel ils peuvent être orientés vers d'autres services de réinsertion nécessaires) au traitement d'autres problèmes de protection susceptibles de survenir en situation chronique ou post-urgence (notamment en rapport avec l'exploitation, les maltraitances et la négligence). Autre facteur d'influence : le niveau de compréhension des fonctions de l'IMS et de la manière dont celui-ci peut aider les programmes.

Dans le cadre de cette évaluation, les programmes nationaux ont donc exprimé divers points de vue sur l'utilité de l'IMS pour garantir la poursuite des soins. Certains programmes nationaux, dont le Népal, estiment qu'il n'est pas adapté à leur programme actuel, et qu'il convient mieux à d'autres types de dossiers d'enfants vulnérables susceptibles d'avoir besoin d'aide en situation post-conflit. Toutefois, les preuves relevées sur le terrain démontrent que l'IMS influe bel et bien sur l'aide apportée après la réunification, les formulaires utilisés par les travailleurs sociaux les encourageant à déterminer les autres besoins des enfants et des familles et la manière d'y répondre au sein des communautés. Ces informations aident également les organismes à déterminer les questions à traiter dans le cadre d'autres programmes.

D'autres pays ont reconnu les avantages des formulaires à cet égard, et il a été prouvé, dans certains programmes nationaux, notamment au Sri Lanka, que les éléments de l'IMS facilitaient l'orientation des enfants vers les services de réinsertion nécessaires (services éducatifs, de formation professionnelle, etc.).

Il est probable que la question de la poursuite des soins sera plus clairement traitée grâce à la nouvelle version du logiciel IMS, qui permettra aux organismes d'adapter plus précisément à la fois les formulaires et la base de données aux besoins particuliers de leurs programmes et à la situation des enfants qu'ils aident. Elle permettra également aux organismes d'utiliser l'IMS pour

gérer d'autres types de dossiers d'enfants vulnérables et traiter, par là même, d'autres problèmes de soins et de protection qui surviennent en dehors des première et deuxième phases d'urgence.

La confidentialité

La promotion et l'utilisation des protocoles de protection des données et de confidentialité ont encouragé les programmes nationaux à assurer l'instauration de bonnes procédures principales (à savoir, la conservation des dossiers individuels dans des placards verrouillés – dans la majorité des cas ; l'accès limité aux ordinateurs qui contiennent la base de données, protégés par un mot de passe ; la protection, également par mot de passe, des informations transmises par voie électronique). Plusieurs pays ont rapporté que l'importance de la confidentialité s'appliquait désormais aussi à leur travail auprès des enfants (à savoir, à la manière dont ils communiquent avec les enfants, et dont ils rapportent et traitent les informations que ces derniers peuvent leur transmettre).

Toutefois, les discussions sur la protection des données qui ont eu lieu au cours des visites de terrain ont permis de souligner certaines préoccupations quant à la protection des données, qui, selon les organismes eux-mêmes, doivent être traitées. La première préoccupation concerne la protection des données dans les zones de terrain éloignées où des activités de programmes peuvent être menées par des organismes (les ONG/CBO locales ou les autorités publiques, ainsi que certaines ONGI) aux ressources et aux capacités limitées, ne leur permettant pas d'assurer une confidentialité totale. Les organismes chefs de file et les organismes partenaires devraient effectuer des contrôles aléatoires plus réguliers pour assurer que toutes les informations sur copie papier relatives aux dossiers pris en charge sont conservées dans des placards verrouillés. Des préoccupations ont également été exprimées au Népal concernant la sécurité des informations stockées sur fichiers électroniques dans des zones qui dépendent d'une assistance commerciale externe en cas de problèmes informatiques.

Une autre question clé a été soulevée concernant la planification des mesures d'urgence pour la destruction des informations, papier et électroniques ; initialement, une fois qu'un dossier a été classé, puis dans l'éventualité d'une fermeture des bureaux ou d'une évacuation rapide. Aucun programme national n'a déclaré s'être doté de plans pour la sécurité des informations dans ces situations, bien que certains aient indiqué combien de temps ils conserveraient les dossiers classés (deux limites ont été rapportées : deux ans et dix ans).

L'exemple du Soudan illustre bien l'importance de ces plans. Au début de l'année 2009, le gouvernement a ordonné à Save the Children R.-U. de suspendre tous ses programmes dans le nord du pays (y compris ses opérations au Darfour). Au cours des heures qui ont suivi cet ordre, les autorités gouvernementales sont venues saisir les ordinateurs et autres équipements, laissant à peine le temps au personnel de mettre en sécurité les informations sensibles relatives aux enfants qui étaient conservées dans l'ordinateur sur lequel la base de données était installée et sur copie papier. Heureusement, une partie des informations a pu être sauvegardée avant la saisie des ordinateurs et les copies papier ont été détruites (déchirées), empêchant ainsi la saisie d'informations sensibles et personnelles. Save the Children a beaucoup appris de cette expérience et pense qu'il est important que d'autres programmes nationaux en fassent autant. Dans cette optique, il importe notamment de mettre au point des procédures claires relatives à l'évacuation et/ou à la destruction soudaine et rapide des informations sensibles, dont la base de données et les dossiers/informations papier. Tous les programmes nationaux et les organismes qui utilisent l'IMS devraient mettre ces procédures en place indépendamment de leurs relations

de travail avec les autorités. Save the Children envisage à présent d'effectuer des sauvegardes régulières à distance, de mettre à jour ses systèmes de sécurité informatique et de revoir la période de temps pendant laquelle les dossiers classés sont conservés (d'autres recommandations détaillées peuvent être obtenues auprès du représentant de Save the Children au sein du Comité de pilotage de l'IMS).

Les plans d'évacuation d'urgence et autres mesures de sécurité sont détaillés dans les protocoles de protection des données (cf. annexe F). Au vu de l'expérience de Save the Children, les organismes utilisateurs devraient être tenus d'assurer que ces plans et ces mesures sont élaborés comme il se doit et revus régulièrement, et y être encouragés. Des exemples de méthodes de gestion des informations électroniques et papier pourraient être ajoutés aux protocoles et aux conseils prodigués aux organismes utilisateurs.

La communication des informations et le plaidoyer

Au cours de cette évaluation, presque tous les programmes nationaux ont rapporté que l'une des fonctions les plus avantageuses de l'IMS était son utilisation à des fins de communication et d'analyse de données statistiques. Lorsque des informations précises sont saisies régulièrement dans la base de données, des informations statistiques de qualité peuvent être obtenues grâce au large éventail de rapports productibles (cf. annexe E). Ces informations peuvent s'avérer particulièrement utiles à des fins de communication aux bailleurs et d'analyse des programmes, et pour recueillir des fonds supplémentaires en faveur des programmes. Par exemple, les statistiques sont utilisées avec succès en RDC et en Côte d'Ivoire dans le cadre de la correspondance avec les bailleurs.

Toutefois, si la plupart des programmes nationaux se disent en mesure d'utiliser les données statistiques générées par la base de données à des fins de communication d'informations, ces programmes nationaux ont cité relativement peu d'exemples de cas où ces informations avaient été utilisées avec succès à des fins de plaidoyer, et certains pays ont même déclaré avoir eu des difficultés dans ce domaine. Au début, par exemple, le programme népalais a eu des difficultés à déterminer comment analyser ces informations de façon à pouvoir les utiliser à des fins de plaidoyer. On peut néanmoins citer l'exemple particulièrement pertinent du Sri Lanka, où les informations générées à partir de la base de données dans le cadre de son utilisation pour le suivi et la communication d'informations sur les violations graves des droits de l'enfant ont permis à l'UNICEF et au Coordinateur humanitaire des Nations unies de plaider avec succès auprès des forces armées du gouvernement et des groupes armés en faveur de la libération des enfants qui se trouvaient dans leurs rangs. Autre bon exemple, au Sud-Soudan, grâce aux informations de qualité recueillies sur les formulaires standard de FTR pour enfants séparés, Save the Children et l'UNICEF sont parvenus à rassembler des preuves sur l'ampleur des problèmes d'enlèvements et de séparation des enfants au Sud-Soudan, causés par les combats intertribaux et les affrontements entre le Nord et le Sud. Ce qui a permis, par la suite, de mener une campagne efficace de sensibilisation à la situation des enfants dans le sud, et de défendre leur cause avec succès auprès du gouvernement sud-soudanais.

L'utilisation future de l'IMS

A l'échelle nationale, la nouvelle version de l'IMS, qui contient de nouveaux formulaires et de nouvelles fonctions pour la base de données, est très attendue. Cette nouvelle version permettra aux programmes nationaux d'adapter les formulaires et la base de données de sorte qu'ils

correspondent mieux à la situation de chaque pays, sans réduire la collecte d'informations pertinentes requise par les normes minimales actuelles. Elle permettra également aux organismes d'utiliser plus précisément cet outil pour faciliter la gestion et la prise en charge d'autres types de dossiers d'enfants vulnérables.

De ce fait, il est prévu que davantage d'organismes souhaitent utiliser l'IMS, soit dans le cadre de programmes d'urgence, soit pour des programmes plus axés sur le développement. L'utilisation de l'IMS doit donc être mieux gérée ou supervisée à l'échelle nationale par les organismes chefs de file ou les organes de coordination (ex : groupes de protection). L'adoption de l'IMS par les groupes de protection comme outil standard en situation d'urgence (l'utilisation de la base de données restant facultative en fonction des circonstances et de sa convenance) permettra d'assurer une meilleure collaboration et une meilleure coordination (peut-être également avec certains ministères) et pourra aussi aider les organismes qui débutent ou sont inexpérimentés dans le domaine de la protection de l'enfance à tenter de respecter des normes plus exigeantes.

Autre évolution importante dans l'utilisation de l'IMS en situation d'urgence : l'usage de cet outil par les ministères. Certains gouvernements souhaitant utiliser l'IMS eux-mêmes ont en effet manifesté un intérêt accru à cet égard, et certains ont compris que l'IMS leur serait confié à la fin du programme d'urgence. Il s'agit là d'une question difficile et discutable, car des arguments solides peuvent être invoqués à la fois pour et contre l'utilisation de l'IMS par les gouvernements. Parmi les arguments significatifs pouvant être invoqués contre l'accès des gouvernements à l'IMS, on peut citer la conviction (d'expérience) que certains gouvernements cherchent à obtenir des informations sensibles sur les enfants et leurs familles, qui causeront de graves préjudices à ces enfants, à leurs familles et à leurs communautés. Néanmoins, puisqu'il incombe aux gouvernements de pourvoir aux besoins de leurs populations en situation d'urgence, les pays qui ont exprimé de véritables préoccupations pour les besoins des enfants en situation d'urgence et ont la volonté de répondre à ces besoins eux-mêmes devraient être habilités à le faire ; un argument favorable, également solide. Des exemples de ce dernier cas existent déjà. Dans plusieurs pays, le personnel des ministères de la Protection sociale a été formé et utilise certains des éléments de l'outil (ex : les formulaires standard et les protocoles de protection des données, car les employés collaborent avec leurs collègues des ONG pour identifier les enfants séparés et non accompagnés, comme c'est le cas au Sud-Soudan et en Ouganda). Le Comité de pilotage de l'IMS reconnaît que l'utilisation de l'IMS par les ministères est une question difficile et délicate, qui nécessite à elle seule davantage de recherches.

L'IMS a également un troisième usage, qui prend peu à peu de l'importance, dans le cadre du suivi et de la communication d'informations sur les violations graves du droit des enfants (réf. Résolutions 1612 et 1882 du CSNU). Comme il a été mentionné précédemment, le bureau national de l'UNICEF au Sri Lanka utilise la base de données pour enregistrer les cas de violations graves, en raison des circonstances et pour les besoins du programme d'aide aux CAAFAG dans ce pays. D'autres bureaux nationaux de l'UNICEF ont manifesté leur souhait d'utiliser la base de données à des fins semblables. Toutefois, il devrait être noté que l'expérience sri-lankaise est considérée comme une exception et que l'adaptation de l'IMS par le programme sri-lankais à des fins de MRM n'a pas fait l'objet d'une décision délibérée du Comité de pilotage de l'IMS. Il ne doit donc pas être conclu que le recensement des cas de violations graves est une fonction supplémentaire de l'IMS.

A l'avenir, l'IMS pourrait également être utilisé davantage dans d'autres domaines, notamment pour le suivi et l'évaluation des programmes de protection de l'enfance et dans le cadre de

recherches, menées à l'échelle régionale ou mondiale (si l'obtention des informations était plus facile).

4. CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

CONCLUSION

Comme indiqué précédemment, l'IMS a été initialement mis au point pour permettre de répondre plus rapidement et de manière plus prévisible aux besoins des enfants séparés et non accompagnés en situation d'urgence, et aux besoins des enfants mêlés aux conflits armés, dans les domaines des recherches, de la réunification et de la réinsertion. L'objectif initial de l'IMS était également d'améliorer et de mieux promouvoir la coordination entre les organismes offrant ces services, en faisant en sorte que chacun de ces organismes utilise la même série de formulaires ainsi qu'une base de données partagée pour faciliter la gestion des dossiers et des programmes. Il peut être conclu que cet objectif initial a été atteint, mais avec plusieurs réserves. Les principaux accomplissements et les principales contraintes sont énumérés ci-dessous.

Les accomplissements

- Grâce à la création de l'IMS, les organismes disposent d'un outil prêt à l'emploi, à utiliser dans le cadre de leurs programmes d'aide aux CAAFAG et aux enfants séparés et non accompagnés en situation d'urgence. L'IMS permet aux organismes de procéder à une consignation d'informations minutieuse et correcte au cours des premières phases d'une urgence. En outre, lorsque cet outil est correctement utilisé, il est possible de l'adapter à différents contextes en utilisant ses divers composants, soit individuellement, soit collectivement.
- A encouragé et facilité la coordination et la collaboration entre les organismes à l'échelle nationale.
- L'utilisation de l'outil par un certain nombre d'organismes dans plus de 16 pays montre que celui-ci est considéré comme efficace pour aider les organismes dans le cadre de leur travail auprès des enfants séparés en situation d'urgence, au plan mondial.
- La possibilité d'adapter les formulaires standard au contexte de l'urgence/du pays et aux besoins des enfants a permis aux organismes utilisateurs de mieux documenter les besoins et les problèmes des enfants en matière de protection, et d'utiliser ces informations de manière confidentielle avec d'autres organismes concernés.
- De par le type et la qualité des informations qu'ils requièrent, les formulaires favorisent la collecte d'informations complètes sur les circonstances dans lesquelles se trouve chaque enfant, ce qui peut permettre (et permet) d'améliorer l'aide apportée à ces derniers, à la fois individuellement et collectivement.
- La fonction permettant de produire des rapports sur un large éventail de variances statistiques principalement par le biais de la base de données, mais aussi à l'aide de tableurs (en raison du type et de la qualité des informations recueillies sur les formulaires) a permis d'obtenir des informations fiables à communiquer.

- Les conseils sur la protection des données, dispensés par le biais de cet outil mondial, ont permis d'améliorer les principes de précaution appliqués par les organismes pour protéger les informations sensibles dont ils se servent, ce qui peut avoir (et a) des répercussions positives sur la protection des enfants vulnérables.
- S'il est correctement introduit, l'IMS peut être déployé rapidement et permet efficacement de faciliter les interventions menées durant la première phase d'urgence (ex : au Myanmar). Il a également été utilisé avec succès pour intervenir dans des situations d'urgence d'ampleur plus restreinte, dans des pays où il était déjà employé, ce qui laisse à penser qu'il pourrait/devrait être préinstallé dans les contextes sujets aux urgences.

Les contraintes

- Si l'IMS est généralement considéré comme un outil efficace, les programmes nationaux ont apporté peu de preuves démontrant cela de manière plus approfondie. Une documentation plus fournie, susceptible d'être diffusée à l'échelle régionale et mondiale, sur la manière dont il est utilisé dans différents pays et différents contextes devrait être mise régulièrement (ex : chaque année) à la disposition du Comité de pilotage. Non seulement cela pourrait constituer une ressource en matière de meilleures pratiques et de résolution des problèmes, mais cela contribuerait également à promouvoir l'IMS aux plans régional et mondial.
- Malgré l'existence de l'IMS, la manière la plus efficace et la plus performante de l'utiliser est mal connue. Cela pourrait s'expliquer par un certain nombre de facteurs, par exemple :
 - le manque d'une compréhension approfondie du contexte dans lequel les organismes souhaitent utiliser l'outil, ce qui signifie peut-être que son utilisation est inadaptée ou inutile. Les organismes peuvent se dépêcher d'introduire l'IMS en pensant qu'ils devraient l'utiliser, ou parce que les bailleurs l'exigent (ex : au Tchad et en Ouganda), sans chercher à déterminer avec certitude s'il est adapté et comment il peut aider leur programme ;
 - une mauvaise compréhension de ce que l'IMS permet de faire et de la manière dont il peut aider les programmes. Par exemple, les organismes ont souvent l'impression que l'IMS « gèrera les dossiers » à leur place. Cela s'explique peut-être en partie par une compréhension insuffisante et une pratique inadaptée de la gestion des dossiers au sein des programmes, ou par les formulations employées dans le cadre des formations, dans les notes d'orientation et dans l'outil lui-même (ex : menu déroulant de la base de données intitulé « gestion des dossiers »).
- Compte tenu de l'importance accordée à la base de données, ou de la concentration sur celle-ci, certains organismes utilisateurs pensent que l'IMS ne se compose que d'une base de données ; leur expérience et la réussite de l'IMS reposent donc, selon eux, sur la base de données, et non sur les trois éléments de l'IMS dans leur ensemble. Par conséquent, l'IMS est sous-utilisé ou mal utilisé ; cela peut se répercuter sur l'efficacité des programmes et les organismes peuvent alors penser que l'IMS est un fardeau et une charge, plutôt qu'un outil utile.

- Les difficultés à promouvoir l'IMS en tant qu'outil nécessaire aux programmes de CPIE, au plan national et aux sièges des organismes, ont eu des répercussions sur les financements accordés à l'outil lui-même et sur le recrutement et la formation du personnel nécessaire. A l'échelle nationale, le personnel de direction, dont les directeurs de programme, les directeurs opérationnels, les chefs des équipes de protection de l'enfance et les gestionnaires de programme, doit envisager et comprendre l'utilisation de l'IMS dans son intégralité, ainsi que ses avantages potentiels, et assumer la responsabilité de leur pleine réalisation, au profit des enfants et du programme. Cela implique d'assurer un recrutement de personnel suffisant et des formations adaptées, de veiller à ce que le personnel utilise l'outil convenablement (en assurant, avant tout, une bonne gestion des dossiers et en respectant les protocoles de protection des données), à ce que les informations recueillies soient utilisées efficacement à des fins de communication des données et de plaidoyer, et enfin à ce que l'IMS soit intégré aux structures de suivi et d'évaluation. Pour ce faire, l'IMS doit également être accepté et compris aux sièges des organismes. Si cela, en soi, dépend en partie de la manière dont il est utilisé à l'échelle nationale (de la collecte d'informations de qualité et des preuves du respect des meilleures pratiques), il convient d'y contribuer en promouvant l'IMS en tant qu'outil mondial nécessaire, par l'intermédiaire d'organismes tels que l'UNICEF et d'entités telles que le CPWG et l'IAWG.
- Le financement à court terme de la base de données, du recrutement de personnel, des formations et du développement à l'échelle nationale a entraîné des manques ponctuels de ressources essentielles, ce qui a eu des retombées négatives sur les programmes et la coordination interorganisations (par exemple, le manque de fonds d'un organisme particulier/individuel, membre d'un réseau utilisant l'IMS risque d'entraîner la rupture du financement d'une ressource clé telle que l'administrateur de la base de données. Dans ce cas, même si les formulaires peuvent être remplis par d'autres organismes membres du réseau, les informations ne pourront pas être saisies dans la base de données, ce qui provoquera des retards et un manque d'efficacité dans la transmission des informations ou l'élaboration des rapports).
- Il a été démontré que les formations retardées et incomplètes, et la formation d'un personnel inadéquat contribuaient à l'utilisation inefficace ou incorrecte de l'IMS à l'échelle nationale. Plusieurs exemples ont été cités dans un certain nombre de pays, notamment :

 - de cas où le nombre de places disponibles pour la formation était trop limité ou de cas où certains membres du personnel, qui n'avaient pas besoin d'employer l'IMS, avaient été formés à s'en servir, empêchant ainsi les employés ayant besoin d'être formés de suivre une formation ;
 - de cas où les employés formés avaient des difficultés à appliquer leurs connaissances pour former d'autres employés à l'utilisation correcte de tous les outils ;
 - de cas où le personnel formé avait quitté l'organisation ou le programme, et où aucune disposition n'avait été prise par l'organisme utilisateur pour former le personnel de remplacement ;
 - de cas où un nombre insuffisant de cadres dirigeants concernés avait été formé, ce qui peut aboutir à une mauvaise compréhension, par ce personnel clé, de l'importance ou de l'utilité de l'outil pour les programmes de CPIE ; et

– de cas où une formation insuffisante à la gestion des dossiers, préalable à la formation à l'IMS, avait également abouti à une mauvaise compréhension/utilisation de l'IMS comme aide à la gestion des dossiers.

- Dans sa forme actuelle, la base de données est trop limitée, et n'est pas adaptée, dans de nombreux pays, aux besoins des programmes ou aux formulaires utilisés (la nouvelle version devrait permettre de résoudre cette contrainte dans la mesure où elle pourra être adaptée plus aisément aux contextes et aux besoins particuliers de chaque programme national).
- De même, il faut du temps pour corriger les problèmes techniques de TI posés par la base de données, en raison des capacités et des ressources limitées du consultant de la base de données. Cela a eu des répercussions négatives sur les programmes nationaux (au Népal, par exemple, en raison de problèmes techniques dans la base de données, qui n'ont été résolus qu'à la fin de l'année 2009, les organismes utilisateurs n'ont pu utiliser la base de données qu'à des fins de communication de données statistiques, et non à des fins plus globales de gestion des données et d'orientation). Encore une fois, ce problème pourrait être partiellement pallié avec l'aide des services de TI à distance employés par le Comité de pilotage à compter de 2010.⁶
- La coordination doit être améliorée à l'échelle nationale, en particulier en situations d'urgence graves de survenue rapide (bien que cela soit également le cas dans certains contextes d'urgence de plus longue date). Tous les membres de tous les réseaux interorganisations ayant recours à l'IMS devraient s'assurer, si nécessaire, de transmettre aux autres membres les informations qu'ils recueillent et utilisent. De même, si un organisme membre d'un réseau de ce type voit son rôle compromis par un manque de fonds ou d'autres ressources (à savoir, de personnel), il devrait s'assurer de confier les responsabilités qui lui incombent aux autres membres du réseau capables de remplir ces fonctions (de façon temporaire ou permanente).
- L'introduction et l'utilisation rapides et efficaces de l'IMS sont difficiles au cours de la première phase d'urgence (dans les pays où l'outil n'est pas déjà utilisé). Cela s'explique par les capacités limitées du personnel, les difficultés de coordination de l'IMS et les autres priorités concurrentes dont il faut tenir compte en situation d'urgence. Bien que quelques exemples d'installation rapide aient été cités (ex : trois semaines au Myanmar), la plupart des personnes interrogées ont estimé que l'installation de l'IMS était trop longue.

En dépit de ces différentes contraintes, la majorité des organismes utilisateurs ont déclaré que l'utilisation de l'IMS avait permis d'améliorer les interventions et les programmes menés pour pourvoir aux besoins de protection des enfants en situation d'urgence. En outre, des mesures positives sont mises en œuvre pour faire face à la plupart des contraintes rencontrées. En voici quelques exemples :

- Elaboration de la nouvelle version des formulaires et de la base de données, pouvant être adaptée plus aisément aux contextes spécifiques ;
- Sous-traitance à une société de TI, chargée d'assurer une assistance technique à distance en cas de problèmes de TI dans la base de données ; et

⁶ Cette assistance à distance sera assurée par une société d'assistance TI sise en Inde. De plus amples détails à ce sujet peuvent être obtenus auprès du coordinateur de projet.

- Désignation et formation des principales personnes ressources régionales, et discussions prochaines sur la création d'un groupe de référence au sein du CPWG.

Si ces exemples portent sur des mesures prises par le Comité de pilotage, les organismes utilisateurs, à l'échelle nationale et au niveau des équipes dirigeantes, ainsi que les réseaux interorganisations au plan national, doivent reconnaître qu'il leur incombe, à eux aussi, de trouver des solutions aux contraintes auxquelles ils se sont heurtés en utilisant l'IMS. Les recommandations suivantes sur la manière de remédier aux contraintes susmentionnées et de développer davantage l'IMS s'appliquent à différents acteurs concernés : au Comité de pilotage de l'IMS ; aux bailleurs de fonds ; aux organismes de mise en œuvre ; et aux organismes responsables de la coordination du secteur de la protection de l'enfance dans les pays (ex : l'UNICEF).

RECOMMANDATIONS

Formation

1. Un module de Formation des formateurs (ToT) doit être intégré à la formation dispensée par l'équipe mondiale, afin que le personnel formé soit plus en mesure de transmettre ses acquis à d'autres employés.
2. Des modules de perfectionnement, pouvant être dispensés par des membres des personnels national et régional, doivent être mis au point et diffusés à l'échelle nationale.
3. Le personnel de direction devrait être tenu d'assister aux formations à l'IMS afin de mieux comprendre sa pertinence et son importance pour les programmes de protection de l'enfance (cela deviendra particulièrement nécessaire à mesure que les programmes nationaux commenceront à utiliser la nouvelle version de l'IMS, car c'est le personnel de direction qui indiquera les détails de l'IMS à adapter au type de programme dans le cadre duquel celui-ci sera utilisé).
4. Il convient de s'assurer que le personnel de programme (y compris les administrateurs de la base de données) a reçu une formation suffisante à la gestion des dossiers, soit avant de suivre une formation à l'IMS, soit dans le cadre de cette formation.

Personnel et assistance

1. Augmenter le personnel de soutien à l'IMS, à l'échelle mondiale. Au départ, cela concernera notamment le personnel chargé d'aider le Coordinateur de projet, qui pourrait dispenser des formations, effectuer des visites de soutien, et participer à des conférences téléphoniques de soutien. Il a été jugé que cela devrait être fait parallèlement et en soutien à la désignation de principales personnes ressources. Cela devrait également impliquer le renforcement des capacités de soutien de la fonction de consultant de la base de données et devrait être envisagé pendant que l'assistance assurée par la société de TI sous-traitée fait l'objet d'un examen.
2. Demander la création, au plan mondial, d'un groupe de référence, capable d'assurer une assistance technique supplémentaire et de dispenser des conseils sur les questions relatives à la CPIE, ainsi que sur d'autres questions liées à la protection de l'enfance, telles que le travail des enfants, la traite, les maltraitances et la VBG, traitées par les programmes que la nouvelle version de l'IMS permettra d'aider.

3. Poursuivre la désignation de principales personnes ressources, chargées d'aider l'équipe mondiale dans le cadre des formations et de l'assistance, aux plans national et régional.
4. S'engager à long terme en faveur d'une dotation en personnel IMS suffisante à l'échelle nationale, en particulier en personnel chargé de gérer la base de données, si nécessaire. Cette tâche pourrait devenir plus facile à gérer : en effet, l'IMS étant utilisé dans le cadre de programmes visant à répondre aux besoins d'autres enfants vulnérables, les frais de personnel peuvent être répartis entre les programmes.
5. Assurer que l'administrateur de la base de données (le cas échéant) est un membre reconnu du personnel de protection de l'enfance, qui connaît bien et comprend les questions soulevées et consignées.

Protection des données

1. Examen régulier des protocoles de protection des données par tous les utilisateurs (y compris les CBO locales et les organismes publics). Cela devrait englober toutes les informations et la correspondance relatives à tout enfant bénéficiaire d'un programme.
2. Examen des procédures de classement des dossiers pour assurer que ni les informations électroniques, ni les documents papier ne sont stockés pendant une période trop longue après le classement, en particulier sur le terrain.
3. Elaboration de directives minutieuses pour l'évacuation soudaine et/ou rapide des informations électroniques et papier⁷.

Responsabilité et coordination

1. Une promotion plus importante du site intranet auprès de tous les utilisateurs de l'IMS (en particulier à l'échelle nationale) afin que les ressources qu'il contient puissent être utilisées correctement.
2. Un échange d'informations et d'expériences plus régulier entre les organismes utilisateurs aux plans régional et mondial par le biais des forums déjà établis (ex : l'intranet de l'IMS).
3. Une documentation claire indiquant les raisons pour lesquelles il a été choisi de commencer à utiliser l'IMS au plan national. L'objectif de cette documentation est d'apporter la preuve qu'un débat approfondi sur l'importance d'introduire cet outil a eu lieu à l'échelle nationale avec les principaux organismes et les utilisateurs potentiels (dont les organismes publics, si nécessaire) ; elle s'inscrirait dans le cadre d'une politique de « filtrage » promue en tant que partie intégrante de l'outil dans son ensemble. Cette documentation orienterait en outre les examens ultérieurs de l'outil à l'échelle nationale également, et contribuerait à la diffusion des meilleures pratiques au plan mondial, entre les programmes nationaux (il devrait être noté que cela devrait être effectué en veillant à respecter la confidentialité des informations sensibles, et à préserver l'intérêt des enfants bénéficiaires des programmes).
4. Une révision périodique de la finalité et de la convenance de l'IMS sur le terrain, effectuée par les organismes chefs de file et les organismes participants à l'échelle nationale.
5. L'engagement, pris par tous les utilisateurs à l'échelle nationale, d'assurer que les informations produites par l'IMS dans le cadre de toute collaboration entre organisations soient diffusées comme il se doit et à temps, afin que tous les organismes puissent les

⁷ S'adresser au représentant de Save the Children au sein du Comité de pilotage pour obtenir de plus amples informations, ainsi que des recommandations supplémentaires, formulées à partir des enseignements tirés par Save the Children Soudan.

utiliser pour améliorer les conditions de protection des enfants en situation d'urgence et dans d'autres contextes.

6. Une meilleure documentation de l'utilisation de l'IMS à l'échelle nationale. L'objectif de cette démarche est de faciliter l'examen de l'IMS et l'évaluation des programmes, aux plans national et mondial, pour les besoins du contrôle qualité et aux fins de diffuser les meilleures pratiques entre programmes nationaux/organismes utilisateurs.

Financements

1. Le financement de l'IMS par d'autres bailleurs devrait être une priorité pour tous les organismes et tous les groupes qui sont intéressés ou concernés par l'IMS.
2. Des conseils supplémentaires devraient être formulés sur ce qui devrait être intégré, concernant l'IMS, dans les propositions présentées aux bailleurs (en tirant parti des réussites et des échecs des programmes nationaux).
3. Une promotion plus énergique des utilisations et des avantages de l'IMS auprès des bailleurs (reposant sur les expériences des programmes nationaux. Cela peut également consister à aborder avec les bailleurs de fonds actuels les raisons pour lesquelles ils sont prêts à financer l'IMS.)

ANNEXE A : NOTES SUR LA METHODOLOGIE

A l'aide du mandat comme guide, une méthodologie a été définie et approuvée par le Coordinateur de projet pour procéder à l'évaluation. Cette évaluation visait à déterminer deux principaux éléments : dans quelle mesure l'objectif initial de la création de l'IMS avait été atteint ; et l'utilité de l'IMS sur le terrain pour traiter et satisfaire les besoins des enfants en situations d'urgence et post-urgence. Dès lors, des questions ont été formulées pour traiter ces deux points, à poser soit par le biais du questionnaire, soit au cours d'un entretien téléphonique ou d'une discussion en face-à-face. Diverses personnes ont été interrogées, notamment les membres du Comité de pilotage actuel, les membres du comité précédent et d'autres informateurs clés, le personnel de projet actuel et les programmes nationaux qui utilisent actuellement l'IMS.

Voici quelques détails supplémentaires :

- Révision sommaire initiale des propositions et rapports de projet, et autres documents clés tels que les directives adressées aux utilisateurs potentiels.
- Entretiens téléphoniques avec les membres du Comité de pilotage actuel, portant sur la première partie de l'évaluation (dans quelle mesure l'objectif initial de l'IMS a été atteint).
- Entretiens téléphoniques avec d'autres informateurs clés, notamment les membres de l'ancien comité, les anciens membres du personnel de projet, et les professionnels de la protection de l'enfance qui ont géré des programmes utilisant l'IMS, ou ont occupé les fonctions de conseiller dans le cadre de ces programmes, ces dernières années. Encore une fois, ces entretiens portaient sur la première partie de l'évaluation.
- Rédaction d'un questionnaire comprenant 16 questions, en anglais et en français, envoyé à 14 organismes dans 11 pays où l'IMS est actuellement utilisé. Sur ces 14 organismes, 13 ont répondu. Un large éventail de personnel a été encouragé à remplir le questionnaire, dont des responsables de programme, des travailleurs sociaux et des administrateurs de la base de données. Seuls quelques organismes n'ont pas effectué cette démarche, en particulier au Kenya et en Ethiopie. Dans la plupart des cas, l'administrateur de la base de données a rempli le questionnaire au nom de l'organisation. Dans quelques autres pays, l'organisme chef de file du pays a rempli le questionnaire au nom des autres organismes utilisant l'IMS (ce fut le cas au Myanmar).

Si certains programmes nationaux ont été contactés dans le cadre du suivi de leurs réponses au questionnaire, en fonction des informations qu'ils avaient fournies, en réalité, très peu d'entre eux ont apporté des réponses suffisantes.

Des visites de pays ont été effectuées au **Népal et au Sud-Soudan** pour explorer de manière plus approfondie les informations communiquées en réponse aux questionnaires (le personnel des organismes chefs de file des deux pays avait répondu au questionnaire avant la visite). Dans les deux pays, de brèves visites ont été effectuées par le consultant dans les zones de terrain des projets utilisant l'IMS. Au Népal, une visite a notamment été effectuée à Nepalganj, dans le centre-ouest du pays, une des zones de projet où Save the Children utilise l'IMS pour la mise en œuvre de son programme d'aide aux CAFAAG, en collaboration avec l'UNICEF. Au Sud-Soudan, une visite a été effectuée à Wau, au Bahr el Ghazal occidental, où Save the Children gère une bonne partie du programme de FTR sud-soudanais, également en collaboration avec l'UNICEF, les travailleurs sociaux du ministère de la Protection sociale et d'autres ONG telles que World Vision. Pour orienter les discussions, des questions ont été formulées à partir des réponses

apportées, en particulier aux questionnaires renvoyés par les organismes opérant au Népal et au Sud-Soudan, mais aussi par d'autres organismes.

Il a été veillé à ce que les notes prises au cours des discussions ne soient pas excessivement influencées par les expériences particulières d'un organisme, ou sa relation avec d'autres utilisateurs, susceptible d'influer sur sa capacité à utiliser efficacement l'outil.

Les annexes C et D contiennent des copies des questions posées en entretien, du questionnaire et du mandat des visites de terrain.

ANNEXE B : LISTE DES ORGANISMES INTERROGES DANS LE CADRE DE L'ÉVALUATION

Les organismes ayant reçu le questionnaire

Tchad : CARE, JRS
République centrafricaine (pas de réponse)
RDC : Save the Children
Ethiopie : IRC
Kenya : Save the Children
Myanmar : UNICEF
Népal : Save the Children, UNICEF
Afrique du Sud : Save the Children
Sud-Soudan : Save the Children
Sri Lanka : Save the Children Sri Lanka, UNICEF
Ouganda : Save the Children Ouganda

Membres du Comité de pilotage actuel de l'IMS

Pernille Ironside – UNICEF
Alyson Eynon – Save the Children R.-U.
Laura Boone – IRC

Autres principales personnes interrogées

Jennifer Morgan – Coordinatrice du projet IMS
Brown Kanyangi – Consultant de la base de données dans le cadre du projet IMS
Marie de la Soudière – Ancienne Directrice de la protection et du développement des enfants et des jeunes, IRC
Sarah Uppard – Ancienne Directrice de la protection de l'enfance, Save the Children
Séverine Chevril – Ancienne Coordinatrice du projet IMS
Katie Barnett – Coordinatrice du CPWG et ancienne membre du Comité de pilotage en qualité de Conseillère sur la protection de l'enfance en situation d'urgence pour Save the Children R.-U.
Jane Warburton – Ancienne membre du Comité de pilotage en qualité de Directrice de l'unité de protection et de développement des enfants et des jeunes, IRC
Tirana Hassan – Consultante en Protection de l'enfance
Katherine Williamson – Consultante en Protection de l'enfance
Stephen Hanmer – Ancien Conseiller technique en protection de l'enfance, IRC
Nicole Brehnam – Ancienne Conseillère technique en protection de l'enfance, IRC
Shyamol Choudhury – Responsable des interventions pour la protection de l'enfance en situation d'urgence, Save the Children

Personnes interrogées au cours des visites de terrain

Népal :

- UNICEF : Joanne Doucet – Directrice de la protection de l’enfance, Katmandou
 Radha Garung – Responsable de la protection de l’enfance, Programme d’aide aux CAFAAG, Katmandou
 Sumit Shah – Responsable de la base de données sur la protection de l’enfance
 Responsable de la protection de l’enfance, bureau de zone de Nepalganj
- Save the Children : Pratisha Dewan – Katmandou
 Responsable du projet de protection de l’enfance, Nepalganj (site de projet)
 Administrateurs de la base de données de Save the Children (précédent et actuel)
 Responsables de projet et travailleurs sociaux de CWIN (partenaire local de Save the Children à Nepalganj)
- World Education : Helen Sherpa – Directrice, Katmandou
 Sachin Khadka – Administrateur de la base de données, Katmandou

Sud-Soudan :

- UNICEF : Silvia Pasti – Directrice de la protection de l’enfance, UNICEF Sud-Soudan
 Lucia Soleti – Spécialiste de la protection de l’enfance, UNICEF, Wau
- Save the Children : Frederick Mukholi – Directeur de la mise en œuvre des programmes, Juba
 Personnel de protection de l’enfance, dont : Responsable des droits de l’enfant, Responsable de la participation des enfants, Responsable de la gouvernance et du plaidoyer en faveur de la protection de l’enfance, Juba
 William Deng – Responsable du programme de protection de l’enfance
 Philip Deng – Responsable de la protection de l’enfance et administrateur de la base de données par intérim, Wau
 Travailleurs sociaux de projet, exerçant au ministère de la Protection sociale, Wau

ANNEXE C : QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION ET QUESTIONS POSEES EN ENTRETIEN

QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION EMPLOYE DANS LE CADRE DE L'ÉVALUATION DU SYSTEME DE GESTION INTERORGANISATIONS DES INFORMATIONS SUR LA PROTECTION DE L'ENFANCE

Nous vous remercions de répondre à ce questionnaire, qui s'inscrit dans le cadre de l'évaluation du Système de gestion interorganisations des informations sur la protection de l'enfance (IA CP IMS).

L'IMS est un outil principalement utilisé dans le cadre des programmes de protection de l'enfance en situations d'urgence et post-urgence. Il comprend des protocoles de protection des données et de transmission des informations, des formulaires de recherche des familles et de gestion des dossiers, des systèmes de codage, et la base de données.

L'objectif de cette évaluation est de déterminer comment le personnel et les organisations utilisent l'IMS, lesquels de ses différents aspects ont été jugés utiles, lesquels sont moins utiles et ce qui peut être fait pour améliorer cet outil, afin d'aider les organisations à mieux répondre aux besoins de protection des enfants en situations d'urgence et post-urgence.

Ce questionnaire s'inscrit dans le cadre d'une évaluation de cet outil IMS. Il ne s'agit pas d'une évaluation des programmes et des organisations qui utilisent cet outil.

Ce questionnaire est également envoyé à d'autres organisations utilisant l'IMS. Dans chacune de ces organisations, différentes personnes utilisent cet outil, des travailleurs sociaux qui exercent sur le terrain aux directeurs de service, en passant par les responsables de programmes. C'est pourquoi il est important de donner à ces personnes la possibilité de remplir un questionnaire, et de fournir autant d'informations que possible afin que nous puissions assurer que tout changement apporté à l'outil profitera à chaque utilisateur.

Les informations que vous fournirez en répondant à ce questionnaire resteront confidentielles, et ne seront pas communiquées à vos collègues, ni dans votre organisme, ni au sein d'autres organismes. Il est donc important que vous n'hésitez pas à formuler des critiques constructives, ni à nous faire part de vos remarques positives, afin que nous puissions améliorer l'outil pour vous.

Lorsque vous aurez rempli le questionnaire, renvoyez-le à Christine McCormick, Consultante en évaluations, à l'adresse suivante : mccormickchristine@ymail.com. Les questionnaires remplis doivent être renvoyés à Christine avant le 19 novembre.

I. Quand votre organisme a-t-il commencé à utiliser l'IMS ?

Pourquoi votre organisme a-t-il commencé à utiliser l'IMS ?

- Pour vous permettre / permettre à votre organisme de mieux travailler
- Pour renforcer vos compétences en gestion des dossiers

- Il était difficile de gérer les dossiers des enfants à l'aide d'un système de classement de dossiers papier
- Les bailleurs l'exigeaient
- Autre raison ; précisez :

Qu'attendiez-vous de cet outil avant que votre organisme commence à y avoir recours ?

2. Votre organisme a-t-il suivi une procédure visant à expliquer les raisons pour lesquelles il souhaitait ou devait utiliser l'IMS ? A-t-il dû remplir certaines conditions pour pouvoir utiliser l'IMS ?
3. Quel type de programme mis en œuvre par votre organisme nécessite l'utilisation de l'IMS ?
 - Quelle est l'envergure / la portée du programme (ex : nombre de volumes de dossiers) ?
 - Opérez-vous dans un contexte pré-urgence, d'urgence ou post-urgence ?
 - S'agit-il d'un contexte hors urgence ?
 - Quelle est la situation des enfants auprès desquels vous travaillez ?
 - L'IMS est-il utilisé uniquement par votre organisme, ou bien par un réseau interorganisations ? S'il est utilisé par un réseau interorganisations, combien d'autres organismes sont membres de ce réseau et de quelle façon collaborez-vous ?
4. Quel type de formation à l'IMS le personnel a-t-il suivi et quels membres du personnel ont été formés ?
 - Sur quoi portait la formation (les protocoles de transmission des informations, les systèmes de codage standard, les formulaires) ?
 - Quels membres du personnel ont été formés ?
 - Qui a dispensé la formation (visite de Jennifer/Séverine/Brown, responsable du programme) ?
5. De quelles manières l'IMS a-t-il aidé votre organisme à répondre aux besoins de protection des enfants en situation d'urgence ?

Veillez citer des exemples.

6. Pensez-vous que l'IMS est utile ou efficace pour aider votre organisme à répondre aux besoins de protection des enfants en situation d'urgence ? Si oui, de quelle manière ? Si non, pour quelles raisons ?
7. Pensez-vous que l'IMS aide votre organisme et les organismes avec lesquels vous travaillez à continuer de s'occuper des enfants au-delà de la phase d'urgence initiale ? Si oui, de quelle manière ? Si non, comment pourrait-il être plus efficace dans ce domaine ?
 - Veillez citer des exemples.
8. Quels sont, à votre avis, l'usage et l'avantage principaux de cet outil (par exemple, la gestion des dossiers sur le terrain ou l'analyse statistique) ?
9. Pensez-vous que l'IMS soit le meilleur outil pour faciliter la gestion des dossiers ? Utilisez-vous d'autres outils en parallèle avec l'IMS (ex : tableurs) ? Comment l'IMS peut-il vous aider à mieux gérer vos dossiers ?
10. Dans quelle mesure utilisez-vous/votre organisme utilise-t-il les différents éléments de l'IMS ?

- Les formulaires standard de recherche et de gestion des dossiers
- Les protocoles de protection des données et de transmission des informations
- Les systèmes de codage
- La base de données

Veillez citer des exemples, si possible.

11. A quelles fins utilisez-vous les différents éléments de l'IMS ?

- Produire des listes d'enfants afin d'aider les travailleurs sociaux à planifier leur travail
- Produire des listes des tâches en retard pour aider les responsables à suivre leurs activités
- Produire des rapports et des graphiques pour faciliter la planification stratégique ou le plaidoyer
- Rédiger des rapports à l'attention des bailleurs
- La fonction « correspondance » pour faciliter les recherches
- Déterminer et satisfaire les besoins d'autres groupes d'enfants vulnérables
- Aucun des choix ci-dessus

Utilisez-vous l'IMS pour d'autres raisons ?

12. Comment l'IMS vous permet-il, à vous-même et à votre organisme, d'assurer la confidentialité et la sécurité des données ? S'il ne le permet pas, comment pourrait-il être amélioré ?

13. Dans quelle mesure l'IMS facilite-t-il le suivi et l'analyse des tendances, et le plaidoyer qui s'ensuit ? S'il ne les facilite pas, comment pourrait-il être amélioré ?

14. Bénéficiez-vous, vous-même ou votre organisme, d'une aide à l'utilisation de l'IMS, apportée par les personnes qui ont introduit le système (par exemple : communications régulières, visites du coordinateur de programme, du consultant en programmation, etc.) ? Avez-vous des commentaires à faire sur l'aide qui vous est apportée, à vous ou à votre organisme ?

15. Vos attentes initiales à l'égard de l'IMS ont-elles été satisfaites depuis que vous avez commencé à l'utiliser ? Si oui, comment ? Si non, pour quelles raisons ?

16. Avez-vous d'autres suggestions susceptibles de faciliter l'orientation, la conception, la structure, la mise en œuvre et le suivi futurs de l'IMS, afin d'améliorer votre capacité à répondre aux besoins de protection des enfants en situations d'urgence et post-urgence ?

NOUS VOUS REMERCIONS BEAUCOUP D'AVOIR REMPLI CE QUESTIONNAIRE.

VEUILLEZ INDIQUER VOTRE NOM ET VOS FONCTIONS, ET RENVOYER CE DOCUMENT A CHRISTINE McCORMICK, CONSULTANTE EN EVALUATIONS – mccormickchristine@ymail.com

LA DATE BUTOIR DE RENVOI DES QUESTIONNAIRES REMPLIS EST LE 19 NOVEMBRE 2009.

QUESTIONS POSEES EN ENTRETIEN AUX MEMBRES DU COMITE DE PILOTAGE, DANS LE CADRE DE L'EVALUATION

1. Depuis combien de temps êtes-vous membre du Comité de pilotage et quel rôle y occupez-vous ?

Quels types de dossiers l'IMS sert-il à traiter ?

2. Selon vous, quels étaient les lacunes ou les besoins initiaux que le projet ou l'IMS a été conçu pour combler ? (distinguez les deux)
3. A votre avis, le projet/l'IMS est-il parvenu à combler ces lacunes/besoins ?
 - Si oui, comment ?
 - Si non, pourquoi ?
4. Selon votre expérience, les besoins ont-ils changé ? Dans quelle mesure la vision du projet a-t-elle évolué ?
5. Pouvez-vous présenter la structure de gestion du projet ? Comment celle-ci a-t-elle évolué en ce qui concerne :
 - a. Le consortium, les Comités de pilotage programmes et TI, l'IA SCWG, le CPWG ?
 - b. Les mécanismes conçus pour permettre aux organisations de participer au projet ?
6. Pouvez-vous citer des exemples de cas où l'IMS a permis à des ONG de pourvoir aux besoins de protection des enfants ?
7. Comment le Comité de pilotage assure-t-il le suivi de l'aide apportée par l'IMS aux organismes pour leur permettre de répondre aux besoins de protection des enfants en situation d'urgence ? (satisfait-il les besoins des organismes dans ce domaine ?)
8. A l'avenir, comment le Comité de pilotage pourra-t-il aider davantage les ONG à traiter les problèmes évolutifs liés à la protection de l'enfance (par exemple, intérêt croissant porté à l'utilisation de l'IMS pour gérer différents types de dossiers, ex : enfants victimes du trafic et enfants des rues) ?
9. Au vu des tendances et des systèmes récents et actuels dans le domaine de la protection de l'enfance en situation d'urgence (ex : normes minimales de soin, systèmes de groupes, formation, etc.), avez-vous des idées à suggérer ?
10. Comment voyez-vous/souhaiteriez-vous voir l'IMS améliorer les soins et la protection assurés aux enfants, à la fois en situations d'urgence et de rétablissement rapide ?
11. Y a-t-il d'autres enseignements à tirer en vue d'orienter la structure, la mise en œuvre et le suivi du projet ?

QUESTIONS POSEES EN ENTRETIEN A D'AUTRES INFORMATEURS CLES, DANS LE CADRE DE L'EVALUATION

Introduction – objectif de l'évaluation et raisons pour lesquelles ils ont été invités à y participer

1. Comment/pourquoi se sont-ils initialement investis dans l'IMS ?
2. Quelle lacune ou quels besoins, initialement définis, le projet a-il été conçu pour combler ?
3. De quelle manière envisageait-on que le projet réponde à ces besoins ? Comment cette vision a-t-elle évolué (le cas échéant) ? (aspects plus théoriques)
4. Comment pensez-vous que l'outil permet aux ONG de protection de l'enfance de répondre aux besoins de protection des enfants en situations d'urgence et post-urgence (expériences plus pratiques) ?
5. Discussion sur la structure de gestion de l'IMS (dont les rôles des Comités de pilotage, les liens avec les groupes de travail interorganisations et les financements).
6. Dans quelle mesure sont-ils investis dans l'IMS à l'heure actuelle, et qu'en pensent-ils dans le cadre de leurs présentes activités ?
7. Au poste qu'ils occupent actuellement, pensent-ils qu'il serait utile d'associer plus étroitement l'IMS à d'autres normes et domaines de coordination relatifs à la CPIE, pour répondre mieux et plus rapidement aux besoins de protection des enfants ?
8. Y a-t-il des lacunes que l'IMS pourrait combler dans la satisfaction des besoins ?

Note : les questions ci-dessus n'ont pas été posées mot pour mot ; elles ont été formulées en fonction des expériences des informateurs.

ANNEXE D : COPIES DES FORMULAIRES UTILISES DANS LE CADRE DE L'IA CP IMS

RESEAU DE PROTECTION DE L'ENFANCE

FORMULAIRE D'INSCRIPTION RAPIDE DES ENFANTS SEPARES

SECTION I – RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DE L'ENFANT

Numéro d'inscrit

(attribué par la base de données)

Quel est le statut de « séparation » de l'enfant ?

Séparé

Non accompagné

PHOTO

Autre numéro d'identification

NOTE : A préciser par le programme

Quelle sous-catégorie correspond le mieux à la situation de l'enfant ?

PDIP

CAAFAG

Autre

NOTE : A déterminer par le programme

Réfugié

Enfant des rues

(il vous est possible d'ajouter autant de sous-catégories que vous le souhaitez au formulaire et à la base de données)

L'enfant consent-il à ce que ses renseignements personnels (nom, photo, etc.) soient rendus publics pour faciliter les recherches ?

Oui

Non

Nom de l'enfant

Prénom	Deuxième nom	Nom
--------	--------------	-----

Surnom de l'enfant

Sexe

Masculin

Féminin

Age indiqué par l'enfant

Age estimé par le sondeur

Année de naissance

Adresse de naissance/personnelle

Pays	Niveau admin 1	Niveau admin 2
Niveau admin 3	Village/région/adresse physique	

NOTE : Chaque niveau administratif pourra être adapté en fonction du format d'adresse propre à chaque pays

SECTION 2 – INFORMATIONS SUR LA FAMILLE

Père de l'enfant

Prénom	Deuxième nom	Nom
--------	--------------	-----

Mère de l'enfant

Prénom	Deuxième nom	Nom
--------	--------------	-----

Le père est-il en vie ? Oui Non Ne sait pas

La mère est-elle en vie ? Oui Non Ne sait pas

SECTION 3 – HISTORIQUE DE LA SEPARATION

Date de la séparation

Lieu de la séparation	Pays	Niveau admin 1	Niveau admin 2
	Niveau admin 3	Village/région/adresse physique	

NOTE : Chaque niveau administratif pourra être adapté en fonction du format d'adresse propre à chaque pays

SECTION 4 - FRATRIE (frères & sœurs)/MEMBRES DE LA FAMILLE ACCOMPAGNANT L'ENFANT

Chaque enfant doit faire l'objet d'un dossier distinct et ses informations doivent être saisies séparément dans la base de données.

Ier	Prénom	Deuxième nom	Nom
-----	--------	--------------	-----

Numéro d'identification dans la base de données

Autre numéro d'identification

Lien de parenté (sœur, frère, oncle, tante, grand-mère, grand-père, autre)

NOTE : A déterminer par le programme

2^{eme}

Prénom	Deuxième nom	Nom
--------	--------------	-----

Numéro d'identification dans la base de données

Autre numéro d'identification

Lien de parenté (sœur, frère, oncle, tante, grand-mère, grand-père, autre)

NOTE : A déterminer par le programme

Si d'autres frères et sœurs, ou membres de la famille accompagnent l'enfant, veuillez renseigner les informations ci-dessus sur une page supplémentaire.

SECTION 5 – DISPOSITIONS DE PRISE EN CHARGE ACTUELLES

Quelles sont les dispositions de prise en charge actuelles de l'enfant ?

Famille d'accueil

Rue

Centre de soins temporaires

Foyer dirigé par un enfant

Orphelinat

Autre

NOTE : A déterminer par le programme

Nom de la personne qui s'occupe actuellement de l'enfant ?

Adresse de résidence

Pays	Niveau admin 1	Niveau admin 2
------	----------------	----------------

actuelle de l'enfant ?

Niveau admin 3	Village/région/adresse physique	

NOTE : Chaque niveau administratif pourra être adapté en fonction du format d'adresse propre à chaque pays

SECTION 6 – SOUHAITS DE L'ENFANT (TUTEUR/PERSONNE(S) S'OCCUPANT DE L'ENFANT A RECHERCHER EN PRIORITE)

Nom	Prénom	Deuxième nom	Nom
------------	--------	--------------	-----

Lien

(père, mère, sœur, frère, oncle, tante, grand-mère, grand-père, autre)

L'enfant consent-il à ce que ses renseignements personnels (nom, photo, etc.) soient rendus publics pour faciliter les recherches ?

Oui

Non

SECTION 7 – RENSEIGNEMENTS DU SONDEUR

Nom/Sign.	<input type="text"/>	Poste	<input type="text"/>
------------------	----------------------	--------------	----------------------

Organisme	<input type="text"/>	Date	<input type="text"/>
------------------	----------------------	-------------	----------------------

Lieu de l'entretien

Pays	Niveau admin 1	Niveau admin 2
Niveau admin 3	Village/région/adresse physique	

NOTE : Chaque niveau administratif pourra être adapté en fonction du format d'adresse propre à chaque pays

Les champs de saisie de la base de données sont ombrés et entourés de bordures plus épaisses.

ANNEXE E : UNE SELECTION DES RAPPORTS STANDARD POUVANT ETRE PRODUITS AVEC LA VERSION ACTUELLE DE LA BASE DE DONNEES.

(La liste complète pourra être obtenue auprès du Comité de pilotage ou du Coordinateur de projet de l'IMS)

Inscription	Par catégorie et sous-catégorie	Localisation actuelle
Catégorie/FTR	Par lieu	Par organisme
Par mois	Par âge	Par lieu de mobilisation
Par lieu	Par mois	Par raison d'être entré dans l'armée
Par âge	Par organisme	Par période de mobilisation
Par nationalité	Par type de réunification	Par période de démobilisation
Par dispositions de prise en charge temporaire	Par nationalité	Par type de démobilisation
Par organisme		Par travailleur social
Par travailleur social	Suivi après réunification	
Par opérateur	Résumé des dossiers	
Par tribu/appartenance ethnique/caste	Par catégorie	Education, formation et moyen de subsistance
	Par organisme & mois	Education et formation
Suivi en soins provisoires	Par lieu	Activités à l'inscription
Résumé des dossiers	Suivi nécessaire	Education et formation
Par catégorie et sous-catégorie	Par mois	Activités pendant le suivi en soins temporaires
Par lieu	Par travailleur social	Education et formation
Suivi nécessaire	Classement	Activités pendant le suivi après réunification
Par mois	Problèmes de protection	Communauté & moyen de subsistance
Par organisme	Analyse de l'ensemble des dossiers	Activités pendant le suivi après réunification
Par travailleur social	Par catégorie	
	Par localisation actuelle	
Opérations de recherches	Par mesure prise	
		Transfert et orientation
Réunification	CAAFAG	
Ensemble des dossiers	Nombre/âge/sexe	
Rapports sur les tâches en retard		Liste des enfants dont le suivi en soins temporaires est en retard par dispositions de prise en charge actuelles
Nombre d'enfants dont les recherches sont en retard		Nombre d'enfants dont le suivi pendant/après la réunification est en retard
Liste des enfants dont les recherches sont en retard		Liste des enfants dont le suivi pendant/après la réunification est en retard
Nombre d'enfants dont le suivi en soins temporaires est en retard		
Liste des enfants dont le suivi en soins temporaires est en retard		

Liste des enfants dont le suivi pendant/après la réunification est en retard, par localisation actuelle

Rapports sur la détermination de l'intérêt de l'enfant

Ensemble des dossiers

Rapport par aide proposée

Rapport par recommandations

Rapport par tranche d'âge

Rapport des cas en cours de BID recevant des visites de suivi

ANNEXE F : MODELE DE LISTE DE CONTROLE POUR LA PROTECTION DES DONNEES

A l'attention des organismes qui utilisent le Système de gestion interorganisations des informations sur la protection de l'enfance

Protection générale des données

- Une évaluation des lois nationales applicables sur la protection des données et de toute implication possible pour le personnel et l'organisation a été réalisée dans le pays.
- Le caractère sensible des données recueillies et les risques de sécurité propres au contexte ont été évalués et communiqués à l'ensemble du personnel de protection de l'enfance, des TI, des responsables de la sécurité et de la direction nationale, ainsi qu'au siège.
- Des Protocoles de protection des données (adaptés du modèle de l'IA CP IMS) ont été établis, et l'obligation de faire respecter ce document a été intégrée par écrit aux contrats des membres du personnel qui entreront en contact avec les données. Par exemple : les opérateurs de saisie, les membres du personnel de protection de l'enfance, le personnel du service des TI, le responsable de la protection de l'enfance, la direction, etc.
- Il a été demandé au personnel de définir les risques de sécurité propres à son contexte et d'envisager explicitement les implications possibles qui seraient à craindre pour les enfants, leurs familles et leurs communautés, ainsi que pour l'organisation, si des données venaient à tomber entre de mauvaises mains. L'ensemble du personnel en contact avec les données comprend bien le caractère sensible de ces données, et l'importance de la confidentialité et de la sécurité de celles-ci.
- Le personnel comprend que tous les dossiers se verront attribuer un code créé à partir d'un format de codage standard convenu, et que ce code doit être utilisé pour faire référence au dossier oralement ou sur papier, en lieu et place d'autres informations identifiables, telles que les noms ou dates de naissance.
- Les responsables de la protection de l'enfance ont transmis au personnel des directives adaptées à la culture et au contexte concernant l'obtention du consentement éclairé de l'enfant, notamment des conseils sur l'âge auquel un enfant peut être jugé assez mature pour pouvoir donner son consentement éclairé. Les responsables estiment que les connaissances et les compétences du personnel de protection de l'enfance sont suffisantes dans ce domaine.
- Les enfants et/ou les personnes qui s'occupent d'eux donnent leur consentement éclairé à la collecte et au stockage d'informations à leur sujet par le/les organisme(s) avant toute consignation d'informations. Une fois signés, les formulaires papier de consentement sont conservés dans une armoire de classement verrouillée.
- Le personnel de protection de l'enfance est conscient qu'au moment de donner leur consentement éclairé, les enfants peuvent exprimer le souhait que certaines informations ne soient pas divulguées à certaines personnes ; ce souhait doit être noté et respecté.
- Aucune information n'est divulguée à des tiers sans le consentement éclairé des enfants et/ou des personnes qui s'occupent d'eux.
- Seules les informations strictement nécessaires sont communiquées aux autres membres du personnel de protection de l'enfance ou à d'autres organismes au sein du réseau. Dans l'éventualité rare où ces informations devraient être transmises à un tiers (par exemple, si la rétention d'information risque de causer du tort à l'enfant ou à d'autres), le personnel devra les transmettre après avoir consulté le Responsable de la protection de l'enfance, au plus haut

niveau de l'organisme ou des organismes concernés, en veillant à ce que « l'intérêt de l'enfant » soit le principe directeur.⁸

- Les parties se sont mises d'accord sur des Procédures d'opération standard écrites stipulant les rôles et les responsabilités de chaque organisme dans le domaine de la protection des données, et un diagramme a été réalisé pour illustrer de quelle manière les informations seront communiquées en toute sécurité au sein des organisations et d'une organisation à l'autre. L'ensemble du personnel en a pris connaissance et y a accès.
- Après vérification, les responsables estiment que les autres organismes auxquels ils pourront communiquer des données se sont eux-mêmes dotés de protocoles solides en matière de protection des données. Ces Protocoles de protection des données sont généralement ceux élaborés par le Réseau interorganisations au moment de la mise en place du système.
- Les responsables consacrent régulièrement du temps à mener des vérifications ponctuelles, pour s'assurer que tous les protocoles de protection des données sont appliqués.
- Les responsables mettent à jour et diffusent les protocoles de protection des données dès qu'un changement de situation/contexte risque de compromettre la sécurité des données (ex : changement dans les relations avec le gouvernement, dégradation de la situation de sécurité, etc.).

Sécurité des dossiers papier

- Les documents papier concernant chaque enfant sont conservés dans des dossiers individuels, portant clairement le code d'identification individuel de l'enfant. Les noms des enfants NE sont PAS inscrits sur la couverture des dossiers papier.
- Les dossiers papier sont conservés dans un endroit sûr, uniquement accessible aux personnes responsables, désignées par le Responsable de la protection de l'enfance. Cela signifie généralement qu'ils sont rangés dans une armoire de classement verrouillable, dont les clés sont conservées par l'opérateur de saisie. Personne d'autre ne devrait pouvoir accéder, de lui-même, aux dossiers papier sans permission.
- Les dossiers papier sont transférés en main propre entre les personnes responsables des informations. Il devrait s'agir de l'opérateur de saisie et des membres du personnel de protection de l'enfance désignés par le Responsable de la protection de l'enfance. Dans certaines circonstances exceptionnelles, il est possible que le Responsable de la protection de l'enfance se voie contraint de désigner pour cette tâche un employé ne faisant pas partie du personnel de protection de l'enfance. Dans ce cas, le membre du personnel devra être informé des Protocoles de protection des données, et les signer. Pendant le transfert, les dossiers devraient être conservés dans une boîte fermée ou une enveloppe cachetée.
- Les responsables ou l'opérateur de saisie ont passé en revue les dossiers papier pour s'assurer qu'ils ne contiennent aucun document original. Cela permet de pouvoir détruire les dossiers papier sans hésitation dans l'éventualité d'une évacuation d'urgence. Si certains dossiers contiennent des documents originaux (tels que des actes de naissance originaux), ces derniers devraient être scannés puis remis à l'enfant.

⁸ « Le terme "intérêt de l'enfant" désigne de manière générale le bien-être d'un enfant. Ce bien-être est déterminé par une variété de circonstances individuelles, telles que l'âge, la maturité de l'enfant, la présence ou l'absence de parents, l'environnement et les expériences de l'enfant. Son interprétation et son application doivent être conformes à la CRC et aux autres normes juridiques internationales, ainsi qu'aux directives formulées par le Comité des droits de l'enfant dans son Observation générale n°6 (2005) sur le traitement des enfants non accompagnés et séparés hors de leur pays d'origine ». Comment déterminer l'intérêt de l'enfant - Les Directives du HCR, mai 2008. A consulter sur : www.unhcr.org/refworld/docid/48480c342.html

- Les dossiers papier et/ou les tiroirs de l'armoire de classement sont marqués en fonction d'un système de codes couleurs permettant de déterminer le degré de sensibilité des informations qu'ils contiennent et, par là même, dans quel ordre de priorité ils devraient être retirés/détruits dans l'éventualité d'une évacuation. Par exemple, un morceau de bande adhésive rouge pourra être collé en travers de la porte de l'armoire de classement qui contient des informations particulièrement sensibles. Cela peut s'avérer utile au cours d'une évacuation/réinstallation d'urgence : il est en effet possible que le membre du personnel en mesure de retirer/détruire les données ne connaisse pas bien le système de classement employé.
- Les salles où sont stockées des informations au format papier ou électronique sont bien fermées à clé lorsque l'opérateur de saisie quitte les lieux. Les opérateurs de saisie savent qu'il est important de savoir qui entre dans la pièce où ils travaillent et pour quelles raisons.

Sécurité des données électroniques

- Les ordinateurs sont protégés par des logiciels anti-virus mis à jour pour éviter la corruption et la perte d'informations.
- Les opérateurs de saisie modifient régulièrement leurs mots de passe.
- Le personnel de protection de l'enfance sait que les informations devraient être transmises dans des fichiers cryptés et protégés par des mots de passe, qu'il s'agisse de transferts d'informations par Internet ou par clé de stockage (clé USB). Les clés de stockage devraient être remises en main propre entre les personnes responsables des informations. Les personnes responsables sont l'opérateur de saisie et le membre du personnel de protection de l'enfance désigné par le Responsable de la protection de l'enfance. Dans certaines circonstances exceptionnelles, il est possible que le Responsable de la protection de l'enfance se voie contraint de désigner pour cette tâche un employé ne faisant pas partie du personnel de protection de l'enfance. Dans ce cas, le membre du personnel devra être informé des Protocoles de protection des données, et les signer. Les fichiers devraient être cryptés et protégés par des mots de passe pendant le transfert, et supprimés immédiatement après le transfert.
- Au moins deux sauvegardes sont effectuées chaque semaine : l'une est conservée au même emplacement que la base de données, l'autre est envoyée vers un lieu hors site désigné (par exemple, vers un bureau national de l'UNICEF) où elle sera conservée en sécurité. Le personnel responsable des données sur le deuxième site devra respecter les mêmes Protocoles de protection des données. Sauvegarder les données dans un lieu hors site permet de pouvoir détruire la principale base de données au cours d'une évacuation d'urgence sans entraîner la perte de toutes les données électroniques. Généralement, la sauvegarde sur site est stockée dans un disque dur externe conservé sous clé dans une armoire de classement, et la sauvegarde hors site est effectuée en envoyant les données d'arrière-plan de la base de données par email au destinataire désigné sous la forme d'un fichier crypté compressé, protégé par un mot de passe.

Plan d'évacuation d'urgence

Dans l'éventualité d'une évacuation, le personnel d'encadrement doit s'assurer que le ou les ordinateur(s) contenant la base de données, les systèmes de sauvegarde et les dossiers papier

sont transférés en lieu sûr. Lorsqu'il est impossible de transférer les éléments de la base de données et les dossiers papier, la direction doit s'assurer que les fichiers électroniques soient complètement supprimés ou que les éléments de la base de données soient détruits, et que les dossiers papier soient déchiquetés ou brûlés. La copie de sauvegarde électronique hors site deviendra alors l'unique source d'informations sur les enfants.

- Un plan d'évacuation clair a été élaboré ; il inclut un « système de délégation » indiquant qui est responsable de prendre les décisions relatives au retrait ou à la destruction des données et qui est responsable de retirer et de détruire les données (qui est le premier responsable ; qui est responsable en l'absence du principal responsable ; qui est responsable si le deuxième principal responsable est absent, etc.).
- Le plan d'évacuation des données électroniques et papier a été intégré par les Responsables de la sécurité/la Direction au plan d'évacuation standard de l'ensemble de l'organisation.
- Le Directeur national, le Responsable de la sécurité, le Responsable de la logistique, le Responsable des TI, l'équipe de direction et le personnel de protection de l'enfance sont conscients du caractère sensible des données recueillies et sont capables d'énumérer leurs responsabilités respectives, détaillées dans le plan d'évacuation.
- Un briefing sur le plan d'évacuation a été ajouté à la liste de contrôle standard des tâches à effectuer pendant la période d'accueil du personnel concerné. Cela concerne généralement le personnel de protection de l'enfance et des TI, le Responsable de la sécurité, le Responsable de la logistique, la Direction et le Directeur national.
- Les responsables ont procédé à un « exercice d'évacuation » pour s'assurer que chaque personne connaît ses responsabilités et que chacune peut agir rapidement en cas d'évacuation d'urgence. Cet exercice est particulièrement pertinent si l'on opère dans une zone à risque.

Les organismes chefs de file

Les organismes chefs de file d'un réseau interorganisations sont responsables de s'assurer que tous les autres organismes se sont dotés de Protocoles de protection des données adaptés, et notamment de Plans d'évacuation. Si une évacuation a lieu, les organismes chefs de file doivent consulter les autres organismes du réseau pour s'assurer que tous sont aptes à procéder à l'évacuation sans compromettre la sécurité et la confidentialité des données ; dans la mesure du possible, compte tenu des contraintes de sécurité données. Les organismes chefs de file devraient contacter le Comité de pilotage et/ou le Coordinateur de projet le plus rapidement possible pour les avertir de l'évacuation et solliciter leur soutien si nécessaire.