

## **GUIDE OPÉRATIONNEL DES RESPONSABILITÉS DES CHEFS DE GROUPE/DE SECTEUR ET DU BUREAU DE LA COORDINATION DES AFFAIRES HUMANITAIRES (BCAH) DANS LA GESTION DE L'INFORMATION**

On trouvera des indications détaillées sur l'approche de responsabilité sectorielle («cluster approach») dans la note d'orientation du Comité Permanent Inter agence datée du 24 novembre 2006 sur l'utilisation de cette approche pour renforcer l'action humanitaire. Le mandat générique du Comité Permanent Inter agence pour les chefs de groupe/de secteur à l'échelon national prévoit que ces derniers veillent «au partage efficace de l'information (avec l'appui du BCAH)». Le guide opérationnel ci-après, conçu pour une utilisation à l'échelon national, vise à aider les chefs de groupe/de secteur, le BCAH et les partenaires humanitaires à agir de sorte que l'information pertinente concernant une urgence humanitaire soit communiquée à la bonne personne, au bon moment et sous une forme utilisable, pour faciliter la compréhension de la situation et la prise des décisions.

Les chefs de groupe/de secteur et le bureau du BCAH à l'échelon national doivent veiller à ce que les activités de gestion de l'information appuient les systèmes et normes d'information au niveau national, renforcent les capacités locales et préservent des liens appropriés avec les autorités gouvernementales et locales compétentes. Les chefs de groupe/de secteur devraient ainsi, non pas remplacer ou gêner, mais consolider les efforts nationaux, y compris ceux des institutions extérieures au groupe ou à l'État.

### **Qui est responsable de la gestion de l'information dans les situations d'urgence?**

- La responsabilité de la bonne gestion de l'information indispensable à une intervention efficace et coordonnée *du groupe* incombe à l'institution chef de file du groupe<sup>1</sup>.
- La responsabilité de la bonne gestion de l'information indispensable à une intervention efficace et coordonnée *intergroupes* incombe au BCAH.

### **Comment la gestion de l'information contribue-t-elle à l'efficacité des interventions humanitaires dans les situations d'urgence?**

- La gestion de l'information renforce les capacités d'analyse et de décision des parties intéressées en améliorant la collecte, le traitement, l'interprétation et la diffusion de l'information, tant au niveau du groupe qu'au niveau intersectoriel. ***En ce sens, l'information est le fondement de la prise de décisions pour une intervention humanitaire coordonnée et efficace.***
- Une gestion efficace de l'information, menée à l'appui des processus de coordination dans une situation d'urgence, permet aux acteurs concernés d'opérer à partir d'informations et de données de base identiques ou complémentaires, et de garantir que cette information est aussi pertinente, exacte et à jour que possible. De plus, des données correctement recueillies et gérées pendant les situations d'urgence ne peuvent qu'être utiles aux activités de relèvement à court terme et à long terme et aux activités ultérieures de développement et de préparation aux catastrophes.

### **Quelles sont les responsabilités en matière de gestion de l'information des chefs de groupe/de secteur à l'échelon national?**

- Les organismes chefs de file, de groupe ou de secteur affectent les ressources humaines et financières nécessaires à la gestion de l'information. Chaque groupe désigne un coordonnateur de la gestion de l'information possédant les compétences voulues et la capacité de travailler avec différents partenaires et différents groupes.
- S'il est important qu'il y ait un coordonnateur de la gestion de l'information par groupe/secteur, les partenaires humanitaires sont invités à partager, selon qu'il convient, dans le cadre du groupe et au niveau intersectoriel, leurs ressources et leurs capacités à l'échelon national dans le domaine de la gestion de l'information, pour favoriser l'harmonisation et les économies d'échelle.
- Les coordonnateurs de groupe/de secteur pour la gestion de l'information doivent faciliter la coordination intersectoriel de la gestion de l'information, dont la responsabilité incombe au BCAH, et appuyer les efforts visant à garantir la cohérence et la coordination des initiatives de gestion de l'information intragroupes et intergroupes.
- Les coordonnateurs de groupe/de secteur pour la gestion de l'information sont chargés de veiller au respect des principes et normes internationaux en matière de gestion de l'information, tout en tenant compte des principes et normes nationaux. Il peut être fait appel aux groupes constitués à l'échelon mondial et au BCAH pour obtenir des conseils techniques sur la gestion de l'information, un appui opérationnel, des orientations générales, des supports de formation ou des fonds, selon le cas.
- Les coordonnateurs de groupe/de secteur pour la gestion de l'information coopèrent avec le BCAH pour mettre en place les systèmes et les procédures nécessaires à un partage efficace avec les

<sup>1</sup> L'expression «gestion de l'information» désigne «les différentes étapes du traitement de l'information, de la production au stockage, et à la restitution et à la diffusion de l'information, dans le souci d'améliorer le fonctionnement de l'institution; l'information peut provenir de sources internes et externes et se présenter sous n'importe quelle forme». Association for Information Management, 2005, <http://www.aslib.co.uk> [date de consultation: 16 juillet 2007].

partenaires du groupe de l'information relative à la coordination intergroupes et à la programmation transversale.

- Les chefs de groupe/de secteur sont chargés de produire des renseignements à jour pour le groupe ou le secteur (listes de contact, procès-verbaux des réunions, formulaires standards, conseils ou techniques ou autres, jeux de données, analyse des besoins/lacunes, etc.) et de les transmettre au BCAH afin de promouvoir le partage intersectoriel de l'information.
- Le cas échéant, les chefs de groupe/de secteur sont chargés de mettre en place une politique de respect de la confidentialité des données et de la vie privée au sein de leur groupe ou secteur, afin que l'anonymat de personnes pouvant être identifiées à partir de jeux de données sensibles soit assuré.
- Les chefs de groupe/de secteur veillent à ce que toute information soit ventilée par âge et par sexe, si nécessaire.

### **Quelles sont les responsabilités en matière de gestion de l'information du BCAH à l'échelon national?**

- Un aspect important du rôle de coordination du BCAH est de fournir des produits et des services d'information à la communauté humanitaire dans les situations d'urgence humanitaire actuelles ou nouvelles. Le BCAH affecte des ressources appropriées à la gestion de l'information, selon le caractère et l'ampleur de la situation d'urgence.
- Le BCAH propose des normes assurant la compatibilité des jeux et bases de données afin de promouvoir l'interopérabilité des données.
- L'ensemble minimal de produits d'information normalisés et prévisibles ci-après doit être élaboré en collaboration avec les groupes/secteurs et être mis à la disposition de tous:
  - Répertoires des partenaires humanitaires et des coordonnateurs de la gestion de l'information;
  - Calendriers de réunion, et ordre du jour et procès-verbaux des réunions de coordination présidées par le Coordonnateur humanitaire ou par le BCAH;
  - Base de données «Qui fait quoi, et où», et produits annexes tels que des cartes;
  - Liste des documents pertinents sur la situation humanitaire, à savoir rapports de mission, estimations, évaluations, etc.;
  - Liste des jeux de données communs pertinents des groupes/secteurs, y compris les données démographiques ventilées par âge et par sexe<sup>2</sup>;
  - Données sur les besoins et les contributions humanitaires (par l'intermédiaire du Service de surveillance financière de l'ONU)<sup>3</sup>;
  - Un portail Web humanitaire pour le pays ou la situation d'urgence en question;
  - Des rapports de situation;
  - Des produits cartographiques.
- Les services minimaux ci-après doivent être fournis ou proposés aux groupes/secteurs:
  - Un espace où la communauté humanitaire peut accéder aux ressources d'information;
  - Maintenance des jeux de données communs qui sont utilisés par la plupart des groupes/secteurs;
  - Données et analyses géo spatiales utiles à la prise de décisions par les groupes/secteurs;
  - Gestion de la collecte et de la diffusion de l'ensemble de l'information intéressant tous les groupes;
  - Promotion du partage des données et de l'information au sein de la communauté humanitaire ainsi que de l'adoption de normes mondiales en matière de données;
  - Conseils techniques de gestion de l'information aux groupes/secteurs sur la conception des enquêtes d'évaluation des besoins et d'autres activités de collecte de données;
  - Accès aux calendriers, ordre du jour et procès-verbaux des réunions de coordination des groupes/secteurs.
- Le BCAH s'attachera également à fournir des analyses intergroupes normalisées des besoins/lacunes à partir de l'information communiquée par les groupes.
- Le BCAH est chargé de créer un groupe de travail de la gestion de l'information à l'échelon national pour coordonner les activités de gestion de l'information et aider les groupes/secteurs dans leurs activités de gestion de l'information, notamment en encourageant l'adoption de pratiques optimales.
- Au moment de déterminer la teneur de ses interventions dans le domaine de la gestion de l'information, le BCAH aura pris connaissance des organisations dotées de capacités opérationnelles de gestion de l'information dans le pays considéré et disposées à prêter leur appui à une coordination intergroupes de l'intervention humanitaire pendant toute la durée de la situation d'urgence.

<sup>2</sup> Jeux communs minimaux de données opérationnelles. Frontières politiques/administratives (frontières nationales, niveau administratif 1, niveau administratif 2, niveau administratif 3, niveau administratif 4, 1/250 000); Zones peuplées (y compris les paramètres suivants: latitude/longitude, autres noms, chiffres relatifs à la population, classification); Établissements, 1/100 000-1/250 000; Réseaux de transport, routes, voies ferrées, 1/250 000; Infrastructures de transport, aéroports, héliports, ports maritimes, 1/250 000; Hydrologie; Cours d'eau, lacs, 1/250 000; Cartes des villes, cartes des villes scannées, 1/10 000.

<sup>3</sup> Pour plus de précisions, voir <http://ocha.unog.ch/fts2/>.

### **Quel est le rôle du groupe de travail de la gestion de l'information à l'échelon national?**

- Le rôle du groupe de travail de la gestion de l'information au niveau national est, en s'appuyant sur les systèmes d'information existant déjà dans le pays, d'aider le gouvernement à coordonner et à harmoniser les activités de gestion de l'information de tous les partenaires humanitaires.
- Par l'intermédiaire de l'équipe humanitaire de pays, le groupe de travail appuie la recherche d'un consensus sur des ensembles communs fiables de données ventilées par sexe et par âge. Tous les partenaires sont informés en conséquence – chiffres et définition des bénéficiaires, frontières administratives, zones opérationnelles.
- Le groupe de travail veille à être représentatif de tous les groupes/secteurs, y compris les autorités nationales.

### **Qu'attend-on des partenaires des groupes/secteurs à l'échelon national?**

- Les représentants gouvernementaux veillent à ce que les activités de gestion de l'information menées à l'appui de l'intervention humanitaire exploitent de façon cohérente les jeux de données et les systèmes de gestion de l'information nationaux existants.
- Les acteurs humanitaires participant aux groupes/secteurs doivent activement participer aux échanges de renseignements utiles à la compréhension de la situation et au déroulement de l'intervention.
- Les partenaires des groupes/secteurs adhèrent aux définitions et indicateurs convenus d'un commun accord pour les besoins et les activités «sectoriels», et s'engagent à utiliser des données de base ou de référence communes, qui sont ventilées par âge et par sexe et tiennent compte des questions de diversité, le cas échéant.
- Les acteurs humanitaires qui participent au groupe/secteur en qualité d'observateur sont invités à partager leurs informations avec l'ensemble de la communauté humanitaire.

### **Quel est le rôle du Centre d'information humanitaire?**

- Le Centre d'information humanitaire a pour mission d'aider la communauté humanitaire par une collecte, un traitement et une diffusion systématiques et normalisés de l'information en vue d'améliorer la coordination, la compréhension de la situation et la prise de décisions. À ce titre, il complète les moyens de gestion de l'information des autorités nationales et ceux des acteurs nationaux dans les domaines du développement et de l'action humanitaire, afin d'optimiser l'intervention et de répondre aux besoins de la population affectée. Il n'est mis en œuvre que dans de nouvelles situations d'urgence complexes ou lorsqu'une catastrophe dépasse les capacités de gestion de l'information de l'État ou des États Membre(s) concerné(s) et du CPI. Dans l'accomplissement de sa mission, le Centre d'information humanitaire s'inspire des principes de gestion et d'échange de l'information humanitaire dans les situations d'urgence: accessibilité, participation, interopérabilité, responsabilité, vérifiabilité, pertinence, objectivité, neutralité, humanité, diligence, pérennité et confidentialité<sup>4, 5</sup>.

### **Comment la gestion de l'information peut-elle contribuer aux activités d'évaluation des besoins?**

- L'information sur les besoins humanitaires est recueillie au moyen d'évaluations et de l'analyse qui en est faite ensuite. C'est principalement aux groupes/secteurs et aux divers organismes opérationnels qu'il revient de mener les évaluations. Les groupes/secteurs sont toutefois invités à demander l'aide d'un spécialiste de la gestion de l'information (auprès des participants du groupe/secteur ou du BCAH) qui pourra appuyer le processus de diverses manières:
  - Donner des conseils sur la conception et l'exécution des enquêtes – notamment les échantillons, l'élaboration ou l'adaptation d'instruments, la collecte, le traitement, le stockage, la transformation, l'analyse et la transmission des données (de façon que la qualité, le type et le format des données recueillies satisfassent aux besoins de l'utilisateur) – et des conseils sur les données existantes utiles;
  - Donner des avis techniques sur la propriété, le traitement et la gestion des données et les produits qui seront diffusés.
- S'il n'en existe pas déjà, les groupes/secteurs doivent élaborer des stratégies et des outils appropriés pour la collecte, l'interprétation et la vérification des données, avec l'appui du chef de groupe/de secteur.
- Lorsque c'est possible, des modalités prévoyant des évaluations communes, complémentaires ou réparties doivent être mises en place par le BCAH et les chefs de groupe/de secteur afin d'éviter toute surévaluation par une multiplicité d'organismes.
- Les chefs de groupe/de secteur coordonnent et répartissent les activités de collecte de l'information avec le groupe de travail de la gestion de l'information à l'échelon national afin de

<sup>4</sup> BCAH, *Best Practices in Humanitarian IM and Exchange*, Colloque sur les pratiques optimales pour l'échange d'informations humanitaires, Palais des Nations, Genève (Suisse), 5-8 février 2002. Note: les principes ont été abrégés et adaptés à partir de la version originale de 2002 consultable par le lien [www.reliefweb.int/symposium/2002\\_symposium/final\\_statement.doc](http://www.reliefweb.int/symposium/2002_symposium/final_statement.doc).

<sup>5</sup> Pour de plus amples renseignements concernant les centres d'information humanitaire, on se reportera au projet de mandat (version 0.3) des centres qui doit être présenté à la réunion de novembre 2007 du Groupe de travail du CPI.

garantir l'harmonisation en fonction des normes applicables aux données et d'éviter les doubles emplois dans la collecte des données.

### **Comment la gestion de l'information peut-elle contribuer au suivi de l'action humanitaire?**

- Chaque chef de groupe/de secteur doit définir des normes et indicateurs communs pour le suivi des progrès et de l'efficacité de l'action humanitaire relevant de son groupe/secteur.
- Ces normes et indicateurs doivent tenir compte de normes acceptées sur le plan mondial comme les normes SPHERE, ISO, CPI ou d'autres normes propres au groupe/secteur ainsi que des normes ou prescriptions nationales.
- Une fois les indicateurs convenus par chaque groupe /secteur, les mécanismes permettant d'assurer la collecte et la diffusion de l'information en continu doivent être harmonisés avec l'équipe humanitaire de pays et le BCAH. Les mécanismes doivent indiquer clairement a) **quelles** sont les données nécessaires, b) **qui** recueille ces données, c) **où** est-ce que ces données seront rassemblées et traitées, d) à quelle **fréquence** seront-elles actualisées, e) **à qui** sera diffusée cette information.

### **Quels sont les principes de la gestion et de l'échange de l'information humanitaire dans les situations d'urgence<sup>6</sup>?**

- Accessibilité.** L'information humanitaire doit être rendue accessible par l'application de formats et d'outils d'emploi aisé et par la traduction de l'information dans les langues courantes ou locales si nécessaire.
- Participation.** L'échange d'informations doit reposer sur un système de partenariat associant, avec un degré élevé d'implication, les multiples parties concernées, en particulier les représentants des populations touchées et du gouvernement.
- Interopérabilité.** Toutes les données et informations partageables doivent être disponibles dans des formats pouvant être aisément récupérés, transmis et utilisés par les organisations humanitaires.
- Responsabilité.** Les acteurs humanitaires doivent pouvoir évaluer la fiabilité et la crédibilité de l'information en connaissant la source et en ayant accès aux méthodes de collecte, de transformation et d'analyse.
- Vérifiabilité.** L'information doit être pertinente, exacte, cohérente et fondée sur des méthodologies éprouvées, validées par des sources extérieures, et évaluées dans leur contexte propre.
- Pertinence.** L'information doit être pratique, souple, réactive, et motivée par les besoins opérationnels et le souci d'appuyer la prise de décisions à toutes les étapes d'une situation de crise.
- Objectivité.** Des sources variées doivent être utilisées pour la collecte et l'analyse de l'information de façon à disposer de points de vue variés et équilibrés pour s'attaquer aux problèmes et recommander des solutions.
- Neutralité.** L'information doit être exempte de tout parti pris politique susceptible de fausser la perception de la situation ou la nature de l'intervention.
- Humanité.** L'information ne doit jamais être utilisée pour fausser l'image des populations touchées ou exposées ou, pour tromper celles-ci ou leur causer du tort, et elle doit respecter la dignité des personnes concernées.
- Diligence.** L'information humanitaire doit être maintenue à jour et être communiquée/disponible dans les meilleurs délais.
- Pérennité.** L'information humanitaire doit être une information partagée, préservée, cataloguée et archivée, de façon à pouvoir être réutilisée à l'avenir – par exemple pour la préparation aux situations d'urgence, pour analyse, recherche des enseignements ou évaluation.
- Confidentialité.** Les données et informations sensibles qui ne sont pas rendues publiques doivent être gérées en conséquence et être clairement désignées comme telles.

*Approuvé par l'Équipe spéciale du CPI sur l'approche de responsabilité sectorielle  
Genève, le 17 octobre 2007*

-----

<sup>6</sup> BCAH, *Best Practices in Humanitarian IM and Exchange*, Colloque sur les pratiques optimales pour l'échange d'informations humanitaires, Palais des Nations, Genève (Suisse), 5-8 février 2002. Note: les principes ont été abrégés et adaptés à partir de la version originale de 2002 consultable par le lien [www.reliefweb.int/symposium/2002\\_symposium/final\\_statement.doc](http://www.reliefweb.int/symposium/2002_symposium/final_statement.doc).