

Suivi de la réponse

dans la phase initiale d'une urgence

Pour utilisation interne OCHA, version 9/3/21

Dans les premières semaines d'une crise soudaine, les acteurs humanitaires sont confrontés à plusieurs problèmes spécifiques :

- La situation est généralement chaotique, car certaines des activités de base peuvent être difficiles (télécommunications, réunions, transports, systèmes de données, etc) ;
- La situation est volatile : les gens se déplacent, les choses évoluent, il n'y a pas de contexte stable sur lequel commencer à planifier sur plusieurs mois ;
- Les actions doivent être décidées rapidement, ce qui laisse peu de temps pour une analyse nuancée et bien préparée de la situation et pour des discussions sur la manière de faire les choses ;
- Bien que l'on n'ait pas encore une image claire des besoins quantifiés, il est urgent de fournir déjà de l'assistance ;
- Les besoins de la population sont importants et les ressources de réponse sont limitées ;
- Les acteurs humanitaires sont surchargés de travail. La priorité est donnée à l'évaluation rapide des besoins, à la fourniture de l'aide et à la coordination des interventions, ainsi peu de ressources sont disponibles pour mener des activités de suivi ;
- Et pourtant, il y a une forte demande (de la part des médias, des sièges, des partenaires, du gouvernement, ...) pour savoir "ce qui est en cours, ce qui a été délivré" ;

Cette note propose quelques conseils sur comment organiser le monitoring des interventions en urgence.

A qui est destiné le suivi de la réponse en urgence ?

Il y a deux publics cibles pour les informations recueillies dans le cadre du suivi de la réponse :

1) *En interne, fournir des informations utiles aux acteurs humanitaires* : HC, HCT, groupe de coordination inter-clusters, coordinateurs et membres des clusters. Les informations de suivi doivent fournir des informations en temps réel sur la mise en œuvre de la réponse, pour contribuer à une analyse actualisée des besoins, de la réponse et des lacunes, permettant de canaliser les ressources de la meilleure manière possible.

2) *En externe, fournir des informations au monde extérieur à la communauté humanitaire* : le gouvernement national, les personnes affectées, les bailleurs, les médias et le grand public, en les informant de l'aide fournie aux populations touchées.

Ce qui devrait être suivi

L'expérience montre que, dans les premiers jours d'une situation d'urgence, les rapports présentent parfois un mélange de données et d'informations de nature différente : promesses financières, annonces, biens en transit, mise en place de mécanismes de coordination, biens en entrepôt, actions prévues, distributions de biens et de services, remise d'argent, etc. Si toutes ces données sont intéressantes, il est essentiel de les présenter de manière adéquate et structurée.



Dans les premières semaines d'une urgence, les efforts de suivi doivent se concentrer sur les **intrants**, les **actions** et les **outputs**.

- Les **Intrants** sont les ressources financières, humaines et matérielles qui sont mobilisées pour la réponse : l'argent est promis puis accordé, le personnel est déployé, les marchandises sont en transit, puis dans l'entrepôt ;
- L'**Action** fait référence aux activités menées pour mettre en œuvre la réponse : distribution de biens / de services / d'argent ;

- Les **Output** sont le résultat direct de l'action menée à bien pour la population cible : les biens délivrés, les services fournis, l'argent distribué.

Note : Ce qui précède couvre les différentes étapes de la délivrance de l'aide. Il existe en outre un autre type d'activités : évaluation des besoins, constitution d'un groupe de travail, définition d'une stratégie, rédaction d'un plan collectif, tenue d'une réunion de cluster, planification d'une distribution, coordination avec les autorités locales, production de rapports, etc. Toutes ces activités sont utiles et doivent faire l'objet d'un rapport. Ces activités sont toutes utiles et doivent être suivies. Toutefois, elles doivent être correctement nommées en tant que **processus de coordination**. Elles ne fournissent pas d'aide par elles-mêmes, mais permettent une distribution efficace de l'aide.

Sur la base de ce qui précède, les données et les informations du suivi de la réponse aux urgences pourraient être classées selon la grille ci-dessous :

| Catégories | Explication | Exemples |
|----------------------------------|--|--|
| Intrants | Ressources financières, humaines et matérielles utilisées pour la réponse | Engagements : ECHO annonce 10 millions d'euros Financements : USAID a donné 10MUSD RH : Une équipe de nutrition d'ACF est déployée Pipeline : Oxfam annonce 5 000 tentes Disponibilité : 3 000 kits NFI dans l'entrepôt de l'UNICEF |
| Action | Activités menées pour mettre en œuvre la réponse / fournir l'aide | Biens : Care organise une distribution de nourriture Services : MSF ouvre un centre de santé Cash : Le HCR met en place un système de cartes de crédit |
| Réalisation | Résultat direct de l'action réalisée en faveur de la population cible | Biens : 15.000 abris distribués Services : 3.000 consultations médicales Cash : 500.000 \$ crédités aux ménages cibles |
| Processus de Coordination | Toutes les activités qui permettent une réponse humanitaire coordonnée et efficace | Les coordinateurs des clusters de l'UNICEF sont en place / Le groupe de coordination intercluster coordonne l'action / Le HCT convient de la stratégie / Les cartes opérationnelles 3W sont préparées / Le plan de réponse préliminaire est publié / etc. |

En pratique : Organiser le suivi de la réponse

Dès les premiers jours de la crise, le groupe de coordination inter-clusters (ICCG : OCHA et les coordinateurs des clusters) doit préparer les modalités du suivi : comment ils vont au quotidien collecter et agréger les données de suivi de la réponse, et les partager de manière structurée. Ce travail doit être organisé à deux niveaux :

Les coordinateurs de Cluster devraient :

- Désigner un IMO chargé du suivi de la réponse ;
- Sélectionner un ensemble limité d'indicateurs pour les intrants, l'action et les output, de leurs activités d'urgence ;
- Définir pour chaque indicateur les paramètres de base de la collecte de données : qui mesure et rapporte / champ de date attaché à chaque valeur / un niveau géographique (aussi granulaire que possible) / la fréquence de collecte des données (aussi 'temps réel' que possible) ;
- Préparer des outils simples de collecte de données (formulaire papier, Excel ou outil en ligne), permettant aux membres du cluster de fournir leurs données ;
- Organiser la manière dont les données seront agrégées au niveau du cluster.

Note : Au stade initial, il n'est pas obligatoire d'énoncer pour chaque indicateur, une cible et un 'baseline' : par exemple, le cluster abris peut renseigner le nombre de ménages recevant un abri, sans avoir défini une baseline ni une cible.

Au niveau inter-cluster :

Un groupe de suivi doit réunir un membre du personnel OCHA et le personnel des clusters en charge du suivi des interventions. Ce groupe doit élaborer des dispositions de suivi et de reporting au niveau inter-clusters, qui seront appliquées pendant les premières semaines, jusqu'à ce qu'un plan de suivi plus complet soit mis en place. Ceci doit comprendre :

- convenir d'une terminologie et d'une catégorisation des données et des informations, comme proposé ci-dessus ;
- Organiser la manière dont les données seront recueillies auprès des clusters et d'autres sources ;
- Veiller à ce que tous les acteurs contribuent au suivi financier effectué par OCHA par le biais du FTS ;
- Définir les formats selon lesquels les données et informations de suivi seront partagées : outil en ligne (permettant des mises à jour indépendantes, en temps réel, de chaque partie) ; SitReps quotidiens (offrant une vue d'ensemble consolidée) ; tableaux de bord humanitaires hebdomadaires (avec un résumé facile à lire de la situation, des besoins, de la réponse et des lacunes), ou autres ;
- Fixer un calendrier pour la publication de ces différents rapports. Les rapports quotidiens sont courants dans les premières semaines, puis avec le temps, ils deviennent hebdomadaires puis mensuels.