



# OUTIL 11 : TECHNOLOGIE POUR SIGNALER ET ENREGISTRER LES INCIDENTS

Chaque système pour signaler et enregistrer les incidents est différent et a ses propres avantages et inconvénients. Le modèle le plus approprié à une organisation dépendra de son niveau de capacité technologique, de l'échelle de ses opérations, de sa taille et de ses ressources financières, etc.

Voir le tableau ci-dessous pour une comparaison de certains systèmes de rapports d'incidents en ligne<sup>41</sup>.

	GRATUIT	SOURCE OUVERTE (GRATUIT)	AUTORISÉ	AUTONOME	LOGICIEL EN TANT QUE SERVICE	STANDARD	FAIT SUR MESURE	GRAPHIQUES INTÉGRÉS	NIVEAU DE PROTECTION DES DONNÉES
Ushahidi		●		●		●			●●
SIMSON	●		●		●	●		●	●●
Open DataKit		●		●		●		●	●●
SharePoint	●		●	●	●	●		●	●●
NAVEX Global™	●		●		●		●	●●	●●
IRIS	●		●				●	●	●●
RIMS			●				●	●	●●

●● Non analysé

La section suivante présente les avantages et les inconvénients des systèmes actuellement utilisés par les organisations qui ont contribué à ce manuel. Pour en savoir plus sur un système, veuillez suivre les liens fournis.

<sup>41</sup> Certaines des informations partagées dans cet outil ont été extraites d'un article non publié de l'EISF: De Palacios, G. (2017). « Gérer les informations liées à la sécurité: un examen plus approfondi des systèmes de signalement des incidents », *EISF*.

### SharePoint

Ceci est une application Web qui s'intègre à Microsoft Office. Il est principalement vendu comme système de gestion et de stockage de documents. Cependant, le produit est hautement configurable et l'utilisation varie considérablement entre les organisations. Bien qu'il nécessite l'achat d'une licence pour son utilisation, certains des produits Microsoft Office 365 sont gratuits pour les organisations à but non lucratif. SharePoint est un système qui peut être utilisé pour partager des informations sous différentes formes; il est possible de créer des formulaires en ligne auxquels seuls les utilisateurs autorisés peuvent accéder.

AVANTAGES	LIMITES
<p>En tant que produit Microsoft, il est compatible avec les logiciels de traitement de données tels que Word, Excel, PowerPoint, etc. Cela permet à une organisation d'exporter facilement les données du système vers ces applications et de partager et analyser les informations à l'aide d'un logiciel familier. Elles pourraient ne pas avoir besoin d'une nouvelle installation de logiciel ou de formation du personnel sur l'utilisation de la nouvelle plate-forme. Le développement du système peut être géré en interne par l'équipe informatique déjà en charge du développement et de la maintenance de SharePoint.</p>	<p>Bien qu'il soit possible d'exécuter des enquêtes à l'aide de SharePoint, il ne s'agit pas d'un logiciel spécialement conçu pour signaler ou collecter des données. La représentation des données dans une carte n'est pas intégrée par défaut dans le système et il faudrait le faire en installant un module supplémentaire.</p>



### Ushahidi

Ushahidi a été développé pour cartographier la violence au Kenya pendant et après les violences post-électorales en 2008. Les rapports peuvent être envoyés via un certain nombre de plateformes, y compris un formulaire en ligne, un e-mail, un message texte ou des réseaux sociaux tels que Twitter. Une fois ces rapports reçus, ils peuvent être revus par un administrateur afin de valider et d'approuver le contenu, afin qu'ils puissent apparaître sur la carte de sa page principale.

Ushahidi est un logiciel libre et gratuit pour la collecte d'informations, la visualisation et la cartographie interactive. Le formulaire de rapport peut être personnalisé afin qu'une organisation puisse collecter les informations qui sont importantes pour elle, et une fois les rapports validés, il est possible de les voir reflétés dans une carte regroupée selon la catégorie d'incident prédéfinie. La plate-forme peut être programmée pour alerter les responsables de la sécurité lorsqu'un nouvel incident a été signalé, afin qu'ils puissent apporter un soutien aux victimes et valider le rapport. Ushahidi peut également alerter les autres utilisateurs une fois le rapport validé.

AVANTAGES	LIMITES
<p>Le principal avantage d'Ushahidi est qu'il peut être téléchargé gratuitement sur Internet. L'installation du système n'est pas compliquée et puisque l'organisation décide où installer le logiciel, les données restent sous le contrôle de l'organisation.</p>	<p>Le principal inconvénient d'Ushahidi est que la représentation statistique des informations contenues dans la base de données n'est pas intégrée dans le système, et que des solutions externes doivent être combinées à cette fin. C'est une excellente solution pour la collecte de données, mais d'autres ressources sont nécessaires pour l'analyse des données. La plate-forme Ushahidi n'est plus en cours de développement, ce qui pourrait causer des problèmes au fur et à mesure que d'autres technologies connexes évoluent. Ces problèmes potentiels peuvent éventuellement être résolus par le personnel informatique.</p>

### SIMSON

Le système SIMSON a été spécialement conçu pour les ONG par le Center for Safety and Development (CSD). SIMSON est un système de signalement des incidents de sécurité en ligne où les utilisateurs peuvent voir les incidents signalés représentés sur une carte. Les ONG qui utilisent SIMSON ne doivent pas installer, programmer ou écrire le code d'un logiciel. Le Center for Safety and Development (CSD) fournit également un support pour l'exécution de la plateforme et la gestion des sauvegardes. Les incidents peuvent être filtrés par catégories, organisation, lieu, calendrier et autres informations et indicateurs liés à la sécurité. Les utilisateurs reçoivent des alertes par e-mail des nouveaux rapports d'incidents en fonction de leur place dans l'organisation et de leurs droits d'accès dérivés. Les incidents peuvent être analysés dans SIMSON à l'aide de graphiques et de tableaux. Les données d'incident peuvent également être téléchargées sous forme de fichier Excel. Les documents et les rapports d'incidents peuvent être téléchargés et, à la discrétion de l'organisation, partagés avec d'autres parties prenantes, par exemple, des compagnies d'assurance ou d'autres ONG. Il existe une procédure spéciale « incident sensible » qui n'informe que les agents désignés de votre organisation. Ceci est pertinent lorsqu'il s'agit par exemple d'incidents d'agression sexuelle.



Pour en savoir plus, un aperçu de SIMSON peut être téléchargé à partir de la page Web du CSD [en suivant ce lien](#).

AVANTAGES	LIMITES
<p>Le système est prêt à l'emploi, à destination des ONG et soutenu par le CSD. Les organisations n'ont donc pas besoin d'investir des ressources dans son développement, sa maintenance, ses sauvegardes. Les données d'incident peuvent être analysées dans SIMSON ou en exportant les données dans un fichier Excel.</p>	<p>Bien que le CSD garantisse aux organisations utilisant le système que, si elles le souhaitent, elles sont les seules à pouvoir consulter leurs rapports d'incident, les ONG peuvent souhaiter contrôler leurs données relatives à la sécurité et aux incidents et hésiter à déléguer cette responsabilité à des tiers. La personnalisation du formulaire de rapport pour les besoins spécifiques de l'organisation peut ne pas être facile.</p>

### World Vision International and NAVEX Global



World Vision International (WVI), en partenariat avec le fournisseur international de rapports sur les risques [NAVEX Global](#), a créé un système de signalement des incidents en ligne pour la communication d'incidents, de plaintes, de harcèlement et d'autres événements. Ce système va au-delà de la stricte communication des incidents de sûreté et de sécurité et englobe d'autres éléments d'une approche de gestion des risques tels que la corruption, les poursuites judiciaires, la réputation, etc., en plusieurs langues. NAVEX Global adapte son système de débriefing aux besoins et aux caractéristiques de l'organisation qui l'utilise. Le système de signalement des incidents permet la contribution de diverses sources et tout le personnel de WVI est en mesure de faire rapport sur la plate-forme, car il sert également de système de lanceurs d'alerte.



Pour en savoir plus sur le système de signalement des incidents World Vision International, [consultez le document suivant](#).

AVANTAGES	LIMITES
<p>La combinaison du formulaire de signalement d'incident avec le canal de lanceur d'alerte, le mécanisme de plainte des bénéficiaires, etc. réduit la diversité possible des systèmes utilisés à des fins similaires. Avoir le soutien d'une entreprise dédiée à la gestion de l'éthique et de la conformité derrière le système peut aider à mettre en perspective les données des rapports d'incidents avec d'autres domaines de gestion des risques.</p>	<p>Le formulaire peut être relativement détaillé, ce qui, malgré ses avantages, peut décourager les rapports en raison de son long processus. C'est probablement aussi une solution que seules les grandes organisations peuvent se permettre.</p>



### IRIS

Basé sur Ushahidi, [IRIS](#) est une plateforme qui peut être utilisée pour signaler des incidents via une interface en ligne, et visualiser où ces incidents ont eu lieu sur une carte. Il est possible de personnaliser le modèle de rapport d'incident pour répondre aux besoins de débriefing de l'organisation utilisant le système.

La plate-forme peut être utilisée en tant que « logiciel en tant que service », ainsi qu'en l'installant sur les serveurs d'une organisation, ce qui permet un contrôle total des données rapportées. Seuls les utilisateurs enregistrés peuvent accéder à l'interface et différents privilèges peuvent être définis en fonction du profil de l'utilisateur. Les rapports peuvent être soumis via l'interface en ligne ou via une connexion à faible bande passante.

La plate-forme est multilingue et les rapports peuvent être filtrés par défaut ou par des champs personnalisés. Les responsables et les autres utilisateurs peuvent être avertis lorsque de nouveaux incidents ont été signalés afin qu'un soutien immédiat puisse être fourni aux victimes pendant que le reste de l'équipe est informé pour prendre les mesures appropriées.

Les données peuvent être extraites de la plate-forme et transmises au logiciel de visualisation de données afin que les statistiques sur les incidents puissent être utilisées pour tirer les leçons apprises, donner des recommandations, fournir des briefings, utiliser comme information de base pour l'analyse des risques, etc.

AVANTAGES	LIMITES
<p>Facile à installer et à utiliser, hautement personnalisable dans son apparence et dans la façon dont les informations sont collectées. IRIS est basé sur Ushahidi version 2, qui est une plate-forme open source, peut être développé pour répondre aux besoins de débriefing des organisations qui l'utilisent, pour l'adapter aux nouveaux développements et technologies et pour le rendre compatible avec d'autres systèmes existants. Les utilisateurs sont illimités et fonctionnent sans licence. Les organisations ne paient donc que pour l'installation et la personnalisation. Les données existantes sur les incidents peuvent être importées dans le système lors de l'installation.</p>	<p>La connexion de la liste des utilisateurs avec le répertoire actif de l'organisation devrait être développée, mais les utilisateurs peuvent être créés un par un et accéder aux informations accordées au cours du processus. Le logiciel original a été conçu pour partager largement les informations rapportées. Bien qu'il soit possible d'avoir un profil utilisateur 'reporter uniquement', la limitation de l'accès à l'information doit être soigneusement planifiée.</p>

### RIMS

Le service de gestion des incidents de la Risk Management Society (RIMS) offre un système simple et facile à utiliser qui utilise principalement des descriptions d'incidents basées sur des tests. Il permet aux catégories personnalisées de coder les aspects des événements. Il est possible de créer des graphiques. La plate-forme existe uniquement en anglais.

Dans l'exemple considéré, le système était principalement utilisé par le département RH autour des assurances. L'utilisation du système pour l'analyse des incidents de sécurité était limitée. Il n'a donc pas été possible de déterminer si ce système aurait pu fonctionner correctement s'il avait été entièrement configuré pour répondre aux besoins de gestion de l'information issue des incidents de sécurité, au-delà des descriptions d'incidents basées sur les tests et en particulier des analyses.

AVANTAGES	LIMITES
<p>Facile à utiliser. Le personnel peut utiliser le système pour signaler des incidents sans beaucoup de formation.</p> <p>Il est facile de configurer des champs personnalisés et de naviguer sur le site.</p> <p>C'est un système facile et très accessible pour stocker les descriptions d'incidents de sécurité.</p>	<p>L'exemple examiné utilisait principalement des descriptions d'événements basées sur du texte.</p> <p>Le système n'envoie pas de rappels.</p>