

**PROGRAMME
HUMANITAIRE &
DÉVELOPPEMENT**

L'AIDE HUMANITAIRE DANS L'ÉCONOMIE DE L'INFORMATION : Le rôle de la gestion de l'information

Par Sandra SUDHOFF

DIRECTRICE TECHNIQUE ET CHEF DE PROJET EN CHARGE DE LA GESTION DE L'INFORMATION

Et

Timo LÜGE

EXPERT EN COMMUNICATION ET PLAIDOYER, CARTONG

NOVEMBRE 2016

OBSERVATOIRE DES QUESTIONS HUMANITAIRES



Améliorer la gestion de l'information humanitaire est au cœur de la conférence «GeONG 2016 - Impact de la gestion de l'information dans l'humanitaire: tirer les leçons du passé pour préparer l'avenir» qui se déroulait à Chambéry du 17 au 19 octobre. Pour en savoir plus sur l'évènement: <http://cartong.org/geong/2016/agenda>

Dans le monde de l'humanitaire, peu de spécialités ont connu un changement aussi spectaculaire que celui de la gestion de l'information (ou "IM" pour *Information Management*) au cours des dix dernières années. CartONG a été fondé en 2006, dans le but d'améliorer la façon dont les données sont collectées, analysées et affichées afin que les parties prenantes aient une meilleure information lors des prises de décision en cas d'urgence humanitaire.

Cela semble évident aujourd'hui, mais au commencement cela ne semblait pas naturel: beaucoup de personnes au sein des équipes terrain et aussi parmi les décideurs ne voyaient pas l'intérêt d'intégrer des spécialistes de la gestion de l'information (ou "IMO" pour *Information Management Officer*) aux équipes d'intervention : après tout, le fonctionnement était rodé depuis des décennies pour compter les tentes et estimer des populations. Pourquoi changer quoi que ce soit aujourd'hui?

Trois éléments ont conduit à ce que l'IM soit considérée comme une fonction support centrale :

- Les attentes accrues en matière de transparence et de redevabilité ont montré que la qualité des données était souvent insuffisante. En outre, les jeux de données étaient souvent incompatibles entre eux. Les professionnels de l'IM sont capables de normaliser les données, de les collecter avec une meilleure qualité et d'obtenir de la part des distributeurs et/ou producteurs des mises à jour plus fréquentes.
- Comme toutes les autres professions, l'aide humanitaire a pris ces dix dernières années le virage du numérique. Le nombre d'outils et de capteurs a considérablement augmenté, produisant des quantités de données telles que leur traitement et leur interprétation nécessitent du personnel dédié et expert. Il n'est plus possible d'ajouter cette charge au travail normal d'un professionnel d'une autre spécialité.
- Les outils de visualisation et de consultation se sont améliorés: il est presque inutile de disposer de données fiables et précises si aucune des parties prenantes n'est en capacité de les analyser. À l'époque les feuilles de tableur Excel (hors-ligne) et occasionnellement quelques graphiques constituaient la référence. Les décideurs - et tous les acteurs avec une connexion internet - peuvent aujourd'hui s'appuyer sur des représentations visuelles mises à jour en temps réel au fur et à mesure que de nouvelles données sont chargées.

LA PUISSANCE DE LA CARTE

Le plus puissant de ces outils de visualisation est la carte d'aujourd'hui, dans sa version numérique. Le plus souvent, cette carte est construite avec des informations disponibles gratuitement et enrichies par des données recueillies sur le terrain ou par les imageries aériennes des drones ou des satellites. Dans certains cas, la carte est complétée par des bénévoles qui apportent leur temps et leur expertise. Les *IMO* et plus particulièrement les spécialistes en Systèmes d'Information Géographique (ou *GIS officers*) - aident à rassembler tous ces éléments.

Il y a dix ans, la plupart des humanitaires - à l'exception des logisticiens - devaient encore être convaincus que la représentation des informations sur une carte serait utile à leur travail ; que la possibilité de visualiser des lieux, des infrastructures, des points de distribution ou d'autres données opérationnelles dans un contexte géographique, faciliteraient la prise de décisions, la communication et la coordination des activités. Et pourtant une carte, tout comme une image, vaut mille mots. Le médecin anglais John Snow avait brillamment démontré - il y a 150 ans déjà - l'utilité d'une carte pour rechercher la cause du choléra- pourtant, dans le secteur humanitaire, même les épidémiologistes ont été lents à adopter ce type de méthode et d'outils de travail.

Une partie de cette réticence était due à l'inadéquation des outils. Il y a à peine quelques années, un *GIS officer* devait s'armer de patience pour mettre en commun des cartes incomplètes et inégales, souvent obsolètes à une époque où les appareils GPS et les connaissances sur leur exploitation étaient rares. Cela nécessitait parfois l'interprétation de photos prises depuis une montagne ou le toit d'une voiture, ou- si vous étiez très chanceux- d'un hélicoptère. En 2006, les cartographies par drone étaient encore des sujets d'avenir, quant aux photographies aériennes et aux images satellitaires, elles étaient rares et coûteuses.

CEUX QUI ONT CHANGÉ LA DONNE

Google et OpenStreetMap (OSM) ont changé cela. Lorsque Google lance Google Maps et Google Earth en 2005, l'entreprise rend les images satellites et les outils SIG accessibles à tous. Ce qui était coûteux et compliqué devient soudainement omniprésent et si facile que les gens l'utilisent pour cartographier leurs bars préférés ou tracer la route de leur prochaine destination de vacances.

Presque immédiatement, les travailleurs humanitaires se sont rendus compte que les mêmes outils pouvaient les aider dans leur travail : repérer les lieux qu'ils devaient visiter et évaluer, où ils devaient construire ou les points de distribution. Comme l'avait prédit le futuriste Daniel Burrus, l'utilisation des SIG a augmenté à mesure que la technologie est devenue plus ergonomique. D'autres, comme Tim Bowdon, sont allés jusqu'à proclamer la fin des *GIS officers*, croyant que ces outils conviviaux rendraient bientôt ce profil de personne obsolète.

Bien sûr, aujourd'hui, nous savons que les prédictions de la fin du métier de *GIS officers* ont été grandement exagérés. Alors qu'un bon nombre des tâches de base qui nécessitaient un savoir particulier peuvent maintenant être effectuées par presque n'importe qui, il faut encore des experts qualifiés pour développer et maintenir les outils et les données nécessaires.

OpenStreetMap (le «wikipedia des cartes»), un projet qui a commencé en 2004, est probablement le meilleur exemple pour illustrer ce point : sur OSM, les utilisateurs ont un contrôle total ; Ils collectent, éditent, commentent et décident quels jeux de données sont publiés. Cependant, cela n'est possible que parce que les *IMO* et les *GIS officers* ont méticuleusement développé - et continuent de développer - des outils si conviviaux que les «amateurs» peuvent saisir des données avec peu de risque de commettre des erreurs de saisie. De même, derrière tout cela, les experts définissent pour l'ensemble des jeux de données les règles selon lesquelles les données peuvent être enregistrées, modifiées et harmonisées.

De fait, OSM est aujourd'hui dans de nombreuses régions du monde la carte disponible la plus détaillée et la plus fiable. Au sein de cet écosystème ouvert, des groupes comme le projet Missing Maps («cartes manquantes») et l'équipe humanitaire d'OpenStreetMap (ou *HOT* pour *Humanitarian OpenStreetMap Team*) organisent des «Mapathons» locaux au cours desquels ils incitent les bénévoles connectés à cartographier les régions du monde peu présentes sur la carte, en particulier les plus vulnérables aux catastrophes naturelles ou aux crises humanitaires.

La différence est donc nette avec l'approche de Google qui conserve un pouvoir absolu de direction et de contrôle sur sa carte du monde. Le géant du net s'appuie presque exclusivement sur les fournisseurs de données commerciales pour ses produits cartographiques. Bien que les utilisateurs puissent envoyer des suggestions, ils ont très peu d'influence sur les données officielles qui sont publiées. Cette dépendance vis-à-vis des fournisseurs commerciaux assure une qualité relativement élevée des données, mais comme elle est exclusive, les *GIS officers* ne peuvent pas les extraire et les réutiliser pour leurs propres besoins d'information. Google a eu le mérite de rendre la cartographie accessible au commun des mortels avec Google Earth et Google Maps - mais aujourd'hui, ce sont les outils communautaires tels que OSM qui sont les plus pertinents pour les humanitaires.

LES CHANGEMENTS SUR LE TERRAIN

Que signifient ces innovations aujourd'hui? Prenons le cas d'une *GIS officer* déployée sur le terrain.

Elle n'a plus besoin de convaincre les gens que les cartes sont utiles et elle est capable de produire des cartes simples et imprimables bien plus rapidement et avec beaucoup moins d'efforts que par le passé : dans les 24 heures, elle peut dresser une carte de base assez complète pour la plupart des régions du monde - pas complètement exempte d'erreur, mais assez fiable pour être utilisée avant que les premières données de terrain soit recueillies. La plupart du temps, ces données seront collectées puis envoyées à distance par smartphone ou dessinées par

les équipes terrain directement avec l'application Google Earth. Parfois elle peut recevoir des données provenant de GPS. En quelques jours, ces nouvelles données lui permettront d'éditer et d'améliorer les premières cartes puis d'inclure les informations pertinentes qui permettront aux équipes de terrain et aux spécialistes du secteur de répondre à des questions telles que : où sont les ponts endommagés ? Où l'eau s'écoulera-t-elle quand il pleuvra ? Quelle est la pente sur le terrain ? Combien de personnes vivent dans cette communauté ?

LES DÉFIS À RELEVER

Quels sont les principaux défis auxquels un *IMO*, et plus particulièrement un *GIS officer*, doivent faire face aujourd'hui ?

Étant donné les nombreux nouveaux outils et sources de données ainsi que la possibilité d'y accéder presque partout dans le monde, les exigences imposées aux *IMO* et aux *GIS Officers* ont considérablement changé.

N'étant pas capable de connaître chaque outil par cœur, notre *GIS officer* devra se renseigner sur les outils adéquats pour recueillir, analyser et visualiser les données. Cela est difficile, à moins qu'elle ne s'appuie sur des pairs ou une organisation support qui compare régulièrement les différents outils du marché. Sachant que la technologie peut changer rapidement, elle doit comprendre qu'une procédure bien conçue pour recueillir ou vérifier des données sera plus importante que le choix d'un outil spécifique.

Elle devra ensuite s'assurer que son travail a un impact durable. Cela signifie qu'elle doit identifier et travailler avec différents silos de données connectés pour permettre une vision holistique d'une situation donnée dans une crise humanitaire. Elle a besoin de communiquer avec les utilisateurs de ses données ainsi qu'avec tous les partenaires. En cas de crise de grande ampleur, il faut même s'attendre à ce qu'elle assume un rôle de coordinatrice pour s'assurer de la cohérence des données provenant de collaborations avec d'autres partenaires et du respect des standards établis pour que ces données puissent rapidement être transformées en information.

Cette *GIS officer* aura également intérêt à avoir un bon sens de l'humour quand on lui demandera une fois de plus de dépanner pour un problème sur Excel ou qu'on la prendra par erreur pour la chargée d'évaluation.

Dans le monde commercial, de telles compétences, nombreuses et variées, sont rassemblées dans des unités décisionnelles (ou *BI* pour *business intelligence*) au sein desquelles des équipes entières travaillent à savoir si les rayons d'un supermarché doivent être disposés différemment, ou à se demander s'il ne vaut pas mieux commander les gadgets de Noël en Chine pour être sûr qu'ils soient livrés à temps. Dans l'humanitaire, les *IMO* sont souvent seuls sur le terrain, ils doivent documenter et anticiper les besoins qui permettront de sauver des vies.

Au cours des dix dernières années, les décideurs du secteur humanitaire ont intégré le fait que l'information est à portée de main. C'est un progrès énorme qui a contribué à professionnaliser l'aide humanitaire et à accroître la transparence et la redevabilité.

Maintenant que le rôle des *IMO* de l'humanitaire est connu et reconnu, il faut leur donner les ressources et les moyens nécessaires. Cela implique de renforcer les capacités internes et de recruter plus de personnel, ou de conclure des partenariats qui peuvent fournir du personnel de renfort en cas de besoin. Les organisations qui négligeraient ces investissements ne seront pas capables de produire de l'information : elles auront simplement des données. Mais les données non structurées n'ont pas de sens et les organisations qui fondent leurs décisions opérationnelles sur de mauvaises informations ne pourront pas survivre à long terme. Après tout, une chose n'a pas changé au cours des dix dernières années : on ne fait pas de bon pain avec du mauvais levain. ■

L'AIDE HUMANITAIRE DANS L'ÉCONOMIE DE L'INFORMATION : Le rôle de la gestion de l'information

Par Sandra SUDHOFF

DIRECTRICE TECHNIQUE ET CHEF DE PROJET EN CHARGE DE LA GESTION DE L'INFORMATION

ET

Timo LÜGE

EXPERT EN COMMUNICATION ET PLAIDOYER, CARTONG

Octobre 2016

OBSERVATOIRE DES QUESTIONS HUMANITAIRES

Sous la direction de Michel MAIETTA, directeur de recherche à l'IRIS
maietta@iris-france.org

Un observatoire du

PROGRAMME HUMANITAIRE & DÉVELOPPEMENT

Sous la direction de Michel MAIETTA, directeur de recherche à l'IRIS
maietta@iris-france.org

© IRIS

Tous droits réservés

INSTITUT DE RELATIONS INTERNATIONALES ET STRATÉGIQUES

2 bis rue Mercoeur

75011 PARIS / France

T. + 33 (0) 1 53 27 60 60

contact@iris-france.org

@InstitutIRIS

www.iris-france.org