



Médias,
systèmes d'information
et communautés:

Leçons de HAÏTI



**Médias,
systèmes d'information
et communautés:**

Leçons de HAÏTI

Par Anne Nelson et Ivan Sigal, avec Dean Zambrano

Ce rapport se base, en partie, sur des informations recueillies lors d'une discussion à une table ronde sur les secours apportés par les médias et systèmes de communications lors du tremblement de terre de Haïti, organisée à Miami le 24 mai 2010, par Communicating with Disaster Affected Communities (CDAC) (Communications avec les communautés sinistrées), avec l'aide de la John S. and James L. Knight Foundation. Les participants à cette table ronde comprenaient des représentants des organisations suivantes:

Association des Journalistes Haïtiens

Association des Médias Indépendants d'Haïti

BBC World Service Trust

International Media Support

InSTEDD

Internews

Irish Red Cross Society (Croix-Rouge irlandaise)

John S. James and L. Knight Foundation

Katye pa Katye (aussi appelé Quartier par Quartier, ou QpQ)

Microsoft

Mission de stabilisation des Nations Unies à Haïti (MINUSTAH)

Reporters sans Frontières

Thomson Reuters Foundation

Bureau des Nations Unies pour la coordination de l'aide humanitaire

Ushahidi

	Récapitulatif	4
1	Introduction	5
2	Contexte: Événements précédant les secours à Haïti	8
3	Initiatives et partenariats médiatiques	11
4	Innovations	16
	Des données externalisées ouvertes aux informations donnant lieu à des actions	16
	L'usage de diffusion de textos en temps de crise	18
	Potentiel du code court et préoccupations à son sujet	19
	Externalisation ouverte de cartes ouvertes pour des applications humanitaires	20
	Réaction humanitaire des médias et coordination locale	21
	Coordination pour élaborer une plate-forme pour trouver les gens	22
	Coordination entre les différents secteurs	23
5	Implications et étapes suivantes	24
	Conclusions	25
6	Recommandations	26
	Pour tous	26
	Pour les secteurs de technologie et de développement de médias	26
	Pour le secteur humanitaire	27
	Pour les gouvernements nationaux et les donateurs	27
	Chronologie	28

Récapitulatif



Le 12 janvier 2010, un violent tremblement de terre a secoué l'île appauvrie de Haïti. Comme pour la plupart des catastrophes naturelles, la communauté internationale s'est engagée à prêter son appui aux efforts d'aide et de secours.

Toutefois, le tremblement de terre de Haïti a aussi marqué le début d'une nouvelle culture de secours aux sinistrés. Cet événement qui s'est produit plusieurs années après le début d'une révolution des technologies de communications a attiré des légions de spécialistes en médias munis de nouveaux outils numériques pour les aider.

En outre, la crise de Haïti s'est produite au moment où le Bureau des Nations Unies pour la Coordination de l'aide humanitaire (UNOCHA) venait juste d'introduire de nouveaux moyens de communication avec les bénéficiaires de secours pour son personnel déployé à Haïti et avait invité CDAC à coordonner ces efforts. Ce changement d'engagement et de ressources a totalement modifié le cadre des communications à Haïti comparé à celui des secours aux sinistrés antérieurs.

Les efforts de secours sont rapidement devenus un laboratoire vivant pour de nouvelles applications comme les textos, les cartes en ligne interactives et les hybrides radio-téléphone mobile. Ces outils ont été appliqués à des tâches urgentes, comme guider les équipes de recherche et sauvetage, trouver des personnes disparues et approvisionner en eau et en nourriture les populations qui en avaient le plus besoin.

Haïti a été un apprentissage et non pas un modèle parfait. Des partenariats de travail ont dû se former rapidement entre les institutions gouvernementales et internationales traditionnelles et les coalitions technologiques plus spontanées. L'infrastructure de communications vacillante de Haïti, très endommagée par le tremblement de terre, a souvent chancelé sous le poids des nouvelles demandes. Néanmoins, ces opérations ont aussi produit une abondance de données et d'expériences d'importance cruciale pour les efforts de secours futurs.

Ce rapport suggère trois observations immédiates:

- 1.** Les organisations humanitaires traditionnelles étaient souvent ouvertes aux nouvelles technologies mais aussi préoccupées par les implications du partage des informations et du pouvoir du fait de l'externalisation ouverte et d'autres nouvelles plates-formes médiatiques.
- 2.** Toutefois, ces communautés humanitaires qui collaboraient ont démontré qu'il y avait de nombreuses manières utiles de se servir de médias numériques, à des fins diverses, en temps de crise, surtout en ce qui concerne les fonctions textuelles.
- 3.** Cependant, malgré l'attention prêtée aux nouvelles technologies médiatiques, il est vital de reconnaître que la radio a été l'outil le plus efficace pour répondre aux besoins du public. La première priorité en termes de médias à Haïti a été de restaurer les services de radio (comme lors du tsunami et d'autres crises récentes).

L'expérience de Haïti offre une abondance de données pour la recherche et la planification des organisations de développement de médias, les gouvernements et les organisations internationales. Ce rapport est présenté dans l'espoir de faire progresser ce processus ainsi que ses objectifs humanitaires.

Introduction

À 4 heures 53 du matin, heure locale, le 12 janvier 2010, un tremblement de terre dévastateur de 7,0 a ravagé l'île de Haïti, dans les Caraïbes. Plus de 230 000 personnes sont mortes et il y a eu un nombre incalculable de blessés. Deux millions des neuf millions d'habitants du pays se sont retrouvés sans abri et son infrastructure, inadéquate en temps ordinaire, a été anéantie, entravant les efforts de secours et créant des dangers supplémentaires. Les conduites d'eau et de gaz ont été brisées, les routes sont devenues impassables et les principaux hôpitaux se sont effondrés. Les systèmes de communications étaient l'un des rares outils permettant de mettre un peu d'ordre dans ce chaos, mais eux aussi étaient compromis par le tremblement de terre. Les secours exigeaient un niveau de coordination sans précédent entre le grand nombre de secouristes venus de tous les coins du monde.



Toutes les catastrophes de l'époque actuelle ont exigé certains modes de communication, mais à Haïti, l'importance des médias a atteint un niveau inégalé. Haïti est devenu le premier laboratoire de crise du monde réel pour les nouvelles plates-formes médiatiques qui n'avaient émergé que récemment ailleurs. Elles ont été appliquées aux efforts de sauvetage et ont assisté les populations déplacées et la coordination d'énormes opérations de secours. C'est lors du tremblement de terre de Haïti qu'a eu lieu la première application en masse de nouvelles méthodes permettant un dialogue bidirectionnel entre autochtones et secouristes, comme l'externalisation ouverte et les projets combinant la portée des téléphones mobiles et la technologie radio.

Le tremblement de terre haïtien a rassemblé

trois tendances existantes de l'usage de la technologie de l'information pour les sauvetages humanitaires:

1. L'utilisation accrue de technologies médiatiques numériques par les secouristes pour gérer les informations humanitaires;
2. L'amélioration des reportages et de la distribution des informations par les moyens de communication de masse locaux pour aider les bénéficiaires des secours;
3. L'application et l'adaptation de plates-formes et d'outils numériques innovateurs pour coordonner de nouvelles formes d'action collective et de résolution de problèmes.

Ces nouveaux outils ont aussi encouragé de nouveaux modes de collaboration entre médias locaux, innovateurs technologiques et grandes organisations internationales. Vu la proximité des États-Unis de Haïti et la grande communauté qui y a émigré, il a été facile de surmonter les barrières posées par la culture, la langue et le manque de confiance, la technologie des communications faisant office de catalyseur. Cette technologie a même offert de nouveaux moyens de collecter des fonds, avec des dons par SMS. Beaucoup d'Américains ont entendu parler pour la première fois de la philanthropie numérique par le biais de la campagne 90999 de la Croix-Rouge pour Haïti, qui a permis de collecter 5 millions de dollars dans les 44 heures qui ont suivi le tremblement de terre et d'atteindre 20 millions de dollars dans les 5 jours qui ont suivi.

Les efforts de secours internationaux ont uni spectaculairement des populations diverses. Dans le cas de Haïti, les acteurs principaux comprenaient l'armée américaine, les Nations Unies et ses partenaires humanitaires collaborant par le biais d'un système de «grappes»,¹ les antennes internationales de la Croix-Rouge et d'innombrables ONG internationales et locales. Chacun de ces groupes avait des besoins urgents de communications mais ces besoins étaient souvent différents et se faisaient parfois concurrence.

Au moment même où des ouvriers et techniciens s'efforçaient de remettre en état les stations de radio et les lignes téléphoniques endommagées, une équipe moins traditionnelle est entrée en scène. Il s'agissait d'un groupe bénévole d'experts en nouveaux médias et technologie de l'information, désireux d'appliquer leurs innovations pour assister les efforts de sauvetage. Ils ont travaillé avec vigueur sur une vaste gamme de plates-formes, de la radio FM à la cartographie sur Internet, pour tout tester, des systèmes de messagerie SMS aux nouveaux programmes numériques localisateurs de personnes. Ces services, qui ont souvent collaboré avec les médias locaux, ont aidé les gens à trouver de la nourriture et des abris, à retrouver des amis et membres de leur famille disparus, à faire des appels à l'aide directs et à recruter de l'assistance pour reconstruire le pays.

Ces progrès sont encore plus frappants quand on les compare aux crises survenues juste quelques années auparavant. En 2004, plus de 220 000 personnes ont péri dans le tsunami de l'océan Indien, beaucoup d'entre elles à cause de l'incapacité des médias à alerter d'avance les régions côtières très peuplées. Lors du cyclone Katrina, en 2005, environ 1 800 décès ont été causés par le manque de communications et de coordination entre les opérations de sauvetage.

Cette convergence peut avoir fait surface à Haïti, mais elle est l'aboutissement d'années de collaboration moins visible entre communautés et organisations s'efforçant de faire progresser la technologie des médias et de l'information en temps de crise. Les contributions de ces groupes n'ont pas pu être utilisées par toutes les organisations internationales qui sont venues à l'aide des victimes du tremblement de terre, mais leur travail a été reconnu comme étant l'une des approches les plus prometteuses pour résoudre des problèmes vieux comme le monde. L'expérience de Haïti indique clairement que les médias numériques et la technologie de l'information peuvent, avec les applications, la coordination et la gestion de programmes appropriées, fortement améliorer les secours humanitaires. Dans ce sens, Haïti représente à la fois la culmination d'une vision et le début du dur travail d'implémentation.

Les secours aux sinistrés de Haïti ont tiré parti de nombreux domaines novateurs, notamment les médias en réseau, la participation des autochtones et les nouveaux outils et applications de technologie de l'information. Ces idées ont déjà eu un impact considérable dans de nombreux domaines, notamment le journalisme, le développement économique, les soins de santé et la transparence et reddition de comptes du gouvernement.

Les initiatives haïtiennes ne doivent pas faire l'objet d'une simplification excessive et être dépeintes comme une nouvelle «réussite» des médias. Beaucoup de méthodes ont été essayées pour la première fois. Certaines ont bien fonctionné, d'autres ont échoué et d'autres ont atteint un point mort avant d'avoir tenu leurs promesses.

Trois questions sont essentielles pour ce rapport:

1. Comment les technologies de l'information et les moyens de communication de masse peuvent-ils soutenir l'assistance humanitaire aux populations lors d'une catastrophe?
2. Comment les expériences et leçons des secours à Haïti peuvent-elles profiter à la reconstruction en cours actuellement à Haïti et aux efforts de secours lors de crises futures dans d'autres parties du monde?
3. Comment les limitations et les obstacles à la dissémination des informations peuvent-ils être surmontés tout en respectant les besoins des participants?

¹ Le système de «grappes» nomme des organismes individuels chefs de secteur responsables de la coordination des opérations humanitaires dans des domaines spécifiques comme approvisionnement en eau/hygiène, santé, protection et communications. Ce système fonctionne à niveau international et local ou à l'échelle du pays lors de secours humanitaires.

Certaines des leçons les plus utiles sont à tirer des échecs. Comme de nombreux activistes des médias l'ont fait remarquer, «la technologie est facile, la communauté difficile». Beaucoup d'obstacles aux efforts de secours concernaient les difficultés d'établissement de dialogue entre communautés: entre organisations internationales et groupes haïtiens locaux; entre bénévoles et organisations professionnelles humanitaires; entre civils et militaires. La crise a rassemblé beaucoup de ces parties pour la première fois et créé des conditions rendant l'apprentissage d'un langage commun très difficile. Cependant, ces mêmes erreurs et lacunes devraient contribuer à un apprentissage qui produira de nouvelles idées pour la prochaine catastrophe.

Ce rapport, publié un an après le tremblement de terre, tente d'évaluer le rôle des communications lors de cet événement et d'en tirer des leçons pour l'avenir. Il se base sur les expériences et discussions du Communications avec les communautés sinistrées (CDAC), un groupe de travail d'organisations humanitaires et de groupes de développement de médias, ainsi que d'une table ronde organisée par la Knight Foundation, le 24 mai 2010, à Miami. Cette réunion a rassemblé des journalistes haïtiens, des représentants de médias internationaux, des organismes de développement, des technologues, des équipes de secouristes et des groupes humanitaires, qui ont tous tenté de répondre aux énormes besoins d'information de Haïti au cours de cette crise.

Il y aura toujours des calamités. Toutefois, leurs dégâts peuvent être atténués par des efforts de secours bien planifiés, bien informés et exécutés de concert avec la population locale. Les médias numériques présentent une occasion unique de faire progresser ces objectifs, si, et seulement si, les secours futurs se basent sur les leçons du passé.



Communicating with Disaster Affected Communities (CDAC)

Communicating with Disaster Affected Communities (CDAC) (Communications avec les communautés sinistrées), est une collaboration entre secteurs qui rassemble experts en travail de proximité, médias et opérations humanitaires en un effort collectif pour améliorer les communications, dans les deux sens, entre la communauté des travailleurs humanitaires et les populations affectées. Le CDAC est une source d'expertise et de conseils, une communauté de praticiens et une plate-forme de représentation veillant à ce que le secteur humanitaire et les médias locaux jouent un rôle crucial dans l'optimisation de l'efficacité de l'aide, de la reddition de comptes et de la transparence vis-à-vis des communautés affectées.

Ce groupe de travail a été fondé par des organisations de secours et de développement, notamment Save the Children, la Croix-Rouge britannique, la Croix-Rouge irlandaise et OCHA, ainsi que des organisations de développement de médias, y compris la Thomson Reuters Foundation (TRF), le BBC World Service Trust (BBCWST), International Media Support (IMS) et Internews.

Le réseau CDAC de Haïti comprend des experts en opérations humanitaires, radio, moyens de communication de masse, SMS et communications basées sur Web et ne faisant pas partie des moyens de communications de masse, ainsi que des responsables des informations publiques et des journalistes locaux et étrangers



Contexte: Événements précédant les secours à Haïti

New York, le 11 septembre 2001: quand le World Trade Center a été attaqué, tuant plus de 2 700 personnes, les communications de la ville de New York ont aussi chancelé. Les stations de télévision ont diffusé des rapports erronés selon lesquels dix avions de plus étaient en route pour attaquer. La police et les pompiers de la ville de New York, opérant selon des fréquences radio différentes, n'avaient aucun moyen de communiquer directement les uns avec les autres. L'armée américaine, les premiers services d'urgence et les secouristes ont buté les uns contre les autres sur le site du désastre, répétant inutilement certaines actions et en omettant d'autres. Les familles cherchant des disparus ont fini par coller des pamphlets aux fenêtres des magasins.

Toutefois, une nouvelle plate-forme de communications au moins a joué un rôle frappant: pendant les quelques minutes critiques qui ont suivi l'attaque, les gens piégés à l'intérieur des bâtiments et des avions ont pu parler à leurs familles sur leurs téléphones mobiles. Certains de ces appels ont transmis des informations importantes aux médias d'information et aux services d'urgence.

Cet événement d'il y a à peine une décennie donne un aperçu de la dynamique des secours lors de catastrophes à l'époque du Web 1.0. Les Américains avaient accès à Internet, à la télévision et aux services téléphoniques mobiles mais ces technologies étaient encore, en grande partie «descendantes», n'ayant pas encore étendu leurs capacités interactives.

Trois ans plus tard, les communications en temps de crise ont atteint un nouveau jalon lors du tsunami de l'océan Indien. À Sri Lanka, une grande partie de la côte a été ravagée et plus de 35 000 personnes ont été tuées. Les lignes terrestres ont été détruites ou rendues inutilisables et les signaux de téléphones mobiles étaient trop faibles pour être maintenus. Désespérés, les secouristes ont eu recours aux SMS (services de messages courts ou textos) et les ont trouvés d'une efficacité surprenante. Un jeune



producteur de la télévision locale a commencé à envoyer des textos à des amis en Inde qui ont affiché ses reportages sur leurs blogs en les amplifiant pour en faire des mises à jour internationales pour les familles inquiètes.

Quelques semaines après la catastrophe, le gouvernement du Sri Lanka a établi le Disaster Management Centre (centre de gestion des catastrophes), un service de surveillance des catastrophes naturelles fonctionnant 24 heures sur 24. Selon ce projet, des textos seraient envoyés aux chefs de villages, aux fonctionnaires, à la police et aux médias dès le premier signe de crise. Ce nouveau système a été testé le 19 septembre 2007, quand les Sri-lankais ont reçu une alerte de 20 mots après un tremblement de terre au large des côtes. «Avertissement de tsunami pour les côtes nord, est et sud du Sri Lanka. On demande aux gens de s'éloigner des côtes – Disaster Management Center.» La côte a été rapidement évacuée et l'on n'a signalé aucune victime.

Un inconvénient de l'utilisation du système de signalement public par SMS a été illustré à peu près au même moment quand un avertissement de tsunami par SMS a été propagé en Indonésie mais s'est avéré être un canular anonyme. Cependant, l'idée d'utiliser des textos pour diffuser des alertes de catastrophe a progressé. Peu de temps après, des bénévoles spécialistes en technologie ont mis au point une plate-forme appelée Integrated Tsunami Watcher Service (service intégré de surveillance de tsunamis) pour donner des informations gratuites en direct au sujet des catastrophes naturelles aux utilisateurs de téléphones mobiles de toute la région.²

Au fur et à mesure de l'expansion de l'utilisation des téléphones mobiles et d'Internet dans le monde, plusieurs nouvelles plates-formes ont émergé, la plupart d'entre elles basées sur le Web 2.0 ou des médias interactifs où les utilisateurs créent et accèdent à du contenu. En canalisant la «sagesse de la foule», les informations de personnes dispersées peuvent être compilées en ensembles de connaissances cruciaux. Quand le cyclone Katrina a ravagé la côte du golfe du Mexique en août 2005, il a, une fois encore, démontré l'impact mortel de l'insuffisance de communications et de coordination au sein des services d'urgence. Mais il a aussi signalé la montée en puissance des wikis ou de la création collective de connaissances en ligne pour retrouver des disparus, organiser les bénévoles et trouver des logements pour les sinistrés.³

Les principes du Web 2.0 sont remarquablement applicables aux secours en cas de catastrophe car la population sinistrée peut donner les informations les plus immédiates au sujet de son état. Ces principes font progresser les droits de ces personnes au dialogue et au partenariat avec les organisations de secours, plutôt que d'être confinées au rôle de victimes passives. Cependant, les nouvelles possibilités font aussi monter les attentes et les communautés se sont montrées fâchées et déçues que leurs besoins soient signalés et enregistrés mais sans que l'on y réponde. La «boucle d'informations en retour» des communications ne fait un tour complet que quand les mesures appropriées sont prises et c'est souvent cela le plus difficile.



Les initiatives de Haïti provenaient de plusieurs changements récents affectant l'intégration des communications et des informations humanitaires dans les secours apportés lors de catastrophes. Tout d'abord, le secteur du développement de médias a mis au point des projets de collaboration avec les médias locaux pour créer des programmes et plates-formes humanitaires de signalement et fournir des informations en retour aux secouristes. Ensuite, les praticiens de médias numériques et les technologues de l'information ont formé une communauté grandissante se concentrant sur les nouvelles plates-formes Internet et mobiles pour encourager la cartographie, la géolocalisation, l'externalisation ouverte, le microtasking, le développement d'applications et le journalisme des particuliers. Ils ont fait un effort tout particulier pour appliquer leurs outils et compétences aux crises et aux urgences humanitaires.

Enfin, le secteur humanitaire est devenu de plus en plus conscient de la valeur des communications avec les bénéficiaires des secours,⁴ en faisant progresser l'échange des réactions *ad hoc* aux crises individuelles aux applications plus vastes et plus systématiques. Les informations humanitaires ont été reconnues, à Haïti, comme un élément des cadres stratégiques globaux au sein du système de secours en «grappes» ainsi que des collectes de fonds groupées (Consolidated Appeals Process).

Le secteur humanitaire a également augmenté son utilisation des outils et applications médiatiques numériques, initialement pour assister la coordination entre organismes et le travail de proximité, et à un niveau *ad hoc*, comme ensemble d'outils de communication avec les bénéficiaires des secours.

² Consulter : <http://www.columbia.edu/itc/sipa/nelson/newmediadev/Emergencies.html>; Voir aussi www.jasminenews.com et "New Technologies in Emergencies and Conflicts: the Role of Information and Social Networks," *Ibid.*

³ Consulter : <http://www.ojr.org/ojr/wiki/katrina/>

⁴ Les communications avec les bénéficiaires des secours se basent sur le dialogue entre la communauté de secours humanitaires et la population sinistrée.



Toutefois, si la puissance de l'externalisation ouverte provient de son approche démocratique et ouverte envers la gestion des informations, cette caractéristique peut aussi lui imposer des limitations en temps de crise. Les informations peuvent être collectées et rassemblées de façon ouverte et démocratique, mais, en pratique, les secours proviennent surtout de grandes organisations qui traitent les informations de manière totalement différente. L'armée et les organisations humanitaires internationales gèrent les informations selon un système plus fermé.

L'assistance du gouvernement en temps de crise comprend souvent des efforts nationaux, régionaux et locaux, auxquels participent l'armée et des unités de la garde nationale, ainsi que la police et les pompiers, qui fournissent tous des ressources matérielles, une aide médicale et des équipes de recherche et sauvetage. Ces institutions soutiennent de plus en plus fortement la technologie de l'information novatrice. Leur statut officiel leur permet de l'implémenter à grande échelle et elles peuvent affecter un mandat de chef de file à certaines organisations dans un domaine particulier. Elles possèdent les ressources nécessaires aux préparations et à la conception de systèmes d'alertes anticipées; à l'intégration de redondance des communications dans l'infrastructure; et, en général, ces institutions fournissent la base des efforts des autres organisations de secours, en particulier en ce qui concerne la collecte de fonds institutionnelle qui est le principal soutien du secteur humanitaire. Dans l'idéal, elles reconnaissent que les secours humanitaires sont, par leur essence, une responsabilité gouvernementale.

Toutefois, les organes gouvernementaux doivent aussi fonctionner au sein de bureaucraties complexes et rendre compte à des structures juridiques complexes régissant la confidentialité, la protection de la vie privée et la responsabilité. De ce fait, elles ont moins de souplesse que les ONG. La culture de ces organisations n'a souvent aucun point commun avec la communauté des ONG et apprendre un langage commun peut être difficile en cas d'urgence. Certains organismes sont soumis à des restrictions spécifiques. Les services en uniforme sont souvent soumis à des restrictions visant à préserver le secret des renseignements. Le Comité international de la Croix-Rouge, dont les pratiques sont régies par son traité, est soumis à une longue tradition de protection de la confidentialité. Le croisement de ces institutions et de la communauté de sources libres peut provoquer des frictions et des malentendus. La création de conduits d'information constructifs entre des systèmes fondamentalement différents reste l'un des défis à relever pour cette entreprise émergente.



Initiatives et partenariats médiatiques



Le gouvernement haïtien et les médias d'information locaux étaient bien décidés à aider leurs communautés à la suite de la crise, mais leur capacité à le faire était fort limitée par les dégâts du tremblement de terre lui-même. Environ 18 000 fonctionnaires ont péri, selon les estimations, et des pâtés entiers de bâtiments publics ont été complètement démolis, surtout dans la capitale Port-au-Prince. Ceci a encore limité la capacité d'un gouvernement déjà appauvri à fournir de la nourriture, de l'eau et des soins de santé. Les médias d'information de Haïti ont été temporairement paralysés. Tous ses journaux et la plupart des ses chaînes de télévision n'ont plus fonctionné et l'on pense que 33 journalistes sont morts dans le tremblement de terre.

Les gouvernements étrangers ont vite répondu à la demande d'assistance de Haïti, illustrant le rôle critique que peuvent jouer les gouvernements en cas de crise, ainsi que leurs problèmes de coordination. Le pays voisin, la République Dominicaine, a été la première à répondre sur le terrain. Les pays du monde entier ont vite pris la relève avec d'importants engagements à fournir de l'aide, la plus grande partie provenant des États-Unis,

du Royaume-Uni, de la Communauté Européenne et de la Scandinavie.⁵ Les États-Unis, profitant de leur proximité, ont envoyé très tôt un soutien logistique. Le Département d'État et les forces armées des États-Unis ont offert leur assistance dans les domaines de la technologie de l'information et de la coordination, facilitant les contacts et effectuant des réparations d'urgence de l'infrastructure des télécommunications et d'Internet. Le bureau d'assistance en cas de catastrophes à l'étranger de l'agence américaine pour le développement international (USAID) a envoyé des équipes spécialisées en recherche et sauvetage urbain (USAR) de Virginie et de Californie, chacune comprenant environ 72 membres, six chiens formés à la recherche et au sauvetage et jusqu'à 48 tonnes d'équipement de secours. Le Département du développement international du Royaume-Uni (DfID) a aussi envoyé des équipes de recherche de sauvetage tout au début et a aidé à coordonner les efforts de sauvetage en cours. Ces efforts initiaux ont été suivis de centaines de tonnes d'aide et de milliers de secouristes des États-Unis, de Grande-Bretagne et d'autres pays du monde entier.⁶

Une priorité immédiate était d'aider les Haïtiens à découvrir ce qui se passait autour d'eux et les endroits où ils pouvaient obtenir de l'aide. Au début, certaines des informations leur sont parvenues de sources internationales. La station de radio pour la mission de stabilisation des Nations Unies à Haïti (MINUSTAH) était initialement rendue inutilisable mais elle a été disponible pour des programmes d'informations humanitaires lorsque les émissions ont repris la semaine suivante. Plusieurs services de diffusion internationaux comme la BBC, Voice of America (VoA) et Radio France International ont augmenté leurs propres services à Haïti. Collectivement, ces groupes ont rassemblé une vaste gamme d'informations et de communications pour faire face à la situation.

Même dans des temps meilleurs, les journaux haïtiens subissaient les conséquences du faible taux d'alphabétisation du pays (52%) mais, à ce moment-là, la presse écrite ne constituait même pas une option viable. Le tremblement de terre a détruit la capacité du pays à produire et distribuer des journaux pendant des semaines. Le Courier International a publié une édition spéciale pour Haïti avec des contributions des journaux et journalistes locaux le 4 février tandis que Le Nouvelliste a mis un mois pour publier son édition spéciale au sujet du tremblement de terre.⁷

La radio est le média le plus répandu à Haïti. L'accès à la radio est facilement partagé et relativement abordable pour beaucoup de gens et dessert les populations alphabétisées et analphabètes. Selon le World Factbook (recueil de faits mondiaux) de la CIA, Haïti a plus de 250 stations de radio commerciales et communautaires; une

⁵ Consulter: <http://www.guardian.co.uk/news/datablog/2010/jan/14/haiti-quake-aid-pledges-country-donations>.

⁶ Haïti était loin d'être un cas typique à plusieurs égards. Tout d'abord, ce pays est juste à côté des États-Unis et a reçu plus d'aide qu'un endroit plus distant. Ensuite, la capitale a été pratiquement anéantie et, troisièmement, le gouvernement haïtien était et reste faible.

⁷ Voir: <http://www.courrierinternational.com/une/2010/02/12/une-edition-speciale-un-mois-apres-le-seisme>.

enquête de Voice of America en 2009 a décrit la propriété de radio comme pratiquement universelle.⁸ Ces facteurs ont sans conteste rendu la radio vitale pour les Haïtiens en période de crise.

La plupart des stations de radio haïtiennes ont été rendues inutilisables par le tremblement de terre. Seule une station, Signal FM, a réussi à continuer à diffuser à un public de près de trois millions de personnes pendant la crise.

Le propriétaire de la station, Mario Viau a ensuite été reconnu par la National Association of Broadcasters Educational Foundation (Fondation éducative de l'association nationale de radiotélévision), qui a chanté les louanges de Signal FM en tant que source d'informations vitale pour les millions de Haïtiens n'ayant pas accès au carburant, à l'électricité ou à des services téléphoniques pendant les deux premières semaines après le tremblement de terre. «Sa couverture des événements 24 heures sur 24 a permis de trouver des disparus, de diffuser des nouvelles pour les familles cherchant des membres disparus et de transmettre des messages aux Haïtiens dans tout Port-au-Prince concernant les ressources en eau disponibles et les informations relatives aux hôpitaux. Elle a aussi aidé à sauver la vie de nombreux Haïtiens en fournissant des rapports aux équipes de sauvetage décrivant où une aide immédiate était nécessaire».⁹

Au fur et à mesure que Radio One, Radio Métropole, Radio Mélodie récupéraient petit à petit leurs capacités de diffusion, elles se sont jointes à Signal FM et ont ouvert leurs microphones à la population haïtienne. Les stations de radio haïtiennes et leurs personnalités ont tiré parti de leur grand nombre d'auditeurs d'avant le tremblement de terre qui faisaient confiance à leurs émissions. Radio One, une station qui, officiellement, ne diffuse que de la musique, a utilisé ses contacts au sein de la communauté des musiciens haïtiens pour faire parler des vedettes afin de communiquer avec le public. Ils ont aidé à calmer les foules en se basant sur le principe qu'«une vedette de rap à un centre de distribution peut mieux calmer les esprits que plusieurs soldats». Cedre Paul, animateur du programme populaire Radio One Haïti, a aussi envoyé de nombreux messages sur Twitter, avec des mises à jour en temps réel, à de nombreux admirateurs.

L'importance de la radio en tant que source d'information a été amplifiée car elle complétait d'autres sources d'informations essentielles. Les réseaux communautaires et les églises locales ont pu distribuer des messages plus efficacement en collaborant avec la radio. D'autres types de médias comme les textos et les réseaux sociaux, combinés à la radio, ont pu mieux transmettre des informations essentielles, avec un message cohérent, au public le plus vaste possible.



D'autres organisations médiatiques se sont aussi mobilisées pour aider comme l'Association de journalistes haïtiens et l'organisation communautaire locale Katye pa Katye (aussi appelée Quartier par Quartier ou QpQ), et des fournisseurs de télécommunications haïtiens comme Digicel et Voilà. Digicel a eu une influence particulière sur les efforts de secours et a fait don beaucoup de beaucoup de ressources et de temps.

Même avant leur remise en service, les moyens de communication de masse locaux ont aidé les efforts de secours internationaux en leur offrant leurs connaissances essentielles des aspects locaux. Les organisations locales haïtiennes et les réseaux des Haïtiens à l'étranger se sont joints au processus via les médias sociaux. Ces groupes ont tiré parti des contacts téléphoniques (et, moins fréquemment, Internet) avec leurs amis et leur famille à Haïti pour afficher des mises à jour sur Twitter, Facebook et Flickr pour communiquer avec un public plus vaste.

Au fur et à mesure que les nouvelles au sujet du tremblement de terre se répandaient dans le monde, plusieurs organisations internationales ont déterminé leur plan d'action. Quarante-huit heures après le tremblement de terre, UNOCHA a demandé à L'organisation De Développement De Médias, Internews, qui travaillait à Haïti depuis 2007, de coordonner les opérations du CDAC sur place et d'aider les protagonistes pertinents à évaluer les besoins, éviter les chevauchements et remplir le plus de vides possible.¹⁰ (Cette initiative a marqué le début des efforts du CDAC à Haïti). Cette approche avait été considérée comme un vide à remplir lors des secours précédents et a été testée pour la première fois à Haïti.

La communauté internationale a étroitement collaboré avec les stations de radio haïtiennes pour produire des reportages humanitaires (avec, occasionnellement, l'ajout de la télévision). Du matériel a été partagé sur

⁸ «La propriété de radios est pratiquement universelle à Haïti, avec 97 pour cent des personnes interrogées déclarant qu'elles possédaient une radio en état de marche. La radio est le média le plus prisé et le plus répandu avec 68 pour cent des personnes interrogées déclarant l'avoir écoutée hier.» Radio Lavwadlamerik (VOA) Programming to Haïti - Survey Results at-a-Glance, InterMedia, août 2009.

⁹ http://www.signalfmhaiti.com/index.php?option=com_content&view=article&id=2327:haitis-signal-fm-radio-to-be-honored-at-nabefs-service-to-america-awards&catid=44:cooperation

¹⁰ Le CICR, la FICR, Ushahidi, InSTEDD, Sahana, OpenStreetMap, FrontlineSMS:Medic, Crisis Commons, Global Voices, Microsoft Research, Google, le MIT Center for Future Civic Media, CartONG et d'autres technologies vaguement affiliés se sont aussi joints à l'effort.

plusieurs plates-formes, notamment la messagerie SMS, les programmes d'appel et l'engagement direct des autochtones. La communauté des secouristes a aidé à la distribution en masse de postes de radio aux populations sinistrées pour garantir leur accès aux informations.¹¹

Des diffusions spéciales d'Internews ont invité les auditeurs à commenter par texto sur les besoins en informations et services de secours. Elles ont ensuite été communiquées aux secouristes par le biais de réunions de coordination organisées par le CDAC.

Les médias sociaux ont aussi eu un impact spectaculaire à Haïti, mais pas de la même façon que dans d'autres régions. Officiellement, plus de dix pour cent de la population haïtienne est décrite comme «utilisateurs d'Internet» mais ce chiffre ne tient pas compte de la connectivité limitée hors de la capitale ni de l'accès extrêmement limité aux services à large bande dans l'ensemble du pays.

En cas normal, les sociétés énergétiques de Haïti ne fournissent de l'énergie que quelques heures par jour. Avec le tremblement de terre, Port-au-Prince et ses banlieues ont perdu toute alimentation électrique et les relais Internet de compagnies de téléphone (comme WiMax, microondes et satellites) ont ralenti car les récepteurs n'étaient pas convenablement alignés. Les quelques réseaux qui fonctionnaient encore ont été saturés par les gens qui essayaient de communiquer avec leur famille et leurs amis. Une grande partie de la connectivité restante a été réacheminée vers l'ONU et les autres organisations pour les aider à mobiliser l'assistance humanitaire.

Malgré ces conditions difficiles, les prestataires de service Internet de Haïti ont aussi joué un rôle important dans le processus. Tous les textos et toutes les données en provenance de Haïti sont passés par des points de transit Internet construits et exploités par une coalition de fournisseurs de service Internet locaux. Ces derniers avaient été construits et exploités par des sociétés auxquelles les organisations internationales sans but lucratif (y compris leurs clients existants) ont demandé d'offrir gratuitement cette connectivité, à des frais considérables pour leurs entreprises.

Vu l'accès limité et les fortes perturbations du service Internet, une grande partie de l'initiative médiatique interne haïtienne a été alimentée par les téléphones mobiles. La population de 9,6 millions de Haïti ne possédait que 108 000 lignes téléphoniques terrestres en 2009 (Haïti étant le 142^e pays du monde à cet égard), comparé à 3,6 millions de téléphones mobiles.

La communauté de blogueurs internationale et haïtienne a élaboré des plates-formes en ligne pour rassembler, organiser et partager les informations humanitaires avec

les secouristes. (Un exemple important était Ushahidi, une plate-forme de cartographie de la crise qui a rapidement été adaptée pour fournir des données sur les urgences et les sauvetages à Haïti; voir ci-dessous).

Les services téléphoniques haïtiens ont souvent été irréguliers mais ils ont fourni une plate-forme pour les services SMS qui ont constitué une interface critique entre le public haïtien et les organisations humanitaires internationales.

L'initiative de signalement par SMS a commencé peu après le tremblement de terre, alors que les journalistes haïtiens répondaient au pied levé à des demandes d'aide de leur public. Selon un journaliste haïtien: «nous ne savions que dire à nos auditeurs ou aux gens qui venaient à la station de radio. Les gens venaient, se plaignaient, ne recevaient pas d'aide. Nous ne savions pas quoi leur dire – nous étions le lien entre [les organisations humanitaires] et les médias».¹²

Cette connexion a été créée sous forme de «code court»: dans ce cas-ci, un code à quatre chiffres a permis aux utilisateurs de téléphones mobiles d'envoyer des textos GRATUITS à des centres d'informations centralisés au sujet de disparus ou de besoins urgents. Plusieurs organisations ont participé au développement du code court pour Haïti. L'une d'entre elles était InSTEDD (une organisation humanitaire née à la suite des conférences TED rassemblant les principaux protagonistes du domaine de la technologie pour discuter des innovations).

Digicel, l'un des principaux fournisseurs de service de téléphonie mobile a été un partenaire essentiel au début. La société a perdu environ 70 pour cent de ses tours dans

Case de code court

Les codes courts sont des numéros de téléphone spéciaux qui sont nettement plus courts que les numéros de téléphone complets. Ils sont conçus pour faciliter la transmission de textos de téléphones mobiles et de lignes terrestres, à diverses fins commerciales et sans but lucratif. Ils font souvent l'objet de redevances supplémentaires mais, en cas de crise, ils peuvent être mis gratuitement à la disposition du public.

¹¹ La chronologie fournie dans ce rapport donne des détails au sujet des interventions qui ont eu lieu et du moment où elles ont eu lieu.

¹² Table ronde au sujet de Haïti, Miami, le 24 mai 2010.

le tremblement de terre mais, à part une courte panne de quelques jours, son service est resté actif au cours de la période initiale. (Les architectes du système SMS se sont mis au travail le 13 janvier, le jour après le tremblement de terre et les messages ont commencé trois jours plus tard).

L'équipe de technologie a décidé que les chiffres seraient 4636 et Digicel a accepté de les mettre à la disposition du public. À ce moment-là, le service de Digicel était le seul moyen pour la population haïtienne d'entrer gratuitement en contact à distance avec les organismes dispensateurs d'aide. Plus tard, la deuxième société de télécommunications de Haïti, Voilà, s'est jointe aux efforts et a ajouté un deuxième code court, 200.

Après l'établissement du système de textos, d'autres équipes de technologie se sont mises au travail. IMS (International Media Support, une ONG basée à Copenhague) a collaboré avec Internets et d'autres organisations pour créer un système de cartographie basé sur les cartes Google pour identifier les stations de radio qui fonctionnaient dans la région de Port-au-Prince. Un représentant de Thomson Reuters a visité les stations de radio haïtiennes quelques jours après le tremblement de terre pour leur proposer une orientation au sujet de leur service SMS.

Quelques jours plus tard, des milliers de messages arrivaient par le biais du système. Des équipes de Haïtiens de la diaspora ont offert bénévolement leurs services pour traduire et mettre sur des cartes les informations qui ont alors été transmises aux gardes-côtes américains et aux autres unités en première ligne.

Le niveau suivant de service public a été fourni par le programme de cartographie de crise en ligne, Ushahidi. Cette plate-forme a été créée au Kenya pour faire un tableau de la violence au cours des élections de 2007 mais les praticiens se sont vite rendu compte que ses applications pouvaient être plus étendues. Peu après le tremblement de terre de Haïti, une équipe de bénévoles de la Tufts University de Boston a commencé à recevoir des informations de sources sur le terrain. Ils ont placé des coordonnées d'incidents sur une carte électronique et publié les résultats en ligne, mettant continuellement à jour le matériel. Initialement, ils dépendaient surtout de coups de téléphones et de reportages de presse, mais, au fil du temps, le code court SMS a fourni de plus en plus de signalements d'incidents de la population haïtienne.

Beaucoup de ces coordonnées ont directement aidé les secouristes. Ushahidi a mis au point un canal RSS pour les gardes-côtes américains pour les aider à extraire les informations pour les situations exigeant une assistance immédiate. Une équipe de quatre à huit gardes-côtes des équipes de secours américaines extrayaient les informations et les disséminaient au sein de leurs effectifs sur le terrain pour les opérations de recherche et de

sauvetage. L'équipe de soutien de Tufts a directement collaboré avec un dispatcher des gardes-côtes américains pour veiller à la ponctualité du traitement des signalements de situations urgentes.

Les marines américains ont aussi utilisé la plate-forme Ushahidi. Craig Clarke, analyste civil pour le United States Marine Corps, a appris ce qu'était Ushahidi d'un marine quand il était étudiant à Tufts. De sa base à Quantico, Clarke a donné des informations aux marines sur le terrain, en leur signalant des incidents de la catastrophe et des efforts de secours dans la péninsule sud, à l'ouest de Port-au-Prince. Il a commencé avec des informations d'ONG sur le terrain et de plusieurs réseaux sociaux comme Twitter, Facebook et des blogs, ainsi que de plusieurs sites Web importants. Il a ensuite contacté un groupe d'étudiants de la Georgia Tech's School of Computer Science (faculté d'informatique de Georgia Tech) pour convertir les données d'Ushahidi en formats de fichier Google. (L'accès à ces derniers était plus facile du fait des limitations de largeur de bande dans la zone des opérations de secours du United States Marine Corps). Le United States Marine Corps a commencé à utiliser Ushahidi le 20 janvier 2010, dix-sept jours après le tremblement de terre.

Selon Clarke, les données Ushahidi ont aidé les marines à assister des gens qui en avaient besoin. Par exemple, une fois que les marines ont été informés par des signalements

Un exemple de signalement d'urgence envoyé au canal RSS:

Le texto suivant a été envoyé par un médecin du groupe Tufts/Mission 4636 aux gardes-côtes américains pour demander de l'assistance.

[1/24/10 5:17:47 PM]

D. R-- S-----: Deux personnes sont piégées sous les décombres du Marché des Caraïbes. L'une d'elles, Régine [M-- -] utilise ce numéro: (+1) 305 --- ---- pour appeler à l'aide. Coordonnées: 18.522547, -72.283544.¹³

¹³ Nom et numéro non mentionnés pour protéger la vie privée de la personne.

du camp de personnes déplacées de Carrefour qu'il y avait pénurie d'eau potable, ils ont distribué de l'eau au camp, ainsi que des dispositifs pour la rendre potable. Dans une autre zone, la plate-forme a informé les marines d'endroits en proie à de la violence et à des blocages routiers. Ils ont rétabli l'ordre dans ces zones et veillé à ce que des barricades n'empêchent pas l'aide d'atteindre les victimes.¹⁴

Ce sont là des exemples prometteurs de collaboration, mais il y avait aussi des limitations et inconvénients. Il n'y avait pas de connexions systématiques, basées sur la technologie, entre les activistes des médias et l'armée ou les grandes organisations humanitaires. Les contacts comme ceux mentionnés précédemment avec les gardes-côtes et les marines ont eu lieu de manière isolée, cas par cas, par le biais de connexions personnelles. Près d'un an après le tremblement de terre, Ushahidi est encore inconnu de la plupart des principaux protagonistes de l'effort de secours, comme du Colonel Lee Harvis, médecin en chef de l'armée de l'air des États-Unis, qui a atterri à Port-au-Prince trente-six heures après le tremblement de terre. Harvis, qui a supervisé les évacuations aéro-médicales, signale que son équipe s'est basée, initialement, sur des coordonnées de système de localisation GPS fournies par l'ambassade américaine qui étaient toutes incorrectes. (Il a finalement demandé à un Haïtien de parcourir la ville en moto et de refaire la carte des coordonnées pour trouver les installations médicales et les sites de secours). Harvis a ajouté qu'aucun des médecins de l'armée américaine aidant dans le pays la première semaine ne connaissait Ushahidi.¹⁵

Il y avait aussi beaucoup de problèmes techniques. Selon certaines estimations, les textos ne circulaient que de 60 à 70 pour cent du temps et il n'y avait pas moyen de savoir si un texto atteignait sa destination. La nouveauté d'Ushahidi signifiait que l'on n'avait pas eu le temps de construire des systèmes de sauvegarde. Parfois, le réseau mobile tombait en «mode sommeil», pour économiser de l'énergie, ce qui donnait lieu à des bouchons et les textos inondaient ensuite le système. Pour ceux qui travaillaient sur la plate-forme, cela signifiait que rien ne pouvait passer pendant une durée de quatre à six heures, puis qu'il y avait 2 000 messages en même temps.

Les fournisseurs submergés de services de téléphonie mobile ont mis leurs systèmes à la disposition des efforts de secours mais ils étaient souvent incapables de faire face au volume. Dans plusieurs cas, les diffusions SMS d'une organisation de secours ont causé des pannes de réseau de plus de quatre heures.

Néanmoins, les secouristes qui utilisaient les plates-formes SMS et Ushahidi ont vite reconnu leur potentiel. Après quelques jours, les équipes Ushahidi ont commencé à voir des ensembles d'emplacements et à identifier des coordonnées de localisation GPS. Les équipes de recherche et sauvetage ont commencé à les contacter quand elles ne



trouvaient pas les emplacements. Selon un chef d'équipe Ushahidi chez Tufts, «le troisième jour, FEMA (l'agence fédérale américaine de gestion des urgences) nous a appelés pour nous dire de continuer le travail de cartographie quoi que les gens en disent – cela permettait de sauver des vies».¹⁶

Plusieurs facteurs spécifiques à Haïti ont affecté les rôles qu'ont pu jouer les technologies médiatiques et numériques. Bon nombre d'entre eux sont liés au puissant voisin au nord de Haïti, les États-Unis. À bien des égards, la proximité de Haïti des États-Unis était un avantage énorme (et très inhabituel). Immédiatement après le tremblement de terre, le Président Obama s'est fortement engagé à appuyer les efforts de secours et a tenu sa promesse avec un engagement militaire et diplomatique considérable de la part des États-Unis. Ceci a augmenté les capacités mais compliqué la coordination. Les secteurs de technologie numérique et des médias ont bénéficié de cette influence politique qui a soutenu l'utilisation d'outils permettant aux informations qu'ils fournissaient de donner lieu à des actions et de les subventionner.

Les médias américains ont fait beaucoup de reportages sur le tremblement de terre, ce qui a augmenté les attentes au sujet de la portée des secours au sein d'une communauté influente de donateurs individuels des États-Unis. Plus de pressions ont aussi été exercées sur le gouvernement américain et sur le secteur humanitaire pour obtenir des résultats. Cette situation a été rendue encore plus complexe par l'arrivée d'un grand nombre de bénévoles, dont beaucoup venaient des États-Unis, qui n'appartenaient pas à des organisations officielles et n'avaient aucune expérience humanitaire préalable. Les répétitions inutiles et la confusion ont régné au sein des secours avec, notamment, des attentes déraisonnables en termes de coordination et d'assistance.

¹⁴ Interview par téléphone de Craig Clarke, le 15 décembre 2010.

¹⁵ Interview par téléphone, le 8 décembre 2010.

¹⁶ Table ronde au sujet de Haïti, Miami, le 24 mai 2010.

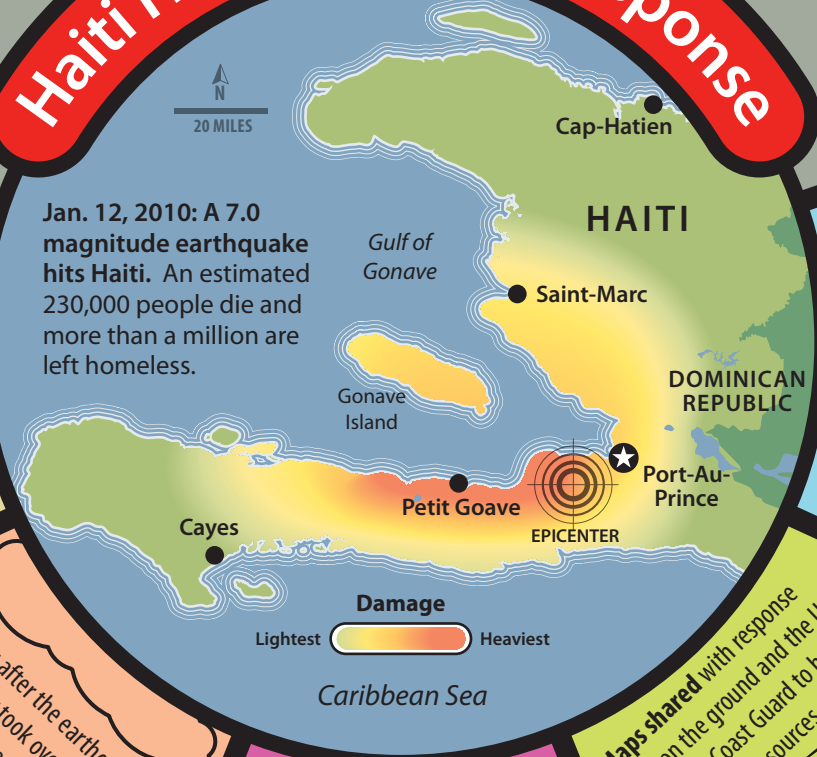
Media and Communications Ecosystem

The Haiti relief efforts quickly became a living laboratory for new applications of SMS texting, interactive online maps and radio-cell phone hybrids.

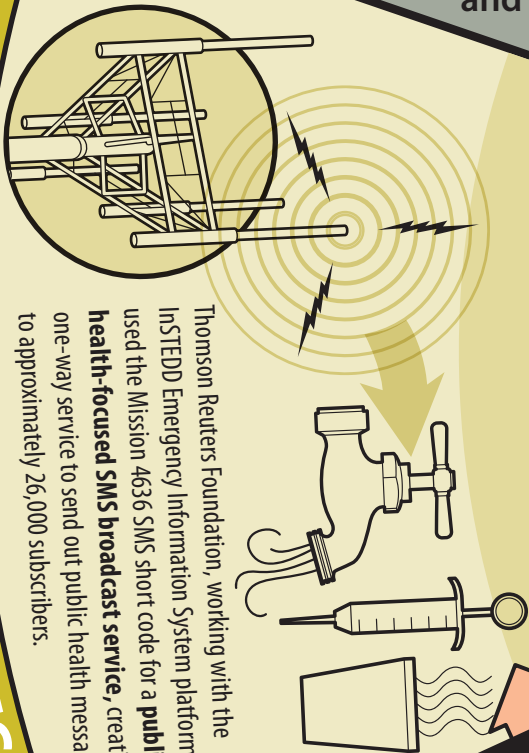
Shown below is a broad overview of five applications of how these media tools were applied to urgent tasks in the aftermath of the earthquake.

Haiti Humanitarian Response

Jan. 12, 2010: A 7.0 magnitude earthquake hits Haiti. An estimated 230,000 people die and more than a million are left homeless.



SMS BROADCASTS



Separate from the Short Code, International Federation of the Red Cross & Red Crescent (IFRC) institutes its own **SMS broadcast system** in partnership with the cell phone company **Voila**. IFRC issues public health messages on relief services, general health, hygiene, vaccines, sanitation, malaria, and HIV/AIDS and condoms, in both English and Creole. SMS blasts sent to all Voila subscribers.

Thomson Reuters Foundation, working with the INSTEDD Emergency Information System platform, used the Mission 4636 SMS short code for a **public health-focused SMS broadcast service**, creating a one-way service to send out public health messages to approximately 26,000 subscribers.



MISSION 4636

Use of Haitian diappora to crowdsource translation - volunteers gathered through **Messages (trigged with a translation and coordinates) streamed back to relief groups in Haiti.** **Messages (trigged with a translation and coordinates) streamed back to relief groups in Haiti.** **Messages (trigged with a translation and coordinates) streamed back to relief groups in Haiti.**

Energy for Opportunity and Stanford University enlist thousands of Kreyol (Creole)-speaking volunteers to **translate and categorize SMS messages** coming through 4636, while plotting the senders' locations on a map.

Short Code 4636 is provided as free service by cell phone company Digicel (Creole)-speaking Department, Frontline SMS, Medic and INSTEDD. The general population send information via text messages (SMS) using the short-code 4636.

* Later, Samasource took over the bulk of the translation and coding work as a long-term local solution.

Two weeks after the earthquake, **Crowdfunder** took over management of the message workflow becoming the "switchboard" for Mission 4636.

Internews provided humanitarian program "News You Can Use" to all radio stations. The program reported critical information about water distribution points, displaced persons camps and public health.

Information from local government officials and community and religious leaders was relayed to the general public via press conferences, interviews and field visits.

Information from the general public was conveyed back to the general public. SMS, call-in programs, and open mics at radio stations for people to make announcements and look for relatives and friends.

Radio broadcasts from Port-au-Prince provide most of the local coverage. Signal FM never stopped broadcasting throughout the crisis. Radio One, Radio Métropole, Radio Mélodie and others gradually recovered service.

Newspapers: Earthquake destroyed capacity to produce and distribute newspapers for weeks.

LOCAL MEDIA

Many organizations supported local media with technical equipment, training, cash grants, facilities.

Users of the maps included not just information technology platforms such as Ushahidi, but also large providers of humanitarian services:

- US Coast Guard
- US State Department
- World Food Program International
- Charity Water
- USAID
- Red Cross
- FEMA
- International Medical Corps
- SOUTHCOM
- OFDA
- UNDP

Users of the maps included not just information technology platforms such as Ushahidi, but also large providers of humanitarian services:



Maps shared with response teams on the ground and the US marines, US Coast Guard to help coordinate their resources and response.

Teams of volunteer translators and coders launch **haiti.ushahidi.com**, a web base platform to parse, sort, and geo-locate data on online maps.

Information stream coming into Ushahidi is from the 4363 SMS as well as from social media (e.g. Facebook, Twitter and blogs) from Haitians, together with reports from local and international media.

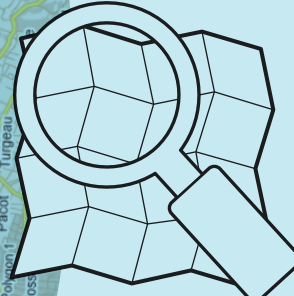
Volunteers at Fletcher School at Tufts University organize to provide technical support for an Ushahidi application. **Ushahidi@Tufts** establishes a direct live feed that plugs into the information stream from the 4636 Short Code.



GEO-TAGGING

Ushahidi @ Tufts later transfers its service to Haitian tech company 'Solutions' that had been developing a similar service "Noula."

The crowdsourced maps became the standard/default maps for responders.



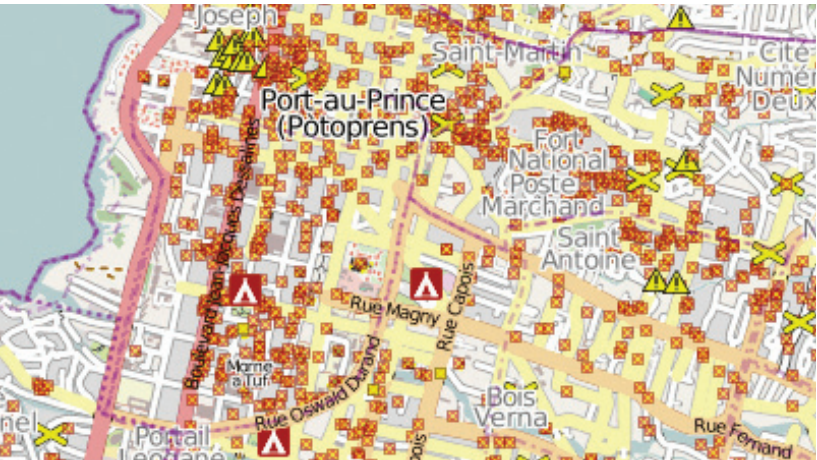
Humanitarian Open Street Map team (H.O.T.) build a functional dynamic map to help emergency services find their way to affected areas.

CROWDSOURCED MAPS

The diagram illustrates the main elements of the media and communications ecosystem, and does not show all the actors involved and the relationships between them. Available only in English.

4

Innovations



Le tremblement de terre de Haïti peut avoir servi de laboratoire d'innovation en secours d'urgence au sein des médias, mais il est encore difficile de fournir une évaluation globale des résultats. La plupart des organisations participantes sont encore toujours en train de recueillir des informations et d'évaluer les résultats. Certains des projets présentent des anecdotes fascinantes mais peu de données empiriques.

Toutefois, certaines tendances semblent se profiler. Tout d'abord, il y a l'importance des nouvelles technologies hybrides. Il y a longtemps que la radio est le moyen de communication le plus populaire de Haïti, mais une fois qu'on y ajoute la pénétration des téléphones mobiles, elle devient quelque chose de neuf et d'interactif. Les plates-formes mobiles ont permis la création de boucles d'informations en retour et de conversations pour donner aux secouristes humanitaires un accès à la voix des populations sinistrées. Les textos étaient une composante de cet hybride mais ils avaient aussi une importance propre. Les réponses par texto de Haïti ont généré des ensembles complets de données pour externalisation ouverte, localisation sur carte des incidents et demandes, ainsi que de nombreux cas individuels où la technologie s'est révélée précieuse pour les secours d'urgence.

Les innovations les plus remarquables en provenance de Haïti étaient:

- La conversion de données externalisées ouvertes en informations pouvant donner lieu à des actions.
- L'usage de diffusion de textos en cas de crise.
- L'externalisation ouverte de cartes ouvertes pour des applications humanitaires.

Des données externalisées ouvertes aux informations donnant lieu à des actions

L'utilisation d'informations externalisées ouvertes pour les secours de cette crise est un phénomène assez nouveau. Lors des efforts précédents, les informations ont surtout été recueillies pour informer ou tenter de comprendre quand, où et pourquoi ces événements se produisaient. Il est relativement rare que ces informations soient utiles pour les secours réels lors d'un problème spécifique. À Haïti, par contre, un nombre limité de secouristes humanitaires ont tenté d'inclure des informations externalisées ouvertes pour les aider à décider des endroits nécessitant des secours, pour envoyer des équipes de recherche et sauvetage, pour identifier les structures qui s'étaient effondrées et pour fournir des ressources. La nature de ces efforts n'était pas systémique. Ils étaient toutefois révolutionnaires.

Ces informations ont été utilisées par Ushahidi pour collecter, organiser et partager les informations critiques provenant directement de Haïtiens par textos envoyés sur des téléphones mobiles et réseaux sociaux (comme Facebook, Twitter et des blogs).

Les signalements de personnes piégées, d'urgences médicales et de besoins spécifiques comme eau, nourriture et abris ont été reçues et géolocalisées sur des cartes mises à jour en temps réel par un groupe international de bénévoles. Ces équipes de traducteurs et encodeurs bénévoles ont permis de lancer haïti.

ushahidi.com,¹⁷ une plate-forme basée sur le Web pour analyser, trier et géolocaliser les données qui ont alors été partagées avec les équipes de secours sur le terrain (autrement dit les équipes de recherche et sauvetage).

Ce processus exigeait une coordination entre technologues étrangers et fournisseurs de services téléphoniques mobiles haïtiens. Cette coalition a été issue de relations *ad hoc* organisées en bavardages Skype entre FrontlineSMS:Medic, InSTEDD, Ushahidi, et beaucoup d'autres. Le Département d'État américain a offert son appui au début du projet, ce qui a donné une crédibilité et un poids crucial aux négociations avec la société prestataire de services téléphoniques mobiles Digicel, la convainquant de participer à l'initiative à code court 4636.¹⁸

L'interface initiale a été construite par Brian Herbert d'Ushahidi avec l'aide de Robert Munro d'Energy for Opportunity.¹⁹ Elle était fonctionnelle quelques jours plus tard avec une installation de la plate-forme Ushahidi centrée sur Haïti. Patrick Meier d'Ushahidi a commencé et coordonné les tâches de traduction et de codage effectuées par des bénévoles de la Tuft University's Fletcher School of Law and Diplomacy de Boston. Ce groupe a adopté le nom de Ushahidi-Haiti @ Tufts pour ce travail. D'autres bénévoles se sont rassemblés par le biais des camps Crisis Commons,²⁰ de la Service Employees International Union (SEIU), et de beaucoup d'autres organisations du monde entier.²¹ Grâce à leurs efforts collectifs, plus de 1 500 messages ont été codés au cours des deux premières semaines.

Données externalisées ouvertes

Une coalition de bénévoles, d'organisations de technologie et de sociétés se sont réunies pour coordonner une série de signalements basés sur des données externalisées ouvertes pour obtenir des informations pouvant donner lieu à des actions. Plusieurs initiatives ont coopéré et partagé des données pour cet effort. Ces groupes comprenaient Digicel, Voilà, le Département d'État américain, Ushahidi, InSTEDD, FATEM, UnionHaiti, CrowdFlower, Samasource, 1000Jobs/Haiti, FrontlineSMS:Medic, la Thomson Reuters Foundation, la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (FICR), Sahana, Energy for Opportunity, Microsoft Research, et le Crisis Mapping Net.



¹⁷ <http://haiti.ushahidi.com>. Pour une description complète du processus de flux de données, voir Patrick Meier, "Ushahidi & The Unprecedented Role of SMS in Disaster Response," le 23 février 2010, Ushahidi Blog, <http://blog.ushahidi.com/index.php/2010/02/23/ushahidi-the-unprecedented-role-of-sms-in-disaster-response/>. Pour une chronologie narrative des événements et participants, voir "Collaborating organizations and history," Mission 4636, www.mission4636.org/history/.

¹⁸ Interview, Katie Stanton and Katie Dowd, juin 2010. Interview, Josh Nesbit, juin 2010.

¹⁹ www.energyforopportunity.org/.

²⁰ Crisis Commons est une «communauté composée d'un mélange de bénévoles autochtones, d'organisations de secours en cas de crise, d'organisations internationales d'aide humanitaire, d'organisations sans but lucratif et du secteur privé.» Les camps de crise «unissent les communautés cherchant des points communs et encouragent les innovations dans le domaine de l'utilisation de la technologie pour la mobilité et l'efficacité en temps de crise». <http://crisiscommons.org/about-us/>.

²¹ <http://haiti.crisiscommons.org/>. Interview, Chris Csikszentmihalyi, MIT Center for Future Civic Media, juin 2010. Voir "Ushahidi & The Unprecedented Role of SMS in Disaster Response," *Ibid.*

²² "The Heart and Soul of Mission 4636," Mission 4636, le 10 février 2010, www.mission4636.org/heart-and-soul/.

Deux semaines après le tremblement de terre, la société de travail à la demande CrowdFlower a pris en charge la gestion du flux de travaux des bénévoles pour «traduire, classifier et géocoder les messages», devenant ainsi le «standard» de la Mission 4636.²³ Ceci a aidé à rendre la plate-forme plus robuste et plus sûre.

Plus tard, Samasource, une société d'externalisation à conscience sociale, a établi un partenariat de travail à Haïti avec 1000 Jobs/Haïti à Mirebalais. Elle a pris à sa charge la plus grande partie du travail de traduction et de codage, environ trois semaines après le tremblement de terre, en tant que solution locale à long terme.²⁴

Cette activité a illustré deux autres efforts révolutionnaires: l'utilisation de la communauté haïtienne à l'étranger pour une externalisation ouverte des traductions et l'application par les bénévoles de données fournies localement pour renseigner des cartes créées depuis des endroits distants.²⁵ Les efforts combinés de la diaspora haïtienne et des technologues bénévoles a créé une solution pour rassembler et analyser une grande quantité de données, remplissant un vide structurel en gestion de données et permettant de traiter rapidement les informations des textos et autres sources.²⁶ Cet effort collectif a été appelé Mission 4636. Le site Web Haiti.ushahidi.com a enregistré plus de 3 500 messages reçus, dont 2 227 par SMS.²⁷

Une organisation qui a utilisé ces données était Sahana, un système de logiciel ouvert pour gestion de catastrophe issu des efforts de secours lors du tsunami. Une autre a été la Thomson Reuters Foundation, qui a mis les mises à jour des nouvelles à la disposition du public haïtien et de plusieurs organisations de secours humanitaires.

Réflexion à propos de l'expérience haïtienne: plusieurs éclaircissements Il a été important d'établir des systèmes de communication très rapidement après le tremblement de terre pour soutenir au maximum les secouristes au cours de ces premiers jours critiques. Leur implémentation a été accélérée par le consentement des fournisseurs de services téléphoniques haïtiens à permettre l'usage gratuit de codes courts SMS pour les messages humanitaires. Il est toutefois important de noter qu'une petite partie seulement des informations



initiales a été utilisée par les organismes chargés de l'implémentation outre les réponses aux incidents individuels. Ceci provenait du manque de relations établies d'avance des groupes s'occupant de technologie, ainsi que de leur incompréhension des formats d'informations utilisés par les organisations humanitaires. Ce n'est que plus tard que les organisations humanitaires ont pu établir des tendances sur la base de messages individuels.

L'usage de diffusion de textos en temps de crise

Le cas de Haïti présente un exemple inhabituel de déploiement de SMS en tant que système de communication à sens unique et en deux sens. Ceci comprend plusieurs applications remarquables de diffusion en masse de messages de santé publique.

La Thomson Reuters Foundation, travaillant avec la plate-forme InSTEDD Emergency Information System, a utilisé le code court SMS de la Mission 4636 pour un service de diffusion de SMS concernant la santé publique pour environ 26 000 abonnés.²⁸ La fondation a créé une liste d'abonnés basée sur les personnes qui avaient envoyé des textos à 4636 et sur une campagne à grand rayon d'action pour atteindre le public par textos, radio et bouche à oreille. Leurs messages se concentraient sur les besoins sanitaires élémentaires comme hygiène, abri et sécurité.²⁹

²³ Lukas Biewald, "Crowdsourcing the Haiti Relief," The CrowdFlower Blog, 12 29 janvier, 2010, <http://blog.crowdfunder.com/2010/01/crowdsourcing-the-haiti-relief/>.

²⁴ Leila Chirayeth Janah, "Samasource and CrowdFlower in Haiti, Rebuilding After a Crisis," *Huffington Post*, le 17 janvier 2010, www.huffingtonpost.com/leila-chirayeth-janah/samasource-in-haiti-rebui_b_426311.html. Voir aussi www.1000jobshaiti.org/1000jobshaiti/home.asp.

²⁵ Snode, interview.

²⁶ Nathan Hodge, "Texts, Tweets Saving Haitians from the Rubble," *Danger Room, Wired.com*, le 21 janvier 2010, <http://www.wired.com/dangerroom/2010/01/texts-tweets-saving-haitians-from-the-rubble/>.

²⁷ <http://www.mission4636.org/> and <http://haiti.ushahidi.com>.

²⁸ "Emergency Information Service helps thousands in Haiti: Text your location to 4636 to register," Reuters Alertnet, le 20 janvier 2010, www.alertnet.org/thenewsnewsdesk/126400923428.htm.

²⁹ Anastasia Maloney, interview, juin 2010. "Telephone survey of subscribers to the emergency SMS 4636 service," *Ibid.*

La Mission 4636 a remporté certains succès en tant que système de communications à sens unique et à deux sens, mais il est prouvé que le même code ne devrait pas être utilisé à ces deux fins. Les Haïtiens qui ont entendu des reportages selon lesquels ils pouvaient faire des demandes d'assistance par le biais de 4636 ont été frustrés quand il a semblé que les messages en sens unique leurs revenaient en réponse.

L'analyste civil travaillant chez les marines, Craig Clarke, a trouvé que cette expérience était un obstacle non négligeable. Les Haïtiens envoyaient des messages au code court 4636 pour alerter les autres des besoins en eau, nourriture et soins médicaux sur le terrain. En signalant leurs besoins grâce au code court, les Haïtiens s'attendaient à ce que les groupes de secours, notamment le United States Marine Corps arrivent à leur porte avec l'aide demandée. En ce sens, la stratégie du code court pour de l'assistance a été «douteuse» selon de nombreuses personnes.³⁰

De leur côté, les groupes médiatiques pouvaient collecter les données mais ne pouvaient pas fournir d'aide et avaient des communications irrégulières avec les organisations de secours qui pouvaient le faire. Comme un travailleur du groupe des médias l'a fait remarquer: «avec 4636, il y a eu de la confusion, les gens disaient que vous me disiez que vous pouviez m'aider mais tout ce que je reçois c'est un message sur la façon de me laver les mains. Le système était aussi encombré – pas de messages pendant plusieurs jours, puis sept messages».³¹

Thomson Reuters voulait que sa plate-forme soit à sens unique dès le début; l'incompréhension du public a été causée par l'utilisation du même code court dans des buts différents. Malgré cette confusion, les résultats globaux de la campagne de santé publique par SMS semble avoir été positifs. À la mi-avril 2010, Thomson Reuters a pris en charge une enquête par téléphone auprès de 450 abonnés, effectuée par une société haïtienne, le Centre de Formation et d'Encadrement Technique (CFET), pour évaluer l'impact du service SMS. Les abonnés ont réagi de façon positive: plus de 97 pour cent disaient que les informations reçues du service SMS 4636 étaient «pratiques» et «fiables», surtout les informations sur la santé. Plus important encore, 74 pour cent des abonnés ont dit qu'ils avaient modifié leur comportement sur la base d'informations fournies dans un message SMS 4636.³²

La Fédération internationale de la Croix-Rouge (FICR) a institué son propre système de diffusion par SMS, trois semaines après le tremblement de terre, en association avec la compagnie de téléphonie mobile Voilà. Elle a publié des messages sanitaires sur les services de secours, la santé en général, l'hygiène, les vaccins, le système sanitaire, la malaria et le VIH/SIDA et les préservatifs en anglais et en créole. Elle a publié ce service via SMS de la compagnie téléphonique et les messages ont été envoyés à tous les abonnés de Voilà plutôt qu'à une liste d'abonnés au code court. Cumulativement, la FICR a envoyé plus de 12 millions de messages. Toutefois, il y avait un manque de coordination entre les efforts parallèles. La FICR participe à des efforts semblables depuis des années et certaines des nouvelles organisations n'étaient pas suffisamment informées de ses antécédents.

La FICR a soigneusement évité toute attente que les diffusions de SMS publics puissent être traitées comme une ligne d'assistance comme elle n'avait pas les moyens de communiquer par SMS dans les deux sens. Pour les communications bidirectionnelles, la FICR a utilisé des mégaphones dans les camps et des interactions face à face de bénévoles. Elle a aussi établi une ligne d'assistance aux informations avec, à l'origine, 40 lignes, mais elles ont été si encombrées les 3-4 premières semaines qu'elle a ajouté 20 lignes de plus.

Potentiel du code court et préoccupations à son sujet

Les outils basés sur SMS ont démontré leur grand potentiel de prise en charge de la surveillance et de la responsabilité en ce qui concerne la fourniture de services. Ces mécanismes donnent plus de pouvoir aux personnes affectées par la crise mais ils peuvent présenter des difficultés aux organismes chargés de la fourniture de services qui ont tendance à utiliser des outils d'auto-surveillance plutôt que d'être surveillés par les bénéficiaires des services.

³⁰ Interview par téléphone, décembre 2010.

³¹ Table ronde au sujet de Haïti, Miami, le 24 mai 2010.

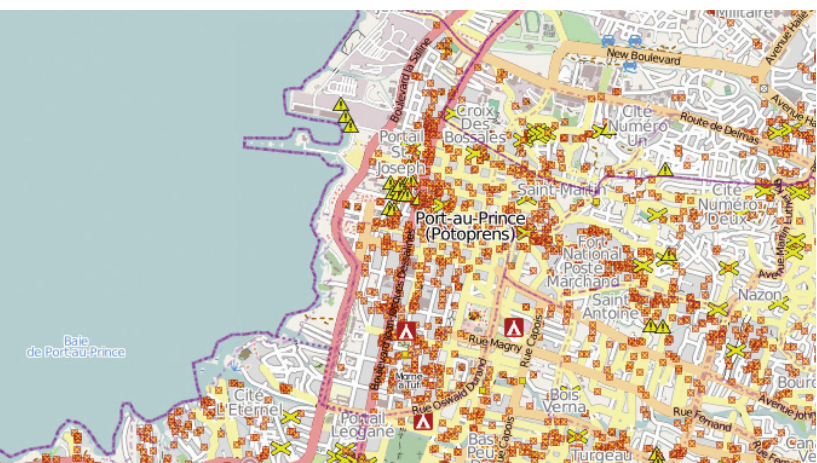
³² Anastasia Maloney, interview par email, septembre 2010.

La question de la surveillance est apparue dans un contexte différent, dans le domaine de la sécurité et de la vie privée, et toute personne essayant d'étendre le rôle des SMS et des plates-formes associées doit garder ces préoccupations à l'esprit. Dans de nombreux pays, les populations vulnérables peuvent s'exposer à des dangers encore plus grands en divulguant où elles sont ou en donnant d'autres informations confidentielles. À Haïti, beaucoup de ces préoccupations sont liées à l'utilisation des nouvelles plates-formes par des enfants, notamment des orphelins. On peut imaginer d'autres situations dans lesquelles l'accès de la police et de l'armée aux informations pourrait avoir des implications à long terme pour la sécurité. (Ceci aurait certainement été applicable à bien des moments de l'histoire haïtienne).

Externalisation ouverte de cartes ouvertes pour des applications humanitaires

L'un des plus grands problèmes des secours lors de crises en pays en développement semble être de trouver des endroits qui n'apparaissent sur aucune carte. Dans certains cas, les cartes n'ont jamais été réalisées, dans d'autres, des populations rurales se sont si rapidement rassemblées dans des zones urbaines que les cartes existantes sont vite périmées.

À Haïti, ces problèmes ont été abordés par un autre développement de la technologie de l'information, les OpenStreetMap (OSM) (cartes de rues ouvertes), l'initiative de création de cartes de Haïti utilisant les données externalisées ouvertes.



OpenStreetMap conçoit des cartes gratuites et ouvertes dans le monde entier, élaborées intégralement par des bénévoles qui font des levés avec GPS, numérisent des images aériennes et collectent des données géographiques de sources publiques. Dans de nombreuses parties du monde, OSM aide les communautés négligées à acquérir des services publics en les mettant littéralement «sur la carte». Quand le tremblement de terre a frappé Haïti, OSM avait déjà commencé à officialiser son équipe de cartographie de rues ouverte humanitaire (H.O.T.) pour aider les services d'urgence à trouver leurs chemins dans les zones sinistrées. La communauté OSM a été motivée par des incidents antérieurs qui ont illustré le besoin de cartographie en temps de crise, notamment le cyclone Katrina et le tsunami d'Asie en 2004.³³

Le premier problème qu'OSM a rencontré à Haïti était le besoin d'imagerie requise pour l'élaboration de cartes, activée normalement par une charte catastrophe. Ceci n'est pas disponible pour les communautés non humanitaires et il y a de fortes restrictions limitant leur usage. Au début, OSM n'a eu accès qu'à très peu de données et aucun cartographe n'était basé à Haïti. Par conséquent, la carte initiale a été élaborée à distance, avec peu de détails.³⁴

Toutefois, OSM a pu avoir accès à de nombreuses sources de données très détaillées, à accès normalement limité, de la National Oceanic and Atmospheric Administration (NOAA) (agence américaine d'observation océanique et atmosphérique), de Geo-Eye, Google, la Banque mondiale, Digital Globe, ImageSat Eros-B satellite, CNES Spot Image, JAXA/ALOS, et d'autres encore.³⁵ Ces informations ont été complétées par des données fournies par des bénévoles haïtiens avec des dispositifs GPS portables.

En ayant accès à des cartes inaccessibles auparavant et en élaborant rapidement une carte dynamique fonctionnelle, la version OSM est devenue la carte standard/par défaut des secouristes. Les utilisateurs comprenaient non seulement les plates-formes d'informations technologiques comme Ushahidi, mais aussi les grands fournisseurs d'aide humanitaire comme UNISAT, UNOCHA et la FICR.

Ce projet démontre l'efficacité de l'utilisation de données d'externalisation ouverte pour créer des cartes. Il y a encore des problèmes structurels à long terme pour la réplique de cet effort ailleurs mais ils sont moins techniques que culturels, organisationnels et politiques.

³³ Mikel Maron, interview, juin 2010. http://wiki.openstreetmap.org/wiki/Humanitarian_OSM_Team.

³⁴ http://wiki.openstreetmap.org/wiki/WikiProject_Haiti#2010_Earthquake_Response.

³⁵ http://wiki.openstreetmap.org/wiki/WikiProject_Haiti/Imagery_and_data_sources.

Ces problèmes comprennent la question de savoir si les organisations humanitaires peuvent s'adapter et inclure cette méthode dans la conception de leurs programmes. C'est pour cette raison qu'OSM se concentre sur l'établissement d'une équipe OpenStreetMap humanitaire (H.O.T.). Comme l'indique le site Web d'OSM, afin de jouer son rôle d'interface de rencontre entre les bénévoles et la communauté humanitaire, H.O.T. doit elle-même s'organiser. Cela signifie qu'elle doit devenir un véritable établissement organisé, soit sous forme d'entité indépendante, soit sous l'égide d'une ONG, d'un organisme ou d'une université effectuant un travail humanitaire."³⁶

Réaction humanitaire des médias et coordination locale

Les médias haïtiens locaux ont aidé à connecter les organisations internationales au public haïtien. Et l'engagement des sources d'informations humanitaires à Haïti a été remarquable pour sa préparation, la rapidité de ses réactions et ses tentatives d'intégration dans la culture locale. Il s'est aussi basé sur un sondage d'opinion dès le début de la crise et a créé le CDAC comme mécanisme de coordination et d'implémentation.

Plusieurs organisations se sont concentrées sur l'assistance aux initiatives médiatiques humanitaires locales, notamment Internews, IMS, L'association mondiale de radiodiffuseurs communautaires (AMARC), la Fédération internationale des journalistes (FIJ), l'UNESCO et Reporters sans Frontières. Ces groupes ont fourni des installations aux journalistes locaux (comme le Centre de Presse de RSF), des subventions en argent liquide et du matériel et une formation techniques.

La réaction d'Internews a eu plusieurs facettes. L'organisation possédait des fonds existants de la MacArthur Foundation et a presque immédiatement reçu une aide supplémentaire de la Knight Foundation et d'autres bienfaiteurs. Ceci a permis à une équipe complète de spécialistes en informations humanitaires d'arriver à Haïti dans la semaine suivant le tremblement de terre. Une fois que l'équipe a été déployée, les fonds ont été utilisés pour travailler avec les journalistes haïtiens à la création de programmes qui ont été diffusés dans les trois jours qui ont suivi l'arrivée de l'équipe. L'aide de la fondation a bientôt bénéficié de fonds supplémentaire du USAID's Office of Transition Initiatives (OTI) (Bureau des initiatives de transition de USAID) et des Emergency Response Funds (fonds d'urgence) gérés par UNOCHA. Ces fonds (publics et privés) ont aussi été utilisés pour encourager la communauté humanitaire à dialoguer avec la population sinistrée et offrir de nouvelles possibilités de communication.

Le 21 janvier, Internews a organisé un projet de reportage humanitaire, *Enfomasyon Nou Dwe Konnen*, (créole pour «Informations que vous pouvez utiliser», www.endk.info). Le programme a commencé sur les onze stations capables de diffuser à ce moment-là et a donné des informations critiques sur les points de distribution d'eau, le statut des camps de personnes déplacées et des conseils de santé publique. (Toutes ces stations avaient été affectées, avec des pertes comprenant des journalistes, des membres de leurs familles et leurs domiciles). À l'exception de Signal FM, ces stations avaient été rendues inutilisables un certain temps et ont repris leur diffusion plus de dix jours après le tremblement de terre. Celles qui avaient recommencé à diffuser devaient utiliser l'électricité de générateurs car l'électricité n'était pas encore restaurée dans la ville. Des stations supplémentaires ont recommencé à diffuser pendant cette période mais n'ont pas diffusé le programme *Enfomasyon Nou Dwe Konnen*.

La plupart des stations ont diffusé le programme dès qu'il est arrivé sur CD. Quelques semaines plus tard, le programme était disponible sur 27 stations et l'était déjà depuis plusieurs semaines sur RFI.³⁷ Internews a aussi distribué 9 000 postes de radio, dons du gouvernement américain³⁸ Internews a fait des enquêtes comprenant des interviews en direct, des groupes de discussion, des sondages du public et des données sur les besoins en informations reçues par SMS, encouragées par les stations de radio locales. Ceci a formé une base pour l'analyse des besoins du public et l'intérêt porté à leurs programmes et a créé les fondements de recherches continues auprès du public.³⁹

³⁶ http://wiki.openstreetmap.org/wiki/Humanitarian_OSM_Team/Haiti_Strategy_And_Proposal.

³⁷ Yves Colon, "Haiti tunes in and moves on," *Global Journalist*, le 26 mai 2010, www.globaljournalist.org/stories/2010/05/26/haiti-tunes-in-and-moves-on/.

"Haiti: Partnership between Internews and Radio France Internationale," *Internews Europe*, www.internews.fr/Haiti-Partenariat-Internews-Radio,498.

³⁸ Quintanilla, *Ibid.*

³⁹ Tous les rapports publiés sont disponibles sur le site Web du CDAC (www.cdac-haiti.org/resource/research).

IMS a envoyé une équipe à Haïti et a aidé à fournir des secours aux victimes du tremblement de terre. Avec l'ONG CartONG, IMS a fait une carte des besoins d'assistance de l'infrastructure des communications à Haïti. Les données obtenues ont été tracées sur une carte Google Earth interactive. IMS a aussi établi un The Baz Lanbi Media Center à Port-au-Prince pour héberger la National Association of Journalists in Haiti (AJH), le Groupe Medialternatif (GMA) et SOS-Journalistes, qui avaient perdu leurs bureaux dans le tremblement de terre.

AMARC a fait une évaluation urgente de l'état de la diffusion communautaire dans les zones affectées par le tremblement de terre et mobilisé les ressources et l'assistance techniques pour aider certains radiodiffuseurs. Le groupe a estimé qu'au moins douze stations de radio communautaires étaient situées dans les zones qui avaient été les plus gravement atteintes par le tremblement de terre. AMARC a rallié les radiodiffuseurs communautaires pour qu'ils appuient l'effort de secours international en organisant des appels diffusés et d'autres activités et fournissent une assistance directe (y compris des dons de matériel et fonds) aux radiodiffuseurs communautaires affectés par le tremblement de terre.

RSF a initialement établi un petit centre de communications d'urgence à Port-au-Prince pour aider les journalistes à faire des reportages sur les événements et à assister la population. Le centre était équipé d'ordinateurs portables, de téléphones mobiles et de générateurs fournis par Quebecor. Au début, il a été hébergé dans l'ambassade canadienne de Haïti, puis il a déménagé dans un bâtiment de Bourdon (où le bureau du CDAC de Haïti l'a rejoint plus tard). Le centre a à présent vingt postes de travail, une salle de conférence et une connexion Internet à large bande. Il héberge des programmes de formation et des événements de «rencontres avec la presse» entre médias humanitaires et locaux organisés par le CDAC.

IMS, en collaboration avec AMARC, Internews et l'Association haïtienne des journalistes travaille aussi à des enquêtes et évaluations des besoins de reconstruction et de développement futur des médias haïtiens.



Coordination pour élaborer une plate-forme pour trouver les gens

L'une des tâches les plus importantes après toute catastrophe est de trouver les disparus. La FICR avait effectué des recherches depuis des années dans différentes zones sinistrées et construit un site Web. Néanmoins, après le tremblement de terre de Haïti, plusieurs groupes différents ont créé de nouveaux sites et applications pour organiser ces informations. Elles comprenaient le The New York Times, CNN, le Haitian Earthquake Registry (haitianquake.com), le The Miami Herald, et Google.⁴⁰

Quelques jours plus tard, il était évident que ces efforts étaient superflus et potentiellement déroutants car ils essayaient de résoudre séparément le même problème, n'utilisaient pas de normes de codage communes et ne partageaient pas d'informations avec d'autres.

haitiquaken.com de Tim Schwartz a été le premier système en ligne à utiliser le People Finder Interchange Format (PFIF) créé après le cyclone Katrina. Bientôt les technologues (notamment Schwartz et Chris Csikszentmihalyi du Center for Future Civic Media de MIT, avec l'encouragement de Katie Stanton, qui travaillait alors pour le Département d'État) se sont rendu compte que combiner plusieurs projets en un seul système serait plus efficace.

⁴⁰ Interview, Katie Stanton et Katie Dowd, juin 2010. Interview, Chris Csikszentmihalyi, juin 2010. Julie Moos, "Google Centralizes Haiti People Finder; News Sites Share Data," PoynterOnline, le 18 janvier 2010, www.poynter.org/column.asp?id=176027&id=101.

Coordination entre les différents secteurs

Comme l'explique Schwartz: «l'idée de déménager sur Google était que tout le monde connaît Google et que nous pourrions convaincre les autres principaux protagonistes (le The New York Times, The Miami Herald, Facebook, CNN) de tout combiner en un système s'il était pris en charge par Google. C'était simplement une question d'importance au sein du secteur. Nous avons fourni à Google la base de données et les mises à jour de celle-ci pendant tout le déroulement de la catastrophe de Haïti, avec des versions mises à jour des données de la FICR (grâce aux équipes de l'Université de Californie Irvine et de l'équipe de Chen Li) et créé des systèmes de traitement de données non formatées de CNN et des affichages sur les forums pour que les bénévoles de la communauté haïtienne puissent les utiliser».⁴¹

L'outil unifié, hébergé par Google, est à présent réutilisable, extensible et fonctionnel en anglais, français, créole et espagnol.⁴² Il a aussi été utilisé pour réunir les personnes portées disparues après le tremblement de terre du Chili. Toutefois, ce processus pourrait être renforcé en améliorant les communications et consultations entre la FICR et les autres organisations.



Le CDAC était une autre innovation appliquée pour la première fois à Haïti. L'année précédant le tremblement de terre de Haïti, un groupe d'organisations humanitaires et de développement de médias avait établi le CDAC pour se préparer aux crises futures. Ce groupe comprenait UNOCHA, Internews, le BBC World Service Trust, la Thomson Reuters Foundation, Save the Children, la Croix-Rouge irlandaise et la Croix rouge anglaise et IMS.⁴³ Le CDAC n'avait jamais participé officiellement aux secours en cas de crise avant le tremblement de terre de Haïti mais ses membres ont vite décidé d'utiliser ce mécanisme pour tenter de coordonner leur aide.

La coordination du CDAC a aidé à accélérer l'implémentation de projets en permettant aux secouristes de partager des plans, d'établir des relations avec les organisations humanitaires et de présenter un effort cohérent et subventionné aux partenaires potentiels parmi les médias haïtiens.

Les organisations membres du CDAC ont débarqué à Haïti quelques jours après le tremblement de terre et ont vite entamé le travail de sondages, de conception de programmes et de coordination humanitaire. CDAC reconnaît qu'il y a des problèmes systémiques de manque de confiance entre les différents organismes chargés de l'application du programme, ainsi qu'entre ceux-ci, le gouvernement et les médias. Il essaie donc de diminuer les tensions et d'encourager les dialogues entre ces secteurs.⁴⁴

Reconnaissant la valeur du CDAC, UNOCHA a demandé à Internews de prendre la tête du groupe de travail nouvellement créé pour les communications avec les bénéficiaires des secours au sein de l'effort global de coordination humanitaire. Ceci a placé les informations humanitaires au cœur des secours, et non pas en marge, et a permis une relation continue entre les organisations d'informations humanitaires et les autres groupes de secours, y compris le gouvernement haïtien.

En outre, UNOCHA a intégré le CDAC dans le mandat du personnel déployé, pour mettre spécifiquement l'accent sur les communications avec les bénéficiaires des secours. Ce changement institutionnel a complété la progression du CDAC à un rôle de chef de «grappe» et a assuré qu'UNOCHA affecte du personnel à la facilitation des secours humanitaires dans le domaine de l'information. OCHA a aussi joué un rôle de coordination au niveau du siège principal les trois premiers mois des secours, organisant des réunions régulières du groupe CDAC à un niveau global, en se concentrant sur l'optimisation de la coordination sur le terrain à Haïti.

⁴¹ Interview par email de Tim Schwartz, le 23 décembre 2010.

⁴² <http://haiticrisis.appspot.com/>.

⁴³ Site Web de CDAC: www.cdac-haiti.org.

⁴⁴ Interview de Jacobo Quintanilla, mai 2010.



Implications et étapes suivantes



Les progrès des communications humanitaires, tout comme leurs limitations, impliquaient deux éléments: technologie et communauté. Beaucoup de problèmes étaient causés par le manque de familiarité entre les communautés impliquées, qui partageaient une mission commune mais pas un langage commun. Jusqu'à présent, la communauté des secouristes n'a pas bénéficié de l'occasion de rassembler les principales parties aux efforts de secours pour une discussion franche et constructive. Une telle réunion devrait inclure les représentants des forces armées, les organisations humanitaires, les groupes d'assistance médiatique et la société civile et les médias haïtiens. Sans gamme complète d'acteurs, ni les réussites ni les obstacles ne pourront être identifiés correctement.

Les secours de Haïti étaient motivés par le besoin d'assistance en temps de crise urgente. Parmi les outils d'information humanitaire disponibles, la radio s'est avérée le moyen le plus efficace de partager les informations avec la communauté et de distribuer les informations aux populations affectées.

La messagerie textuelle a été une autre source importante d'informations pendant la crise, mais avec de fortes limitations. La limite de la longueur des textos signifiait que ceux-ci prêtaient parfois à confusion et incompréhension. La radio permettait non seulement de fournir des informations plus complètes et plus détaillées que les textos mais facilitait un dialogue exact en temps réel car les gens qui téléphonaient pouvaient avoir une réponse immédiate des radiodiffuseurs.

Le code court SMS, les traductions distribuées et la cartographie ont été indéniablement utiles à Haïti et cette expérience suggère qu'une application plus systématique leur permettrait une contribution nettement plus importante lors d'une crise future. Pour aboutir à cela, un dialogue bien plus poussé entre médias, organisations humanitaires et secteurs gouvernementaux est nécessaire. La principale organisation chargée des efforts de recherche et de sauvetage, l'armée américaine, n'avait qu'une conscience limitée des nouveaux outils, certaines organisations humanitaires n'en avaient aucune.

Il est peu probable qu'un seul outil universel apparaisse pour répondre aux besoins en informations humanitaires. Nous devons plutôt nous attendre à une évolution des différents réseaux et communautés, avec plusieurs outils et solutions. Nous devrions aspirer à des processus de conception souples, extensibles et disponibles pour la prochaine crise.

Bien que les innovations médiatiques à Haïti aient eu un impact relativement faible au moment même, leur implémentation a présenté une preuve irréfutable de leur potentiel. Il est de plus en plus facile pour les populations d'accéder aux médias numériques et de créer de nouvelles plates-formes. Il faudrait établir de nouveaux partenariats dès à présent pour articuler leurs contributions aux efforts humanitaires lors des crises futures.

Conclusions

Au minimum, deux conversations séparées ont actuellement lieu au sujet du rôle des médias et de la technologie en temps de crise. L'une d'entre elles se concentre sur les communications avec les communautés sinistrées, l'autre sur l'usage de la technologie pour gérer et faire progresser les secours humanitaires.

Pour que le secteur technologique continue à travailler au sein des secours humanitaires, il doit aborder les obstacles au travail avec les organisations humanitaires, notamment la fiabilité, le professionnalisme, la reconnaissance des principes humanitaires et le besoin de s'y conformer, ainsi que l'officialisation des relations. Relever ces défis sera crucial pour étendre et intégrer les nouvelles technologies.

Toutefois, pour y aboutir, les deux côtés devront surmonter leur division culturelle. Pour ceux qui travaillent avec les nouvelles technologies, un travail indépendant supprime les allégeances aux modèles existants qui sont peut-être dépassés. Découvrir quelle est la relation adéquate à établir avec les institutions est essentiel pour des applications pratiques et positives de la nouvelle technologie aux secours humanitaires.

De son côté, la communauté chargée des secours humanitaires doit élaborer des mécanismes d'apprentissage dans sa conception et gestion de programmes. Malgré les nombreuses anecdotes concernant les effets, il y a peu de données qui démontrent l'efficacité. De nombreuses meilleures pratiques ont été identifiées mais relativement peu d'entre elles ont été appliquées systématiquement. La conception de projet doit inclure un apprentissage et un partage des meilleures pratiques en tant qu'entrée et résultat.

Le processus de création de nouveaux modes de collaboration entre différentes cultures organisationnelles ne sera ni rapide ni facile. Toutefois, de nombreuses parties impliquées, parmi tous les membres de l'équation, reconnaissent qu'une telle collaboration est prometteuse. La question n'est pas de savoir si ce processus progressera mais comment.

1. Développement et coordination sectoriels. La communauté d'implémentateurs reconnaît maintenant qu'elle constitue un domaine émergent:

- La communauté technologique reconnaît le besoin de rapprocher son travail des codes de conduite humanitaire et de concevoir des principes d'engagement communs.
- Cette communauté cherche activement à organiser des forums continus de coordination, apprentissage et meilleures pratiques. Le CDAC et les événements de Crisis Mappers en sont deux exemples.

2. Intégration de la technologie dans les secours humanitaires. Le secteur du développement des médias et les communautés de la technologie de l'information reconnaissent la valeur de l'engagement auprès du secteur humanitaire, mais les processus restent incertains:

- Les communautés technologiques et médiatiques reconnaissent que les secouristes non officiels jouent un rôle positif lors de crises et refusent de se limiter à aligner leur travail sur les institutions humanitaires officielles.
- Une meilleure défense de leur cause, plus de travail de préparation et des exercices de simulation entre médias, développeurs de nouvelles technologies et organismes humanitaires (de l'ONU et des ONG internationales) doivent être entrepris pour que médias humanitaires et nouvelles technologies deviennent monnaie courante lors des secours d'urgence futurs.

6

Recommandations

Des recommandations spécifiques sont énoncées ci-dessous. Elles sont censées souligner les priorités des étapes suivantes par secteur. Une recommandation primordiale pour tous les secteurs est qu'il faut mieux défendre cette cause pour établir la base d'une compréhension entre gouvernements, donateurs et communautés humanitaires au sujet du rôle et des besoins de coordination des efforts médiatiques et technologiques.

Pour tous

A. Les mécanismes divers utilisés pour coordonner le travail de secours humanitaires devrait intégrer un enseignement commun sur la préparation aux crises, les interactions pendant les opérations et l'obtention de fonds. Ils devraient aussi inclure des mesures de promotion de la coordination avec les médias et secours d'urgence locaux.

B. Toutes les communautés participant aux secours humanitaires, surtout les nouveaux acteurs du secteur technologique, doivent veiller à avoir établi des mécanismes de coordination pour leur secteur et communiquer et coordonner leurs efforts.

C. Les médias et développeurs de nouvelles technologies ainsi que les organisations humanitaires (ONU et ONG) devraient participer à des exercices de préparation et de simulation pour intégrer complètement les médias humanitaires et les nouvelles technologies dans les secours lors de crises futures. Ce processus aidera à identifier les modèles d'interaction des institutions officielles et des efforts s'organisant eux-mêmes sur le terrain durant les secours humanitaires.

D. Tous les secteurs doivent faire une meilleure utilisation stratégique des forums et mécanismes de coordination comme le CDAC, la International Conference for Crisis Mapping (conférence internationale de création de cartes lors de crises) et les grappes humanitaires comme UNOCHA, pour veiller à l'intégration de la technologie dans les secours humanitaires. Ces forums devraient être utilisés pour tester les nouveaux modèles et plates-formes.

E. Les secouristes et technologies devraient être proactifs et plaider la cause des nouvelles plates-formes auprès des gouvernements, organisations internationales et parties du secteur privé comme les sociétés de télécommunications. Ces entités devraient améliorer la résistance de l'infrastructure de télécommunications, les systèmes d'alerte anticipée et la préparation des organismes régulateurs en prévision de crises potentielles.

Pour les secteurs de technologie et de développement de médias

A. La communauté de développement de médias devrait accorder une priorité à la restauration des capacités des radios locales et veiller à aider les médias locaux à réagir adéquatement en temps de crise. Au fur et à mesure de l'expansion et des essais de nouvelles plates-formes et technologies, il ne faut pas oublier que la radio locale est encore toujours la principale source d'informations d'une énorme majorité de la population mondiale.

B. Les technologues participant à des opérations humanitaires doivent veiller à ce que leurs plates-formes et outils connectent avec les médias locaux et soient intégrés dans leurs opérations quotidiennes en cas opportun.

C. La communauté de cartographie de crise devrait développer un cadre de coopération entre la communauté bénévole locale et le système humanitaire existant pour veiller à établir des relations plus étroites entre initiatives futures et opérations de secours humanitaires traditionnelles.

D. Les praticiens de divers secteurs de la communauté d'informations humanitaires devraient participer à un wiki ou centre de recherche pour se communiquer les meilleures pratiques.⁴⁵

E. Les secteurs de technologie et de développement de médias devraient être prêts à collaborer avec toute une gamme d'organisations de secours humanitaires, officielles et non officielles.

F. Les secteurs de technologie et de développement de médias devraient se familiariser avec la nouvelle architecture du système humanitaire, surtout en ce qui concerne les ensembles thématiques (Protection, Santé, Abri) pour mieux collaborer avec lui.

G. Pour soutenir leurs idées, les secteurs de développement de technologie et de médias devraient mettre sur pied des stratégies pour plaider leur cause auprès des donateurs bilatéraux et multilatéraux, des gouvernements, des organisations humanitaires, des médias et du secteur privé, tout particulièrement des sociétés de télécommunications.

⁴⁵ Voir le wiki d'ICT4Peace Foundation, <http://wiki.ict4peace.org/w/page/17234280/FrontPage>

H. Il faudrait prioriser la sécurité des données et tester les modèles avec les différentes technologies et implémentateurs de médias pour veiller à ce que les données recueillies soient sûres et ne mettent pas en danger ceux qui envoient leurs informations au cours d'une phase quelconque d'une crise.

I. Les professionnels en communications humanitaires devraient prendre des mesures pour améliorer leurs capacités de gestion de programme et reconnaître que la grande puissance de leurs outils d'information peut être sapée par de mauvais systèmes d'implémentation.

J. L'utilisation de codes courts lors de crises humanitaires doit être accompagnée de protocoles créant des codes courts différents pour les messages entrants et sortants.

K. Les technologues devraient comprendre le mandat bien établi de la FICR pour retrouver la trace des personnes disparues et réunir les familles, et renforcer le travail de la FICR plutôt que de se lancer dans des initiatives parallèles.

L. Le secteur du développement de technologie et de médias doit établir des mécanismes de coordination pour éviter les répétitions inutiles des efforts et les initiatives qui se font concurrence. Ceci devrait être lié aux mécanismes de coordination établis de la communauté humanitaire pour assurer les croisements et éviter les répétitions inutiles.

Pour le secteur humanitaire

A. Le secteur humanitaire doit reconnaître le rôle vital que les informations jouent dans toute situation de crise et le fait que les organisations de développement de médias et la communauté technologique non officielle sont de plus en plus présentes lors des crises humanitaires et devraient être considérées comme des acteurs importants de la sphère humanitaire.

B. Les organisations humanitaires devraient reconnaître que les besoins en informations des populations locales en temps de crise exigent plus que les messages émanant de la communauté humanitaire transmis par médias traditionnels et SMS. Il faut plutôt un dialogue entre la communauté humanitaire et la population sinistrée par le biais des médias locaux (traditionnels et nouveaux) pour créer une plate-forme de discussion.

C. Les organisations humanitaires devraient rechercher des occasions officielles et non officielles de coopération avec le secteur technologique via la International Conference on Crisis Mapping and Crisis Commons et faciliter la participation de technologues aux planifications humanitaires importantes et aux forums concernant la politique à appliquer.

D. Les organisations humanitaires devraient consacrer des ressources à la structuration d'informations disponibles et utiles afin d'en faire des données pouvant donner lieu à des actions et y faire participer des fournisseurs de technologie de l'information pour identifier ce qui est nécessaire pour augmenter les capacités de leurs systèmes de gestion de données.

Pour les gouvernements nationaux et les donateurs

A. Les donateurs devraient développer des mécanismes de financement suffisamment rapides pour réagir rapidement aux besoins urgents d'informations et assez souples pour répondre aux nouveaux besoins et occasions apparaissant dans les zones en crise.

B. Les gouvernements et les organisations donatrices devraient reconnaître que les systèmes qui prennent en charge les flux d'informations bidirectionnels entre secouristes et populations affectées sont un élément critique des secours humanitaires.

C. Les donateurs publics et privés devraient aider les organisations techniques et de développement de médias qui utilisent la gestion des informations humanitaires comme base de leurs travaux.

D. Les donateurs devraient jouer un rôle de ralliement pour pousser l'utilisation de la technologie de l'information dans la préparation et les secours humanitaires.

Chronologie

Événements et des efforts de secours du secteur médiatique/technologique après le tremblement de terre de Haïti

Le 12 janvier 2010: un tremblement de terre d'une magnitude de 7,0 frappe Haïti. Environ 230 000 personnes meurent et plus d'un million sont sans abri.

Première semaine

du 13 au 16 janvier 2010

Lancement

- Le 13 janvier, le jour après le tremblement de terre de Haïti, une réunion d'urgence du comité directeur du CDAC établit le groupe du CDAC chargé des opérations à Haïti.
- Les diffusions de radio limitées de Port-au-Prince assurent la plus grande partie de la couverture locale.
- Dans tout le pays, différentes organisations cherchent la meilleure application possible de la technologie haïtienne disponible.
- Internews, qui avait déjà un projet à Haïti, retrouve des employés locaux et déploie du personnel international. Des productions humanitaires commencent à être diffusées dans tout Port-au-Prince.
- Du matériel de diffusion de réserve et une station radio «dans une valise» sont envoyés dans le pays sur le premier avion de USAID.
- La Thompson Reuters Foundation lance son service d'informations d'urgence (EIS), un système transmettant des informations des survivants de la catastrophe et à ceux-ci par textos.
- Le bureau de l'ONU pour la Coordination de l'aide humanitaire (OCHA) aide à la coordination entre les membres du CDAC au niveau mondial et charge Internews de la coordination des membres sur le terrain. OCHA coopère aussi étroitement sur le terrain pour assister ce travail.
- Josh Nesbit de FrontlineSMS:Medic et Katie Stanton du Département d'État américain contactent Digicel, un fournisseur haïtien de services téléphoniques mobiles, qui offre le code «4636» comme service gratuit pour les efforts de secours et de sauvetage.
- Vodident établit la connexion de données avec Digicel et les messages envoyés sont recueillis sur une plate-forme logicielle créée dans les heures qui suivent la dévastation.
- Energy for Opportunity et Stanford University mobilisent un flux de travail faisant appel à des milliers de bénévoles parlant kreyol (créole) pour traduire et classer les textos tout en indiquant les endroits où se trouvent les expéditeurs de ces messages sur une carte.
- Les messages (qui ont à présent été triés, traduits et accompagnés de coordonnées) sont renvoyés aux groupes de secours à Haïti. Parmi les groupes de bénévoles les plus actifs est l'Union Haïti de Montréal, qui organise des équipes de bénévoles parlant kreyol qui travaillent 24 heures sur 24. Des membres de la Service Employees International Union se joignent à eux partout aux États-Unis.

- Ce système est rapidement élaboré – passant de sa conception à son lancement en 48 heures à peine – rassemblant un groupe mondial de chefs de file en technologies mobiles, gestion de contenu et secours en temps de crise. Ces bénévoles édifient une architecture robuste qui comprend ActiveXperts, Energy for Opportunity, The ExtraOrdinaries, FrontlineSMS:Medic, Google.org, MIT Media Lab, Sahana, Stanford University, le Département d'État américain, Ushahidi et Totident.
- La Thompson Reuters Foundation rassemble et dissémine des informations vitales avec leurs partenaires techniques InSTEDD. Ils rendent public le code court sur la radio locale, faisant connaître le service à une grande partie de la population haïtienne.
- Quelques jours plus tard, ce projet est intégré dans un effort de secours beaucoup plus étendu. Les étudiants de la Fletcher School à Tufts University s'organisent pour fournir un soutien technique pour une application Ushahidi. Ushahidi lance une version de son projet source libre dans les heures qui suivent le tremblement de terre, permettant aux utilisateurs de tracer les coordonnées des informations de crise sur le terrain.
- Le système d'appel Ushahidi est en place le 13. Le 18, Ushahidi Haïti est directement relié à la source en direct 4636. Les marines américains commencent à prendre les messages transmis et affectent des effectifs à leur surveillance et à leur réponse.

Deuxième semaine

**du dimanche 17 janvier
au 23 janvier 2010**

Expansion des secours

- Les membres de l'effort de secours commun reconnaissent qu'Ushahidi est une source extrêmement précieuse et établissent un contact direct avec Ushahidi@Tufts, permettant une coordination des secours en réponse aux messages pouvant donner lieu à des actions. Les gardes-côtes américains se joignent aux marines pour apporter des secours, sous les ordres de la «Southern Command».
- Internews déploie des spécialistes en médias et des techniciens radio. L'équipe de secours commence par une évaluation des besoins en informations des stations de radio locales.
- Les équipes IMS et AMARC arrivent, commencent leur évaluation des informations et des médias et offrent leur assistance aux journalistes locaux.
- Le 21 janvier 2010, le programme humanitaire «*Enfomasyon Nou Dwe Konnen*» est livré à toutes les stations de radio pour qu'elles commencent à le diffuser en épisodes de sept minutes.

Troisième semaine

du 24 au 30 janvier 2010

Devenir une source digne de confiance

- CrowdFlower a fait don de sa plate-forme de microtasking pour héberger le service de traduction. Ensuite, un partenaire de longue date, Samasource, se joint à elle. Samasource est une organisation sans but lucratif qui fournit du travail informatique aux femmes, aux jeunes et aux réfugiés vivant dans la pauvreté. Samasource avait formé plus de cent travailleurs à Haïti et avait signé un accord avec des travailleurs de Haïti quelques heures à peine avant le tremblement de terre.
- Les services de traduction en anglais haïtiens sont transférés d'Ushahidi à CrowdFlower (le 27/28 janvier 2010).
- Pendant que les efforts d'urgence se poursuivent, de plus en plus d'organisations utilisent les cartes externalisées ouvertes pour planifier leurs efforts d'aide. Elles comprennent la Croix-Rouge, Plan International, Charity Water, le Département d'État américain, International Medical Corps, AIDG, USAID, FEMA, les gardes-côtes américains, le Programme alimentaire mondial, SOUTHCOM, OFDA et UNDP.

Quatrième semaine

du 31 janvier au 6 février 2010

Préparation du passage à un service basé à Haïti

- Microsoft Research s'associe à Mission 4636 pour créer des technologies linguistiques kreyol-anglais. Les messages et traductions ont déjà été utilisés pour augmenter la précision du système de traduction automatique Bing.

Cinquième semaine et plus tard

**En commençant la semaine
du 7 février 2010**

Le transfert à Haïti

- Les services de traduction haïtiens passent à Samasource (cela commence fin février) et sont entièrement transférés à Haïti début avril.
- L'initiative de cartographie de crise à Ushahidi@Tufts entame aussi le transfert de son service à Haïti, s'associant avec une société technologiques locale, Solutions, qui a développé «Noula», un service de signalement d'urgences semblable, avec un nouveau numéro, 177.