

LES DÉFIS EN MATIÈRE DE GESTION DE L'INFORMATION

Ce document est le premier d'une série d'articles de l'Initiative WWP sur la gestion de l'information, qui couvre les sujets suivants :

1. Les défis en matière de gestion de l'information liée aux programmes sociaux brésiliens : l'expérience du SAGI;
2. L'outil de consultation, sélection et extraction des données répertoriées dans le Registre unique (CECAD);
3. L'élaboration de cartes de la pauvreté et des opportunités, et des services publics;
4. Le recensement du système unifié d'assistance sociale (SUAS).

Ces documents décrivent le fonctionnement des outils qui appuient les activités du Ministère du développement social et de la lutte contre la faim (MDS) en matière de gestion, de suivi et d'évaluation des programmes sociaux. Ils évoquent les difficultés rencontrées et les solutions mises en œuvre pour y remédier.

L'un des principaux défis en matière de gestion de l'information liée aux programmes sociaux brésiliens tient à la nécessité de répondre à la demande d'informations adaptées aux besoins des utilisateurs et des différents systèmes utilisés. Les responsables chargés de la gestion des programmes et de prise des décisions doivent en effet pouvoir s'appuyer sur des données pertinentes, récentes et facilement accessibles.

L'un des enseignements tirés par le Secrétariat chargé de l'évaluation et de la gestion de l'information (SAGI), rattaché au Ministère, est d'anticiper les besoins des utilisateurs en introduisant de nouvelles fonctionnalités et de nouveaux outils. Depuis 2004 (soit bien avant l'adoption en 2011 de la Loi sur l'accès à l'information), le SAGI applique une politique favorisant la transparence et le contrôle de la société sur ses activités ¹.

L'expérience montre qu'il n'est pas toujours possible, en dépit des efforts déployés, de satisfaire les besoins réels des utilisateurs, qui ne trouvent pas toujours dans les bases de données les informations précises qu'ils cherchent.

Une grande partie de ces besoins demeurent cependant invisibles. Par exemple, si le CECAD (voir article n° 2 de cette série) compte plus de 30 000 utilisateurs, seuls 23 d'entre eux ont jusqu'ici fait part de leurs critiques ou de leurs suggestions, et l'on ignore à peu près tout de l'utilisation que font les 29 977 autres utilisateurs ² de cet outil. Quels sont leurs besoins? Comment utilisent-ils ces données? Les responsables de la gestion de l'information sont donc confrontés au défi de satisfaire des besoins multiples, y compris ceux des utilisateurs « invisibles ».

1 La Loi sur l'accès à l'information (loi fédérale n° 12527/2011) régit le droit constitutionnel à l'accès à l'information publique. Entrée en vigueur en mai 2012, elle établit des mécanismes permettant à n'importe quelle personne physique ou morale, sans avoir à fournir de raison, d'accéder aux informations de nature publique des organismes publics.

2 Les « utilisateurs invisibles » sont les utilisateurs des systèmes de gestion de l'information qui n'adressent aucune question ni aucune réclamation au service concerné, mais qui utilisent fréquemment les outils disponibles sur le site du SAGI.

Il n'existe pas de définition unique du terme « information ». Celle-ci dépend du contexte et des besoins de l'utilisateur, ainsi que de sa capacité à gérer et à comprendre l'information. La principale difficulté liée à la gestion de l'information consiste, par conséquent, à la rendre accessible en fonction des besoins et des contraintes de temps des utilisateurs.

Les professionnels de la gestion de l'information doivent posséder de nombreuses compétences, et notamment les connaissances techniques nécessaires pour parvenir aux résultats attendus ou présenter l'information sous forme de tableaux, de graphiques, de textes et/ou de cartes. Dans ce domaine, la gestion de délais, les compétences techniques et la qualité des données jouent toutes un rôle essentiel pour donner aux utilisateurs rapidement accès à des informations utiles.

Principaux outils de gestion de l'information utilisés par le SAGI

Depuis sa création en 2004, le SAGI, un service du Ministère du développement social et de la lutte contre la faim entièrement dédié à la gestion de l'information, recueille des données et forme ses équipes aux nombreuses techniques de présentation et, plus récemment, d'analyse de l'information.

Il a pour mission d'identifier les besoins dans ce domaine ainsi que les problèmes rencontrés par les responsables chargés de la gestion des programmes et de la prise de décisions en vue de leur proposer des solutions susceptibles de faciliter leur travail. Le SAGI développe et gère les bases de données utilisées par les différents programmes du Ministère. Il crée également les outils qui permettent aux autres services du Ministère de mener à bien leurs activités de suivi et d'évaluation.

Outre l'élaboration des outils de gestion des données provenant du Registre unique et d'autres sources, il met au point des applications permettant de créer des cartes, des images satellite et des textes à partir d'enquêtes qualitatives et de documents pertinents.

Principaux outils :

1. La matrice d'information sociale (MI Social)

Cet outil simple d'utilisation et accessible au public, permet d'organiser les informations relatives aux programmes du Ministère du développement social et de la lutte contre la faim et collectées à partir de 2004. L'utilisateur peut effectuer des recherches dans des champs prédéfinis (par ex. au niveau du pays, des régions, des États, des municipalités ou dans autres zones) et d'afficher les résultats dans le format choisi (tableau, graphique ou carte). Cette matrice constitue également la principale source d'informations pour d'autres outils.

http://aplicacoes.mds.gov.br/sagi-data/misocial/tabelas/mi_social.php

<http://www.mds.gov.br/sagi> (voir lien « Matriz de Informação Social »)

2. L'outil de consultation, sélection et extraction des données répertoriées dans le Registre unique (CECAD)

Cet outil permet d'accéder aux données des personnes et des familles inscrites au Registre unique. Il joue un rôle précieux dans la planification et la mise en œuvre des programmes sociaux à tous les niveaux administratifs. Comme il s'agit d'informations confidentielles, un mot de passe est nécessaire.

www.mds.gov.br/sistemagestaobolsafamilia

<http://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/cecad/auth/>

3. Les rapports sur l'information sociale (RI Social)

Ils fournissent des données spécifiques sur les programmes, les activités et les services en lien avec les politiques de transferts monétaires, d'assistance sociale, de sécurité alimentaire et nutritionnelle et d'intégration productive menées dans les municipalités et les États. Disponible en libre accès.

<http://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/Rlv3/geral/index.php?kseg=1>

4. Le recensement du système unifié d'assistance sociale (SUAS Census)

Il fournit des informations sur les locaux, les structures de gestion, les effectifs des différents services sociaux ainsi que les services et prestations qu'ils proposent. Disponible en libre accès.

<http://www.mds.gov.br/sagi/censosuas>

Pour consulter l'ensemble des recensements, cliquer sur la fenêtre Gestão do SUAS.

5. MapaSAN

La carte de la sécurité alimentaire et nutritionnelle (MapaSAN) est un outil de collecte annuelle des données qui contribue à l'amélioration de la gestion des politiques et du système national de sécurité alimentaire et nutritionnelle (SISAN) à tous les échelons administratifs.

<http://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/portal/?grupo=5>

6. PAA Data

Cet outil permet de consulter des informations sur le programme d'acquisition d'aliments (PAA) et l'ensemble des acteurs intervenant dans sa mise en œuvre (la compagnie nationale d'approvisionnement [CONAB], les États et les municipalités). Disponible en libre accès.

http://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/paa/visi_paa_geral/

7. Data Social

Ce site contient des données et des indicateurs facilitant l'élaboration de diagnostics ainsi que le suivi des politiques du Ministère du développement social et de la lutte contre la faim. Il répertorie également des données sociales, démographiques et économiques sur le Brésil, ses régions, ses États et ses municipalités. Disponible en libre accès.

http://aplicacoes.mds.gov.br/sagi-data/METRO/metro.php?p_id=4

8. IDV (Identification des ménages vulnérables)

L'IDV est une application permettant de cartographier la pauvreté à l'échelle des États, des municipalités et des secteurs de recensement. Elle s'appuie sur des données et des indicateurs liés à la pauvreté, la vulnérabilité et à des groupes de population spécifiques pour localiser les zones abritant une forte concentration de familles pauvres ou vulnérables. Disponible en libre accès.

<http://aplicacoes.mds.gov.br/sagirmsps/idv/>

9. MOPS (carte des opportunités et des services publics)

Cette carte renseigne sur les infrastructures et les services d'assistance sociale, d'éducation, de santé et d'aide à la recherche d'emploi disponibles dans chaque municipalité. Elle fournit également des informations sur les offres d'emplois et les opportunités existantes en matière d'intégration productive. Disponible en libre accès.

<http://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/FerramentasSAGI/Mops/>

10. Portail Web «le plan Brésil sans misère dans votre municipalité»

Ce site propose un éventail complet d'outils, de rapports et d'informations sur les actions et les programmes mis en œuvre à l'échelle d'une municipalité dans le cadre du plan Brésil sans misère. Disponible en libre accès.

http://aplicacoes.mds.gov.br/sagirmsps/ferramentas/nucleo/grupo.php?id_grupo=69

11. Portail Web «le plan Brésil sans misère dans votre État»

Ce site propose un éventail complet d'outils, de rapports et d'informations sur les actions et les programmes mis en œuvre à l'échelle d'un État dans le cadre du plan Brésil sans misère. Disponible en libre accès.

http://aplicacoes.mds.gov.br/sagirmsps/ferramentas/nucleo/grupo.php?id_grupo=78

12. Registre des services d'aide sociale (RMA)

Ce registre répertorie les différents services d'aide sociale accessibles au public.

<http://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/atendimento/auth/index.php>

13. Portail des programmes de développement social

Ce site recense les résultats et les principales caractéristiques des programmes gérés par le Ministère du développement social et de la lutte contre la faim, ainsi que des enquêtes les concernant. L'objectif est de centraliser toutes les informations liées à ces programmes pour faciliter le travail des chercheurs et des responsables, ainsi que le suivi des politiques sociales par les citoyens eux-mêmes. Disponible en libre accès.

<http://aplicacoes.mds.gov.br/sagirms/simulacao/portalprogramas/>

14. TABSUAS (tableur de microdonnées)

Cet outil du Système unifié d'assistance sociale (SUAS) permet de présenter les données collectées lors des recensements du SUAS sous forme de tableaux, ainsi que le suivi des services proposés dans le cadre du Système unifié d'assistance sociale (ITS). Disponible en libre accès.

<http://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/simulacao/tabsuas/>

15. Cartes thématiques de la vulnérabilité sociale (MAVS)

Cette application sert à élaborer des cartes thématiques des indicateurs liés à la vulnérabilité sociale au sein de chaque municipalité. Elle permet également de cartographier l'extrême pauvreté, l'analphabétisme ou les concentrations d'enfants et de personnes âgées. Disponible en libre accès.

http://aplicacoes.mds.gov.br/sagirms/mapas_pobreza_mapa/

16. Programme national d'accès à l'enseignement technique et à l'emploi (PRONATEC - Brésil sans misère)

Ce site vise à faciliter le travail des services sociaux intervenant dans les municipalités ayant adhéré au programme PRONATEC.

<http://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/simulacao/sesep/auth/index.php>

17. Système de suivi du plan national de sécurité alimentaire et nutritionnelle (SISPLANSAN)

Ce système a été conçu à des fins de transparence, pour suivre la mise en œuvre par les autorités du plan national de sécurité alimentaire et nutritionnelle. Il aide la Chambre interministérielle de sécurité alimentaire et nutritionnelle (CAISAN) à réaliser des études servant à orienter les décisions du Gouvernement fédéral.

<http://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/plansan/>

Ces 11 dernières années, le SAGI a développé plus d'une cinquantaine d'applications de visualisation des données (outils de tabulation, générateurs de cartes et de graphiques, ateliers de formation à distance). Il a assuré la gestion et le stockage des données (données personnelles, données agrégées au niveau d'une région ou d'un pays, etc.) d'une large palette de programmes, d'initiatives et de projets dans le domaine social. **Pendant les périodes les plus chargées, elles peuvent comptabiliser plus de 1,5 million de visites par jour. Plus d'une centaine de pays les utilisent régulièrement.**

Certaines demandes d'information ne peuvent cependant encore être satisfaites par les outils du SAGI, d'où la nécessité d'innover pour fournir aux responsables concernés des informations toujours plus fiables. Cette tâche nécessite un engagement continu en matière de transparence, de contrôle social et de responsabilisation.

L'expérience acquise au fil du temps a permis d'enrichir les connaissances et de faire évoluer les processus de travail ainsi que les technologies, ce qui a eu une incidence positive sur plusieurs politiques publiques et institutions. Les résultats obtenus, qu'ils soient concluants ou décevants, ainsi que les innovations et les changements introduits progressivement ont enclenché un processus d'amélioration continue.

Les autres publications de cette série se penchent plus particulièrement sur quatre outils : l'outil de consultation des données du Registre unique (CECAD), l'identification des ménages vulnérables (IDV), la carte des opportunités et services publics (MOPS) et le recensement du Système unifié d'assistance sociale (SUAS Census).