

Utilisation des technologies de l'information et de la communication : favoriser les bonnes pratiques

Maève de France et Nina-Flore Eissen • CartONG

Intégrer l'utilisation des nouvelles technologies au sein d'une ONG ne s'improvise pas. C'est le message essentiel que font passer ici Maève de France et Nina-Flore Eissen. S'appuyant sur la forte expérience de CartONG, les deux auteures exposent de solides recommandations à l'attention du secteur humanitaire.

Chez CartONG¹, dans le cadre du travail que nous menons depuis 2006 dans ce domaine, nos équipes n'ont pas seulement observé les progrès que les technologies de l'information et de la communication (TIC) ont favorisés dans le secteur. Elles ont également été témoins des effets négatifs ou non désirés, directs et indirects, des nouvelles technologies pour les organisations humanitaires comme pour les bénéficiaires eux-mêmes. En tant qu'acteur qui utilise et promeut ces outils au quotidien, il nous semble essentiel de faciliter l'application de bonnes pratiques dans le but de garantir une utilisation adéquate des TIC.

Partir sur de bonnes bases

Nous avons identifié un problème récurrent au sein des grandes organisations humanitaires : la tendance à essayer de trouver une bonne occasion pour employer la dernière technologie sortie – comme les drones ou la blockchain tout récemment² –, au lieu de tester et de sélectionner un outil après avoir examiné les besoins des utilisateurs en premier lieu. La mission de définir les besoins qui correspondront à tous les contextes pertinents peut souvent se révéler impossible, et finir par ouvrir la boîte de Pandore qui nous amène à réviser toutes les politiques de l'organisation pour les rendre compatibles avec l'outil à disposition. C'est une étape que la plupart des organisations espèrent pouvoir éviter. Cependant, toute initiative de moyenne ou de grande envergure impliquant l'usage des TIC doit nécessairement commencer par rassembler le personnel concerné en début de projet, dans le but de définir la direction qu'il va prendre. Il est également capital de prendre en compte la pérennité du projet en l'intégrant dans le cadre d'une stratégie organisationnelle, plutôt que d'en faire un outil supplémentaire qui sera spécifique à un projet et ne sera plus réutilisé par la suite.

Une bonne manière de procéder est d'adopter la méthodologie Agile³, initialement créée pour développer des logiciels. Celle-ci vise à aider ceux qui programment les outils à se mettre à la place des utilisateurs finaux, en utilisant le concept de « scénarios utilisateurs » compris par les deux parties et construits progressivement, au fil du temps. L'approche se différencie de la méthode plus traditionnelle de rédaction – en début de projet – d'un document immuable compilant des besoins qui ne sont parfois même pas correctement compris par les développeurs de l'outil. L'utilisation de la méthodologie Agile a

¹ CartONG est une ONG française de type « H2H » ou « Humanitarian to Humanitarian » [NDLT : ce terme décrit le travail des humanitaires qui fournissent des services à d'autres acteurs du secteur humanitaire]. Fondée en 2006, elle est spécialisée dans la mise à disposition de services de cartographie et de gestion de l'information.

² Pour en savoir plus à propos de l'utilisation des drones et de la blockchain dans le secteur humanitaire, voir notamment <http://drones.fsd.ch/> et <https://techsgood.org/beyond-the-hype-blockchain-for-humanity-4ce56d17de24> également, dans ce numéro, Michiel Hofman, « Drones humanitaires : des outils utiles, une image toxique », p. 88 et la rubrique « Innovations », p. 118 [NDLR].

³ Pour en savoir plus au sujet de la méthodologie Agile, voir le *Manifeste pour le développement Agile de logiciels* : <http://agilemanifesto.org/iso/fr/manifesto.html>

été capitale dans le cadre de l'un de nos projets menés avec la Fondation suisse Terre des hommes (TDH) pour la protection de l'enfance. Pour ce projet, nous n'avons pas souhaité mettre au point un outil, mais identifier le meilleur outil existant qui pourrait satisfaire aux besoins très divers des travailleurs sociaux de l'organisation désireux d'assurer le suivi des services. L'identification de 9 représentants d'utilisateurs – issus de différents contextes et volontaires pour creuser ensemble le sujet des besoins – a mis en évidence un consensus à propos des conclusions de l'étude. Et ce consensus s'est révélé plus solide qu'il ne l'aurait été si une approche plus traditionnelle avait été adoptée : en effet, les utilisateurs ont saisi le contexte général et commencé à comprendre les implications de leurs demandes⁴.

Au-delà de la méthodologie de projet utilisée, une organisation aura davantage intérêt – y compris financier – à développer un outil de A à Z plutôt que d'en customiser un existant dans la mesure où les experts-utilisateurs impliqués tout au long du processus s'assureront que l'outil est aussi simple d'utilisation que possible et pertinent dans les différents contextes dans lesquels les équipes souhaiteront l'utiliser (lorsque la bande passante ou la culture technologique sont faibles, par exemple).

Renforcement des capacités en interne : une véritable stratégie organisationnelle

Bien que certaines compétences innovantes en matière de TIC peuvent être maîtrisées en quelques jours – comme l'utilisation des dispositifs mobiles plutôt qu'une collecte des données par sondage papier⁵ –, d'autres peuvent être beaucoup plus compliqués à apprendre. À titre d'exemple, produire une « jolie » carte signifie qu'il faudra avoir passé proportionnellement beaucoup plus de temps à se former, pour pouvoir ensuite utiliser correctement le logiciel de cartographie. Si l'ampleur du projet permet de recruter des cartographes en interne, ce ne sera pas un problème, puisqu'ils arriveront déjà formés. En revanche, former les membres du personnel qui ne sont pas cartographes à l'usage de ces outils peut se révéler trop ambitieux, sauf s'ils sont véritablement férus de technologies. Très souvent, ils n'auront pas le temps de produire régulièrement des cartes (et de mettre à jour leurs compétences), ou alors l'organisation prendra le risque de perdre ces compétences en raison du renouvellement du personnel. Dans le secteur humanitaire, où c'est un problème très répandu, il peut parfois être plus durable de s'en tenir à des outils plus simples – et qui produisent une analyse moins avancée et moins brillante, quand bien même cela peut se révéler frustrant – pour s'assurer qu'il existe un socle de compétences fondamentales pouvant être créé facilement. Pour les organisations qui disposent des financements, une autre approche reviendrait à externaliser le développement de produits plus avancés à des spécialistes basés au siège, si possible, ou bien à des partenaires pertinents.

Une fois qu'une organisation a défini une stratégie claire vis-à-vis des TIC dont elle a besoin, et qu'elle est capable de l'appliquer au fil du temps, il est plus simple de mettre en place un appui à grande échelle. Cela peut se faire en mettant à disposition les ressources et la téléassistance nécessaires ; en produisant des modèles d'outils que le terrain pourra ensuite adapter ; en organisant des formations dans le pays même ; en prévoyant des webinaires à distance pour rafraîchir les connaissances des utilisateurs⁶ ; et en mettant en place des communautés de pratique ou toute autre action dont les équipes de terrain tireront avantage en vue d'assurer la mise en œuvre. Cela doit être soigneusement réfléchi au niveau du siège, avec la participation active des équipes de terrain, dans le but de garantir que ce qui est mis en place est compatible avec leurs besoins et leurs contraintes (problèmes logistiques, tels que la connectivité, le manque de temps à consacrer au renforcement des capacités, ou le renouvellement du personnel).

⁴ Terre des hommes, *Choosing a digital Case Management tool for Child Protection: Findings from the Terre des hommes study*, avril 2017, www.tdh.ch/en/media-library/documents/digital-case-management-tool

⁵ Voir, par exemple, la documentation et les supports de formation que nous avons produits à ce sujet pour aider les ONG à acquérir ces compétences plus facilement : CartONG et Terre des hommes, *Boîte à outils pour la collecte de données sur mobile (MDC). Un guide pour l'utilisation du MDC dans le domaine humanitaire et du développement*, <https://www.mdc-toolkit.org>

⁶ CartONG, *CartONG is developing new ways of training UNHCR staff in the field through content-driven and exercise-oriented webinars*, novembre 2017, www.cartong.org/news/cartong-developing-new-ways-training-unhcr-staff-field-through-content-driven-and-exercise

Protection des données versus efficacité opérationnelle ?

Trouver l'équilibre entre efficacité opérationnelle et protection des données personnelles des populations vulnérables que l'on souhaite aider est très compliqué pour les ONG. En effet, ces deux dimensions peuvent sembler contradictoires au premier abord, notamment en période de grandes avancées technologiques pouvant offrir de nouvelles perspectives en matière d'efficacité. Cependant, il est absolument nécessaire que notre communauté démythifie l'idée selon laquelle, parce que « nous sommes dans l'urgence », l'usage des TIC ne devrait pas être soigneusement réfléchi avant la mise en œuvre. L'éventuel impact des outils devrait être évalué dans le respect du principe de « ne pas nuire ». Les organisations devraient s'efforcer de favoriser une culture qui inscrit les mesures de sécurité nécessaires au cœur de leur ADN et promeut leur mise en œuvre partout où elles interviennent.

D'un point de vue éthique, il est certain que cela demandera des précautions supplémentaires en matière de procédures, comme de s'assurer que seules les données absolument nécessaires sont collectées dans le cadre d'un projet, et que les bénéficiaires ont consenti à ce que leurs données personnelles soient utilisées. Il est important de s'assurer que les principes de la protection des données sont ancrés dans les outils mis en place. Autrement dit, il s'agit de garantir que l'accès aux données est réservé aux personnes désignées et qu'elles font l'objet de mesures de sécurité adéquates. À cette fin, on pourra consulter l'excellent manuel du CICR⁷ ainsi que le site internet sur les Données responsables (*Responsible Data*)⁸ pour mieux comprendre ces questions. Pour que cela fonctionne, il est au préalable nécessaire que l'ensemble du personnel – et pas uniquement le service informatique, comme c'est souvent le cas – soit conscient des enjeux et qu'il ait accès aux ressources permettant de l'aider à améliorer ses pratiques quotidiennes⁹. Il est également nécessaire de toujours envisager et d'évaluer l'impact qu'une perte ou un piratage concernant les données pourrait avoir, avant de lancer un projet de collecte de données quelconque – notamment parce qu'il est presque certain qu'il y aura à l'avenir des avancées technologiques qui rendront obsolètes les mesures de protection des données qui sont mises en place aujourd'hui.

Au-delà de l'aspect éthique, les ONG basées dans l'Union européenne (UE) – ou bien les ONG ayant des bénéficiaires dans l'UE – qui n'ont jamais entendu parler de l'abréviation « RGPD » devraient commencer à faire des recherches à ce sujet. En vigueur depuis le 25 mai 2018, ce Règlement général sur la protection des données de l'UE a eu un impact énorme sur la manière dont les ONG – mais aussi plus largement toutes les entreprises ou organisations – gèrent les données personnelles (et ce, même pour celles qui ont déjà mis en place de solides pratiques de protection des données). Cela a des implications, entre autres, dans le domaine des ressources humaines – car il faut maintenant identifier un agent de protection des données –, et vis-à-vis des contacts avec les bénéficiaires et les bailleurs de fonds, qui auront désormais des droits bien plus étendus en ce qui concerne les données personnelles dont les organisations disposent à leur sujet. La nouvelle réglementation a également un impact en informatique (avec, par exemple, l'obligation de garantir que les outils sont sécurisés) et sur les compétences (notamment sur la manière dont les données personnelles sont gérées). Bien que cela représente une avancée majeure en ce qui concerne les droits des populations vulnérables, qui auraient déjà dû être ancrés dans les pratiques des ONG il y a bien longtemps, il s'agit très certainement du plus grand impact de la décennie en matière de gestion des données. L'ensemble du secteur devra prendre son courage à deux mains et mobiliser les ressources nécessaires pour garantir la conformité avec la réglementation.

⁷ Christopher Kuner et Massimo Marelli, *Handbook on Data Protection in Humanitarian Action*, publié par l'organisation Brussels Privacy Hub et le Bureau de la protection des données du Comité international de la Croix-Rouge (CICR), juillet 2017, www.icrc.org/en/publication/handbook-data-protection-humanitarian-action

⁸ La communauté des Données responsables (*Responsible Data*) met au point des techniques de gestion des effets indésirables de l'utilisation des données dans le cadre des efforts promouvant le changement social. Elle définit les meilleures pratiques et partage ses approches avec les principaux intellectuels et professionnels de différents secteurs. Pour en savoir plus : <https://responsibledata.io>

⁹ Voir, par exemple, le travail ci-dessous réalisé pour Terre des hommes dans le but d'améliorer les pratiques de l'organisation en matière de protection des données, avec un kit de démarrage, des tutoriels conçus pour les équipes de terrain et un outil d'autoévaluation : www.mdc-toolkit.org/data-protection-starter-kit

Améliorer l'accès aux nouvelles technologies

Le fait d'améliorer l'« accès » aux nouvelles technologies pertinentes dans le secteur humanitaire chaque fois que cela s'avère possible, et de garantir que ces technologies produisent l'impact désiré, peut impliquer diverses composantes.

La question de l'accès aux données représente le principal défi soulevé par des TIC pour lesquelles la valeur ajoutée de l'outil dépend de l'abondance des données que celui-ci rend accessibles. On répertorie beaucoup d'initiatives, telles que les plates-formes Humanitarian Data Exchange¹⁰ et Relief Web¹¹ du Bureau de la coordination des affaires humanitaires (BCAH) de l'ONU pour le partage des données et des informations, ainsi que la plate-forme OpenStreetMap¹² (« l'encyclopédie Wikipédia des cartes »). Cette dernière présente une très grande valeur ajoutée pour le secteur humanitaire en particulier, car les zones d'intervention ont souvent un intérêt minime pour les entreprises commerciales telles que Google, qui ne leur donnent donc pas la priorité. Pour autant, la pertinence de ces plateformes dépend beaucoup de la volonté des principaux acteurs de partager les données qu'ils génèrent avec le reste de la communauté : tout le monde est d'accord sur le principe, mais en pratique cela se révèle souvent beaucoup plus compliqué. Les données ne sont jamais suffisamment parfaites et documentées ; et nous sommes toujours accaparés par d'autres priorités, plus urgentes que leur publication. Lorsque le projet n'est pas spécialement mené dans le but de produire des données au bénéfice du secteur, il revient souvent aux individus de mener une campagne en faveur du partage des données de leur organisation, plutôt que de demander à celle-ci d'élaborer une véritable politique, ainsi que des procédures à cette fin – même si cela serait une excellente manière de favoriser le partage et l'accès aux données.

N'oublions pas que, pendant que nous mettons en œuvre toutes ces TIC, nous pouvons également accentuer inconsciemment le fossé entre les populations qui sont bien au fait des nouvelles technologies et celles qui le sont moins. Dans beaucoup de régions du monde, les conséquences d'un passage aux smartphones sans d'abord adopter les ordinateurs constituent un exemple clé : les populations locales – et le personnel – savent souvent mieux utiliser les outils mobiles (comme les transferts monétaires ou les services bancaires mobiles) que les individus des pays dans lesquels les sièges des ONG internationales sont établis, même si leurs compétences sont souvent plus limitées pour ce qui est des applications de bureau telles que les tableurs ou les logiciels de traitements de texte. Dans le cadre d'un projet de boîte à outils que nous avons mené l'année dernière dans le but de faciliter l'adoption des TIC par les petites organisations à but non lucratif, seulement 3 des 14 fiches élaborées – longues d'une page et axées sur l'outil – étaient consacrées à une utilisation de l'outil *via* ordinateur¹³. Au-delà de cet aspect, pour les TIC qui exigent que les bénéficiaires participent activement à leur utilisation (systèmes reposant sur les SMS, transferts monétaires, biométrie, etc.), une ONG peut sans le vouloir exclure ceux qui ont le plus besoin de leur aide (du fait de lacunes en termes de niveau de connaissances en informatique en raison de l'âge ou du genre, par exemple), ou bien ceux qui pourraient vouloir remettre en question les technologies utilisées pour des raisons culturelles (par exemple, prendre les bénéficiaires en photo n'est pas acceptable dans certains contextes).

Outre la question de l'accès technique pour les utilisateurs, le choix d'un outil donné devra également être conforme à l'aspect durable que nous pensons qu'il devrait avoir : s'agit-il seulement d'un besoin unique ou bien son utilisation sera-t-elle régulière ? L'outil sera-t-il transféré aux autorités locales et/ou aux communautés – créant ainsi une responsabilité concernant le choix d'une solution qui devrait être rentable et facile à s'approprier ? Existe-t-il un outil libre (*open source*) qui permettra de satisfaire les besoins ? Toutes ces questions sont liées au degré d'accessibilité que nous souhaitons conférer à l'outil, en vue de faciliter son adoption par les bonnes personnes et pour en garantir la rentabilité, que ce soit au niveau du projet ou du secteur. Pour que cela soit possible, il est important pour les organismes d'exécution et les bailleurs de fonds qui financent les TIC de toujours essayer d'envisager leur projet au

¹⁰ Humanitarian Data Exchange : <https://data.humdata.org/>

¹¹ ReliefWeb : <http://reliefweb.int>

¹² OpenStreetMap : www.openstreetmap.org

¹³ CartONG pour l'Agence des Micro Projets (AMP) de La Guilde, *Boîte à outils pour utiliser les nouvelles technologies dans le cadre de microprojets*, 2017 : <https://mediatheque.agencemicroprojets.org/boite-outils-ntic-microprojets/>

HUMANITARIAN ALTERNATIVES

prisme de l'accès, en préférant non seulement les outils pertinents, mais aussi en publiant des études et les retours obtenus (bons ou moins bons), ainsi qu'en organisant des conférences sur le sujet dans le but de faciliter l'adoption de l'outil par l'ensemble du secteur.

On recense beaucoup de défis associés à l'utilisation des TIC dans le secteur de l'humanitaire et du développement ; toutefois, aucun d'eux n'est impossible à relever. Nous pouvons d'ores et déjà faire une grande différence en mettant au point des outils durables, faciles à utiliser par les utilisateurs, et qui répondent à leurs besoins ; ou bien en faisant du renforcement des capacités une stratégie en interne, de sorte que les organisations parviennent mieux à limiter les effets négatifs du renouvellement rapide du personnel dans le secteur, et à entretenir leurs outils dans la durée. Les organisations humanitaires devraient également être exemplaires en ce qui concerne la mise en œuvre de pratiques efficaces et responsables concernant les données, notamment dans le cadre de leur travail avec les populations vulnérables. Par ailleurs, tous les acteurs du secteur de l'humanitaire et du développement devraient envisager d'améliorer – dans le cas des bailleurs de fonds, cela se traduit en termes de financements – l'accès aux nouvelles technologies dans l'ensemble du secteur, notamment en soutenant les ressources libres (*open source*) et les initiatives de partage des données dont l'impact est évident, bien que difficile à évaluer à court terme. La tension qui existe entre le désir de bénéficier des effets positifs des nouvelles technologies et la nécessité de reconnaître les limites de leur utilisation pose une question importante, et éternelle, qui devrait être explorée plus avant, alors même que de nouveaux outils et innovations continuent et continueront d'être introduits dans le secteur.

Traduit de l'anglais par Méline Bernard

Si vous souhaitez en savoir plus sur ces sujets, rejoignez CartONG lors du Forum GeOnG 2018 (Chambéry, France, du 29 au 31 octobre 2018) pour 3 jours de discussion approfondie sur le thème des nouvelles technologies dans le secteur de l'humanitaire et du développement. Ce Forum des données humanitaires est dédié à l'examen de l'utilisation de la cartographie, des technologies mobiles et de la gestion de l'information dans le secteur de l'humanitaire et du développement. Organisé tous les deux ans par CartONG, il repose sur un ensemble de tables rondes, d'ateliers et de débats avec des experts. Son objectif est de partager les expériences, les bonnes pratiques, les connaissances techniques et les solutions innovantes avec l'ensemble de la communauté humanitaire.

Biographies

Maëve de France • Maëve travaille pour CartONG depuis 3 ans en qualité de cheffe de projet chargée de la gestion de l'information. Elle est titulaire d'un master en Système d'information géographique de l'Université Panthéon-Sorbonne. Dans le cadre de ses fonctions, Maëve travaille avec de nombreux partenaires tels que l'Agence française de développement, le Haut-commissariat des Nations unies pour les réfugiés, Terre des hommes, l'Institut Bioforce ou Solidarités International. En outre, elle intervient régulièrement sur le terrain pour diriger des sessions de formation ou des missions d'exécution.

Nina-Flore Eissen • Nina travaille pour CartONG depuis le mois de juillet 2017 en qualité de responsable de la communication. Elle est titulaire d'un master en Conflit, Sécurité et Développement du King's College de Londres. Elle a également étudié à l'Institut d'études politiques (IEP) d'Aix-en-Provence. Dans le cadre de ses fonctions chez CartONG, Nina fournit un appui à tous les chefs de projet. Elle est par ailleurs responsable de l'organisation du prochain Forum GeOnG.

Pour citer cet article : Maëve de France, Nina-Flore Eissen, « Utilisation des technologies de l'information et de la communication : favoriser les bonnes pratiques », *Alternatives Humanitaires*, n° 15, novembre 2020, p. 45-59, <http://alternatives-humanitaires.org/fr/2020/09/23/utilisation-des-technologies-de-linformation-et-de-la-communication-favoriser-les-bonnes-pratiques/>
ISBN de l'article (PDF) : 978-2-37704-673-4