

## MESSAGES CLÉS

MARS 2023  
MARIE FAOU



© Bobby Neptune for DAI

# PARTICIPATION & TECHNOLOGIES DIGITALES

Dans quelles mesures les technologies digitales contribuent-elles à la participation des populations en contexte de crise ?

## INTRODUCTION

Les technologies digitales ont fait leur « entrée en force » dans le secteur humanitaire il y a une dizaine d'années<sup>1</sup>, soit au moment même où une « révolution du numérique » se produisait au niveau global. Leur introduction dans les interventions humanitaires a eu un impact important sur les pratiques, en modifiant notamment les possibilités de prévention, de réponse, et de mobilisation des ressources au niveau des acteurs humanitaires mais aussi des populations. La participation des populations s'avère l'un des volets de l'aide humanitaire impacté par l'utilisation des technologies digitales. Aussi, dans quelle(s) mesure(s) les technologies digitales ont-elles réellement impacté la participation des populations ? Et dans quelles mesures contribuent-elles à la participation des populations dans les interventions développées par les acteurs humanitaires ?

L'analyse critique effectuée avait pour objectif d'apporter un éclairage sur la relation entre participation des populations et technologies digitales dans les contextes de crise. Elle s'est principalement reposée sur une revue bibliographique ainsi que des entretiens menés avec des acteurs travaillant dans le secteur de l'aide, principalement issus d'ONG de solidarité internationale.

<sup>1</sup> Voir références dans le rapport complet.

## PARTICIPATION ET TECHNOLOGIES DIGITALES – UNE OPPORTUNITÉ MANQUÉE ?

**L'utilisation des technologies digitales semble contribuer à la participation des populations en contexte de crise, mais uniquement dans une certaine mesure ou plutôt à certains niveaux seulement.** En effet, l'apport des technologies digitales en termes de participation semble se concentrer sur le partage d'informations – elles peuvent renforcer l'accès à l'information des populations, leur apport d'information ainsi que la consultation de ces dernières par les acteurs humanitaires. Ces différents aspects contribueraient positivement à l'« *empowerment* » de ces populations en leur donnant un rôle plus « actif » et central dans les interventions développées par les acteurs humanitaires. Pour autant, la contribution des technologies digitales au niveau de participation « codécision » ou « co-construction » semble limitée comme tend à le prouver le peu d'exemples identifiés à ce niveau.

**L'utilisation des technologies digitales dans le secteur humanitaire afin de contribuer à la participation des populations semble être une opportunité manquée.** Les technologies digitales auraient le potentiel pour transformer la relation entre les acteurs humanitaires et les populations en faisant évoluer les rapports de force entre ces deux types d'acteurs. Pour autant, la conception des technologies digitales reste basée sur une logique « top-down » et de recours à des experts étrangers, avec une implication faible voire inexistante des acteurs locaux. L'utilisation des technologies digitales par les acteurs humanitaires reposerait dans certains cas sur une logique d'extraction des ressources avec une faible implication des populations dans l'analyse et le traitement des données, ainsi que peu d'informations et de contrôle sur la manière dont ces données sont partagées et utilisées. Enfin, la notion de consentement est importante mais ne semble pas toujours être respectée comme l'illustre l'exemple des milliers de réfugié·e·s Rohingya dont les données ont été partagées sans leur consentement par le UNHCR au Myanmar, pays qu'ils avaient fui.

**La contribution des technologies digitales à la participation des populations est aussi limitée par une mauvaise compréhension et/ou prise en compte des risques associés à leur utilisation.** L'utilisation des technologies digitales pose en effet des risques importants en termes de protection des données et le respect du « *do no harm digital* » n'est pas toujours assuré. Ces risques ne sont pas spécifiques aux enjeux de participation ni au secteur humanitaire mais ils sont d'autant plus importants à prendre en compte dans ces contextes qu'ils peuvent augmenter l'exposition des personnes et leur vulnérabilité. C'est par exemple le cas en Afghanistan où les talibans pourraient facilement accéder à données biométriques et personnelles de nombreux Afghans via des systèmes informatiques financés par des gouvernements étrangers et des institutions internationales qui auraient été laissés sur place en août 2021 lors de la prise de Kaboul. Comme l'annonçait le titre d'une des tables-rondes du GeONG 2022, il convient donc de s'interroger quant au fait de savoir si les avantages associés aux technologies digitales permettent de contrebalancer les risques associés à leur utilisation. En effet, l'efficacité et l'efficacités qui seraient permises grâce aux technologies digitales ne doivent pas masquer l'impact négatif que leur utilisation peut avoir sur les populations.

**Au-delà de ces risques, l'utilisation des technologies digitales comporte un certain nombre de limites** –notamment la **fracture numérique** qui fait référence à une inégalité d'accès aux technologies digitales parmi et entre les populations. Celle-ci pose en effet le risque de laisser certaines personnes de côté, de rendre invisible les personnes n'y ayant pas accès et de renforcer des inégalités préexistantes au sein des sociétés. Une autre limite est le **manque d'adaptation contextuelle** des technologies digitales utilisées dans le secteur humanitaire qui ne reposent pas systématiquement sur une compréhension des habitudes de communication et de partage d'informations des acteurs locaux et des différents profils qui les composent. Enfin, il convient de s'interroger sur l'utilisation de technologies digitales, fortes consommatrices d'énergie et de matières premières, dans un contexte de crises environnementales et de changements climatiques. La solution pourrait être de se tourner vers une aide en « mode dégradé », c'est-à-dire une aide où seules les techniques et technologies les plus efficaces et adaptées à l'environnement sont utilisées, ce que certains acteurs appellent les technologies « *low tech* ».

Ces différents aspects semblent apporter une réponse mitigée à la question de la contribution des technologies digitales à la participation des populations – un « oui mais » dont le « mais » semble parfois plus important que le « oui ». Cela semble refléter la nécessité de dépasser une vision de la participation centrée sur le « faire participer » qui reste basée sur une approche assez verticale de la relation entre acteurs humanitaires et populations où les acteurs humanitaires choisissent quand et comment les populations peuvent participer à leurs interventions. La participation est « d'abord et avant tout un état d'esprit qui considère les populations affectées par une crise comme des acteurs sociaux dotés de compétences, d'énergie, d'idées et d'une compréhension de leur situation. La réponse humanitaire devrait être faite "avec les populations plutôt que pour elles" ». Cette vision de la participation doit donc davantage se refléter dans les pratiques des acteurs humanitaires et leur utilisation des technologies digitales.

## POINTS D'ALERTE

Sur la base de la revue bibliographique effectuée et des entretiens réalisés, un certain nombre de points d'alerte ont été identifiés par rapport au lien entre participation des populations et technologies digitales. Plusieurs d'entre eux ne font pas seulement référence au lien entre participation et technologies digitales – ils sont pertinents de manière plus générale dans l'utilisation des technologies digitales par le secteur humanitaire.

- **Les technologies digitales ne sont qu'un outil auquel il est nécessaire d'apporter du sens :**
  - Même si les technologies digitales nous permettent de collecter des informations, il est nécessaire de continuer à y « insérer » de l'intelligence humaine – la compréhension d'un contexte et/ou d'une population ne peut en effet reposer que sur des données quantitatives collectées à travers ces outils ;
  - Face à une tendance du secteur à sur-collecter des données, il semble important d'interroger la pertinence de certains exercices de collecte – il s'agirait alors de les rationaliser et de privilégier l'utilisation de données déjà disponibles lorsque cela est possible ;
  - L'exercice d'identification des besoins qui serait facilité grâce aux technologies digitales peut également être questionné : en effet, comme souligné par J.-P. Olivier de Sardan, la notion de besoins est extrêmement floue, incertaine et imprécise. Ce chercheur met également en évidence que l'expression des besoins par les populations serait déterminée par les services, c'est-à-dire l'« offre » qu'elles pensent pouvoir recevoir des organisations, ce qui remet en cause la notion de « besoins objectifs ».
  
- **Le choix d'utiliser une technologie digitale doit se faire au regard de sa pertinence par rapport à un certain nombre d'éléments et pas seulement pour son caractère innovant – ces éléments sont :**
  - **Le contexte d'intervention** – notamment les capacités locales et les infrastructures disponibles ;
  - **La population concernée** – ses habitudes et préférences en termes de communication, son niveau d'alphabétisation numérique, ses pratiques sociales et culturelles, en considérant les différents profils qui la composent ;
  - **Ses objectifs d'utilisation** – les technologies digitales ne devraient pas être utilisées seulement pour leur caractère innovant ou pour des gains d'efficacité et d'efficacités : renforcer la redevabilité de l'organisation et la participation des communautés devrait être au cœur de leur utilisation comme ces objectifs devraient être au cœur de toute intervention du secteur ;
  - **Les enjeux environnementaux** – s'assurer de la pertinence d'une technologie digitale au regard de la consommation en énergie et matières premières qu'elle représente, et adapter le choix de la solution en fonction : dans cette optique, privilégier l'utilisation des technologies en « mode dégradé » et des technologies « low tech ».
  
- **Les technologies digitales ne doivent pas être le seul moyen de communication avec les populations – les acteurs humanitaires doivent privilégier une approche « multi-supports » :**
  - Il est important de comprendre les préférences de communication des populations et de les prendre en considération dans les pratiques des acteurs humanitaires ;
  - Il est important d'utiliser différents moyens pour communiquer ou partager de l'information avec les populations afin de s'adapter aux préférences et aux différents profils au sein de celles-ci ;
  - Il est également possible d'avoir différents supports en fonction du type d'information partagée – par exemple, pour les mécanismes de retours et de plaintes, certains types de plaintes peuvent être partagées via des réseaux

sociaux, alors que d'autres, généralement plus graves/sensibles, utiliseront d'autres canaux de remontée d'information.

- **L'utilisation et le développement de technologies digitales ne doivent pas reproduire des logiques d'extraction des ressources :**
  - Les populations doivent pouvoir exercer un certain contrôle sur la façon dont sont partagées et utilisées leurs données, et avoir au moins accès à des informations à ce sujet.
- **Il est important de remettre en cause la figure de l'expert étranger, et de privilégier des solutions digitales développées localement ou par/avec des acteurs locaux :**
  - Des experts étrangers ne doivent pas être systématiquement envoyés - les capacités des acteurs locaux doivent être renforcées sur le long terme pour le développement et l'utilisation de technologies digitales ;
  - Il semble également important d'appuyer le développement de technologies digitales au niveau local lorsque que cela est possible ou, au minimum, travailler avec des experts locaux dans leur développement ;
  - Le savoir local doit être valorisé au niveau de l'expertise technique, aussi bien dans le développement que dans l'utilisation de technologies digitales.
- **Un des grands principes de l'utilisation des technologies digitales dans le secteur humanitaire doit être le respect du « do no harm digital » :**
  - Il est important que chaque acteur s'assure que l'utilisation de technologie(s) digitale(s) dans le cadre d'une intervention ne contribue pas à renforcer des inégalités préexistantes ainsi qu'à exposer davantage des populations et augmenter leur vulnérabilité ;
  - Une technologie digitale ne doit pas être utilisée sans avoir clairement identifié les risques associés à cette utilisation pour les populations concernées, et avoir mis en place des mesures pour les mitiger ;
  - Les populations dont les données sont collectées/utilisées doivent être clairement informées sur les risques liés à la collecte de leurs données afin que leur consentement soit véritablement éclairé ;
  - Il semble enfin important de s'assurer qu'il existe des procédures claires de protection des données au sein de l'organisation et que celles-ci sont connues et respectées par les employé-e-s.
- **Les acteurs humanitaires doivent aller au-delà du « faire participer » et utiliser les technologies digitales comme une opportunité pour rééquilibrer les relations de pouvoir qui existent entre acteurs humanitaires et populations :**
  - Les technologies digitales doivent être utilisées au-delà d'une logique de partage d'informations, mais également dans un objectif de co-construction et codécision ;
  - Les technologies digitales doivent également représenter une opportunité pour replacer les populations au centre de la réponse à la crise et les considérer comme un « acteur actif » – cela doit donc se traduire dans la pratique et dans l'utilisation qui en est faite.



**URGENCE . REHABILITATION . DÉVELOPPEMENT**

La Fontaine des Marins

26170 Plaisians – France

Tel : +33 (0)4 75 28 29 35

SUIVEZ-NOUS SUR



[urd@urd.org](mailto:urd@urd.org)

[www.urd.org](http://www.urd.org)