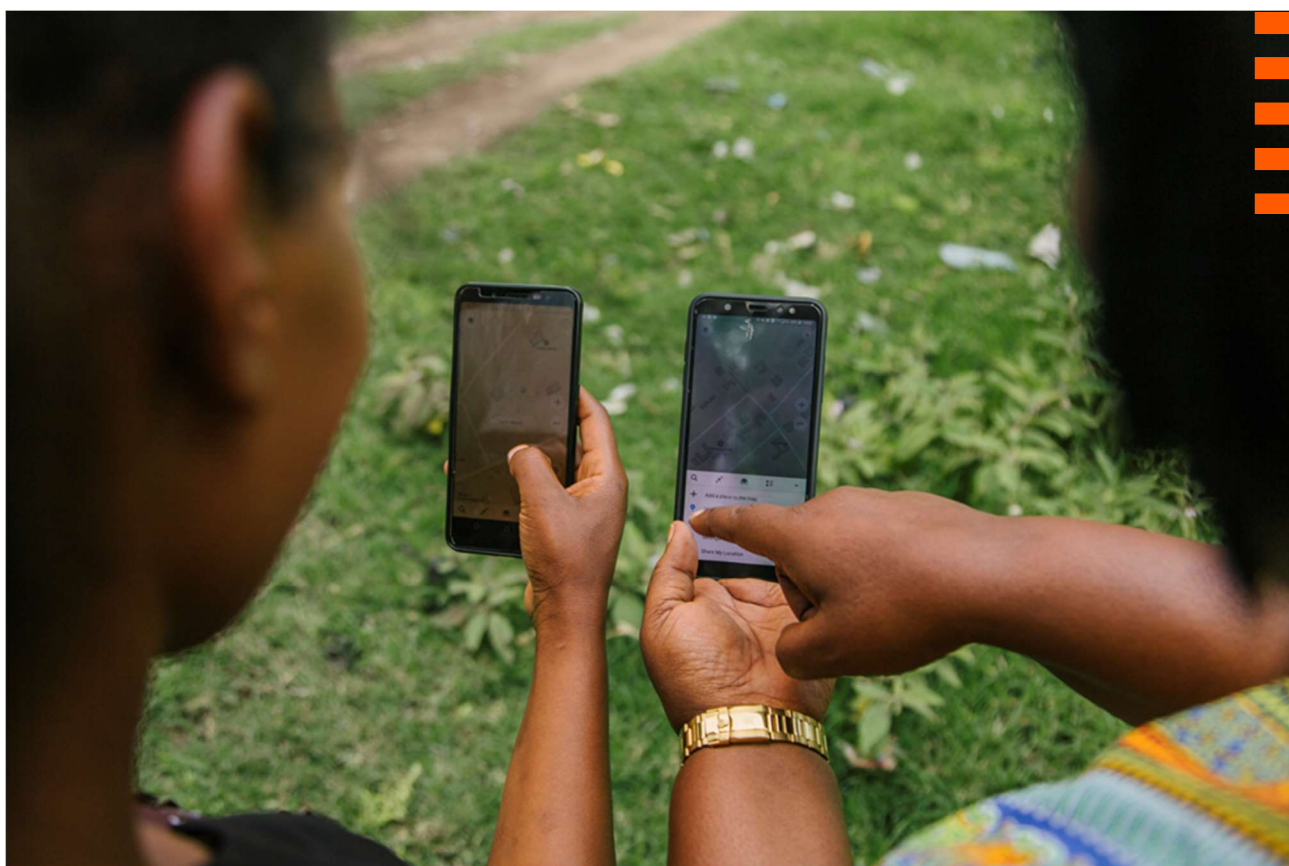




PARTICIPATION & TECHNOLOGIES DIGITALES

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



© Bobby Neptune for DAI

Réalisé dans le cadre du projet « Apprendre et innover face aux crises », avec le soutien de :

LE GROUPE URD URGENCE . RÉHABILITATION . DÉVELOPPEMENT

Fondé en 1993, le Groupe URD est un think-tank indépendant spécialisé dans l'analyse des pratiques et le développement de politiques pour l'action humanitaire et la gestion des fragilités. Son expertise pluridisciplinaire, nourrie par des allers-retours permanents sur les terrains de crise et post-crise, lui permet d'appréhender le fonctionnement du secteur dans son ensemble. Attaché à l'échange de connaissances et à l'apprentissage collectif, il accompagne les acteurs de l'aide dans les processus d'amélioration de la qualité de leurs interventions.

NOTE SUR L'AUTRICE

Marie Faou est chargée de recherche, évaluation et formation – référente qualité et redevabilité au Groupe URD. Diplômée de Sciences Po Aix avec un master en Relations Internationales, elle a travaillé pendant cinq ans pour des organisations internationales (ONG humanitaires, think tank, Nations unies, agence de consultance) au siège et sur le terrain (Niger, Mali, Tunisie et Tchad). Elle a mené plusieurs recherches dans la région du Sahel et du lac Tchad sur des problématiques liées à la protection des populations et à la migration. Elle a également appuyé le développement et la mise en œuvre de systèmes de suivi et évaluation pour des programmes régionaux d'aide internationale sur des questions migratoires. Elle a rejoint le Groupe URD en juillet 2021 où elle contribue à l'analyse critique et constructive du secteur de l'aide internationale et accompagne les personnes et les organisations sur les enjeux de qualité et de redevabilité.

REMERCIEMENTS

Je remercie l'ensemble des personnes qui ont contribué à la réalisation de cette analyse pour leur temps et leur investissement - que ce soit les personnes interrogées à distance, l'équipe du Groupe URD, ou encore toutes les personnes avec qui j'ai eu l'occasion d'échanger, de manière formelle ou informelle, sur le sujet.

Je remercie également CartONG de m'avoir donné l'opportunité de participer et d'intervenir lors de l'évènement GeONG 2022 dont les échanges et discussions, riches et variés, ont fortement contribué à cette analyse.

Enfin, des remerciements particuliers à Florence Chatot pour ses retours toujours très éclairants, à Valérie Léon, Véronique de Geoffroy et François Grünwald dont les réflexions ont permis de nourrir cette analyse, et à Pierre Brunet pour la relecture détaillée de ce document.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	4
MÉTHODOLOGIE	5
Périmètre	5
Objectifs	5
Collecte de données	6
Définitions	6
1. L'UTILISATION DES TECHNOLOGIES DIGITALES DANS LE SECTEUR HUMANITAIRE	8
1.1 Facteurs	8
1.2. Les avantages & évolutions liés à l'utilisation des technologies digitales	9
1.3. Risques & limites liés à l'utilisation des technologies digitales	13
2. TECHNOLOGIES DIGITALES ET PARTICIPATION	18
2.1. Participation « passive » - Accès à l'information	18
2.2. Participation par l'apport d'information	20
2.3. Participation par la consultation	21
2.4. Participation interactive	22
2.5. Une évolution de la relation entre acteurs humanitaires et populations	22
2.6. Limites	23
CONCLUSION	27
Participation et technologies digitales – une opportunité manquée ?	27
POINTS D'ALERTE	29
RESSOURCES BIBLIOGRAPHIQUES UTILISÉES	31

INTRODUCTION

Les technologies digitales ont fait leur « entrée en force » dans le secteur humanitaire il y a une dizaine d'années¹, 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 populations². Ainsi, presque tous les aspects de l'aide humanitaire seraient désormais modifiés par l'utilisation de ces technologies digitales³. Au point que plusieurs auteurs-rices utilisent l'expression « numérique humanitaire » pour faire référence à la période actuelle.

« L'utilisation à grande échelle des TIC numériques au cours des dix dernières années représente un tournant spécifique et crucial dans l'histoire de la pratique humanitaire, dont l'impact est sans doute au moins équivalent à toute autre précédente période de transformation majeure observée sur le terrain ».

Daniel Scarnecchia et Nathaniel Raymond – *À l'ère du « numérique humanitaire », lever le voile de la nouveauté*

La participation des populations s'avère l'un des volets de l'aide humanitaire impacté par l'utilisation des technologies digitales. Certes, la notion de participation dans le secteur de l'aide n'est pas nouvelle – elle a d'abord émergé dans les programmes de développement avec une volonté de remise en cause des approches descendantes (« top-down »), puis s'est progressivement étendue au monde humanitaire. L'un des engagements pris lors du « Grand Bargain » lancé en mai 2016 lors du Sommet humanitaire mondial est d'ailleurs celui d'une « révolution participative » (ou *participation revolution* en anglais) dont l'objectif est d'inclure les populations qui reçoivent de l'aide dans les prises de décisions qui les concernent⁴.

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 ?

La présente note entend répondre à ces questions et apporter un éclairage sur la relation entre participation des populations et technologies digitales dans les contextes de crises.

¹ Danielle Tan, Pierre Gallien, « Les nouvelles technologies à l'épreuve de l'éthique humanitaire », juillet 2018, *Alternatives Humanitaires*, <https://www.alternatives-humanitaires.org/fr/2018/07/03/new-technologies-put-to-the-test-of-humanitarian-ethics/>

² Kristin Bergtora Sandvik, Maria Gabrielsen Jumbert, John Karlsrud, Mareile Kaufmann, « Technologie humanitaire : pour un programme de recherche critique », 2014, *Revue internationale de la Croix-Rouge*, https://international-review.icrc.org/sites/default/files/08_961_selection_sandvik.pdf

³ Daniel Scarnecchia, Nathaniel Raymond, « À l'ère du 'numérique humanitaire', lever le voile de la nouveauté », juillet 2018, *Alternatives Humanitaires* (<https://www.alternatives-humanitaires.org/fr/2018/07/04/a-lere-du-numerique-humanitaire-lever-le-voile-de-la-nouveaute/>).

⁴ IASC, « Qu'est-ce que le Grand Bargain ? », 1 juillet 2017, <https://interagencystandingcommittee.org/grand-bargain-official-website/quest-ce-que-le-grand-bargain>.

MÉTHODOLOGIE

PÉRIMÈTRE

Cette note sur le thème « Participation et technologies digitales » a été réalisée dans le cadre de l'étude sur la participation actuellement menée par le Groupe URD⁵ qui a pour objectif d'analyser la notion de participation ainsi que les approches et pratiques participatives développées par les acteurs de l'aide. L'une des finalités de cette étude est la mise à jour du *Manuel de la Participation à l'usage des acteurs humanitaires*⁶, presque quinze ans après sa publication par le Groupe URD et ALNAP. La première phase de cette étude s'est déroulée de mai 2022 à mars 2023. Basée sur une revue bibliographique approfondie et des entretiens avec différents acteurs du secteur de l'aide, elle cherche à analyser plus spécifiquement comment ceux-ci comprennent et s'approprient la notion de participation. Cette note s'inscrit dans cette première phase et a vocation à informer la mise à jour du *Manuel de la participation* en s'intéressant à une tendance récente du secteur, qui n'avait donc pas été abordée dans la première version du Manuel : le développement des technologies digitales et leur utilisation par les acteurs humanitaires. Enfin, il est à noter que la deuxième phase de cette étude consistera principalement en des études de cas visant à analyser la notion de participation à un niveau plus opérationnel et local. Des entretiens avec des acteurs de l'aide continueront à être menés en parallèle afin de nourrir les réflexions.

Cette étude est effectuée dans le cadre du projet « Apprendre et Innover face aux Crises (APIC) » financé par l'AFD, la Fondation de France, la Région Auvergne-Rhône-Alpes et la Principauté de Monaco⁷.

Cette note s'intéresse particulièrement au secteur et aux acteurs humanitaires mais certaines des problématiques soulevées peuvent également s'avérer pertinentes pour le secteur du développement.

OBJECTIFS

Cette note a pour principal objectif d'apporter un éclairage sur le lien entre participation des populations et technologies digitales dans les contextes de crises. Plus particulièrement, elle s'attache à souligner dans quelle(s) mesure(s) les technologies digitales peuvent contribuer à la participation des populations.

Les sous-objectifs de cette note sont :

- Souligner les facteurs et avantages qui conduisent les acteurs humanitaires à utiliser des technologies digitales dans le cadre de leurs interventions ;
- Mettre en évidence les évolutions que représentent l'accès aux technologies digitales et leur utilisation par et pour les populations ;
- Identifier sur quels aspects et à quels niveaux les technologies digitales contribuent à la participation des populations ;
- Mettre en évidence les risques et les limites en lien avec la participation des populations grâce aux technologies digitales.

⁵ Pour plus d'informations sur cette étude : <https://www.urd.org/fr/projet/revue-de-la-notion-et-des-approches-participatives-dans-le-secteur-de-la-solidarite/>

⁶ <https://www.urd.org/fr/publication/manuel-de-la-participation-a-lusage-des-acteurs-humanitaires/>

⁷ Pour plus d'informations sur le projet APIC : <https://www.urd.org/fr/projet/apprendre-et-innover-face-aux-crisis-phase-2-2019-2022/>

COLLECTE DE DONNÉES

La présente note repose principalement sur une revue bibliographique et des entretiens menés avec des acteurs travaillant dans le secteur de l'aide, principalement issus d'ONG de solidarité internationale :

- La revue bibliographique a inclus différents types de ressources tels que des articles, rapports, papiers académiques et de la documentation issue d'organisations du secteur de l'aide. La bibliographie utilisée pour la rédaction de cette note est détaillée à la fin de ce document ;
- Les entretiens ont été effectués de manière spécifique sur les enjeux de participation et technologies digitales ou alors des questions sur les technologies digitales ont été posées dans le cadre d'un entretien plus général sur la notion de participation.

Le Groupe URD a participé à l'événement GeONG 2022 organisé par CartONG à Chambéry sur le thème : « Le principe de « *Do no harm* » à l'heure de l'urgence environnementale : réinventer la gestion de l'information dans le secteur de la solidarité internationale »⁸, et est intervenu lors de la table ronde « *Are digital systems and participation compatible ?* »⁹. Les échanges et les discussions riches et variés ont nourri les réflexions de cette note et sont donc utilisés et cités à plusieurs occasions.

DÉFINITIONS

Participation

La question de la définition du terme « participation » est l'une des questions centrales de l'étude actuellement menée par le Groupe URD sur le sujet. Les réflexions et analyses étant en cours, nous suggérons pour cette note d'utiliser la définition du *Manuel de la Participation* qui reste toujours pertinente sur plusieurs aspects.

« La participation est entendue comme l'implication des populations affectées par une crise dans un ou plusieurs aspects du projet ou programme de la réponse humanitaire : diagnostic, conception, mise en œuvre, suivi ou évaluation.

(...)

Elle [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.** »

Manuel de la participation à l'usage des acteurs humanitaires, 2009

Il existe différents niveaux de participation qui peuvent varier en fonction des organisations et des définitions. Le *Manuel de la participation* en a principalement identifié quatre que nous utiliserons pour cette note :

- **La participation « passive »** - La population est informée de ce qui va se passer ou de ce qui s'est déjà passé ;
- **La participation par l'apport d'information** - La population apporte des informations en réponse aux questions posées mais n'a pas d'influence sur le processus ;
- **La participation par la consultation** - La population est consultée sur un sujet donné mais elle n'a pas de pouvoir de prise de décision ;
- **La participation interactive, ou « co-construction » ou « codécision »** - la population est impliquée dans le processus de prise de décision de l'intervention.

⁸ Pour plus d'informations sur le GeONG 2022 : <https://cartong.org/fr/geong/2022>

⁹ <https://www.youtube.com/watch?v=S4dUn9Lyils>

Enfin, la participation peut être directe ou indirecte : la participation directe implique des membres de la population en tant qu'individus dans les différentes phases du cycle de projet, alors que la participation indirecte (aussi appelée « participation par représentation ») implique des représentant·e-s de la population.

Technologies digitales

Dans le cadre de cette note, l'expression « technologies digitales » fait référence aux technologies de l'information et de la communication (TIC) et plus particulièrement à celles ayant une dimension digitale.

Selon l'Institut de Statistique de l'UNESCO¹⁰, les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont un ensemble d'outils et de ressources technologiques permettant de transmettre, enregistrer, créer, partager ou échanger des informations, notamment les ordinateurs, l'internet (sites Web, blogs et messagerie électronique), les technologies et appareils de diffusion en direct (radio, télévision et diffusion sur l'internet) et en différé (podcast, lecteurs audio et vidéo et supports d'enregistrement) et la téléphonie (fixe ou mobile, satellite, visioconférence, etc.).

Cette note se concentre donc sur les technologies qui ont une dimension digitale comme les SMS, WhatsApp, Messenger, les réseaux sociaux, ou encore des outils de collecte de données comme Kobo Toolbox. Elle n'aborde ni la question de l'intelligence artificielle et des outils tels que ChatGPT, ni celle des technologies biométriques.

¹⁰ <https://uis.unesco.org/fr/glossary-term/technologies-de-l-information-et-de-la-communication-tic>

1. L'UTILISATION DES TECHNOLOGIES DIGITALES DANS LE SECTEUR HUMANITAIRE

Les technologies digitales se sont principalement développées dans le secteur humanitaire il y a une dizaine d'années. Cette première partie cherche à mettre en évidence les facteurs qui ont contribué à leur utilisation par les acteurs humanitaires ainsi que les avantages que cette utilisation peut représenter pour ces derniers et leurs interventions, mais aussi les évolutions que l'accès aux technologies digitales représentent pour les populations.

1.1. FACTEURS

L'utilisation des technologies digitales dans le secteur humanitaire a été principalement influencée par trois facteurs.

Le premier est lié au fait que les acteurs humanitaires auraient tendance à voir les technologies digitales comme ayant le potentiel de répondre aux enjeux majeurs du secteur – ce que certain-e-s auteur-ric-e-s appellent le « **techno-optimisme** »¹¹. Les technologies digitales représenteraient en effet une opportunité pour répondre aux impératifs d'efficience et d'efficacité, notamment en ce qu'elles permettent une réduction des coûts et du temps alloué à certaines activités. Ces impératifs renvoient à des évolutions récentes du secteur qui sont, entre autres, l'augmentation continue du nombre de personnes dans le besoin dans un contexte de réduction des ressources, ainsi que la complexification et la prolongation des crises auxquelles s'ajoutent désormais des préoccupations liées aux changements climatiques et aux dégradations environnementales. Ces technologies digitales permettraient également une meilleure anticipation des crises et donc d'appuyer la transition suggérée en 2019 par Mark Lowcock, l'ancien Secrétaire général adjoint aux affaires humanitaires et Coordonnateur des secours d'urgence : passer d'un système qui réagit à celui qui anticipe¹². Pour autant, cette vision optimiste semble s'être nuancée au cours des dernières années avec des discussions croissantes sur les risques et limites associés à l'utilisation des technologies digitales dans le secteur humanitaire¹³. Une partie de ces risques et limites seront d'ailleurs abordés dans cette note.

Le deuxième facteur correspond à **une augmentation de l'accès aux technologies digitales à l'échelle mondiale**. L'Union Internationale de la Télécommunication estime ainsi qu'en 2022, les deux-tiers de la population utilisaient Internet, soit environ 5,3 milliards de personnes¹⁴. Même s'il existe de fortes disparités en fonction des régions et des pays, la tendance reste à la hausse avec une augmentation plus importante au niveau des pays en voie de développement et au sein de la jeunesse. En effet, dans « les pays les moins développés », l'utilisation d'Internet serait passée de 4 % en 2011 à 36 % en 2022 et le pourcentage d'utilisation aurait presque doublé parmi les personnes âgées entre 15 et 24 ans, passant de 26 % en 2019 à 48 % en 2022¹⁵. De plus, les trois-quarts de la population mondiale seraient désormais détenteurs d'un téléphone mobile : 73 % de la population âgée de plus de 10 ans en posséderait un¹⁶, et plus de la moitié de la population (58 %) dans les « pays les moins développés »¹⁷.

¹¹ Barnaby Willitts-King, John Bryant and Kerrie Holloway, « The humanitarian 'digital divide' », Novembre 2019, HPG Working Paper, ODI, <https://odi.org/en/publications/the-humanitarian-digital-divide/>

¹² Leonie Arendt-Cassetta, « From digital promise to frontline practice : new and emerging technologies in humanitarian action », 2021, OCHA, <https://www.unocha.org/sites/unocha/files/OCHA%20Technology%20Report.pdf>

¹³ Andrea Döchting, « Is trust the key denominator to digitally transform the humanitarian sector ? », décembre 2022, CHA, <https://www.chaberlin.org/en/blog/is-trust-the-key-denominator-to-digitally-transform-the-humanitarian-sector-2/>

¹⁴ ITU, « Measuring digital development – Facts and Figures 2022 », 2022, <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/facts/default.aspx>

¹⁵ ITU, « Measuring digital development – Facts and Figures: focus on least developed countries », mars 2023, <https://www.itu.int/itu-d/reports/statistics/facts-figures-for-ldc/>

¹⁶ ITU, 2022, op. cit.

¹⁷ ITU, mars 2023, op. cit.

La prise en compte par les acteurs de l'aide de ces évolutions dans l'accès aux technologies digitales est nécessaire. Il apparaît notamment important de dépasser un biais du secteur selon lequel les populations « du Sud » n'auraient pas accès aux technologies digitales sous prétexte d'un niveau de développement plus bas que celui des pays occidentaux.

Le troisième facteur a bouleversé les pratiques bien au-delà du secteur humanitaire : il s'agit de la **pandémie de COVID-19** qui a commencé au début de l'année 2020. En effet, en raison des restrictions de voyage et des contraintes d'isolement imposées afin d'endiguer la propagation de la pandémie, les acteurs humanitaires ont été contraints de revoir leurs pratiques en augmentant le télétravail et la réalisation de certaines activités à distance. Cela s'est alors traduit par une augmentation de l'utilisation des technologies digitales pour la gestion et le développement de leurs interventions. Dans une certaine mesure, ces technologies digitales leur ont ainsi permis de continuer à délivrer de l'assistance aux populations et de partager avec elles des informations sur le contexte et les services disponibles. Au-delà des acteurs humanitaires, la pandémie a également impacté l'utilisation des technologies digitales par les populations elles-mêmes. En 2020, le nombre d'internautes a en effet augmenté de 10,2 % à l'échelle mondiale, soit la plus forte augmentation depuis 10 ans¹⁸. Entre 2019 et 2021, l'utilisation d'Internet en Afrique et dans la région Asie-Pacifique a quant à elle connu une augmentation de respectivement 23 % et 24 %. Enfin, au cours de la même période, le nombre d'internautes a augmenté de 20 % dans « les pays les moins développés ». Il est par ailleurs possible de considérer que dans une certaine mesure, les populations ont également été contraintes de se tourner vers les technologies digitales lors de la pandémie de COVID-19 pour rester en contact avec leurs proches et/ou continuer leurs activités. Une personne interrogée dans le cadre de cette étude a notamment souligné que cela avait été le cas de plusieurs acteurs locaux au Pakistan, de la société civile ou du gouvernement. Ces derniers n'étaient pas vraiment habitués aux technologies digitales avant la pandémie mais ils ont dû apprendre à utiliser ces outils pendant cette période, cela notamment afin de pouvoir continuer leurs activités.

La pandémie de COVID-19 semble donc avoir donné une nouvelle dimension à l'utilisation des technologies digitales à l'échelle mondiale, mais également au sein du secteur humanitaire. Quels sont alors les avantages que représentent l'utilisation de ces technologies pour les acteurs humanitaires et leurs interventions, mais quelles sont aussi les évolutions pour les populations ?

1. 2. LES AVANTAGES & ÉVOLUTIONS LIÉS À L'UTILISATION DES TECHNOLOGIES DIGITALES

Les avantages pour les acteurs humanitaires et leurs interventions

L'utilisation de technologies digitales comporte un certain nombre d'avantages pour les acteurs humanitaires et leurs interventions. Avant d'analyser de manière plus spécifique les enjeux de participation, plusieurs avantages majeurs sont mis en évidence ci-dessous afin de souligner les raisons pour lesquelles les technologies digitales ont pris autant d'importance dans le secteur au cours des dernières années.

Travail à distance – Les technologies digitales offrent aux acteurs humanitaires l'opportunité de réaliser un certain nombre de leurs activités depuis un site distinct de celui de leurs actions sur le terrain. **Ce travail à distance s'avère particulièrement utile pour continuer à intervenir dans des zones difficiles d'accès que cela soit en raison de contraintes naturelles (Inondations, par exemple) ou sécuritaires.** Comme mis en évidence précédemment, ce

¹⁸ ITU, « Internet use », <https://www.itu.int/itu-d/reports/statistics/2021/11/15/internet-use/>

travail à distance s'est renforcé avec la pandémie de COVID-19 et les restrictions de voyage et de déplacement qui en ont découlé. Les activités mises en œuvre à distance peuvent concerner **la préparation de l'intervention** – avec des enquêtes réalisées par SMS auprès des populations pour identifier leurs besoins - ou la **gestion quotidienne de l'intervention** à travers des outils de communication comme Skype ou Teams¹⁹.

Améliorer l'efficacité des interventions – Un autre avantage que représenterait l'utilisation des technologies digitales, d'ailleurs lié dans une certaine mesure au point précédent, est la possibilité d'améliorer l'efficacité des interventions des acteurs humanitaires et de répondre à la promesse de « faire plus avec moins ». Dans un contexte simultané d'augmentation des besoins et de réduction des ressources, un nombre croissant d'acteurs humanitaires se tournent vers les technologies digitales qui leur permettent de diminuer le coût et le temps alloué à certaines activités. C'est notamment le cas des **activités de collectes de données** réalisées avec des outils de collecte de données en ligne ou mobiles qui se sont développés au cours des dernières années. Il s'agit notamment de Kobo Toolbox²⁰, un outil *open source* créé spécifiquement pour les organisations humanitaires. L'utilisation de Kobo Toolbox par Action contre la faim (ACF) dans le cadre de la phase quantitative des études Link NCA (*Nutrition causal analysis*) aurait ainsi permis à l'organisation de simplifier la construction de questionnaires, de standardiser les questions posées et d'optimiser le temps de l'entretien²¹. La collecte d'informations via des questionnaires en ligne plutôt que des entretiens en face-à-face permettrait également de réduire de façon notable les coûts de l'étude ou de la recherche en question²². Le traitement et l'analyse des données ainsi que leur visualisation seraient aussi facilités via des cartes ou des graphiques qui sont parfois automatiquement générés, comme avec Kobo Toolbox. Enfin, le stockage des données et leur accès par d'autres acteurs ont eux aussi été identifiés comme des éléments d'amélioration.

Améliorer l'efficacité des interventions – Au-delà de l'efficacité, l'utilisation des technologies digitales permettrait d'améliorer l'efficacité des actions développées par les acteurs humanitaires. C'est d'ailleurs dans cette optique que GOAL, une organisation humanitaire irlandaise, a développé une solution digitale au Sierra Leone lors de la crise du COVID-19²³. Le ministère de la Santé et de l'Assainissement était en effet confronté à des difficultés et des retards pour collecter des informations sur les cas de COVID-19 à travers le pays, notamment parce que la collecte, le traitement et l'analyse des données étaient réalisés sur papier. Afin de pallier ces difficultés, GOAL a conçu – en collaboration avec les autorités nationales et locales - une solution digitale via la plateforme CommCare pour faciliter la collecte de données des cas de COVID-19. Des acteurs à différents niveaux ont ensuite été formés à sur cette solution – dont le personnel de l'organisation, les autorités nationales et locales, les superviseurs pairs et les mobilisateurs communautaires. L'utilisation de cette solution digitale aurait alors permis d'améliorer la rapidité et la régularité avec lesquelles les informations étaient collectées²⁴.

D'autres avantages liés à l'utilisation des technologies digitales par les acteurs humanitaires permettraient d'améliorer l'efficacité, l'efficacité mais aussi la qualité de l'intervention. Sans vouloir en dresser une liste exhaustive, les principaux avantages identifiés sont les suivants :

¹⁹ Kristin Bergtora Sandvik, Maria Gabrielsen Jumbert, John Karlsrud, Mareile Kaufmann, « Technologie humanitaire : pour un programme de recherche critique », 2014, *Revue internationale de la Croix-Rouge*, https://international-review.icrc.org/sites/default/files/08_961_selection_sandvik.pdf

²⁰ <https://www.kobotoolbox.org/>

²¹ Caroline Antoine, Jonathan Bureau, Karine Le Roch, Metchior de Roquemaurel, Myriam Ait-Aissa, Nicolas Dennefeld, « Le nécessaire arbitrage entre potentialités des nouvelles technologies et utilité pour les populations », juillet 2018, *Alternatives Humanitaires*, <https://www.alternatives-humanitaires.org/fr/parution/numero-8-juillet-2018/>

²² Capgemini Consulting, the Netherlands, « Technological innovation for humanitarian aid and assistance », 2019, *European Parliament*, [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2019/634411/EPRS_STU\(2019\)634411_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2019/634411/EPRS_STU(2019)634411_EN.pdf)

²³ Cet exemple est extrait de la table ronde « Are digital systems and participation compatible ? » lors du GeONG 2022 : <https://www.youtube.com/watch?v=S4dUn9Lyils>

²⁴ *Ibid.*

- **Une meilleure détection et/ou anticipation des crises** : les technologies digitales permettraient de mieux détecter - voire d'anticiper - les crises, notamment à travers des outils qui offriraient un meilleur suivi du contexte et une meilleure remontée d'informations²⁵. Cela serait particulièrement utile dans le cas des catastrophes naturelles, et permettrait une réponse plus rapide et efficace aux crises lorsqu'elles se matérialisent.
- **Une meilleure diffusion de l'information dans la prévention des crises et des catastrophes** : les technologies digitales contribueraient à renforcer la diffusion de l'information dans la prévention des crises et des catastrophes à travers des systèmes d'alerte en temps réel. Ces derniers permettraient notamment d'envoyer des e-mails aux personnes concernées, par exemple à propos de l'intensité et de la localisation des tempêtes²⁶. La diffusion de messages d'alerte peut également être effectuée par téléphone portable via l'envoi de messages d'alertes précoces par SMS²⁷.
- **Une compréhension du contexte renforcée** : certaines technologies digitales permettraient de renforcer la compréhension d'un contexte donné par les acteurs humanitaires. Il s'agit notamment de certains outils de collecte de données en ligne ou mobiles qui permettraient une collecte d'informations plus rapide ainsi que la couverture d'un territoire et/ou d'une population plus grande. L'utilisation de drones permettrait par exemple de contribuer à la mesure de l'étendue d'une crise, comme l'a expérimentée l'ONG Medair après le passage du typhon Haiyan aux Philippines en novembre 2014²⁸. Les technologies digitales offriraient également des opportunités de partage et de remontée d'informations, notamment via les réseaux sociaux, qui viendraient alimenter cette compréhension du contexte.
- **Un suivi renforcé de l'assistance développée** : les technologies digitales représenteraient une opportunité pour bénéficier d'un suivi plus précis et en temps réel des interventions des acteurs humanitaires en permettant notamment que celui-ci soit réalisé à distance. L'évolution de la réalisation de certaines activités, comme la construction d'infrastructures, peut par exemple être suivie à travers de l'utilisation de drones ou d'images satellite. Le suivi peut aussi reposer sur des informations fournies par le personnel de l'organisation ou des populations à distance – à titre d'exemple, un chatbot développé par Solidarités International au Liban via WhatsApp permettrait à l'organisation de suivre certaines de ses activités, dont l'approvisionnement en eau, en collectant de l'information via le personnel sur place ou les populations elles-mêmes²⁹.

Malgré les différents avantages liés à l'utilisation des technologies digitales, il pourrait s'avérer naïf de croire que les acteurs humanitaires ne les utilisent que pour ces aspects. L'attractivité que ces technologies digitales représentent jouent également un rôle important. Comme souligné lors du GeONG 2022 par Lars Peter Nissen, directeur d'ACAPS, les acteurs humanitaires ont parfois tendance à être à la poursuite de la dernière technologie (« *the new shiny thing* »), ce qui les pousse à utiliser des technologies digitales dans des activités qui auraient pu être développées plus simplement³⁰. Cela leur permettrait également d'apparaître plus « innovants » aux yeux des bailleurs et du grand public³¹. Il apparaît alors important de vérifier avec quels objectifs sont utilisées les technologies digitales : en raison de son attractivité ou de son véritable potentiel d'amélioration d'une intervention ?

²⁵ Danielle Tan, Pierre Gallien, « Les nouvelles technologies à l'épreuve de l'éthique humanitaire », juillet 2018, *Alternatives Humanitaires*, <https://www.alternatives-humanitaires.org/fr/2018/07/03/new-technologies-put-to-the-test-of-humanitarian-ethics/>

²⁶ Exemple dans Ben Ramalingam, Kim Scriven, Conor Foley, « Innovations in international humanitarian action », 2009, <https://www.alnap.org/help-library/innovations-in-international-humanitarian-action-alnaps-8th-review-of-humanitarian>

²⁷ Kristin Bergtora Sandvik, Maria Gabrielsen Jumbert, John Karlsrud, Mareile Kaufmann, « Technologie humanitaire : pour un programme de recherche critique », 2014, *Revue internationale de la Croix-Rouge*, https://international-review.icrc.org/sites/default/files/08_961_selection_sandvik.pdf

²⁸ Caroline Antoine, Jonathan Bureau, Karine Le Roch, Metchior de Roquemaurel, Myriam Ait-Aissa, Nicolas Dennefeld, « Le nécessaire arbitrage entre potentialités des nouvelles technologies et utilisé pour les populations », juillet 2018, *Alternatives Humanitaires*, <https://www.alternatives-humanitaires.org/fr/parution/numero-8-juillet-2018/>

²⁹ Exemple tiré de la table ronde « are digital systems and participation comptable ? » organisée lors du GeONG 2022 : <https://www.youtube.com/watch?v=S4dUn9Lyils>

³⁰ <https://www.youtube.com/watch?v=QteGAp8gD7Y>

³¹ John Bryant, « New technologies are changing humanitarian action, but don't assume they're inclusive », ODI, <https://odi.org/en/insights/new-technologies-are-changing-humanitarian-action-but-dont-assume-theyre-inclusive/>

Les évolutions pour les populations³²

Au-delà des avantages pour les acteurs humanitaires et leurs interventions, l'accès aux technologies digitales et leur utilisation entraîneraient un certain nombre d'évolutions pour les populations. Une partie de celles-ci étant abordées dans la section 2 « Technologies digitales et participation », nous nous concentrerons donc ici sur celles qui ne sont pas forcément liées à des enjeux de participation dans le secteur humanitaire.

Au-delà d'une augmentation de l'utilisation d'Internet, la pandémie de COVID-19 a aussi mis en évidence dans quelle(s) mesure(s) les technologies digitales pouvaient **faciliter la mobilisation transnationale des diasporas**. Cette mobilisation s'est alors effectuée via un partage d'informations ou des transferts monétaires grâce à l'utilisation d'applications mobiles et de plateformes en ligne³³. Au Nigeria par exemple, des blogs ont été utilisés pendant la pandémie pour publier des articles et partager des informations sur l'évolution de la situation sanitaire dans certains pays³⁴. Un autre exemple est l'initiative sanitaire de la diaspora pakistanaise qui a développé une plateforme numérique où la diaspora pakistanaise du monde entier peut s'inscrire et avoir des consultations en ligne³⁵. Cette diaspora organisait également des sessions de formation en ligne afin de partager des connaissances entre les professionnels locaux et étrangers sur les dernières directives des pratiques de COVID-19.

Les technologies digitales peuvent également **faire émerger de nouveaux besoins** comme l'accès à une carte SIM ou à des batteries pour recharger des appareils électroniques – c'est notamment le cas pour les migrant·e·s qui, au cours de leur trajet, utilisent leur smartphone pour se renseigner sur les moyens de transport disponibles et communiquer avec leurs proches³⁶. Ces mouvements transfrontaliers peuvent d'ailleurs constituer une difficulté pour les acteurs humanitaires dans l'utilisation des technologies digitales. En effet, comment rester en contact avec une personne ou assurer son accès à une plateforme ou un outil numérique si elle doit changer de carte SIM en fonction des pays qu'elles traversent ? Il arrive en effet que certains outils soient liés à des opérateurs téléphoniques spécifiques et nationaux. Il est également possible qu'un même numéro ou téléphone portable soit utilisé par plusieurs personnes en même temps, ce qui représente d'autres difficultés, notamment pour rester en contact avec cette personne ou encore par rapport au partage d'informations confidentielles.

Les technologies digitales peuvent également **impacter les relations de pouvoir entre les populations et leur gouvernement**, ou du moins favoriser une mobilisation citoyenne via un « activisme numérique » comme ce fut le cas lors des printemps arabes³⁷. Les médias sociaux auraient en effet joué un rôle important dans les contestations populaires qui ont débuté dans le monde arabe à partir de 2010, même si ce rôle était à géométrie variable en fonction des pays. En Égypte, les premières manifestations de janvier 2011 seraient attribués au Mouvement du 6 avril qui a débuté sous la forme d'un groupe Facebook en mars 2008 ainsi qu'au groupe Facebook « Nous sommes tous des Khaled Saïd », nommé ainsi en hommage à un jeune homme d'Alexandrie tué par la police en juin 2010³⁸. Ces deux mouvements seraient venus s'ajouter à une base de protestation établie depuis plusieurs années par des activistes numériques, notamment via des publications sur des blogs. En Tunisie *a contrario*, les médias sociaux n'auraient joué aucun rôle dans l'éclatement des soulèvements, notamment en raison de la censure d'Internet alors

³² À noter que l'analyse de ces évolutions pour les populations liées à l'accès aux technologies digitales et à leur utilisation sera approfondie au cours des études de cas dans la deuxième partie de l'étude.

³³ Kazeem Ojoye, « Les technologies pour faciliter la mobilisation transnationale des diasporas grâce à l'utilisation d'applications mobiles et de plateformes en ligne pour faire face à la pandémie », juillet 2021, iDiaspora, <https://www.idiaspora.org/fr/contribute/blog-entry/les-technologies-pour-faciliter-la-mobilisation-transnationale-des-diasporas>

³⁴ Ibid.

³⁵ IOM, « Les diasporas globales réagissant à la crise COVID-19 – Meilleures pratiques du domaine », 2020, iDiaspora, <https://publications.iom.int/system/files/pdf/idiapora-global-diaspora-fr.pdf>

³⁶ Julie Conti, « Migrants connectés, le nouveau système D », décembre 2021, TV5 Monde, <https://information.tv5monde.com/info/migrants-connectes-le-nouveau-systeme-d-52478>

³⁷ David M. Faris, « La révolte en réseau : le « printemps arabe » et les médias sociaux », 2012, Cairn, <https://www.cairn.info/revue-politique-etrangere-2012-1-page-99.htm>

³⁸ Ibid.

effectuée par le gouvernement. Pour autant, des blogs écrits depuis l'étranger, mais aussi des posts Facebook et Twitter auraient permis aux Tunisiens de se contacter pendant la révolution et de transmettre à l'étranger des informations sur ce qui se passait dans le pays³⁹.

Pour les acteurs humanitaires, ces évolutions sont importantes à prendre en compte dans leur utilisation des technologies digitales. De plus, comme nous le verrons dans la section 2. Technologies digitales et participation, ces évolutions impactent fortement les enjeux de participation des populations.

1. 3. RISQUES & LIMITES LIÉS À L'UTILISATION DES TECHNOLOGIES DIGITALES

Au-delà des avantages pour les acteurs humanitaires et leurs interventions, et des évolutions qu'elle représente pour les populations, l'utilisation des technologies digitales comporte un certain nombre de risques et de limites qu'il est important de considérer.

RISQUES

L'optimisme ou le « techno-optimisme » autour de l'utilisation des technologies digitales est de plus en plus nuancé dans le secteur humanitaire, mais aussi dans la société de manière plus générale, par la prise en compte des risques liés à l'utilisation des technologies digitales⁴⁰. Deux principaux risques sont d'ailleurs le centre de beaucoup de discussions : la protection des données et le « *do no harm* » digital.

Protection des données

L'utilisation croissante des technologies digitales au cours des dix dernières années a fait émerger des préoccupations importantes sur le sujet de la protection des données et de la sécurité de l'information. D'un côté, alors que certaines technologies telles que les applications mobiles peuvent générer de grandes quantités de données personnelles, il n'existerait pas de véritable et pleine compréhension de l'étendue des risques que représentent la collecte et la gestion de ces données par les acteurs humanitaires⁴¹. De l'autre, il existerait des failles importantes dans les cadres juridiques et éthiques régissant la conduite professionnelle des acteurs humanitaires sur le sujet⁴². Ces failles et les risques se sont d'ailleurs récemment illustrés à travers la cyberattaque dont a été victime le Comité International de la Croix Rouge (CICR) – attaque au cours de laquelle les serveurs hébergeant les données personnelles de plus de 515 000 personnes à travers le monde ont été piratées⁴³. **Bien que les organisations du secteur humanitaire investissent de plus en plus sur le sujet, notamment sous l'influence du Règlement européen sur la protection des données personnelles (RGPD) adopté en 2018⁴⁴, la marge de manœuvre reste encore importante pour assurer la protection des données personnelles générées via les technologies digitales et limiter les risques de cyberattaques.** Il s'agit également de s'assurer que ces données ne se retrouvent pas dans les mains des mauvaises personnes car l'accès à certaines informations risque d'exposer des personnes qui ont reçu une assistance et qui se trouvent déjà dans des situations très vulnérables. Ce risque

³⁹ David M. Faris, « La révolte en réseau : le « printemps arabe » et les médias sociaux », 2012, Cairn, <https://www.cairn.info/revue-politique-etrangere-2012-1-page-99.htm>

⁴⁰ Barnaby Willitts-King, John Bryant and Kerrie Holloway, « The humanitarian 'digital divide' », Novembre 2019, HPG Working Paper, ODI, <https://odi.org/en/publications/the-humanitarian-digital-divide/>

⁴¹ Leonie Arendt-Cassetta, « From digital promise to frontline practice : new and emerging technologies in humanitarian action », 2021, OCHA, <https://www.unocha.org/sites/unocha/files/OCHA%20Technology%20Report.pdf>

⁴² Daniel Scarnecchia, Nathaniel Raymond, « À l'ère du 'numérique humanitaire', lever le voile de la nouveauté », juillet 2018, Alternatives Humanitaires, <https://www.alternatives-humanitaires.org/fr/2018/07/04/a-lere-du-numerique-humanitaire-lever-le-voile-de-la-nouveaute/>

⁴³ CICR, « Cyberattaque contre le CICR : le point sur ce que nous savons », 19 février 2022, <https://www.icrc.org/fr/document/cyberattaque-cicr-ce-que-nous-savons>

⁴⁴ Pour plus d'informations : <https://www.nnil.fr/fr/reglement-europeen-sur-la-protection-des-donnees-ce-qui-change-pour-les-professionnels#:~:text=Le%20r%C3%A8glement%20europ%C3%A9en%20sur%20la,traitements%20et%20les%20sous%20Dtraitants>

est également partagé par le personnel d'organisations locales que la participation aux activités d'ONG étrangères peut exposer dans certains contextes, eux et leur famille, à des représailles.

"New technologies represent a great opportunity to serve people better, but also possibilities to make them more vulnerable."

Lars Peter Nissen, GeONG 2022

Au-delà des acteurs humanitaires, les populations elles-mêmes n'ont pas toujours une pleine compréhension des risques liés à la collecte et la gestion des données personnelles⁴⁵. Ce manque de compréhension apparaît d'autant plus problématique qu'il est susceptible de remettre en cause le consentement donné par les personnes concernées à cette collecte de données. En effet, comment considérer que ces personnes ont véritablement consenti à partager des informations si elles n'en ont pas véritablement compris l'étendue et les risques ?

« Do no harm »

Un autre risque posé par l'utilisation des technologies digitales, fortement lié à la protection des données, est celui associé au « *do no harm* » (ne pas nuire, en français). En effet, les informations collectées à travers ces technologies peuvent porter préjudice aux populations concernées si elles sont par exemple utilisées à des fins de surveillance d'individus, de communautés ou de populations entières⁴⁶.

L'organisation Human Rights Watch interpelle d'ailleurs de plus en plus les acteurs du secteur sur les risques associés à l'utilisation de technologies digitales en termes de violations de droits humains⁴⁷. Cela a notamment été le cas en Afghanistan où l'ONG a mis en évidence que des systèmes informatiques, financés par des gouvernements étrangers et des institutions internationales et laissés sur place en août 2021 lors de la prise de Kaboul par les talibans, mettent en danger de nombreux Afghans parce qu'elles contiennent des données biométriques et d'autres informations personnelles⁴⁸. Les talibans pourraient en effet facilement y accéder et utiliser ces données pour cibler des personnes qu'ils considèrent comme des opposant·e·s. Comme souligné par Belkis Wille, chercheuse senior auprès de la division Crises et conflits de HRW : « le caractère hautement intrusif de la collecte de données et l'absence de protections adéquates peuvent accroître les risques que certaines personnes subissent des abus de la part des talibans⁴⁹ ». On constate donc une remise en cause du principe « *do no harm* » dans le sens où les informations collectées par des organisations internationales dans le cadre de leurs interventions risquent d'exposer certaines personnes et de les rendre encore plus vulnérables.

LIMITES

Quelle véritable amélioration de l'efficacité et de l'efficacités des interventions ?

Les acteurs humanitaires justifient souvent l'utilisation des technologies digitales dans leurs interventions par la volonté d'en améliorer l'efficacité et l'efficacités. Pour autant, même si elles semblent en améliorer certains aspects, l'amélioration globale de l'efficacité et de l'efficacités des interventions grâce à leur utilisation peut être questionnée car peu démontrée dans la pratique. Aussi, cette volonté de renforcer l'efficacités et l'efficacité d'une intervention semble être davantage tournée vers une redevabilité envers les bailleurs de fonds que vis-à-vis des populations

⁴⁵ From Digital promise to frontline practice: new and emerging technologies in humanitarian action

⁴⁶ Chloé Landrot, Florian Le Goaziou, François Bernard Huyghe, Myriam Ait Aissa, « La solidarité internationale et l'essor des nouvelles technologies – le cas des communications mobiles », 06/11/2015, Grotius International, <https://grotius.fr/la-solidarite-internationale-et-essor-des-nouvelles-technologies-le-cas-des-communications-mobiles/#.Y6nDi3bMK5d>

⁴⁷ Cela a notamment été le cas au cours d'une des tables rondes du GeONG 2022 – « Do the benefits of emerging technologies truly outweigh the associated risks? », accessible ici : <https://www.youtube.com/watch?v=iw7YKlylqcc>

⁴⁸ HRW, « Afghanistan : Les systèmes de données biométriques mettent en danger de nombreux Afghans », 30 mars 2022, accessible ici : <https://www.hrw.org/fr/news/2022/03/30/afghanistan-les-systemes-de-donnees-biometriques-mettent-en-danger-de-nombreux>

⁴⁹ Ibid.

concernées. Or, et comme nous le verrons par la suite, 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 au regard de son caractère innovant ou de ses potentiels gains d'efficacité et d'efficacités. Les éléments en question sont notamment : le contexte d'intervention, la population concernée et les enjeux environnementaux. Enfin, le double objectif de renforcer la redevabilité de l'organisation et la participation des populations devrait aussi être au cœur de l'utilisation des technologies digitales, comme de toute intervention du secteur.

Une remise en cause du « tout quanti »

Comme souligné précédemment, les technologies digitales permettraient dans une certaine mesure d'avoir une meilleure compréhension du contexte d'intervention. Or, l'analyse d'un contexte, d'une situation ou d'une population ne peut pas reposer seulement sur des données quantitatives collectées à travers ces outils. Il est en effet important de **continuer à y « insérer » de l'intelligence humaine**, notamment en raison des multiples biais que comporte l'utilisation de ces outils. De plus, face à la tendance du secteur à sur-collecter des données, il apparaît important d'interroger la pertinence de certains exercices de collectes de données, et ce d'autant plus quand des données sont déjà disponibles et peuvent être réutilisées.

Enfin, **l'exercice d'identification des besoins qui serait facilité grâce aux technologies digitales peut lui aussi être questionné** car, comme le souligne l'anthropologue du développement J-P. Olivier de Sardan, la notion de besoins est extrêmement floue et incertaine. Cet auteur met également en évidence à quel point 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 »⁵⁰.

Des outils contraignants ?

Un des avantages liés à l'utilisation des technologies digitales est un certain niveau de flexibilité, notamment en ce qu'elles offrent la possibilité d'utiliser plusieurs langues et/ou plusieurs formats (audio, message, vidéo, image, etc.). Pour autant, **leur utilisation peut également s'avérer contraignante** : étant formatées d'une certaine façon, les technologies digitales ne permettent pas toujours de s'adapter aux besoins d'une organisation ou d'une activité. C'est par exemple le cas dans les exercices de collecte de données où les champs préétablis ne permettent pas toujours d'insérer toutes les informations collectées.

L'utilisation des technologies digitales présente également un risque de « bug » ou de dysfonctionnement, sans oublier les coupures d'électricité et les problèmes de connexion Internet. Aussi, lors des exercices de collecte de données, cela incite les acteurs à sauvegarder régulièrement les informations ou à prévoir des smartphones ou tablettes additionnelles. Enfin, une dernière contrainte est liée au fait que les technologies digitales ne permettent généralement pas de répondre à tous les besoins d'un acteur – il y a souvent un mythe de « l'outil idéal » qui viendrait cocher toutes les cases mais qui est très rare, voire inexistant en réalité.

Manque d'adaptation contextuelle

Une autre limite associée à l'utilisation des technologies digitales dans le secteur humanitaire est le manque d'adaptation contextuelle de ces outils. D'un côté, les technologies digitales sont souvent issues du secteur privé et ont donc été développées dans une logique et pour des objectifs qui diffèrent de ceux du secteur humanitaire⁵¹. De l'autre, ces technologies digitales ont tendance à être principalement développées dans le monde occidental et

⁵⁰ J-P. Olivier de Sardan, « Anthropologie et développement – Essai en anthropologie du changement social », Karthala, 1995.

⁵¹ Andrea Dúchting, *Digital accountability: the untapped potential of participation when using digital technology in humanitarian action*, février 2023, CHA, https://www.chaberlin.org/wp-content/uploads/dlm_uploads/2023/02/202302-cha-digital-accountability-en-web-2.pdf

ne sont donc pas toujours adaptés aux contextes d'intervention. Ce manque d'adaptation peut concerner les infrastructures existantes au niveau du pays pour la prise en charge et l'utilisation de cette technologie digitale, mais aussi les pratiques de communication et d'information des populations locales. L'aspect social est en effet important à prendre en considération car certains groupes de population peuvent ne pas être habitués à utiliser certaines technologies, voire les technologies digitales de manière générale. Dans certains cas, on constate même un rejet de ces outils digitaux⁵².

Il est donc essentiel d'adapter l'utilisation d'une technologie digitale et le choix de l'outil en fonction du contexte et des pratiques sociales de la zone concernée. Il apparaît notamment important de comprendre les habitudes d'utilisation et de considérer les moyens de communication déjà utilisés par les acteurs locaux dans leur diversité – que ce soit les populations ou les acteurs gouvernementaux, associatifs ou issus de la société civile. En effet, le fait que les personnes soient déjà habituées à l'outil facilite grandement son utilisation⁵³. Cela s'est par exemple illustré en Indonésie et aux Philippines où les réseaux sociaux, et plus particulièrement Twitter, ont été utilisés par les communautés pour gérer leurs réponses au typhon Megi et à l'éruption du mont Merapi en 2010⁵⁴. Les communautés se sont alors appuyées sur ce réseau social car il était déjà beaucoup utilisé au sein de la population de ces deux pays : début 2010, l'Indonésie et les Philippines étaient en effet respectivement les sixième et douzième pays mondiaux quant au nombre d'utilisateur·rice·s Twitter. Il était donc pertinent et réaliste d'adapter en temps de crise ce réseau social à un nouveau besoin – l'appropriation d'une technologie digitale ou d'un nouvel outil apparaît en effet plus complexe tout de suite après une catastrophe ou une urgence. Le rôle des médias locaux est enfin lui aussi à prendre en considération car ils jouent généralement un rôle clé dans la communauté avec des relations de confiance déjà établies⁵⁵.

La compréhension des habitudes en termes de communication ne doit pas s'arrêter au niveau de la population mais aussi s'intéresser aux différents profils au sein de celle-ci. En effet, la population ne doit pas être considérée comme un ensemble homogène - les hommes, les femmes, les personnes âgées et les jeunes n'utilisent pas les mêmes moyens de communication. Les jeunes ont par exemple tendance à être beaucoup plus à l'aise avec les technologies digitales que les personnes âgées. À titre d'illustration, les trois quarts de la population mondiale âgée de 15 à 24 ans utilisent Internet et dans toutes les régions du monde, ce groupe de population est le plus connecté si on le compare à des personnes plus jeunes ou âgées. Dans les « pays les moins développés », près de la moitié (48 %) des jeunes entre 15 et 24 ans utilisaient Internet en 2022, soit pratiquement le double par rapport à 2019 (26 %). Au-delà des différents profils d'âge au sein de la population, il existe également des dynamiques différentes entre les zones rurales et urbaines. À l'échelle mondiale par exemple, 82 % des personnes habitant en zone urbanisée utilisent Internet contre 45,6 % en zone rurale, soit pratiquement deux fois plus. Cette tendance est similaire dans les « pays les moins développés » avec 28 % d'internautes en zone rurale contre 52 % en zone urbaine. Ces différentes dynamiques sont donc à prendre en considération dans le choix et la sélection de la technologie digitale.

Quel avenir pour les technologies digitales dans un contexte de crises environnementales et de changements climatiques ?

Les technologies digitales sont fortement consommatrices en énergie et matières premières, ce qui peut représenter une limite importante à leur utilisation dans le contexte actuel de crises environnementales et de changements climatiques. En 2019, le numérique représentait en effet 3 à 4 % des émissions mondiales de gaz à effet de serre (GES)

⁵² Chloé Landrot, Florian Le Goaziou, François Bernard Huyghe, Myriam Ait Aissa, « La solidarité internationale et l'essor des nouvelles technologies – le cas des communications mobiles », 06/11/2015, Grotius International, <https://grotius.fr/la-solidarite-internationale-et-essor-des-nouvelles-technologies-le-cas-des-communications-mobiles/#.Y6nDi3bMK5d>

⁵³ Paul Currier, « Technology: bringing solutions or disruptions? », novembre 2011, RMF, <https://www.fmreview.org/fr/node/91>

⁵⁴ Ibid.

⁵⁵ Anahi Ayala Iacucci, « Communication with Communities: Walking the Talk », Septembre 2017, Internews, <https://internews.org/resource/communication-communities-walking-talk/>

et 5,5 % de la consommation électrique⁵⁶. Les impacts environnementaux du numérique incluent notamment l’empreinte carbone, les radiations ionisantes, l’épuisement des ressources fossiles et l’épuisement des ressources naturelles (minéraux et métaux). La source d’impact la plus importante serait la fabrication des équipements utilisateur-rices, suivie par la consommation électrique des équipements et du réseau – à titre d’exemple, la fabrication d’un ordinateur nécessiterait 240 kg de combustibles fossiles, 22 kg de produits chimiques et 1,5 tonne d’eau⁵⁷. **L’utilisation des outils numériques ne faisant qu’augmenter, il est prévu qu’entre 2010 et 2025 le numérique passe de 2,5 % de l’empreinte de l’humanité à presque 6 %**, notamment avec un doublement des émissions de gaz à effet de serre (augmentation de 2,2 % en 2010 à 5,5 % en 2025)⁵⁸. **L’impact social que représente l’utilisation des technologies digitales est également à prendre en compte** : à titre d’exemple, Amnesty International a mis en évidence le travail des enfants dans les mines de cobalt en République démocratique du Congo (RDC)⁵⁹. Le cobalt est utilisé pour fabriquer des batteries pour matériels électroniques portables comme les tablettes, les smartphones ou encore les ordinateurs portables, et 50% de la production mondiale viendrait de RDC.

Les enjeux liés à l’impact environnemental du numérique ont été évoqués lors du GeONG 2022 qui avait d’ailleurs pour titre « Le principe *‘Do no harm’* à l’heure de l’urgence environnementale : réinventer la gestion de l’information dans le secteur de la solidarité internationale ». Une des tables rondes organisées avait notamment pour objectif de réfléchir et d’échanger sur « comment devenir plus “sobres” avec les approches et outils de gestion de l’information »⁶⁰. Lors de cette table ronde, les intervenant-e-s ont notamment souligné le besoin de rationaliser les exercices de collecte de données en identifiant clairement leurs objectifs et en minimisant la quantité de données collectées par rapport à ces objectifs. Une fresque du numérique⁶¹, sur le même principe que la fresque du climat, a aussi été organisée pendant l’évènement afin de sensibiliser les participant-e-s au sujet.

Dans ce contexte, il peut s’avérer pertinent 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 - comme nous l’avons déjà souligné dans un article de notre revue *Humanitaires en mouvement* (HEM) en 2020⁶². De plus en plus d’acteurs font aussi référence aux technologies « low tech » en opposition aux technologies « high tech ». Comme souligné par l’ADEME : « la démarche low-tech implique un questionnement du besoin visant à ne garder que l’essentiel, la réduction de la complexité technologique, l’entretien de ce qui existe plutôt que son remplacement »⁶³. Cela ne signifie pas forcément un retour au « papier crayon » mais l’utilisation de technologies moins consommatrices en énergie et en matières premières, et un usage plus prolongé de celles-ci.

L’utilisation des technologies digitales représente un certain nombre d’avantages pour les acteurs de l’aide et d’évolutions pour les populations, mais aussi de risques et de limites qui sont importants à prendre en considération. Qu’en est-il également du lien entre utilisation de technologies digitales et enjeux de participation ?

⁵⁶ Frédéric Bordage, « Empreinte environnementale du numérique mondial », GreenIT.fr, 2019, https://www.greenit.fr/wp-content/uploads/2019/10/2019-10-GREENIT-etude_EENM-synthese-accessible.VF.pdf

⁵⁷ ADEME, « Être écolo, même au bureau », juin 2017, <https://presse.ademe.fr/2017/06/etre-ecolo-meme-au-bureau-ecolobureau.html>

⁵⁸ Frédéric Bordage, « Empreinte environnementale du numérique mondial », GreenIT.fr, 2019, https://www.greenit.fr/wp-content/uploads/2019/10/2019-10-GREENIT-etude_EENM-synthese-accessible.VF.pdf

⁵⁹ Amnesty International, « Les enfants qui travaillent pour nos smartphones », 2016, <https://www.amnesty.fr/actualites/les-enfants-qui-travaillent-pour-nos-smartphones>

⁶⁰ Pour plus d’informations : RT « Becoming more sober w/ IM tools & approaches: the avenues to explore for aid actors » <https://www.youtube.com/watch?v=ekwD9vh57Pk&list=PLDuxmnTc4fToFkvtiA6ZruzvATNxSK3a5&index=7>
⁶¹ <https://www.fresquedunumerique.org/>

⁶² Lisa Daoud, Véronique de Geoffroy, « Comment le secteur doit-il anticiper et s’adapter aux bouleversements à venir ? », HEM, Groupe URD, n°21, mars 2020, https://www.urd.org/fr/revue_humanitaires/enjeux-climatiques-multipliation-des-crisis-et-effondrement-comment-le-secteur-de-laide-doit-il-anticiper-et-sadapter-aux-bouleversements-a-venir/, ou encore dans le même numéro : François Grünwald, « Situations dégradées, systèmes dégradés : quelques réflexions pour l’humanitaire face aux scénarios d’effondrement », https://www.urd.org/fr/revue_humanitaires/situations-degradees-systemes-degrades-quelques-reflexions-pour-lhumanitaire-face-aux-scenarios-deffondrement/

⁶³ BLOQUEL Marianne, BONJEAN Anne-Charlotte, FANGEAT Erwann, MARRY Solène, ADEME, FORGET Astrid, FUSTEC Alan, HABE Camille, JAEGER Romain, MOIROUD Loraine, MORALES Eloïse, Goodwillmanagement, CHABOT Clément, « Démarches ‘Low tech’ – État des lieux et perspectives – Synthèse », mars 2022, ADEME, <https://librairie.ademe.fr/dechets-economie-circulaire/5421-demarches-low-tech.html>

2. TECHNOLOGIES DIGITALES ET PARTICIPATION

Après avoir mis en évidence les avantages que peut représenter l'utilisation des technologies digitales pour les acteurs humanitaires et leurs interventions, mais aussi les évolutions pour les populations, et enfin les risques et limites associés à cette utilisation, il convient à présent de s'intéresser au lien entre technologies digitales et participation. Pour cette analyse, nous allons observer les différents niveaux de la participation mis en évidence précédemment, c'est-à-dire la participation « passive », la participation par l'apport d'information, la participation par la consultation et la participation interactive ou « co-construction »/« codécision ».

2. 1. PARTICIPATION « PASSIVE » - ACCÈS À L'INFORMATION

Comme c'est le cas pour les acteurs humanitaires, les technologies digitales peuvent renforcer l'accès à l'information des populations - que cela soit sur les possibles catastrophes naturelles à venir via des systèmes d'alerte précoce ou sur l'assistance fournie et les services disponibles. En effet, un nombre croissant d'acteurs humanitaires partagent des informations sur leurs activités et projets via les réseaux sociaux.

Cet accès renforcé à l'information se matérialise alors de deux manières :

- Grâce aux technologies digitales, les acteurs humanitaires peuvent partager plus facilement et à un plus grand nombre de personnes de l'information sur leur organisation et leurs activités ;
- À travers l'utilisation de technologies digitales comme Internet ou les réseaux sociaux, les populations ont elles-mêmes accès à davantage d'informations.

Sur le premier aspect, il est possible de prendre l'exemple de la **solution digitale développée par Solidarités International au Liban : SOLIS Bot**⁶⁴. En effet, cette solution a été développée afin de renforcer l'accès à l'information des populations pendant la pandémie de COVID-19. Les déplacements de l'organisation dans le pays étaient alors limités, ce qui restreignait les opportunités de partager de l'information avec les populations. De plus, la permanence téléphonique (*hotline*) présentait deux limites majeures : son utilisation pouvait s'avérer coûteuse pour les populations et elle n'était accessible que durant les heures de travail. Afin de pallier ces contraintes, Solidarités International a développé un chatbot⁶⁵ sur WhatsApp pour partager avec les populations concernées des informations jugées nécessaires sur l'aide apportée. Ce chatbot qui fonctionne comme une sorte de « centre d'informations » aurait l'avantage d'être accessible 24h/24 et 7j/7 et de ne comporter aucun coût d'accès supplémentaire pour les populations – ces dernières ont « seulement » besoin d'accéder à une connexion Internet. À travers cette plateforme, les utilisateur-riche-s peuvent à la fois échanger avec l'organisation, obtenir des informations sur les aides disponibles, accéder à des listes de contacts utiles et enregistrer des demandes d'assistance⁶⁶. Plusieurs mois après le lancement de ce chatbot, 72 % des utilisateur-riche-s ont indiqué qu'il a amélioré leur expérience en termes de fourniture de services⁶⁷.

⁶⁴ Exemple tiré de la table ronde « Are digital systems and participation comptable ? » organisée lors du GeONG 2022 : <https://www.youtube.com/watch?v=S4dUn9Lyils>

⁶⁵ Un chatbot est un programme informatique basé sur l'intelligence artificielle, capable de répondre en temps réel aux questions d'un internaute, faisant ainsi office de conseiller virtuel ; recommandation officielle : agent conversationnel – source : Larousse - <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/chatbot/188506>

⁶⁶ Solidarités International, « Innovation : un chatbot pour communiquer avec les personnes accompagnées », 17 février 2022, <https://www.solidarites.org/fr/en-direct-du-terrain/innovation-un-chatbot-whatsapp-pour-communiquer-avec-les-personnes-accompagnees/>

⁶⁷ Mentionné lors de la table ronde du GeONG 2022 : <https://www.youtube.com/watch?v=S4dUn9Lyils>

L'accès renforcé à l'information grâce aux technologies digitales aurait plusieurs avantages pour les populations :

- **Des prises de décisions plus informées et éclairées** sur des aspects qui affectent leur vie en ayant notamment plus d'informations sur les services disponibles ;
- **Un certain niveau d'« empowerment⁶⁸ »** : grâce à un certain niveau d'accès – via des technologies digitales – à l'information sur l'aide apportée, les populations se reposeraient moins sur les organisations de l'aide pour cet accès, ce qui contribuerait à leur autonomisation. Si nous reprenons l'exemple du chatbot développé par Solidarités International, les populations n'auraient plus besoin d'attendre une visite terrain de l'organisation ou que la permanence téléphonique réponde pour accéder à l'information sur les services proposés par l'organisation⁶⁹. En utilisant le chatbot, les personnes concernées se retrouveraient donc dans une position plus « active » par rapport à cet accès à l'information.
- **Une plus grande redevabilité des organisations de l'aide** : les technologies digitales devraient également augmenter la redevabilité des organisations de l'aide. L'accès à l'information permis grâce à ces technologies permettraient en effet aux populations et communautés d'être davantage en capacité de leur « demander des comptes » et de juger de leur efficacité par rapport aux engagements pris et au travail d'autres organisations⁷⁰. Certaines technologies comme les réseaux sociaux ou les applications mobiles permettraient d'avoir des retours immédiats par rapport à l'intervention ou aux activités développées⁷¹. Certains outils ont aussi été développés dans cet objectif de renforcer la redevabilité des organisations de solidarité internationale. Il s'agit notamment de la plateforme « Loop » (voir encadré) ou encore de l'outil Kuja Kuja qui aide les acteurs humanitaires à collecter des retours sur leurs activités et programmes, à les analyser et à les visualiser via la création d'un dashboard⁷².

« Information is one of the most valuable resources an affected community can receive. »

Paul Currión – « Technology: bringing solutions or disruptions »

Focus sur la plateforme de feedback "Loop"

L'objectif de la technologie « Loop » est de permettre que « tout le monde puisse facilement donner son avis sur les services humanitaires et de développement ».

Les utilisateurs de Loop peuvent donner leur avis en ligne sur la plateforme web ou par SMS, WhatsApp, Facebook Messenger, ou même en racontant leur histoire, dans leur propre langue, grâce au système unique IVRR (brevet en instance). Ils/elles peuvent choisir de donner leur nom et d'autres détails ou de rester anonyme. Il est à noter que les commentaires sensibles (relatifs aux abus, à l'exploitation, à la fraude et à d'autres préoccupations) sont collectés de manière confidentielle et sécurisée, et ne sont jamais affichés sur la plateforme.

À travers cette application, chaque organisation peut s'inscrire afin d'être informée des retours d'information qui la concernent ou qui concernent l'un de ses domaines d'intérêt. Il est aussi possible de répondre directement aux communautés presque en temps réel.

Source et pour plus d'informations sur cette plateforme : <https://www.talktooop.org/enabling-feedback>

⁶⁸ Selon Médecins du Monde, l'« empowerment » est le « processus et un objectif par lequel les individus et les groupes de personnes développent leur pouvoir d'action et de transformation de leur environnement et contexte de vie ». Source : <https://www.medecinsdumonde.org/medecins-du-monde/empowerment/#:~:text=M%C3%A9decins%20du%20Monde%20parle%20d'environnement%20et%20contexte%20de%20vie>.

⁶⁹ Exemple tiré de la table ronde « Are digital systems and participation comptable ? » organisée lors du GeONG 2022 : <https://www.youtube.com/watch?v=S4dUn9Lyils>

⁷⁰ Paul Currión, « Technology: bringing solutions or disruptions? », novembre 2011, RMF, <https://www.fmreview.org/fr/node/91>

⁷¹ Leonie Arendt-Cassetta, « From digital promise to frontline practice : new and emerging technologies in humanitarian action », 2021, OCHA, <https://www.unocha.org/sites/unocha/files/OCHA%20Technology%20Report.pdf>

⁷² Pour plus d'informations : <https://www.kujakuja.com/en/>

2. 2. PARTICIPATION PAR L'APPORT D'INFORMATION

Au-delà de l'accès à l'information, les technologies digitales représentent une opportunité pour les populations de partager de l'information aux acteurs humanitaires. Ce partage d'informations peut être fait **directement lors de la participation à des exercices de collecte de données** via des questionnaires en ligne ou des enquêtes par SMS, ou **indirectement via les réseaux sociaux** par exemple.

Les populations peuvent également contribuer à des **exercices de cartographie participative** qui utilisent de plus en plus des outils numériques pour la collecte de données et la production de cartes tels que OsmAnd ou uMap. Lors de ces exercices, les habitant-e-s d'une zone ont la possibilité de collecter et/ou de partager de l'information sur des sujets qui les concernent directement, comme les infrastructures disponibles dans leur quartier ou les lieux non sécuritaires et à risque de violences basées sur le genre⁷³.

Ces exercices de cartographie participative font écho à des **exercices de cartographie basés sur le crowdsourcing** comme cela a été réalisé à plusieurs reprises à travers le logiciel kenyan **Ushahidi** – lancés en 2008, le site et logiciel du même nom ont d'abord été créés pour permettre aux citoyen-ne-s kenyan-e-s de décrire et de géolocaliser les situations dont ils/elles étaient témoins dans un contexte de violences postélectorales⁷⁴. Depuis, ils ont été utilisés à plusieurs reprises par des acteurs du secteur humanitaire pour appuyer leurs interventions – cela a notamment été le cas d'OCHA en 2010 en Haïti pour cartographier les zones touchées par le séisme et faciliter l'aide aux sinistrés.

Focus sur la cartographie collaborative

Comme souligné par l'une des personnes interrogées pendant les entretiens, les exercices de cartographie **participative** impliquent les personnes directement concernées par la situation, alors que les exercices de cartographie **collaborative** impliquent toutes les personnes désireuses de participer et contribuer, sans qu'elles aient forcément de lien direct avec la situation.

Un exemple de cartographie collaborative est **Open Street Map** : projet collaboratif de cartographie en ligne qui vise à constituer une base de données géographiques libre et gratuite de l'ensemble de la planète, en utilisant le système GPS et d'autres données libres. Les données sont donc accessibles par tou-te-s et alimentées par une communauté d'individus à travers le monde. Une partie de ces contributions se font dans le secteur de l'aide à travers le projet **Missing Maps** qui est mené par un collectif d'organisations – il vise à cartographier préventivement les zones les plus vulnérables de la planète afin d'optimiser la réponse des ONG sur les terrains de crise. Dans le cadre de ce projet, sont régulièrement organisés des « **mapathons** » qui sont des temps où se réunissent des volontaires pour cartographier certaines zones du monde – soit en prévention, soit en réaction à une crise.

Ces exercices de cartographie collaborative offriront à tou-te-s – dans la limite d'une certaine maîtrise des outils digitaux - la possibilité d'informer la réponse à des crises à travers la constitution de base de données géographiques.

De manière similaire à l'accès à l'information, l'apport d'information par les populations via les technologies digitales contribuerait positivement à leur « **empowerment** ». Selon John Bryant, les technologies digitales permettraient aux populations de contribuer activement à la construction d'une compréhension et d'un narratif communs de la crise

⁷³ CartONG, « Portfolio – Cartographie participative », 2022, https://cartong.org/sites/cartong/files/2021_Portfolio-cartographie-participative.pdf

⁷⁴ Laure Belot, « Ushahidi, une technologie africaine qui a conquis la planète », novembre 2015, *Le Monde Afrique*, https://www.lemonde.fr/afrique/article/2015/11/10/ushahidi-une-technologie-africaine-qui-a-conquis-la-planete_4806913_3212.html#:~:text=Au%20Nigeria%2C%20en%20Zambie%2C%20mais,violences%20sexuelles%20faites%20aux%20femmes.

à laquelle elles font face, notamment grâce à des initiatives telles que les cartographies participatives⁷⁵. Les technologies digitales permettraient également une représentation plus diverse des crises en remettant en cause le monopole d'interprétation et de narratif généralement détenu par les acteurs humanitaires⁷⁶.

Cet objectif d'« empowerment » peut d'ailleurs être clairement identifié dès le début de l'exercice de cartographie participative : ce fut notamment le cas d'un projet de ce type mené par CartONG en Guyane qui avait pour objectif de « permettre aux habitant-e-s de devenir acteur-ric-e-s du processus de transformation urbaine de leur ville et de l'amélioration de leur cadre de vie »⁷⁷. L'objectif n'était donc pas tant la collecte de données que de renforcer le rôle des populations concernées sur une thématique spécifique.

2. 3. PARTICIPATION PAR LA CONSULTATION

Au-delà des deux premiers niveaux mis en évidence ci-dessus, les technologies digitales permettraient également de contribuer à la participation des populations par la consultation. **En effet, les technologies digitales créeraient de nouvelles opportunités de consultation des populations, notamment en ce qu'elles sont de plus en plus utilisées par les acteurs humanitaires comme mécanismes de retours et de plaintes.** Si nous reprenons l'exemple du SOLIS Bot créé par Solidarités International au Liban suite à la pandémie de COVID-19 (voir la section 2.1 – Participation « passive »), cette solution digitale est aussi utilisée par l'organisation pour réaliser des enquêtes à grande échelle sur la satisfaction des personnes soutenues et les besoins non couverts⁷⁸. D'autres organisations ont également mentionné utiliser les réseaux sociaux ou WhatsApp. Ces technologies digitales sont généralement considérées comme un canal de retours et de plaintes additionnel sans avoir pour objectif de remplacer les mécanismes préexistants, et ne sont pas toujours utilisées pour tous les types de plaintes. Or, dans le cas où les technologies digitales sont utilisées comme un mécanisme de retours et de plaintes, il semble important de prendre en considération les limites de ces mécanismes dans leur incapacité actuelle à offrir aux populations de véritables opportunités de contributions et d'influence⁷⁹.

La consultation des populations via les technologies digitales peut également être réalisée dans le cadre d'une étude. Cela a par exemple été le cas pour une étude lancée par la Fondation Hironnelle en partenariat avec l'ONG Britannique Elrha au Burkina Faso à l'été 2020⁸⁰. Cette étude avait pour objectif de comprendre comment les radios du pays pouvaient répondre aux besoins d'information des déplacés internes en lien avec la crise du COVID-19. Une partie des consultations effectuées dans le cadre de cette étude ont alors été menées via l'application WhatsApp afin d'« inclure un plus grand nombre de personnes difficiles à atteindre et d'éviter les contacts physiques dans ce contexte sanitaire »⁸¹.

L'utilisation des technologies digitales semble donc contribuer à la participation et la consultation des populations en permettant de dépasser des contraintes d'accès logistiques voire sanitaires, et donc d'atteindre un plus grand nombre de personnes, dans les limites de la fracture numérique que nous évoquerons plus en détails ci-dessous.

⁷⁵ John Bryant, « Digital technologies and inclusion in humanitarian response », juin 2022, ODI, https://cdn.odi.org/media/documents/Digital_inclusion_synthesis.pdf

⁷⁶ Ibid.

⁷⁷ CartONG, « Portfolio – Cartographie participative », 2022, https://cartong.org/sites/cartong/files/2021_Portfolio-cartographie-participative.pdf

⁷⁸ Solidarités International, « Innovation : un chatbot pour communiquer avec les personnes accompagnées », 17 février 2022, <https://www.solidarites.org/fr/en-direct-du-terrain/innovation-un-chatbot-whatsapp-pour-communiquer-avec-les-personnes-accompagnees/>

⁷⁹ ALNAP, *The State of the Humanitarian System, 2022*, <https://sohs.alnap.org/help-library/2022-the-state-of-the-humanitarian-system-sohs-%E2%80%93-93-full-report-0>

⁸⁰ Fondation Hironnelle, « Prendre en compte les voix du public – Médiation n°8 », janvier 2022, <https://www.hironnelle.org/fr/newsletter/1591-prendre-en-compte-les-voix-du-public-mediation-n-8-janvier-2022>

⁸¹ Ibid.

Comme pour les deux autres niveaux de participation vus précédemment, cette consultation renforcée contribuerait positivement à l'« empowerment » des populations concernées en leur faisant jouer un rôle plus « actif » dans les interventions développées.

2. 4. PARTICIPATION INTERACTIVE

Comme mis en évidence dans les paragraphes précédents, les technologies digitales semblent contribuer à la participation des populations lorsqu'il s'agit des premiers niveaux de participation, c'est-à-dire la participation passive, la participation par rapport d'information et la participation par la consultation. **Or, il existe peu d'exemples ou de cas concrets de contribution à la participation interactive des populations en termes de codécision ou de co-construction grâce aux technologies digitales.** Cette limite avait d'ailleurs déjà été soulevée lors de la table ronde du GeONG 2022 « *Are digital systems and participation compatible?* »⁸², et semble pouvoir s'expliquer par deux facteurs :

- **La participation est rarement le motivateur central pour l'utilisation des technologies digitales**⁸³ – les avantages mis en évidence plus haut en termes d'amélioration de la qualité, de l'efficacité et de l'efficacité de l'intervention et l'attractivité que représente la technologie digitale semblent en effet primer dans le choix d'utiliser une technologie digitale. La participation des populations est souvent un objectif secondaire, voire considéré comme un « plus » ;
- En dehors de l'utilisation de technologies digitales, **les exemples de participation interactive dans les interventions de solidarité restent limités** même si, depuis quelques années, une augmentation peut être soulignée suite à l'engagement de « révolution participative » pris lors du Grand Bargain en 2016 ou en lien avec les réflexions sur la localisation et la décolonisation de l'aide.

“Research suggests a generally pessimistic picture of the degree to which digital technologies have improved the level of participation that end users can exercise over response design and implementation.”

John Bryant – « Digital technologies and inclusion »

2. 5. UNE ÉVOLUTION DE LA RELATION ENTRE ACTEURS HUMANITAIRES ET POPULATIONS

Au-delà des différents niveaux de participation, il semble important de souligner l'impact qu'ont les technologies digitales sur la relation entre les acteurs humanitaires et les populations. L'utilisation des technologies digitales – que cela soit par les acteurs humanitaires ou par les populations elles-mêmes – a en effet une répercussion importante sur la relation entre ces deux types d'acteurs. La technologie a d'ailleurs pu être développée parfois afin de faire évoluer cette relation. On peut notamment citer l'exemple de Katikati : un outil numérique qui entend améliorer les échanges entre acteurs humanitaires et populations pour « *build stronger, more valuable relationships with the people that matter to them* »⁸⁴.

Sans que cela soit forcément leur objectif premier, les technologies digitales - par l'accès à l'information et l'apport d'information qu'elles permettent - représenteraient une opportunité pour que les populations puissent s'organiser de manière plus autonome en réponse à une crise - comme souligné par Anahi Ayala Iacucci lors du Forum Public du CDAC Network en 2021 : « *Digitally, communities can decide to meet with each other and talk to each*

⁸² <https://www.youtube.com/watch?v=S4dUn9Lyils>

⁸³ John Bryant, « Digital technologies and inclusion in humanitarian response », juin 2022, ODI, https://cdn.odi.org/media/documents/Digital_inclusion_synthesis.pdf - aussi mis en évidence dans : Andrea DÜchting, Digital accountability : the untapped potential of participation when using digital technology in humanitarian action, février 2023, CHA, https://www.chaberlin.org/wp-content/uploads/dlm_uploads/2023/02/202302-cha-digital-accountability-en-web-2.pdf

⁸⁴ Pour plus d'informations sur cette technologie : <https://www.katikati.world/about>

other and agree and coordinate and support each other during a crisis now. They don't necessarily need to talk to OCHA or UNHCR or UNICEF or WHO. COVID has shown this very well »⁸⁵. Cette autonomisation s'est notamment illustrée lors de la pandémie de COVID-19 comme mis en évidence précédemment – l'utilisation des technologies digitales par les populations a entre autres facilité le partage d'informations et/ou les transferts monétaires via la mobilisation transnationale des diasporas en dehors du système humanitaire⁸⁶. Cette autonomisation permise grâce aux technologies digitales contribuerait à faire évoluer le rapport de force entre acteurs humanitaires et populations.

Cette dynamique d'évolution de la relation entre acteurs humanitaires et populations est renforcée par le fait que certains outils technologiques sont directement développés dans les sociétés « du Sud » et en dehors du secteur humanitaire. Il s'agit notamment du logiciel kenyan Ushahidi que nous avons évoqué précédemment : cet outil a en effet été développé en dehors du secteur humanitaire à Nairobi afin de répondre à une crise politique liée à la tenue d'élections. Depuis, cet outil est utilisé par les acteurs humanitaires pour contribuer à alimenter leurs interventions en informations. Ils se retrouvent donc à participer à une initiative technologique développée dans une société du « Sud » et non l'inverse comme c'est plus généralement le cas – cela souligne le potentiel des technologies digitales à renverser le rapport de force entre ces deux groupes d'acteurs. **Il est ainsi primordial que les acteurs humanitaires aient conscience et soient à l'écoute de ces nouvelles dynamiques qui sont déjà à l'œuvre depuis plusieurs années et qui font évoluer le paysage de la participation.**

“Once empowered by information, however, affected communities will be increasingly unlikely to accept the role of passive recipients of external largesse, and instead demand greater levels of partnership in how aid is allocated, distributed and monitored.”

Paul Currion – « *Technology: bringing solutions or disruptions* »

Les technologies digitales permettraient également de réduire la distance entre les acteurs humanitaires et les populations⁸⁷ à travers un échange et partage d'informations qui se ferait de manière plus facile, rapide et réciproque. Pour autant, plusieurs acteurs soulignent un risque inverse : le travail à distance permis grâce aux technologies digitales peut aussi accentuer la distance entre les acteurs humanitaires et les populations en réduisant les visites sur le terrain et le contact avec les populations. Dans tous les cas, l'utilisation de technologies digitales ne doit pas remettre en cause le contact humain et la compréhension qualitative des enjeux et de la situation.

L'utilisation des technologies digitales semblent donc offrir des opportunités pour contribuer à la participation des populations. Mais quelles en sont les limites ?

2. 6. LIMITES

Après avoir mis en évidence les risques et limites liés à l'utilisation des technologies digitales dans le secteur humanitaire (section 1.3), nous nous intéressons ici plus particulièrement aux limites à la contribution de ces technologies à la participation des populations.

⁸⁵ CDAC Network, « Start ups, Trust and Letting go: Technology and Power in Aid », 2021 Public Forum Report, <https://static1.squarespace.com/static/60996b757eb6521a42f3839d/t/61b960d9908df1586ac7d01f/1639538910057/2021+Assembly+Report+1.pdf>

⁸⁶ Kazeem Ojoye, « Les technologies pour faciliter la mobilisation transnationale des diasporas grâce à l'utilisation d'applications mobiles et de plateformes en ligne pour faire face à la pandémie », juillet 2021, iDiaspora, <https://www.idiaspora.org/fr/contributer/blog-entry/les-technologies-pour-faciliter-la-mobilisation-transnationale-des-diasporas>

⁸⁷ Capgemini Consulting, the Netherlands, « Technological innovation for humanitarian aid and assistance », 2019, European Parliament, [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2019/634411/EPRS_STU\(2019\)634411_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2019/634411/EPRS_STU(2019)634411_EN.pdf)

Fracture numérique ou « digital gap »

L'utilisation des technologies digitales dans le cadre des interventions des acteurs humanitaires offre la promesse d'atteindre un plus grand nombre de personnes en permettant d'aller au-delà des frontières territoriales et des contraintes d'accès naturelles et/ou sécuritaires. Cette promesse est pourtant remise en cause par une barrière importante : la fracture numérique ou *digital gap/ digital divide* en anglais. **L'accès aux technologies digitales reste en effet inégal parmi et entre les populations.**

La plupart des technologies digitales nécessitent un accès à l'électricité et une connexion au réseau téléphonique et/ou Internet. Bien que ces prérequis aient fortement progressé au cours de ces dernières années - l'accès à Internet ayant par exemple été multiplié par 10 depuis 2000⁸⁸, 2,7 milliards de personnes n'ont pas accès à Internet en 2022 et c'est le cas de 64 % de la population des « pays les moins développés ». De plus, 840 millions de personnes n'avaient pas globalement accès à l'électricité en 2019⁸⁹.

Il existe également des disparités à l'intérieur des contextes, notamment entre les zones urbaines et rurales, sans oublier les variables individuelles comme le niveau économique, l'âge, le genre ou l'existence d'une culture numérique qui sont aussi à prendre en compte. Si l'on s'intéresse par exemple au genre, on constate que les femmes et les filles ont tendance à avoir moins accès à Internet et au téléphone portable en raison de barrières sociales et économiques⁹⁰ : à l'échelle mondiale, 69 % des hommes utilisaient ainsi Internet en 2022 contre 63 % des femmes. Dans les « pays les moins développés », ce pourcentage est de 43 % pour les hommes et 30 % pour les femmes. Cette inégalité digitale a donc le potentiel pour exacerber les vulnérabilités préexistantes au sein d'une population et les renforcer. Elle risque aussi d'amplifier certaines barrières à la participation des populations en excluant encore davantage les plus vulnérables.

À ces inégalités d'accès s'ajouteraient des inégalités en termes de compétences dans l'utilisation des technologies digitales qui sont généralement regroupées sous le terme « *digital literacy*⁹¹ (ou alphabétisation numérique). Le manque de compétences pour l'utilisation des technologies digitales serait le produit des mêmes divisions sociales et problématiques que celles mentionnées précédemment en termes d'accès⁹². À titre d'illustration, les femmes et les filles ont dans certains contextes moins de compétences pour l'utilisation des technologies digitales que les hommes en raison d'un accès plus limité à ces technologies mais aussi à l'éducation qui aurait pu faciliter leur sensibilisation à ces technologies digitales en dehors du cercle familial.

La fracture numérique fait donc référence à des inégalités d'accès et d'utilisation qui risquent de contribuer à laisser certaines personnes de côté (« *leave some people behind* »), ce dont les acteurs humanitaires doivent avoir conscience quand ils font le choix de leur utilisation⁹³. Les personnes n'ayant pas accès aux technologies digitales risquent d'être exclues à deux niveaux spécifiques :

- Dans l'accès à l'information partagée par les organisations sur les services disponibles ou dans le cadre de la prévention ou d'alertes à la catastrophe, ce qui peut représenter dans certains cas une « question de vie ou de mort » ;

⁸⁸ Barnaby Willitts-King, John Bryant and Kerrie Holloway, « The humanitarian 'digital divide' », Novembre 2019, HPG Working Paper, ODI, <https://odi.org/en/publications/the-humanitarian-digital-divide/>

⁸⁹ Leonie Arendt-Cassetta, « From digital promise to frontline practice : new and emerging technologies in humanitarian action », 2021, OCHA, <https://www.unocha.org/sites/unocha/files/OCHA%20Technology%20Report.pdf>

⁹⁰ Barnaby Willitts-King, John Bryant and Kerrie Holloway, op. cit.

⁹¹ Selon UNESCO, le terme « digital literacy » fait référence à « the ability to access, manage, understand, integrate, communicate, evaluate and create information safely and appropriately through digital devices and networked technologies for participation in economic and social life. It includes competences that are variously referred to as computer literacy, ICT literacy, information literacy, and media literacy. » - <https://uis.unesco.org/fr/node/1099455>

⁹² Barnaby Willitts-King, John Bryant and Kerrie Holloway, op. cit.

⁹³ Danielle Tan, Pierre Gallien, « Les nouvelles technologies à l'épreuve de l'éthique humanitaire », juillet 2018, Alternatives Humanitaires, <https://www.alternatives-humanitaires.org/fr/2018/07/03/new-technologies-put-to-the-test-of-humanitarian-ethics/>

- Dans le partage d'informations - moins de connexion et d'accès aux technologies digitales peut empêcher certains groupes de population de partager des informations sur leur situation et, par conséquent, rendre ces derniers moins visibles et moins pris en compte dans l'assistance apportée et les interventions développées.

« Avec l'essor de l'humanitarisme numérique, les zones où l'accès à la connectivité et aux technologies numériques est limité - ou inexistant - risquent de devenir une partie invisible de l'espace humanitaire . »

Kristin Bergtora Sandvik, Maria Gabrielsen Jumbert, John Karlsrud et Mareile Kaufmann – « Technologie humanitaire : pour un programme de recherche critique »

Enfin, cette fracture numérique est susceptible de remettre cause le principe d'impartialité de l'aide humanitaire. En effet, ce principe consacre le fait que l'aide humanitaire doit être octroyée sur la seule base des besoins, sans aucune discrimination⁹⁴. Or, cette fracture numérique – parce qu'elle sous-entend des inégalités d'accès et d'utilisation des technologies - induit *de facto* une certaine discrimination digitale envers les populations concernées. Certaines populations risquent donc de se retrouver exclues de l'aide apportée ou de certaines activités développées par les acteurs humanitaires en raison de leur nonaccès et/ou non-utilisation des technologies digitales.

Une participation limitée à la conception des technologies digitales

Afin de s'assurer de la pertinence et de l'utilité d'une technologie digitale, il apparaît important que des acteurs locaux participent à sa conception, voire qu'ils la développent directement. Pour autant, la plupart des projets technologiques sont aujourd'hui dirigés par des experts étrangers, employant l'expertise d'entreprises étrangères, ce qui peut conduire à des approches descendantes (*top-down*)⁹⁵. Cette notion d'expertise peut d'ailleurs apparaître problématique : un des arguments utilisés pour justifier la participation limitée, voire nulle, des populations à la conception de technologies digitales est le fait que cela serait « trop technique » et requerrait le savoir d' « experts » qui seraient le plus souvent associés à des figures occidentales⁹⁶.

« The discourse is a problem in a way, the notion of expert. 'Who gets to be the expert?' And we think it's us because we are the highly educated (...) We need to change the narrative to the point that when we think of the work 'expert' we should be thinking of local experts rather than foreign experts »

Patrick Meier, A Decade Later: Reflecting on Disaster Relief 2.0

En lien avec les réflexions sur la localisation, de plus en plus d'acteurs - notamment locaux - interrogent la pertinence d'envoyer des experts étrangers sur des terrains de crise plutôt que de renforcer les capacités des acteurs locaux sur place et sur le long terme⁹⁷. À ce sujet, de plus en plus d'initiatives numériques sont développées au niveau local comme nous l'avons vu avec Ushahidi au Kenya – il s'agirait donc d'appuyer et de considérer ces initiatives plutôt que d'en développer de nouvelles qui reposeraient sur une approche *top-down*. Enfin, il semble

⁹⁴ Kristin Bergtora Sandvik, Maria Gabrielsen Jumbert, John Karlsrud et Mareile Kaufmann ? « Technologie humanitaire : pour un programme de recherche critique », Revue Internationale de la Croix Rouge, 2014, https://international-review.icrc.org/sites/default/files/08_961_selection_sandvik.pdf

⁹⁵ Kristen Pearn, Sarah A. Jabbar, Andrej Verity « A Decade Later – Reflecting on Disaster relief 2.0 », Digital Humanitarian Network, June 2022, <https://reliefweb.int/report/world/decade-later-reflecting-disaster-relief-20-june-2022>

⁹⁶ Ibid.

⁹⁷ Dont « A Decade Later – Reflecting on Disaster relief 2.0 » et CDAC Network, « Relevance, capacity and remote localisation: Technology and Power in Aid », 2021 Public Forum Report, <https://www.cdacnetwork.org/learning-evaluation/pzu6zbwdr3qsjfw0o71e5flkuzsaif>

important de ne pas privilégier l'expertise technique au détriment du savoir local, les deux étant clés pour la conception d'une technologie digitale⁹⁸.

Une participation non consentie ?

La participation des populations facilitées par les technologies digitales serait dans certains cas non consenties. Cette limite a été mise en évidence par John Bryant dans son rapport sur les technologies digitales et l'inclusion⁹⁹. Ce chercheur souligne en effet que plusieurs technologies numériques reposent sur des modes passifs de collecte de données, notamment sur le comportement en ligne des internautes ou les données basées sur l'observation comme les images satellite. Ces collectes de données ont tendance à rendre les personnes visibles sans leur consentement explicite ou sans qu'elles en soient conscientes. Or la question du consentement est clé dans tout exercice de collecte de données et son absence peut exposer les personnes concernées à des situations de grande vulnérabilité. Cela a notamment été le cas de plusieurs milliers de réfugié-e-s Rohingya dont les données ont été partagées sans leur consentement par le UNHCR au Myanmar, pays qu'ils avaient fui¹⁰⁰.

Participation ou « extraction » ?

À travers l'utilisation de technologies digitales, que ce soit dans le cadre de collectes de données ou de consultations, les populations sont souvent les sources de données sur elles-mêmes et leur communauté. Pour autant, **elles n'exercent que peu de contrôle sur la façon dont sont utilisées et partagées ces données, et n'ont généralement que très peu, voire pas, d'informations à ce sujet**¹⁰¹. Elles seraient également peu associées à l'analyse et au traitement des données, ainsi que peu impliquées dans la production du livrable qui en découle. Si nous reprenons l'exemple des exercices de cartographie participative, les populations qui ont participé à l'exercice de collecte de données ne sont pas systématiquement associées à l'analyse des données collectées et à la production de la carte. Certains auteurs soulignent donc que l'utilisation de technologies digitales aurait le potentiel pour **renforcer des relations de pouvoir déjà existantes entre les acteurs humanitaires et les populations assistées, mais aussi au niveau de l'extraction des ressources**¹⁰² – les ressources étant dans ce cas-ci les informations partagées par les populations. Le terme « techno-colonialisme » est d'ailleurs utilisé par certains acteur-ric-e-s pour souligner que les dynamiques de pouvoir numérique dans le Sud perpétuent des relations coloniales et extractives¹⁰³.

⁹⁸ John Bryant, « Digital technologies and inclusion in humanitarian response », juin 2022, ODI, https://cdn.odi.org/media/documents/Digital_inclusion_synthesis.pdf

⁹⁹ Ibid.

¹⁰⁰ HRW, « UN shared Rohingya data without informed consent », juin 2021, <https://www.hrw.org/news/2021/06/15/un-shared-rohingya-data-without-informed-consent>

¹⁰¹ John Bryant, juin 2022, op. cit.

¹⁰² Ibid.

¹⁰³ Ibid.

CONCLUSION

PARTICIPATION ET TECHNOLOGIES DIGITALES – UNE OPPORTUNITÉ MANQUÉE ?

Les technologies digitales ont principalement fait leur entrée dans le secteur humanitaire il y a une dizaine d'années et ont fortement impacté les pratiques des acteurs humanitaires. Elles représenteraient une opportunité pour renforcer la participation des populations en atteignant un plus grand nombre de personnes, plus facilement et plus rapidement. Mais quelle est la situation dans la pratique ?

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 fui¹⁰⁴.

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 utilisation¹⁰⁵. 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.

¹⁰⁴ HRW, « UN shared Rohingya data without informed consent », juin 2021, <https://www.hrw.org/news/2021/06/15/un-shared-rohingya-data-without-informed-consent>

¹⁰⁵ GeONG 2022 table ronde « Do the benefits of emerging technologies truly outweigh the associated risks? » - <https://www.youtube.com/watch?v=iw7YKylgccc&list=PLDuxmnTc4fToFkvtiA6ZruzvATNxSK3a5&index=9>

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. Comme mentionné au début de cette note dans la partie Définitions, 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" »¹⁰⁶. Cette vision de la participation doit donc davantage se refléter dans les pratiques des acteurs humanitaires et leur utilisation des technologies digitales.

¹⁰⁶ Groupe URD, *Manuel de la participation à l'usage des acteurs humanitaires*, 2009, <https://www.urd.org/fr/publication/manuel-de-la-participation-a-lusage-des-acteurs-humanitaires/>

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. 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 »¹⁰⁷.

- **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 humanitaires¹⁰⁸ ;
 - 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.

¹⁰⁷ J.-P. Olivier de Sardan, « *Anthropologie et développement – Essai en anthropologie du changement social* », 1995.

¹⁰⁸ Notamment souligné par Andrea Dúchting dans : *Digital accountability : the untapped potential of participation when using digital technology in humanitarian action*, février 2023, CHA, https://www.chaberlin.org/wp-content/uploads/dlm_uploads/2023/02/202302-cha-digital-accountability-en-web-2.pdf

- **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.

RESSOURCES BIBLIOGRAPHIQUES UTILISÉES



© UN Women (Jordan. Azraq Refugee Camp. October 2018)

(Classement par ordre alphabétique)

- ADEME, « Être écolo, même au bureau », juin 2017, <https://presse.ademe.fr/2017/06/etre-ecolo-meme-au-bureau-ecolobureau.html>
- ALNAP, The State of the Humanitarian System, 2022, <https://sohs.alnap.org/help-library/2022-the-state-of-the-humanitarian-system-sohs-%E2%80%93-full-report-0>
- Amnesty International, « Les enfants qui travaillent pour nos smartphones », 2016, <https://www.amnesty.fr/actualites/les-enfants-qui-travaillent-pour-nos-smartphones>
- Antoine Caroline, Bureau Jonathan, Le Roch Karine, de Roquemaurel Metchior, Ait-Aissa Myriam, Dennefeld Nicolas, « Le nécessaire arbitrage entre potentialités des nouvelles technologies et utilité pour les populations », juillet 2018, Alternatives Humanitaires, <https://www.alternatives-humanitaires.org/fr/parution/numero-8-juillet-2018/>
- Arendt-Cassetta Leonie, « From digital promise to frontline practice : new and emerging technologies in humanitarian action », 2021, OCHA, <https://www.unocha.org/sites/unocha/files/OCHA%20Technology%20Report.pdf>

- Belot Laure, « Ushahidi, une technologie africaine qui a conquis la planète », novembre 2015, Le Monde Afrique, https://www.lemonde.fr/afrique/article/2015/11/10/ushahidi-une-technologie-africaine-qui-a-conquis-la-planete_4806913_3212.html#:~:text=Au%20Nigeria%2C%20en%20Zambie%2C%20mais,violences%20sexuelles%20faites%20aux%20femmes
- Bergtora Sandvik Kristin, Gabrielsen Jumbert Maria, Karlsrud John, Kaufmann Mareile, « Technologie humanitaire : pour un programme de recherche critique », 2014, Revue internationale de la Croix-Rouge, https://international-review.icrc.org/sites/default/files/08_961_selection_sandvik.pdf
- Bloquel Marianne, Bonjean Anne-Charlotte, Fangeat Erwann, Marry Solène, Ademe, Forget Astrid, Fustec Alan, Habe Camille, Jaeger Romain, Moiroud Loraine, Morales Eloïse, Goodwillmanagement, CHABOT Clément, « Démarches 'Low tech' – État des lieux et perspectives – Synthèse », mars 2022, ADEME, <https://librairie.ademe.fr/dechets-economie-circulaire/5421-demarches-low-tech.html>
- Bordage Frédéric, « Empreinte environnementale du numérique mondial », GreenIT.fr, 2019, https://www.greenit.fr/wp-content/uploads/2019/10/2019-10-GREENIT-etude_EENM-synthese-accessible.VF_.pdf
- Bryant John, « New technologies are changing humanitarian action, but don't assume they're inclusive », ODI, <https://odi.org/en/insights/new-technologies-are-changing-humanitarian-action-but-dont-assume-theyre-inclusive/>
- Bryant John, « Digital technologies and inclusion in humanitarian response », juin 2022, ODI, https://cdn.odi.org/media/documents/Digital_inclusion_synthesis.pdf
- Capgemini Consulting, the Netherlands, « Technological innovation for humanitarian aid and assistance », 2019, European Parliament, [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2019/634411/EPRS_STU\(2019\)634411_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2019/634411/EPRS_STU(2019)634411_EN.pdf)
- CartONG, « Portfolio – Cartographie participative », 2022, https://cartong.org/sites/cartong/files/2021_Portfolio-cartographie-participative.pdf
- CDAC Network, « Relevance, capacity and remote localisation: Technology and Power in Aid », 2021 Public Forum Report, <https://www.cdacnetwork.org/learning-evaluation/pzu6zbwdr3qsjfw0o71e5flkuzsa1f>
- CICR, « Cyberattaque contre le CICR : le point sur ce que nous savons », 19 février 2022, <https://www.icrc.org/fr/document/cyberattaque-cicr-ce-que-nous-savons>
- Currion Paul, « Technology: bringing solutions or disruptions? », novembre 2011, RMF, <https://www.fmreview.org/fr/node/91>
- Daoud Lisa, de Geoffroy Véronique, « Comment le secteur doit-il anticiper et s'adapter aux bouleversements à venir ? », Revue HEM, Groupe URD, mars 2020, https://www.urd.org/fr/revue_humanitaires/enjeux-climatiques-multiplication-des-crisis-et-effondrement-comment-le-secteur-de-laide-doit-il-anticiper-et-sadapter-aux-bouleversements-a-venir
- Düchting Andrea, « Is trust the key denominator to digitally transform the humanitarian sector ? », décembre 2022, CHA, <https://www.chaberlin.org/en/blog/is-trust-the-key-denominator-to-digitally-transform-the-humanitarian-sector-2/>
- Düchting Andrea, Digital accountability : the untapped potential of participation when using digital technology in humanitarian action, février 2023, CHA, https://www.chaberlin.org/wp-content/uploads/dlm_uploads/2023/02/202302-cha-digital-accountability-en-web-2.pdf

- Fondation Hirondelle, « Prendre en compte les voix du public – Médiation n°8 », Janvier 2022, <https://www.hirondelle.org/fr/newsletter/1591-prendre-en-compte-les-voix-du-public-mediation-n-8-janvier-2022>
- Frost L, Khan S, Vinck P., « Technologies in Humanitarian Settings: Community and Stakeholder Engagement », Harvard Humanitarian Initiative, décembre 2022, https://hhi.harvard.edu/sites/hwpi.harvard.edu/files/humanitarianinitiative/files/digitalcasestudy_1_engagement_final.pdf?m=1672678990
- Grünewald François, « Situations dégradées, systèmes dégradés : quelques réflexions pour l'humanitaire face aux scénarios d'effondrement », 02/2020, Humanitaires en mouvement n°21, https://www.urd.org/fr/revue_humanitaires/situations-degradees-systemes-degrades-quelques-reflexions-pour-lhumanitaire-face-aux-scenarios-deffondrement/
- HRW, « Afghanistan : Les systèmes de données biométriques mettent en danger de nombreux Afghans », 30 mars 2022, accessible ici : <https://www.hrw.org/fr/news/2022/03/30/afghanistan-les-systemes-de-donnees-biometriques-mettent-en-danger-de-nombreux>
- HRW, « UN shared Rohingya data without informed consent », juin 2021, <https://www.hrw.org/news/2021/06/15/un-shared-rohingya-data-without-informed-consent>
- Iacucci Anahi Ayala, « Communication with Communities: Walking the Talk », Septembre 2017, Internews, <https://internews.org/resource/communication-communities-walking-talk/>
- IASC, « Qu'est-ce que le Grand Bargain ? », 1 juillet 2017. Accessible ici : <https://interagencystandingcommittee.org/grand-bargain-official-website/quest-ce-que-le-grand-bargain> Julie Conti, « Migrants connectés, le nouveau système D », décembre 2021, TV5 Monde, <https://information.tv5monde.com/info/migrants-connectes-le-nouveau-systeme-d-52478>
- ITU, « Measuring digital development – Facts and Figures 2022 », 2022, <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/facts/default.aspx>
- ITU, « Measuring digital development – Facts and Figures: focus on least developed countries », mars 2023, <https://www.itu.int/itu-d/reports/statistics/facts-figures-for-ldc/>
- Landrot Chloé, Le Goaziou Florian, Huyghe François Bernard, Ait Aissa Myriam, « La solidarité internationale et l'essor des nouvelles technologies – le cas des communications mobiles », 06/11/2015, Grotius International, <https://grotius.fr/la-solidarite-internationale-et-lessor-des-nouvelles-technologies-le-cas-des-communications-mobiles/#.Y6nDi3bMK5d>
- Nagwa Konda, Kholoud Mansour, Lydia Tanner, Jennie Thomas, « Human-centred design and humanitarian innovation », juillet 2019, DEEP Innovation Labs, <https://startnetwork.org/learn-change/resources/library/human-centred-design-and-humanitarian-innovation>
- Ojoye Kazeem, « Les technologies pour faciliter la mobilisation transnationale des diasporas grâce à l'utilisation d'applications mobiles et de plateformes en ligne pour faire face à la pandémie », juillet 2021, iDiaspora, <https://www.idiaspora.org/fr/contribute/blog-entry/les-technologies-pour-faciliter-la-mobilisation-transnationale-des-diasporas>
- Pearn Kristen, A. Jabbar Sarah, Verity Andrej, « A Decade Later – Reflecting on Disaster relief 2.0 », Digital Humanitarian Network, June 2022, <https://reliefweb.int/report/world/decade-later-reflecting-disaster-relief-20-june-2022>

- Scarnecchia Daniel, Raymond Nathaniel, « À l'ère du 'numérique humanitaire', lever le voile de la nouveauté », juillet 2018, Alternatives Humanitaires, <https://www.alternatives-humanitaires.org/fr/2018/07/04/a-lere-du-numerique-humanitaire-lever-le-voile-de-la-nouveaute/>
- Solidarités International, « Innovation : un chatbot pour communiquer avec les personnes accompagnées », 17 février 2022, <https://www.solidarites.org/fr/en-direct-du-terrain/innovation-un-chatbot-whatsapp-pour-communiquer-avec-les-personnes-accompagnees/>
- Tan Danielle, Gallien Pierre, « Les nouvelles technologies à l'épreuve de l'éthique humanitaire », juillet 2018, Alternatives Humanitaires, <https://www.alternatives-humanitaires.org/fr/2018/07/03/new-technologies-put-to-the-test-of-humanitarian-ethics/>
- Willitts-King Barnaby, Bryant John and Holloway Kerrie, « The humanitarian 'digital divide' », Novembre 2019, HPG Working Paper, ODI, <https://odi.org/en/publications/the-humanitarian-digital-divide/>
- Vidéos issues du GeONG 2022 :
 - Opening session with stand-up debate - <https://www.youtube.com/watch?v=QteGAp8gD7Y&list=PLDuxmnTc4fToFkvtiA6ZruzvATNxSK3a5&index=4>
 - Are digital systems and participation compatible? - <https://www.youtube.com/watch?v=S4dUn9Lyils>
 - Do the benefits of emerging technologies truly outweigh the associated risks? <https://www.youtube.com/watch?v=iw7YKlylgcc>
 - Becoming more sober w/ IM tools & approaches : the avenues to explore for aid actors : <https://www.youtube.com/watch?v=ekwD9vh57Pk&list=PLDuxmnTc4fToFkvtiA6ZruzvATNxSK3a5&index=6>



Siège du Groupe URD
La Fontaine des Marins
26170 Plaisians – France
Tel : +33 (0)4 75 28 29 35

urd@urd.org

www.urd.org

SUIVEZ-NOUS SUR

