



RÉSEAU DE PROFESSIONNELS JUNIORS

L'utilisation des nouvelles technologies dans les projets d'accès aux services essentiels au Sud

Compte-rendu de la rencontre Jeunes Professionnels

Date : 16 mai 2013

Lieu : Café Le Voltigeur, Paris

Animateur : Gwenael Prié (Consultant indépendant, gwenael.prie@gmail.com)

Intervenant : Sacha Greenberg (Action contre la Faim)

1. Problématique : la révolution des Nouvelles technologies pour les projets de solidarité

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) prennent une place de plus en plus importante dans le monde, y compris dans les zones les plus reculées et les pays les moins développés. Les chiffres sont éloquentes :

- 6,8 milliards de lignes téléphoniques mobiles : il y a sensiblement le même nombre d'habitants sur terre que de lignes ;
- 600 millions de lignes mobiles en Afrique : les deux tiers de la population dispose d'un téléphone mobile, ce qui est équivalent au nombre d'Africains ayant accès à une source améliorée d'eau potable ;
- 50 millions : c'est le nombre d'Africains qui ont un compte sur le réseau social Facebook, pour 150 millions de connexions Internet



Face à ce constat, et motivés par des objectifs d'efficacité, les acteurs du développement cherchent de plus en plus à utiliser des outils NTIC dans leurs actions. Les téléphones portables sont utilisés pour la transmission d'informations, des smartphones pour les enquêtes-terrains, la cartographie sert à localiser les zones à enjeux prioritaires...

Reconnaissant cet enjeu grandissant pour les acteurs de la solidarité, nous proposons de réfléchir à la manière dont les nouvelles technologies pourraient devenir un levier pour l'accès aux services urbains de base.

2. Exemple : le site communeauterre.org encourage les financements loi Oudin

Le projet Commune Eau Terre est une initiative d'Action contre la faim, pilotée par le Partenariat français pour l'Eau (PFE), la Coalition Eau, et le pS-Eau, pour promouvoir la coopération décentralisée au travers de la loi Oudin/Santini. Cette loi, votée en 2005, permet aux collectivités locales de consacrer jusqu'à 1% du budget annexe de leurs services d'eau et d'assainissement à des actions de coopération internationale.

Le site Internet www.communeauterre.org est une plateforme ciblant les petites et moyennes collectivités pas encore engagées dans la coopération décentralisée. Elle leur propose une liste de projets d'ONG du secteur à financer. Le site, lancé très récemment (mars 2013), compte aujourd'hui dix ONG membres.

Les avantages d'une telle plate-forme sont :

- Convaincre de nouvelles collectivités, et réaliser le potentiel de la loi Oudin ;
- Mobiliser les opérateurs du service public de l'eau ;
- Valoriser les engagements, même modestes.

Parmi les directions envisagées pour le futur :

- Etendre le dispositif à d'autres secteurs ou au niveau européen ;
- Intégrer les collectivités du Nord et du Sud au cœur de la plate-forme, afin que celle-ci devienne un lien entre ces collectivités, et que les communautés du Sud puissent proposer elles-mêmes leurs propres projets.

3. Brainstorming : trois outils pour soutenir les services de base



Une réflexion a permis de dégager des idées d'outils qui pourraient être utilisés dans la mise en place de services essentiels. Parmi les nombreuses idées, nous en avons retenues et développées trois.

- **Ouvrir un numéro vert aux usagers des services de base**

Un numéro vert est mis en service pour développer les échanges entre les usagers et responsables de services. Il permet en particulier aux usagers de faire part de leurs remarques et de leurs plaintes quant à la qualité des services tels l'accès à l'eau, la gestion des déchets, l'accès à l'électricité (coupures) etc.

En effet, les rapports avec gestionnaires et usagers peuvent parfois être compliqués de par la localisation d'un village éloigné ou simplement parce qu'il est difficile de savoir à qui s'adresser, en particulier dans des pays fortement centralisés.

Les opérateurs peuvent espérer un gain d'efficacité car les usagers participent à la détection des problèmes.

Un tel numéro vert permettrait une plus grande implication des usagers, non seulement dans les opérations mais également dans les programmes. Plus entendus et écoutés, ils s'approprieraient et s'impliqueraient d'avantage dans le service public.

Parmi les points d'attention :

- La question de l'anonymat est sensible : l'anonymat entraîne des risques de dénonciations abusives mais encourage cependant les remontées d'informations que certains n'oseraient pas faire.

- Les moyens nécessaires à la mise en place d'un tel service peuvent être importants : opérateurs, systèmes d'information, procédures de traitement et priorisation des informations collectées.
- Une réglementation claire et associée à des sanctions serait nécessaire pour éviter les abus.

- **Cartographier les points d'accès aux services**

On propose d'établir une cartographie des différents services essentiels disponibles aux environs de chez soi, afin de faciliter l'accès aux points de distribution adéquats. Si, par exemple, les localisations des points d'eau sont connus des usagers, il pourrait être intéressant d'en connaître le statut : ouvert/fermé, qualité de l'eau etc.

La collecte des informations peut se faire par les opérateurs du service, mais aussi en s'appuyant sur les usagers eux-mêmes, à la manière de ce qui était proposé pour le numéro vert.

Pour que cette cartographie participative fonctionne, il faudra que les usagers comme les employés concernés soient à l'aise avec l'interprétation des cartes.

- **Faciliter le financement et le suivi des projets par la diaspora**

La diaspora interne, c'est-à-dire la famille et les proches qui vont s'installer dans une ville voisine sans sortir d'un pays, n'est pas forcément mise à contribution pour les projets de développement.

Reconnaissant la force des liens qui unissent une communauté et sa diaspora, on propose d'utiliser le téléphone et internet pour communiquer autour des projets de développement et rassembler les contributions financières de la diaspora.

Une exigence de transparence serait indispensable (avec la mise en ligne régulière d'infos y compris multimédia sur le déploiement), et des instances de contrôle seraient mises en place comme un comité de sélection des projets composé de membres de la diaspora, de membres de la collectivité et de membres d'ONG. Les projets eux-mêmes seraient proposés par les comités de quartier.

A l'image des plates-formes de financement participatif (crowdfunding) l'avancement du financement sera également suivi en direct, afin d'inciter le public à participer au financement, y compris jusqu'au « dernier petit coup de pouce ».

4. Conclusion

Les nouvelles technologies se développent et se répandent comme une trainée de poudre à travers le monde. Créées pour faciliter la communication et accélérer les échanges, elles apportent des opportunités uniques pour le développement des pays du Sud.

Les nouvelles technologies peuvent en particulier pallier l'isolement géographique de certaines communautés ou le caractère centralisé de l'organisation des services publics. Collecter des données, recenser, payer ses factures, faire une demande ou se plaindre à l'autorité compétente sont autant d'actions à disposition des usagers pour lui simplifier la vie et faire porter sa voix.

Pour aller plus loin

- Les nouvelles technologies, la nouvelle boîte à outils de l'humanitaire, Gwenael Prié, Magazine Là-bas mars 2012 (demande de copie à gwenael.prie@gmail.com)
- Mobile for development, une thématique portée par le consortium GSM-A <http://www.gsma.com/mobilefordevelopment/>
- The institute for technology ad social change. www.techchange.org

Etaient présents à cette rencontre

Gwenael Prié	GWP Conseil	gwenael.prie@gmail.com
Sacha Greenberg	Action contre la Faim	sgreenberg@actioncontrelafaim.org
Jean-Yves Kiethyetta	Paris 8	kiettyetta@gmail.com
Moctar Mamoudou		m_moctar1@yahoo.fr
Victor Baillet	Consultant	victor.baillet@gmail.com
Anne-Laure Gibaud		annelaure.gibaud@gmail.com
Morgane Perset	CitéMétirie	Morgane.Perset@gmail.com
Solenne De Gromard	Suez Environnement	solenne.degromard@suez-env.com
Benjamin Hecht		bhechturba@gmail.com
Héloïse Chicou	PFE	heloise.chicou@partenariat-français-eau.fr
Edmond Wach	Solidarités international	ewach@solidarites.org
Baptiste Flipo	Etc Terra	b.flipo@etcterra.org
Céline Hervé Bazin	WssTP	celine.hervebazin@gmail.com
Hamidou Sy	LADYSS Paris 8	hather92000@yahoo.fr
Nathalie Frayssinet	EVEESA	nathalie.c.frayssinet@gmail.com
Fatou Diagne		fdiagne@gmail.com
Jean-Hugues Hermant	Projection	jean-hugues@reseaprojection.org
Chloé Jolly	Projection	chloe.jolly@gmail.com
Riad Tirouche	Projection	riad@reseaprojection.org
Diane Machayekhi	Projection	macha.diane@gmail.com
Tatiana Körber-Toro	Projection	korber.tatiana@gmail.com

La discussion continue !

N'hésitez pas à nous faire parvenir vos remarques, vos idées, ou vos propositions directement sur notre site Internet : <http://www.reseaprojection.org/fr/2013/05/15/rencontre-jeunes-professionnels-a-paris-le-16-mai.html>, ou par mail : info@reseaprojection.org