



Évaluation des besoins et de l'usage de la connectivité dans les contextes humanitaires

Une Boîte à Outils pour faciliter l'évaluation de l'usage actuel et potentiel de la connectivité et de la téléphonie mobile en situation de crises humanitaires

Janvier 2021 (version bêta)





La GSMA (association GSM) représente les intérêts des opérateurs de téléphonie mobile dans le monde entier. Elle réunit plus de 750 opérateurs et près de 450 entreprises appartenant à l'écosystème mobile au sens large, dont des fabricants de téléphones et d'appareils, des éditeurs de logiciels, des fournisseurs d'équipements, des sociétés Internet et des entreprises de secteurs d'activité connexes. La GSMA organise également les « Mobile World Congress », événements phares du secteur organisés chaque année à **Barcelone**, **Los Angeles** et **Shanghai**, ainsi que les conférences régionales **Mobile 360 Series**.

Pour en savoir davantage, visitez le site officiel de la GSMA à l'adresse suivante : www.gsma.com

Suivez la GSMA sur Twitter : [@GSMA](https://twitter.com/GSMA)



REACH est une initiative conjointe de deux organisations non gouvernementales internationales - ACTED et IMPACT Initiatives - et du Programme des Nations Unies pour les applications satellites opérationnelles (UNOSAT). Elle a pour mission de favoriser une prise de décision fondée sur les faits au niveau des acteurs de l'aide humanitaire en assurant une collecte, une gestion et une analyse efficaces des données avant, pendant et après les situations d'urgence. REACH contribue ainsi à garantir que les communautés touchées par des situations d'urgence reçoivent le soutien dont elles ont besoin. Toutes les activités de REACH sont menées dans le cadre des mécanismes de coordination de l'aide inter-agences et visent à les renforcer.

Pour en savoir davantage, visitez notre site Web : www.reach-initiative.org

Vous pouvez nous contacter directement à :

geneva@reach-initiative.org nous suivre sur Twitter : [@REACH_info](https://twitter.com/REACH_info)



Le Groupe des Télécommunications d'Urgence (ETC en anglais) est un réseau mondial d'organisations qui travaillent ensemble pour fournir des services de communication partagés dans les situations d'urgence humanitaire. L'ETC est l'un des 11 groupes désignés par le Comité permanent inter-organisations (IASC).

GSMA Mobile for Humanitarian Innovation

Le programme « Mobile for Humanitarian Innovation » (la téléphonie mobile au service de l'innovation humanitaire) de la GSMA s'efforce d'accélérer la distribution et d'accroître l'impact de l'aide humanitaire en élaborant un programme d'apprentissage et de recherche qui permettra d'orienter l'avenir de la réponse humanitaire numérique. Elle vise ainsi à favoriser les partenariats et l'innovation pour de nouveaux services humanitaires numériques, à encourager un cadre politique favorable, à suivre et à évaluer la performance, à diffuser des informations utiles et à faire connaître les caractéristiques des expériences réussies. Ce programme bénéficie du soutien du ministère britannique du développement international (*Foreign, Commonwealth & Development Office - FCDO*).

Pour en savoir davantage, visitez www.gsma.com/m4h ou contactez nous à l'adresse suivante : m4h@gsma.com

Suivez GSMA Mobile for Development sur Twitter : [@GSMAM4d](https://twitter.com/GSMAM4d)



Cette initiative a été financée par le gouvernement britannique dans le cadre d'UK aid, avec le soutien de la GSMA et de ses adhérents. Les opinions exprimées ne reflètent pas nécessairement les politiques officielles du gouvernement britannique.

Contributeurs GSMA :

Belinda Baah - Insights Manager
Matthew Downer - Senior Insights Manager

Contributeur REACH :

Łukasz Kruk - Assessment Specialist

Remerciements :

La GSMA tient à remercier l'ensemble des participants à l'étude pour leur temps et leurs suggestions dans le cadre de l'essai de terrain de la présente Boîte à Outils. Nous remercions également les nombreux collègues de différentes organisations pour le temps et l'expertise qu'ils ont apportés à ce projet :

Croix-Rouge américaine, BBC Media Action, CARE, Réseau CDAC, CaLP, Conseil danois pour les réfugiés, Groupe des télécommunications d'urgence (ETC), Fondation Grameen, Ground Truth Solutions, CICR, OIM, Comité international de secours, Internews, Joint IDP Profiling Service, Jangala, Mercy Corps, Overseas Development Institute, Solidarités International, The Research People, Traducteurs sans frontières, United Healthcare Distributors, HCR, PAM

Sommaire

1	Introduction	2
2	Utilisation de la Boîte à Outils	6
3	Élaboration de la Boîte à Outils	12

Remarques

Ce rapport a pour but de présenter la Boîte à Outils CoNUA (pour Connectivity, Needs and Usage Assessment ou évaluation de la connectivité, des besoins et de l'usage), la manière dont celle-ci a été créée et ses utilisations possibles. La Boîte à Outils et son mode d'emploi détaillé sont quant à eux disponibles sur le site Web de la GSMA.

La Boîte à Outils est pour l'instant présentée en version bêta puisqu'en raison de la pandémie actuelle de COVID-19, la totalité des tests et essais pilotes n'ont pas encore pu être réalisés. REACH et la GSMA, avec le soutien de l'ETC et d'autres organisations, ont l'intention de mener à bien le travail restant lorsque des conditions sanitaires optimales seront garanties. Nous prévoyons de publier la version finale de la Boîte à Outils et du présent rapport, ainsi qu'un rapport de synthèse présentant les résultats d'un essai pilote, au cours du second semestre 2021.

Tout au long de la Boîte à Outils, l'expression « utilisateur de la Boîte à Outils » désigne l'agence ou l'organisation qui utilise la Boîte à Outils CoNUA pour réaliser une évaluation. Le terme « utilisateur final » désigne quant à lui l'« utilisateur final d'un téléphone portable et de services associés ». Cette expression désigne ainsi une personne affectée par une crise humanitaire. Le terme humanitaire le plus proche est « bénéficiaire »

Si vous avez des questions concernant la Boîte à Outils, si vous l'avez utilisée ou si vous avez l'intention de le faire, n'hésitez pas à nous contacter. Vous pouvez joindre l'équipe de la GSMA à l'adresse suivante : conua@gsma.com

01

Introduction

La téléphonie mobile est un instrument puissant permettant d'améliorer l'efficacité de l'aide humanitaire. Les organisations humanitaires sont de plus en plus nombreuses à utiliser la téléphonie mobile pour la distribution de l'aide humanitaire, surtout depuis que la pandémie de COVID-19 a réduit les contacts humains. Dans le cadre de cette transition de l'aide humanitaire vers le numérique, il existe un besoin croissant de regarder au-delà des témoignages anecdotiques pour réaliser des analyses davantage axées sur des données probantes concernant la pénétration de la téléphonie mobile et son utilisation dans les contextes humanitaires.

Des données complémentaires sont nécessaires pour mieux comprendre la manière dont les personnes touchées par des crises humanitaires accèdent à la téléphonie mobile et l'utilisent, ainsi que les obstacles auxquels elles sont confrontées.¹ Le manque de données sur l'accès au numérique et les besoins dans ce domaine reste l'un des principaux obstacles à la numérisation à grande échelle de l'aide humanitaire. Ces données sont indispensables pour permettre aux organisations de numériser de façon adéquate les produits et services destinés aux populations concernées, sans créer de laissés pour compte, sans engendrer de nouveaux risques et sans exacerber les inégalités existantes.

1. GSMA (2019). *The Digital Lives of Refugees. How displaced populations use mobile phones and what gets in the way.*

Ces dernières années, la recherche sur le rôle de la connectivité et de la technologie mobile dans les contextes humanitaires s'est considérablement développée. Un certain nombre d'études contextuelles ont permis de mettre en évidence les utilisations possibles de la téléphonie mobile dans des domaines thématiques et la manière dont elle pouvait s'intégrer aux débats en cours au sein du secteur humanitaire.² Des recherches, portant notamment sur les réglementations gouvernementales³ et les modèles de partenariat,⁴ ont également été menées sur des aspects clés de la fourniture de connectivité en tant qu'aide aux différents acteurs du secteur.

Bien qu'il y ait eu des articles mettant en évidence le point de vue des utilisateurs finaux,⁵ le rapport *The Digital Lives of Refugees* (publié en 2019 par la GSMA, en partenariat avec le HCR)⁶ a été l'un des premiers à fournir des informations détaillées

concernant des contextes particuliers, notamment des régions de la Jordanie, du Rwanda et de l'Ouganda. Ce rapport fournit des données solides qui ont permis d'analyser de façon plus spécifique la manière dont la téléphonie mobile est utilisée dans les contextes humanitaires. Il a également permis de quantifier pour la première fois les principaux écarts en matière d'accès à la téléphonie mobile, tels que les inégalités entre hommes et femmes⁷ ou celles qui touchent les personnes en situation de handicap au sein des populations de réfugiés.⁸ Ce rapport a suscité un intérêt considérable chez les acteurs intervenant dans d'autres contextes, qui ont souhaité reproduire son approche et utiliser des données similaires pour orienter leurs propres programmes. C'est ainsi que s'est manifesté un besoin clair d'outils de recherche permettant de reproduire ce type d'analyses.

C'est dans cet esprit que la GSMA, en partenariat avec REACH et avec le soutien du Groupe des Télécommunications d'Urgence (ou Emergency Telecommunication Cluster en anglais - ETC), a créé la « Boîte à Outils CoNUA » (Connectivity, Needs and Usage Assessment ou évaluation de la connectivité, des besoins et de l'usage). Cette Boîte à Outils a pour but de combler le déficit actuel de données probantes en fournissant aux acteurs humanitaires et aux principales parties intéressées des outils de mesure de l'accès à la téléphonie mobile, de son usage, des préférences et compétences numériques des populations concernées sous une forme robuste et standardisée. Cela leur permettra d'évaluer et d'apporter des interventions humanitaires numériques appropriées.

Elle vise à aider les acteurs qui ont la volonté de s'appuyer sur une approche centrée sur l'utilisateur pour apporter une aide humanitaire. Elle contribue également à la réalisation de l'engagement 6 du « Grand Bargain » : une « révolution de la participation » qui vise à faire participer les ménages affectés par les crises aux décisions qui affectent leur vie.⁹ La Boîte à Outils offre aux intervenants humanitaires un moyen pratique d'engager le dialogue avec les populations concernées pour déterminer de quelle manière la téléphonie mobile et d'autres services numériques peuvent répondre au mieux à leurs besoins.

2. GSMA (2018). *Landscaping the digital humanitarian ecosystem*. HPG (2019). *The humanitarian 'digital divide'*.

3. HCR (2018). *Displaced & Disconnected*.

4. GSMA (2020). *Partnering during Crisis*. HCR (2020). *Collaborating for connectivity*.

5. HCR (2016). *Connecting Refugees*. GSMA (2017). *Mobile is a Lifeline*.

6. GSMA (2019). *The Digital Lives of Refugees*.

7. GSMA (2019). *Bridging the mobile gender gap for refugees*.

8. GSMA (2019). *Bridging the mobile disability gap in refugee settings*.

9. IASC (2016). *A participation revolution: include people receiving aid in making the decisions which affect their lives*.

1.1 Boîte à Outils CoNUA : de quoi s'agit-il ?

La GSMA met cette Boîte à Outils à la disposition des acteurs humanitaires pour les aider à comprendre de quelle manière les populations affectées par des crises utilisent la téléphonie mobile. Elle a été conçue pour permettre aux organismes d'aide de réaliser des évaluations comparables quel que soit le contexte humanitaire dans lequel ils interviennent.

La Boîte à Outils est :

- a) **modulaire** : il est possible d'utiliser la totalité des outils ou d'en choisir certains sans utiliser les autres ; des éléments peuvent également être extraits de la Boîte à Outils pour être intégrés à d'autres évaluations ou diagnostics dans le souci de les compléter.
- b) **adaptable** : elle peut être mise en place dans différents scénarios – tout au long de la Boîte à Outils et de son mode d'emploi, nous faisons ressortir les éléments cruciaux qui ont besoin d'être adaptés à chaque contexte.
- c) **suivie** : dans la mesure du possible, la GSMA suivra l'utilisation de la Boîte à Outils, apportera son conseil sur la meilleure façon d'utiliser les outils qui la composent, restera à l'écoute des commentaires et suggestions et actualisera la Boîte à Outils pour qu'elle reste à jour.

Si vous prévoyez d'utiliser la Boîte à Outils CoNUA, nous vous invitons à nous en faire part à l'adresse suivante : conua@gsma.com

1.2 Boîte à Outils CoNUA : à quoi sert-elle ?

La Boîte à Outils fournit une série d'outils qui permettent d'analyser les différents aspects de l'usage de la téléphonie mobile à des fins humanitaires. Pris dans leur ensemble, ces outils permettent de dresser un tableau complet de l'utilisation de la téléphonie mobile et de son contexte dans le cadre d'une crise particulière. Ils permettent notamment de répondre aux questions suivantes :

- À quoi ressemble l'accès à la téléphonie mobile ? Qui sont les personnes qui y ont accès et celles qui n'y ont pas accès ?
- Quels sont les obstacles à l'accès ? En quoi diffèrent-ils en fonction des différentes catégories de population (personnes âgées par exemple) ?
- Quels sont les services mobiles disponibles (par exemple : services monétaires mobiles, réseaux sociaux, etc.) ? Quels sont ceux qui sont utilisés et de quelle manière ? Quels sont ceux qui ne sont pas utilisés, et pourquoi ?
- Quels sont les technologies et les services particuliers (par exemple : SMS, appels téléphoniques) que les utilisateurs finaux préfèrent utiliser pour recevoir une assistance humanitaire ?

En plus de faciliter l'analyse de l'usage de la téléphonie mobile et de son contexte dans le cadre d'une crise particulière, la Boîte à Outils permet

également de :

- mieux comprendre l'écosystème numérique dans un contexte particulier ainsi que les facteurs qui permettent à cet écosystème de fonctionner (par exemple : existence et utilisation de bornes de recharge, qualité de la couverture de réseau, etc.)
- quantifier la fracture numérique, en particulier au sein des catégories plus défavorisées (femmes, personnes en situation de handicap, par exemple)

La Boîte à Outils s'efforce de remédier au manque de données sur les besoins numériques des populations affectées par des crises en offrant aux acteurs humanitaires et aux principales parties intéressées des outils qui leur permettront de mesurer de façon robuste et standardisée l'accès à la téléphonie mobile, son usage, ainsi que les préférences et compétences des populations concernées. Cette analyse leur permettra d'évaluer et d'élaborer des interventions humanitaires numériques appropriées qui permettent d'améliorer la résilience et de sauver des vies. La Boîte à Outils CoNUA contribue à réduire la fracture numérique en facilitant la prise de décision pour la mise en œuvre de projets d'aide qui améliorent la connectivité et l'accès à la téléphonie mobile ou la distribution de produits et services qui s'appuient sur la technologie mobile.

1.3 Boîte à Outils CoNUA : quelles sont ses limites ?

Même si la téléphonie mobile joue un rôle essentiel dans l'exécution des différents aspects des programmes humanitaires, la Boîte à Outils ne vise pas à remplacer les évaluations spécifiques qui existent déjà dans certains domaines, comme par exemple :

- l'état des communications au sens large (pour lesquelles les ressources du HCR¹⁰, d'Internews¹¹ ou du CDAC Network¹² seraient plus appropriées) ;
- la faisabilité des transferts monétaires (pour lesquels les utilisateurs peuvent avoir intérêt à consulter la Boîte à Outils pour la Qualité des Programmes mise à disposition par le CaLP¹³ ou le *Toolkit Cash in Emergencies*¹⁴ de la Croix Rouge)
- l'accès à l'énergie.

Ceux qui souhaitent collecter des données probantes dans ces domaines peuvent trouver un avantage à utiliser certains éléments de la Boîte à Outils, mais ceux-ci n'ont pas vocation en tant que tels à répondre à l'ensemble des questions nécessaires à la conception réussie d'une stratégie de communication ou d'un

programme de transferts monétaires mobiles.

En outre, si la Boîte à Outils peut permettre d'identifier des services susceptibles d'être numérisés à bon escient, elle n'a pas vocation à soutenir le processus de conception de nouveaux produits ou d'interventions numériques. Nous conseillons dans ce cas d'adopter des approches de conception centrées sur l'humain pour travailler en collaboration avec les utilisateurs finaux. Ces approches peuvent s'adapter si nécessaire au contexte ou à la catégorie d'utilisateurs visés.¹⁵

Enfin, cette Boîte à Outils ne dispense pas les acteurs humanitaires de leur obligation de veiller à ce que leurs produits et services ne portent pas préjudice à autrui.¹⁶ Quelles que soient les données générées par l'utilisation de ces outils, les utilisateurs doivent s'assurer que les programmes qu'ils prévoient de mettre en œuvre n'auront pas de répercussions négatives sur les utilisateurs finaux.

10. HCR (2017). *Information and Communication Needs Assessment Tool*.

11. Internews (2015). *Why Information Matters*.

12. CDAC Network (2014). *Assessing Information and Communication Needs: A Quick and Easy Guide for Those Working in Humanitarian Response*.

13. CaLP. *Boîte à outils pour la qualité des programmes*.

14. Cash Hub de la Croix-Rouge. *Boîte à outils « Transferts monétaires en situation d'urgence »*.

15. GSMA (2020). *Human-centred design in humanitarian settings: Methodologies for inclusivity*.

16. CICR (2020). *Handbook on data protection in humanitarian action*.



02

Utilisation de la Boîte à Outils

Un guide d'utilisation est disponible.

Ce document fournit un bref aperçu des différents types de données que chaque outil a vocation de produire, ainsi que des conseils sur la manière la plus efficace d'utiliser la Boîte à Outils. Il présente également les décisions et considérations dont il est important de tenir compte avant d'utiliser la Boîte à Outils. Celles-ci comprennent notamment :

- comment cet outil s'inscrit-il dans le programme plus large d'interventions humanitaires ?
- quels sont les aspects de protection à prendre en compte ?
- qu'est-ce qui différencie une évaluation de la connectivité d'autres évaluations ou diagnostics humanitaires ?

Le guide comprend également des suggestions de lectures complémentaires qui fournissent des informations sur des sujets fondamentaux, tels que les évaluations dans le contexte humanitaire ou la connectivité dans les situations d'urgence, ainsi qu'une analyse plus détaillée de sujets spécifiques, tels que les exigences réglementaires, l'argent mobile ou la culture numérique. Compte tenu de l'ampleur et de la diversité des sujets couverts par la Boîte à Outils, nous conseillons aux utilisateurs de ne sélectionner que les outils qui produisent des données essentielles pour le projet ou le programme envisagé.

2.1 Aperçu général des outils



2.1.1 Enquête auprès des utilisateurs finaux

L'outil d'enquête auprès des utilisateurs finaux s'assimile à un outil traditionnel d'enquête individuelle. Il vise à collecter des données statistiquement représentatives de façon à pouvoir en généraliser les résultats à l'ensemble de la population concernée sur la base d'un échantillonnage approprié. Les utilisateurs doivent sélectionner les questions les plus pertinentes et exclure les autres afin de limiter la longueur totale du questionnaire. L'enquête peut également servir de « réserve de questions » pour en extraire certaines en vue de les ajouter à d'autres enquêtes.



2.1.2 Guides de groupe de discussion

Les discussions semi-structurées sont plus susceptibles de mettre en évidence des témoignages individuels, des aspects plus nuancés de l'usage de la téléphonie mobile ou de faire émerger des sujets que le chercheur n'avait pas forcement anticipés. Les guides de groupe de discussion (Focus Group Discussion - FGD) fournissent ainsi des conseils sur la manière de recueillir des données qualitatives qui risquent souvent de ne pas ressortir lors d'entretiens structurés, ainsi que sur la manière d'approfondir les sujets susceptibles de bénéficier de la dynamique de groupe. Les guides FGD contiennent également des suggestions relatives au mode de sélection des participants. Les questions de chaque guide sont formulées de manière à faciliter une discussion fluide, avec des questions de suivi pour approfondir si nécessaire la discussion à mesure de la progression du FGD.



2.1.3 Exercices destinés aux utilisateurs finaux

Les exercices permettent aux utilisateurs de téléphones portables de montrer comment la téléphonie mobile leur permet d'accomplir des tâches spécifiques. Ils permettent aux utilisateurs de la Boîte à Outils de comprendre les points sensibles d'une tâche donnée et de découvrir des utilisations créatives de la technologie auxquelles ils ne s'attendaient pas forcément. L'un des exercices de la Boîte à Outils est une session de cartographie participative qui permet à l'animateur de découvrir un environnement - camp de réfugiés par exemple - du point de vue de ses résidents, en faisant ressortir les endroits et les caractéristiques qui ont de l'importance pour eux, plutôt que pour les responsables du camp.



2.1.4 Enquête auprès des commerçants, entretien approfondi (IDI) et outils de cartographie

Les outils concernant les commerçants visent à identifier les produits et services de téléphonie mobile disponibles et accessibles sur le marché local et d'en évaluer le coût. Les commerçants peuvent être des personnes physiques ou des points de vente (allant de stands tenus par une seule personne à des supermarchés plus établis) qui vendent des produits et des services dans un endroit particulier. Ces outils sont particulièrement utiles lorsqu'ils sont associés à la perception des besoins exprimée par les utilisateurs de la téléphonie mobile (identifiée au moyen des outils tournés vers les utilisateurs finaux).

La combinaison de différents types d'entretiens avec les commerçants (structurés et semi-structurés) permet aux utilisateurs d'obtenir des données quantitatives représentatives sur les produits et services disponibles dans un endroit spécifique, tout en offrant également la possibilité d'obtenir des informations qualitatives comme les outils concernant les utilisateurs finaux. L'outil de cartographie permet d'identifier un certain nombre de paramètres, comme par exemple les horaires d'ouverture de certains commerçants, la densité des revendeurs de cartes SIM et forfaits/crédit téléphonique, les bornes de recharge de téléphones, les prestataires d'argent mobile et les produits et services proposés à la vente (par exemple : téléphones portables, services d'argent mobile au guichet).



2.1.5 Étude de marché

Cette section permet aux utilisateurs de mieux identifier les produits et services disponibles en matière de téléphonie mobile et d'argent mobile et les coûts associés. Elle leur permet également d'évaluer la popularité et l'aspect pratique de l'argent mobile au sein de l'économie locale, ainsi que les modalités d'accès à l'électricité. Sachant que ces différents aspects peuvent varier considérablement d'un contexte à l'autre, la meilleure façon d'obtenir ces informations variera probablement elle aussi. C'est la raison pour laquelle l'outil a été élaboré de façon volontairement peu prescriptive pour le rendre applicable à un large éventail de contextes différents. Il peut également servir de guide pour intégrer des aspects ou des questions relatives à la téléphonie mobile à d'autres outils préexistants d'évaluation du marché.



2.1.6 Test de puissance du signal

L'outil de test du signal permet aux utilisateurs de la Boîte à Outils de cartographier la couverture et la qualité de la connectivité dans la zone étudiée, ce qui leur permet de recueillir des données systématiques sur la connectivité du réseau et les services accessibles de façon fiable.

2.2 Scénarios d'utilisation

La Boîte à Outils CoNUA a volontairement été conçue sous une forme modulaire pour que certains des outils et des questions qu'elle contient puissent être adaptés aux objectifs spécifiques des utilisateurs. Cela leur permet d'élaborer des évaluations sur mesure et de les associer à d'autres outils (qu'il s'agisse de ressources préexistantes ou d'outils spécialement conçus pour une évaluation donnée).

Bien que cette Boîte à Outils puisse s'avérer utile dans un grand nombre de scénarios différents, et que les résultats des évaluations réalisées à l'aide de ces outils puissent servir de base à de nombreuses décisions, nous pensons que son utilisation relèvera le plus souvent d'une (ou plusieurs) des quatre catégories suivantes :

- 1) **Diagnostic d'ordre général** pour mieux comprendre l'utilisation de la connectivité et de la téléphonie mobile dans un contexte donné afin d'identifier les domaines thématiques pouvant faire l'objet d'une numérisation (par exemple : utilisation de l'argent mobile pour la distribution de l'aide monétaire ou des SMS à des fins de communication) ;
- 2) **Transferts monétaires** (ou « CVA » pour Cash and Voucher Assistance en anglais) afin d'évaluer dans quelle mesure l'argent mobile peut constituer un moyen approprié de distribuer l'aide monétaire ;

- 3) **Communications** pour identifier les situations dans lesquelles les canaux mobiles (IVR, SMS ou USSD, par exemple) peuvent faire partie des moyens de communication avec les communautés, des systèmes d'alerte rapide ou d'autres programmes de communication ;
- 4) **Produits utilisant la téléphonie mobile** pour évaluer dans quelle mesure les utilisateurs potentiels ont déjà accès à la téléphonie mobile pour d'autres produits, comme par exemple les installations solaires à usage domestique qui utilisent le prépaiement.

Tout en conseillant aux utilisateurs de prendre le temps de réfléchir à leurs besoins en données pour chaque évaluation, nous présentons ci-dessous plusieurs façons possibles d'utiliser cette Boîte à Outils dans l'hypothèse d'une évaluation relevant de chacun de ces domaines (cf. figure 1).

Scénario

Diagnostic d'ordre général

Une agence souhaite comprendre dans quelle mesure les communautés auxquelles elle vient en aide au sein d'un camp de réfugiés ont accès à la téléphonie mobile et l'utilisent afin d'identifier les aspects de son intervention qui pourraient être numérisés de façon adéquate et inclusive.

Enquête auprès des utilisateurs	Oui	
Groupes de discussion avec des utilisateurs finaux	Oui	(tous)
Exercices destinés aux utilisateurs finaux	Oui	(tous)
Enquête auprès des commerçants	Oui	
Entretiens approfondis avec les commerçants	Oui	
Cartographie des commerçants	Oui	
Étude de marché	Oui	
Test de puissance du signal	Oui	dans le cas d'un périmètre défini (camp de réfugiés par exemple).



Scénario

Transferts monétaires (CVA)

Les membres d'un groupe de travail sur les transferts monétaires envisagent de travailler avec des prestataires de services d'argent mobile pour les transferts à venir. Pour évaluer la faisabilité du projet, ils souhaitent réaliser une évaluation conjointe du niveau d'aisance des utilisateurs vis-à-vis de la téléphonie mobile afin d'intégrer des formations adaptées dans la conception du programme.

Enquête auprès des utilisateurs	Oui	
Groupes de discussion avec des utilisateurs finaux	Oui	(certains)
Exercices destinés aux utilisateurs finaux	Oui	
Enquête auprès des commerçants	Oui	
Entretiens approfondis avec les commerçants	Oui	
Cartographie des commerçants	Oui	
Étude de marché	Oui	
Test de puissance du signal	Oui	dans le cas d'un périmètre défini.



Ce scénario permettrait de répondre aux questions portant sur le mécanisme de distribution. Les autres questions relatives à un programme de transferts monétaires nécessiteraient d'autres outils.

Scénario

Communication

Une agence veut soutenir la mise en place d'un système d'alerte précoce dans l'un de ses contextes d'intervention. Elle souhaite déterminer si la téléphonie mobile (IVR ou SMS en particulier) constitue une modalité appropriée.

Enquête auprès des utilisateurs	Oui	
Groupes de discussion avec des utilisateurs finaux	Oui	(certains)
Exercices destinés aux utilisateurs finaux	Non	
Enquête auprès des commerçants	Non	
Entretiens approfondis avec les commerçants	Non	
Cartographie des commerçants	Non	
Étude de marché	Non	
Test de puissance du signal	Oui	dans le cas d'un périmètre défini.



Cet utilisateur devrait également consulter les outils conçus pour les communications au sens large et réaliser une évaluation globale (holistique).

Scénario

Produits utilisant la téléphonie mobile

Un innovateur local souhaite lancer une solution énergétique utilisant la téléphonie mobile dans un nouveau contexte humanitaire. Il a besoin de savoir dans quelle mesure sa clientèle cible utilise déjà la téléphonie mobile et l'argent mobile (mobile money).

Enquête auprès des utilisateurs	Oui	
Groupes de discussion avec des utilisateurs finaux	Oui	(certains)
Exercices destinés aux utilisateurs finaux	Peut-être	(concernant la technologie requise)
Enquête auprès des commerçants	Peut-être	(si l'argent mobile est nécessaire)
Entretiens approfondis avec les commerçants	Peut-être	(si l'argent mobile est nécessaire)
Cartographie des commerçants	Non	
Étude de marché	Non	
Test de puissance du signal	Oui	Dans le cas d'un périmètre défini.



Cette évaluation devrait également inclure (et prioriser) des outils axés sur la composante thématique clé du projet (accès à l'énergie et consommation).

2.3 Guide d'utilisation

Plusieurs documents sont disponibles pour faciliter l'utilisation de la Boîte à Outils. Ils se divisent en deux catégories :

- Un **guide général** qui présente les principaux aspects à prendre en compte pour le l'utilisation de la Boîte à Outils (notamment les aspects d'éthique et de protection que les utilisateurs doivent prendre en compte). Il aide également à identifier les thèmes clés parmi les outils disponibles et explique quand et comment réaliser l'évaluation complète.
- Des **guides spécifiques** à chaque outil qui fournissent un mode d'emploi des différents éléments de la Boîte à Outils.

Ces différents documents d'orientation sont disponibles en [format PDF](#) sur le site web de la GSMA ainsi que dans la [Boîte à Outils](#).

03

Élaboration de la Boîte à Outils

3.1 Approche de conception et de test

Le contenu de la Boîte à Outils a été informé par une phase préliminaire qui s'est déroulée au début de l'année 2020. Cette phase de développement préliminaire visait à répertorier les autres boîtes à outils existantes afin d'analyser les bonnes pratiques actuelles, ainsi que les lacunes potentielles en termes d'évaluation de la connectivité mobile et des besoins numériques dans les contextes de crise.

Lors de cette phase préliminaire, un large éventail d'agences et d'organisations répertoriées par REACH et la GSMA ont été contactées pour participer au projet :

- En faisant part de leur expérience et de leurs attentes concernant la Boîte à Outils dans le cadre d'entretiens standardisés via Skype ou en personne à Genève ;
- En participant à un atelier d'une demi-journée pour faire la synthèse des conclusions des entretiens et réfléchir à la conception de la Boîte à Outils ; ou

- En participant au comité technique chargé d'orienter et d'examiner la Boîte à Outils dans le cadre du processus de développement.

La deuxième phase de développement de la Boîte à Outils consistait à tester la version pilote. Elle devait à l'origine se dérouler au Liban, en Ouganda et en Éthiopie pour vérifier si les outils et leurs traductions étaient dans chaque cas compris facilement et de manière voulue et s'ils produisaient des données utiles. À cause de l'épidémie de COVID-19, des mesures de confinement et de restriction des déplacements ont malheureusement été mises en place dans le monde entier pendant la période prévue de test de ces outils.

3.2 Adaptation liée à l'épidémie de COVID-19

En remplacement du programme de test prévu à l'origine, des données ont été recueillies à distance par le bureau REACH du Liban afin d'obtenir un retour sur l'outil d'enquête concernant les utilisateurs finaux uniquement au moyen d'appels téléphoniques. Le groupe interrogé comprenait 72 personnes représentant différents profils démographiques : réfugiés syriens et palestiniens, citoyens libanais, hommes et femmes, appartenant à différentes tranches d'âge.

Deux tests clés ont été réalisés :

- 1 Dans le premier test, appelé « **test A/B** », les personnes interrogées devaient répondre à différentes questions ayant la même signification (visant toutes à obtenir la même information, mais formulées de différentes manières). Les différentes versions d'une même question étaient réparties tout au long de l'entretien pour ne pas être posées à la suite. Les participants ont identifié la version de chaque question qui était la plus facile à comprendre. La version la plus fréquemment choisie a ensuite été retenue comme étant la version optimale. En cas de réponse variable aux différentes versions d'une même question, les raisons de cette mauvaise compréhension ont été analysées afin de retenir la version la plus simple et la plus facile à comprendre.

Exemple :

- A. « Savez-vous comment recharger du temps d'appel prépayé ? »
- B. « Savez-vous comment réapprovisionner du crédit téléphonique ? »
- C. « Savez-vous comment ajouter du temps d'appel sur votre compte ? »

- 2 Dans le deuxième test, appelé « **test-retest** », les mêmes questions ont été posées à deux reprises aux personnes interrogées avec un intervalle d'au moins deux semaines. Les réponses ont ensuite été comparées pour vérifier que les personnes interrogées donnaient la même réponse. Dans l'affirmative, il a été jugé que la personne interrogée avait probablement compris la question de la même manière à chaque fois. Dans le cas contraire, les utilisateurs ont recherché la raison de cette différence afin de déterminer comment mieux formuler la question.

Grâce à ces deux tests, l'outil d'enquête auprès des utilisateurs finaux a été jugé clair, compréhensible et pertinent pour les participants au Liban, à l'exception de la section relative à l'argent mobile, qui n'a pas été testée faute de services d'argent mobile utilisés dans le pays.

Dans la plupart des cas, les questions ont été comprises de la même manière, à l'exception des réponses à une question qui ont varié à cause de nouvelles habitudes liées aux mesures de confinement. Les réponses à la question « Quel est le type de connexion internet que vous utilisez le plus souvent sur votre téléphone ? » ont changé à cause des mesures de confinement, qui ont conduit un certain nombre de personnes interrogées à passer de la 3G ou de la 4G au Wi-Fi à domicile.

3.3 Plans de développement futur

Les tests réalisés au Liban ont permis d'obtenir des renseignements précieux sur la manière dont les utilisateurs finaux comprennent les éléments de la Boîte à Outils. Ces indications nous ont amenés à faire de légères modifications dans l'enquête concernant les utilisateurs finaux. Sachant toutefois que le processus de test à distance comportait un biais (seules les personnes ayant accès à un téléphone pouvaient être incluses, ce qui excluait par conséquent toutes celles qui ne disposaient pas d'un téléphone) et qu'un seul outil a pu être véritablement testé, des tests supplémentaires en personne restent nécessaires.

La GSMA et REACH, avec le soutien de l'ETC, prévoient de tester la Boîte à Outils dans deux contextes humanitaires au minimum en 2021. La préférence sera donnée aux contextes dans

lesquels les aspects pertinents de la Boîte à Outils sont susceptibles d'être testés de façon rigoureuse. Sachant que les éléments relatifs à l'argent mobile n'ont pas encore été testés, nous ferons tout notre possible pour inclure au minimum un site d'essai disposant d'un écosystème établi d'argent mobile. À l'issue de la phase de test, un projet pilote complet sera réalisé en collaboration avec une organisation partenaire (sur un site au minimum) afin de garantir qu'une étude de cas puisse être publiée sur l'évaluation et que les documents d'accompagnement puissent être adaptés sur la base du retour d'information du partenaire.

Les lieux de test choisis dépendront de l'impact de la pandémie de COVID-19 et devront répondre aux critères suivants :

- Les pays où REACH a repris ses activités en personne
- Absence de restrictions gouvernementales liées à la COVID-19 sur l'activité des ONG qui pourraient entraver le travail de terrain
- Absence d'interdiction des rassemblements de moins de 10 personnes
- Les sites prévus de travail de terrain disposent d'infrastructures de santé adéquates
- Les sites prévus de travail de terrain sont adaptés à l'essai de la Boîte à Outils.

L'idéal serait que les sites retenus couvrent différents types de crises humanitaires pour permettre de tester et de valider différents scénarios et cas d'utilisation. Une fois que les tests et l'essai pilote de la version bêta seront achevés, nous procéderons aux modifications nécessaires pour republier la Boîte à Outils dans sa version définitive en même temps que le rapport sur l'essai pilote.

La GSMA a la volonté de soutenir le déploiement de la Boîte à Outils CoNUA partout où elle le pourra. Nous encourageons par conséquent les parties intéressées qui l'utilisent à nous contacter si possible à l'adresse suivante : conua@gsma.com

La Boîte à Outils CoNUA fera l'objet de tests et de validations complémentaires pour s'assurer qu'elle répond à ses objectifs. Elle permettra également de recueillir des données solides sur l'accès à la téléphonie mobile, son utilisation et les compétences des populations concernés sous une forme standardisée et rigoureusement testée, de façon à pouvoir appliquer ces données à un large éventail de contextes humanitaires.

gsma.com



Pour plus d'informations, merci de consulter
le site de la GSMA : www.gsma.com

GSMA HEAD OFFICE

Floor 2
The Walbrook Building
25 Walbrook
London EC4N 8AF
United Kingdom
Tel: +44 (0)20 7356 0600
Fax: +44 (0)20 7356 0601