

# 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 dans les  
situations de crise humanitaire



## GSMA

---

La GSMA est une organisation mondiale unifiant l'écosystème du mobile pour découvrir, développer et proposer des innovations fondamentales pour des environnements commerciaux positifs et un changement sociétal. Notre vision est de libérer toute la puissance de la connectivité afin que les personnes, l'industrie et la société prospèrent. Représentant les opérateurs de téléphonie mobile et les organisations de l'écosystème du mobile et des industries adjacentes, la GSMA offre à ses membres trois grands piliers: la Connectivité pour le bien, des Services et Solutions pour l'Industrie, et la Sensibilisation. Cette activité consiste notamment à faire progresser les politiques publiques, à relever les plus grands défis sociétaux d'aujourd'hui, à étayer la technologie et l'interopérabilité qui font fonctionner la technologie mobile, et à fournir la plus grande plateforme au monde pour réunir l'écosystème du mobile lors des séries d'événements MWC et M360.

Nous vous invitons à en savoir plus sur [www.gsma.com](http://www.gsma.com)

---



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](http://www.reach-initiative.org).

Vous pouvez nous contacter directement à : [geneva@reach-initiative.org](mailto:geneva@reach-initiative.org) nous suivre sur Twitter : [@REACH\\_info](https://twitter.com/REACH_info)

---



Conformément à son mandat, le Groupe des Télécommunications d'Urgence (ETC en anglais) fournit des services qui permettent aux populations touchées par des crises d'accéder à des informations vitales et de communiquer grâce à la technologie.

## 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 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. Il 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](http://www.gsma.com/m4h) ou contactez-nous à l'adresse suivante : [m4h@gsma.com](mailto: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 – précédente 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 Network, 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, Norwegian Refugee Council, Overseas Development Institute, People in Need, Solidarités International, The Research People, Traducteurs sans frontières, United Healthcare Distributors, ULEARN, HCR, PAM.

# Sommaire

01	Introduction	2
02	Utilisation de la Boîte à Outils	6
03	Développement et amélioration de la Boîte à Outils	12

## Remarques préliminaires

Ce rapport a pour but de présenter la boîte à outils « CoNUA » (pour *Connectivity, Needs and Usage Assessment* : évaluation de la connectivité, des besoins et de l'usage), la manière dont elle a été conçue et ses utilisations possibles. La boîte à outils complète et son mode d'emploi détaillé sont disponibles à l'adresse URL suivante : [www.gsma.com/mobilefordevelopment/conua](http://www.gsma.com/mobilefordevelopment/conua).

Il s'agit de la deuxième itération de cette boîte à outils, qui s'appuie sur la version bêta publiée en janvier 2021. Depuis la publication de cette première version, la boîte à outils a fait l'objet de plusieurs essais pilotes, tests et déploiements par un certain nombre d'organisations partenaires dans différents contextes humanitaires. Cette seconde version a été révisée sur la base des enseignements tirés de ces expériences.

Dans l'ensemble 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](mailto:conua@gsma.com).

# 01

## Introduction



La téléphonie mobile est un instrument puissant pour 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.<sup>1</sup> 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.

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.<sup>2</sup> Des recherches, portant notamment sur les réglementations gouvernementales<sup>3</sup> et les modèles de partenariat,<sup>4</sup> 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,<sup>5</sup> *The Digital Lives of Refugees*<sup>6</sup> (publié en 2019 par la GSMA, en partenariat avec le HCR) 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 femmes<sup>7</sup> ou celles qui touchent les personnes en situation de handicap au sein des populations de réfugiés.<sup>8</sup> 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.

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* : 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.<sup>9</sup> 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.

1. GSMA (2019). *The Digital Lives of Refugees. How displaced populations use mobile phones and what gets in the way.*
2. GSMA (2018). *Landscaping the digital humanitarian ecosystem.* HPG (2019). *The humanitarian 'digital divide'.*
3. UNHCR (2018). *Displaced & Disconnected.*
4. GSMA (2020). *Partnering during Crisis.* UNHCR (2020). *Collaborating for connectivity.*
5. UNHCR (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 organisations qui travaillent dans les contextes humanitaires pour leur permettre de mieux comprendre comment les populations touchées par ces crises utilisent la téléphonie mobile. Elle a été conçue pour permettre aux parties prenantes intéressées de mener des évaluations comparables dans n'importe quel contexte humanitaire.

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](mailto: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 CoNUA a pour but de remédier au déficit de données sur les besoins numériques des personnes touchées par des crises humanitaires en offrant aux acteurs du secteur les outils nécessaires pour évaluer de façon robuste et standardisée l'accès à la téléphonie mobile, son usage, et les préférences et compétences des populations cibles. Ces données devraient ainsi favoriser la distribution d'une aide humanitaire numérique appropriée, digne et efficace.

## 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 HCR<sup>10</sup>, d'Internews<sup>11</sup> ou du CDAC Network<sup>12</sup> 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 CaLP<sup>13</sup> ou le *Toolkit Cash in Emergencies*<sup>14</sup> 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 celle-ci n'a pas vocation en tant que telle 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.<sup>15</sup>

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.<sup>16</sup> 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 oeuvre n'auront pas de répercussions négatives sur les utilisateurs finaux.



10. UNHCR (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, *Programme Quality Toolbox*.

14. Red Cross Cash Hub, *Cash in Emergencies Toolkit*.

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

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

# 02

## Utilisation de la Boîte à Outils



[Un guide d'utilisation est disponible.](#) Il contient des informations sur la nature des données produites par chaque outil, ainsi que sur la manière d'administrer efficacement le contenu de 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, les services de mobile money 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. Chaque outil comprend en outre une page de garde qui contient des conseils spécifiques pour son utilisation.

## 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 forcément 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 de mobile money et les produits et services proposés à la vente (par exemple : téléphones portables, services de mobile money 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 de mobile money et les coûts associés. Elle leur permet également d'évaluer la popularité et l'aspect pratique des services de mobile money 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 ;
- 2) **Transferts monétaires (ou « CVA » pour Cash and Voucher Assistance en anglais)** : pour évaluer dans quelle mesure le mobile money,

ou d'autres services financiers numériques, peuvent constituer un moyen approprié de distribuer une 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.



Outil	Pertinence	Commentaire
Enquête auprès des utilisateurs	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Oui</b>	
Groupes de discussion avec des utilisateurs finaux	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Oui</b>	Tous.
Exercices destinés aux utilisateurs finaux	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Oui</b>	Tous.
Enquête auprès des commerçants	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Oui</b>	
Entretiens approfondis avec les commerçants	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Oui</b>	
Cartographie des commerçants	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Oui</b>	
Étude de marché	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Oui</b>	
Test de puissance du signal	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Oui</b>	

## Scénario

### Transferts monétaires (CVA)

Les membres d'un groupe de travail sur les transferts monétaires envisagent de travailler avec des prestataires de services de mobile money 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.



Outil	Pertinence	Commentaire
Enquête auprès des utilisateurs	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Oui</b>	
Groupes de discussion avec des utilisateurs finaux	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Oui</b>	<i>Certains.</i>
Exercices destinés aux utilisateurs finaux	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Oui</b>	<i>Linked to mobile money.</i>
Enquête auprès des commerçants	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Oui</b>	
Entretiens approfondis avec les commerçants	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Oui</b>	
Cartographie des commerçants	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Oui</b>	
Étude de marché	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Oui</b>	
Test de puissance du signal	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Oui</b>	<i>Dans le cas d'un érimètre défini.</i>



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.



Outil	Pertinence	Commentaire
Enquête auprès des utilisateurs	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Oui</b>	
Groupes de discussion avec des utilisateurs finaux	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Oui</b>	<i>Certains.</i>
Exercices destinés aux utilisateurs finaux	<input type="checkbox"/> <b>Non</b>	
Enquête auprès des commerçants	<input type="checkbox"/> <b>Non</b>	
Entretiens approfondis avec les commerçants	<input type="checkbox"/> <b>Non</b>	
Cartographie des commerçants	<input type="checkbox"/> <b>Non</b>	
Étude de marché	<input type="checkbox"/> <b>Non</b>	
Test de puissance du signal	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Oui</b>	<i>Dans le cas d'un périmètre défini (camp de réfugiés par exemple).</i>

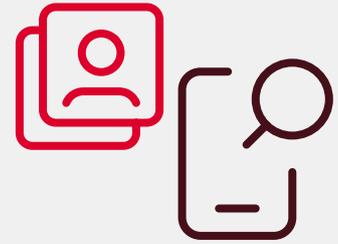


Cet utilisateur devrait également consulter les outils conçus pour les communications au sens large et réaliser une évaluation globale (holistique).

## 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).



Outil	Pertinence	Commentaire
Enquête auprès des utilisateurs	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Oui</b>	
Groupes de discussion avec des utilisateurs finaux	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Oui</b>	<i>Certains.</i>
Exercices destinés aux utilisateurs finaux	<input type="checkbox"/> <b>Peut-être</b>	<i>Concernant la technologie requise.</i>
Enquête auprès des commerçants	<input type="checkbox"/> <b>Peut-être</b>	<i>Si le mobile money est nécessaire.</i>
Entretiens approfondis avec les commerçants	<input type="checkbox"/> <b>Peut-être</b>	<i>Si le mobile money est nécessaire.</i>
Cartographie des commerçants	<input type="checkbox"/> <b>Non</b>	
Étude de marché	<input type="checkbox"/> <b>Non</b>	
Test de puissance du signal	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Oui</b>	<i>Dans le cas d'un périmètre défini (camp de réfugiés par exemple).</i>



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

**Développement  
et amélioration  
de la Boîte à  
Outils**



Le processus de conception de la boîte à outils CoNUA a commencé au début de l'année 2020 par une phase préliminaire qui avait pour but de répertorier les lacunes qu'elle devait combler, ainsi que les supports et les meilleures pratiques à utiliser. Au cours de cette phase, différentes organisations identifiées par GSMA et REACH ont été impliquées dans le cadre d'entretiens, d'un atelier d'une demi-journée et d'un comité technique consulté tout au long de la phase de développement initiale. Cette phase a débouché sur l'élaboration d'un prototype.

L'étape suivante a consisté à tester ce prototype. Elle devait à l'origine se dérouler au Liban, en Ouganda et en Éthiopie pour vérifier que les outils et leurs traductions étaient correctement interprétés, se comprenaient facilement et de manière uniforme et produisaient des données utiles. En raison de la pandémie de COVID-19, cela n'a pas été possible.

À la place, REACH a testé l'enquête à distance dans le cadre d'entretiens téléphoniques avec des utilisateurs finaux uniquement situés au Liban. Le groupe interrogé comprenait 72 personnes représentant différents profils démographiques, avec un mélange de réfugiés syriens et palestiniens et de ressortissants libanais.

Deux tests clés ont été réalisés. Dans le premier test, appelé « test A/B », les personnes interrogées devaient répondre à différentes questions ayant le même sens (visant toutes à obtenir la même information, mais formulées de différentes manières). 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. 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 si les personnes interrogées donnaient la même réponse. Si ce n'était pas le cas, la raison en a été recherchée afin d'améliorer la formulation de la question.

En janvier 2021, une version bêta de la boîte à outils a été publiée sur le site web de la GSMA ; la GSMA, REACH et l'ETC ont activement encouragé son utilisation. Entre cette date et novembre 2022, plusieurs évaluations ont été réalisées au moyen de la boîte à outils, avec un soutien plus ou moins important de REACH ou de la GSMA. Trois de ces projets ont fait l'objet d'un suivi particulier de la part de REACH, qui a recueilli les commentaires des agences responsables et évalué la qualité et la pertinence des données. Cela a permis à l'équipe de réviser l'ensemble de la boîte à outils et ses documents d'accompagnement (présentation générale et guide d'utilisation).

La GSMA a la volonté de continuer à mettre à jour et à perfectionner la boîte à outils pour l'adapter aux besoins. À ce titre, nous continuons de collaborer avec les partenaires qui souhaitent utiliser ces outils, en leur apportant un soutien pratique et en sollicitant un retour d'information qui servira de base aux évolutions futures de la boîte à outils. Nous vous recommandons de veiller à utiliser la version la plus récente des différents outils en les téléchargeant à chaque fois à partir du site web de la GSMA. Si vous prévoyez d'utiliser la boîte à outils, ou si vous l'avez déjà fait, n'hésitez pas à nous contacter à l'adresse [conua@gsma.com](mailto:conua@gsma.com) pour nous faire part de votre expérience.

Un registre de toutes les utilisations connues de la Boîte à Outils est disponible sur [le site CoNUA](#). Vous pouvez également y ajouter votre propre évaluation.

**GSMA Head Office**

One Angel Lane  
London, U.K.  
EC4R 3AB  
United Kingdom  
Tel: +44 (0)20 7356 0600  
Fax: +44 (0)20 7356 0601

