

سندي

Thuɔŋjäŋ

Türkçe

አማርኛ

Af-Maymay

ጭጭ

Kreyòl
ayisyen

українська

Étude de cas

Talk to Loop



Talk to Loop¹, ou « Loop » est une plateforme numérique qui permet aux communautés de fournir à distance et en toute sécurité des commentaires sur les services humanitaires et publics qu'elles reçoivent et de signaler des abus de toutes sortes. Les utilisateurs peuvent choisir parmi une gamme de canaux en fonction de leurs préférences, notamment un site Web à faible consommation de données, WhatsApp, Facebook et des appels vocaux.

Dans chaque pays d'opération, Loop travaille avec un réseau d'organisations locales qui reconnaissent la valeur à long terme de la plateforme. Étant donné que les groupes locaux déterminent l'orientation de la plateforme, la manière dont elle s'intègre dans la programmation varie d'un pays à l'autre. Tant que les principes fondamentaux de Loop, à savoir la transparence et le retour d'information des utilisateurs, sont respectés, le groupe de pilotage peut la façonner pour qu'elle soit utile dans son contexte local.

Début 2024, plus de 800 organisations dans le monde, principalement des organisations humanitaires et de développement et certaines institutions gouvernementales, utilisaient Loop pour recevoir et répondre aux commentaires

de la communauté. Il est important de noter que dans chaque contexte où il est utilisé, Loop fonctionne de manière totalement indépendante des partenaires.

En Zambie, par exemple, l'accent a été mis sur la responsabilisation des institutions publiques dans un contexte où l'un des partenaires de la société civile de Loop nous a confié que la confiance dans les autorités gouvernementales était faible. Ce partenaire apprécie la possibilité offerte par Loop aux personnes ayant subi des abus sexuels de les signaler sans crainte, et le fait que l'équipe de Loop assure le suivi au nom de celles qui les signalent.

« Ils contactent les services sociaux, la police et s'en occupant jusqu'à ce qu'il se passe quelque chose. »

- Partenaire de la société civile de Loop, Zambie

¹ Remarque : en février 2024, Talk to Loop a annoncé qu'elle mettait la plateforme en « hibernation » en raison d'un manque de financement. Voir: [Talk to Loop \(16 février 2024\) Loop enters hibernation amid pressing challenges.](#)

Objectifs et utilisateurs visés

Loop a pour objectif de contribuer à « une nouvelle ère de responsabilité dans le secteur humanitaire et celui du développement international ». L'ouverture est une préoccupation majeure : les individus sont libres de faire part de leurs commentaires sur ce qu'ils souhaitent, quand ils le souhaitent et leurs commentaires sont rendus publics s'ils le souhaitent. Loop assure le suivi auprès du fournisseur d'aide ou de l'institution concernée, dont elle reste indépendante. Elle « fait le point » avec l'individu dans sa langue, en temps quasi réel, et rend compte publiquement de manière globale des rapports reçus et des mesures prises.

Les utilisateurs visés sont les membres de la communauté, les organisations humanitaires, les gouvernements et toute autre personne intéressée par la responsabilité. Le feedback devient une ressource collective : tout le monde peut le voir et l'utiliser pour demander des comptes aux puissants :

Géographie et langues

Début 2024, Loop était disponible en 15 langues en Indonésie, aux Philippines, en Pologne, en Somalie, en Ukraine et en Zambie. L'arabe, l'anglais, le français et l'espagnol sont disponibles principalement pour le personnel des organisations humanitaires. Un ensemble de langues identifiées comme pertinentes pour les communautés et les organisations de chaque pays est également disponible :

- **Indonésie** : bahasa indonésien
- **Philippines** : cebuano, anglais, tagalog
- **Somalie** : variantes Mahaatiri et maay du somali
- **Réponse régionale de l'Ukraine** : anglais, polonais, ukrainien
- **Zambie** : Bemba, anglais, Lozi, Nyanja, Tonga

« L'idée est que tout le monde puisse avoir accès aux commentaires. Ce n'est pas quelque chose qui est extrait et détenu par ceux qui ont le pouvoir et l'argent, mais c'est une ressource collective à laquelle les chefs locaux peuvent accéder ; une personne qui fait un rapport peut accéder aux commentaires fournis par d'autres, pour voir si c'est [...] seulement moi qui ai des difficultés avec ces problèmes particuliers, ou si d'autres personnes ont déjà posé cette question et ont déjà des réponses ? [...] Donc plus il y a de langues [...], moins il y a d'obstacles à ce que les gens s'engagent en tant que réseau d'acteurs pour résoudre des problèmes complexes. »

– Alex Ross, fondateur de Talk to Loop



Accessibilité pour les locuteurs de langues marginalisées

La langue est « au cœur de ce que nous faisons pour essayer d'accroître l'accessibilité » car dans tous les pays actuellement desservis, à l'exception de l'Indonésie, les communautés signalent que les barrières linguistiques les empêchent d'accéder aux mécanismes de rétroaction existants.

Les chaînes et les langues incluses dans Loop sont initialement déterminées par une organisation locale hôte et un comité de pilotage composé d'organisations nationales et internationales. De nouvelles langues sont ensuite ajoutées en réponse à une consultation communautaire.

« On part toujours du principe qu'il y a moins de langues, moins de canaux d'entrée nécessaires, et à mesure que l'on commence à travailler et à atteindre les marges de la société ou les plus marginalisés, on ajoute des canaux supplémentaires et des langues supplémentaires. »

- Alex Ross, fondateur de Talk to Loop

La demande initiale concerne généralement les langues dominantes ou officielles. Lorsque Loop a été testé aux Philippines, ils ont commencé avec l'anglais et le tagalog, mais ils ont ensuite découvert que les communautés de Mindanao ne pouvaient pas communiquer dans ces langues et ont ajouté le cebuano. D'autres langues pourraient être ajoutées pour atteindre les communautés musulmanes marginalisées.

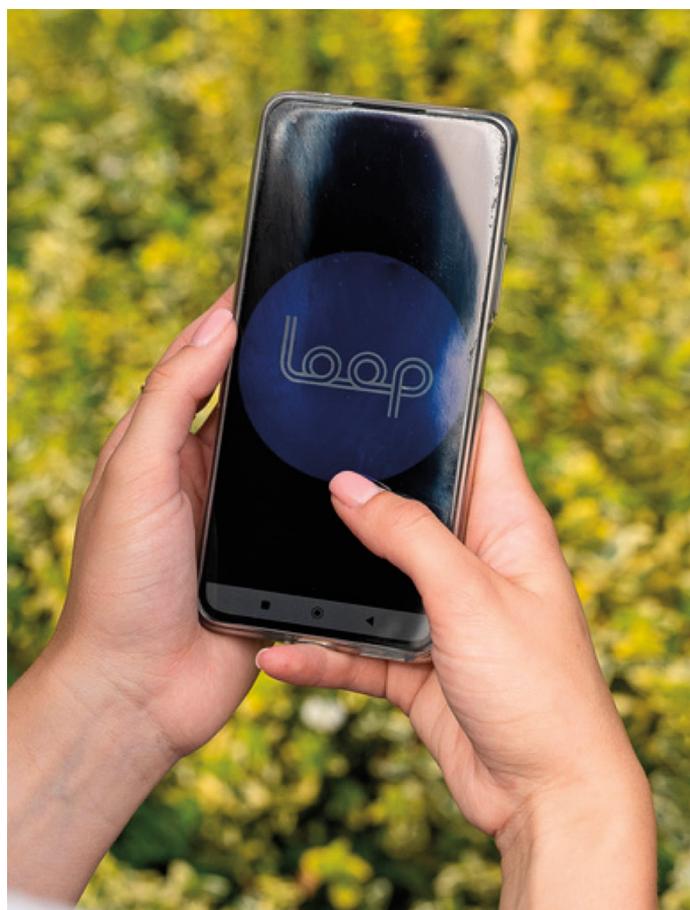
Même si quelqu'un parle une langue dominante ou officielle, les données de Loop indiquent qu'il adoptera généralement sa langue maternelle pour tout ce qui est sensible.

« Si elles disent quelque chose comme : « Merci pour la formation », elles sont à l'aise de le dire dans leur deuxième langue. Mais si elles disent : « J'ai été violée par mon voisin et j'ai peur de rentrer chez moi », elles ne sont pas à l'aise de le dire dans leur deuxième langue. Ils doivent être capables de dire ces nuances et ces informations personnelles très sensibles dans leur langue naturelle. »

- Alex Ross, fondateur de Talk to Loop

Pour les Ukrainiens en Pologne, le choix de la langue est lié à la confiance

En Ukraine, la situation était différente. Au départ, les membres de la communauté voulaient que seul l'ukrainien soit utilisé sur la plateforme et, en Pologne, le polonais. Les Ukrainiens qui avaient fui la guerre considéraient le russe comme la langue de l'ennemi et disaient qu'ils ne pourraient pas faire confiance à Loop si la plateforme était en russe. En privé, cependant, les Ukrainiens dont la langue maternelle était le russe laissaient des commentaires dans cette langue, et le modérateur bilingue répondait. Au bout d'un an, Loop bénéficiant d'une confiance accrue parmi les Ukrainiens, les sentiments ont changé. Les consultations des utilisateurs ont révélé que les gens étaient moins préoccupés par la question et seraient heureux d'avoir la plateforme publique en russe et en ukrainien pour élargir l'accès.



Utilisation et potentiel des technologies linguistiques

Loop adopte une approche pragmatique de la technologie linguistique. Malgré la mauvaise qualité initiale des traductions en langues marginalisées, Loop utilise l'apprentissage automatique pour faire gagner du temps aux modérateurs. L'équipe en Zambie a testé des traductions écrites de contenus de plateformes, comme des instructions pour rédiger un rapport, avec des locuteurs nyanja et bemba. Cependant, les différences de dialecte au sein des langues principalement orales étaient trop importantes. Loop suit également le nombre d'utilisateurs qui lisent du contenu statique dans chaque langue pour voir quelles langues les gens utiliseront pour lire du contenu écrit. Les données jusqu'à présent montrent que les fonctions « lisez-moi » pour le contenu écrit sont largement inutilisées car elles nécessitent des smartphones, et les personnes qui possèdent un smartphone sont plus susceptibles de savoir lire dans la langue nationale.²

La gestion des rapports de retour d'information est un processus multilingue qui demande beaucoup de travail. Chaque message vocal reçu est transcrit puis traduit dans toutes les langues utilisées dans ce contexte. En Zambie, chaque rapport reçu sera disponible en cinq versions écrites. Le message peut ensuite être relayé à toute organisation mentionnée dans sa langue préférée et, s'il est publié sur le site Web, il peut être lu dans n'importe quelle langue de la plateforme. Tout suivi avec l'auteur du message est traduit dans sa langue préférée.

La transcription automatique est généralement médiocre pour les langues de Loop, à l'exception de l'anglais. Les modérateurs doivent donc soit transcrire manuellement, soit corriger les transcriptions automatiques. Le texte est alors prêt pour la traduction automatique lorsqu'elle est disponible, ou pour la traduction humaine dans le cas contraire. Les appelants multilingues passent souvent d'une langue à l'autre au cours d'un appel, et les modérateurs doivent alors ajuster la transcription pour que le moteur de traduction puisse fonctionner à partir d'un texte entièrement monolingue. Le personnel de Loop aux Philippines estime qu'il faut deux à trois fois plus de temps pour traiter un rapport rédigé dans un mélange de langues. Les résultats de la traduction automatique doivent également être corrigés ; pour plus de rapidité, seules les traductions dans la langue d'origine de l'auteur et en anglais sont vérifiées. Cependant, la qualité s'est améliorée au fil du temps, car les traductions corrigées sont réinjectées dans la



mémoire de traduction propriétaire du fournisseur de langues de Loop. En conséquence, Loop estime que même avec la nécessité de correction, la technologie linguistique permet à un modérateur de gagner environ 25 % de temps.

Loop collecte, transcrit et traduit en continu une énorme quantité de données vocales de langues marginalisées. L'entreprise estime qu'il est utile de les partager de manière appropriée pour soutenir le développement de technologies linguistiques pour ces langues. Cela pourrait permettre à Loop de réaliser des gains d'efficacité supplémentaires et d'apporter des avantages plus larges à ces communautés linguistiques. Cependant, elle ne dispose actuellement pas des ressources et de l'expertise internes nécessaires pour gérer les processus supplémentaires que cela impliquerait, notamment la mise à jour du libellé du consentement éclairé conformément aux normes éthiques et juridiques, l'anonymisation et la conservation des données vocales et des transcriptions et traductions associées, ainsi que le téléchargement sur une plateforme telle que Hugging Face.

² Ross, A. (2021). « Série d'apprentissage 1: Ce que nous avons appris sur la langue ». Talk to Loop (blog).

Intégration du numérique dans la programmation

En Zambie, Loop contribue à faire en sorte que les responsables des abus et les institutions ne parviennent pas à les prévenir ou à les punir. La protection des données et la confidentialité sont donc d'une importance vitale. Les utilisateurs refusent souvent de partager leurs informations personnelles ou de donner leur consentement à la publication de leurs signalements. L'équipe de gestionnaires de cas spécialisés de Loop traite les signalements sur un canal séparé pour des raisons de confidentialité. Les utilisateurs en Somalie choisissent également de ne pas partager leurs informations personnelles lorsqu'ils signalent des abus ou des fautes, par crainte de représailles. Les utilisateurs se sentent plus à l'aise pour partager des informations lorsqu'ils demandent de l'aide. En revanche, aux Philippines, les utilisateurs sont généralement confiants lorsqu'ils naviguent sur les plateformes de médias sociaux et n'ont aucun problème à ce que leurs informations soient rendues publiques.

Dans d'autres contextes, l'accent est mis sur les services et le comportement des organisations humanitaires en particulier. Loop et ses organisations partenaires font connaître l'existence, l'indépendance, la sécurité et l'utilisation de la plateforme dans les langues des communautés, par exemple par le biais d'émissions radio et d'affiches. Les données montrent que les signalements atteignent un pic en réponse aux alertes.

En Somalie, un membre de la société civile a décrit l'arrivée de Loop comme une innovation pour les communautés marginalisées, qui trouvaient auparavant les mécanismes de retour d'information dysfonctionnels ou corrompus. Comme la plupart des communications humanitaires se faisaient dans le dialecte dominant, le somali, les autres communautés linguistiques ont estimé que « le personnel des ONG internationales [...] n'est pas issu de communautés minoritaires et marginalisées. Ils ne se soucient donc même pas de savoir si ces personnes reçoivent ou non les informations ». En revanche, Loop a partagé des informations sur son outil de retour d'information « en utilisant le même accent et la même langue qu'ils parlent, de manière très claire et compréhensible » et a répondu dans les langues minoritaires aux rapports reçus.

La technologie a également été adaptée aux besoins des communautés d'utilisateurs dans différents contextes. Dans tous les pays Loop, à l'exception de la Somalie et de la Zambie, les utilisateurs doivent laisser des commentaires par écrit – par SMS gratuit,

sur un site Web à faible débit de données, sur Facebook ou sur des applications de messagerie courantes telles que WhatsApp ou Telegram. En Somalie, où les niveaux d'alphabétisation, la confiance dans les institutions et la fiabilité du réseau sont tous faibles après des décennies de conflit, Loop a lancé un système de réponse vocale intégrée (IVRR) en instance de brevet. Les utilisateurs appellent gratuitement et reçoivent un rappel automatique qui se déclenche lorsque le signal revient ou que le téléphone est rechargé ou rallumé. Cette fiabilité favorise la confiance, tout comme l'enregistrement du rapport d'origine, qui, par souci de transparence, est renvoyé à l'appelant qui a la possibilité de demander un nouveau contact.

La réaction à l'IVRR en Somalie a été si positive que d'autres équipes nationales envisagent désormais de l'adopter. Au moment de la rédaction de cet article, le système avait été lancé en Zambie et était en cours de mise en place aux Philippines.

« Les communautés les plus isolées, les plus marginalisées, celles qui ont eu le moins accès à l'éducation, à Internet : ce sont elles qui veulent utiliser la voix, et on les trouve dans tous les pays. C'est ce que nous disent les communautés locales. »

- Alex Ross, fondateur de Talk to Loop

Défis, solutions et pistes d'avenir

Communiquer dans les langues, les formats et les canaux avec lesquels les communautés sont les plus à l'aise est au cœur du modèle de Loop, mais cela nécessite des investissements importants. Loop utilise la technologie linguistique pour se développer et espère que l'intelligence artificielle (IA) permettra une automatisation plus poussée afin que le développement puisse se poursuivre de manière financièrement viable.

Et ensuite ?

Dans le cas où l'« hibernation » de Talk to Loop annoncée en février 2024 serait temporaire, voici quelques-uns de leurs projets pour l'avenir :

- Loop continue d'élargir la gamme de langues disponibles sur la plateforme. La fourniture de commentaires oraux reste la norme dans tous les contextes, lorsque les financements et les partenariats le permettent.
- L'équipe prévoit de contribuer, dans la mesure du possible, aux efforts collectifs visant à

développer des capacités de transcription et de traduction automatisées pour les langues les plus marginalisées. Elle considère cela comme essentiel pour garantir la fourniture d'une communication vocale multilingue dans l'ensemble du secteur humanitaire.

- Loop prévoit d'étendre la gamme de canaux vocaux pris en charge pour inclure les notes vocales et la fonctionnalité de lecture directe, complétant (et non remplaçant) la communication en face à face qui sera toujours nécessaire.



GSMA

Cette étude de cas fait partie d'une recherche plus vaste menée par la GSMA et CLEAR Global sur l'état de l'inclusion et de l'exclusion des locuteurs de langues marginalisées dans les services humanitaires numériques.

→ [Lire le rapport complet ici.](#)

 **UK International Development**
Partnership | Progress | Prosperity

Ce matériel a été financé par UK International Development du gouvernement britannique et est soutenu par la GSMA et ses membres.

Les opinions exprimées ne reflètent pas nécessairement les politiques officielles du gouvernement britannique.