



LA

Revue trimestrielle
Juin 2016

CHRONIQUE

n° 120

Reportage
**L'humanitaire
sur le terrain
des nouvelles
technologies**

Interview
E-card & SMS :
le « cash transfer »
au Liban

Focus
La m-santé :
**les ONG françaises
innovent**

L'information humanitaire par



**PREMIERE
URGENCE
INTERNATIONALE**



L'humanitaire à l'âge du numérique

En 2016, deux chiffres retiennent notre attention de façon préoccupante : plus de 125 millions de femmes, d'hommes et d'enfants dans le monde ont besoin d'une aide humanitaire et plus de 60 millions de personnes ont été contraintes de se déplacer. Dans un monde où les besoins humanitaires augmentent mais dans lequel les ressources mises à disposition ne sont pas suffisantes, les acteurs humanitaires sont obligés de perfectionner leurs interventions et d'innover. Nous devons accroître notre efficacité et la transparence de nos actions.

Nous sommes en train de vivre une révolution de l'information et de la communication. En effet, aujourd'hui on compte 5 milliards de mobiles et presque la moitié de la population mondiale est connectée à Internet. Les foyers les plus modestes, et en particulier ceux des pays en voie de développement, ont un meilleur accès au téléphone mobile qu'à l'eau potable ou aux toilettes.

Ces technologies ont acquis une place centrale dans la vie humaine et le fonctionnement des sociétés au nord comme au sud, selon des degrés et des modalités toutefois différents, et elles sont en train de transformer l'action humanitaire et les humanitaires. Elles ont le potentiel d'abolir les barrières d'accès souvent observées dans nos contextes d'intervention. Elles bouleversent le système d'information renforçant la mise en œuvre, la gestion et le suivi des projets. Elles révolutionnent les relations que les associations entretiennent avec leurs partenaires et bénéficiaires modifiant ainsi les jeux d'acteurs et conférant aux communautés locales de nouveaux moyens d'action.

Depuis 2013, Première Urgence Internationale a inscrit l'exploitation des technologies de l'information et de la communication au sein de la stratégie et de la culture de l'organisation comme un axe de développement. A cette occasion, nous avons décidé de partager avec vous certains projets qui bénéficient de l'utilisation d'un dispositif mobile (ou portable), appelés de façon colloquiale m-interventions.

Nous sommes conscients que les technologies procurent déjà des avantages appréciables et seront sans doute un facteur clé dans l'évolution de l'action humanitaire mais nous devons rester vigilants à ses limites et aux risques tels que l'inégalité d'accès à la technologie, l'inclusion des acteurs non traditionnels dans le domaine humanitaire et/ou les défaillances technologiques. Les innovations technologiques doivent être comprises comme un catalyseur de nos efforts et de l'impact de nos activités sur le terrain... Elles ne sont pas la solution, elles font partie de la solution.

Helena Ranchal

Directrice du Développement et du Soutien aux interventions



L'HUMANITAIRE SUR LE TERRAIN DES NOUVELLES TECHNOLOGIES

A lors que l'utilisation des téléphones portables et des tablettes explose, les organisations humanitaires s'approprient ces outils et les intègrent dans leur réponse.

A Première Urgence Internationale, les nouvelles technologies ont modifié les modes d'intervention sans transformer la vocation de l'ONG. Utilisées comme appui aux projets, elles améliorent leur efficacité, de l'évaluation des besoins à la mise en œuvre des activités.

« Combien de personnes vivent dans cette maison ? Quel est votre loyer ? Quelle est votre principale source de revenu ? ».

Au Liban dans un logement informel, une équipe de Première Urgence Internationale interroge une famille de réfugiés syriens. Les réponses sont soigneusement notées dans une tablette numérique. L'entretien est rapide. Après quelques heures de porte à porte, l'équipe a déjà rencontré plusieurs familles.



Grâce à cette base de données partagée, nous pouvons avoir une idée plus précise des besoins. »

En fin de journée, en quelques clics, le résultat des entretiens est transféré dans une base de données informatique, une plateforme commune à plusieurs organisations présentes au Liban. « L'utilisation de la tablette évite les questionnaires à répétition », explique Camille Brunet, chargée de programme Liban à Première Urgence Internationale, « les familles syriennes sont fatiguées par leur situation et lassées de donner les mêmes éléments aux différentes ONG qui se succèdent à leur porte ».

En 2013, le Haut Commissariat aux réfugiés (HCR), le Programme Alimentaire Mondial (PAM) et plusieurs ONG ont ouvert cette base de données partagée. Plus de 30 000 familles libanaises ont ainsi participé à une enquête inter-ONG en 2014. « Le nombre de familles participantes est plus important que si nous avions effectué cette étude seuls. Nous pouvons donc avoir une idée plus précise des besoins. Et l'utilisation de la tablette évite également les erreurs de frappe qui pouvaient arriver lors de la saisie informatique des réponses aux questionnaires papier », ajoute Camille Brunet.



En Irak, améliorer l'évaluation

En février 2016, au Kurdistan irakien, une équipe d'agents de santé communautaires a mené une évaluation sur tablettes dans des camps de réfugiés. L'objectif était d'évaluer l'impact d'un projet d'amélioration de l'accès aux soins de santé maternelle, sexuelle, reproductive et infantile. Grâce à ces résultats, un nouveau projet est en cours de préparation.



Moins de papier, moins d'erreurs et plus d'efficacité

Moins de papier, moins d'erreurs et plus d'efficacité. C'est le leitmotiv des humanitaires qui jonglent avec des milliers de fiches individuelles qui finissent souvent entassées dans des cartons au fond d'une pièce. Pour eux, les nouvelles technologies réduisent les risques d'erreurs et permettent de collecter et d'analyser les données plus rapidement.

En République centrafricaine d'ailleurs, elles ont remplacé les cartes en papier qui permettaient aux bénéficiaires de s'identifier. Première Urgence Internationale vient de débiter ce projet d'identification numérique dans le pays. Dorénavant, les équipes tapent le nom des bénéficiaires sur leurs téléphones ou leurs tablettes. Leur identité et leur histoire apparaît : nom, prénom, photographie, difficultés potentielles et prise en charge antérieure. Moins de risques de perte d'informations. Le gain de temps est important pour les équipes de l'ONG.

Les NTIC, un risque mesuré

Première Urgence Internationale travaille depuis 2013 sur l'intégration des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) dans ses projets humanitaires,

notamment via des dispositifs mobiles. Un groupe de travail a été créé, pour réfléchir à une utilisation mesurée. Aujourd'hui, l'usage des nouvelles technologies s'inscrit dans la stratégie de l'ONG qui doit considérer les spécificités de chaque pays ainsi que les limites de l'outil. Le chargement des batteries, l'entretien de l'équipement et la prise en main du matériel sont notamment à prendre en compte dans l'intégration des nouvelles technologies dans les projets.

« Nous formons les équipes locales à l'utilisation de tablettes ou de téléphones », explique Brigitte Tonon, référente santé à Première Urgence Internationale. La formation est rarement un souci. La téléphonie se démocratise et les populations accueillent souvent positivement cette innovation. « Le personnel à qui nous avons confié des tablettes s'approprie facilement le matériel », ajoute Brigitte Tonon. Les bénéficiaires, eux, comprennent très vite la valeur ajoutée des outils, notamment le gain de temps pour eux.

Le groupe de travail de Première Urgence Internationale se penche également sur la protection des données des individus, sujet sensible lorsque l'on évoque la collecte et le transfert d'informations à caractère médical par exemple. Helena Ranchal, directrice du Développement et du Soutien aux interventions à Première Urgence Internationale, explique : « Pour suivre les bénéficiaires, les humanitaires ont toujours collecté des informations personnelles. Avec le numérique ça pose néanmoins d'autres défis notamment en ce qui concerne le partage des données. Nous faisons en sorte de limiter l'accès aux listes et de coder au maximum les informations ».

Quand les NTIC alimentent la recherche et l'évaluation des projets

Les nouvelles technologies font partie intégrante des projets de Première Urgence Internationale en participant à la formation du personnel de santé ou même au diagnostic à distance comme en Birmanie avec l'utilisation des téléphones mobiles par les auxiliaires sages-femmes.

Identifier les besoins, former, suivre plus efficacement les bénéficiaires et également nourrir la recherche. Il y a deux ans, Première Urgence Internationale a fait appel à l'usage des tablettes numériques afin de collecter des données dans le cadre d'un projet de vaccination en Thaïlande. « Avez-vous subi des effets secondaires ? Est-ce que le suivi a été satisfaisant ? » Les réponses ont été recueillies par des enquêteurs auprès de réfugiés vaccinés contre le choléra dans un camp. Elles ont été ensuite transmises à des chercheurs dans le cadre d'un projet de recherche sur l'efficacité des campagnes de vaccination orale du choléra en milieu fermé. Grâce à l'utilisation des tablettes, les données ont pu être exploitées rapidement et facilement. Le risque d'erreurs de transcription des informations étant plus faible, l'étude pourrait avoir plus d'impact.

« Un outil, pas une fin en soi »

Ce type d'étude permet de fournir des données beaucoup plus fines, ce qui est très utile aux organisations humanitaires qui peuvent améliorer leur réponse. La collecte d'informations est facilitée grâce aux différentes fonctionnalités des smartphones et des tablettes qui sont des appareils légers et compacts. Camille Brunet explique : « Sur un smartphone, il y a un GPS et un appareil photo. On peut imaginer que si on réalise une étude sur l'eau potable dans une communauté par exemple, l'enquêteur, peut grâce à son téléphone, remplir le questionnaire sur son appareil, prendre le point GPS de l'endroit où est le puits ou la source par exemple. Il peut également prendre des photos pour rendre compte de l'état du puits et des infrastructures autour. Tout ça sur un même appareil. Ça évite d'avoir un support papier, un GPS et un appareil photo. »

Forcément, les nouvelles technologies changent les habitudes des travailleurs humanitaires. Elles constituent un véritable progrès maintenant intégré aux activités, de la formulation d'un projet à son évaluation. A Première Urgence Internationale, elles viennent s'intégrer aux projets. Pour Helena Ranchal, « les nouvelles technologies ne sont pas la solution, elles FONT partie de la solution. Par exemple en 2016, nous allons développer un projet autour de la connaissance et de l'utilisation des moyens contraceptifs à Kinshasa en République démocratique du Congo. Des messages de sensibilisation et d'information seront diffusés sur les téléphones afin de cibler des jeunes des rues qui utilisent énormément les téléphones portables ».

Elle conclut : « la technologie doit servir comme appui à un objectif. Elle est un amplificateur d'intention et de la capacité humaine et non pas un substitut ».



© Première Urgence Internationale

Identifier les besoins, former les populations, suivre plus efficacement les bénéficiaires et nourrir la recherche.



LA M-SANTÉ : LES ONG FRANÇAISES INNOVENT



Yee a obtenu sa certification d'auxiliaire sage-femme en Birmanie il y a quelques mois. Aujourd'hui, elle reçoit une femme enceinte qu'elle suit depuis quelques semaines. Lors de la consultation, elle utilise son téléphone portable, ouvre une application et remplit au fur et à mesure un questionnaire médical très précis adapté au mois de la grossesse. Après avoir analysé et filtré les réponses, l'application l'aidera à fournir un diagnostic de la situation médicale de la patiente. Si elle a un doute, elle pourra également contacter une collègue sage-femme travaillant à l'hôpital le plus proche et lui envoyer par SMS le dossier médical de la patiente. Pour Yee, qui a suivi une formation d'auxiliaire sage-femme de 6 mois, cette aide est précieuse.

En Birmanie, ce projet de m-santé permet de développer l'accès aux soins médicaux dans des zones reculées ou difficiles d'accès. Les femmes enceintes sont suivies pendant leur grossesse et le personnel médical est mieux accompagné. Ce projet de santé mobile dit « m-santé » développé par Première Urgence Internationale dans le pays depuis 2014 est un succès et montre la pertinence de la téléphonie mobile pour faciliter l'accès aux services à la population.

L'organisation mondiale de la santé (OMS) définit la m-santé comme « l'utilisation des technologies mobiles et des technologies sans fil pour soutenir la réalisation de objectifs en matière de santé ». Depuis quelques années, Première Urgence Internationale travaille au développement des activités m-santé dans le secteur humanitaire français. L'association est l'un des membres fondateurs et le leader d'un groupe de travail inter-ONG au sein de la plateforme Coordination Sud. L'objectif : « positionner les ONG françaises comme acteurs incontournables dans le domaine de la m-santé au niveau mondial ». Ce groupe permet aux organisations d'échanger leurs connaissances et leurs expériences sur la m-santé et de développer des projets innovants. Les objectifs de la m-santé sont variés : éduquer, assister, diagnostiquer, communiquer ou encore sensibiliser.



© Première Urgence Internationale



© Charles Flèche / Première Urgence Internationale



E-CARD & SMS : LE « CASH TRANSFER » AU LIBAN

Basé à Beyrouth au Liban, Vincent Rotureau est coordinateur en sécurité alimentaire et moyens d'existence pour Première Urgence Internationale. Il est référent pour l'ONG des activités de transferts monétaires dites de « Cash Transfer » dans le pays.

En quoi consistent les activités de « Cash Transfer » au Liban ?

Le transfert monétaire est un type d'intervention qui permet de transférer des ressources aux populations sous la forme de liquide ou de bons d'achats. Les projets de « Cash Transfer » sont en quelque sorte la colonne vertébrale de l'assistance humanitaire au Liban. Les équipes de Première Urgence Internationale utilisent cette activité sous différentes formes : le transfert monétaire physique ou via des cartes de débit appelées aussi « E-Card ».

Nous les utilisons dans le cadre de nos projets d'aide alimentaire, de rénovation d'abris, de prévention de risques d'éviction des familles de leurs logements ou encore de ce qu'on appelle le « Cash for Work » c'est-à-dire la rémunération de bénéficiaires que nous recrutons pour participer à la construction d'infrastructures par exemple. Ils touchent en majorité des familles syriennes réfugiées mais également des familles libanaises.

La principale activité de transfert monétaire de Première Urgence Internationale au Liban est celle réalisée en partenariat avec le Programme Alimentaire Mondial (PAM) dans la région de Beyrouth-Mont Liban. Nous assurons la distribution de cartes de débit et des codes aux bénéficiaires ciblés par le projet sur différents sites de distribution. Ils les utilisent pour effectuer des achats alimentaires dans des magasins partenaires.

« Le « Cash Transfer » est en quelque sorte la colonne vertébrale de l'assistance humanitaire au Liban. »

Quelles sont les avantages du « Cash Transfer » au Liban ?

Le transfert monétaire présente de nombreux avantages pour les bénéficiaires, les acteurs humanitaires et plus globalement pour l'économie du pays.

Pour les bénéficiaires, le transfert d'argent présente l'avantage de pouvoir adapter ensuite l'utilisation, les achats, selon les besoins spécifiques de chaque ménage, comme les préférences alimentaires ou les besoins vestimentaires par exemple. Le système d'« E-Card » assure aussi une sécurité pour les bénéficiaires comme pour les acteurs humanitaires en évitant d'importants transports de fonds.

Pour les humanitaires, l'utilisation des cartes de débit permet de simplifier l'activité de distribution monétaire. Une fois les cartes fournies, nous effectuons un suivi de l'utilisation des fonds et nous réapprovisionnons les comptes. Nous évitons ainsi l'organisation régulière de séances de distribution d'espèces ou d'autres produits.

Par ailleurs, les populations possèdent un téléphone portable. Nous les utilisons pour informer les bénéficiaires. Des SMS sont envoyés pour communiquer les dates de distribution et de versement ou encore pour les tenir au courant de l'évolution à venir de l'assistance.

C'est beaucoup plus simple que l'activité classique de distribution monétaire de main en main ?

Oui, même si le « Cash Transfer » nécessite un bon système de préparation et de suivi. Nous avons mis en place une ligne téléphonique, une « hotline », qui permet aux bénéficiaires de nous contacter en cas de difficultés, de pertes de cartes ou d'oubli du code par exemple. Cela peut s'avérer compliqué lorsque les personnes changent de numéros de téléphone ou se déplacent dans le pays et ne nous préviennent pas. Enfin d'une manière générale, l'activité de « Cash Transfer » facilite l'assistance humanitaire. Dans les prochaines années, elle sera sûrement encore amenée à se développer au Liban, à moins bien sûr que les fonds dédiés à cette crise se réduisent.

POUR TOUTES VOS QUESTIONS
N'hésitez pas à nous contacter

Tél : 01 80 88 72 64

Email : donateurs@premiere-urgence.org

La Chronique est une publication de Première Urgence Internationale, ONG de solidarité internationale
Siège : 2, rue Auguste Thomas, 92600 Asnières-sur-Seine. Tél. : 01 55 66 99 66. www.premiere-urgence.org
Dir Publication : Thierry Mauricet | Coordination : Laëtitia Chadenat | Conception graphique : Myriam Ezzine.
Ont collaboré à ce numéro : l'ensemble de l'équipe de Première Urgence Internationale.
IMPRIMEUR : Cap Impression / ROUTEUR : Adarys
Tirage : 3 500 ex. Chronique gratuite.