

La technologie à l'écoute

que les autres posent des questions

CETTE TACTIQUE PERMET DE FOURNIR DES INFORMATIONS PRIMORDIALES LORSQUE LES INFORMATIONS GÉNÉRALES OU SOURCES POPULAIRES SONT INCOMPLÈTES OU TROMPEUSES, OU BIEN LORSQUE LES AUTRES MOYENS DE COMMUNICATION DIRECTE SONT INTERROMPUS.

EXEMPLES TIRÉS DE LA VIDÉO

● Infonet

Social Development Network (Réseau pour le développement social), Afrique de l'Est

En envoyant des textos gratuits à la plate-forme de suivi budgétaire de Infonet, on peut se renseigner sur l'allocation des fonds publics concernant les projets de développement au sein de sa zone. Les questions des utilisateurs permettent de donner une idée sur quels fonds suscitent plus d'interrogations et de déterminer dans quelle région ceux-ci suscitent le plus d'intérêt. On a également la possibilité de commenter chaque projet sur le site afin de vérifier, contester ou ajouter des renseignements, ou de se mettre en contact avec des groupes locaux pour le développement social, ces derniers ont les moyens de remettre en question une allocation ou le système de dépenser les fonds de telle et telle manière. À ce jour, plus de 36 000 projets de développement ont été répertoriés. Au cours du premier mois du projet, 25 000 personnes ont exploité l'outil pour téléphones portables et on a enregistré 15 000 visiteurs sur le site Web.

OUTILS : base de données (WampServer : Apache, PHP, MySQL), site Web, téléphones portables

LIENS :

Outil de suivi budgétaire : <http://bit.ly/QSfO2>
(opengovernance.info)

Social Development Network : <http://www.sodnet.org/>

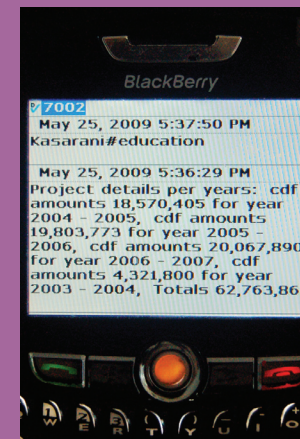
● Freedom Fone

Activistes au Zimbabwe

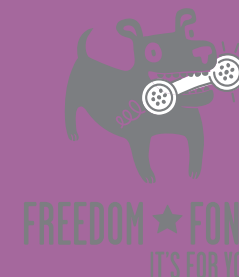
Kubatana est un projet lié aux médias et à la communication, qui vise à rassembler, développer et disséminer les informations produites dans le domaine de la société civile au Zimbabwe. Le contenu est publié sur le site www.kubatana.net et médiatisé par le biais d'un bulletin régulier par courriel ainsi que des alertes texto. Des outils divers – des articles, des rapports, des CD, des DVD, etc. – sont distribués par courrier aux particuliers et aux associations au Zimbabwe. Afin de profiter de l'utilisation croissante des téléphones portables dans les pays en voie de développement, Kubatana est en train de réaliser une plate-forme open source appelée Freedom Fone pour promouvoir l'utilisation du Serveur vocal interactif dans la communauté ainsi que parmi les associations orientées vers le développement. Freedom Fone donnera aux associations le pouvoir de produire des informations sur demande dans n'importe quelle langue sur simple appel téléphonique.

OUTILS : FrontlineSMS, téléphones portables, ordinateurs de bureau pour gérer le système d'appels téléphoniques de Freedom Fone.

LIEN : Freedom Fone : www.freedomfone.org



SOCIAL DEVELOPMENT NETWORK



FREEDOM FONE

PLANIFIEZ VOTRE ACTION

- Trouvez le moyen de vous procurer des informations. La campagne de suivi budgétaire géré par Infonet comporte des données fournies par le gouvernement, des données rassemblées par des groupes locaux pour le développement social et des informations récoltées via des questions reçues par texto et des visiteurs sur le site Web. De cette manière, Infonet a utilisé l'externalisation pour rassembler des données pour pouvoir créer de nouvelles informations ainsi que pour corroborer des données existantes.
- N'importe quelle plate-forme textos devra être personnalisée afin de répondre aux besoins de vos utilisateurs. Certaines seront efficaces pour transmettre les actualités par l'envoi d'un message vers plusieurs destinataires, alors que d'autres seront plus indiquées pour fournir des réponses ciblées aux questions d'utilisateurs.
- Le fait de travailler avec des textos, des données ou la vocalisation interactive pour téléphones portables peut nécessiter des négociations avec des sociétés de télécommunications, ceci peut s'avérer prenant au niveau temps mais également couteux. Demandez aux personnes dans votre pays comment elles ont procédé, afin de savoir quels fournisseurs sont disposés à accorder un taux d'escompte ou un taux préférentiel pour les transactions en gros à l'égard des organisations au but non lucratif.
- Quelques informations seront mieux traduites sur les sites Web ou via des services vocaux tels que Freedom Fone. Beaucoup de campagnes combinent ces méthodes pour en maximiser l'amplitude.
- Lors du suivi des informations, il vous sera peut-être possible d'établir quelles régions enregistrent les plus hauts taux de participation et ce à partir des numéros de téléphone portable ou par le biais d'un court sondage via texto.

que les autres posent des questions: p2



ONENWORLD.UK/EDUCATION/ASA/VACCINE/AGAINST/AIDS

ÉTUDE DE CAS

TITRE : MyQuestion, MyAnswer
QUI : OneWorld UK/Education as a Vaccine Against AIDS (L'Éducation comme vaccin contre le SIDA)
OÙ : Nigeria
SITE WEB : <http://mobile.oneworld.net>

DESCRIPTION:

A cause de la stigmatisation et les tabous, les jeunes au Nigeria se trouvent confrontés à divers obstacles si ceux-ci souhaitent obtenir des informations sur la reproduction et la santé sexuelle. La collaboration entre OneWorld UK et l'ONG local « Education as a Vaccine Against AIDS » a généré une campagne pour téléphones portables « MyQuestion/MyAnswer » (Ma Question/Mon Réponse), qui permet aux jeunes de prendre contrôle sur leur éducation en matière de santé sexuelle en sûreté et de façon anonyme. « MyQuestion/MyAnswer » se fie à la familiarité de son public avec l'utilisation des téléphones portables et leur sentiment que toutes les informations reçues sur téléphone portable sont de caractère privé et ne sont pas disponibles à être jugées par les adultes. Les questions sont envoyées via texto ; les réponses traitent des sujets tels que la santé, des liens vers des cliniques locales, ou bien l'occasion de parler directement avec un conseiller par téléphone. Les questions sont rassemblées ultérieurement pour constituer une base de données du genre « Foire aux Questions ». Selon le chef de projet Uju Ofomata : « Le plus important, c'était de réussir à convaincre de la nécessité de leur donner des réponses claires. Convaincre les jeunes d'utiliser ce service par la suite n'était pas difficile. » Au cours des deux premières années, presque 60 000 questions ont été posées au service.

OUTILS : plate-forme mobile personnalisée à partir du logiciel open source (serveur Web Apache, application PHP, base de données MySQL), site Web, téléphones portables.

AMPLITUDE : National ; les utilisateurs se concentrent au sein des milieux urbanisés et les banlieues, avec une majorité concentrée dans le sud du pays.

FRAIS : USD \$ 30,000 pour les frais de télécommunications, USD \$ 10,000 pour la publicité, USD \$ 60,000 pour les salaires et la gestion du projet.

RESSOURCES : Associations locales, campagne de presse. Du fait de s'être associé à une ONG locale qui a accumulé une expérience directe de travail avec les jeunes de la région, la campagne a été perçue comme fiable et sûre. Une campagne de presse importante qui a récolté beaucoup d'échos dans la presse écrite, la radio et la télévision a permis de diffuser les renseignements sur le service parmi les jeunes.

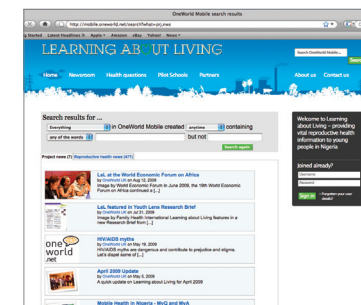
DURÉE : Cinq mois pour mettre au point et lancer la plate-forme mobile. Les négociations avec les sociétés de communications ont duré au moins trois mois. Projet toujours en cours.

NIVEAU DE DIFFICULTÉ : Quatre sur cinq

LIENS :

Vidéo sur le projet : <http://bit.ly/WxXsS> (youtube.com)

Site de formation en ligne : <http://www.learningaboutliving.org/>



LE FAIRE SOI-MÊME

Se demander

- Comment rassembler les informations que vous souhaitez mettre à la disposition des autres et quelles sources pouvez-vous faire confiance.
- Est-ce que vous allez permettre à d'autres personnes d'ajouter leurs données à ceux de votre campagne ?
- Existe-t-il déjà un outil que vous pouvez utiliser pour rassembler les questions et pour disséminer l'information, ou bien auriez-vous besoin de le réaliser vous-même ?
- Quel est votre plan médias / plan de diffusion pour maximiser la participation à votre campagne ?
- Est-ce que vous pouvez lier votre campagne à un sujet d'actualité pour attirer plus d'attention sur votre problématique ?
- Outre le fait de rendre public des informations indispensables, est-ce que vous pouvez encourager vos partisans à s'adresser directement à une personne ou une association en particulier, qui détient le pouvoir d'effectuer le changement souhaité ?
- Il se peut que votre campagne nécessite le rassemblement et la diffusion d'informations sensibles sur les réseaux de télécommunications. Quels sont les soucis que vous pourriez avoir en ce qui concerne la sécurité et la confidentialité et comment allez-vous les résoudre si un tel phénomène se produit ?

Des solutions différentes

- 1 Pour éviter que les utilisateurs soient facturés lorsqu'ils vous envoient des textos, vous pouvez acheter un 'code court' d'un fournisseur de services de télécommunications. Ces 'codes courts' sont réalisés dans le but d'être plus courts et plus faciles à mémoriser que les numéros de portable habituels. Des codes courts que l'on partage sont souvent plus abordables que les numéros réservés.
- 2 Si une simple approche questions-réponses n'est pas convaincante, vous pouvez impliquer le public par le biais d'informations offertes qui peuvent prendre la forme de jeux éducationnels et ludiques.
- 3 Formulez une question sur un sujet controversé et rassemblez les opinions le concernant par le biais des textos ou des messages vocaux, vous pouvez y répondre en renvoyant un fait divers ou une information sur une ressource afin de disséminer le plus d'informations possible avec votre public.
- 4 À condition d'avoir obtenu l'accord de l'individu concerné, vous pouvez ré-utiliser leurs coordonnées pour les tenir au courant des actions futures.
- 5 Lors d'une action ou d'une manifestation, demandez à vos partisans de vous envoyer un texto s'ils souhaitent recevoir des alertes pendant l'événement – par exemple concernant les activités de la police, sur les mesures de sécurité à prendre et sur les options d'assistance juridiques ou médicales.

OUTIL VEDETTE

Créez un centre d'appels gratuits avec menu vocal interactif : FreeSwitch (<http://www.freeswitch.org/>) est un logiciel libre et open source qui permet de fournir des informations par le biais d'une messagerie vocale et d'un menu pour serveur vocal interactif. Une fois installé ainsi que le menu pour serveur vocal interactif mis au point, le système répondra aux questions individuelles des utilisateurs, que ce soit des questions exprimées à haute voix ou des questions tapées sur le clavier d'un téléphone. Le serveur vocal interactif donnera les réponses que vous avez déjà programmées au préalable, ou bien de façon dynamique basée sur la question elle-même, ou bien pré-enregistrées.



CONSEILS

BRENDA BURRELL (KUBATANA) SUR LES TÉLÉPHONES PORTABLES :

« Le téléphone portable, c'est l'outil technologique à la croissance le plus rapide sur le plan mondial, surtout dans les pays en voie de développement où le portable est devenu le moyen de communication de monsieur tout le monde. On a mis l'accent sur les textos, à utiliser pour des fins de campagne, mais il existe tellement d'autres solutions pour innover.»

UJU OFOMATA (MYQUESTION, MY ANSWER) SUR LE FAIT DE METTRE LES GENS EN CONTACT EN UTILISANT DES PLATE-FORMES :

« Dans le contexte de notre campagne, les textes, la voix et le Web étaient tous interconnectés, car il y avait des questions auxquelles on ne pouvait pas répondre dans la limite des 160 caractères offerts par un texto. Parfois on demande qu'on appelle un numéro gratuit pour pouvoir nous parler directement. Des fois il faut approfondir les recherches pour pouvoir donner la bonne réponse.»

EVAN 'RABBLE' HENSHAW-PLATH (TECHNOLOGUE) SUR LA PUISSANCE DE LA VOIX :

« Envoyer des textos semble être une technologie limitée aux pays en voie de développement, mais c'est important de se rendre compte que les gens utilisent les téléphones portables pour téléphoner. Le téléphone, était auparavant sous l'emprise du contrôle des monopoles de télécommunications ; au cours des dernières années, nous constatons une renaissance en matière de téléphonie dont la réalisation de services vocaux, que nous pouvons dès à présent accéder via l'internet. Aujourd'hui, il est possible de gérer sa propre société de téléphonie en utilisant des logiciels gratuits. »