

LE DÉFI DE L'ÉVALUATION DE L'IMPACT DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION SUR LE DÉVELOPPEMENT

L'information et la communication ont toujours été des éléments indispensables du développement. La capacité à gérer sa vie, à protéger sa famille, à saisir des occasions et à prospérer dépend depuis toujours de la mesure dans laquelle on acquiert et applique ses connaissances, on partage les expériences, on demande de l'aide et des conseils, on exprime ses opinions et influence les décisions qui touchent chacun de nous.

Les organismes de développement se soucient depuis longtemps d'améliorer la capacité d'apprentissage mutuel, de partage des idées et des expériences ainsi que l'utilisation des médias d'information et de communication pour les campagnes et l'autonomisation.

Depuis une dizaine d'années, de nouvelles technologies de l'information et de la communication (TIC) sont venues accroître considérablement les ressources utilisées pour l'information et la communication. Il s'agit notamment des nombreuses ressources en radiodiffusion et télécommunication, l'internet et les technologies de l'information. Certaines – comme la radio communautaire et la téléphonie mobile – sont déjà très présentes dans les pays en développement alors que d'autres – comme l'internet – n'ont encore qu'une portée limitée.

Il est généralement admis que l'information, la communication et les TIC peuvent améliorer la vie des gens, y compris celle des pauvres, et peuvent contribuer à réduire la pauvreté et à atteindre les objectifs du Millénaire pour le développement (OMD). Mais notre expérience des TIC est très récente, d'où une grande incertitude quant à leur impact sur le terrain et sur les meilleurs moyens à utiliser par les acteurs du développement pour réaliser leur potentiel.

L'Alliance Building Communication Opportunities (BCO) (Bâti des opportunités de communication) est un partenariat de neuf organismes œuvrant dans l'information et la communication pour le développement (ICpD), notamment des donateurs et des ONG qui s'intéressent à la formulation des politiques et à la mise en œuvre de projets. Elle a été créée en 2004 pour aider ses partenaires à collaborer de façon plus efficace et créative avec les médias et les TIC et pour étudier l'impact qu'ils ont sur la vie des pauvres avec qui ils travaillent.

Ce document résume les travaux que les partenaires de BCO ont entrepris pour évaluer l'impact des TIC. Il s'adresse aux professionnels du développement et à tous ceux qui s'intéressent à leur potentiel et à la difficulté de travailler avec les médias de l'information et des communications. Il fait état des principaux défis et s'appuie sur quatre études réalisées par BCO en 2007-2008 concernant :

- L'impact de la radio sur le changement social et politique
- L'impact de l'information et des communications sur les marchés et les pauvres
- L'impact du réseautage en information et communication
- La difficulté à évaluer l'impact du travail en matière d'information et de communication.

Le document d'information tire également des conclusions des travaux menés par les partenaires de BCO et formule des recommandations à l'intention des acteurs du développement qui s'intéressent à l'information et à la communication pour le développement.



building communication opportunities

Résumé et recommandations

L'information, la communication et les TIC sont aujourd'hui des aspects importants du programme de développement. Les organismes de développement s'intéressent particulièrement au rôle des médias et aux ressources en information et communication pour la promotion de la bonne gouvernance, l'autonomisation des communautés, la réduction de la pauvreté et l'atteinte des OMD.

Les donateurs s'intéressent peut-être moins aux TIC depuis la fin du Sommet mondial sur la société de l'information, mais les technologies comme la radio, la télévision et la téléphonie mobile continuent leur expansion dans tous les pays en développement. Les pauvres s'en servent pour améliorer leur qualité de vie et élargir leurs horizons. La façon dont les gens accèdent à l'information, aux ressources et au financement donne lieu à des changements importants. L'internet se répand également au plus profond des pays en développement – rapidement en Asie et en Amérique latine et plus progressivement en Afrique.

Les partenaires de BCO sont des organismes qui possèdent une expérience en ICpD. Ils estiment que leur expérience, et celle d'autres organismes d'ICpD, montrent l'ampleur de l'impact des nouvelles ressources et technologies de communication – y compris la radio communautaire et la téléphonie mobile – et que cet impact sera encore plus marqué à mesure que le coût des TIC baissera et qu'elles seront largement répandues. Les TIC représentent un nouveau facteur important de développement et offrent de nouveaux outils pour réaliser les objectifs de développement. Elles justifient que les donateurs et les organismes exécutants leur accordent un intérêt et un engagement croissants – et établissent un partenariat entre eux pour améliorer leur compréhension et participation.

Renforcement des données probantes

Mais les données dans ce domaine du développement sont insuffisantes. On dispose de nombreuses données datant d'un certain nombre d'années sur l'intérêt de l'information, des communications et des connaissances pour le développement et sur le lien entre les pauvres, les intermédiaires de l'information et l'autonomisation. Or les choses ont beaucoup changé ces dernières années dans le style, le contenu et la disponibilité des médias de communication. La libéralisation de la propriété des médias et l'émergence de la radio locale et communautaire notamment ont permis de nouveaux types d'interaction entre les diffuseurs et leurs auditeurs ou téléspectateurs. Il nous faut davantage d'éléments sur l'impact des différents types de contenu de radiodiffusion, en particulier les médias interactifs.

L'insuffisance des données est encore plus nette en ce qui concerne les nouvelles TIC, en particulier la téléphonie mobile (largement présente dans les pays en développement) et l'internet (encore relativement limité). La croissance exceptionnelle de la téléphonie mobile ces dernières années a amélioré la communication à distance, ce qui modifie les liens familiaux et l'organisation sociale et politique. Elle commence à avoir également un effet sur les relations financières et devrait être la plateforme par laquelle les services internet rejoindront de plus en plus les populations des pays en développement. Tous ces facteurs laissent à penser que l'on doit s'intéresser davantage à l'impact potentiel des nouvelles TIC.

Une responsabilité conjointe

La littérature dans ce domaine est d'une superficialité décevante, relevant davantage des aspirations que des faits. Cela n'a rien de surprenant dans la mesure où les ressources et les technologies en question sont

relativement nouvelles. Il n'en reste pas moins qu'un gros travail peut et devrait être fait pour recueillir des données plus pertinentes. Les partenaires de BCO estiment que tous ceux qui s'intéressent aux ICpD devraient se pencher davantage sur les impacts réels (positifs et négatifs) des médias et des TIC jusqu'à présent – ceux attribuables à leur utilisation accrue dans la société et ceux découlant des initiatives de développement qui s'en servent. Une évaluation plus rigoureuse permettrait de savoir, à partir des expériences, si les TIC ont été plus ou moins efficaces pour promouvoir les objectifs de développement, l'autonomisation et l'inclusion des pauvres et dans quels secteurs.

L'évaluation de l'impact résumée dans ce document a été un exercice difficile mais très utile pour les partenaires de BCO. Elle leur a permis de déterminer un certain nombre de secteurs où une utilisation bien planifiée et inclusive de l'information, de la communication et des TIC a contribué à donner de bons résultats (et également les secteurs où ils ont été plus mitigés). Elle leur a également permis d'examiner leur évaluation et la pratique de l'évaluation de l'impact en définissant les domaines où cela pourrait contribuer davantage à la collecte des données au niveau mondial et à l'amélioration de leur travail.

Tous les acteurs du développement – donateurs et organismes exécutants – ont intérêt à contribuer au partage des expériences dans ce domaine et doivent en assumer la responsabilité. Les partenaires de BCO estiment qu'ils doivent collaborer pour créer une méthode plus rigoureuse d'évaluation de l'impact qui soit adaptée aux conditions particulières de ce domaine de développement en évolution rapide.

Comprendre le déploiement des TIC

Les difficultés associées à l'évaluation de l'impact dans ce domaine sont considérables, mais soulignent l'importance de tirer les leçons des expériences pour améliorer la qualité du futur travail. Les partenaires de BCO estiment que l'on ne doit pas évaluer l'impact dans ce contexte pour prouver le bien-fondé des TIC mais pour comprendre comment les déployer au mieux.

Les acteurs du développement œuvrant pour les ICpD doivent réfléchir à deux aspects particuliers afin de collaborer plus efficacement dans ce domaine.

- *Instrumentalité et autonomisation* : Faire une distinction nette entre initiatives instrumentales (comme celles qui concernent la généralisation des TIC dans les programmes de développement) et celles qui portent sur l'autonomisation, le changement des politiques et la valeur intrinsèque de l'accès à la communication et à ses ressources pour les pauvres. Les TIC contribuent au développement dans les deux domaines, mais leur intérêt – et la façon dont l'impact se produit – sont différents.
- *Les TIC en contexte* : Créer des outils d'évaluation de l'impact plus rigoureux qui permettront d'améliorer la compréhension découlant de l'expérience – en particulier au sujet du lien entre les TIC et leur contexte. Les acteurs du développement pourront ainsi prévoir plus précisément les changements durables que la présence généralisée des TIC est susceptible d'apporter dans la société et le travail de développement qui en découle.

La communication comme objectif de développement

Finalement, les organismes de BCO estiment que ceux qui travaillent dans le domaine de l'information et de la communication pour le développement devraient s'intéresser à la communication en elle-même, comme objectif de développement, ainsi qu'au lien avec les objectifs de développement généraux. Ils croient, par exemple, que le travail lié aux ICpD ne devrait pas être jugé uniquement sur sa contribution aux OMD, mais également sur sa contribution à l'autonomisation et au changement social. Les partenaires de BCO continueront d'étudier ces questions en collaboration.

Information, communication et développement : Le défi de l'impact

L'information, la communication et les TIC jouent des rôles multiples dans la vie des pauvres et dans les projets de développement. Pour certaines, leur efficacité est fonction des gouvernements, des entreprises et de la société civile. Mais à bien des égards, la façon dont l'information et la communication touche la vie des pauvres dépend de leurs possibilités de les utiliser et de la manière dont ils choisissent de les utiliser.

Ce document résume les résultats de l'évaluation de l'impact de l'information et de la communication pour le développement réalisée par l'Alliance BCO en 2007-2008. Les partenaires de BCO travaillent dans des communautés partout dans le monde pour optimiser la contribution de l'information et de la communication à leur vie. Leur travail consiste à :

- Promouvoir l'accès abordable aux ressources d'information et de communication
- Appuyer l'utilisation des technologies de l'information pour améliorer la prestation des services
- Promouvoir la participation des communautés au développement des applications en santé, en éducation, pour les petites entreprises et autres
- Encourager la liberté de la presse et de la radio et renforcer les capacités des journalistes et des professionnels des médias
- Soutenir les initiatives qui font appel aux médias d'information pour autonomiser les pauvres
- Plaider pour les changements de politiques afin d'atteindre ces objectifs aux niveaux national et local.

Progrès

Depuis dix ans, l'environnement de l'information et de la communication a considérablement évolué dans les pays en développement. La plupart des foyers ont désormais accès à la radio et dans de nombreux pays, la réforme de la radiodiffusion a permis une grande diversification de l'information et des opinions dans le contenu diffusé. Dans les communautés du monde entier, les services sont améliorés grâce aux télécommunications, à l'informatique et à l'internet – ce dernier offrant également l'accès à des ressources informationnelles auparavant hors de portée. Grâce au téléphone mobile, la téléphonie est accessible pour la première fois aux populations des pays en développement, y compris les pauvres, et leur permet de maintenir les liens familiaux, d'obtenir de l'aide en période de crise et de tirer avantage de nouvelles possibilités. Les pauvres ont de plus en plus accès aux ressources de communication qui les aident dans leurs tentatives de réduire leur niveau de pauvreté.

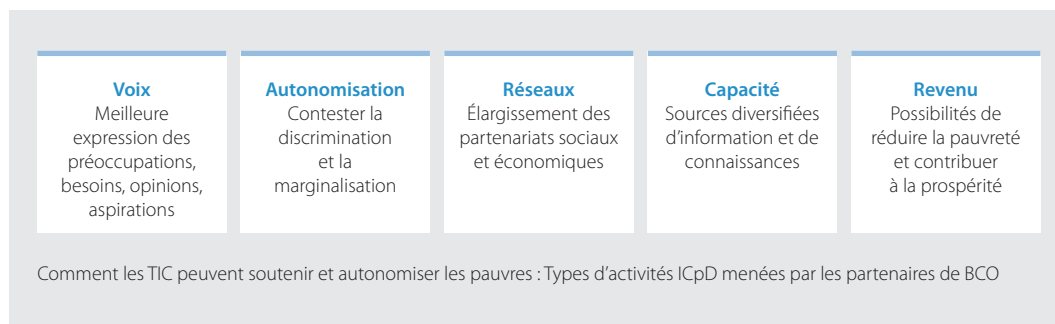
Mobilisation en développement

Ces dernières années, le débat a été vigoureux parmi les organismes de développement au sujet des ICpD et ont culminé lors de deux réunions du Sommet mondial sur la société de l'information, en 2003 et 2005.

Certains organismes de développement ont beaucoup investi dans des interventions politiques et de renforcement des capacités pour promouvoir l'accès aux TIC et améliorer la gestion du cybergouvernement et autres initiatives de technologies de l'information. D'autres se sont concentrés sur la généralisation des TIC pour le développement : faciliter les applications

faisant appel aux TIC pour atteindre les objectifs de développement fixés, notamment les OMD, dans d'autres secteurs comme l'agriculture, la santé et l'éducation. Toutefois, les infrastructures ont été presque entièrement financées par le secteur privé.

Les organismes du BCO ont participé à des initiatives stratégiques et instrumentales en matière de TIC en insistant sur les possibilités de soutien et d'autonomisation des pauvres. Le diagramme suivant illustre une des façons de catégoriser ces interventions.



Les données

Les données sur l'impact des TIC restent insuffisantes car l'expérience est récente et de nombreuses initiatives en TIC sont de nature expérimentale.

Malgré un nombre croissant d'expériences dans l'utilisation des médias et des TIC pour le développement, les données dans ce domaine sont encore insuffisantes. Cela s'explique en grande partie par la nature récente de la plupart des expériences, et le fait que de nombreuses initiatives de TIC ont été des projets pilotes faisant appel à des méthodes hétérogènes. Il existe donc un désaccord marqué entre les défenseurs des TIC pour le développement (TICpD) et ceux qui se montrent plus sceptiques. On a d'ailleurs constaté une certaine baisse de l'intérêt pour les TICpD depuis la fin du Sommet mondial sur la société de l'information en 2005.

Les partenaires de BCO estiment que l'information, la communication et les TIC présentent un véritable intérêt pour le développement et peuvent améliorer considérablement la vie des pauvres. Mais ils reconnaissent également qu'au cours des dix dernières années, on en a exagéré certains bienfaits, suscitant le doute chez certains donateurs et acteurs du développement.

BCO croit qu'il est important – pour les acteurs du développement et pour les pauvres avec qui ils travaillent – que le débat sur les médias, la communication et les TIC permette de déterminer comment utiliser au mieux les ressources informationnelles et de communication pour améliorer durablement la vie des gens. Pour ce faire, il faut éviter les parti pris, mieux comprendre comment les ressources informationnelles et de communication sont utilisées et évaluer plus rigoureusement l'impact des projets terminés et en cours. BCO espère que ce document d'information contribuera à cette approche.

Le débat doit se poursuivre sur les meilleurs moyens de déployer les ressources d'information et de communication. Pour ce faire, il faut :

- Une absence de parti pris
- Savoir comment les outils sont réellement utilisés
- Une évaluation plus rigoureuse des expériences passées et actuelles.

ICpD : Évaluation de l'impact

L'évaluation de l'impact est définie comme « l'analyse systématique des changements durables ou importants – positifs ou négatifs, voulus ou non – qui interviennent dans la vie des gens à la suite d'une action ou d'une suite d'actions »¹.

Objet

L'évaluation vise trois objectifs :

- Déterminer les changements intervenus dans la vie des gens à la suite d'une intervention de développement
- Comprendre jusqu'à quel point ces changements sont attribuables à l'intervention
- En tirer des leçons pour améliorer les pratiques futures.

Les partenaires de BCO veulent améliorer l'évaluation de l'impact des initiatives en matière d'ICpD, établir une meilleure base de données tirée de l'expérience et permettre une utilisation plus efficace des ressources et des technologies à l'avenir. Cet objectif a fait l'objet d'une des quatre études commandées dans le cadre de l'évaluation de l'impact de BCO, dont certaines des conclusions sont résumées ici.

Défis

Il n'est jamais facile d'évaluer l'impact des interventions de développement. En particulier :

- L'environnement social, économique et politique dans lequel les initiatives se déroulent est souvent fluctuant et dépend de facteurs indépendants de l'intervention elle-même
- Les projets de développement se déroulent rarement isolément et sont souvent influencés par d'autres interventions visant à améliorer la vie des pauvres

- Les données nécessaires à l'établissement de points de référence permettant d'évaluer les changements sont souvent peu fiables ou inexistantes
- Il est difficile et parfois contestable sur le plan éthique de comparer l'expérience des groupes cibles d'une initiative avec celle d'autres communautés.

Le changement durable – ou l'impact – ne devient apparent qu'au bout d'un certain temps après une intervention, alors que les acteurs du développement doivent tirer des leçons rapidement s'ils veulent améliorer leur travail.

Évaluation de l'impact et évaluation

On confond parfois évaluation de l'impact et évaluation. L'évaluation, fréquemment intégrée à la conception des programmes de développement, évalue les résultats d'une intervention par rapport à des objectifs énoncés. L'évaluation de l'impact est plus globale et concerne les changements durables susceptibles d'être attribués à une initiative, *qu'ils fassent ou non* partie des objectifs. Par conséquent, elle porte sur les résultats prévus et imprévus, changements positifs et négatifs, tant pour les bénéficiaires ciblés que d'autres groupes sociaux. La compréhension acquise grâce à l'évaluation de l'impact est importante pour tous les acteurs du processus de développement : organismes de financement et exécutants et, surtout, ceux dont la vie est touchée par leur travail.

Difficultés particulières liées à l'évaluation de l'impact des ICpD

Les partenaires de BCO ont examiné leur propre évaluation et évaluation de l'impact depuis 2004. Ils se sont demandé si les besoins pour évaluer l'impact en information, communications et TIC sont très différents de ceux que l'on retrouve dans d'autres secteurs de développement.

¹ Chris Roche, *Impact evaluation for Development agencies*, Oxfam/Novib, 1999.

Les partenaires de BCO se sont demandé si les besoins en information, communication et TIC pour évaluer l'impact sont très différents de ceux que l'on retrouve dans d'autres secteurs de développement.

Les activités de développement entreprises par les partenaires de BCO et les organismes d'ICpD se divisent en deux groupes :

- Certaines sont essentiellement *instrumentales* et cherchent à utiliser les ressources et les technologies de l'information et de la communication pour améliorer la prestation des services aux pauvres. On en trouve de nombreux exemples dans les secteurs de la santé et de l'éducation, la distribution d'informations agricoles et le cybergouvernement. Ces activités *visent à avoir un effet direct sur la vie des groupes ciblés*.
- D'autres interventions portent plutôt sur l'*autonomisation* et sur les changements à apporter aux politiques qui touchent la vie des gens. Il s'agit du travail avec les médias, y compris la radio, ainsi que le plaidoyer et les campagnes. Leur impact sur la vie des gens est indirect car elles ont pour but de *changer le contexte à long terme dans lequel les pauvres vivent plutôt que d'améliorer les conditions actuelles*.

Les approches adoptées pour évaluer l'impact des initiatives instrumentales faisant appel aux TIC sont identiques à celles utilisées dans le travail de développement général, mais peuvent être *plus délicates*, pour plusieurs raisons.

- **La communication et les TIC jouent un rôle transversal dans le domaine du développement.** L'accès à la radio, au téléphone ou à l'internet n'influe pas seulement sur les résultats dans un secteur particulier (comme la santé ou l'éducation), mais dans l'ensemble des secteurs de développement. Les TIC ont également un effet marqué sur la vie des gens en dehors des projets de développement – par exemple en modifiant la communication des familles avec la diaspora, les modes d'envoi d'argent, etc.

- **Les données sur les effets des TIC sont insuffisantes en raison de l'émergence récente de bon nombre d'entre elles.** Il existe peu de points de référence par rapport auxquels mesurer la performance des nouvelles TIC et peu d'évaluations de l'impact auxquelles comparer les nouvelles données. Il faudra donc du temps pour établir un ensemble de données suffisant et fiable.
- **Le rythme de l'évolution de l'information, de la communication et des TIC est très rapide.** De nouvelles ressources et technologies naissent tous les jours. L'adoption rapide de certaines TIC, en particulier le téléphone mobile, a modifié la façon de faire un certain nombre de choses dans les communautés ainsi que le contexte dans lequel sont mises en œuvre les initiatives de développement faisant appel aux médias et aux TIC. Les comportements évoluent également à mesure que les gens s'habituent aux nouvelles ressources. Par conséquent, il devient plus difficile de prévoir les résultats des initiatives de TIC et il faut changer plus fréquemment les stratégies de mise en œuvre que dans d'autres secteurs de développement.
- **Dans le cas des TIC, en raison du rythme de développement technologique, la technologie privilégiée à la fin d'un projet sera probablement différente de celle choisie au départ.** On devrait donc s'intéresser davantage à la façon dont les gens s'adaptent aux nouvelles ressources et technologies qu'aux mécanismes d'exécution eux-mêmes. Dans la plupart des autres interventions de développement, la technologie la mieux adaptée pour la mise en œuvre d'un projet ne change pas entre le début et l'évaluation.

L'évaluation de l'impact des initiatives visant l'autonomisation et le changement de politique est encore plus difficile que celle des applications instrumentales. Le lien entre l'intervention et le résultat est plus indirect et plus difficile à observer et à mesurer, notamment dans le travail lié aux médias, au plaidoyer et aux politiques. Cette réalité a des implications sur les moyens d'action de petits organismes comme ceux de BCO et doit être prise en compte lorsque les donateurs, les organismes exécutants et les partenaires en développement évaluent les meilleurs moyens d'évaluer l'impact dans ce domaine.

L'évaluation de l'impact de BCO en 2006-2008

Depuis 2004, dans le cadre de l'Alliance BCO, les partenaires de BCO ont soutenu des projets originaux, en partenariat avec des parties prenantes locales, destinés à débloquer le potentiel des médias et des TIC. En plus de travailler dans différents pays et régions, ils ont acquis de l'expérience dans de nombreuses ressources d'information et de communication – du journalisme à la gestion de projet – et technologies – de la radio à l'internet.

BCO estime qu'il faut apprendre le plus possible des expériences menées jusqu'à présent si l'on veut tirer le meilleur parti des possibilités qu'offrent l'information, la communication et les TIC pour les pauvres. L'évaluation de l'impact est une priorité depuis que les partenaires de BCO ont commencé à collaborer en 2004 et se sont concentrés sur leur propre travail et sur les données plus générales. À l'appui de ce travail, ils ont commandé en 2006-2008 une étude approfondie des évaluations de l'impact, financée par le DFID et coordonnée par ict Development Associates Ltd. Les résultats de cette étude sont résumés dans le présent document.

Dans le cadre de leur travail, les partenaires de BCO s'intéressent à trois grandes questions :

- **Voix** – les modes d'utilisation de l'information, de la communication et des TIC pour autonomiser les pauvres et renforcer leur influence sur les décisions qui les touchent.
- **Généralisation** - l'utilisation des ressources et des technologies d'information et de communication pour améliorer les connaissances, la prestation des services et la qualité de vie.
- **Réduction de la pauvreté** – la capacité des TIC à contribuer à réduire la vulnérabilité et favoriser la prospérité.

Les évaluations de l'impact de BCO ont porté sur les questions suivantes :

QUESTIONS FAISANT L'OBJET DES ÉVALUATIONS DE L'IMPACT DE BCO

QUESTION CENTRALE :

Comment les communications pour le développement contribuent-elles à réduire la pauvreté par le renforcement des voix, des capacités, des communications et du réseautage des pauvres et des exclus et à leur permettre d'influencer les décisions qui les touchent ?

- Où ?
- Quand ?
- Pourquoi ?
- Quels sont les facteurs qui déterminent si elles le feront ou non ?

QUESTIONS SUBSIDIAIRES :

- Comment les ICpD au niveau local contribuent-elles à favoriser la croissance favorable aux pauvres et atténuer les inégalités pour réaliser les OMD et les objectifs de réduction de la pauvreté ?
- En quoi le fait de « donner une voix aux pauvres » (notamment par le biais des médias locaux) change leur vie dans le sens des objectifs de développement ?
- Comment les ICpD influencent-elles les processus de gouvernance ?
- Comment la politique sur les ICpD améliore-t-elle la vie des gens ?
- Quels sont les liens entre impact local, national et mondial ?

ENQUÊTE 1 : VOIX	HYPOTHÈSE : Les ressources et les capacités en matière d'information et de communication parmi les pauvres et les exclus renforce la capacité des gens à influencer leur condition et à participer aux processus démocratiques et au changement des politiques.	L'impact de la radio sur le changement de politique : La perspective des praticiens	Chris Greene
		Radio et récents changements de politique au Népal	Pratyoush Onta
ENQUÊTE 2 : IMPACT SUR LA PAUVRETÉ	HYPOTHÈSE : Les TIC contribuent à des marchés favorables aux pauvres.	TIC, Marchés et développement	Richard Duncombe
		TIC, Marchés pro-pauvres et moyens de subsistance	Manuel Acevedo
ENQUÊTE 3 : RÉSEAUX	HYPOTHÈSE : Le plaidoyer pour les politiques et les réseaux influencent et refaçonnent les programmes de TIC et les politiques de développement des décideurs et praticiens.	L'intérêt des réseaux pour influencer les politiques de développement	Enrique Mendizabal & Pam Muckosy
		Évaluation d'un réseau de plaidoyer pour les politiques en Équateur	Manuel Acevedo
		Réseautage et plaidoyer de genre dans le contexte du Sommet mondial sur la société de l'information	Debbie Budlender & Heike Jensen

Trois enquêtes ont été commandées pour explorer ces questions. Chacune comprenait :

- a. Un examen général des données dans le secteur étudié
- b. Une évaluation spécifique d'un ou de plusieurs projets auxquels les partenaires de BCO ont participé.

Ces trois enquêtes sont résumées ci-dessous.

Une quatrième enquête, dirigée par David Souter d'ict Development Associates, a porté sur l'évaluation de l'impact elle-même et sur les difficultés particulières que représente l'évaluation de l'impact du travail associé à l'information, la communication et les TIC. Cette enquête a éclairé les conclusions énoncées plus haut dans ce document.

Les partenaires de BCO se sont fermement engagés à poursuivre l'évaluation de l'impact et ont mis l'accent

sur sept éléments qui les guideront dans leurs réflexions à ce sujet :

- Intégration du suivi, de l'évaluation et de l'évaluation de l'impact dans le cycle des projets
- Compréhension du contexte, notamment les changements qui interviennent dans le contexte
- Participation des acteurs d'un projet à toutes les étapes de l'évaluation de l'impact
- Sélection des indicateurs appropriés et établissement de critères viables
- Suivi systématique des données
- Analyse et interprétation impartiale des résultats, en particulier les questions d'attribution, afin d'apprendre des expériences
- Diffusion des résultats des évaluations.

ENQUÊTE 1 :

L'impact de la radio sur le changement de politique

Plusieurs partenaires de BCO travaillent avec les radios pour diffuser l'information et les expériences au sein des communautés et permettre aux pauvres d'exprimer leurs opinions et leurs préoccupations. L'AMARC regroupe des stations de radio communautaires – stations non commerciales dans les communautés locales – au sein d'un réseau mondial de plaidoyer. OneWorld et Panos fournissent du matériel de radiodiffusion et de l'information contextuelle aux radiodiffuseurs. Panos cherche également à améliorer les capacités des journalistes et des radiodiffuseurs et plaide pour l'utilisation des médias de communication pour le développement.

Les postes de radio sont les appareils de TIC les plus répandus dans les communautés pauvres et leur apportent une source importante d'information. La radio, souvent contrôlée par les gouvernements autrefois, a vu souffler un vent de libéralisation depuis une dizaine d'années, avec l'introduction de stations de radio commerciales et communautaires offrant davantage de choix en matière d'information, de divertissement et d'opinion.

On estime généralement que la radio ayant une grande influence sur les comportements, elle constitue un élément majeur du développement. On a largement utilisé les émissions, par exemple, pour sensibiliser les populations à la malaria et au VIH/sida, pour donner des conseils sur les récoltes et l'élevage, pour informer sur les prix et sur les conditions météorologiques et informer les gens sur leurs droits en tant que citoyens, femmes ou jeunes.

On estime généralement que la radio ayant une grande influence sur les comportements, elle constitue un élément majeur du développement. On a largement utilisé les émissions, par exemple, pour sensibiliser les populations à la malaria et au VIH/sida, pour donner des conseils sur les récoltes et l'élevage, pour informer sur les prix et sur les conditions météorologiques et informer les gens sur leurs droits en tant que citoyens, femmes ou jeunes.

La radio donne également la possibilité d'exprimer des opinions et de prendre part aux débats les différentes politiques et la politique en général. De nombreuses stations de radio présentent des émissions interactives qui permettent au citoyen de participer par téléphone, par écrit et au moyen d'interviews. La libéralisation du contenu a apporté une plus grande diversité d'opinions sur les ondes, une meilleure compréhension des questions de politique et stimulé les discussions dans les communautés locales. Les partenaires de BCO estiment que ces nouvelles possibilités de radiodiffusion ont aidé les pauvres à faire connaître leurs besoins aux décideurs et à exposer la corruption et la mauvaise gestion afin d'y remédier. Le rôle de la radio communautaire à cet égard a été mis en lumière dans un récent sondage de l'AMARC sur les expériences à l'échelle internationale.

Mais l'impact de la radio n'est pas toujours positif puisque outre la promotion du développement, elle a également servi à fomenter la violence – notamment pendant le génocide au Rwanda. Elle peut autant diffuser les rumeurs et les préjugés qu'améliorer les connaissances et la compréhension. Les questions de propriété et de régulation ont une forte influence

sur la valeur sociale et politique de la radiodiffusion et ne doivent donc pas être négligées par les décideurs et les défenseurs du développement et des droits à l'information².

En général, les résultats de l'évaluation de l'impact de BCO montrent que la radio aura l'influence la plus marquée là où elle est largement accessible, lorsque les auditeurs lui font confiance et lorsqu'elle permet une participation inclusive. Voici les critères de succès :

- Un cadre réglementaire et juridique propice au développement des médias
- Une qualité et fiabilité de service suffisantes (y compris des normes journalistiques) pour susciter la confiance des auditeurs
- Concordance des messages entre la radio et d'autres sources influentes d'information (par exemple, des chefs communautaires de confiance)
- Une cohésion sociale suffisante pour faciliter le développement d'opinions consensuelles
- Une popularité suffisante des émissions pour attirer un vaste auditoire et susciter le débat.

L'étude sur la radio et les événements récents qui se sont produits au Népal, réalisée par BCO, confirme que les stations de radio ont joué un rôle important en offrant une tribune aux opinions et au débat

² Disponible à evaluation.amarc.org/evaluation.php

L'étude sur la radio et les événements récents qui se sont produits au Népal, réalisée par BCO, confirme que les stations de radio ont joué un rôle important en offrant une tribune aux opinions et au débat public qui a favorisé le mouvement vers un nouvel ordre politique, supplantant la monarchie en faveur d'autres structures politiques.

public, favorisant ainsi le mouvement vers un nouvel ordre politique qui a éliminé la monarchie en faveur d'autres structures politiques. Mais l'incidence des stations de radio a été différente selon les endroits du pays. Les déterminants importants ont été la qualité du journalisme et le niveau d'intégration avec les autres sources d'information et d'influence sociale. *Les données indiquent que des facteurs contextuels (comme les normes sociales, économiques, politiques et culturelles locales) sont déterminants dans la façon dont la radio et les autres médias exercent leur influence.*

Comme dans les autres domaines d'information et de communication, l'évaluation de l'impact de BCO montre la nécessité de nouvelles recherches sur l'impact de la radio, notamment les différents modèles de propriété et de contenu, ses liens avec les différents groupes sociaux et les différents contextes politiques et culturels, ainsi que l'interaction avec les autres sources d'information et d'influence. Cette recherche est nécessaire non seulement sur les contextes politiques, mais également sur la façon dont la radio et les autres médias influencent les comportements et soutiennent les programmes de développement.

ENQUÊTE 2 :

Les TIC, les marchés et les pauvres

Tous les partenaires de BCO cherchent à utiliser les médias et les TIC pour aider les pauvres à tirer un parti optimal des ressources dont ils disposent – pour favoriser la prospérité et profiter des possibilités de sécurité financière. Hivos et IICD, en particulier, ont étudié le potentiel des TIC pour améliorer les connaissances des producteurs primaires et les informer sur les débouchés et les prix.

Dans les pays en développement, les mécanismes commerciaux sont souvent médiocres et asymétriques. Les producteurs primaires sont souvent mal informés de la valeur commerciale de leur produit et ont du mal à bien négocier avec les intermédiaires – que le produit soit vendu au niveau national ou international. On estime que les téléphones mobiles ont rééquilibré une partie des rapports de négociation en permettant aux exploitants agricoles de confirmer les prix obtenus pour un produit sur les marchés de détail.

Le débat dans le milieu du développement au sujet des TIC, des marchés et des pauvres s'est concentré sur les pauvres en tant que producteurs primaires. Or, le lien entre les marchés et les pauvres est plus complexe. Les producteurs primaires sont présents sur les marchés non seulement à titre de producteurs, mais également de consommateurs d'intrants agricoles et autres. Bien des gens ne sont pas des producteurs primaires, mais sont présents dans d'autres marchés pour échanger des biens et des services, notamment les marchés de l'artisanat et du travail. Il faut bien comprendre que les pauvres sont autant des consommateurs que des producteurs, qu'il existe une consommation et une

production de biens et de services très différents, ainsi que des besoins et des préférences pour différents groupes sociaux, économiques et culturels.

L'information joue un rôle fondamental dans les marchés. Plus les gens connaissent le prix, la qualité, la valeur et l'efficacité des biens et des services, plus ils sont en mesure de les obtenir aux prix et aux conditions qui leur conviennent. Plus les vendeurs sont au courant de l'offre et de la demande pour leur produit ou travail, plus ils sont capables d'optimiser le rendement de leur travail. Les marchés dans lesquels les acheteurs et les vendeurs sont bien informés seront normalement plus efficaces économiquement pour distribuer des biens et éviter les excédents et les pénuries dont sont victimes les pauvres.

Plusieurs partenaires de BCO ont appuyé des initiatives visant à améliorer le flux de l'information dans les marchés, en particulier à l'appui des petits producteurs. Les flux d'information peuvent être améliorés par de nombreuses TIC. Les stations de radio locales, par exemple, diffusent les prix du marché. Des arrangements de mercatique symbiotique – qui renforcent la position de négociation des producteurs avec les intermédiaires et facilitent l'accès direct des consommateurs aux biens et services – ont été développés sur internet avec plus ou moins de succès.

L'impact le plus important des technologies de l'information sur les marchés aujourd'hui semble être celui de la téléphonie mobile. Il existe de fortes indications que les agriculteurs, les pêcheurs et les artisans se

L'information joue un rôle fondamental dans les marchés. Plus les gens connaissent le prix, la qualité, la valeur et l'efficacité des biens et des services, plus ils sont en mesure de les obtenir aux prix et aux conditions qui leur conviennent. Plus les vendeurs sont au courant de l'offre et de la demande pour leur produit ou travail, plus ils sont capables d'optimiser le rendement de leur travail.

servent du téléphone mobile pour vendre leurs produits dans des marchés où les prix sont plus élevés. Les téléphones mobiles permettent également aux consommateurs de faire des comparaisons et aux détaillants de commander une plus grande diversité de marchandises, de façon plus pratique et meilleur marché. Même si de nouvelles recherches sont nécessaires, on peut dire d'ores et déjà que le téléphone mobile a une incidence considérable sur la dynamique des marchés locaux. Cet impact pourrait s'intensifier si, comme cela semble probable, ils permettaient de faire des transactions bancaires et des transferts de fonds.

L'évaluation de l'impact de BCO – y compris une étude des projets de Hivos et d'IICD en Équateur – vient étayer l'idée que *les TIC peuvent aider les pauvres à tirer profit des marchés*. Elle reconnaît également que *les conditions des différents marchés déterminent largement leur incidence*. Par exemple, l'impact potentiel de meilleures ressources d'information sur les micro-entreprises est souvent limité par d'autres facteurs comme le manque de capital, le manque de compétences et des

relations inégalitaires avec les autres acteurs, y compris les intermédiaires.

Les données montrent que les projets qui concernent l'information et les TIC auront un impact plus marqué sur les PME (petites et moyennes entreprises) à l'esprit entrepreneurial qui ont un meilleur accès à d'autres ressources. À plus grande échelle, les TIC peuvent largement contribuer à améliorer la chaîne d'approvisionnement dans certains secteurs en favorisant les associations commerciales et en facilitant la disponibilité du crédit.

Ces constatations ont des implications pour les stratégies destinées à aider les petits producteurs, et plus précisément les pauvres. Même si une meilleure information est un élément important en soi, elle aura un effet encore plus utile si elle est intégrée à une stratégie visant à remédier aux multiples contraintes auxquelles sont confrontés les petits producteurs, notamment la disponibilité des fonds d'investissement et la capacité technique. Les intermédiaires de l'information, ou "infomédiaires", ont un rôle souvent important à jouer à cet égard.

Des recherches sont nécessaires pour mieux comprendre l'interaction entre les TIC, les marchés et les pauvres de façon à aider les organismes de développement à concevoir de nouvelles ressources qui auront un impact maximum. La répartition des gains entre les pauvres en général et certains groupes parmi les pauvres, notamment les plus pauvres, devrait être un champ d'étude important.

ENQUÊTE 3 :

Réseautage en information et communication

Le réseautage est un élément important du travail de la majorité des partenaires de BCO. Certains comme l'AMARC et APC sont eux-mêmes des réseaux dont les membres comprennent des organisations dans différentes parties du monde. D'autres, comme Panos et OneWorld, sont associés dans des partenariats internationaux qui partagent des objectifs et un éthos communs. Tous les partenaires de BCO tirent une force du réseautage avec des organisations de développement et de défense des droits d'optique commune. L'Alliance BCO est elle-même un de ces réseaux qui, contrairement à l'habitude, regroupe à la fois des donateurs et des organismes exécutants.

Les partenaires de BCO veulent savoir pourquoi les réseaux sont efficaces, en particulier en plaidant pour de nouvelles politiques de TIC et en soutenant l'autonomisation des pauvres. Leur évaluation de l'impact des réseaux a porté sur deux projets précis : le développement d'un réseau de plaidoyer pour les politiques, Infodesarrollo, en Équateur (appuyé par APC et IICD) et le projet de réseautage genre et TIC lors du Sommet mondial sur la société de l'information. Le travail de l'Overseas Development Institute a également contribué à l'enquête.

Les réseaux prennent différentes formes. Ils peuvent être établis autour d'un éthos commun ou dans un but précis, conçus pour optimiser la prestation de services ou pour accroître l'influence politique, ils peuvent être centralisés ou centrifuges, permanents ou temporaires. Ce qu'ils partagent normalement, c'est la conviction que l'on peut faire davantage par une action

et une analyse collective que ce que pourraient faire les organisations membres agissant seules.

Les coûts et les avantages du réseautage varient. Pour les petites organisations et celles qui sont spécialisées – dont un certain nombre œuvrant pour les TICpD – les réseaux offrent un mécanisme de sensibilisation et d'influence qui dépasse leur clientèle naturelle. Mais le réseautage n'est pas sans coûts et ne réussit pas toujours à atteindre ses objectifs. La communication entre les partenaires peut prendre beaucoup de temps notamment lorsque les réseaux traitent de questions de nature générale plutôt que d'une seule question.

Les partenaires de BCO s'intéressent plus particulièrement au réseautage pour le plaidoyer et le changement de politique. Ils sont nombreux à avoir collaboré avec succès pour changer le contexte politique et réglementaire des communications – par exemple, la libéralisation de la propriété de la radiodiffusion nécessaire à la radio communautaire, les réformes des politiques de télécommunication comme l'accès ouvert et les droits de l'internet. Pour ce faire, ils se sont appuyés non seulement sur la société civile mais aussi sur une communauté élargie de

Les réseaux partent du principe que l'on peut faire davantage par une action et une analyse collective que ce que pourraient faire les organisations membres agissant seules.

parties intéressées, en créant des coalitions parmi tous ceux qui comme eux veulent favoriser la participation et l'autonomisation.

On sait qu'il est très difficile d'évaluer l'impact du plaidoyer sur le changement de politique. Il n'est pas suffisant de convaincre les décideurs ; pour que la vie des gens change, il faut que le plaidoyer aboutisse à une action politique ou législative et à une mise en œuvre et adoption par les chefs des communautés et les pauvres. La chaîne de l'impact est longue et il peut falloir des années avant que le plaidoyer n'atteigne sa cible.

Les données de BCO indiquent que les réseaux réussissent particulièrement bien à créer des communautés d'activistes qui permettent de mettre en commun les ressources et l'expertise et d'exercer une plus grande influence sur les décideurs. Les facteurs importants à cet égard sont notamment les suivants :

- Des structures de gouvernance claires (formelles ou informelles)
- Une composition appropriée
- Un équilibre entre les rôles et responsabilités individuels et collectifs des membres des réseaux
- La flexibilité
- La bonne utilisation des TIC pour coordonner les activités, en particulier dans les réseaux mondiaux où les communications directes sont difficiles à assurer.

L'évaluation de l'impact de BCO indique que le réseautage a contribué aux changements de politique nécessaires pour assurer un meilleur accès aux ressources de communication. Mais de nombreux facteurs contribuent à la performance des réseaux, et tous les réseaux ne sont pas performants.

L'évaluation de l'impact de BCO indique que l'on peut obtenir des résultats positifs en développement grâce au déploiement et à l'utilisation judicieuse des TIC. Elle montre également que le réseautage a contribué aux changements de politique nécessaires pour faciliter l'accès aux ressources de communication. Le réseautage pourrait devenir encore plus important pour le plaidoyer en faveur des TIC en raison de la taille relativement limitée des organisations de la société civile en cause. Comme pour d'autres enquêtes faisant partie de cette évaluation de l'impact, il faut mener de nouvelles recherches pour mieux comprendre les stratégies efficaces et les raffiner pour le plaidoyer et la mise en œuvre.

Ce document d'information, qui s'adresse aux professionnels et à d'autres personnes intéressées, résume les résultats de nouveaux travaux sur l'impact de l'information, de la communication et de leurs technologies (TIC) sur le développement, réalisés en 2007-2008 par l'Alliance Building Communication Opportunities (BCO), un partenariat de donateurs et d'organisations sans but lucratif.

On admet généralement que les TIC peuvent améliorer considérablement le sort des pauvres. Mais malgré l'expérience acquise récemment dans l'utilisation des médias et des TIC pour le développement (appelées ici « information et communication pour le développement » ou ICpD), les données sont encore très insuffisantes du fait notamment que l'expérience soit généralement récente et que de nombreuses initiatives de TIC soient de nature expérimentale. Par conséquent, de nombreux donateurs et acteurs du développement restent prudents en ce qui concerne l'intérêt et les applications des initiatives d'ICpD.

L'étude de BCO résumée dans ce document s'intéresse aux raisons pour lesquelles les données sont limitées par rapport à d'autres secteurs de développement et fait état de la nécessité d'un apprentissage plus approfondi fondé sur les faits concernant la meilleure utilisation possible des ICpD dans des contextes très divers. Le document d'information est disponible en anglais, en français et en espagnol.

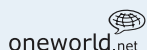
L'étude au complet, en anglais, peut être consultée à : www.bcoalliance.org



DFID



Hivos



building communication opportunities

Le programme de BCO a été financé par le DFID et SDC. L'évaluation de l'impact de la BCO a été financée par le DFID.