



# Nouveaux indicateurs d'accès communautaire: une approche qualitative

**COLOMBBUS**

<http://www.colombbus.org>



# Présentation de Colombbus

- Association française, créée en 2000, pour la promotion de l'outil informatique et d'Internet à destination des populations défavorisées du Venezuela, notamment dans les barrios.
- L'association est présente dans
  - 6 communautés à Caracas;
  - 2 communautés à Trujillo, Andes.
- Étudie des projets dans
  - 1 communauté à Jusepin, Monagas;
  - 1 communauté à Cacaguit, Caracas.

# Présentation des communautés

- Caracas
  - Petare :
  - El Guarataro
  - La Moran
  - Coche
  - El Portal
  - ASES
- Trujillo, Andes



Atelier mondial sur les indicateurs  
d'accès communautaire aux TIC  
Mexico 2004



# Objectifs de l'association

- Soutien aux initiatives communautaires de développement par l'apport en matériel informatique, en formations, en support technique et organisationnel.
- Création d'un réseau reliant les différentes communautés:

*<http://www.altavoz-comunitario.org.ve>*



# Spécificités des communautés (1/2)

- Fortes disparités entre elles;
- Infrastructures fragiles et instables;
- Manque des services publics de bases (ramassage des ordures, eau potable, électricité, scolarisation des enfants...);
- Fort taux de chômage.



# Spécificités des communautés (2/2)

- Les télécentres communautaires sont des projets, compris dans des programmes plus larges, visant à améliorer le bien-être de ses membres, notamment en termes de formation et de soutien aux autres projets (gestion, etc.).
- Les responsables communautaires travaillent dans une logique de qualité des services proposés à leurs membres.
- C'est ce qui justifie l'approche qualitative.



# L'approche qualitative: un intérêt double.

- Les indicateurs qualitatifs doivent permettre de mesurer l'efficacité du travail communautaire à l'aide de l'outil informatique;
- La qualité se reflète également dans l'analyse et l'utilisation des résultats qui sont faites par l'ensemble des acteurs impliqués selon leurs objectifs.



# Méthodologie de récolte des informations

- Comment prendre en compte les intérêts, les attentes et les objectifs de chacun des acteurs de ce projet?
- Mise en place de questionnaires différents selon la catégorie d'acteur:
  - Le télécentre;
  - Les formateurs;
  - Les bénéficiaires (enfants et adolescents, jeunes et adultes).





# Détails des indicateurs qualitatifs

- Localisation et état du centre;
- État du matériel (origine, catégorie, rentabilité);
- Compétences des formateurs;
- Contenu et organisation des cours;
- Apport pour les bénéficiaires (formations adaptées à leurs besoins, résultats);
- Satisfaction des bénéficiaires (objectif final);
- Autonomie des centres;
- Relations entre les centres.



# Qualité des indicateurs, qualité des résultats

- Les indicateurs doivent être entendus comme des indices de mesure et d'évaluation de l'activité d'un centre à un moment précis.
- Ils peuvent être utilisés comme un instrument de diagnostic pour la mise en place d'un nouveau centre.
- Ils permettent donc aux centres d'estimer leur situation, leur évolution, de mettre en évidence leurs difficultés et les aider à les résoudre.



# Réaction des communautés

- Intérêt pour un instrument de suivi qui souvent leur fait défaut.
- Intérêt pour un système d'évaluation:
  - Demande de reconnaissance du travail par les formateurs motivés;
  - Permet d'arbitrer des demandes en fonction de critères objectifs et comparables.
- L'objectif de mise en place d'un instrument adapté aux communautés semble avoir été atteint.

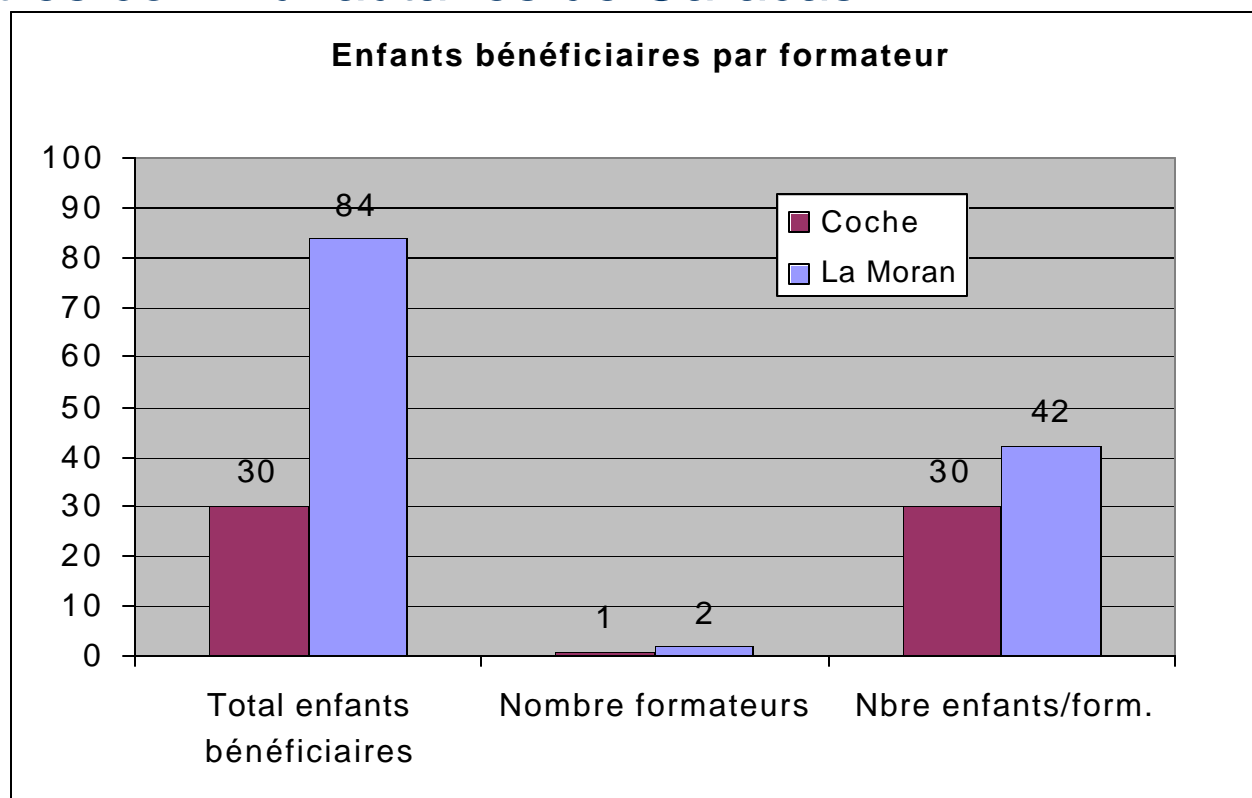


# Utilisation des indicateurs

- Les indicateurs doivent être suffisamment flexibles pour pouvoir être croisés soit au sein d'un même centre, soit entre les centres;
- Arbitrage des demandes des centres;
- Au-delà d'un outil de mesure, les indicateurs sont également des outils de communication.

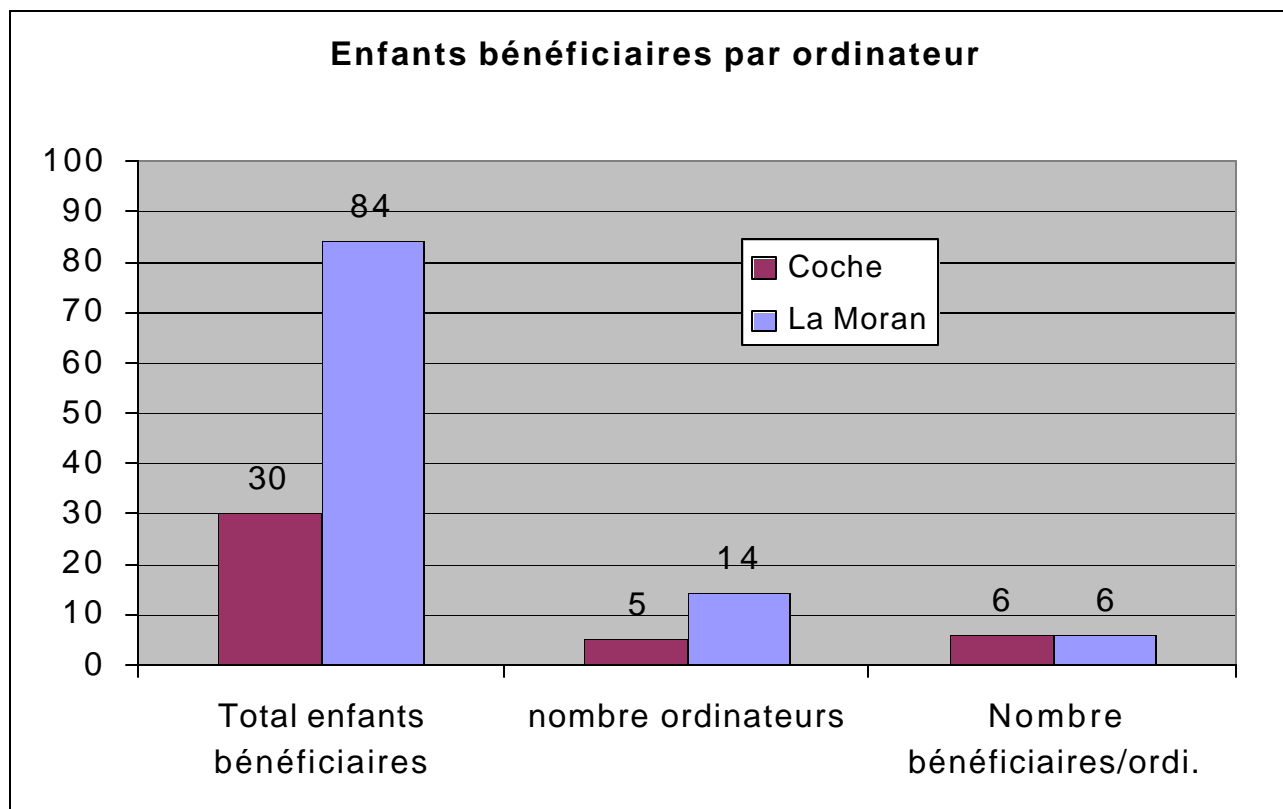
# Exemple d'utilisation (1/2)

- Comparaison de la qualité de la formation dans deux centres communautaires de Caracas:



# Exemple d'utilisation (2/2)

- Illustration du nombre d'enfants formés par ordinateur:



Mexico 2004



# Difficultés rencontrées et éventuelles

- Définition des indicateurs pertinents: la qualité diffère selon les objectifs du centre;
- Formation adéquate nécessaire pour garantir l'implication des acteurs communautaires;
- Systématisation des indicateurs qualitatifs : jusqu'à quel point les indicateurs peuvent-ils être reproduits et utilisés?
- Mise en œuvre informatique : un logiciel simple !
  - A partir des recommandations des communautés
  - Validé par elles.



# Le défi Internet

- Internet est pour encore beaucoup de centres une Nouvelle Technologie de l'Information et de la Communication.
- Mesurer la qualité d'Internet : son utilisation, l'orientation, le bénéfice qui en est tiré par les utilisateurs.





# Bibliographie

1. "Mise en place d'indicateurs de suivi d'activité et de qualité dans les télécentres", Rapport pour le Ministère des Affaires étrangères français, *Colombbus*; octobre 2004.
2. " Telecentre evaluation, a global perspective : a report of an International Meeting on Telecentre Evaluation "; Ricardo Gomez et Patrik Hunt; Pan Global Networking, *International Development Research Centre (IDRC)*; septembre 1999.
3. "Integrated rural development and universal access towards a framework for evaluation of MCT, pilot projects implemented by ITU and its partners." by Johan Ernberg, *ITU*; octobre 1998.