

ARCHIV  
GOMEZ  
no. 116713

# *Internet... pour quoi faire?*

Réflexion sur la contribution des technologies de l'information et de la communication au développement de l'Amérique latine et des Caraïbes



**IDRC**  **CRDI**  
Canada 

 **FUNDACIÓN**  
**Acceso**  
Costa Rica

Ricardo Gómez  
Juliana Martínez

<b>Pourquoi ce document?</b> .....	1
<b>Points de départ</b> .....	3
<b>Une vision sociale de l'Internet</b> .....	5
La connectabilité n'est pas suffisante .....	6
En semant en terrain fertile .....	8
Tout n'est pas rose .....	10
Des résultats prometteurs .....	12
<b>Une vision sociale avec un air latin</b> .....	15
La carte des organisations partenaires .....	16
Les valeurs et les stratégies communes .....	17
Une vision sociale en action .....	18
Le renforcement du travail en collaboration .....	19
L'Internet pour l'utilisation communautaire: les télécentres...	20
Le renforcement des voix multiples .....	21
Que devient la société civile? .....	22
L'Internet n'est pas tout .....	23
<b>Des pistes pour avancer</b> .....	25
Transformer les politiques publiques .....	26
Intégrer une analyse en fonction des sexes .....	28
Apprendre de l'évaluation .....	30
<b>Défis pour l'avenir</b> .....	32

**Annexe:**

Amérique centrale :

Des défis pour l'utilisation sociale de l'Internet

001.64404

G633-i Gómez, Ricardo

Internet... pour quoi faire? / Juliana Martínez,  
Centre International de recherches pour le  
developpment CRDI. -- 1ed. -- San José, C.R. :  
Fundación Acceso, 2001.

36 p. ; 28 X 22 cm.

ISBN 9968-862-04-5

Contiene: l' appendice: 16.5 X 22.9 cm., 16 p.

1. Internet. 2. Sistemas de Información. I.  
Título.



[www.idrc.ca/pan](http://www.idrc.ca/pan)



[www.acceso.or.cr](http://www.acceso.or.cr)

disponible aussi en Espagnol et en /

*Internet...  
pour quoi faire?*



# Pourquoi ce document?

Le fossé numérique traduit des inégalités sociales profondes. Une des stratégies à suivre pour le combler requiert une vision sociale qui mette les technologies de l'information et de la communication (TICs) au service du développement humain.

Ce document explore certaines conditions requises pour combler le fossé numérique, en se basant sur des recherches appuyées en Amérique latine par le Centre de recherches pour le développement international (CRDI), du Canada.

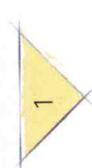
Nous proposons ici une vision sociale des TICs pour le développement où:

- ▲ la connectabilité est importante mais non suffisante pour contribuer au développement,
- ▲ l'accès est équitable, l'utilisation a un sens et il y a une appropriation sociale des ressources des TICs, si l'on veut profiter des opportunités et éventuels résultats positifs,
- ▲ certaines conditions préalables sont réunies pour que les TICs contribuent au développement, et
- ▲ on évite ou minimise les dangers et les risques qui pourraient nuire à une utilisation des TICs pour le développement.

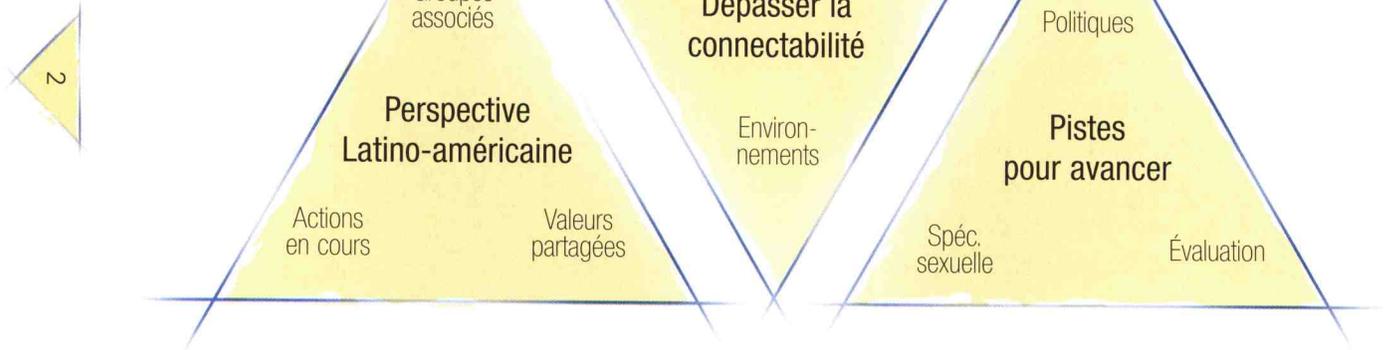
Après la présentation de quelques exemples concrets sur l'utilisation de l'Internet pour le développement en Amérique latine et dans les Caraïbes, ce document signale des tâches importantes qui restent à accomplir:

- ▲ la transformation des politiques publiques,
- ▲ l'incorporation d'une analyse en fonction des sexes,
- ▲ le renforcement de l'évaluation pour l'apprentissage.

Le défi est immense et le succès sera possible seulement au moyen d'un travail en collaboration entre les différents secteurs sociaux. Il faut intégrer une vision sociale des TICs pour le développement, renforcer la génération de connaissances et promouvoir des actions concertées entre gouvernements, entreprises privées et organisations citoyennes, afin de profiter du potentiel des TICs pour le développement de la région.



Les TICs ne sont ni bonnes ni mauvaises. Elles ne sont pas neutres non plus. Si on les laisse aller à la dérive, elles finissent par reproduire et approfondir les inégalités existantes dans la société.



**Représentation schématique des idées de ce document**

# Points de départ

Ce texte répond à un besoin urgent : faire une pause sur le chemin complexe de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TICs) en tant qu'outils pour le développement en Amérique latine et dans les Caraïbes. Loin d'être la dernier mot, nous offrons ici quelques idées qui peuvent être utilisées par ceux qui, sans être des spécialistes, veulent mieux comprendre cette question afin de prendre de meilleures décisions.

Ce que nous appelons le fossé numérique est une manifestation des écarts politiques, économiques et sociaux existant dans les communautés, les pays, le continent et le monde. Aujourd'hui, alors que le fossé numérique menace d'accroître les fossés sociaux, il faut repenser le potentiel des TICs en tant qu'outils de construction de sociétés plus justes, équitables et démocratiques.

## **Il n'y a pas de formule magique**

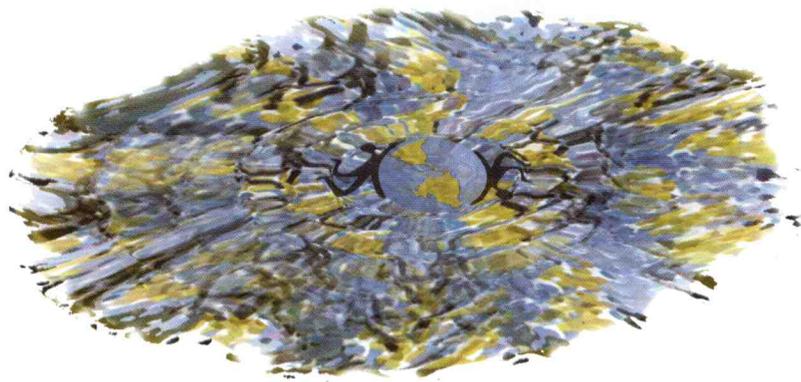
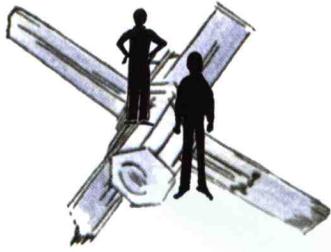
Plutôt qu'une formule définitive, ceci est un effort d'élaboration et de synthèse basé sur l'expérience d'une cinquantaine d'équipes et de projets qui, appuyés par le CRDI, travaillent depuis qqleques années sur ces thèmes en Amérique latine

## **Les TICs et l'Internet**

Dans l'Internet convergent différentes technologies nouvelles, pratiques et moyens de communication. Dans ce document, l'Internet représente l'axe central sur lequel s'appuie la puissance de l'ensemble, plus vaste, des TICs pour le développement.

## **Une vision intégrale du développement**

Laissant de côté la vision du développement se résumant à la croissance économique, ce document présente une vision globale où développement signifie la réalisation du potentiel humain dans ses différentes dimensions : prospérité économique avec équité, renforcement démocratique, transparence et justice sociale. Ceci implique nécessairement, la transformation des relations inégales de pouvoir et de distribution de ressources dans la société.



*Internet...puor quoi faire?*

---

# Une vision sociale de l'Internet

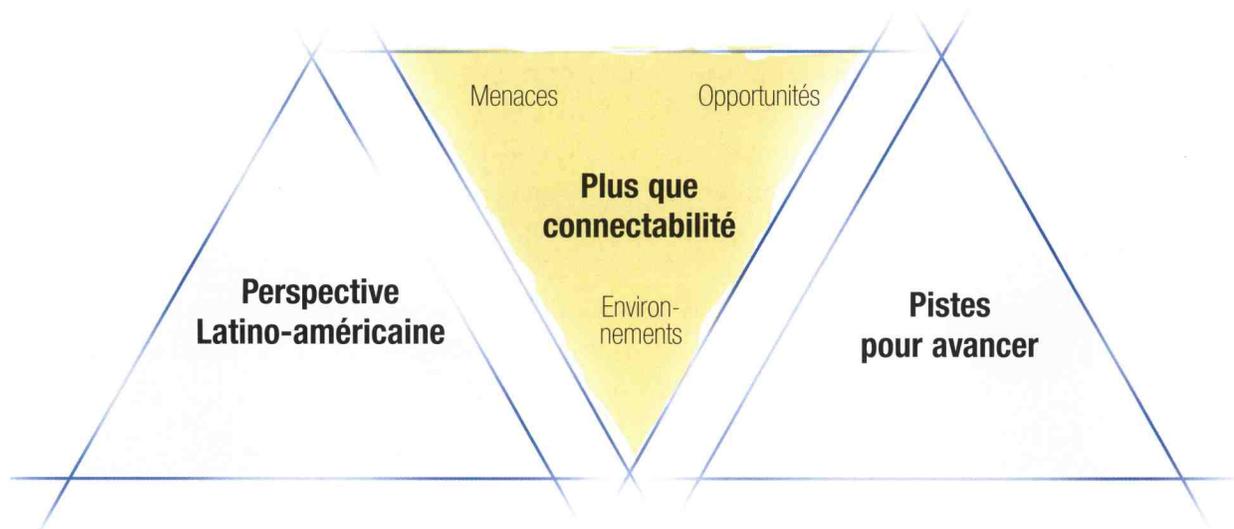
Les technologies de l'information et de la communication (TICs) pour le développement, et en particulier l'Internet, attirent de plus en plus l'attention des gouvernements, des entreprises privées, des donateurs et des organisations de la société civile, tant au Nord qu'au Sud.

Il est clair que les TICs ne sont ni une condition suffisante ni une condition nécessaire au développement. Néanmoins, il est aussi évident que les TICs sont là pour rester. Il faut aussi accepter que leur grand essor est dû à leur intérêt commercial. C'est pour ces raisons qu'il est urgent de renforcer une vision sociale qui mette l'Internet au service du développement.

Les éléments centraux de la vision sociale proposée sont:

- ▲ aller au-delà de la connectabilité,
- ▲ susciter un contexte social favorable,
- ▲ minimiser les menaces et les risques, et
- ▲ accroître l'impact des résultats positifs.

Dans la vision sociale proposée, on accepte que les seules TICs ne soient pas toujours la solution privilégiée pour transformer la réalité. Précisément, le défi est de discerner quand et dans quelles conditions l'Internet peut, effectivement, contribuer au développement.



# La connectabilité n'est pas suffisante

Au moment d'évaluer les résultats des TICs pour le développement, il est urgent d'aller au-delà de la disponibilité et de l'accès aux technologies. Il faut aussi analyser les transformations sociales qui ont lieu à cause de leur utilisation et de leur appropriation sociale.

Il y a seulement quelques années, peu de gens s'interrogeaient sur la contribution potentielle de l'Internet au développement social. Aujourd'hui, on s'entend sur leur potentiel, mais il faut aller plus loin. On ne peut plus penser que le seul accès aux TICs va apporter une solution aux problèmes de développement humain. L'expérience latino-américaine nous apprend que pour que les TICs contribuent au développement, il est indispensable d'aller au-delà de la connectabilité, en favorisant un accès équitable, une utilisation et une appropriation sociale des ressources disponibles.

## Un accès équitable

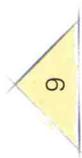
Renforcer l'accès public aux ressources de l'Internet demeure une priorité dans la région. Un accès équitable veut dire la disponibilité de la connexion à un prix raisonnable et une formation de base dans la manipulation des outils, afin qu'un plus grand nombre puisse les utiliser indépendamment de leur sexe, de leur classe sociale, de leur langue ou de leur couleur.

Néanmoins, en soi, l'accès aux TICs ne génère pas de connaissances et n'élimine pas les inégalités sociales. Il est urgent d'aller au-delà de la seule question de l'accès et de promouvoir une utilisation utile et débouche sur une appropriation sociale.

## Une utilisation utile

Une utilisation utile veut dire la capacité à utiliser d'une manière efficace les ressources des TICs tout en sachant comment les combiner avec d'autres formes de communication appropriées. Une utilisation utile inclut aussi la possibilité de produire ses propres contenus et d'accéder aux contenus utiles dans sa langue maternelle. Les personnes donnent un sens à leur utilisation des TICs quand elles combinent de manière adéquate les ressources Internet avec le recours à la radio communautaire, aux réunions en tête-à-tête, aux publications et à la vidéo.

Au-delà de leur simple utilisation, les TICs contribuent vraiment



au développement lorsqu'on assiste à une authentique appropriation sociale des ressources de l'Internet.

## Une appropriation sociale

L'appropriation sociale se réalise lorsque les ressources de l'Internet transforme la réalité quotidienne en contribuant à résoudre des problèmes de la vie de tous les jours. La manifestation concrète de l'appropriation n'est pas l'utilisation des TICs, mais les changements que leur utilisation produit dans le monde réel. Les TICs matérialisent leur potentiel de contribution au développement seulement quand les ressources de l'Internet deviennent des outils utiles à la transformation de la réalité vécue.

Par exemple, une meilleure information médicale pour les malades, une amélioration de la qualité de l'éducation à travers l'utilisation de ressources pédagogiques innovatrices, l'introduction d'une programmation variée et intéressante dans la radio communautaire, l'augmentation de la vente de produits locaux, la diffusion des résultats de ses propres recherches et la coordination d'actions de groupes aux objectifs communs sont autant de preuves d'une appropriation sociale des TICs pour le développement.

Le défi est d'aller au-delà de la connectabilité, incapable à elle seule d'inclure les dimensions d'accès équitable, d'utilisation utile et d'appropriation sociale des TICs pour le développement.

*Note: les concepts d'accès équitable, d'utilisation utile et d'appropriation sociale ont été développés en collaboration avec Kemly Camacho et l'équipe d'Acceso, et avec la communauté virtuelle MISTICA.*

### Au-delà de la connectabilité ...

**Accès équitable:** signifie la disponibilité de connexion à un prix raisonnable et la formation de base dans l'utilisation des outils.

**Utilisation utile:** signifie l'utilisation effective des ressources des TICs et leur combinaison avec d'autres formes de communication appropriées.

**Appropriation sociale:** veut dire la solution de problèmes concrets pour la transformation de la réalité avec l'aide des TICs.



# En semant en terrain fertile

L'introduction des TICs n'est pas une garantie de développement. Leur utilisation s'insère dans des contextes d'inégalité sociale, économique et politique que l'Internet seul ne peut modifier. Une des leçons apprises en Amérique latine et dans les Caraïbes est que la contribution des TICs à la transformation des inégalités sociales dépend de l'existence préalable de conditions propices.

Dans la pratique, outre l'infrastructure, la volonté politique et d'autres facteurs macro pour le changement, il faut qu'il y ait quatre conditions nécessaires pour faciliter l'apport des TICs au développement.

## **Des pratiques sociales existantes**

Pour que les TICs contribuent au développement humain, il faut qu'elles s'insèrent dans des pratiques déjà existantes, que ce soit de personnes, de groupes ou d'organisations. En partant de ces pratiques concrètes, il est possible de faire des TICs des outils qui renforcent la puissance du travail dans le monde réel et concret. Il est plus profitable au développement d'utiliser les TICs comme un moyen qui renforce des pratiques déjà existantes, que de promouvoir des actions dont la finalité principale est l'utilisation des TICs.

Ainsi, la création de télécentres déconnectés des organisations et des activités locales existantes a peu de chances de contribuer au développement. Par contre, leur insertion dans des activités de développement comme le travail des groupes communautaires, des bibliothèques publiques ou des écoles offre plus de possibilités d'apports réels au développement.

## **Une vision stratégique de la communication**

Il est indispensable que l'utilisation des TICs fasse partie d'une stratégie cohérente de communication ; qu'elles soient utilisées pour la réalisation d'aspirations et d'objectifs précis.



Sans une vision stratégique de la communication et du rôle des TICs, les organisations sociales risquent de faire du sur place en résolvant uniquement des problèmes techniques de connexion et de manipulation de technologies toujours changeantes. Dans ces conditions, les TICs deviennent un obstacle de plus sur le chemin du développement humain.

### **La démocratie et la participation**

Les TICs peuvent contribuer à former des sociétés plus démocratiques et pluralistes. Néanmoins, leur seule utilisation ne garantit pas nécessairement la participation des citoyens ni la démocratie quand celles-ci n'existent pas. L'intention démocratique est une condition préalable à l'utilisation des TICs.

Comme dans toute activité de développement, la participation des citoyens est nécessaire dès le début. Il leur appartient de définir les problèmes et les chemins à suivre pour les résoudre. La participation des citoyens, que ce soit locale, régionale ou nationale, accroît les possibilités d'appropriation, d'impact et de durabilité des activités entreprises.

### **L'éthique et les valeurs fondamentales**

Un demi-siècle de travail et de recherche dans le domaine du développement met en évidence que le développement humain dépasse la croissance économique. Les dimensions politiques, sociales et culturelles, ainsi que l'inclusion des valeurs qui résonnent dans l'esprit et le cœur des personnes, prennent plus d'importance.

L'utilisation et l'appropriation des TICs pour le développement doivent aussi s'inscrire dans une éthique de solidarité, de réciprocité et d'enthousiasme, basée sur des valeurs fondamentales et ayant pour objectif la transformation intérieure des personnes et de leurs relations. Ceci est une dimension qui doit être explorée et renforcée de manière solide et créative.

Il ne s'agit pas seulement d'apprendre à utiliser ordinateurs et appareils numériques. Il faut apprendre à profiter de l'information que nous pouvons obtenir, produire ou traiter grâce à eux, afin d'augmenter la capacité à résoudre des problèmes de la vie quotidienne et améliorer la qualité de vie.



# Tout n'est pas rose

“Le courrier électronique peut être presque un attentat contre les droits de l'homme... je ne sais plus quoi faire avec les centaines de messages qui inondent ma boîte courriel chaque jour et m'empêchent de travailler, de penser ou de dormir...”

Karin Delgadillo  
Ecuador

On a beaucoup parlé du potentiel de l'Internet pour le développement humain, mais on a peu parlé des possibles conséquences négatives. L'expérience en Amérique latine indique que l'Internet peut avoir des effets néfastes, même si l'intention est bonne. Il faut identifier, au plus tôt, les dangers et les risques que pose l'utilisation des TICs pour le développement et concevoir des stratégies pour les neutraliser ou les minimiser.

Il y a quatre grandes dangers ou risques.

## L'augmentation des inégalités

Comme toute technologie de communication, l'Internet peut renforcer les inégalités sociales et économiques existantes. L'Internet peut faire que les nouvelles opportunités échoient à ceux qui, par leur condition, leur classe, leur couleur, leur langue, leur sexe ou leur âge, y accèdent déjà de manière privilégiée. C'est ainsi que la distribution inégale du pouvoir peut augmenter dans le monde réel, grâce à son renforcement dans le monde virtuel.

Quand on facilite l'accès à l'Internet, sans se préoccuper de son utilisation et de son appropriation, on élargit tout simplement les marchés auprès de consommateurs passifs de biens et de services produits par des tiers, la plupart du temps au détriment des sources ou des producteurs locaux. On ne réduit pas les inégalités sociales et on ne contribue finalement pas au développement. D'autre part, ceux qui font la promotion des sectarismes, des fondamentalismes, de la xénophobie et de l'intolérance profitent de l'Internet, avec pour résultat des comportements préjudiciables au développement humain.

## L'homogénéisation et l'imposition

Les contenus, la langue et la culture de la classe dominante dans l'Internet peuvent avoir des effets négatifs en uniformisant les idées, les préférences et les visions du monde. Le partage d'un outil d'information et de communication dominé par quelques groupes peut entraîner une fausse sensation de démocratie et de pluralité quand, en réalité, l'outil reproduit les relations de domination existantes.

## La saturation et la paralysie

La disponibilité facile et directe de plus de sources d'information peut conduire à l'étouffement: un torrent irréprensible de données qui semble mener nulle part. Plus d'information ne rime pas nécessairement avec plus de connaissance. La facilité avec laquelle on devient émetteur ou récepteur d'information (soit à travers le courrier électronique, des listes de discussion ou des pages Web) risque d'entraîner une banalisation de l'information.

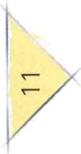
Comme le soleil qui chauffe avec les mêmes rayons qu'il brûle, l'Internet peut produire une paralysie par saturation avec ces mêmes ressources qu'il offre pour dynamiser l'action sociale. Au lieu d'améliorer les conditions de vie des gens, les TICs causent alors une surcharge de travail, un stress, une surconsommation et une détérioration de la qualité de vie.

## L'isolement et la fragmentation

L'utilisation des TICs provoque un éloignement et un isolement, quand le monde virtuel devient plus important, plus intéressant ou quand on lui accorde plus d'attention qu'au monde réel.

En outre, la croissance et la diversification des sources d'information disponibles dans l'Internet risquent de conduire à une hyper spécialisation et à la compartimentation. Des personnes et des groupes peuvent réduire leur sphère d'intérêt à de petites "bulles" d'échange cybernétique comme mécanisme de défense contre l'overdose d'information.

De la même manière qu'elles contribuent au développement, les TICs menacent la réalisation du potentiel humain, le renforcement de la démocratie et la prospérité économique équitable. Seuls des citoyens informés, organisés et capables de s'appropriier les ressources de l'Internet peuvent faire face aux menaces que présente l'introduction des TICs dans la société.



Il est urgent de prévenir l'utilisation inadéquate des TICs dans le développement et de chercher la manière de la minimiser dès le début. La surveillance et l'évaluation des projets doivent non seulement documenter les réussites et les progrès, mais aussi les résultats négatifs de l'utilisation et de l'appropriation de l'Internet pour le développement

# Des résultats prometteurs

Au lieu de faire des apports directs, dans certaines conditions, l'Internet peut faire des apports indirects au développement humain

L'expérience latino-américaine nous apprend que les bénéfices des TICs ne sont pas si nombreux et si importants que l'indiquent nombre de discours euphoriques. Néanmoins, si nous savons minimiser les dangers, l'utilisation utile et l'appropriation sociale des TICs contribuent directement au développement.

Nous allons souligner trois types de résultats positifs.

## Une participation dans un monde plus grand

L'utilisation de l'Internet simplifie et facilite l'accès à plus de sources d'information actualisée, ainsi qu'à des formes d'échange rapides et bon marché. En outre, l'Internet facilite l'interaction entre des personnes et des groupes géographiquement dispersés et, au-delà de quelques contraintes, entre cultures et langues différentes. Le résultat est l'ouverture de différentes "fenêtres" sur le monde de même que l'insertion d'organisations, même petites ou minoritaires, dans une communauté virtuelle aux intérêts planétaires.

Diversification des sources d'information actualisée

Les chercheurs et les activistes d'Amérique latine sont moins isolés et moins dépendants de bibliothèques locales pauvrement financées. Ils ont accès à ce que leurs collègues dans le monde pensent ou publient. Ils font partie des processus mondiaux et continentaux de discussion, d'apprentissage et d'échanges générateurs de connaissances nouvelles.

## De nouvelles formes de travail en collaboration

L'utilisation des TICs facilite de nouvelles alliances et le travail en collaboration décentralisé. Ceci crée des conditions favorables pour influencer les décideurs et leur demander des comptes, tout en renforçant la complémentarité entre les actions locales, nationales et globales. Au lieu de penser globalement et d'agir localement, il est aussi possible de penser localement et d'agir globalement: ce qui donne une réflexion et une action "glocale".

### Collaboration décentralisée

Au Costa Rica, une intense mobilisation des citoyens défend le service public des télécommunications. Y participent des syndicats, des indigènes, des écologistes, des étudiants et des femmes, dans un réseau décentralisé, articulé sur l'utilisation des téléphones cellulaires, de l'Internet, de dépliants, de la radio et de la presse. Ce réseau permet à chaque groupe d'influencer la formulation des politiques en travaillant de manière autonome et coordonnée, d'unifier leurs forces en respectant la diversité des initiatives et des décisions.

Avec l'Internet, "Nous sommes une assemblée quand nous sommes ensemble et nous sommes un réseau quand nous sommes dans nos lieux d'origine"

Réseau Indigène à  
Oaxaca

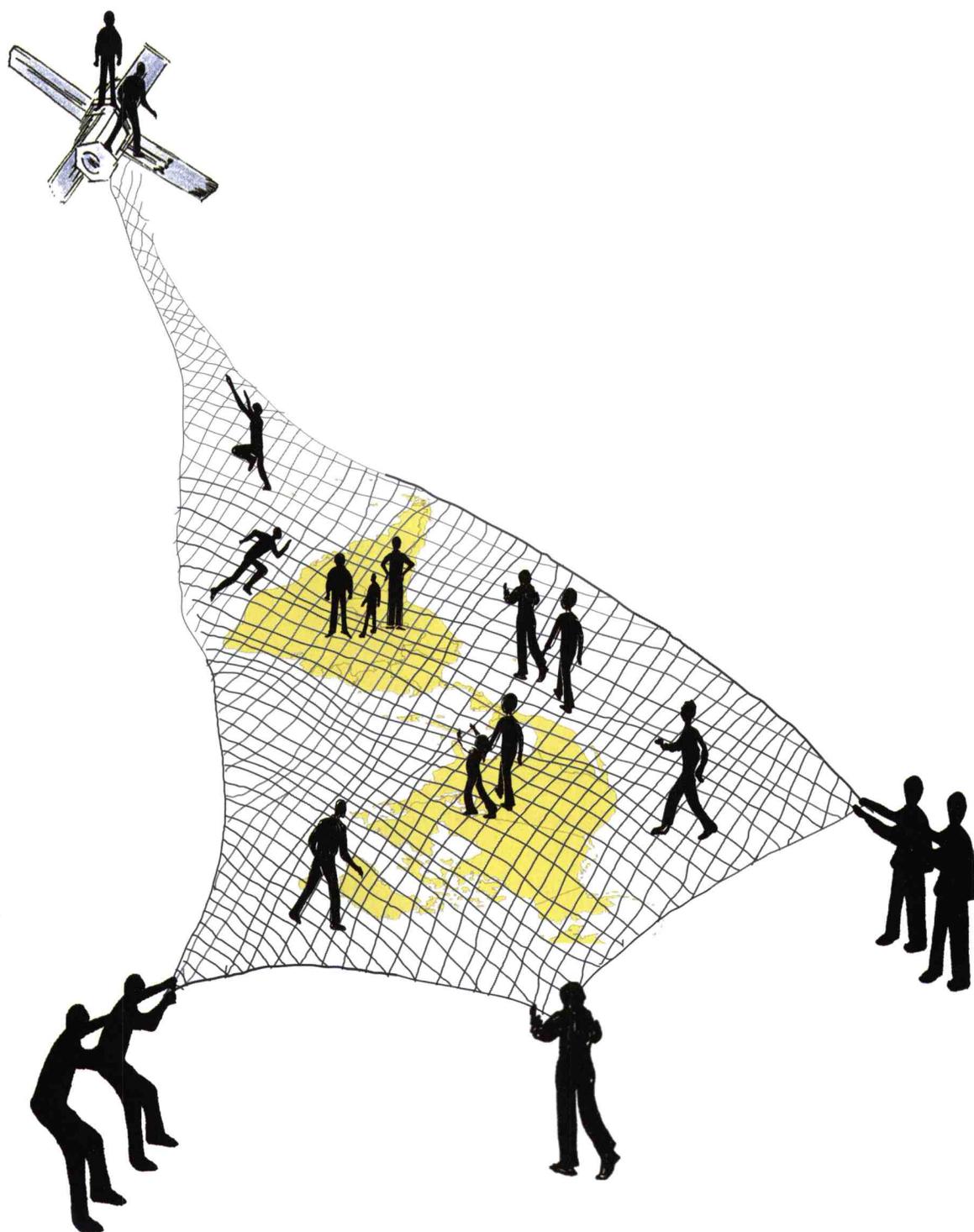
### Le renforcement des voix multiples

Autant elles renforcent l'image de soi et l'amour propre, autant les TICs aident les personnes et les organisations à s'approprier un espace et à faire connaître au monde leurs priorités, leurs réussites et leurs maladresses. Pour réussir, elles se doivent d'être claires, de systématiser leur expérience et de rendre explicites leurs aspirations et leurs visions de la réalité. C'est ainsi que l'Internet aide à construire des alternatives réelles à l'homogénéisation en favorisant la diversité et en renforçant l'identité culturelle et linguistique.

### L'Internet comme outil d'affranchissement

L'utilisation de l'Internet, comme les programmes de rééducation et de formation des enfants de la rue, en Colombie et en Équateur, a incité les enfants à reprendre leurs études et à améliorer leur capacité à lire et écrire. En outre, l'Internet leur a permis de réaliser qu'ils font partie, de manière active, d'une société qui les avait jusque là systématiquement exclus et exploités.





*Internet... pour quoi faire?*

---

# Une vision sociale avec un air latin

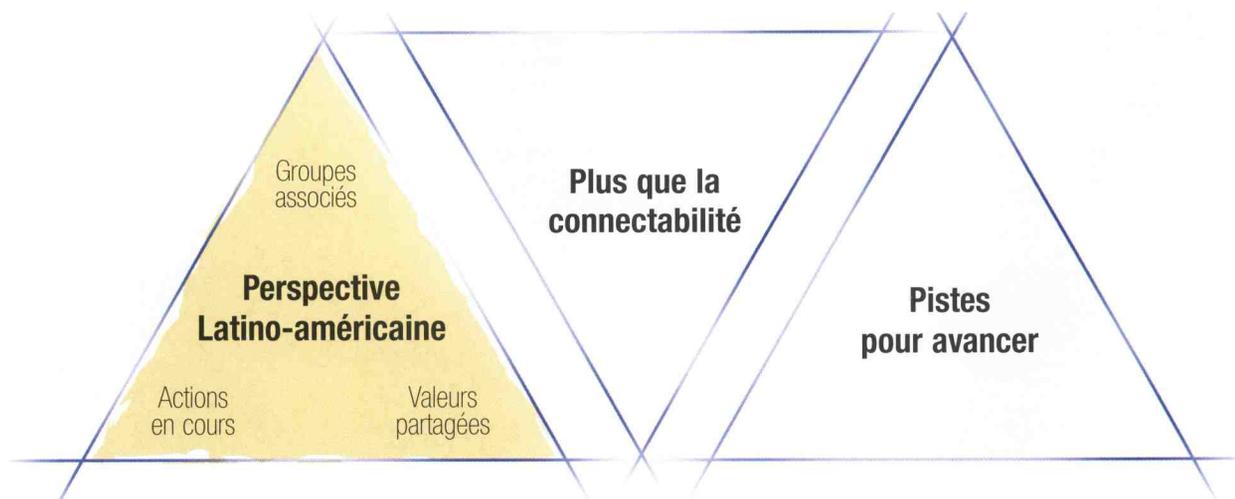
Cette section décrit certains aspects des expériences latino-américaines qui sont à l'origine de ce document. Le modèle illustre le travail d'un réseau de groupes incluant des chercheurs, des activistes et des universitaires latino-américains qui, appuyés par le CRDI, stimulent des activités de recherche sur le rapport entre les TICs et le développement en Amérique latine.

En 2000, ce réseau a amorcé un processus d'apprentissage collectif et de systématisation. On a alors identifié des valeurs et des stratégies qui inspirent le travail dans la région. Ce document est un des résultats de ce processus.

Les pages suivantes incluent:

- ▲ une carte des organisations participantes dans la région,
- ▲ les valeurs et les stratégies qui inspirent le travail régional, et
- ▲ quelques exemples d'initiatives en cours.

Les exemples illustrent des expériences régionales, des processus en marche et des expérimentations conçues pour répondre à des conditions spécifiques, se déroulant dans des environnements avec des degrés divers de potentiel et de danger et ayant atteint des résultats positifs variables.



# Carte des organisations participantes

## Argentina

Centro de Estudios e investigación sobre la Infancia  
Fundación Evolución  
Instituto de Investigación para la Justicia  
Universidad de Buenos Aires  
Universidad Nacional de Quilmes

## Bolivia

Centro Internacional de Información y Documentación de los Pueblos Indígenas

## Brasil

Ministerio de Saúde  
Rede Mulher  
Rits  
Universidade de Sao Paulo

## Canadá

Association for Progressive Communication  
Canadian Advanced Technology Association  
International Institute for Sustainable Development  
Universal Management Group  
University of New Brunswick

## Chile

ISIS Internacional  
Programa Interdisciplinario de Investigaciones en  
Centro de Estudios Sociales y Educación

## Colombia

Asociación de Mujeres de La Calera  
Centro de Investigación y Educación Popular  
Centro Internacional de Agricultura Tropical  
COLNODO  
Fundación Colombia Multicolor  
Fundación Renacer  
Instituto de Cultura y Bellas Artes  
Universidad de los Andes,

## Costa Rica

Fundación Acceso  
Asociación InCorpore  
Fundación Omar Dengo

## Cuba

Centro de Estudios en Ingeniería de Sistemas

## Ecuador

Agencia Latinoamericana de Información  
Asociación Mundial de Radios Comunitarias  
Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales  
Fundación ChasquiNet  
Intercom Nodo EcuaneX  
Universidad Tecnológica Equinoccial

## Haití

Sosyete Animasyon Kominikasyon Sosyal

## México

Red India de Oaxaca  
Tecader  
Universidad Autónoma Metropolitana

## Nicaragua

Fundación Desafíos  
Puntos de Encuentro  
Red de Desarrollo Sostenible

## Panamá

Red Alforja

## Perú

Asociación Civil Transparencia  
Comunidad Indígena Asháninka

## República Dominicana

Fundación Redes y Desarrollo  
Kiskeya Alternativa

## Uruguay

Programa de Desarrollo Regional  
Red de América Latina

## Venezuela

Centro de Animación Juvenil

Détails complets de chaque organisation à [www.idrc.ca/pan/partners](http://www.idrc.ca/pan/partners)

# Les valeurs et stratégies communes

Voici quelques idées, produits de la réflexion collective du réseau d'organisations appuyées par le CRDI dans la région, pour mieux profiter des TICs pour le développement ?.

## ▲ Les valeurs

### **Cultiver la diversité et renforcer l'inclusion**

En respectant les différences culturelles, ethniques, linguistiques et sexospécifiques pour construire des sociétés dans lesquelles tout le monde puisse être accueilli.

### **Exercer un leadership par l'exemple**

En renforçant une vision sociale du développement et des TICs qui prenne en compte les voix de la société civile et influence la formulation de politiques appropriées.

## ▲ Les styles de travail

### **Cultiver le travail en collaboration**

Pour profiter des ressources disponibles, en se basant sur les relations de confiance et de solidarité.

### **Renforcer les capacités locales**

En formant des utilisateurs critiques et non simplement des consommateurs passifs d'information.

### **Réviser et actualiser la vision collective**

Pour demeurer à jour dans un contexte de valeurs, de politiques et de technologies en plein changement.

## ▲ Les stratégies

### **Travailler à différents niveaux**

Passer de ce qui est local à ce qui est national et international, et du travail de base à la recherche théorique.

### **Maintenir des réseaux efficaces**

En faisant une utilisation intelligente des TICs pour dynamiser l'échange d'information, de leçons et d'expériences.

### **Renforcer les alliances**

Entre le secteur public, le secteur privé et les organisations citoyennes pour travailler de façon coordonnée en faveur du développement.

### **Influencer la formulation des politiques**

En favorisant des politiques fondées sur une vision sociale des TICs qui dépasse la connexion et en facilitant l'utilisation et l'appropriation de ces outils.

# Une vision sociale à l'oeuvre

En Amérique latine et dans les Caraïbes, nous avons amorcé de nombreuses expériences et projets de recherche pour mettre l'Internet au service du développement humain. Cette section présente quelques expériences appuyées par le CRDI dans la région, dont les caractéristiques les plus importantes sont:

- ▲ le renforcement du travail en collaboration,
- ▲ l'amélioration de l'accès communautaire à l'Internet,
- ▲ le renforcement de la puissance des mouvements sociaux,
- ▲ l'utilisation de la convergence des médias, et
- ▲ l'apprentissage à partir de l'évaluation des résultats et des impacts.

Chaque exemple comporte quelques liens où se trouve plus d'information. L'ensemble des activités en cours est documenté à [www.idrc.ca/pan](http://www.idrc.ca/pan).



Communauté indigène Asháninka, Pérou

# Renforcer le travail en collaboration

La construction et le renforcement des réseaux de collaboration dans la région sont à la fois un outil et un objet d'étude. Qu'est-ce qui fait qu'une communauté soit virtuelle ? Comment peut-on utiliser l'Internet pour l'animer ?

## **MISTICA - OLISTICA**

La communauté virtuelle MISTICA (Méthodologie et Impact Social des TICs en Amérique latine et dans les Caraïbes) est le résultat d'une collaboration réunissant plus de 200 chercheurs et activistes explorant l'impact social de l'Internet grâce à des méthodologies de travail en ligne. Le résultat de l'expérience est un vaste groupe diversifié intéressé à l'utilisation des TICs pour le développement. Le groupe a une expérience de dialogue collectif grâce à l'utilisation d'outils tels que la traduction en ligne, la modération et la facilitation à distance, la vidéoconférence, et la documentation électronique lors d'interventions dans une discussion. Le résultat est une communauté virtuelle vibrante et active qui construit une vision latino-américaine de l'impact social des TICs.

En se basant sur cette expérience, le projet OLISTICA (Observatoire Latino-américain de l'Impact Social des TICs en Action) a entrepris la création conjointe d'un instrument d'analyse qualitatif et quantitatif pour la mesure des impacts sociaux de l'Internet dans la région, l'ISTICOMETRE. On l'utilise pour des analyses et pour influencer la prise de décisions et la formulation des politiques sur les TICs pour le développement.

## **Somos@Telecentros**

Le réseau latino-américain, Somos@Telecentros, appuie les centres d'accès communautaire à l'Internet dans la région à travers des programmes de formation et d'échange, de production d'outils pour la gestion en plate-forme Linux, et de méthodologies appropriées pour le suivi et l'évaluation des échecs et réussites.

### **Liasion:**

[www.funredes.org/mistica](http://www.funredes.org/mistica)

[www.funredes.org/olistica](http://www.funredes.org/olistica)

[www.tele-centros.org](http://www.tele-centros.org)

# L'Internet communautaire: les télécentres

Le réseau latino-américain Somos@telecentros est une communauté virtuelle de télécentres qui a pour objectifs de:

- ▲ renforcer la capacité de gestion et de fonctionnement des télécentres,
- ▲ faciliter l'échange d'expériences et l'adaptation des outils de gestion appropriés pour le développement humain, et de
- ▲ décrire et mesurer les résultats des télécentres et leur contribution réelle au développement local, en utilisant des méthodologies d'évaluation appropriées, flexibles et utiles.

20

En Amérique Latine et dans les Caraïbes, la création de centres d'accès communautaire à l'Internet a été intense dans les dernières années. Appelés télécentres, ils offrent les services de communication de l'Internet (courriel, Web et clavardage), ainsi que l'utilisation locale d'ordinateurs et périphériques (scanner, imprimante, lecteur de CD-ROM), ces derniers fonctionnant même si la connexion Internet n'est pas en service. Dans certains cas, ils offrent aussi des services de dactylographie, de photocopie, de télécopie et d'appels téléphoniques. En outre, les télécentres s'occupent de la formation et du suivi des utilisateurs.

Quelques-uns de ces centres sont situés dans des centres communautaires, dans des maisons de la culture, des écoles ou des bibliothèques publiques. D'autres fonctionnent dans des sièges d'organisations non gouvernementales ou dans des bureaux des gouvernements locaux. En général, étant donné que les opérations commerciales d'accès à l'Internet, du type Café Internet, n'ont pas de vision ou d'action orientée vers le développement social, elles ne sont pas incluses parmi les télécentres.

## **La solution de problèmes concrets à travers les télécentres**

À travers différentes expériences de télécentres dans la région, certaines ressources des TICs deviennent plus accessibles à la population, surtout dans les zones marginalisées. Même si cela paraît contradictoire, un des problèmes les plus fréquents est l'installation de télécentres qui ne répondent pas aux priorités des populations locales, qui ne sont pas familiarisés avec les ressources les plus avancées, et ne savent pas non plus comment les utiliser pour résoudre des problèmes réels. Le manque d'appui local est une autre limitation grave.

### **Liaisons :**

Réseau Latino américain

Somos@Telecentros:

[www.tele-centros.org](http://www.tele-centros.org)

Unités d'Information Barriales,

Colombie:

[www.uib.colnodo.org.co](http://www.uib.colnodo.org.co)

InforCauca, Colombie:

[www.ciat.cgjar.org](http://www.ciat.cgjar.org)

# Le renforcement des voix multiples

Une des plus grandes contributions de l'Internet au développement social est sa capacité à donner une voix aux exclus des espaces dominants d'information et de prise de décisions. En Amérique latine et dans les Caraïbes, il y a des expériences réussies d'utilisation et d'appropriation de l'Internet comme outil d'expression face au reste du monde. Ces expériences incluent celle vécue par des femmes paysannes de Colombie jusqu'à celle d'une coalition internationale qui propose des stratégies de communication et de citoyenneté dans un Forum Social Mondial.

## La Communauté Web des Mouvements Sociaux

Entre autres initiatives, la Communauté Web des Mouvements Sociaux a pour objectif de renforcer la capacité des mouvements sociaux latino-américains à s'approprier l'Internet en tant qu'outil d'auto affirmation et de résolution de leurs problèmes. La Communauté Web se base sur deux principes :

- ▲ l'Internet offre aux exclus une voix et une influence collective dans le développement,
- ▲ il faut renforcer la capacité de profiter des ressources de l'Internet actuellement sous-utilisées.

## Internet pour les peuples indigènes

Les peuples indigènes font partie des groupes traditionnellement exclus qui cherchent à utiliser les TICs. Entre autres, la Communauté Asháninka de la forêt péruvienne et les peuples indigènes de Oaxaca au Mexique utilisent l'Internet comme un outil de renforcement de leur identité. L'Internet leur permet d'avoir un rayonnement mondial.

*Ceux qui utilisent l'Internet avec le plus d'enthousiasme et qui lui impriment leur influence dominante sont les entreprises privées. Ceci oblige la société civile à occuper rapidement ses propres espaces, afin que l'Internet se consolide comme une arène démocratique et diverse, où s'exprime l'ensemble de la société planétaire et non pas seulement quelques groupes d'intérêt.*

Sally Burch y Osvaldo León  
Comunidad Web de  
Movimientos Sociales

12

### Liaisons :

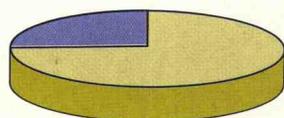
Communauté Web de  
Mouvements Sociaux  
[www.movimientos.org](http://www.movimientos.org)  
Communauté Indigène Asháninka  
[http://www.idrc.ca/pan/pr04240\\_1\\_e.htm](http://www.idrc.ca/pan/pr04240_1_e.htm)  
Réseau Indigène d'Oaxaca (RIO)  
<http://www.rio.org.mx>

# Que se passe-t-il dans la société civile?

Le rôle médiateur des organisations citoyennes a une grande importance : la plupart des organisations utilisent l'Internet, mais peu des communautés avec qui elles travaillent s'en servent.

Comment faire pour combler le fossé entre les deux ?

## Organisation



Avec Internet  
Sans Internet

## Population



Avec Internet  
Sans Internet

Les organisations citoyennes de la société civile sont des acteurs importants pour beaucoup d'activités de développement. Si elles étaient plus fortes et plus efficaces, ces organisations pourraient contribuer encore plus à l'amélioration de leur milieu. Les TICs peuvent-elles les aider ?

## Le cas de l'Amérique centrale

En Amérique centrale, une analyse qualitative et quantitative a démontré qu'il restait encore beaucoup à faire, cinq années après l'introduction de l'Internet.

- ▲ Le courriel est l'outil le plus utilisé par les organisations citoyennes (90% de leur utilisation de l'Internet). Néanmoins, il n'est pas très utilisé pour participer à des listes de discussion ou à des communautés virtuelles sur des thèmes d'intérêt des organisations.
- ▲ Plusieurs organisations ne réalisent pas encore que l'Internet change les produits et services qu'elles offrent.
- ▲ La plupart des organisations sont préoccupées par la saturation d'information, la faiblesse de la demande pour la communication à l'intérieur du pays, la difficulté à maintenir à jour les pages Web et l'utilisation de l'Internet à des fins étrangères au travail. En outre, elles affrontent des défis nouveaux tels la gestion des demandes directes et instantanées.

Le succès d'une organisation à mieux accomplir ses tâches grâce à l'Internet dépend de sa capacité à renouveler sa vision et à créer de nouvelles compétences, de nouvelles connaissances et de nouvelles procédures. Toutes les organisations de la région devraient s'associer à cette transformation.

Liaison :

[www.acceso.or.cr/impacto](http://www.acceso.or.cr/impacto)

# L'Internet n'est pas tout

En Amérique latine et dans les Caraïbes, il existe une grande expérience de pratiques de communication alternative et de communication pour le développement, actuellement renforcées par les TICs. Une des caractéristiques les plus puissantes de l'Internet est la convergence de multiples outils de communication: du traitement de texte et de l'image à la gestion à distance d'archives audio et vidéo. Les ressources de l'Internet se combinent avec d'autres moyens et complètent un éventail d'outils disponibles pour le développement.

Nous trouvons dans l'association de l'Internet et des radios communautaires une des plus puissantes formes d'intégration. Ces radios jouent le rôle de centres de diffusion locale de contenus distribués à travers l'Internet. Elles rendent les émissions accessibles à des milliers de personnes à travers un canal économique et versatile, compatible avec la tradition orale de beaucoup de peuples de la région. En même temps, l'Internet diffuse l'information locale et dynamise l'échange d'information et de programmes entre les différentes radios communautaires. Il se transforme ainsi en un indispensable outil de travail en collaboration et en réseau.

## SIPAZ:

Système de Communication pour la Paix

Au milieu du conflit qui détruit la Colombie, il y a plusieurs initiatives citoyennes qui cherchent à rétablir la paix. Ces initiatives sont reprises par le Réseau de Radios

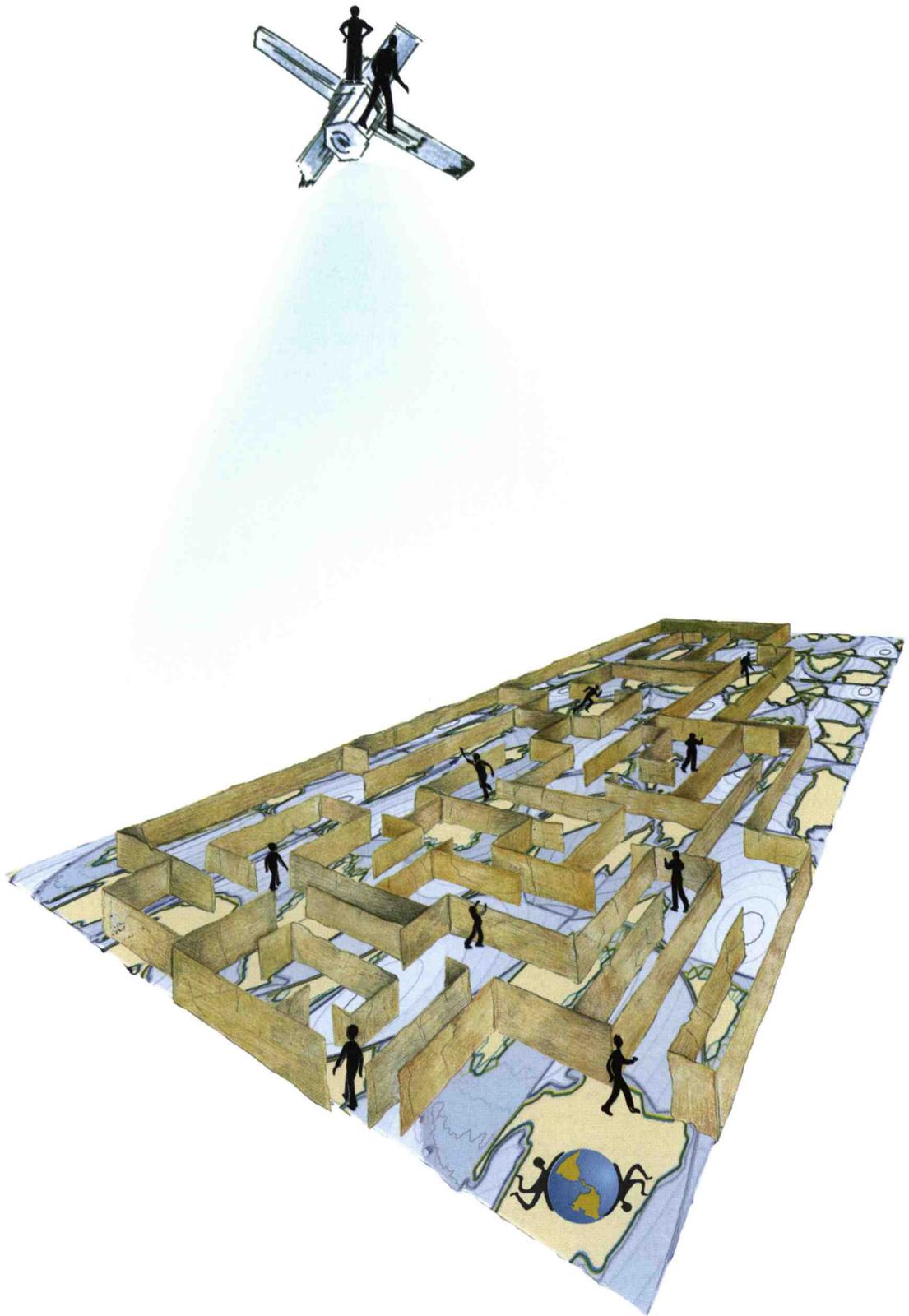
Communautaires pour la paix, SIPAZ, qui utilise l'Internet pour échanger des expériences et des informations. SIPAZ offre aussi un programme de formation de correspondants locaux et d'éducation mettant en valeur les initiatives locales pour la construction de la paix.

[www.siapaz.net](http://www.siapaz.net)

## Planète Radio

L'Association Mondiale des Radios Communautaires, AMARC, anime un centre d'information et d'échange pour des stations de radio communautaires latino-américaines. Les radios y partagent leurs questions et leurs expériences, leurs scripts et leurs archives audio numérisées. AMARC accompagne cette initiative d'un programme de formation et d'animation, dont les cours sont adaptés pour d'autres régions dans le monde.

[www.amarc.org](http://www.amarc.org)



*Internet... pour quoi faire?*

---

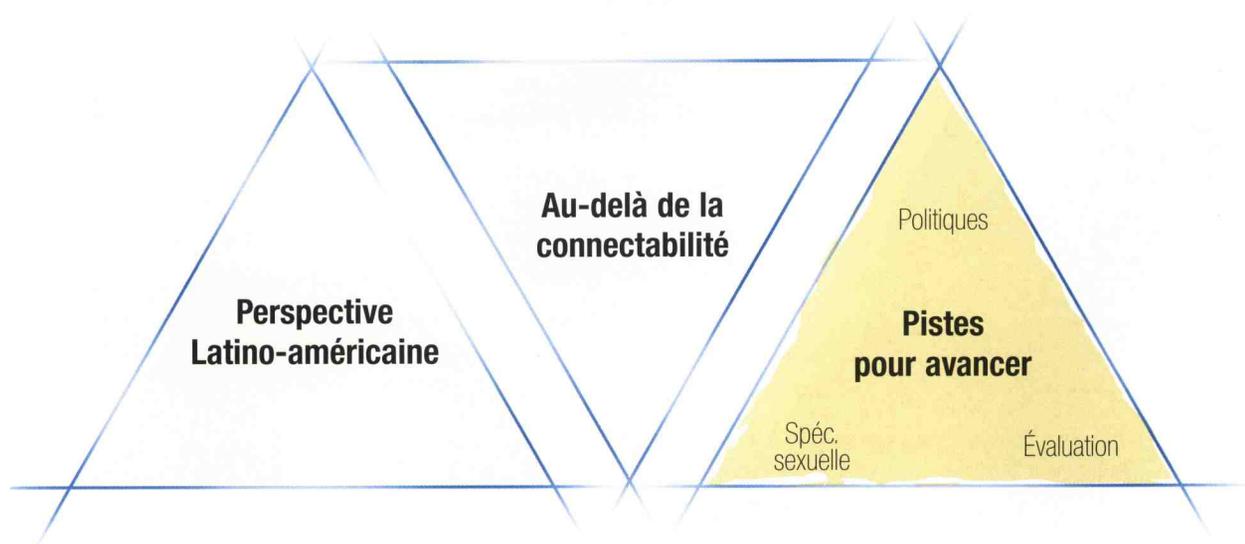
# Pistes pour avancer

Cette section décrit trois thèmes clefs qu'il faut approfondir pour renforcer l'apport des TICs au développement en Amérique latine et dans les Caraïbes :

- ▲ l'impact des recherches sur la formulation des politiques,
- ▲ l'incorporation d'une analyse en fonction du sexe, et
- ▲ l'évaluation et la diffusion efficaces des résultats.

Même en tenant compte des points forts des expériences en cours dans la région, ces thèmes commencent à peine à être explorés. Nous offrons ici, plutôt que des résultats, quelques pistes pour approfondir ces thèmes.

Enfin, nous nous posons trois grands défis qui orientent notre travail à venir : intégrer une vision sociale dans les grands courants dominants de l'Internet ; renforcer la génération de connaissances et de capacités nouvelles pour profiter du potentiel des TICs pour le développement ; et renforcer les alliances entre la société civile, le secteur privé et le gouvernement.

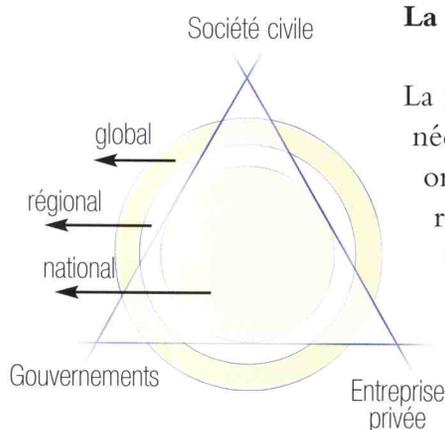


# Transformer les politiques

Les TICs influencent de plus en plus les activités économiques, politiques et sociales. Les gouvernements latino-américains cherchent à actualiser leurs politiques pour faire face aux réalités nouvelles, de la régulation des télécommunications et des services qui sont en rapport avec l'Internet à la modernisation de l'État et à la prestation de services sociaux comme la santé et l'éducation. Le défi à relever est de profiter d'une occasion sans précédent pour la formulation de politiques intégrées et universelles qui contribueront à transformer les TICs en outils de développement humain.

## La société civile est absente dans la formulation des politiques

Les politiques publiques sont des ensembles de décisions ayant pour objectif de régler des problèmes qui touchent les personnes dans leur vie, leur communauté, leur pays ou leur insertion dans le monde. Actuellement, l'État et le secteur privé sont les participants les plus actifs dans la formulation des politiques qui touchent l'utilisation sociale des TICs. Mais sans la participation de la société civile organisée, cette formulation n'est pas complète : les initiatives qui contribuent au développement humain ne sont pas toutes économiquement rentables (comme il se doit pour le secteur privé) ou politiquement attrayantes (comme c'est l'intérêt principal des gouvernements).



## La conception des politiques exige une collaboration

La formulation de politiques qui répondent aux besoins de tous nécessite la participation de l'État, du secteur privé et des organisations citoyennes. Le renforcement de ce triangle de rapports est la clef pour la formulation de politiques d'utilisation des TICs pour le développement local, national, régional et global. Dans ces conditions,

▲ les organisations de la société civile ont l'occasion de favoriser la formulation de politiques qui incluent leur vision

et leur expérience dans l'identification des problèmes et des solutions,

- ▲ le secteur privé a l'opportunité de contribuer des solutions techniques et économiquement viables qui tiennent compte de son expérience comme entreprise et de sa responsabilité envers la société, et
- ▲ les gouvernements ont l'opportunité de promouvoir des politiques publiques qui répondent aux besoins de tous les membres de la société et aux possibilités offertes par les TICs.

La formulation de politiques favorisant l'utilisation sociale des TICs requiert la participation de l'État, de l'entreprise privée et de la société civile. La participation des trois secteurs est indispensable à la formulation de politiques qui répondent aux intérêts de la société dans son ensemble.

### **Axes de collaboration**

La formulation en collaboration de politiques publiques des TICs exige un effort dans trois grands domaines :

#### *La promotion d'une vision sociale de l'Internet*

En appuyant une vision sociale de l'Internet, qui dépasse la connectabilité, les politiques publiques peuvent renforcer l'utilisation des TICs pour le développement humain.

#### *La promotion d'environnements propices*

En créant des conditions favorables à l'utilisation des TICs pour le développement, les politiques publiques suscitent des conditions politiques, économiques et sociales propices à la réalisation du potentiel humain, de la prospérité et de la démocratie.

#### *La réalisation d'actions concrètes*

En étant coordonnées, les initiatives publiques, privées et citoyennes d'accès, d'utilisation et d'appropriation de l'Internet augmentent leur impact. Quelques exemples incluent le renforcement des télécentres et d'autres services publics, l'amélioration de la transparence dans la gestion publique et l'offre de transactions sûres de commerce électronique stimulant la vente de biens et services locaux.

# Intégrer une analyse tenant compte des sexes

En Amérique latine et dans les Caraïbes, les TICs et les projets de développement commencent à inclure une analyse qui tienne compte du sexe des personnes. Même naissante, l'intégration de ce type d'analyse est l'objet de nombreuses recherches dans la région.

Le défi consiste à renforcer cette tendance afin que l'accès aux TICs, leur utilisation et leur appropriation ne dépendent pas du sexe des personnes mais contribuent à réduire les inégalités entre les femmes et les hommes.

## **Les TICs n'élimineront pas les inégalités entre les sexes**

À elle seule, l'utilisation des TICs n'élimine pas les inégalités. Néanmoins, leur utilisation utile et leur appropriation sociale aident à réduire les inégalités entre hommes et femmes.

## **Tenir compte du sexe de l'utilisateur dépasse la connectabilité**

Une première prise de conscience de l'importance de tenir compte du sexe des utilisateurs dans les projets a consisté à demander combien de femmes et combien d'hommes utilisent les différents services. À ces questions initiales sur l'accès à la technologie, il faut ajouter des questions sur le contrôle, le type et la qualité de l'utilisation et l'appropriation des ressources disponibles. Une analyse plus ample inclut prendre en considération l'âge, la langue, la couleur et la religion.

### **Liens :**

Programme d'appui aux  
Réseaux de Femmes de  
l'Association pour le Progrès des  
Communications  
[www.apcwomen.org](http://www.apcwomen.org) et  
[www.apc.org](http://www.apc.org)

## Tenir compte du sexe favorise des solutions concrètes.



À partir d'une analyse en fonction du sexe des utilisateurs, il faut promouvoir :

- ▲ des actions qui favorisent l'égalité des chances d'utilisation, d'accès et d'appropriation des TICs,
- ▲ des mécanismes qui compensent les inégalités existantes dans la société et qui contribuent à les transformer.

Il est très probable que les femmes soient désavantagées en ce qui concerne l'accès et l'utilisation des technologies, et qu'elles souffrent plus de leurs effets négatifs. Il faut donc tenir compte des intérêts stratégiques des femmes au moment de concevoir, de mettre en oeuvre et d'évaluer les projets.

L'analyse en fonction du sexe est un aspect important dans l'évaluation des programmes. Ceci inclut non seulement l'analyse des données en fonction du sexe des personnes, mais aussi la garantie que l'information sur l'accès et l'utilisation des ressources de l'Internet par les femmes, provienne des femmes et non seulement des hommes chefs de famille ou du lieu de travail.

29

*Note: cette section a été élaborée avec la collaboration de Sylvia Cadena et de Sheri Dankey, et les résultats de la réunion du Programme d'Appui aux Réseaux de Femmes d'APC, Manille, Mars 2001.*

### Principaux défis pour une analyse en fonction du sexe dans les TICs

- ▲ Renforcement des réseaux de femmes en tenant compte du sexe dans l'accès aux TICs.
- ▲ Génération et utilisation de données sur l'accès, l'utilisation et l'appropriation des TICs, en fonction du sexe, et selon le cas, de l'âge, de l'ethnie et des revenus.
- ▲ Utilisation des TICs pour améliorer la qualité de vie des femmes, en incluant de nouvelles opportunités d'emploi..
- ▲ Renforcement de l'analyse en fonction des sexes dans les politiques publiques sur les TICs.
- ▲ Mobilisation de ressources pour la recherche et l'évaluation à fonction du sexe.

# Apprendre de l'évaluation

*L'impact de l'Internet doit être évalué selon la capacité qu'acquière les personnes à satisfaire leurs besoins en tant que conséquence des résultats obtenus par l'utilisation de l'information.*

*Michel Menou*

L'utilisation de l'Internet pour le développement pose de grandes interrogations. Comment savons-nous si l'Internet aide au développement d'une communauté, d'une organisation ou d'un pays? Comment les TICs contribuent-elles à la réalisation du potentiel humain, à la prospérité économique et au renforcement de la démocratie? L'un des plus grands défis est de répondre à ces questions avec autre chose que des anecdotes pittoresques.

L'évaluation des impacts exige un cadre de référence et des outils solides, utiles et souples afin de favoriser un apprentissage systématiquement inspiré des expériences. Les évaluations en valent la peine à condition d'apporter des connaissances nouvelles et d'aider à prendre des décisions et à formuler les politiques. Ceci est un domaine à peine naissant en Amérique latine et dans les Caraïbes, qui a besoin de ressources et d'efforts soutenus pour donner des fruits.

## **L'évaluation est un processus d'apprentissage**

L'évaluation est un processus continu qui débute dès le début du projet, et non pas quelque chose qui se passe uniquement à la fin. Plus qu'un audit externe, l'évaluation est un processus d'apprentissage dans lequel participent les groupes et les personnes impliqués. Ceci permet de prendre en compte les perspectives et les perceptions des différents acteurs afin d'ajuster ou d'améliorer les activités avant qu'il ne soit trop tard.

## **Les impacts se produisent à des niveaux différents**

Les TICs peuvent avoir des impacts positifs ou négatifs au niveau:

- ▲ personnel, de manière individuelle ou collective,
- ▲ organisationnel, que l'organisation soient privée, publique ou citoyenne,
- ▲ nationale, à l'échelle du pays, ou
- ▲ régionale ou mondiale, au-delà des frontières nationales.

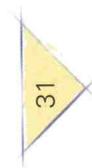
Dans chaque domaine, les besoins, les questions et les méthodes d'évaluation sont différents.

### **Pour évaluer, il faut poser les bonnes questions**

Pour évaluer l'impact des TICs dans le développement il faut obtenir des réponses aux questions permettant d'analyser la réalité. Ces questions ne sont pas forcément les mêmes partout ou pour tout le monde. Avec des questions plus claires, il est possible d'identifier les variables et les indicateurs les plus appropriés, de préparer ou d'adapter les instruments nécessaires à la cueillette de l'information et de combiner des méthodes qualitatives et quantitatives de recherche.

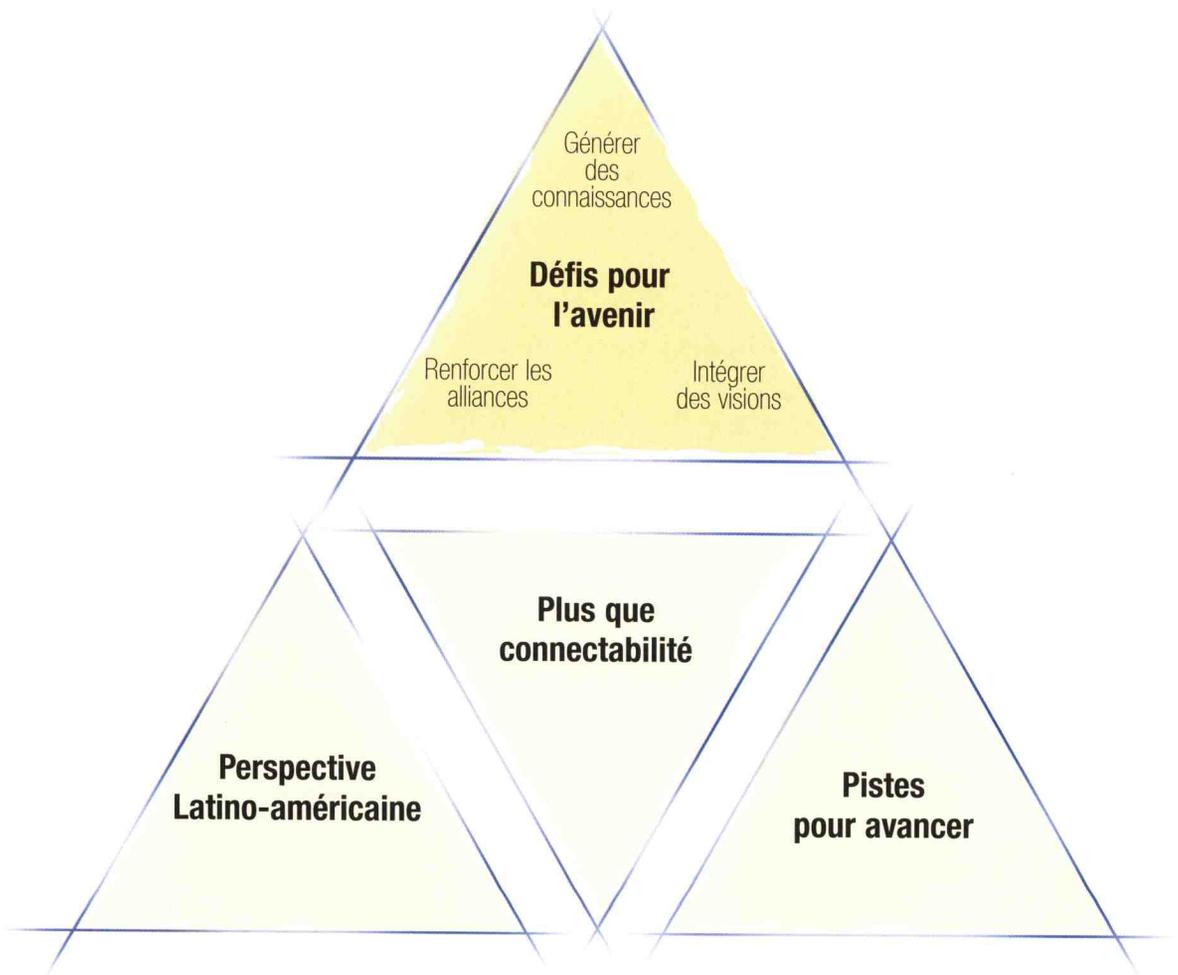
### **L'évaluation est bonne si ses résultats servent à quelque chose**

Pour que les résultats de l'évaluation soient utiles, il faut les obtenir et les faire connaître d'une manière adéquate, selon les différents publics qu'on veut rejoindre. La divulgation des résultats doit faire partie de la conception initiale de l'évaluation, étant donné qu'il ne suffit pas de faire des rapports qui vont rester sur les tablettes ou se perdront dans le labyrinthe du Web. Des utilisateurs différents auront besoin de différents types de produits pour comprendre ce qu'ils ont appris et l'appliquer à leurs besoins, que se soit pour améliorer les pratiques sociales ou pour prendre des décisions.



Liens :

[www.bellanet.org/leap/evaltica](http://www.bellanet.org/leap/evaltica)



# Défis pour l'avenir

Ce document propose une vision sociale des TICs pour le développement, inspirée de l'expérience latino-américaine, et signale des pistes à suivre pour approfondir des thèmes qui sont peu étudiés. Pour conclure, on envisage quatre grands défis à relever pour profiter du potentiel des TICs pour le développement.

- ▲ Produire les connaissances et les nouvelles capacités nécessaires à l'utilisation des TICs pour le développement humain.
- ▲ Intégrer une vision sociale des TICs dans les visions marchandes et gouvernementales prédominantes, étant donné qu'actuellement ces visions sont les moteurs principaux de l'Internet.
- ▲ Renforcer les alliances entre l'État, la société civile et l'entreprise privée en tant que façon de matérialiser la vision sociale de l'Internet dans des politiques et des actions concrètes pour le développement.

Ces défis complètent le tableau que nous avons formé tout au long de ce document et invitent à poursuivre la réflexion sur le thème l'Internet pour quoi faire ? à partir d'une perspective de développement humain.

# L'Internet, pour quoi faire?

Réflexion sur la contribution des technologies de l'information et de la communication au développement de l'Amérique latine et des Caraïbes

Ricardo Gómez, CRDI  
Juliana Martínez, Fundación Acceso  
© 2001

*Ce document est le résultat d'un processus collectif de réflexion dans lequel ont participé plusieurs organisations en Amérique latine et dans les Caraïbes. Il a été élaboré durant un stage de Ricardo Gómez à la Fondation Acceso, au Costa Rica, entre février et mars 2001. Les auteurs reconnaissent les apports précieux de l'équipe d'Acceso et de la communauté virtuelle MISTICA dans l'élaboration de certains des concepts ici proposés. En outre, ils remercient les contributions et commentaires faits aux brouillons de ce document par:*

*Benjamín Casadiego, Colombie, Bibiana Apolonia, Argentine, Daniel Pimienta, Rep. Dominicaine, Gilles Cliche, Canada, Irene Plaz, Venezuela, José Iturri, Brésil, Luis Barnola, Canada, Mauricio Beltrán, Colombie, Michel Menou, France, Raisa Uribarri, Venezuela, Rubén Ibáñez, Argentine, Sheri Dankev, Canada, Sylvia Cadena, Colombie*

*Néanmoins, les auteurs sont les seuls responsables du texte final.*

Dessin graphique:

**World Graphics**

Illustrations:

**Laura Solano**

**World Graphics**

Photo:

**Ricardo Gómez**

Affiche couverture:

**Luis Carlos Moreno,**

Fondation ChasquiNet

Impression:

**Master Litho**

San José, Costa Rica,

Abril 2001.

## CRDI

250, rue Albert  
BP 8500, K1G 3H9  
Ottawa, ON, Canada  
Tél : (613) 236 6163  
Fax : (613) 567 7749

[www.idrc.ca](http://www.idrc.ca)

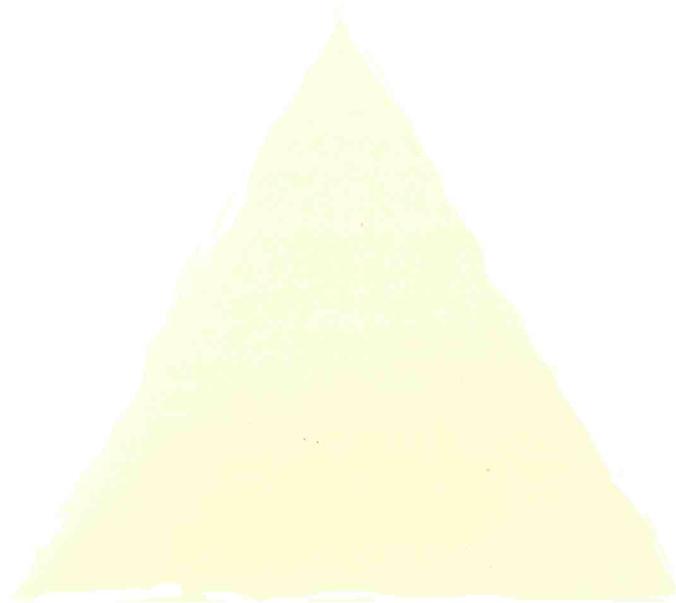


## Fondation Acceso

Boîte postale 288-2050  
San José, Costa Rica  
Tél : (506) 283 2726  
Fax : (506) 283 2748

[www.acceso.or.cr](http://www.acceso.or.cr)





**Perspective  
Latino-américaine**

**Dépasser la connectabilité**

**Pistes  
pour avancer**

# *Amérique Centrale:*

*Défis pour une utilisation  
sociale de l'Internet*



IDRC  CRDI  
Canada 

 FUNDACIÓN  
*Acceso*  
Costa Rica

Ricardo Gómez  
Juliana Martínez

# Défis pour une utilisation sociale de l'Internet en Amérique centrale

## Programmes pour l'utilisation de masse de l'Internet en Amérique centrale

### Défis pour mettre les programmes de connexion de masse au service du développement humain

Promouvoir simultanément l'accès, l'utilisation et l'appropriation

S'insérer dans des pratiques sociales existantes

Développer des actions concrètes pour minimiser ou éviter les menaces

### Défis pour renforcer les alliances: scénarios et voies exploratoires

Accroissement rapide des inégalités sociales

Croissance lente des inégalités sociales

Reproduction des inégalités sociales

### En résumé

Ricardo Gómez, IDRC  
Juliana Martínez, Fundación Acceso  
© 2001

*Ce document est le résultat d'une recherche sur l'impact des TICs sur les organisations citoyennes d'Amérique latine. Kemly Camacho, de la Fundación Acceso, a coordonné la recherche avec l'aide du Centre de recherches pour le développement international (CRDI). Nous remercions Kemly Camacho et Maria Saenz pour les commentaires et suggestions. Néanmoins, les auteurs assument l'entière responsabilité du texte final.*

disponible aussi en Espagnol et en Anglais

# Défis pour une utilisation sociale de l'Internet

Encore tout récemment, peu de personnes pensaient que l'Internet pouvait contribuer au développement humain. Aujourd'hui, les technologies de l'information et de la communication (TICs) et, en particulier, l'Internet suscitent l'intérêt des gouvernements, des entreprises privées, des donateurs et des organisations de la société civile, tant au Nord qu'au Sud. L'Amérique centrale n'échappe pas à cette situation. Au cours des deux dernières années, des programmes sociaux destinés à promouvoir l'accès généralisé à l'Internet ont vu le jour.

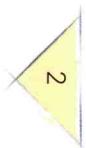
Néanmoins, l'expérience latino-américaine enseigne qu'il faut un changement qualitatif. Le seul accès aux TICs ne résout pas les problèmes de développement et, pis encore, il reproduit ou élargit les écarts sociaux. Pour que les TICs contribuent au développement, il faut relever trois grands défis:

- ▲ renforcer la capacité à générer de nouvelles connaissances et à utiliser les TICs pour le développement humain, celui-ci compris comme la réalisation du potentiel humain dans ses multiples dimensions : prospérité économique équitable, démocratie renforcée, transparence et justice sociale.
- ▲ intégrer une vision sociale des TICs pour le développement dans les courants commerciaux et gouvernementaux dominants, moteurs actuels de l'Internet.
- ▲ renforcer les alliances entre l'État, la société civile et l'entreprise privée comme solution de rechange indispensable à la réalisation de la vision sociale de l'Internet à travers des politiques et des actions concrètes de développement.

Dans ce document, nous mettons l'accent sur deux de ces trois défis: l'intégration d'une vision sociale de l'Internet et le renforcement des alliances entre les acteurs. En particulier, nous proposons deux pistes pour améliorer les programmes et politiques d'utilisation sociale de l'Internet:

aller au-delà de la connectabilité en favorisant une utilisation et une appropriation sociales de l'Internet et en renforçant les conditions propices à une contribution effective de l'Internet au développement, tout en minimisant les risques et les menaces, et

s'appuyer sur des alliances solides entre les gouvernements, le secteur social et la société civile organisée. Pour cela il est indispensable d'identifier des scénarios et de concevoir des avenues de collaboration avec les acteurs clés dans chaque scénario. La réussite des actions concrètes nécessaires pour relever ce défi exige que ces actions soient définies conjointement par les personnes et les organisations impliquées.



## **Programmes pour l'utilisation de masse de l'Internet en Amérique centrale**

Les gouvernements et les acteurs privés de la région ont mis en marche des programmes pour augmenter le nombre de personnes qui ont accès à l'Internet, spécialement auprès de la population avec un faible pouvoir d'achat. En général, ces initiatives en sont encore à la phase d'expérimentation ou d'initiatives pilotes. Elles varient selon leur emplacement, leur fonctionnement, leur financement et les services offerts. Elles ont en commun la priorité qu'elles donnent à la connectabilité à l'Internet et, dans certains cas, l'aide qu'elles apportent à la solution de problèmes de base d'utilisation de l'Internet.

Ces programmes sont différents des télécentres communautaires mis sur pied par la société civile. Ces derniers débutent en général comme des projets de développement communautaire où l'Internet n'est qu'un outil. Ils ne cherchent pas à rejoindre tout le monde ou avoir un impact national. D'autre part, les télécentres se distinguent des cybercafés commerciaux qui s'adressent à un public capable de payer le service, généralement situés dans des zones urbaines de classe moyenne.

Dans le tableau 1, nous présentons chacun des programmes en cours dans la région: Les Centres numériques au Guatemala, les Infocentres au Salvador, les Centres Polyvalents au Honduras, les Télécentres au Nicaragua; Costarricense.Com et les Télécentres municipaux au Costa Rica et Infoplaces au Panama.



Les données utilisées dans ce document font partie d'une recherche sur l'impact de l'Internet dans les organisations de la société civile centraméricaine, réalisée par la Fondation Acceso avec l'appui du CRDI. La recherche a porté sur l'impact de l'Internet dans plus de 100 organisations régionales. Elle comprend des enquêtes, des études de cas, des interviews et l'analyse des environnements nationaux.

Pour plus d'informations :

[www.acceso.or.cr/impacto](http://www.acceso.or.cr/impacto).

## L'internet en Amérique centrale: projets d'accès de masse

	<b>Guatemala</b>	<b>El Salvador</b>	<b>Honduras</b>	<b>Nicaragua</b>	<b>Costa Rica</b>	<b>Panama</b>
<b>Programme</b>	Centres digitaux	Infocentres	Centres polyvalents	Télécentres	Costamicense.Com et Télécentres municipaux	Infoplaces
<b>Service principal</b>	Connectabilité	Connectabilité	Connectabilité	Connectabilité	Connectabilité	Connectabilité
<b>Exécuteur</b>	Privé	Privé	Public international	Public	Public	Public
<b>Population à couvrir</b>	Toute	Urbaine à faibles revenus	Rurales	Pas définie	Toute	Urbaine à faibles revenus
<b>Financement</b>	Privé	Public et prêt externe	Public et international	Prêt externe	Public, budget national	Prêt externe
<b>Couverture actuelle</b>	Pilote (sans données)	Pilote (5)	Pilote (2)	Pilote (2)	National	Pilote (3)
<b>But</b>	300 cabines	100 cabines	Pas défini	Pas défini	81 télécentres municipaux plus bureaux de poste	17 cabines

## Défis pour mettre les programmes de connexion de masse au service du développement humain

### Promouvoir simultanément l'accès, l'utilisation et l'appropriation

Même si la connectabilité seule est importante, elle n'est pas suffisante pour mettre l'Internet au service du développement. Le grand fossé numérique ne réside pas seulement dans l'accès. Il faut aussi examiner ce que les personnes et les groupes sociaux peuvent en faire. Pour profiter concrètement des opportunités on a besoin d'un accès équitable, d'une utilisation avec un sens et d'une appropriation sociale des TICs. Le défi des programmes actuels est de réorienter les actions en cours pour qu'elles favorisent aussi l'accès, l'utilisation et l'appropriation sociale.

Les programmes actuels mettent l'accent sur la connexion à l'Internet. Dans certains cas, on pourrait aussi renforcer une

certaine préoccupation pour l'utilisation et l'appropriation de l'Internet. Par exemple, le programme Infocentres, au Salvador, expérimente une formation intégrée à l'utilisation; le programme Infoplazas, au Panama, cherche à incorporer l'Internet dans l'éducation; et dans les Centres numériques du Guatemala, on examine l'utilisation des ressources Internet pour la solution de problèmes concrets comme la commercialisation des produits. Néanmoins, l'accent principal est mis sur la connectabilité, et cela risque de reproduire ou d'élargir l'écart social.

### **S'insérer dans des pratiques sociales existantes**

Pour que les TICs contribuent au développement, il faut comme condition préalable, insérer leur utilisation dans les pratiques déjà existantes, que se soit des personnes, des groupes ou des organisations. Il est plus profitable d'utiliser les TICs comme un moyen qui renforce les pratiques déjà existantes que de promouvoir des organisations dont la finalité exclusive est l'utilisation des TICs. Le défi des programmes en cours est de renforcer les pratiques déjà existantes. Au contraire, l'introduction de programme de connexion de masse 'déconnectés' des organisations et des activités locales aura peu de chances de contribuer au développement.

Certains programmes en cours encouragent des actions et une organisation spécialement destinées à promouvoir l'accès à l'Internet. Néanmoins, à une plus ou moins grande échelle, ces initiatives interagissent avec des pratiques communautaires préalables. Par exemple, au Costa Rica, on encourage les associations communautaires à intégrer la création de télécentres à leurs propres activités. Au Panama, les Infocentres sont administrés avec la participation d'organisations communautaires. Même balbutiant, l'enracinement des initiatives publiques qui vont au delà de l'accès à l'Internet constitue le deuxième aspect qu'il faut promouvoir et renforcer.



## **Développer des actions concrètes pour minimiser ou éviter les menaces**

L'utilisation qu'on fait actuellement des TICs comporte des risques et des menaces qu'il faut éviter ou minimiser. Comme toute technologie de communication, l'Internet peut renforcer les inégalités sociales et économiques existantes dans la société. L'utilisation et l'appropriation ne sont que des résultats indirects de l'accès ; il faut mettre en oeuvre des actions spécialement conçues pour l'utilisation et l'appropriation. Quand on promeut l'accès à l'Internet sans se préoccuper de son utilisation et de son appropriation, on élargi seulement les marchés auprès de consommateurs passifs de biens et de services produits par des tiers. On ne transforme pas nécessairement les inégalités sociales et on ne contribue pas au développement.



Pendant que les personnes qui ont accès à des programmes sociaux voient leur offre de services limitée principalement à la connectabilité, ceux qui ont les ressources économiques obtiennent non seulement un point de départ privilégié dans leur accès et leur utilisation de toutes sortes de ressources, mais aussi de multiples appuis pour renforcer leur capacité d'utilisation et d'appropriation de l'outil. Si les programmes sociaux abordent uniquement la connectabilité et laissent de côté les aspects de l'utilisation et de l'appropriation sociale, ces désavantages se reproduiront ou s'élargiront.

### **Défis pour renforcer les alliances: scénarios et voies exploratoires**

Il faut renforcer les alliances entre l'État, la société civile et l'entreprise privée, comme une forme viable pour matérialiser la vision sociale de l'Internet dans des politiques et des actions concrètes pour le développement. Néanmoins, pour renforcer ces alliances en faveur d'une vision sociale de l'Internet, il faut tenir compte des environnements et des conditions spécifiques de chaque pays.

En mettant en marche des programmes de masse pour l'utilisation non commerciale de l'Internet, les pays centraméricains ont différents points de départ qui varient selon:

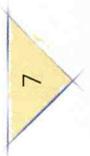
- ▲ les conditions sociales de leur population,
- ▲ leur situation respective dans le domaine des télécommunications et, en particulier,
- ▲ l'existence de fournisseurs privés de services d'Internet.

La combinaison de ces caractéristiques permet d'identifier trois scénarios qui aident à explorer et à rendre visible la capacité de l'Internet à perpétuer ou transformer les conditions sociales initiales.

Dans ce qui suit, nous décrivons trois scénarios d'exploration des effets qu'a eu l'introduction de l'Internet dans les pays d'Amérique centrale. Dans chacun des scénarios, les projets en cours mettent l'accent sur la connectabilité, même s'ils incorporent certaines préoccupations quant à l'utilisation et l'appropriation sociale. Plutôt que de commencer à zéro, il est ainsi possible d'intégrer une vision sociale de l'Internet dans l'amélioration de son utilisation.

Dans chacun des scénarios régionaux, nous décrivons une voie exploratoire, s'appuyant sur un acteur, public ou privé, dont la participation est une condition nécessaire, mais pas suffisante, à la promotion d'une vision sociale de l'Internet pour le développement humain.

Même si les actions pour promouvoir la connectabilité sont plus ou moins semblables, les actions pour promouvoir l'utilisation et l'appropriation sociales ont quant à elles besoin d'une approche spécifique aux personnes, aux communautés et aux pays. Pour chaque scénario et chaque voie exploratoire, il faut définir les actions concrètes à réaliser avec les personnes et les organisations impliquées afin d'obtenir une authentique contribution au développement.



## Scénario d'accroissement rapide des inégalités sociales

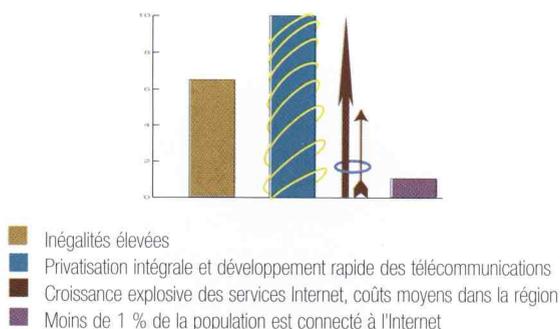
(exemples: le Guatemala et le El Salvador)

L'introduction de l'Internet approfondit et accroît les inégalités sociales. La grande majorité de la population vit dans la pauvreté, tandis que les services privés de télécommunications et en particulier l'Internet, n'atteignent qu'une toute petite partie de la population. Si on continue sur cette voie, les programmes de connexion de masse ne pourront combler le fossé numérique croissant dans la société, expression d'inégalités sociales profondes qui s'aggravent de plus en plus avec l'introduction des TICs, ces dernières bénéficiant ceux qui ont déjà le plus de privilèges.

Ce scénario a les caractéristiques suivantes:

- 
- ▲ Des conditions de grande inégalité sociale: entre 50 et 70% de la population vit dans la pauvreté à cause du manque de revenus et, de cette population, entre 20 et 30% vit dans la pauvreté extrême.
  - ▲ Ouverture sociale des télécommunications avec très peu de participation de l'État dans les mesures qui compensent les effets de la privatisation, par exemple, dans les zones rurales et autres endroits non rentables pour le secteur privé.
  - ▲ Augmentation explosive des services privés de l'Internet dont le marché potentiel maximum se limite au 30% de la population qui se situe au-dessus de la ligne de pauvreté. Cette croissance est favorisée, entre autres, par le développement de la téléphonie fixe qui améliore les possibilités d'accès commuté à l'Internet. Les coûts des services d'Internet sont moyens, ils ne sont ni les plus élevés ni les plus bas de la région.
  - ▲ Le pourcentage de la population avec un accès à l'Internet est de moins de 1% (entre 0,6 et 0,7%) bien qu'on anticipe une expansion rapide dans les secteurs qui ont plus de ressources, à cause du développement accéléré des télécommunications.

## Augmentation rapide des inégalités sociales (Guatemala, El Salvador)



### *Voie exploratoire*

Le secteur public a été pratiquement absent des actions destinées à l'utilisation de l'Internet à des fins de développement. Jusqu'à maintenant, les initiatives destinées à promouvoir l'utilisation non marchande de l'Internet proviennent principalement du secteur privé. Pour promouvoir une vision sociale de l'Internet, il serait souhaitable d'explorer les possibilités de collaboration entre les organisations citoyennes et ces initiatives privées. En outre, ce travail de collaboration pourrait s'appuyer sur les politiques publiques pour renforcer la participation de l'État dans des actions où sa présence est indispensable, comme l'incorporation des TICs dans l'éducation publique.

### **Scénario de croissance lente des inégalités sociales**

(exemples: le Honduras et le Nicaragua)

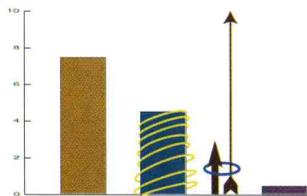
L'introduction de l'Internet approfondit et accroît les grandes inégalités sociales existantes dans la société. La grande majorité de la population vit dans la pauvreté et ne bénéficie ni des services de télécommunications ni de l'Internet, qui servent uniquement une toute petite partie de la population. L'introduction de l'Internet augmente les écarts sociaux plus lentement que dans le premier scénario, tout simplement parce que le développement

des communications et de l'Internet dans le pays se trouvent dans une impasse. De toutes manières, si les programmes de connexion de masse continuent sur cette voie, ils ne pourront pas combler le fossé numérique croissant de la société, une expression des graves écarts sociaux.

Ce scénario a les caractéristiques suivantes:

- ▲ Des conditions de grande inégalité sociale: 70 à 74% de la population vit dans la pauvreté à cause du manque de ressources, et de cette proportion, entre 25 et 30% vit dans la pauvreté extrême.
- ▲ Il existe un développement lent des télécommunications et tentatives ratées de privatisation partielle des opérateurs téléphoniques publics. Les investissements sont aussi dans une impasse, à cause de l'attente de changements dans le secteur des télécommunications.
- ▲ Il y a une lente expansion des services privés d'Internet à l'intention du moins de la moitié de la population qui vit au-dessus de la ligne de pauvreté. Les coûts d'accès commutés à l'Internet sont les plus élevés de la région. Les fournisseurs cherchent différentes manières de baisser les tarifs.
- ▲ La population qui a accès à l'Internet demeure en deça de 0,5% (entre 0,03 et 0,04%) et on prévoit une lente expansion.ligne

Augmentation lente des inégalités sociales (Honduras, Nicaragua)



- Inégalités élevées
- Échec de la privatisation, développement ralenti et blocage des investissements en télécommunications
- Expansion ralentie des services commerciaux Internet, coûts Internet élevés dans la région
- Moins de 0,05% de la population est connectée à Internet

de pauvreté. Les coûts d'accès commuté à l'Internet sont bas par rapport au reste de la région.

#### *Voie exploratoire*

Le secteur public en est à ses premiers balbutiements quant à l'incorporation des TICs dans les politiques publiques. Des organisations internationales comme l'Union Internationale des Télécommunications ont montré un intérêt à promouvoir une utilisation non commerciale de l'Internet dans des programmes de masse. Ces organisations ont cherché à établir des ponts autant avec les gouvernements locaux que avec les gouvernements nationaux. Pour promouvoir une vision sociale de l'Internet il est désirable de s'appuyer sur ces initiatives, en intégrant une participation du secteur privé et des organisations citoyennes.

### **Scénario de reproduction des inégalités sociales** (exemples: le Costa Rica et le Panama)

L'introduction d'Internet reproduit, mais n'augmente pas forcément les inégalités sociales. Le nombre de personnes qui vit dans la pauvreté demeure relativement faible et les services de télécommunications ne se limitent pas seulement aux privilégiés. Dans ce scénario les programmes d'accès de masse à l'Internet pourraient reproduire mais sans augmenter significativement les inégalités sociales.

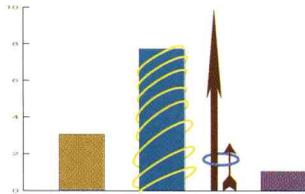
Ce scénario a les caractéristiques suivantes:

- ▲ Des inégalités sociales relativement faibles (par rapport au reste de la région): entre 20 et 30% de la population vit dans la pauvreté et parmi cette population, entre 4 et 9 % vivent dans la pauvreté extrême.
- ▲ Dans ce scénario, on observe des paysages différents dans le secteur des télécommunications, de l'ouverture graduelle, au Panama, au monopole public, au Costa Rica.

population jouissant d'un grand pouvoir d'achat, étant donné que entre 70 et 80% de la population se trouve au-dessus de la ligne de pauvreté. Les coûts d'accès commutatif à l'Internet sont bas par rapport au reste de la région.

- ▲ Il inclut des pays avec à peu près 2% ou plus d'accès à l'Internet (1,6 et 3,9 %, Panama et Costa Rica respectivement).

Reproduction des inégalités sociales (Costa Rica, Panama)



- Inégalités faibles
- Privatisation graduelle au Panama, monopole d'État au Costa Rica, avec développement rapide des télécommunications
- Développement rapide des services Internet. Les coûts Internet les plus bas de la région
- Environ 2% de la population du Costa Rica et 4% de celle du Panama ont accès à Internet

### *Voie exploratoire*

Le secteur public a été protagoniste dans la conception et l'exécution des programmes d'utilisation non marchande de l'Internet. Cette voie exploratoire doit donner un rôle principal au public, en faisant en sorte qu'il favorise des actions intégrant une vision sociale de l'Internet. Par exemple, des actions publiques ont incorporé la participation privée à travers le don d'équipements et d'assistance technique. Il serait désirable de renforcer les ponts entre les secteurs public et privé, d'un côté, et les organisations de la société civile, de l'autre, dont la présence dans la conception, le suivi et l'exécution des programmes publics existe à peine.

## En résumé

Le fossé numérique est une expression des inégalités profondes existantes dans la société et devrait susciter des actions répondant à une vision sociale qui met les technologies au service du développement.

Le défi posé par la promotion d'une vision sociale des TICs nécessite une réorientation des programmes sociaux. Il faut passer d'un accent sur la connectabilité à des actions d'utilisation et d'appropriation des TICs. Ceci veut dire que les ressources humaines et économiques devront être dirigées vers des actions qui, outre la connexion à bas prix et la formation de base dans l'utilisation des outils, devront:

- ▲ augmenter la capacité d'utilisation effective des ressources TICs et leur combinaison avec d'autres formes de communication appropriées,
- ▲ résoudre les vrais problèmes des personnes afin d'améliorer leurs conditions de vie, et
- ▲ faire un suivi et évaluer les actions, les résultats et les leçons démontrant les avantages d'aller au-delà de la connectabilité.

Le travail à faire est incommensurable. Il sera possible de progresser seulement grâce à une collaboration entre les différents secteurs sociaux. Il faut continuer et renforcer les actions associant les gouvernements, les entreprises privées et les organisations de la société civile qui ont pour objectif une utilisation sociale des TICs dans la région centraméricaine.

Pour cela, il faut qu'à partir de la société civile organisée qui a développé une vision sociale de l'Internet, on établisse des ponts avec les acteurs qui ont fait preuve d'initiative et d'une capacité à mobiliser des ressources pour des actions d'utilisation non marchande de l'internet. C'est à ceux-là qu'il faut proposer un agenda d'action qui va au-delà de la connectabilité.



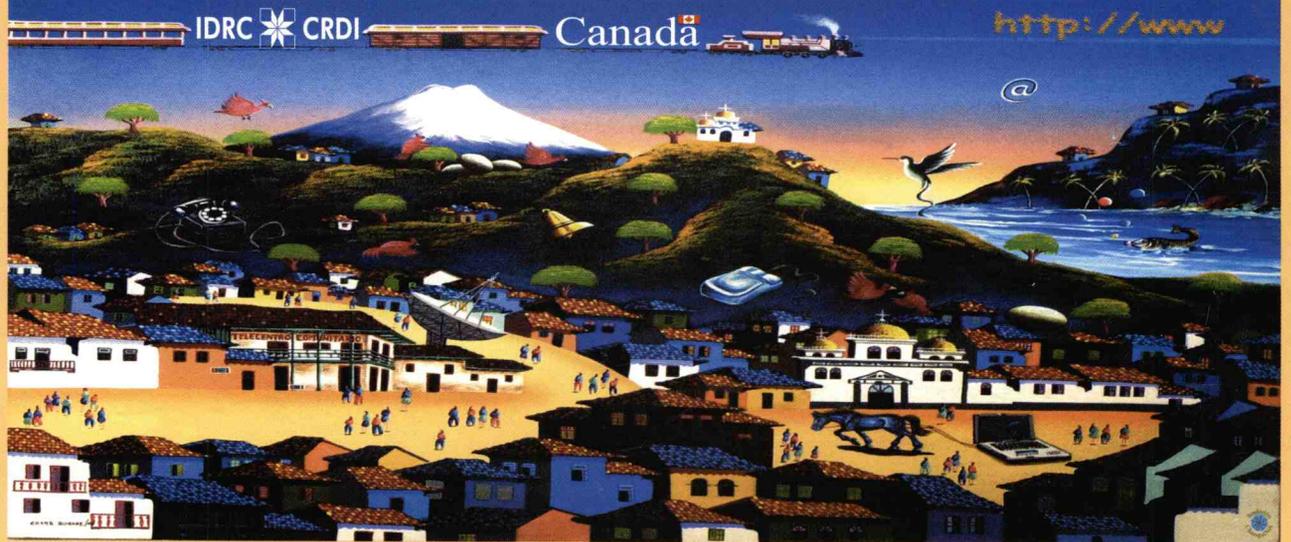
IDRC  CRDI  
Canada 

[www.idrc.ca](http://www.idrc.ca)

 FUNDACIÓN  
**Acceso**

[www.acceso.or.cr](http://www.acceso.or.cr)

UNIR PERSONAS CON IDEAS UN RÉSEAU DE GENS ET D'IDÉES LINKING PEOPLE AND IDEAS UNINDO PESSOAS A IDEAS



IDRC  CRDI

Canada 

<http://www>

[www.idrc.ca](http://www.idrc.ca)

[www.tele-centros.org](http://www.tele-centros.org)