

Changer les comportements dans des contextes complexes

Hilmi Quraishi & Subhi Quraishi

Améliorer la vie des communautés par la transformation numérique
à l'aide des stratégies de Communication pour le changement
social et comportemental basées sur les principes de la justice des données



www.ZMQ.in

Changer les comportements dans des contextes complexes

Améliorer la vie des communautés par la transformation numérique à l'aide des stratégies de Communication pour le changement social et comportemental basées sur les principes de la justice des données

Hilmi Quraishi (Ashoka Fellow)

&

Subhi Quraishi



www.ZMQ.in

Droits d'auteur @ ZMQ 2023

Rédigé par:

Hilmi Quraishi

Subhi Quraishi

Conçu par:

Jasdev Singh

Traduit par:

Tafna Telfort et Aziza Zouari

Tous droits réservés. Aucune partie de ce livre ne peut être reproduite à des fins commerciales sans autorisation écrite, sauf dans le cas de brèves citations incorporées dans des articles académiques et des critiques. Vous pouvez partager le texte de cette œuvre uniquement à des fins non commerciales, à condition d'attribuer la paternité de l'œuvre au détenteur des droits d'auteur et à l'éditeur. Toutes les images sont la propriété de ZMQ et de ses projets.

Publié par:

ZMQ

187, Vaishali, Pitampura,

New Delhi, India

Site Web: <http://www.ZMQ.in>

Pour toute demande concernant le livre, veuillez contacter ci-dessous :

Hilmi Quraishi / Subhi Quraishi

Email: HILMI@ZMQ.IN / SUBHI@ZMQ.IN

M: +91-9879181960 / +91-9810728148

MIRA, FreedomTB, YourStoryTeller, Freedom HIV/AIDS, FreedomTB, Kreedaa Aangan, Ajeevika Connect, Smart Madrasa et Connect-2-Climate sont des marques déposées de ZMQ

Avertissement : Les noms des organisations mentionnés dans ce livre sont uniquement destinés à des fins d'illustration. Il est important de noter que ces organismes sont des clients avec lesquels nous avons travaillé dans le cadre d'ententes officielles. La représentation d'une organisation n'implique aucun endossement, affiliation, partenariat ou parrainage.

Dédicaces

Ce livre est dédié à notre très chère mère, Dr. Meraj Quraishi, qui a été pour nous une lumière directrice et une source constante d'inspiration. Elle nous a fait don de rêves, du courage de les poursuivre et de la capacité de les concrétiser. Elle n'a jamais cessé de croire en nous. Ce livre est un témoignage des innombrables leçons de vie qu'elle nous a enseignées. Nous dédions ce livre à son amour et à son soutien incommensurables. Merci Amma!

Ce livre est également dédié à toutes les communautés du monde qui luttent sans relâche pour la justice sociale. Il est dédié aux enfants qui vivent dans des circonstances difficiles mais rêvent toujours d'aller à l'école, aux adolescentes qui subissent des violences basées sur le genre mais qui s'efforcent toujours de parvenir à un avenir équitable, et aux femmes qui, malgré les opportunités limitées, exercent toujours leurs droits socio-économiques pour avoir des moyens de subsistance dignes. Il est dédié à tous ceux qui s'élèvent contre l'adversité pour leur dire qu'ils ne sont pas seuls !

Contenu

Avant-propos	6
Témoignages	7
À propos des cofondateurs	8
À propos de ZMQ	9
À propos du livre	10
La mission de ZMQ	10
À propos de YourStoryTeller	11
Remerciements	11
Partie I – Point de vue de praticien	13
1.1. Les défis mondiaux auxquels le monde fait face	14
1.2. La transformation numérique – Une porte de sortie	14
1.3. Justice des données – Rendre visible les communautés	16
1.4. Conception centrée sur l’humain pour parvenir à un changement social et comportemental (CSC)	18
1.5. Application des théories du changement de comportement dans les interventions de CSCC	18
1.6. Fixer des objectifs pour accomplir des changements concrets	22
1.7. Parvenir à un changement de comportement durable à l’aide de stratégies numériques	24
1.8. Variété de stratégies de communication numérique	24
1.9. Approche multiforme de mise en œuvre utilisant des stratégies numériques	28
1.10. Identifier les ingénieurs sociaux locaux pour influencer le comportement	30
1.11. Analyse des données et comportements d’utilisateurs	32
1.12. Impact à long terme, pratiques et recherches fondées sur des données probantes	32
1.13. Les communautés du Sud en tant que chercheurs	34
1.14. Le modèle de transformation numérique de ZMQ	36
1.15. Accroissement d’échelle en profondeur - Remettre en question les normes sociales grâce à la narration	36
1.16. YourStoryTeller - Modèle communautaire holistique de CCSC & Outil puissant de justice des données	38
1.17. Modèle YST – Une approche en trois volets	40
1.18. Intégration d’YST avec d’autres programmes	42
1.19. Transformer le développement mondial grâce aux collaborations	44
1.20. Nouvelles innovations dans la transformation numérique - modèle à triple impact	46

Partie II – Recueil d'études de cas

49

2.1. <i>MIRA Channel in India</i> – Chaîne mobile sur la santé maternelle et infantile	50
2.2. <i>Freedom TB in India</i> – Système mobile de notification et d'observance de la tuberculose	54
2.3. <i>Hatching Hope India Initiative</i> – Améliorer la nutrition et la production grâce à la volaille	58
2.4. <i>Vishwaas</i> – Lutter contre la pneumonie infantile en Inde	62
2.5. <i>TB Reach</i> - Intégration de MIRA à FreedomTB pour la détection des cas chez les femmes	66
2.6. <i>Sakhee</i> – Atteindre les enfants non-vaccinés dans les bidonvilles urbains	70
2.7. Didacticiel ludo-éducatif numérique sur la SDSR en Ouganda/au Rwanda	72
2.8. <i>Mawe Tatu</i> – Remettre en question les normes de genre pour renforcer l'entrepreneuriat féminin	74
2.9. BD parlantes numériques – Formation des femmes rurales à l'entrepreneuriat dans des groupes d'entraide	76
2.10. <i>Freedom HIV/AIDS</i> – Jeux sur téléphone portable pour la sensibilisation au VIH/SIDA	78
2.11. <i>MIRA Afghanistan</i> - Chaîne mobile sur la santé maternelle et infantile	80
2.12. <i>MIRA Uganda/Rwanda</i> - Chaîne mobile sur la santé maternelle et infantile	82
2.13. <i>FreedomTB Uganda/Rwanda</i> - Mobile based TB Adherence System	84
2.14. <i>Aajeevika Connect</i> -Plateforme de formation numérique sur les compétences agricoles, non-agricoles et extra-agricoles	86
2.15. <i>Kreeda Aangan</i> – Terrain de jeu numérique d'alphabétisation de niveau d'entrée pour les enfants non scolarisés	88
2.16. Fenêtre sur le Québec – Lutter contre le racisme et la discrimination à l'aide de la narration numérique	90
2.17. <i>Virtual Trap</i> – Jeu de rôle pour prévenir l'exploitation et les abus sexuels des enfants en ligne	92
2.18. <i>Odisha Gruhabikas Program</i> – Un logement pour tous	94
2.19. <i>The Game Changer</i> – Jeu de rôle interactif sur la SDSR	96
2.20. <i>Half the Sky</i> – Jeux mobiles sur des problèmes sociaux critiques pour les femmes et les filles	98
2.21. <i>Swachhta Chakra</i> – Jeu de rôle interactif sur l'assainissement et l'hygiène	100
2.22. <i>IncLudo</i> – Initiative numérique et jeux de société sur la diversité, l'équité et l'inclusion au travail	102
2.23. <i>Pet Puja</i> – Apprentissage fondé sur le jeu portant sur l'alimentation complémentaire pour les mères rurales	104
2.24. <i>INFORM</i> – Plateforme mobile pour former les enfants atteints de paralysie cérébrale et d'autisme	106
2.25. <i>Toys for Change</i> Des jouets fondés sur l'IdO pour créer une sensibilisation à la santé et un changement de comportement	108
2.26. <i>Youth-LIFE</i> – Plateforme numérique sur le développement des compétences essentielles pour les adolescents à l'école	110
2.27. <i>mHealth</i> - Formation et renforcement des capacités des agents de santé, des sages-femmes et du personnel paramédical	112
2.28. <i>Freedom Polio</i> – Programme communautaire contre la polio utilisant la technologie	114
2.29. <i>Mobile Mahatma</i> – Promouvoir les principes de non-violence, de vérité et d'égalité	116
2.30. <i>Connect-2-Climate</i> – Sensibiliser au changement climatique à l'aide de jeux et de l'apprentissage numérique	118

Avant-propos

J'ai fait la connaissance des jumeaux **Hilmi et Subhi** grâce à leur initiative de jeux sociaux & sérieux qu'ils ont développés. J'ai beaucoup aimé l'idée des jeux car elle change la donne de manière intrinsèque. Les jumeaux ont réussi à intégrer des messages sociaux dans chacun de leurs jeux, conçus pour inciter les communautés à modifier leurs comportements en leur inculquant les connaissances, attitudes et pratiques appropriées. Afin de multiplier l'impact, ils ont utilisé des outils existants comme les téléphones mobiles et y ont introduit des technologies modernes pour les optimiser davantage. Ils ont non seulement co-conçu des outils numériques avec les communautés, mais également co-conçu de nouvelles technologies qui leur permettent de transformer leurs comportements. Une autre réussite admirable est qu'ils ont fait ceci plusieurs fois - en affinant les outils et les technologies à chaque fois et en rendant plus efficaces, créant ainsi un modèle de transformation numérique éprouvé que d'autres peuvent adopter.

Dans le secteur du développement, il existe une approche plutôt coloniale/néocoloniale de l'utilisation de la technologie. ZMQ a su surmonter ceci en utilisant la technologie pour créer des solutions au cœur des communautés. Les solutions standards venant du Nord ne sont pas adaptées aux circonstances du Sud. Par ailleurs, il est fascinant de voir comment les innovations de ZMQ voyagent non seulement du Sud au Sud, ce qu'elles ont fait avec succès plusieurs reprises, mais également du Sud au Nord. Actuellement, le Nord est plus complexe que jamais. Il est confronté à de graves crises – changement climatique, pandémie, conflits, immigration, racisme systémique, crise démocratique, etc. Il est extrêmement réconfortant de voir que le Sud semble avoir des solutions à ses problèmes basées sur les connaissances autochtones et sur la collaboration étroite avec les communautés. L'approche de ZMQ pour résoudre des problèmes complexes, tant au Sud qu'au Nord, consiste à construire une capacité d'action individuelle et collective pour faire face aux urgences avant qu'elles deviennent des crises.

Afin de lutter contre les inégalités, il faut utiliser les biens publics puisqu'ils sont censés bénéficier à tous. ZMQ, grâce à ses technologies innovantes, crée des biens publics mondiaux pour les communautés en interconnectant trois catégories : les biens publics numériques puisqu'ils permettent le développement de technologies sociales; les biens publics intellectuels puisqu'ils permettent l'utilisation de processus innovants pour transformer les idées; et les biens publics naturels puisqu'ils contribuent aux causes des soins de santé, de l'éducation, de la biodiversité, de l'éducation de l'eau, etc. Historiquement, la citoyenneté a été un concept très exclusif dans lequel les citoyens ne pouvaient bénéficier que de leurs biens publics locaux. Grâce à l'utilisation de la technologie, il est désormais temps de servir les biens publics mondiaux et de transformer les citoyens locaux en ce que j'appelle les « Planetizens » ou les citoyens de la planète. Par défaut, ce concept est inclusif puisque toute personne née sur cette planète est citoyenne de cette planète. Nous devons donc créer des biens publics planétaires en créant des technologies permettant de résoudre les problèmes complexes et pouvant servir à la fois de biens publics locaux et de biens publics mondiaux.

Je considère le concept du livre « **Changer les comportements dans des contextes complexes** » comme très futuriste pour la mise en place de modèles transformateurs. Le livre n'inspirera pas seulement d'autres acteurs qui sont dédiés à changer la donne, mais montrera également un chemin concret à ceux qui tentent de résoudre les problèmes complexes de l'humanité en utilisant la technologie.

François Taddei (Ashoka Fellow), Directeur général,
Learning Planet Institute, Paris, France



@ Quentin Chevier

Témoignages



Madame Hélène Drainville, Sous-ministre adjointe aux Relations Afrique, Francophonie et affaires multilatérales, Québec

Le ministère des Relations internationales et de la Francophonie est fier d'être partenaire de ZMQ Global depuis son établissement à Montréal en 2019. Ses travaux répondent à des enjeux d'intérêt pour le Québec, notamment en matière de droits de la personne, d'égalité, de diversité, de santé et de lutte contre les changements climatiques. Ses actions innovantes contribuent concrètement à l'avancement des objectifs de développement durable des Nations Unies et à la promesse de ne laisser personne de côté. Nous souhaitons à ZMQ beaucoup de succès à l'occasion de son 25e anniversaire.



Dr. Stavia Turyahabwe, Commissionnaire adjointe, Lutte contre la tuberculose et la lèpre, Ministère de la Santé, Ouganda

«Notre collaboration avec Hilmi & Subhi et l'équipe ZMQ a abouti à l'adoption de technologies d'adhérence numérique pour les patients atteints de tuberculose en Ouganda. Leur expérience de travail avec des communautés mal desservies leur a permis d'avoir une connaissance approfondie des différentes communautés de l'Ouganda. Je suis impressionnée par la manière dont ZMQ met en œuvre les solutions contre la tuberculose avec un engagement total et une profonde compréhension des communautés. Ils ont relevé le défi de concevoir des outils numériques contre la tuberculose dans les langues locales. Je suis convaincue que leur stratégie de lutte contre la tuberculose en Ouganda contribuera énormément à l'élimination de la tuberculose en Ouganda. Nos prochaines étapes visent à rendre la solution entièrement intégrée au système ougandais pour une meilleure mise à l'échelle et une meilleure convivialité. Je félicite l'équipe pour leurs 25 ans passés à améliorer la vie des communautés grâce aux technologies numériques!»



France Brosseau, Directrice senior, Philips Foundation & Philips Foundation Impact Investments BV, Pays-Bas

À la suite de plusieurs rencontres avec Hilmi et Subhi, Montréal International a décidé, avec l'appui de ses trois partenaires gouvernementaux (le gouvernement du Canada, le gouvernement du Québec et la Ville de Montréal), de soutenir ZMQ dans la création d'un bureau à Montréal en 2019. C'était une première : une organisation internationale venant d'un pays du Sud allait s'établir à Montréal. Depuis son établissement à Montréal, ZMQ a su adapter son travail à une nouvelle audience et aux enjeux propres au Québec, dont la lutte contre le racisme fait partie, et se démarque aujourd'hui comme une organisation profondément dédiée aux enjeux de diversité et d'inclusion à l'échelle internationale. C'est un plaisir de collaborer avec eux!



Paula Gonzalez, Cadre supérieur, Engagement des secteurs souverain et privé, relations et campagnes avec les donateurs, GAVI, Genève

Gavi, the Vaccine Alliance est fier de s'associer à ZMQ via une solution innovante conçue par ZMQ pour atteindre les enfants non-vaccinés dans les bidonvilles urbains de l'Inde. ZMQ met en œuvre son approche audacieuse de collaboration avec la communauté transgenre en tirant parti de la puissance de la narration numérique pour augmenter les taux de vaccination et améliorer la confiance envers les vaccins. Nous souhaitons à ZMQ le meilleur succès alors qu'elle célèbre son 25e anniversaire à utiliser des technologies et des processus avancés pour intégrer les communautés et permettre le développement.



Amera Khan, TB REACH Officier technique, Équipe Innovation et subventions, Stop TB Partnership, Genève

«Changer les comportements dans des contextes complexes » est une ressource pratique pour ceux qui cherchent à avoir un impact positif sur les communautés grâce à des stratégies de communication pour la transformation numérique et pour le changement de comportement. L'accent mis par le livre sur les principes de la justice des données (data justice) établit des standards élevés en matière de pratiques éthiques dans le domaine du développement et de la santé publique. En fournissant des exemples de la manière dont ces principes peuvent être appliqués sur le terrain, cette ressource sera utile aux acteurs du domaine.



Margot Cooijmans, Directrice senior, Philips Foundation & Philips Foundation Impact Investments BV, Pays-Bas

En l'honneur des 25 ans de célébration de ZMQ, je voudrais exprimer ma gratitude et mon appréciation pour la quête inlassable de ZMQ qui vise à transformer les communautés rurales en Inde grâce à la numérisation. La Fondation Philips a soutenu un programme de deux ans « Vishwaas (Respiration d'espoir) », dont l'objectif est de prouver des approches innovantes et peu coûteuses pour la prévention, le diagnostic et le traitement de la pneumonie infantile. La Fondation Philips estime que grâce à l'innovation, basée sur une connaissance approfondie de la situation locale, il est possible de fournir un accès à des soins de santé de qualité capables d'améliorer la vie des communautés défavorisées. La collaboration avec ZMQ a été un bel exemple de cette conviction !



Revi Sterling, Directeur technique principal, Digital Inclusion at CARE & Professeur adjoint, Université Colombia, États-Unis

Depuis des décennies, je suis fan et défenseur de ZMQ et de son travail. Depuis le début des années 2000, beaucoup de choses ont changé dans le domaine du « développement numérique », mais ZMQ n'a fait que créer des programmes meilleurs et plus percutants et étendre leur présence à plusieurs pays. ZMQ est l'une des rares organisations fidèles à véritablement placer les participants et leurs valeurs au cœur du processus de conception. Ils sont des héros de la programmation centrée sur l'humain. Les racines profondes de ZMQ ancrées dans les principes gandhiens, l'adoption de stratégies éprouvées et l'engagement inébranlable en faveur d'une inclusion numérique équitable constituent un modèle pour tous. J'adore m'associer à ZMQ car c'est une équipe très réfléchie composée

Vision des cofondateurs de ZMQ



Les frères jumeaux, **Hilmi Quraishi et Subhi Quraishi**, sont les co-fondateurs de ZMQ, une entreprise sociale mondiale de « technologie pour le développement » fondée en 1998. Leurs études ont été effectuées à New Delhi, en Inde, et ils ont obtenu leur maîtrise en informatique en Russie. Ils avaient commencé leurs études de doctorat mais, à cause du décès malheureux de leur père, **Prof. Zaheer Masood Quraishi** (un professeur de l'université de Delhi), Hilmi et Subhi sont retournés en Inde pour se lancer dans un nouveau cheminement. Forts des valeurs gandhiennes inculquées par leur père, ils ont décidé de poursuivre la vision de leur père d'une société juste et ont conçu l'idée d'une organisation qui peut servir les défavorisés et les marginalisés, connue aujourd'hui sous le nom de **ZMQ**, portant le nom de leur père en son hommage.

Les cofondateurs de ZMQ ont été choqués de bénéficier de nombreuses opportunités. Depuis leur enfance, tous deux ont été inspirés par les travaux de divers réformateurs sociaux et éducateurs nés en Inde au cours des deux derniers siècles, parmi lesquels figurent Raja Rammohan Roy, Ishwar Chand Vidyasagar, Sir Syed Ahmad Khan, Mahatma Gandhi, Vinoba Bhave et Sunderlal Bahuguna. Les empreintes de ces réformateurs sociaux ont laissé une impression profonde dans l'esprit des cofondateurs. Il est intéressant de noter que les deux dernières décennies du XXe siècle ont été témoins de deux révolutions : la croissance de l'industrie informatique, et plus tard la révolution des télécommunications. Ces deux phénomènes ont conduit à l'évolution d'Internet, à l'augmentation du nombre de téléphones mobiles et à l'explosion des données mobiles, susceptibles de fournir des services à grande échelle. Enfin, les deux premières décennies du 21e siècle ont été témoins d'une croissance phénoménale des entreprises sociales, ce qui a donné aux cofondateurs l'opportunité de travailler dans divers secteurs pour résoudre une pléthore de problèmes sociaux grâce à l'innovation.

Hilmi & Subhi ont consacré 25 ans à favoriser **la transformation numérique des communautés rurales** et ont apporté un changement systémique substantiel en abordant des problèmes sociaux critiques afin d'améliorer la vie des communautés rurales, mal desservies et marginalisées grâce aux technologies numériques. Ils ont créé de nombreux modèles centrés sur les personnes qui sont utilisés avec succès dans le monde entier. Avec leur équipe ZMQ passionnée, les frères jumeaux ont mis en place plus de 180 campagnes de changement de comportement et développé plus de 40 solutions de changement de système à l'aide de stratégies numériques. Lauréats de plusieurs prix internationaux tels que le Prix de la transformation numérique 2018, le Prix UNESCO d'alphabétisation numérique 2017, le Finaliste de la bourse Schwab 2016 et le Prix mondial des entreprises du PNUD ; ils sont des orateurs éminents dans les forums de technologies sociales et leurs travaux sont régulièrement publiés dans les journaux et magazines du monde entier. Hilmi est également un Ashoka Fellow reconnu pour ses innovations technologiques visant à résoudre les problèmes sociaux les plus urgents du monde. Il a également été Ashoka-Globalizer à trois reprises.

À propos de ZMQ

Pionnière de **la transformation numérique des communautés rurales**, ZMQ a été fondée en 1998 en Inde pour habiliter les communautés rurales grâce à la technologie. Celle-ci leur fournit des informations en temps opportun et les connecte à des services vitaux, ce qui fait souvent la différence entre la vie et la mort. Ce concept était alors encore très naissant.

À ses débuts, ZMQ a étudié de nombreux processus et systèmes liés au développement dans les secteurs de la santé et de l'éducation. Tous ces systèmes ont été conçus il y a 40 à 50 ans. Et pendant des années, ces systèmes n'ont été que des modèles manuels « descendants » (top down) avec une approche stricte d'observation/supervision, qui a toujours rendu ces processus et solutions exclusifs (non inclusifs). Ils travaillaient de manière isolée et les publics cibles étaient traités comme de simples bénéficiaires. Fidèle à son engagement inébranlable envers sa mission, ZMQ était convaincue que le pouvoir de la technologie pourrait apporter un changement transformateur en améliorant considérablement l'accessibilité, l'abordabilité et l'efficacité des programmes sociaux. Mais il a été compris que de simplement intégrer de la technologie dans ces modèles descendants ne serait pas aussi efficace.

ZMQ a reconnu qu'une approche de « changement de système » serait nécessaire pour provoquer une transformation significative et durable au sein des systèmes complexes. ZMQ a mené une analyse complète des systèmes existants, identifié les domaines clés dans lesquels des interventions stratégiques peuvent être menées pour créer des changements substantiels et s'est engagé avec un ensemble diversifié de parties prenantes qui ont eu une influence dans le système. Fort de cet apprentissage, ZMQ a commencé à travailler sur le développement de modèles communautaires liés à la technologie qui incluent les communautés dans l'élaboration de la solution. Ceci en fait des modèles inclusifs dans lequel le public cible fait partie de la solution en tant que partie prenante. ZMQ a qualifié cette approche de modèle technologique « ascendant » (bottom-up) pour habiliter les communautés et leur donner plus de contrôle sur les informations et les services, ce qu'elles n'avaient jamais eu auparavant. C'est exactement ce dont rêvait ZMQ : établir un modèle décentralisé qui répartit le pouvoir et la prise de décision entre les différents participants et qui, en fin de compte, influence le résultat du système. C'est pourquoi ZMQ est également appelée une organisation de « **technologie pour le développement** » basée sur le « modèle gandhien ».

Aujourd'hui, en 2023, ZMQ célèbre les 25 ans de sa mission de « transformation numérique des communautés rurales ». Ayant travaillé dans le domaine de la « technologie pour le développement » pendant ces années, ZMQ a réussi à construire des modèles équitables, inclusifs et durables. Ils utilisent la technologie en concevant, développant et mettant en œuvre des modèles de développement adoptant une nouvelle approche de changement de système pour améliorer la vie des communautés rurales et marginalisées à travers le monde. Au cours de ces années, ZMQ a réalisé plus de 180 campagnes de changement de comportement et développé plus de 40 solutions de changement de système, impactant jusqu'à présent plus de 220 millions de personnes à travers le monde.

En tant qu'organisation du Sud, ZMQ dispose d'un centre de « recherche et développement » en Inde, d'une branche de mise en œuvre en Afrique et d'une organisation internationale à but non lucratif au Québec (Canada) pour reproduire et mettre à l'échelle ses modèles éprouvés et testés dans le cadre de coopérations Sud-Sud dans divers pays à revenu faible et intermédiaire. Beaucoup de ces modèles ont déjà été mis en œuvre dans des pays comme l'Ouganda, le Rwanda, l'Afghanistan, l'Éthiopie et la République démocratique du Congo.

À propos du livre

Changer les comportements dans des contextes complexes célèbre une étape remarquable : 25 ans de la mission de ZMQ de « transformation numérique des communautés rurales ». Le livre emmène ses lecteurs à travers les 25 années d'engagement inébranlable de ZMQ pour améliorer la vie des communautés rurales, mal desservies et marginalisées et à promouvoir la justice sociale en exploitant les innovations sociales dans des contextes complexes. Les contextes complexes font référence à des environnements caractérisés par de multiples facteurs et dynamiques interconnectés qui influencent le comportement et les résultats des individus, des communautés et des systèmes. Outre les contextes ayant un accès limité aux ressources essentielles et dépourvus de soins de santé, d'éducation, d'assainissement, d'eau potable et d'autres services de base adéquats (appelés contextes à faibles ressources) ; Les contextes complexes incluent également les crises sanitaires mondiales, l'urgence climatique, les environnements urbains/périurbains et les zones de conflit. Ce livre est divisé en deux parties.

La première partie de ce livre est un ***Point de vue de praticien*** basé sur les expériences réelles des deux cofondateurs. Elle partage des idées et des stratégies qui ont été testées et prouvées efficaces dans des programmes visant à favoriser des comportements positifs. C'est un témoignage des défis rencontrés, des obstacles surmontés, des succès obtenus et des leçons tirées des échecs.

La deuxième partie de ce livre est un ***Recueil d'études de cas*** basé sur 30 cas marquants issus des travaux de Communication pour le changement social et comportemental (CCSC) de ZMQ au cours des 25 dernières années implémentés dans différentes zones géographiques du monde – l'Asie, l'Afrique et l'Amérique latine. L'ensemble diversifié d'études de cas avec des horizons, des cultures et des expériences variés donne un meilleur aperçu de la résolution efficace des problèmes. Les défis et l'approche d'atténuation abordés dans différents programmes peuvent être appliqués à un large éventail de contextes et de zones géographiques. L'intersectionnalité des facteurs sociaux, économiques et environnementaux des différents programmes peut aider à développer des stratégies solides pouvant être appliquées aux initiatives futures.

En tant que co-auteurs de ce livre, nous adressons nos remerciements aux lecteurs. Nous espérons qu'en partageant nos expériences, ils seront équipés des outils et connaissances nécessaires pour adopter la Communication pour le changement social et comportemental dans leur propre initiative afin d'autonomiser les communautés rurales et d'améliorer leur vie.

La mission de ZMQ

La mission de ZMQ est de créer une société équitable et juste. Ceci peut être réalisé en utilisant des stratégies de CCSC (**Communication pour le changement social et comportemental**) au niveau local, qui constituent un outil puissant pour réduire les inégalités, créer des communautés inclusives et promouvoir la justice sociale. La CCSC garantit que les communautés aient accès à des informations pertinentes qui sont essentielles pour prendre des décisions éclairées. Les campagnes de CCSC peuvent remettre en question et transformer les normes et pratiques sociales qui perpétuent les inégalités en mettant en avant des modèles positifs et en partageant des histoires de changement qui peuvent faire évoluer les attitudes, les croyances et les comportements vers des pratiques plus inclusives et plus justes. La CCSC s'attaque également aux obstacles systémiques qui contribuent aux inégalités en les mettant en évidence, en amplifiant les voix marginalisées et en plaidant pour un changement de politique et de système, ce qui aboutit à l'amélioration de la vie des communautés. En outre, ZMQ utilise efficacement l'approche CCSC pour la formation et le renforcement des capacités dans divers contextes, améliorant ainsi les connaissances et les compétences des participants. Elle implique les participants dans le processus d'apprentissage, permet de suivre les progrès et améliore leur capacité d'apprentissage et le développement de leurs compétences.

À propos de YourStoryTeller

Avec des années de recherche, de développement et de mise en œuvre pratique sur le terrain ; ZMQ a mis au point un outil-stratégie de CCSC robuste appelé YourStoryTeller, un puissant outil de justice des données utilisé au dernier kilomètre pour collecter des histoires petites mais authentiques basées sur les expériences vécues des communautés, incluant leurs témoignages de succès et d'échecs et de leurs forces et défis.

La Dr. Ilmana Fasih est la co-fondatrice du programme YourStoryTeller. Elle est médecin et a travaillé comme professionnelle de la santé, accumulant plus de 25 ans d'expérience en pratique clinique. Elle travaille à ZMQ depuis plus de 12 ans en tant que conseillère technique. Elle est également directrice de Diversité, Équité et Inclusion (DEI) chez ZMQ Global.



Remerciements

En cette occasion spéciale, nous exprimons notre profonde gratitude à nos incroyables communautés à travers le monde – celles qui nous ont confié leurs histoires et qui ont trouvé soulagement et espoir grâce à nos services. Leur résilience et leur courage nous inspirent à aller de l'avant, et leurs témoignages nous donnent plus de force et de détermination pour avoir un impact encore plus grand dans les années à venir.

Avec une immense gratitude, nous reconnaissons le dévouement et l'esprit inébranlable de notre personnel, de nos équipes sur le terrain, de nos parties prenantes, de nos partenaires, de nos donateurs et de nos sympathisants qui ont été à nos côtés tout au long de ce parcours remarquable. Nous exprimons également notre sincère gratitude envers nos équipes élargies de bénévoles, d'agents de santé communautaires, de sages-femmes et d'experts en santé qui ont travaillé sans relâche avec nous pour mettre en œuvre des programmes dans de différentes zones géographiques. À travers de nombreuses initiatives, projets et actions de transformation, nous avons pu améliorer la vie de millions de personnes. Les efforts inlassables de ZMQ ont contribué à combler les écarts, à briser les barrières et à offrir des opportunités à ceux qui en ont le plus besoin. **Jasdev Singh** est un directeur chez ZMQ. Il y travaille depuis plus de 20 ans et dirige l'équipe de conception d'interface-utilisateur. Enfin, nous souhaitons remercier nos familles pour leur soutien constant, leurs encouragements et leur compréhension dès le début de ce voyage. Nous tenons particulièrement à remercier **Sabina** (l'épouse de Hilmi) et **Sumbul** (l'épouse de Subhi) pour leur confiance en nous qui ont été notre pilier de force tout au long du processus.



Alors que nous méditons sur les 25 dernières années, ZMQ célèbre les nombreuses étapes qu'elle a accomplies - depuis les programmes pionniers innovants, à la collaboration avec des organisations et des parties prenantes partageant les mêmes valeurs et jusqu'à la création de modèles de changement de système. Notre impact collectif a été profond et durable. À mesure que nous progressons, nous continuerons à adopter les principes qui nous ont guidés jusqu'à présent. Nous resterons déterminés à défendre la dignité de chaque individu, à favoriser l'inclusion et à aborder les défis systémiques qui perdurent afin de créer un monde plus juste et plus compatissant.



Partie I

Point de vue de praticien

1.1. Les défis mondiaux auxquels le monde fait face

Les dernières décennies ont vu des améliorations significatives dans les soins de santé, notamment en matière de prévention et de traitements. Cependant, le rythme actuel du progrès est encore insuffisant pour atteindre les objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies, un appel universel à l'action pour créer un monde plus juste et équitable d'ici 2030. La COVID-19 a ralenti davantage le rythme du développement et modifié la trajectoire de la croissance. Plus de 1,3 milliard de personnes vivent toujours dans la pauvreté, dont une majorité de femmes et d'enfants. En outre, nous constatons des cas supplémentaires de tuberculose et de paludisme (malaria). L'interruption généralisée des programmes de vaccination de routine a exposé plus d'enfants au risque de contracter des maladies mortelles mais évitables par la vaccination. La récente épidémie de rougeole en est un exemple. En plus de cela, davantage de personnes sont retombées dans la pauvreté. De manière générale, plus de travail est nécessaire en matière d'équité entre les sexes et pour les droits des filles et des femmes. Enfin, le changement climatique en soi constitue un défi herculéen qui touche tous les aspects de l'existence humaine. Le changement climatique ne concerne pas seulement le réchauffement climatique, les inondations fréquentes ou les sécheresses prolongées. Elle a également un impact dévastateur sur la sécurité alimentaire, l'épuisement des ressources, la migration climatique et l'aggravation de la pauvreté, augmentant ainsi les conflits régionaux et mondiaux. Les communautés marginalisées seront les cohortes les plus touchées par les calamités liées au climat.

La connectivité numérique et les technologies émergentes comme l'IdO et l'IA offrent de nouvelles opportunités pour faire progresser le bien-être des communautés. Bien qu'ils introduisent le risque de remettre en question les systèmes et approches présents ; le changement reste inévitable. Aujourd'hui, avec une population de 8 milliards d'habitants, le monde est confronté à des défis beaucoup plus nombreux que jamais. Entre autres, les ressources sont déjà exploitées à leurs limites. Au cours des 30 prochaines années, la population de nombreux pays, notamment en Afrique subsaharienne, est prévue de doubler. Cela exercera une pression supplémentaire sur des ressources déjà limitées et sur des défis existants tels que le manque de soins de santé, l'analphabétisme, la pauvreté, les vulnérabilités climatiques et de nombreuses autres inégalités. Les technologies numériques offrent de nouvelles opportunités de connexion avec les communautés du dernier kilomètre, tel que l'apport d'une nouvelle méthode de conception de solutions utilisant une approche ascendante (bottom up). Alors que les perturbations et les évolutions se poursuivent, les gouvernements, les agences internationales et la société civile doivent réfléchir à de nouvelles stratégies numériques pour intégrer et connecter les communautés, et ainsi réduire les disparités. Nous sommes assis sur une bombe à retardement. Il faut agir maintenant.

1.2. La transformation numérique – Une porte de sortie

Le siècle passé, en particulier les 2-3 dernières décennies, a été témoin d'un changement de paradigme dans le secteur du développement avec l'évolution de l'entrepreneuriat social, l'avènement des technologies numériques et l'utilisation d'approches innovantes pour résoudre les



problèmes sociaux. La technologie mobile offre un moyen efficace d'apporter des solutions et des services durables aux populations des pays en développement. Avec des téléphones bon marché et une pénétration croissante des réseaux de téléphonie mobile à l'échelle mondiale, des milliards de personnes qui n'avaient jamais eu un accès régulier à un ordinateur ou à une ligne fixe à leur domicile utilisent désormais des appareils mobiles comme outils quotidiens de communication et de transfert de données. Il y a aujourd'hui plus de 5,5 milliards d'utilisateurs mobiles dans le monde et 83 % des adultes des pays en développement possèdent un téléphone mobile. Cette ressource fournit une nouvelle approche se servant d'un modèle ascendant (bottom up) pour concevoir des solutions centrées sur les personnes. Les communautés, qui n'étaient que de simples bénéficiaires dans l'ancien modèle, sont désormais des acteurs clés dans la conception et la conduite de leur propre changement. Cela leur donne également l'occasion d'avoir la charge de la mise en œuvre et d'acquérir un sentiment de possession. La technologie numérique peut non seulement transformer les économies, mais aussi leur donner du pouvoir.

Les nouvelles technologies sont en train de transformer la manière dont les communautés et les sociétés dans leur ensemble vivent, apprennent, travaillent et se connectent les unes aux autres. La COVID-19 a, par défaut, accéléré la transformation numérique et démontré comment les outils numériques pouvaient sauver les communautés. Le monde doit rapidement s'adapter à utiliser les nouvelles technologies afin d'aborder les défis mondiaux les plus urgents et de réaliser un avenir numérique partagé. Les pays, les organisations internationales, les entreprises, les communautés de recherche et la société civile ont tous un rôle à jouer.

1.3. Justice des données – Rendre visible les communautés

Avec la transformation numérique croissante, en particulier le phénomène des données générées par l'utilisation d'appareils et de services technologiques, la disponibilité de données numériques reflétant le développement humain et économique a augmenté. Ces données ont d'énormes implications sur la façon dont les communautés sont perçues et traitées. Malgré l'immense disponibilité des données numériques ; le pouvoir des données de trier, catégoriser et intervenir n'a pas encore été explicitement lié à un programme de justice sociale. La révolution actuelle des données à laquelle nous assistons n'est que technique. Il est nécessaire d'établir une justice en matière de données fondée sur les principes de visibilité, d'engagement avec la technologie et de lutte contre la discrimination. La production de données numériques contribue collectivement à l'équité par la manière dont elles rendent les communautés visibles, elles les représentent et ultimement la manière dont les communautés sont traitées.

Les données numériques ont la capacité innée de fournir une allocation équitable des ressources (justice distributive), en rendant visibles les communautés marginalisées. Lorsqu'elle travaille au dernier kilomètre, ZMQ se concentre sur l'amélioration de l'autonomie, de la justice sociale et de la prise de décision participative des communautés locales. L'organisation utilise les principes fondamentaux de la justice des données, selon lesquels les données doivent rendre visibles les besoins, les défis et les forces de la communauté ; être représentatives de la communauté ; et

**Justice
des
données**

**Non-
discrimination**

**Engagement
avec la
technologie**

Visibilité

**Capacité à
contester
les biais**

**Partager les
bénéfices
des données**

**Accès à la
représentation**

**Prévenir la
discrimination**

**Autonomie dans
le choix des
technologies**

**Confidentialité
des informations**



traiter cette dernière de manière à promouvoir son autodétermination. Les principes sont basés sur une recherche participative communautaire qui positionne les membres de la communauté comme des experts car ils ont déjà la capacité de mener des investigations systémiques sur leurs propres expériences vécues. Lorsque nous bâtissons un monde dans lequel chacun a la capacité de participer, nous serons également en mesure de trouver des solutions qui conviennent à tous.

1.4. Conception centrée sur l'humain pour parvenir à un changement social et comportemental

Le comportement est un phénomène complexe influencé par de multiples facteurs. Il y a cinquante ans, l'approche du travail communautaire était descendante : elle livrait des programmes de sensibilisation uniformes basés sur l'IEC (Informer, Éduquer & Communiquer) dans le but d'obtenir un changement de comportement. On pensait alors que la bonne information conduirait au bon changement. Mais les preuves ont démontré que les connaissances, la prise de conscience ou les attitudes ne se traduisent pas toujours en actions ou en pratiques. Bien que la sensibilisation soit un élément important pour créer un changement, il existe de nombreux autres facteurs qui influencent le changement de comportement. Au fil du temps, l'approche IEC a évolué vers un modèle de changement social et comportemental (CSC) plus robuste. Cette approche est guidée par une compréhension écologique exhaustive qui englobe le changement à plusieurs niveaux : individuels, sociétaux (socio-économiques), structurels et environnementaux, pour créer une influence maximale dans l'obtention des comportements souhaités.

Au cours des deux dernières décennies, la conception centrée sur l'humain a évolué pour générer des programmes percutants capables de résoudre des problèmes sociaux complexes. Il s'agit d'une approche ascendante qui contraste avec l'approche descendante existante. Cette dernière consiste à créer des interventions principalement basées sur le point de vue des chercheurs, des professionnels ou des dirigeants en charge du système. L'approche ascendante renforce l'idée que les communautés locales ont une meilleure compréhension de leurs défis et de ce à quoi elles sont confrontées depuis des années. En tant qu'outil social puissant, la conception centrée sur l'humain exploite les connaissances et les innovations des communautés pour lesquelles la solution est conçue. Les programmes CSC bénéficient d'une conception centrée sur l'humain puisqu'ils comprennent naturellement le système au niveau micro. Ceci aide à recueillir des informations approfondies sur les communautés et leurs défis. La conception centrée sur l'humain peut certainement créer de meilleurs résultats dans n'importe quel programme CSC, car elle augmente non seulement la qualité du changement de comportement, mais facilite également un plus grand sentiment de possession au sein des communautés, même quand les programmes arrivent à leur fin.

1.5. Application des théories du changement de comportement dans les interventions de CCSC

Les programmes de santé publique efficaces reposent sur une compréhension approfondie des comportements liés à la santé et du contexte dans lequel ils surviennent. Il est important de comprendre les théories pertinentes du changement de comportement pour concevoir des



interventions efficaces qui conduisent à une amélioration des comportements en matière de santé. La science et l'art d'utiliser les théories du comportement en matière de santé reflètent une combinaison d'approches, de méthodes et de stratégies issues des sciences sociales et de la santé. Ces dernières sont utilisées pour le développement, la mise en œuvre et l'évaluation des interventions de promotion de la santé. D'autre part, de nombreux facteurs sociaux, culturels et économiques contribuent au développement, au maintien et au changement des comportements liés à la santé. Une théorie aide à présenter une manière systématique pour comprendre les événements, les comportements et les situations.

Il existe plusieurs théories et modèles utilisés dans les interventions de santé publique. Aucune théorie ou cadre conceptuel ne domine la recherche ou la pratique en matière de promotion et d'éducation à la santé. Certains des modèles théoriques de comportement en matière de santé les plus largement utilisés sont le modèle des croyances relatives à la santé (Health Belief Model), les stades du changement (modèle transthéorique), la théorie sociale cognitive (TSC) et le modèle socio-écologique (MSE).

Le « modèle des croyances relatives à la santé » est utilisé pour expliquer et prédire les comportements liés à la santé, particulièrement en ce qui concerne le recours aux services de santé. Il a évolué pour répondre aux nouvelles préoccupations en matière de prévention et aux comportements associés au mode de vie tels que les comportements sexuels à risque. Ce modèle suggère qu'un stimulus doit être présent afin de déclencher le comportement favorable à la santé.

Le « modèle transthéorique - Stades du changement » reconnaît que les gens se situent à de différents stades de volonté par rapport à l'adoption de comportements sains. Les changements à long terme dans les comportements liés à la santé impliquent de multiples actions et adaptations au fil du temps. Certaines personnes peuvent ne pas être prêtes à tenter des changements, tandis que d'autres peuvent déjà avoir commencé à mettre en œuvre des changements dans leur tabagisme, leur régime alimentaire, leurs niveaux d'activité, etc.

La « théorie sociale cognitive » (TSC) souligne que le comportement humain est basé sur trois facteurs : les facteurs personnels, les influences environnementales et le comportement, qui interagissent continuellement les uns avec les autres. Elle suggère que les gens apprennent non seulement à travers leurs propres expériences, mais aussi en observant les actions des autres et les résultats de ces actions. La théorie utilise des personnes modèles et des renforcements pour promouvoir des comportements sains.

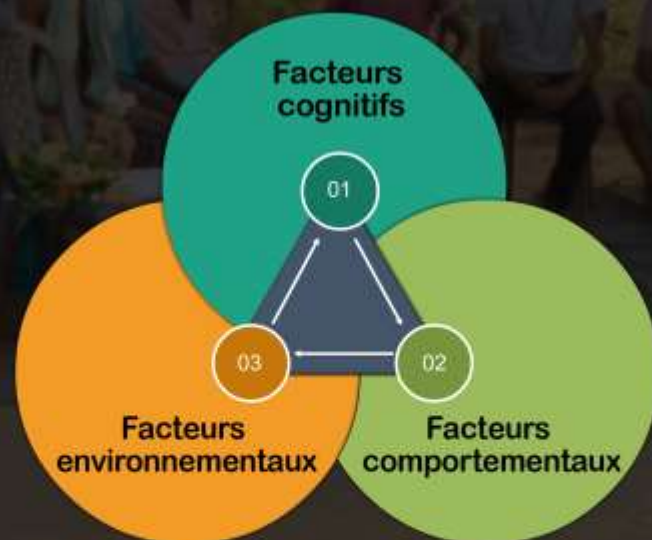
Le « modèle socio-écologique » fournit des conseils pour développer des programmes réussis dans des environnements sociaux. Il met l'accent sur plusieurs niveaux d'influence tels que l'individu, la famille, la communauté et la structure. Elle suggère que créer un environnement propice au changement facilite l'adoption de comportements sains. Une intervention efficace doit développer des messages et des activités qui influencent les quatre niveaux de ce modèle, en maximisant les facilitateurs et en limitant les obstacles.



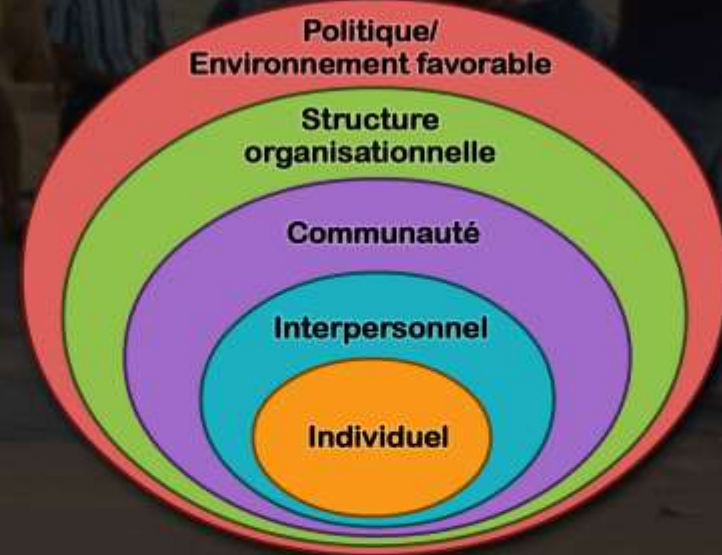
Modèle des croyances relatives à la santé



Stades du changement



Théorie sociale cognitive



Modèle socio-écologique

Le choix d'une théorie appropriée doit commencer par l'identification du problème, de l'objectif et des unités de pratique, et non immédiatement par la sélection d'un cadre théorique parce qu'il est intrigant ou familier. Il faut commencer par un modèle logique du problème et travailler à rebours pour identifier des solutions potentielles. Comme chaque théorie possède sa contribution unique, des interventions efficaces sont construites en combinant plusieurs théories. ZMQ s'inspire des différentes théories de changement de comportement et de communication, ce qui joue un rôle vital dans le développement d'interventions solides et durables. Il reste que l'essentiel de toute intervention réside néanmoins dans une bonne compréhension du public cible. Il n'y a absolument aucun substitut à ceci.

1.6. Fixer des objectifs pour accomplir des changements concrets

Lors de la mise en place d'un programme de CCSC, il est important de développer un outil de planification, souvent appelé modèle logique, qui explique la réflexion derrière la conception du programme et qui démontre comment des activités spécifiques du programme peuvent conduire aux résultats souhaités. L'objectif de tout programme de CCSC est d'identifier un comportement de santé spécifique à changer, puis de fixer des objectifs, d'établir un plan réalisable et d'effectuer une auto-surveillance. Ce changement peut être mesuré au fil du temps grâce à des indicateurs qui sont utilisés pour créer des objectifs, suivre les changements de manière progressive et mesurer les résultats à la fin du programme. Un programme peut utiliser de nombreux indicateurs pour évaluer les différents types et niveaux de changement résultant de l'intervention au sein du public cible tels que dans les connaissances, les attitudes et les comportements en matière de santé. Les indicateurs se répartissent en trois étapes. Premièrement, il y a les Intrants qui se définissent comme les ressources et contributions qui entrent dans un programme. Puis, il y a les Extrants qui sont les activités et produits qui atteignent le public cible. Finalement, il y a les Résultats qui indiquent les résultats ou les changements qui se produisent dans le public cible. Les intrants et les extrants sont les indicateurs de suivi (ou de progrès) qui fournissent des informations sur la portée et la qualité des activités mises en œuvre. Tandis que les résultats sont les indicateurs d'évaluation (ou de performance) qui mesurent les changements qui constituent la progression des résultats. Un moyen efficace de développer des indicateurs de haute qualité consiste à utiliser les critères SMART. Ces derniers sont 5 indicateurs : spécifique, mesurable, réaliste, pertinent et temporellement défini.

Servant de point de comparaison, un point de référence (baseline) est établi dans un programme pour reconnaître les connaissances, les attitudes et les comportements du public cible avant la mise en œuvre du programme. Afin de définir la destination finale du programme, un point cible (endline) est également établi pour déterminer quels changements doivent être observés dans le programme pour refléter les progrès. Des objectifs réalistes sont fixés en tenant compte des données de référence, en organisant des discussions de groupe, en examinant les dernières recherches et en identifiant les informations pertinentes provenant de programmes similaires mis en œuvre dans des conditions comparables. Afin de suivre le progrès d'un programme de CCSC, il est important de déterminer la fréquence à laquelle les données doivent être collectées. La fréquence de collecte des données dépend principalement du coût ainsi que de la durée du programme. Au moins une série de collecte de données devrait avoir lieu entre la ligne de base et la ligne finale, celle-ci est connu sous le nom de ligne médiane.

Intrants

- Temps
- Argent
- Partenaires
- Équipement
- Installations

Extrants

- Ateliers
- Publications
- Journées sur le terrain
- Démonstration d'équipement

Résultats initiaux

Changements à court terme:

- Connaissance
- Capacités
- Attitude
- Motivation
- Conscience

Résultats intermédiaires

Changements à moyen terme:

- Comportements
- Pratiques
- Politiques
- Procédures

Résultats ultimes

Changements à long terme:

- Environnement
- Conditions sociales
- Conditions économiques
- Conditions politiques

En définissant des attentes claires à l'égard d'un programme de CCSC, on peut créer une fondation solide pour réussir le changement comportemental. Certains des facteurs qui déterminent le succès d'un programme de CCSC sont l'élaboration de messages clairs et convaincants, l'utilisation de théories comportementales appropriées, la création de matériels de communication visuellement attrayants, l'identification de canaux de communication, la conduite de séances d'engagement communautaire, l'établissement de partenariats avec des parties prenantes pertinentes, l'allocation de budgets adéquats, l'élaboration d'échéanciers et l'adaptabilité à travers le programme. Tout cela a été discuté dans ce livre à différents endroits. La mise en place d'indicateurs appropriés est cruciale pour le succès de tout programme de CCSC, car ils aident à suivre les progrès, à identifier les problèmes et à les résoudre promptement pour améliorer le programme. Bref, ils garantissent de meilleurs résultats dans l'accomplissement de changements concrets.

1.7. Parvenir à un changement de comportement durable à l'aide de stratégies numériques

Le changement de comportement ne se limite pas aux réalités sociales, culturelles ou économiques. L'espace physique lui-même, le paysage, l'environnement naturel et même les technologies qui entourent les gens l'influencent également. Les technologies numériques permettent une compréhension plus approfondie des problèmes et défis socio-économiques des communautés, facilitant ainsi la mise en œuvre de solutions centrées sur l'humain. Les téléphones mobiles ont non seulement permis d'améliorer l'accessibilité, l'abordabilité et l'efficacité des programmes sociaux, mais ont également ouvert un processus interactif à double sens où les communautés participent à l'élaboration des décisions qui ont un impact sur leur vie. Ceci renforce la voix des communautés et leur permet de maintenir des comportements positifs.

ZMQ développe des stratégies et des outils de Communication pour le changement social et comportemental (CCSC) depuis 25 ans. Ils sont adaptables, reproductibles et évolutifs à une variété de problèmes sociaux et de zones géographiques avec des contextes démographiques larges. Ils sont élaborés et diffusés dans les langues régionales en gardant intact le contexte culturel et les sensibilités des communautés où ils sont mis en œuvre.

ZMQ utilise une approche centrée sur les personnes tout en utilisant la communication numérique pour le développement (dC4D). L'organisation utilise une variété d'outils et de stratégies de communication qui peuvent être facilement utilisés par les communautés dans le but de sensibiliser, d'acquérir des connaissances, de changer les comportements, de générer de la demande et de développer des compétences. Certaines des stratégies sont telles que décrites dans les prochains chapitres.

1.8. Variété de stratégies de communication numérique

ZMQ développe une variété d'outils numériques combinés à différentes stratégies de communication pour fournir des solutions puissantes à la Communication pour le changement social et comportemental. Certains de ces outils sont explorés ci-dessous.



Le storytelling numérique:

ZMQ utilise efficacement la narration numérique pour aborder divers problèmes sociaux des communautés. Il existe deux approches différentes de narration. La première est une narration linéaire qui aborde directement les problèmes sociaux sous la forme d'une histoire séquentielle utilisant une superposition de voix (voice over) et une animation qui sont adaptées localement. Il s'agit d'une approche privilégiée pour les communautés peu alphabétisées car elle est facile à naviguer. L'autre approche est une stratégie d'arbre de décision qui présente plusieurs scénarios sur un problème social que les utilisateurs peuvent explorer. Chaque scénario comporte un parcours alternatif et des différentes fins qui permettent aux utilisateurs de comprendre la conséquence de chacune de leurs actions. Cette approche permet donc aux utilisateurs d'apprendre de leurs décisions et de leurs résultats, inculquant ainsi un changement de comportement durable.

Jeux interactifs basés sur des jeux de rôle:

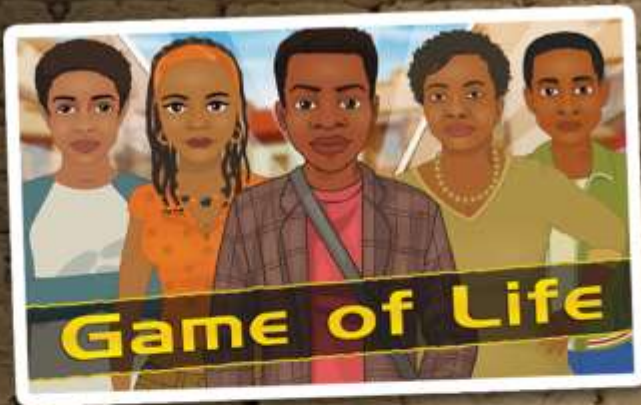
ZMQ utilise les jeux de rôle comme moyen efficace de créer un changement de comportement. Grâce à cette approche, diverses situations réelles remplies de défis reflètent le véritable environnement de l'utilisateur. Les utilisateurs sont mis dans des situations de tests et sont confrontés à des défis pour résoudre les problèmes. Des études ont montré que les humains adoptent bon nombre de leurs valeurs et comportements de leurs personnes-modèles. ZMQ a étudié intensivement les tendances comportementales de ses jeux précédents et a lancé de nouveaux genres de jeux pour continuer à apprendre sur ces dernières. Un aspect commun qui a été maintenu parmi tous ces jeux est l'interaction avec divers scénarios du monde réel dans un environnement de jeu sans risque. ZMQ a nommé cette stratégie le modèle de « réduction des risques dans le monde réel » à travers un environnement virtuel.

Outils de formation numérique (m-Training) basés sur le divertissement ludo-éducatif:

ZMQ utilise avec succès le divertissement éducatif (ludo-éducation) comme stratégie pour résoudre des problèmes sociaux et comportementaux critiques. Cette approche est un instrument médiatique éprouvé qui a démontré une capacité unique à sensibiliser un grand nombre de personnes et à les motiver à adopter de nouveaux comportements. Il est également utilisé pour le renforcement des capacités et la formation. Les outils sont généralement interactifs avec un pré-test et un post-test pour évaluer l'évolution des connaissances, des attitudes et des pratiques des utilisateurs. Parfois, des films d'animation interactifs sont également utilisés à des fins de formation et de sensibilisation. La présentation des outils est basée sur la stratégie ludo-éducative de ZMQ, lancée par Sabido, un réalisateur de télévision mexicain qui a utilisé le divertissement éducatif pour provoquer un changement de comportement.

Jouets et appareils portables basés sur l'IdO:

ZMQ utilise des outils basés sur l'Internet des objets (IdO) pour diffuser des messages sociaux aux communautés. Des informations personnalisées sont diffusées en fonction du profil et des besoins de l'utilisateur. Ces outils collectent également des données auprès des communautés. ZMQ a utilisé avec succès des jouets basés sur l'IdO pour la communication sur la santé, comme les calendriers de vaccination, les soins prénatals et d'autres maladies. Quelques exemples de réussite sont ceux de Mama Toys et de Tika Toys utilisés dans les programmes



MIRA en Inde, en Ouganda et en Afghanistan. ZMQ utilise également des appareils portables pour promouvoir la santé et le bien-être à l'aide d'appareils et d'applications tels que des moniteurs de santé, des trackers de fitness et des aides à l'analyse qui sont adaptés pour une détection continue et pour fournir des commentaires. Les données générées par les appareils portables agissent à la fois comme facteur de motivation et comme influence sociale dans l'adoption de comportements nouveaux et sains.

1.9. Approche multiforme de mise en œuvre utilisant des stratégies numériques

Les programmes sociaux réussis ont une approche de mise en œuvre comportant de multiples facettes. Il est important d'identifier toutes les ressources disponibles telles que les équipes, les communautés, les outils numériques et le matériel IEC. Une équipe de programme solide en place, du coordinateur principal aux coordinateurs communautaires, en passant par les mobilisateurs communautaires et les formateurs, est la clé du succès. La stratégie de mise en œuvre à multiples facettes comprend différentes activités telles qu'une enquête de base, des réunions communautaires, des ateliers, des discussions de groupe ciblées, des formations, la mobilisation communautaire, des activités de porte-à-porte, l'engagement avec diverses parties prenantes, la stratégie finale, l'évaluation. Ces activités peuvent différer d'un programme à l'autre.

ZMQ utilise une approche mixte de diffusion avec des campagnes à la fois numériques et non numériques. Les outils numériques comprennent des histoires numériques, des jeux de rôle, des boîtes à outils m-Training (formation mobile) et même des jouets basés sur l'IdO. Pour les promotions non numériques, de nombreux supports imprimés tels que des bannières, des affiches, des dépliants et même des panneaux d'affichage sont développés. Comme la majorité des bénéficiaires sont peu alphabétisés, il est inévitable de rencontrer les communautés en personne pour procéder à la diffusion. Nous essayons d'identifier autant de groupes et de réseaux humains que possible et de les atteindre physiquement. Par exemple, en travaillant sur la SDSR ; des ateliers sont organisés dans les écoles, les organisations communautaires, les clubs de jeunes, les foyers et même dans les orphelinats, les salons et les bars. Dans tous ces ateliers, des campagnes numériques et non numériques sont menées. Nos programmes identifient également les lieux de forte fréquentation tels que les arrêts de bus, les marchés locaux, les foires de village, les camps médicaux et bien plus encore afin de collaborer avec autant de membres de la communauté que possible. Dans de tels scénarios, des stands et kiosques personnalisés sont installés où le matériel imprimé est promu et les outils numériques sont également diffusés.

L'un des moyens les plus efficaces d'intervention ciblée à l'aide d'outils numériques consiste à effectuer des visites porte-à-porte menées par des mobilisateurs communautaires auprès des communautés. Le mode de diffusion en groupe à travers des ateliers est un autre mode d'intervention ciblée où les outils numériques sont diffusés. L'une des innovations en mode groupe marquantes dans les contextes à faibles ressources menées par ZMQ s'appelle MIRA Theatre. Le théâtre MIRA est un cinéma local doté d'une verrière thématique et d'un écran de télévision alimenté par l'énergie solaire. Des histoires numériques et des programmes de m-Training sont projetés dans le théâtre MIRA qui est



installé à différents endroits du village pour une sensibilisation de masse, des promotions et des formations. 3 à 4 visualisations du Théâtre MIRA ont lieu chaque jour et les membres de la communauté sont invités à voir le contenu numérique. Cette méthode s'est avérée très efficace pour une diffusion et une sensibilisation massives et elle est suivie par un groupe de discussion. Le Théâtre MIRA est également utilisé comme « classe intelligente ». De plus, les outils numériques peuvent être mis à disposition via l'App Store et YouTube et être téléchargés via un code QR.

Nous utilisons également des moyens de diffusion traditionnels tels que les auto-campagnes où une promotion thématique est menée à l'aide d'un véhicule mobile (auto ou camion) diffusant des messages audio. Il y a également des pièces de théâtre de rue où des troupes professionnelles jouent des pièces de théâtre dans les rues par la conversion des histoires numériques. Puis, il y a des campagnes radio où des programmes radio sont diffusés en convertissant des histoires numériques en histoires audio qui sont suivies d'une discussion avec des experts en la matière. Il existe d'autres moyens de diffusion pour augmenter la portée du message, tels que des réunions avec des parties prenantes et des agrégateurs ainsi que l'alignement sur des programmes existants.

1.10. Identifier les ingénieurs sociaux locaux pour influencer le comportement

La mise en œuvre au dernier kilomètre comporte ses propres défis liés à des facteurs sociaux, culturels ou économiques. Les groupes communautaires peuvent être peu alphabétisés, défavorisés, marginalisés, pauvres, tribaux, difficiles à atteindre, etc. Beaucoup d'entre eux peuvent avoir été historiquement exclus, notamment ceux marginalisés par des facteurs tels que la race, la caste, la religion, l'orientation sexuelle, la richesse et le statut d'immigration. De plus, il peut certainement y avoir une intersection de plusieurs facteurs. Même si ces groupes vivent dans des conditions extrêmes, il peut être très difficile de les influencer et de provoquer un changement. Lors de la conception de toute intervention de changement de comportement social, il est important de déterminer quels groupes sont marginalisés et pourquoi ils le sont ainsi que de développer une compréhension de leur paysage. Il est également utile d'étudier leur expérience antérieure, s'ils en ont, en matière d'engagement avec des gouvernements locaux et/ou tout autre programme social.

Il est très important de comprendre le pouvoir des ingénieurs sociaux de confiance – leaders communautaires, influenceurs, chefs religieux ou champions, qui peuvent aider à construire une relation avec la communauté. Ils contribuent sans doute à renforcer l'impact des programmes sociaux. Le rôle d'un leader communautaire n'est pas de résoudre tous les problèmes de la communauté mais plutôt de travailler avec les membres de cette dernière, de les mobiliser, de faciliter les processus de résolution de problèmes et de prise de décision et d'innover au profit de la communauté. Selon la situation, les ingénieurs sociaux ou les influenceurs peuvent appartenir au même groupe ou à des couches différentes de la société. Certains des ingénieurs sociaux sont des chefs religieux, des guérisseurs traditionnels (comme les charlatans), des éducateurs (comme les enseignants), des prestataires de santé (comme les agents de santé communautaires) et des champions (des jeunes filles influenceuses). Il peut également y avoir deux groupes marginalisés au sein d'un cadre communautaire, si ce contexte est utilisé de manière



stratégique ; l'un d'eux peut jouer le rôle d'un puissant ingénieur social influençant l'autre groupe. L'un des exemples classiques est l'engagement auprès de la communauté transgenre (eunuque ou hijras) qui est elle-même vulnérable afin d'influencer la vaccination parmi d'autres communautés vulnérables et difficiles à atteindre dans les bidonvilles urbains et les milieux périurbains de Mumbra-Kausa, dans l'État de Maharashtra en Inde. Cela en fait un modèle inclusif.

1.11. Analyse des données et comportement de l'utilisateur

L'un des principaux objectifs de tout programme de changement social et comportemental est de collecter et d'utiliser des données en temps réel pour prendre des décisions éclairées. Les stratégies de communication numérique donnent l'opportunité de mesurer l'efficacité de ses outils, les comportements des utilisateurs et ses résultats. ZMQ intègre des méthodes scientifiques dans les outils de CCSC pour mesurer l'efficacité et l'impact de la campagne globale de CCSC. Les connaissances, attitudes et pratiques (CAP) des utilisateurs sont capturées grâce à ces outils, qui indiquent ce que les gens savent à propos de divers sujets, ce qu'ils pensent d'eux et comment ils se comportent respectivement. Comprendre le niveau de CAP nous permet de concevoir un processus plus efficace de sensibilisation et de renforcement des capacités et de concevoir des outils de performance personnalisés et adaptés aux besoins de la communauté.

Chaque activité dans un est équipée d'empreintes mesurables (points de suivi) pour suivre les comportements. Une base de données sophistiquée enregistre des données telles que les profils des utilisateurs, les interactions avec différents scénarios, les décisions prises, les facteurs d'influence, les conséquences des actions, les rétroactions et les points obtenus. Ces points de données aident à évaluer les lacunes dans les connaissances, les risques pris, les tendances comportementales, les croyances et les pratiques qui doivent être modifiés pour inculquer des comportements positifs. Sur la base des données d'utilisateurs, il est également possible de proposer des parcours personnalisés à différents utilisateurs pour qu'ils adoptent des comportements sains. Une autre méthode efficace adoptée par ZMQ pour mesurer le changement dans les connaissances, les attitudes et les pratiques consiste à effectuer des pré-tests et des post-tests qui sont intégrés dans les outils numériques. Celle-ci est souvent appelée changement de comportement virtuel.

1.12. Impact à long terme, pratiques et recherches fondées sur des données probantes

Les outils numériques CCSC de ZMQ fonctionnent jusqu'au dernier kilomètre en examinant les problèmes avec une approche de changement de système. Ceci permet de découvrir quelles sont les causes à leur origine, quels sont leurs symptômes et comment ils peuvent être résolus. Une telle approche aide à créer un impact durable à long terme. Cette dernière contribue à la création de pratiques fondées sur des données probantes qui à leur tour contribuent à prévenir les pratiques dangereuses et les approches inefficaces. Cela nécessite de l'innovation en recherche et de transformer les meilleures données probantes en pratiques afin d'améliorer la qualité des services.





MIRA-PHC Connect Model (Live-Data)



Boîte à outils MIRA



Question 5

क्या आपको पीठ में पीछे दिक्कत है, जैसे कुछ गुरु 12 मिनट से अधिक समय को पल्ला दे?

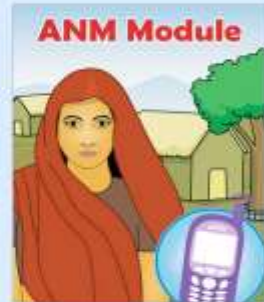
Yes No

Boîtes à outils ANM

High Risk Pregnancy

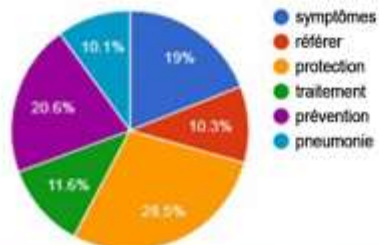
Name	01	02	03	04	05	Wk
Anita	●	●	●	●	●	28
Marisa	●	●	●	●	●	11
Bhomi	●	●	●	●	●	27

OK Back

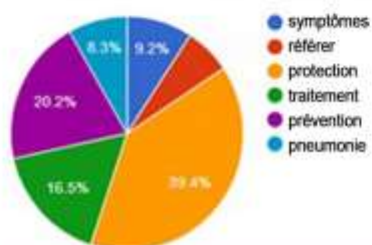


Sl. No.	Name	Age	Sex	Religion	Marital Status	Education	Occupation	Referral	Referral Date	Referral Source	Referral Type	Referral Status	Referral Date	Referral Source	Referral Type	Referral Status	Referral Date	Referral Source	Referral Type	Referral Status
1	Brave	34	M	Hindu	Married	10	Farmer	Yes	10/10/2019	Sub-center	Referral	Completed	10/10/2019	Sub-center	Referral	Completed	10/10/2019	Sub-center	Referral	Completed
2	Suravi	42	F	Hindu	Married	12	Homemaker	Yes	10/10/2019	Sub-center	Referral	Completed	10/10/2019	Sub-center	Referral	Completed	10/10/2019	Sub-center	Referral	Completed
3	Shweta	38	F	Hindu	Married	10	Homemaker	Yes	10/10/2019	Sub-center	Referral	Completed	10/10/2019	Sub-center	Referral	Completed	10/10/2019	Sub-center	Referral	Completed
4	Julia	35	F	Hindu	Married	10	Homemaker	Yes	10/10/2019	Sub-center	Referral	Completed	10/10/2019	Sub-center	Referral	Completed	10/10/2019	Sub-center	Referral	Completed
5	Manu	34	M	Hindu	Married	10	Farmer	Yes	10/10/2019	Sub-center	Referral	Completed	10/10/2019	Sub-center	Referral	Completed	10/10/2019	Sub-center	Referral	Completed
6	Anita	38	F	Hindu	Married	10	Homemaker	Yes	10/10/2019	Sub-center	Referral	Completed	10/10/2019	Sub-center	Referral	Completed	10/10/2019	Sub-center	Referral	Completed

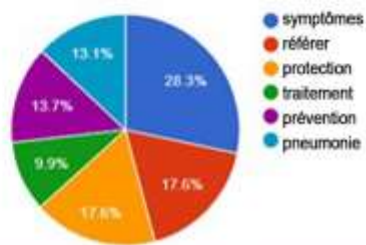
Analyse de livraison du module (ASHA)



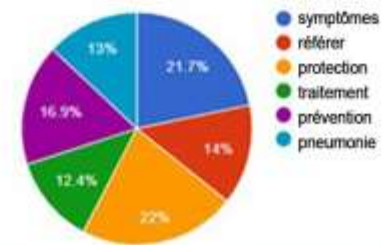
Analyse de livraison du module (ANM)



Analyse de livraison du module (Autres)



Analyse de livraison du module (Soignants)



La mise en œuvre des meilleures pratiques présente un défi car il existe toujours un écart entre la pratique et la recherche. Cette dernière est nécessaire préalablement au développement de nouvelles connaissances. À l'aide de campagnes de CCSC, nous effectuons des évaluations et de la recherche en utilisant des données de qualité pour démontrer l'efficacité des programmes. La plupart des campagnes de CCSC visent à améliorer les connaissances et à changer les attitudes pour inculquer un changement de comportement. Ces campagnes se sont révélées efficaces dans la promotion de comportements sains et sécuritaires ainsi que dans la réduction des attitudes et des comportements malsains. Dans la section des études de cas, de nombreux exemples de programmes intégrés des outils de CCSC de ZMQ peuvent être trouvés ainsi que leur succès en termes de portée, impact, pratiques fondées sur des données probantes et recherche.

1.13. Les communautés du Sud en tant que chercheurs

La recherche sur le développement joue un rôle important dans l'identification des priorités du développement, dans l'évaluation des obstacles à la mise en œuvre, dans la fourniture de preuves pour mesurer le progrès et dans l'amélioration de l'efficacité des politiques. Tout ceci rend le développement social plus efficace. La plupart des recherches financées et publiées sont menées par des chercheurs du Nord, même lorsqu'elles se concentrent sur un pays du Sud. Malgré les connaissances locales plus approfondies et l'expérience en temps réel des chercheurs des pays du Sud et des chercheurs locaux, ils sont souvent sous-représentés. Cela mine le potentiel de la recherche à transformer les pratiques de développement en un réel impact. D'autres disparités, comme celles liées au sexe et à l'origine ethnique, existent également dans la recherche sur le développement, car les femmes, les groupes minoritaires et les communautés isolées sont souvent sous-représentés. Cela est vrai même pour de nombreux chercheurs des pays du Sud dont la qualité des recherches tend à privilégier certaines formes de connaissances qui excluent celles des groupes locaux, des minorités et des communautés autochtones.

Les chercheurs locaux ont une compréhension plus approfondie des réalités sur le terrain et de leurs complexités. Ils sont plus susceptibles de créer un changement de manière durable et de générer une élaboration de politiques fondées sur des données probantes. Il a été démontré que si la mesure de la qualité de la recherche inclut l'impact de la recherche, alors les résultats des chercheurs locaux seront plus efficaces en termes d'innovation et d'influence sur le changement de politique.

La recherche sur le développement bénéficiera de la création d'opportunités égales pour les chercheurs locaux, en leur fournissant des ressources et en tirant parti de leurs connaissances du terrain. De nombreux bailleurs de fonds ont développé avec succès des programmes de recherche basés sur des partenariats Nord-Sud, qui ont le potentiel de renforcer les recherches du Sud basées sur des principes d'équité en tant qu'approche prospective pour décoloniser et localiser la recherche. L'une des nouvelles approches qui a radicalement modifié le paysage du développement mondial est la coopération Sud-Sud croissante, dans laquelle les pays du Sud s'engagent dans des modèles d'apprentissage collaboratif pour partager des solutions innovantes, adaptables et rentables pour relever leurs défis de développement. Cette nouvelle façon de faire ne se limite pas aux acteurs émergents du Sud mais inclut également les donateurs traditionnels désireux de s'engager dans la coopération



triangulaire en soutenant directement la coopération Sud-Sud. Il est important de noter que ce ne sont pas seulement les chercheurs du Sud qui doivent être mis en avant; il est également temps pour les communautés et les groupes locaux, en particulier ceux qui sont stigmatisés et discriminés comme les femmes, les jeunes, les groupes minoritaires et les communautés autochtones, de prendre les devants et de diriger la recherche.

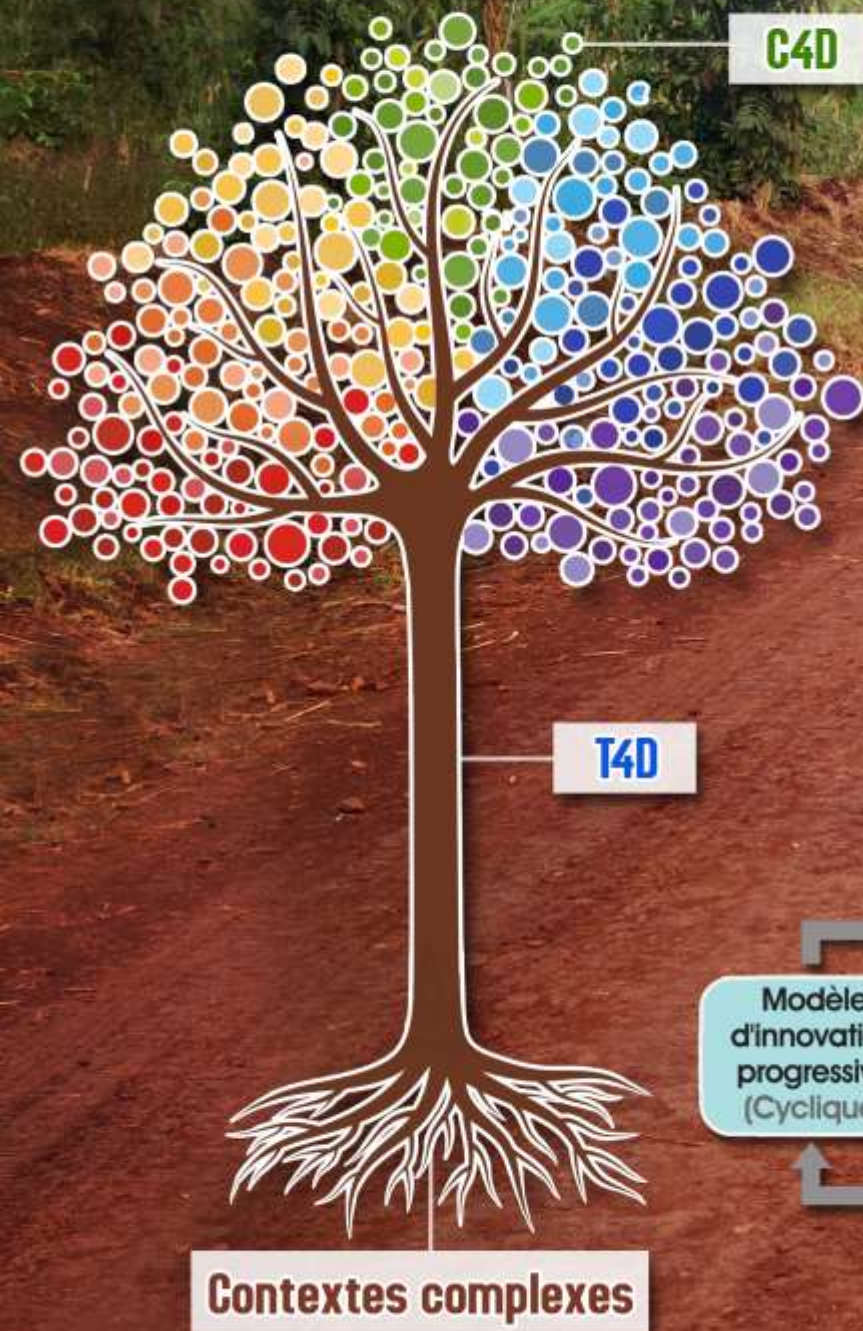
1.14. Le modèle de transformation numérique de ZMQ

Le modèle de transformation numérique du dernier kilomètre de ZMQ est basé sur un cadre holistique en quatre étapes : étape de conception, étape de développement, étape de mise en œuvre et étape de continuation. Le cadre est basé sur les principes de la justice des données. Il favorise également un engagement approfondi avec les communautés et aide à développer des solutions avec leur participation, les rendant ainsi plus durables dû à l'appropriation de la communauté. Au fur et à mesure que les solutions sont testées et mises en œuvre sur le terrain, il est parfois nécessaire de les modifier pour les adapter aux nouvelles exigences basées sur des changements dans les dynamiques locales qui peuvent avoir surgi en raison de circonstances imprévues. Ceci est pris en charge par le modèle d'innovation progressive qui guide l'adaptation de la solution ou crée parfois même une nouvelle innovation qui s'ajoute à la solution existante. Cela rend l'ensemble du modèle très dynamique et flexible.

En termes de solutions numériques, ZMQ utilise deux grandes approches. La première et la plus large est une solution d'infrastructure numérique (Technology for development ou T4D) qui connecte numériquement tous les acteurs de l'écosystème. Par exemple, la chaîne MIRA est une solution de santé T4D sur la santé maternelle et infantile (SMI) qui relie l'hôpital de district, les hôpitaux de référence, tous les établissements de santé de rang inférieur ainsi que les sages-femmes, les agents de santé communautaires, les coordinateurs et les communautés du dernier kilomètre. La solution T4D fonctionne comme l'épine dorsale du programme MIRA (et des programmes en général) qui permet le suivi de toutes les activités via un tableau de bord robuste.

L'approche plus petite mais plus ciblée est une solution C4D (Communication for development) composée de boîtes à outils numériques spécifiques pour la diffusion de contenu. Par exemple, il peut s'agir d'outils de changement social et comportemental tels que des histoires numériques, des jeux interactifs, des outils de formation mobile et des dispositifs électroniques et appareils portables basés sur l'IdO qui sont livrés aux communautés. Les solutions C4D aident à inculquer un changement de comportement en capturant les connaissances, attitudes et pratiques (CAP) des utilisateurs. Ces derniers informent le programme sur ce que les gens savent de certaines choses, ce qu'ils pensent d'elles et comment ils se comportent. Ils ont leurs propres tableaux de bord. Un mélange des deux approches de solutions technologiques, T4D et C4D, rend le programme transparent et hautement mesurable avec un suivi et une évaluation discrets.

Modèle de transformation numérique du dernier kilomètre de ZMQ avec une approche de changement de système



Modèle
d'innovation
progressive
(Cyclique)

Étape de conception:

- Identification du problème
- Ligne de base/ Analyse des besoins
- Cartographie sociale
- Convivialité

1

Étape de développement:

- Engagement communautaire
- Identification de solutions
- Choix des technologies
- Développement de l'application

2

Étape de continuation:

- Réplication/Accroissement d'échelle
- Durabilité
- Modèle système de chaîne
- Institutionnalisation

4

Étape d'exécution:

- Pilote et intégration de valeur
- Stratégies de dissémination
- Suivi & Évaluation et analyse de l'impact
- Application de la recherche

3



1.15. Accroissement d'échelle en profondeur - Remettre en question les normes sociales grâce à la narration

Les entrepreneurs sociaux et les innovateurs qui résolvent des problèmes sanitaires, sociaux ou environnementaux complexes espèrent souvent que leurs nouvelles approches puissent connaître un accroissement d'échelle à un niveau plus large afin de produire un plus grand impact. En réalité, la mise à l'échelle est un processus bien plus complexe et il peut être plus difficile et plus exigeant que l'innovation elle-même. De nombreuses innovations sociales ont fait leurs preuves mais n'ont pas dépassé le stade expérimental et ont donc un impact limité. L'accroissement d'échelle des innovations sociales comporte différentes dimensions et chacune crée des impacts différents. La première forme de mise à l'échelle est « *Scaling-Out* », qui implique l'expansion d'une innovation, sa réplique et son adaptation dans différents contextes. Un tel accroissement d'échelle augmente le nombre de communautés, de zones géographiques ou d'organisations reproduisant l'intervention, entraînant ainsi une augmentation du nombre de bénéficiaires. Une autre forme d'accroissement d'échelle est « *Scaling-up* », où l'innovation influence le changement dans les politiques institutionnelles, les réglementations et les lois, ce qui permet une meilleure performance et l'expansion de cette innovation.

Les innovateurs sociaux travaillant dans le domaine de la Communication pour le changement social et comportemental remettent souvent en question les normes sociales existantes. Pour eux, la voie vers un impact plus important et durable passe uniquement par la transformation du cœur et de l'esprit des communautés, de leurs valeurs et pratiques culturelles, ainsi que de la qualité des relations qu'elles entretiennent. Une telle mise à l'échelle est appelée « *Scaling-Deep* » et influence les attributs culturels tels que les normes, les croyances et les valeurs nécessaires au développement de l'innovation. Les faits montrent que la narration joue un rôle important dans le changement des normes sociales et dans l'impact sur les racines culturelles. Il s'agit d'un outil efficace pour influencer les connaissances, les attitudes et les pratiques du public. Il a le pouvoir de créer de l'empathie, de remettre en question les stéréotypes, de promouvoir la compréhension, d'inspirer l'action et de créer un changement culturel, transformant ainsi les normes et valeurs sociales. Bien qu'il n'existe pas de formule exacte pour créer un changement de système plus important, il est nécessaire d'impliquer une combinaison des trois types de mise à l'échelle : impacter un plus grand nombre, impacter le changement juridique et politique et, le plus important, impacter les racines culturelles pour réaliser un changement durable.

1.16. YourStoryTeller – Modèle communautaire holistique de CCSC & Outil puissant de justice des données

Depuis 25 ans maintenant, ZMQ travaille sur divers outils et stratégies numériques de CCSC. L'un de ces outils robustes s'appelle YourStoryTeller (YST), que ZMQ est honoré d'avoir produit après des années de recherche et de développement. Le fondement d'YST repose sur les expériences vécues des communautés, sur leurs histoires et leurs témoignages de réussites et d'échecs ainsi que sur leurs forces et leurs défis. Bref, les histoires produites sont les histoires des communautés, par les communautés et pour les communautés. Au cours des dix dernières années, YST a été revisité à plusieurs reprises et adapté pour en faire un modèle universellement applicable qui porte l'innovation de deux manières : l'innovation de produit ainsi que l'innovation de processus. Il a le potentiel d'être intégré à n'importe quel programme social.



Scale Up
*Influencer
les lois et la
politique*

Scale Out
*Influencer
un plus grand
nombre*

Scale Deep
*Influencer
les racines
culturelles*

En effet, YST est un point de départ pour tout programme social qui aide à comprendre les réalités du terrain et à élaborer une stratégie pour développer le programme.

YourStoryTeller (YST) est un outil de justice des données très puissant, qui fonctionne au dernier kilomètre et au niveau local et qui recueille des histoires petites mais authentiques des communautés. Le monde n'est pas fait d'atomes, mais il est fait d'histoires. En effet, ce sont ces petites histoires qui font les méga données. YST centralise les voix, les défis, les forces et le leadership des communautés dans le but de faciliter un changement social véritable et durable. Il capture les connaissances et les expériences vécues des communautés et contrecarre les récits culturels dominants qui sont davantage axés sur des modèles déficitaires plutôt que sur des modèles basés sur les forces. Il remet en question les méthodes de collecte et de diffusion des données qui ignoraient auparavant la contribution des communautés marginalisées.

1.17. Modèle YST – Une approche en trois volets

YST utilise une stratégie en trois phases : concevoir, digitaliser et disséminer. Avec des résultats bien définis, l'YST dispose d'un système solide de suivi et d'évaluation qui facilite l'évaluation de l'impact. Les trois phases sont bien décrites et définies ci-dessous.

Phase I: Conception – Ateliers communautaires (Labos)

La première phase du modèle est la conception, où des ateliers au niveau communautaire et des programmes d'engagement communautaire sont organisés, tels que des entretiens, des ateliers, des discussions de groupe ciblées et des consultations communautaires avec les bénéficiaires. La phase de conception est basée sur la prise de décision participative des communautés locales qui partagent leurs expériences vécues. C'est dans cette phase que sont conçus les story-boards. C'est également l'étape où les indicateurs clés de performance (KPI – Key Performance Indicators) sont mis en place si besoin.

Phase II: Digitalisation – Développement d'histoires

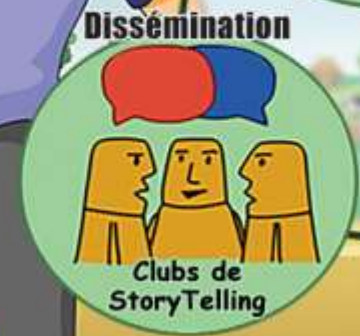
La deuxième phase du modèle est la digitalisation, où les story-boards sont convertis en histoires numériques. Cela comprend le développement des personnages, des arrière-plans, des animations, des traductions, des effets visuels et de la conception graphique, de l'écriture des dialogues, de l'enregistrement audio, etc. Les histoires sont développées en utilisant des ressources locales comme les artistes, les designers et les voix de la communauté. Ici, les histoires sont développées pour diverses plateformes technologiques telles que l'application YouTube et d'autres plateformes mobiles. C'est l'étape où la pré-évaluation et la post-évaluation sont mises en place et où le suivi des données est intégré dans l'outil de suivi et d'évaluation (S&E).

Phase III: Dissémination – Ateliers de narration (Clubs)

La troisième phase du modèle est la dissémination, où les histoires numériques sont diffusées à travers différents modes tels que des ateliers et



YourStoryTeller
Amplifier les voix, renforcer les communautés



Conception	Digitalisation	Dissémination
• Animation d'ateliers avec les communautés et les participants • Former le groupe actif sur l'art du storytelling à l'aide de séances pratiques • Créer des histoires sur des feuilles de dessin	• Générer des ressources pour les histoires numériques comme des graphiques, du matériel audio et du texte • Publier des histoires usant de la plateforme de création YST • Promouvoir les histoires via les réseaux sociaux	• Disséminer les histoires avec les communautés et les bénéficiaires • Animer des groupes de discussion avec les communautés sur des problèmes critiques • Évaluer l'impact en capturant les connaissances, attitudes & pratiques

des clubs de narration. L'objectif de cette phase est de communiquer des histoires et des témoignages en temps réel. La diffusion d'histoires est effectuée pour que les communautés comprennent leurs problèmes et trouvent elles-mêmes des solutions. Elle est également utilisée comme outil d'apprentissage mutuel qui permet à d'autres communautés d'explorer de nouvelles idées pour résoudre leurs problèmes. Puisqu'il s'agit d'histoires de justice sociale contenant des données authentiques, ces histoires peuvent également être utilisées par les décideurs politiques et les chercheurs.

Les histoires sont également diffusées sur les plateformes de médias sociaux telles que YouTube et d'autres plateformes mobiles – Android et iOS – pour une portée massive. Diverses stratégies de mobilisation sociale ont également été développées pour la dissémination communautaire. Certaines d'entre elles ressemblent à des campagnes d'affichage avec des affiches, des bannières et des bandes dessinées. Une autre stratégie est la radio communautaire, où des stands et des kiosques sont installés dans les communautés. Il y a également le Théâtre MIRA (cinéma rural) et des salles de classe communautaires, certaines guidées par le concept de groupes d'entraide (SHG – Self-Help Groups). Au cours des dernières années, ZMQ a testé plus de 25 stratégies efficaces différentes qui ont donné des résultats percutants. C'est également l'étape où sont capturés les CAP (Connaissances, Attitudes et Pratiques) des utilisateurs.

1.18. Intégration d'YST avec d'autres programmes

L'une des plus grandes forces d'YST est son intégration transparente dans différents programmes sociaux – existants ou nouveaux. Les programmes de développement social nécessitent une compréhension du terrain, des communautés, de leurs sensibilités et de leurs défis culturels. YST est une stratégie idéale pour tirer le meilleur parti du terrain afin de comprendre les communautés et leurs besoins et de trouver des solutions à leurs problèmes. YST peut être utilisée à plusieurs fins ; depuis la sensibilisation, l'inculcation de changement de comportement, les campagnes, la génération de la demande, le renforcement des capacités, la formation professionnelle et le renforcement de la participation à la résolution des problèmes ; ayant comme objectif principal d'établir la justice sociale. YST peut être applicable dans presque tous les domaines tels que la santé publique, l'éducation, les moyens de subsistance, le changement climatique, la biodiversité, l'agriculture, le développement durable, les droits de l'homme, la diversité et l'inclusion.

ZMQ travaille en étroite collaboration avec diverses agences internationales, gouvernements, donateurs, ONGs et entreprises pour intégrer YST dans leurs programmes sociaux. De telles collaborations créent une approche de canal au dernier kilomètre qui relie toutes les autres composantes du programme entre elles. De plus, l'outil YST contribue à renforcer leurs programmes et crée un impact durable. Sur le terrain, ZMQ travaille en étroite collaboration avec les communautés, leurs champions et d'autres réseaux locaux tels que les agents de santé communautaires, les SHG (Self-Help Groups), les FPO (Farmer Producer Organizations), les CBO (Community-Based Organizations), les collectifs, les comités de village, les écoles locales, les stations de radio communautaires, les agrégateurs, les opérateurs mobiles, etc. Sur la base des exigences spécifiques du programme, l'équipe YST est composée d'une équipe diversifiée et expérimentée d'experts tels que des

Intégration d'YST

Programme avec YST

Dissémination au niveau communautaire



Single Mode

Group Mode

Single Mode																Group Mode																
Name of the woman	Story 1			Story 2			Story 3			Story 4			Story 5			Name of the group	No. of participants	Story 1			Story 2			Story 3			Story 4			Story 5		
	Delivered	Pre	Post	Delivered	Pre	Post	Delivered	Pre	Post	Delivered	Pre	Post	Delivered	Pre	Post			Delivered	Pre	Post	Delivered	Pre	Post	Delivered	Pre	Post	Delivered	Pre	Post	Delivered	Pre	Post
Suman	✓	5	10	✓	10	10	✓	10	10	✗	+	+	✗	+	+	Group 1	5	✓	5	10	✓	5	5	✓	10	10	✓	10	15	✓	5	10
Meena	✓	5	10	✓	10	15	✓	10	15	✗	+	+	✗	+	+	Group 2	6	✓	10	15	✗	+	+	✗	+	✗	+	✗	+	✗	+	+
Sujata	✗	+	+	✓	15	15	✗	+	+	✗	+	+	✗	+	+	Group 3	4	✓	5	15	✗	+	+	✓	10	15	✓	10	20	✗	+	+
Alphan	✓	10	10	✗	+	+	✓	5	10	✓	10	10	✓	10	15	Group 4	4	✗	+	+	✓	5	10	✗	+	+	✗	+	✗	+	+	+
Anokhi	✓	5	10	✗	+	+	✗	+	+	✗	+	+	✓	10	15	Group 5	5	✓	10	10	✓	10	15	✗	+	+	✓	10	15	✗	+	+
Total stories delivered per session	5	25	40	4	35	40	4	25	35	3	10	10	4	20	30	Total participants/stories delivered	24	4	30	50	3	20	30	3	20	25	4	30	40	2	5	10

professionnels de la communication pour le développement, des spécialistes du comportement, des experts en santé publique, des spécialistes de l'environnement, des champions des droits de l'homme, des experts en genre, des formateurs, des éducateurs, des linguistes, des chercheurs et des responsables de la mise en œuvre pour créer un impact durable à long terme.

1.19. Transformer le développement mondial grâce aux collaborations

Les entrepreneurs sociaux conçoivent, développent et mettent en œuvre des solutions pour relever des défis sociaux, culturels et environnementaux mondiaux critiques en utilisant des innovations. Ils ont une proximité avec les communautés qui les aide à créer des solutions systémiques éclairées par le contexte local. Non seulement ils co-crée des solutions qui s'adressent à de multiples parties prenantes, ils créent également les conditions permettant à chacun de contribuer au changement souhaité, créant ainsi un changement durable à long terme. Mais les entrepreneurs sociaux manquent souvent des ressources financières nécessaires pour développer et reproduire leurs innovations. Parallèlement, il existe de grandes organisations internationales non gouvernementales (OINGs) qui sont de puissants acteurs de la société civile mondiale. Ce sont des organisations polyvalentes qui poursuivent les priorités du développement et effectuent des réponses humanitaires. Ils disposent d'une vaste expertise et d'une portée mondiale pour fournir une aide à grande échelle avec des milliers d'employés répartis sur plusieurs sites dans le monde. Leurs budgets annuels sont parfois même plus importants que de nombreux programmes de coopération et de développement économiques.

Le monde est confronté à de nombreux problèmes interconnectés qui doivent être résolus, mais ils dépassent la capacité d'un seul acteur à les résoudre de manière adéquate. La collaboration et le partenariat sont la seule voie à suivre. Il existe un énorme potentiel inexploité de collaboration entre les entrepreneurs sociaux et les grandes organisations internationales non gouvernementales (OINGs) pour accroître l'impact et conduire un changement systémique. Ils apportent une valeur unique et complémentaire à leur collaboration, ce qui peut contribuer à faire évoluer les innovations pour accélérer leur impact. Alors que les OINGs peuvent jouer un rôle important en tant que connecteurs et partenaires pour les entrepreneurs sociaux, ces derniers disposent de structures organisationnelles agiles qui leur permettent d'expérimenter, d'itérer et d'optimiser constamment des approches critiques pour accroître l'efficacité des programmes. Cela les aide à accroître l'échelle de leurs innovations éprouvées et testées à l'aide des mécanismes massifs de mise en œuvre de programmes des OINGs.

Les grandes OINGs peuvent être des alliées aux entrepreneurs sociaux et jouent un rôle important en les aidant à conduire un changement à grande échelle. Il est temps de redéfinir le rôle des OINGs, en le faisant passer d'organisations de services directs à des plateformes évolutives qui s'engagent dans des partenariats stratégiques à long terme avec des entrepreneurs sociaux. Cette analogie d'alliance avec des entrepreneurs sociaux s'applique également à d'autres acteurs clés de l'écosystème tels que les gouvernements, les programmes internationaux, les entreprises et les philanthropes. Il est venu le temps de construire un pont avec les entrepreneurs sociaux. Ensemble, ils peuvent combiner leurs savoir-faire et co-crée des programmes pour mieux servir les populations cibles, ce qui peut contribuer à faire progresser le développement international vers des solutions plus inclusives, localisées et co-crées. Alors que le déficit de financement nécessaire pour atteindre les objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies se creuse, cette nouvelle approche collaborative visant à accroître l'impact et à conduire un changement systémique pour résoudre les défis les plus urgents du monde est l'avenir du développement.



Using Transgenders/Kinnars and their informant network to improve the immunization outcomes

CHALLENGES



Poor Beneficiary Mapping in complex slum structure



Weak Referral System and follow-up



Immunization Hesitancy



Ineffective outreach and poor communication strategies

SOLUTION = Transgenders and Networks (Mapping) + Mobile App (Tracking) + Story Telling (BCC)



Beneficiary Mapping



Mobile Tracking



Digital Story Telling & Talking Comics



Recall Reminder System



Immunization Delivery



INNOVATION/USP:-

- Using Transgender & their informant network for Beneficiary Mapping
- Using Transgender's core skills of Storytelling for BCC
- 'Sakhee' App for New Born Registration and Reminder-recall
- Integrated Talking Comics in 'Sakhee' App for awareness building
- Mainstreaming Transgender and their network for routine immunization
- Direct benefit transferred to Transgender and their network



For more information:
www.ZMQDEV.org
info@zmq.in



Integrating Digital TB Screening, Referral and Adherence Technologies with MIRA Channel - a last mile health system using RMNCH+A approach for rural women in Mewat District, India



Activities

- House-to-House TB awareness and Active Screening through digital toolkit
- Active Screening on special days(VHND day, PMSMA) & health care sites
- Active Screening by Volunteers at SHGs, Schools and other public places
- Symptomatic Case Finding and Referred to nearest DMC
- Case Management and Adherence reporting
- Active ground building using Digital-C4D in schools, Anganwadi etc.

Total Population Reached
2,50,197

Active case finding
2400

Treatment Initiation
600

Treatment completion of patients
540 (90% of total treatment initiation)



1.20. Nouvelles innovations dans la transformation numérique – modèle à triple impact

Dans la nouvelle ère des technologies émergentes, ZMQ utilise une approche innovante appelée « Modèle à triple impact », une stratégie visant à exploiter les dernières approches de **la science des données, de l'intelligence artificielle (IA)** et du **Machine Learning (ML)** pour offrir des solutions salvatrices et durables à des millions de communautés pauvres et rurales du Sud, basées sur les principes de Data Justice. Les trois piliers du modèle sont:

IoT4D (Internet of Things for Development) - Internet des Objets pour le développement): Intégrer l'IdO dans les régions déconnectées pour générer les données et les connaissances du terrain;

AI4D (AI for Development) - IA pour le développement): Concevoir, construire et former des modèles pour les fournisseurs de solutions afin qu'ils fournissent des résultats et des outils qui sauvent et améliorent les vies et;

R4D (Research for Development) - Recherche pour le développement): Générer suffisamment de données de qualité, créer des applications et les tester scientifiquement afin que les solutions puissent être appliquées au développement humain.

Afin d'accélérer le développement, il est nécessaire de développer des modèles plus robustes utilisant les technologies émergentes pour atteindre rapidement les différents coins des pays à revenu faible et intermédiaire où cela est le plus essentiel. Des technologies telles que l'IA, le ML, l'IdO et la RV (réalité virtuelle) nous offrent la possibilité de faire évoluer rapidement les solutions.

Avec son centre d'AI4D, ZMQ travaille sur un certain nombre de programmes dans lesquels l'IA peut nous aider à prévoir des tendances et à prendre des décisions critiques pour sauver des vies. L'IA peut analyser de grandes quantités de données et identifier des tendances, mais elle n'a pas la capacité de comprendre le contexte derrière les données. Certains des exemples sont les suivants:

- L'IA peut aider à détecter avec précision les cas de tuberculose pulmonaire active ou les bacilles tuberculeux colorés avec moins de radiologues ou de pathologistes;
- L'IA peut aider au diagnostic précoce de la septicémie chez les nourrissons ou de la pré-éclampsie chez les femmes enceintes et;
- L'IA peut aider à résoudre les défis complexes de santé publique liés au WASH - (Eau, Assainissement et Hygiène) et à réduire les effets indésirables.

Modèle à triple impact de ZMQ



1 IdOpD (Internet des Objets pour le développement)



2 IdOpD (Internet des Objets pour le développement)



3 RpD (Recherche pour le développement)





Partie II

Recueil d'études de cas

2.1. *MIRA Channel in India*– Chaîne mobile sur la santé maternelle et infantile

Défi mondial: Dans le monde, 131,4 millions d'enfants naissent chaque année, dont environ 2,6 millions sont des mortinaissances, 2,5 millions des décès néonataux et 303 000 causent des décès maternels. La mortalité maternelle et infantile reste un problème majeur, même si les niveaux mondiaux ont considérablement diminué.

Programme: La chaîne MIRA de ZMQ est un canal de téléphonie mobile intégré visant à renforcer le système de santé du dernier kilomètre en fournissant une communication appropriée et en fournissant en temps opportun des services de santé aux femmes rurales en matière de santé maternelle et infantile (SMI). Il a été conçu pour remédier au faible niveau d'alphabétisation des femmes rurales. MIRA crée une opportunité de générer de la demande et de développer de nouveaux comportements favorisant la santé. Il passe par des agents de santé communautaires (ASC également appelés MIRAs dans le programme) liés à leurs infirmières-sages-femmes auxiliaires (ANM – Auxiliary Nurse Midwives) respectives à travers deux boîtes à outils – la boîte à outils MIRA et la boîte à outils ANM. Ces boîtes à outils aident les ANM à suivre les activités des MIRAs et aident à suivre les progrès des bénéficiaires.

Besoin en CCSC: MIRA a fait son début à Nuh (Mewat), un district indien présentant de faibles indicateurs de développement. Le manque de sensibilisation de la communauté aux soins prénatals et postnatals entraîne une faible demande de services pendant la grossesse. De plus, sans aucun outil de supervision ou de conseil disponible aux travailleurs de la santé, les références, les rapports et les conseils aux femmes enceintes et aux soignants au niveau communautaire sont faibles. Le programme exigeait des outils innovants de CCSC, tels que des histoires numériques, qui contribueraient à sensibiliser les femmes enceintes.

Solution: ZMQ a lancé la chaîne MIRA, un système de santé basé sur l'audio emblématique pour le dernier kilomètre et pour les communautés rurales peu alphabétisées en utilisant l'approche RMNCH+A (Reproductive, Maternal, Newborn, Child and Adolescent Health). Le projet a assuré la communication sur la santé, le suivi de la santé et la prestation de services de santé aux bénéficiaires afin de les sensibiliser, de promouvoir des comportements sains et une demande soutenue de services. Il a également ajouté des bandes dessinées numériques parlantes et centrées sur la culture, conçues avec la participation de la communauté via des laboratoires d'histoires (story-labs) pour améliorer davantage les comportements de recherche de soins de santé et augmenter la demande de services.

Outils: La chaîne MIRA apporte l'innovation de plusieurs manières. L'innovation en communication utilise l'approche numérique CCSC pour interagir avec des femmes peu alphabétisées à l'aide d'icônes spécifiques au contexte et de messages audio localisés. L'innovation dans le suivi



SUSHEILA
LMC-17/10/2017

10



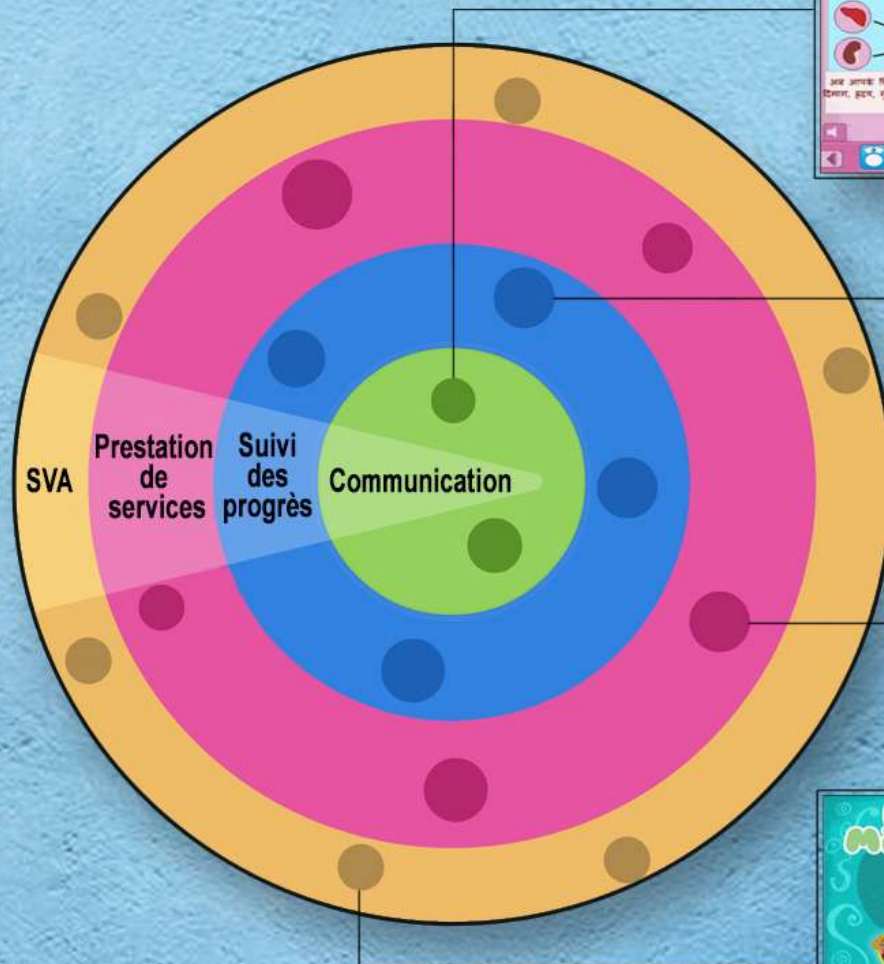
आपका नन्हा शिशु आपके भीतर
हिलने-डुलने लगा है



de la santé utilise des outils de suivi du progrès intégrés, tels que des traqueurs et des calculatrices pour rester informé de la progression de chaque grossesse et des calendriers pertinents. L'innovation dans la prestation de services intègre le dernier niveau de service de santé publique (sage-femme) pour la prestation en temps opportun de services de santé tels que les soins prénatals, la vaccination, la délivrance de comprimés de fer et d'acide folique, les soins de grossesse à haut risque, l'accouchement en institution, les soins postnatals, les soins néonataux et autres services d'urgence. Elle dispose d'un système back-end universel pour stocker et gérer les données, qui contient toutes les informations des communautés, ménages, familles, enfants et femmes enceintes enregistrés dans la zone d'intervention avec un système de cartographie, ses hiérarchies, traqueurs et activités. MIRA dispose également d'un canal de services à valeur ajoutée visant à renforcer les capacités des femmes rurales en leur fournissant des messages « ludifiés » en temps opportuns et des histoires numériques informatives. La série d'histoires numériques se concentre sur les problèmes critiques associés à chaque trimestre et à la période postpartum et est intégrée à un système de S&E robuste pour l'analyse. La plateforme de S&E de MIRA capture trois types de données : les données d'entrée d'utilisateur, qui enregistrent les détails de l'utilisateur ; les données des sessions d'histoire, avec des questions pré-test et post-test pour évaluer les changements dans les connaissances, les attitudes et les pratiques ; et les données In-Story, qui capturent les heures de début et de fin d'une session d'histoire, les vues, le temps passé et d'autres empreintes.

Implémentation: Le projet a été mis en œuvre à Mewat (Nuh) en Inde à l'aide des boîtes à outils MIRA et ANM et d'histoires numériques dans la langue locale. Les travailleurs.euses MIRA ont visité porte-à-porte les ménages et les femmes enregistrés, ont identifié leur stade de grossesse et ont fourni des informations en temps opportun à l'aide des histoires sur la plateforme. Chaque agent.e MIRA est responsable d'une population de 1 000 personnes et leur rend visite. Parallèlement à l'organisation de sessions d'utilisateurs, d'autres campagnes IEC, telles que la distribution d'affiches et de brochures, ont été menées pour renforcer l'apprentissage.

Portée/Impact: MIRA a atteint plus de 2 millions de femmes et d'enfants et a été déployé avec les fédérations SHG ainsi que le programme Livelihood Mission auprès de 510 000 femmes. Un ensemble de 500 MIRAs dédiés a travaillé dans 628 villages couvrant près de 744 000 personnes pendant 2 ans. Dans la zone d'intervention, il y a eu une augmentation des visites prénatales de 55 %, des accouchements en institution de 49 % et des taux de vaccination de 41 %. Des mesures rapides ont été prises par les ANM dans 84 % des requêtes sur les grossesses à haut risque soulevées par les ASHA (Accredited Social Health Activist – Activiste de santé sociale accrédité). Les données en direct produites par la plateforme permettent à l'État d'agir en temps opportun.



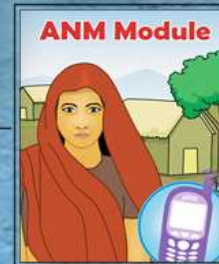
Communication

- Soins prénatals
- Immunisation
- Soins néonataux
- Planification familiale
- Santé des adolescentes



Suivi des progrès

- Grossesse semaine après semaine
- Suivi de la vaccination
- Suivi des soins prénatals
- Suivi des soins postnatals
- Calculateur de cycle menstruel



ANM Module

Prestation de services

- Visites prénatales (PHC Connect)
- Référence pour grossesse à haut risque
- Tournées de vaccination de routine & AVS
- Accouchement dans un établissement de santé
- Services d'urgence



Nine Minutes

SVA

- Narration de prise de décisions
- Jeux mobiles sociaux
- Outils de formation
- Développement des capacités



2.2. FreedomTB in India – Système mobile de notification et d'observance de la tuberculose

Défi mondial: La tuberculose (TB) est une cause majeure de décès dans le monde. Chaque année, près de 10,4 millions de personnes dans le monde contractent la tuberculose. L'Inde représente 27 % du fardeau mondial de la tuberculose, avec environ 2,9 millions de nouveaux patients tuberculeux en 2019. Le non-respect du traitement antituberculeux régulier conduit à la tuberculose multirésistante, dans laquelle les patients développent une résistance aux médicaments de première intention prescrits pour le traitement de la tuberculose.

Programme: Freedom TB est une solution de téléphonie mobile holistique pour lutter contre la tuberculose dans les contextes à forte charge en utilisant le modèle innovant ACTS (Active Care and Treatment Strategy). L'approche clé est d'être « actif ». Il donne aux patients le contrôle de la gestion de leur traitement à l'aide d'outils de téléphonie mobile avec des rapports vidéo ainsi que des rappels et d'autres canaux d'information. ACTS dispose de technologies à plusieurs niveaux pour une adhésion active et une participation communautaire. Les 6 étapes de l'ACTS sont la construction active de terrain, la recherche active de cas, l'observance active des patients, la supervision active dirigée par la communauté, la gestion active du traitement et l'évaluation active du terrain. Le premier modèle ACTS a été mis en place en 2014 à Mewat, district de l'Haryana en Inde, et a été reproduit dans de nombreux autres districts à travers l'Inde.

Besoin en CCSC: L'objectif était de renforcer le système existant en s'engageant activement auprès des communautés pour retrouver les patients disparus. Compte tenu du faible niveau d'alphabétisation des communautés et de leurs faibles comportements en matière de santé, la narration numérique est utilisée pour sensibiliser et permettre un dépistage systématique de la tuberculose chez les personnes présentant un risque élevé de développer la tuberculose ou ayant des programmes de traitement complexes.

Solution: De nombreuses solutions ont été développées sous Freedom TB. Le plus ancien est le modèle TB-ACTS de Mewat, qui utilisait les 6 étapes. Le programme a jeté les bases de solutions numériques pour la sensibilisation, la détection et la gestion des cas de tuberculose. Il a été soutenu par IKP Knowledge Park avec l'USAID et la BMGF. Avec le soutien de l'USAID, DAT (Digital Adherence Technologies) a soutenu l'intensification de l'observance du traitement antituberculeux avec « l'approche cafétéria » pour supporter son amélioration. Le programme a soutenu l'intégration d'ACTS (VDOTS) avec la plateforme Nikshay qui est livrée en 5 langues. Un autre programme, PACT (Patient's Active Compliance and Treatment), est une solution complète centrée sur le patient avec une stratégie en trois volets pour les patients atteints de tuberculose pharmacorésistante : le premier est l'observance et l'auto-surveillance, suivi de consultations à distance et d'outils numériques intégrés de communication pour le changement de comportement afin d'inculquer des comportements sains grâce à des histoires numériques, et finalement des outils de connaissances et des rappels en temps opportuns. Le programme a été attribué à ZMQ dans le cadre du « Quick Fire Challenge » du Johnson & Johnson Innovation Challenge. Un autre programme, « Approche intégrée pour la recherche communautaire des cas de tuberculose » a été mis en œuvre à Mumbra-Kausa dans l'état du Maharashtra. L'intervention principale du projet consistait à effectuer des visites porte-à-porte pour mener

Stades de l'ACTS (Stratégie active de soins et de traitement)

Stade 1: Construction active du terrain

Outils d'apprentissage/Histoires numériques/Jeux interactifs/
Plaidoyer, communication et mobilisation communautaire

1

Stade 2: Recherche active de cas

Dépistage porte-à-porte/Tests/Références

2

Stade 3: Observance active des patients

Outils pour les patients pour envoi de rapport avec évidence
(Thérapie vidéo directement observée)

3

Stade 4: Supervision active dirigée par la communauté

Observance active de groupe/ACTS pour la famille/Supervision

4

Stage 5: Gestion active du traitement

Plateforme OUTB/Centre médical du district/Unités TB/
Intégration Nikshay

5

Stade 6: Évaluation active du terrain

Modèle spatio-temporel en épidémiologie/Prédiction en ligne

6



une recherche active de cas dans la communauté à l'aide d'une boîte à outils numérique personnalisée, complétée par l'observance du traitement utilisant la VOT (Video Observed Therapy – Thérapie vidéo directement observée ou VDOT). Afin d'établir un engagement communautaire fort et d'assurer la participation communautaire, des outils de communication numérique tels que des histoires numériques, des jeux sociaux et des boîtes à outils de formation numérique (m-Training) ont été déployés.

Outils: Les solutions étaient composées de 3 outils : des outils d'observance des patients et de gestion du traitement, qui rappellent aux patients tuberculeux leurs médicaments quotidiens et de rapporter leur observance via le mode VOT ; une boîte à outils de consultation à distance, qui connecte à distance les patients tuberculeux à un médecin pour des consultations d'urgence à l'aide de Video Connect; et des services à valeur ajoutée, qui fournissent aux patients une communication numérique pour le changement de comportement et d'autres contenus dans leur langue locale sous la forme d'histoires numériques et d'outils d'apprentissage.

Implémentation: Les agentes de santé communautaires (ASC) rendent visite aux patients tuberculeux à leur domicile, installent l'application VOT sur leurs téléphones et dispensent des formations sur la manière de signaler leur observance du traitement. Des ateliers communautaires sont organisés pour sensibiliser l'opinion à l'aide d'histoires numériques, inculquer un changement de comportement et renforcer les capacités des communautés. À l'aide de la boîte à outils Active Case Finding, les coordinateurs effectuent des visites porte-à-porte pour retrouver ceux suspects d'avoir la tuberculose et qui sont portés disparus.

Portée/Impact: Le programme a augmenté le taux de dépistage et de notification des patients tuberculeux. Plus de 35 000 patients ont été enregistrés sur la plateforme ACTS pour le VOT. Le programme a augmenté les taux de réussite du traitement de 12 %, les taux de guérison de 14 % et les taux d'observance de 18 %. Le programme a touché près de 320 000 bénéficiaires indirects vivant dans des zones reculées et qui n'avaient jamais été contactés auparavant au sujet de la tuberculose.



2.3. *Hatching Hopes India* – Améliorer la nutrition et la production grâce à la volaille

Défi mondial: Environ 663 millions de personnes dans le monde souffrent de sous-alimentation. Dans les PRFI, environ 45 % des décès d'enfants de moins de 5 ans sont liés à la sous-nutrition. La sécheresse et les déficiences structurelles ont laissé un nombre important de personnes pauvres en Inde vulnérables à la malnutrition. L'une des principales causes de la malnutrition dans le pays est l'inégalité économique. De plus, les femmes souffrant de malnutrition ont moins de chances d'avoir des bébés en bonne santé, ce qui cause des dommages à long terme aux individus et à la société.

Programme: *Hatching Hope India Initiative* est un programme innovateur visant à lutter contre la pauvreté et la malnutrition en utilisant le pouvoir de la volaille dans les communautés tribales et vulnérables pour améliorer la nutrition et les moyens de subsistance économiques dans le district de Mayurbhanj à Odisha en Inde. La production de viande de volaille et d'œufs est importante pour accroître les moyens de subsistance des femmes. Disposer d'un système de volaille dans une cour-arrière joue un rôle central dans la réalisation de la sécurité nutritionnelle des ménages des zones rurales. Les objectifs du programme étaient d'introduire l'aviculture auprès des ménages actuellement non impliqués dans la chaîne de valeur de la volaille, d'améliorer la production des petits producteurs de volaille, de fournir un accès aux marchés et de promouvoir la consommation de volaille et d'œufs chez ceux vulnérables sur le plan nutritionnel, en particulier les jeunes enfants et les femmes en âge de procréer. Le programme a été soutenu par Cargill et Heifer International.

Besoin en CSCC: Le district de Mayurbhanj a une population à prédominance tribale, marginalisée, vulnérable et confrontée à un niveau extrême de précarité en matière de santé, en particulier chez les femmes. Le taux d'alphabétisation des femmes du district est de 45,53 %. La majorité des gens parlent la langue santali qui n'a pas de système d'écriture. Étant une population peu alphabétisée, concevoir des programmes de formation et organiser tout type de formation formelle pour obtenir de meilleurs résultats nutritionnels représentait un énorme défi. ZMQ a adopté une approche de CCSC à multiples facettes consistant à utiliser des outils numériques et une campagne médiatique de masse. L'une des stratégies les plus adaptées consistait à utiliser des histoires de jeux de rôle et des bandes dessinées numériques pour créer un changement efficace au sein des communautés.

Solution: Le programme a utilisé à la fois le numérique et le non numérique pour fournir une solution percutante avec une stratégie de mise en œuvre robuste sur le terrain.

Outils: Le programme a utilisé des outils tels que 1) Histoires numériques - Six histoires numériques localisées, trois sur la nutrition et trois sur les techniques de production avicole, ont été développées en utilisant l'approche YST ; 2) Boîte à outils de formation numérique audiovisuelle sur téléphone portable qui comprenait des modules de formation sur les techniques de production de poulet et d'œufs ainsi que sur la nutrition pour la



santé avec un pré et post-test ; 3) Jouets IdO : des jouets numériques ont été placés dans les centres de santé, intégrés au système de vaccination, qui ont transmis des messages audio personnalisés aux mères sur la vaccination de routine de leurs enfants ainsi que des messages sur la nutrition ; 4) Matériel IEC – plusieurs catégories et formats de matériel imprimé, tels que des documents à distribuer, des brochures, des affiches, des kiosques et des panneaux d'affichage, ont été élaborés sur la nutrition et la production avicole. Le matériel était très coloré et attrayant, décrivant les traditions de la communauté, et renforçait l'apprentissage et 5) Kit PMNE - une plateforme de suivi et d'évaluation (PMNE) a été développée pour suivre les progrès des campagnes et de leurs composantes. Des données en temps réel ont été collectées et affichées sur le tableau de bord pour suivre les progrès.

Implémentation: L'un des points forts du programme était sa stratégie de mise en œuvre holistique utilisant à la fois des campagnes numériques et non numériques. Les histoires numériques ont été diffusées grâce à des méthodes de mobilisation communautaire telles que des visites porte-à-porte et des sessions avec des OHN (Organized Human Networks) comme les SHG (Self-Help Groups). Elles ont été diffusées à divers points de passage importants du village comme les arrêts de bus, les magasins de recharge mobiles, les foires de village, les marchés, etc. La boîte à outils de formation numérique a formé les travailleurs du Backyard Poultry (BYP) Farming aux techniques de production de volaille. Des jouets IdO ont également été déployés dans les centres de santé et intégrés au système de vaccination. Les campagnes non numériques utilisaient du matériel imprimé comme des brochures, des affiches et des panneaux d'affichage. Il a utilisé le théâtre innovant MIRA, un cinéma de base doté d'une verrière et d'un écran de télévision connecté à un panneau solaire, qui projetait des films numériques à divers endroits lors de nombreuses séances. Il a également utilisé des stands d'information et des kiosques placés dans des lieux très fréquentés, qui présentaient également des outils numériques. Le programme a également utilisé des campagnes automobiles thématiques, des pièces de théâtre de rue jouées par des troupes professionnelles et des campagnes radiophoniques avec des histoires audio. Le programme a également collaboré avec d'autres parties prenantes telles que les fournisseurs et les vendeurs et s'est aligné sur les programmes existants des gouvernements et d'autres ONG.

Portée/Impact: L'initiative HHI a touché 330 802 ménages (1 654 010 personnes), créé plus de 120 femmes entrepreneurs rurales et amélioré considérablement le niveau de nutrition des communautés.



2.4. Vishwaas - Lutter contre la pneumonie infantile en Inde

Défi mondial: À l'échelle mondiale, la pneumonie est responsable de taux élevés de morbidité et de mortalité chez les enfants de moins de 5 ans. L'Inde représente un tiers du fardeau total de la mortalité des moins de cinq ans en Asie du Sud-Est selon l'OMS. Dans l'estimation de 2014 de la mortalité associée aux infections aiguës des voies respiratoires inférieures en Inde, la pneumonie représentait 369 000 décès, soit 28 % de tous les décès, ce qui en fait la cause de décès la plus importante dans ce groupe d'âge.

Programme: En 2010, il était estimé que la pneumonie à pneumocoque uniquement représentait 30 % des décès dus à la pneumonie en Inde. En 2017, le ministère indien de la Santé et du Bien-être familial a introduit le vaccin conjugué contre le pneumocoque (VCP), avec un déploiement prioritaire dans les états où le fardeau de la pneumonie est le plus élevé. En 2019, ZMQ s'est associé à la Fondation Philips et à Ashoka pour créer un laboratoire d'action collaboratif à double impact pour lutter contre la pneumonie infantile grâce à son programme déjà existant, la chaîne MIRA. Le programme propose une campagne de sensibilisation utilisant la langue locale et le modèle PPT (Précaution, Prévention et Traitement) avec un accent particulier sur le vaccin conjugué contre le pneumocoque. En outre, l'objectif a été fixé de réduire la mortalité causée par la pneumonie infantile actuelle de 5,7 pour 1 000 naissances à moins de 3 pour 1 000 naissances, conformément à l'objectif du Plan d'action intégré de l'Inde contre la pneumonie et la diarrhée. Pour résoudre le problème de la pneumonie infantile, ZMQ a proposé un modèle de santé mobile CCSC (SBCC mHealth) et de gestion des cas pour permettre la recherche active de cas, faciliter une gestion efficace des cas et l'intégration en temps réel avec le système de santé. Ce projet a été exécuté en partenariat avec Save the Children et la Fondation Philips dans les districts de Bahraich (UP) et Tonk (Rajasthan) en Inde.

Besoin en CCSC: Les faibles taux d'alphabétisation dans les trois districts aspirationnels sont l'une des raisons de retard dans la recherche de soins appropriés ou de l'absence complète de recherche de soins, ce qui entraîne un grand nombre de décès causés par la pneumonie. Le principal obstacle à la recherche de soins de santé a été le manque de reconnaissance des symptômes de la pneumonie comme le tirage sous-costal. Souvent, les soignants ne parviennent pas à identifier une respiration rapide ou difficile comme un signe grave de pneumonie infantile. Par conséquent, il était nécessaire de créer des outils de sensibilisation communautaire tels que des outils personnalisés de CCSC pour les soignants ainsi qu'un modèle de gestion de cas pour lutter efficacement contre la pneumonie.

Solution: Pour combler le déficit de connaissances et apporter un changement positif dans les comportements de recherche de services, ZMQ a décidé d'utiliser des bandes dessinées parlantes numériques pour sensibiliser les femmes rurales à la pneumonie. Cette décision était également essentielle au développement d'interventions de communication personnalisées pour le changement de comportement pour les groupes cibles définis tels que les ASHA, les ANM, les pharmaciens, les médecins, les soignants et les membres de la famille étendue. Ces interventions ont permis



une compréhension plus facile et plus rapide des informations spécifiques à la pneumonie, des facteurs de risque, de la vaccination et de la nutrition, ce qui permet de détecter les cas et d'accélérer le traitement des enfants infectés. Le programme a ensuite développé un modèle de santé mobile (mHealth) pour la recherche de cas grâce à des évaluations, des dépistages et des références porte-à-porte et un modèle de gestion des cas en établissant une connexion aux services pour un traitement, des soins et des suivis en temps opportun.

Outils: Le programme comprenait 3 boîtes à outils: 1) des Histoires numériques comprenant 6 histoires dans la langue locale intégrées à la chaîne MIRA pour sensibiliser à la pneumonie infantile en identifiant les signes de danger et la prévention ; 2) une Boîte à outils CCSC pour activer le terrain à chercher des conseils à différents niveaux du système de santé, depuis les membres de la communauté jusqu'aux ASHA, ANM, prestataires cliniques et prestataires non cliniques 3) une Boîte à outils de gestion des cas mHealth basée sur les directives gouvernementales de la campagne SAANS et qui suit un algorithme complet de gestion des cas de pneumonie. Ce dernier commence par la cartographie des ménages, en passant par le dépistage et la catégorisation des patients atteints de pneumonie parmi les enfants de moins de 5 ans, les références, les conseils, les suivis et enfin la clôture du cas.

Implémentation: La stratégie de porte-à-porte a été utilisée pour diffuser des histoires par l'intermédiaire des travailleuses MIRA selon un mode de livraison unique auprès des mères et des femmes enceintes afin de les sensibiliser aux causes, à la prévention, à la protection, au traitement et à la gestion de la pneumonie. Des théâtres MIRA ont été organisés dans les communautés. À leurs côtés, des laboratoires communautaires sont mis en place pour déployer des formations en CCSC auprès de groupes cibles tels que les soignants, la famille élargie, les membres de la communauté, les agents de santé de première ligne et les prestataires cliniques et non cliniques. La boîte à outils a également été utilisée pour former les agents de santé à fournir des conseils. Dans le cadre du projet, l'équipe a également collaboré avec les pharmaciens et les médecins pour sensibiliser et fournir un outil de supervision formative pour améliorer les connaissances et la sensibilisation. De plus, des séances de groupe ont été organisées avec des groupes pré-identifiés comme des femmes et des enfants lors de journées spéciales comme la journée villageoise de santé et de nutrition et lors de diverses réunions communautaires.

Portée/Impact: Les histoires ont touché plus de 80 000 mères et membres de la communauté dans 3 districts. La boîte à outils CCSC a formé plus de 2 500 prestataires de soins de santé. Le programme a examiné 5 309 enfants. Parmi eux, 370 (7 %) étaient des cas positifs, 63 étaient des cas d'infection bactérienne grave possible, 74 étaient des cas de pneumonie grave, 3 étaient des cas de pneumonie et 230 étaient d'autres maladies graves.



2.5. TB Reach - Intégration de MIRA à FreedomTB pour la détection des cas chez les femmes

Défi mondial: Chaque année, près de 10,4 millions de personnes dans le monde contractent la tuberculose (TB), mais près de 40 % de ces cas ne sont pas pris en compte par le système de santé – par défaut d’être signalés, diagnostiqués ou traités.

Programme: ZMQ a reçu la subvention TB REACH du Partenariat StopTB (Genève) supporté par l'AMC (Affaires mondiales Canada) pour mettre en œuvre une intervention de recherche active de cas à Mewat afin d'augmenter la notification de la tuberculose (détection de la tuberculose) chez les femmes rurales. Il a utilisé la stratégie de FreedomTB pour dépister et détecter les cas de tuberculose intégrée à la chaîne MIRA - une plateforme mobile sur l'approche RMNCH+A pour atteindre les femmes rurales.

Besoin en CCSC: Nuh est un district indien arriéré avec un faible taux de littératie des femmes, ce qui crée des obstacles à l'accès à des informations appropriées sur la santé. ZMQ a utilisé sa méthodologie éprouvée de narration numérique combinée à l'intervention de dépistage actif des cas pour accroître la sensibilisation à la tuberculose et subséquemment augmenter la détection de tuberculose chez les femmes.

Solution: ZMQ a développé une intervention combinée de narration et de dépistage actif des cas. Les histoires ont été créées en utilisant une approche participative qui implique la communauté et qui utilise ses connaissances et son expérience. Tous les personnages, superpositions de voix (voice-over) et scénarios des histoires ont été hautement localisés pour intensifier la portée et l'acceptabilité au sein de la communauté.

Outils: Le programme a développé divers outils numériques allant de la sensibilisation à la recherche de cas et à l'observance. Il a utilisé des histoires numériques sur la tuberculose utilisant la CCSC ; la boîte à outils mLearning pour transmettre les bonnes connaissances ; et la boîte à outils de dépistage de la tuberculose qui dépiste les cas de tuberculose via l'intervention ACF et à l'aide de questions audiovisuelles pour vérifier les symptômes. Les outils numériques ont été ancrés dans un système de S&E robuste pour pouvoir observer la transition des connaissances, attitudes et pratiques des communautés à propos de la tuberculose.

Implémentation: Le programme a utilisé l'intervention Active Case Finding en incorporant deux approches de dépistage distinctes : la diffusion/le dépistage porte-à-porte ainsi que la diffusion/le dépistage à base communautaire par l'intermédiaire d'agents MIRA formés (ASHAs) et dotés d'outils mobiles pour la collecte d'expectorations, le dépistage, et références.

Portée/Impact Le programme a augmenté le nombre de cas de tuberculose trouvés chez les femmes de 18 %. De plus, pendant la pandémie de Covid-19, le nombre de cas trouvés dans d'autres projets de lutte contre la tuberculose a considérablement diminué alors que ceux de ce projet ont augmenté dû à l'utilisation de la technologie.



2.6. Sakhee – Atteindre les enfants non-vaccinés dans les bidonvilles urbains

Défi mondial: En 2020, environ 17 millions d'enfants sur 75,2 millions n'étaient pas complètement vaccinés, parmi lesquels 12,5 millions n'avaient pas reçu une seule dose de vaccins contre le DTC, définis comme des enfants non vaccinés. Seuls 4,8 millions d'enfants ont été partiellement vaccinés sans avoir suivi le schéma de 3 doses requis au cours de la première année de vie. 50 % des décès évitables par la vaccination surviennent chez les enfants non vaccinés. Les deux tiers d'entre eux vivent dans des ménages extrêmement pauvres et souffrent de multiples privations, notamment le manque d'accès aux services de santé, à l'eau et à l'assainissement.

Programme: En 2019, ZMQ a été sélectionné par Gavi comme pionnier d'INFUSE pour son innovation unique qui relève les défis de la vaccination en milieu urbain en Inde. Atteindre les enfants et les communautés non vaccinés est au cœur de la mission de Gavi et du succès de la vaccination en Inde. Le projet Sakhee est conçu pour rassembler des preuves solides pour évaluer l'efficacité des outils de CCSC à sensibiliser au sujet de la vaccination des enfants non vaccinés des bidonvilles urbains.

Besoin en CCSC: Les communautés manquées abritent des groupes d'enfants non vaccinés et sous-immunisés qui sont souvent confrontés à de multiples privations et vulnérabilités liées à la pauvreté, aux conflits, à la migration forcée, à l'itinérance, aux inégalités socio-économiques et aux obstacles liés au genre. Il est nécessaire d'utiliser la stratégie de CCSC pour augmenter leurs taux de vaccination.

Solution: Le projet Sakhee s'engage auprès de la communauté transgenre et utilise son talent en tant qu'influenceuse et son réseau solide d'informateurs pour identifier les populations à haut risque comme les nouveau-nés, les décrocheurs et ceux qui sont tombés afin d'assurer un suivi en temps opportun et un système de rappel. Les transgenres vivent dans des bidonvilles urbains et gagnent leur pain en recevant des donations lorsqu'ils performant en tant qu'artistes de rue qui chantent, dansent et performant des bénédictions. Ils utilisent l'application mobile Sakhee pour le suivi et l'orientation vers la vaccination et fournissent des messages de CCSC via des bandes dessinées numériques sur différents vaccins et l'urgence de la vaccination afin d'améliorer les niveaux de CAP et de lutter contre l'hésitation à la vaccination et la disparité entre les sexes, augmentant ainsi les taux de vaccination.

Implémentation: Le programme est mis en œuvre dans les milieux périurbains des bidonvilles de Mumbra-Kausa du district de Thane dans le Maharashtra. Le projet utilise également le théâtre MIRA et d'autres stratégies efficaces de mobilisation communautaire pour interagir avec les communautés difficiles à atteindre.



Lesson from Shahrukh

(शाहरुख से नसीहत)



ZMQ

SAKHEE

Gavi

2.7. Didacticiel ludo-éducatif numérique sur la SDSR en Ouganda/au Rwanda

Défi mondial: La violence contre les femmes et les filles a augmenté lors de la COVID-19. Près de 7 femmes sur 10 déclarent que la violence verbale ou physique de la part d'un partenaire est courante, et 1 femme sur 4 décrit des conflits familiaux fréquents. Au cours de la dernière année, près d'une femme de 15 ans et plus sur 10 a été victime de violences physiques et/ou sexuelles de la part d'un partenaire.

Programme: L'Ouganda a de très mauvais indicateurs en matière de santé et de droits sexuels et reproductifs (SDSR), notamment des débuts sexuels précoces, un taux élevé de grossesses chez les adolescentes, de mariages forcés d'enfants, des violences sexuelles et basées sur le genre, d'agressions sexuelles et de taux d'abandon scolaire. Les adolescentes vivant dans les bidonvilles urbains et les zones rurales sont exposées à des risques de violence, d'activités sexuelles à risque, de grossesses précoces, de viol et de maltraitance. ZMQ a lancé une plateforme de formation en ligne simulée basée sur la SDSR avec des histoires numériques et des modules d'apprentissage en ligne pour sensibiliser aux droits sexuels afin de réduire la violence sexiste chez les jeunes.

Besoin en CCSC: Les connaissances sur la SDSR parmi les adolescents, filles et garçons, en Ouganda sont limitées. Il n'y a pas de programme éducatif disponible dans les écoles. L'ignorance, les normes sociales négatives et la pression des pairs ont un impact considérable sur les adolescents. Il est urgent d'introduire un programme efficace de changement de comportement.

Solution: Usant YST, une stratégie de narration numérique a été identifiée comme outil approprié afin d'inculquer des changements dans les connaissances, attitudes, normes, croyances et comportements liés à la SDSR des utilisateurs.

Outil: Un ensemble de 6 modules d'histoires numériques ont été produits dans trois langues locales de l'Ouganda avec des personnages localisés qui ont contribué à sensibiliser aux questions de SDSR. La plateforme dispose de 6 intrigues d'histoires avec des modules de formation en ligne avec un pré-test, un post-test et un contenu interactif.

Implémentation: Le programme est mis en œuvre avec des organisations communautaires locales, des clubs de filles, des écoles, des centres de santé et des centres de formation en matière de SDSR. Ils servent en tant que laboratoires numériques ruraux pour proposer un programme de SDSR dans les zones rurales et les bidonvilles urbains d'Ouganda. Des laboratoires ruraux alimentés par l'énergie solaire, des cinémas MIRA et des films numériques sur la question de SDSR sont présentés pour sensibiliser et les résultats sont évalués à l'aide du modèle CAP (Connaissances, Attitudes et Pratiques).



Digital Courseware on
Sexual & Reproductive Health and Rights

Digital Courseware on
Sexual & Reproductive Health and Rights

ZMQ

2.8. *Mawe Tatu* - Remettre en question les normes de genre pour renforcer l'entrepreneuriat féminin

Défi mondial: Les femmes sont toujours confrontées à la violence, aux abus et à un traitement inégal à la maison, sur leur lieu de travail et dans leur communauté. À l'échelle mondiale, les femmes gagnent 24 % moins que les hommes. Dans les régions en développement, 75% des femmes travaillent dans l'économie informelle où elles sont moins susceptibles de bénéficier de contrats de travail, de droits légaux ou de protection sociale, et sont souvent sous-payées.

Programme: Soutenu par CARE (Pays-Bas), le programme Mawe Tatu vise à améliorer le statut socio-économique des femmes grâce à l'entrepreneuriat au Nord- et Sud- Kivu de la RD Congo. La région est fortement touchée par de multiples guerres entraînant une destruction à grande échelle de l'économie essentielle qui touche davantage les femmes en raison de l'exacerbation des inégalités, de la violence et de la médiocrité des soins de santé.

Besoin en CCSC: L'objectif du programme était de s'attaquer aux normes sociales néfastes et discriminatoires qui prévalaient dans les communautés et de donner la priorité à celles qui peuvent potentiellement améliorer le statut social des femmes et des jeunes. Ceci leur permet également d'influencer les décisions qui affectent leurs ménages et leurs communautés pour changer les états d'esprit envers l'entrepreneuriat féminin, la santé sexuelle et reproductive et la masculinité positive.

Solution: L'option la plus prometteuse consistait à s'attaquer aux normes sociales identifiées, à sensibiliser et à inculquer un changement de comportement social à l'aide d'histoires numériques. Les trois normes sociales identifiées étaient les suivantes : il est socialement attendu que les hommes aient la suprématie des droits et du pouvoir sur les femmes, une femme doit toujours procréer et les femmes ne peuvent pas diriger les hommes ni occuper une position de responsabilité dans la communauté. Le programme a également développé un jeu interactif d'arbre de décision permettant aux utilisateurs de découvrir un chemin en faisant différents choix. Le jeu se terminerait par des résultats différents en fonction de la façon dont les utilisateurs comprenaient les problèmes et donc des décisions qu'ils prenaient. À chaque point de décision, une empreinte est intégrée pour suivre les comportements des utilisateurs et capturer les données de différents scénarios, décisions prises, facteurs d'influence, conséquences de chaque action et points marqués, ce qui a permis d'évaluer les lacunes en matière de connaissances, les risques pris et les tendances comportementales.

Implémentation: Le programme a été mis en œuvre au milieu de la pandémie de COVID-19 à travers des ateliers communautaires organisés par des partenaires locaux dans 9 zones de santé, 4 au Nord-Kivu et 5 au Sud-Kivu.



2.9. BD parlantes numériques – Formation des femmes rurales à l'entrepreneuriat dans des groupes d'entraide

Défi mondial: Les femmes constituent près de 50 % de la population mondiale mais effectuent les deux tiers du travail, gagnent un tiers de la rémunération et possèdent 10 % des biens ou des richesses. Les femmes ont moins de possibilités que les hommes de participer à l'économie et ont moins accès à l'éducation, aux soins de santé, à la sécurité et à la représentation politique.

Programme: L'initiative Women's Global Development and Prosperity (W-GDP) est un partenariat entre l'USAID et la Reliance Foundation visant à combler la fracture numérique entre les sexes en Inde en se concentrant sur la prospérité des femmes sur le marché du travail et leur réussite en tant qu'entrepreneures. ZMQ a reçu le prix WGDP pour son programme sur le Développement de l'entrepreneuriat pour les femmes rurales des groupes d'entraide (SHG – Self Help Groups) de Mewat en les autonomisant économiquement grâce à des micro-écoles (formations) distribuées numériquement.

Besoin en CCSC: Nuh est majoritairement habitée par la communauté marginalisée Meo, avec des indicateurs de développement extrêmement faibles où le taux de littératie des femmes est d'à peine 37 %. L'utilisation d'histoires numériques pour les formations de CCSC a été identifiée comme la meilleure option pour former les femmes, répondre à leurs besoins, combler les lacunes en matière de connaissances et les motiver à atteindre la stabilité financière.

Solution: ZMQ a développé et déployé des didacticiels de formation mobiles ludo-éducatifs sur le développement de l'entrepreneuriat pour les femmes rurales des groupes d'entraide. Le didacticiel était divisé en 6 modules et chacun était divisé en 2 catégories : la narration numérique pour initier le dialogue et les didacticiels numériques avec des connaissances techniques pour la création d'une entreprise. Il s'est concentré sur l'idéation commerciale, l'élaboration de plans d'affaires, la compréhension des clients, le développement de produits, la fourniture de services, la tarification, les méthodes d'emballage et de vente et les liens avec le marché.

Implémentation: Le programme a organisé des laboratoires d'histoires avec des femmes des groupes d'entraide pour comprendre leurs besoins et pour qu'elles comprennent le développement de l'entrepreneuriat. Il a fait appel à un animateur qui a contribué à la diffusion des didacticiels en mode micro-classe. Les histoires ont également été projetées dans la communauté dans le théâtre MIRA, un cinéma populaire.

Portée/Impact Il a atteint plus de 24 000 femmes dans les SHG, parmi lesquelles plus de 170 sont devenues des entrepreneures qui ont commencé à gagner 3 fois plus que leur revenu antérieur.



Product Development and their Pricing

(उत्पाद की रचना और उनका मूल्य निर्धारण)



Reliance
Foundation

ZMQ

USAID
United States Agency for International Development

2.10. *Freedom HIV/AIDS* – Jeux sur téléphone portable pour la sensibilisation au VIH/SIDA

Défi mondial: Le VIH/SIDA était un défi majeur en matière de santé en 2003-2004. À l'époque, environ 40 millions de personnes vivaient avec le VIH/SIDA dans le monde, dont 5,7 millions en Inde. L'épidémie a tué 3 millions de personnes en 2003.

Programme: La population de l'Inde était d'environ 1 milliard d'habitants en 2004-05. 70% de la population indienne vivait alors dans des zones rurales avec peu d'accès à l'information. Le VIH a continué de se propager principalement parmi les couches pauvres et marginalisées de la société, notamment les travailleurs et travailleuses du sexe, les consommateurs de drogues injectables, les hommes ayant des rapports sexuels avec des hommes et les travailleurs migrants. À cette époque, l'utilisation des téléphones portables en Inde connaissait une croissance exponentielle. ZMQ a utilisé l'omniprésence des réseaux mobiles, en particulier dans les zones reculées et peu médiatiques, pour fournir des communications de santé dans des contextes à faibles ressources en utilisant des téléphones abordables. Le 1er décembre 2005 (Journée mondiale de lutte contre le SIDA), ZMQ a lancé l'initiative « Freedom HIV/AIDS » pour sensibiliser au VIH/SIDA à l'aide de jeux sur téléphones portables. Il a été publié par l'ancienne ministre en chef de Delhi, Mme Sheila Dikshit. En 3 ans, l'initiative a gagné plus de 42 millions d'abonnés avec 16,7 millions de sessions de jeu jouées.

Besoin en CCSC: La culture du silence entourant les problèmes sexuels a conduit les communautés et les jeunes à rester ignorants sur le VIH/SIDA, de son mode de propagation et des options de prévention. En outre, les inégalités entre les sexes qui prévalent dans la société ont laissé les filles et les jeunes femmes déjà socialement et économiquement désavantagées particulièrement vulnérables au VIH. L'option était d'utiliser la CCSC sur le VIH/SIDA à travers des jeux et des outils ludo-éducatifs.

Solution: *Freedom HIV/AIDS* a été la première et la plus grande initiative sociale au monde utilisant des jeux mobiles. En 2006, elle a été étendue à différentes régions d'Afrique. Au fil des années, de nombreuses nouvelles initiatives sociales basées sur les jeux mobiles ont vu le jour dans le monde entier. De nombreuses universités américaines et européennes ont commencé à enseigner les jeux sociaux sur mobile comme stratégie efficace pour la CCSC.

Outils: Certaines des initiatives menées dans le cadre de *Freedom HIV/AIDS* par ZMQ ont été:

Freedom HIV/AIDS India: La stratégie consistait à créer quatre jeux avec des messages bien conçus, une interface utilisateur facile à manœuvrer et des instructions claires pour aborder les différentes mentalités des personnes, des communautés rurales et des enfants non scolarisés. Les jeux étaient les suivants : « Safety Cricket » – un jeu destiné au grand public utilisant le cricket, le sport le plus populaire en Inde. Les messages démontraient clairement comment un tir risqué joué par un batteur pouvait le faire sortir du jeu de la même manière que dans un scénario réel. Le

FREEDOM HIV/AIDS

First ever Social Initiative using Mobile Games



jeu est basé sur la théorie sociale pour développer les compétences de maîtrise de soi et de réduction des risques. « AIDS Messenger », un jeu de manœuvres à plusieurs niveaux basé sur l'aventure pour fournir des objets corrects comme des préservatifs, des instructions sur les rapports sexuels protégés, des rubans rouges, des recommandations de santé, l'accès aux tests sanguins (dépistage du VIH), d'autres conseils pour réduire la stigmatisation, et plus encore, aux communautés virtuelles en fonction de leurs besoins et de leur évaluation des risques. « Life Choices » – un jeu de rôle multi-scénarios basé sur les compétences de vie, dans lequel l'utilisateur examine divers sentiments, négocie des relations, rencontre des situations risquées, prend des décisions et trouve des moyens pour leur faire face. « Great Escape » - un jeu de rôle dans lequel le joueur est un détective pris au piège dans différentes situations à risque et doit les résoudre en trouvant les meilleures solutions pour pouvoir s'échapper et gagner la partie. L'objectif des jeux était d'atteindre les jeunes pour accroître leurs connaissances sur le VIH et le SIDA dans le but plus large d'encourager des changements de comportement comme la promotion de l'abstinence, l'augmentation de l'utilisation correcte et cohérente des préservatifs, la réduction des mythes et des idées fausses, la réduction des niveaux de stigmatisation et de la discrimination et l'augmentation de la demande d'informations et de services liés au VIH et au SIDA. D'autres programmes étaient

Africa Reach Program: Dans le cadre d'un partenariat de collaboration avec Hivos et le « Programme Star » de KPN ; Freedom HIV/SIDA a couvert 6 pays d'Afrique. Les jeux ont atteint plus de 2 millions d'abonnés mobiles.

Carnival Health Mela: Il s'agissait d'un carnaval basé sur le jeu interactif sur le VIH/SIDA pour les écoles qui contenait des jeux de rôle, des histoires interactives, des zones d'apprentissage en ligne et des quiz interactifs sur le VIH/SIDA soutenus par le JHUCCP et l'USAID.

Path of Life: Il s'agissait d'un jeu de rôle développé dans 5 langues indiennes locales : hindi, marathi, kannada, telugu et tamoul ; développé en collaboration avec Plan International et soutenu par l'UKAID.

It's My Life: Un jeu de rôle interactif à plusieurs niveaux visant à sensibiliser au VIH/SIDA produit en quatre langues étrangères – anglais, français, espagnol et russe ; développé en collaboration avec Path et soutenu par l'UNESCO.

Monitoring & Evaluation Training Program: En partenariat avec GBC et GTZ, des boîtes à outils de S&E ont été élaborées sur le VIH/SIDA, la tuberculose et le paludisme sur le lieu de travail. Les autres partenaires étaient GlaxoSmithKline et Deloitte Consulting.

Implémentation: *Freedom HIV/AIDS* a été mis en œuvre à travers de multiples modes : ateliers communautaires, programmes scolaires et par le biais d'ONG. Certaines des organisations internationales qui ont soutenu l'initiative étaient l'USAID, le DFID, le PEPFAR, l'UE, la GIZ, Hivos, l'UNESCO, le KPN, le JHUCCP et Plan International. Le programme s'est développé à la fois horizontalement et verticalement.



2.11. MIRA Afghanistan - Chaîne mobile sur la santé maternelle et infantile

Défi mondial: La mortalité maternelle et infantile reste un énorme défi en Afghanistan, avec un TMM de 440 et un TMI de 71, alors que 43 % des femmes optent pour la méthode traditionnelle d'accouchement à domicile et que seulement 38,7 % des accouchements sont assistés par des agents de santé qualifiés.

Programme: Le programme MIRA du ZMQ s'est étendu de l'Inde à l'Afghanistan en 2014 en utilisant une stratégie similaire en identifiant un district rural, Herat, avec de faibles indicateurs de SMI. MIRA est un canal mobile intégré visant à renforcer le système de santé du dernier kilomètre en fournissant une communication appropriée et en fournissant des services de santé en temps opportun aux femmes rurales. MIRA a également inclus un canal d'éducation pour les filles, car elles sont historiquement désavantagées lorsqu'il s'agit d'accéder à l'éducation.

Besoin en CCSC: Il incombait aux ASC de s'adresser aux communautés car la majorité d'entre elles sont peu alphabétisées. ZMQ a décidé d'utiliser l'approche intégrée consistant à utiliser des outils emblématiques, des systèmes de suivi et une narration numérique de CCSC.

Solution: Pour relever les défis liés au manque de sensibilisation aux soins prénatals et postnatals chez les femmes rurales, ZMQ a utilisé la chaîne MIRA ainsi que des bandes dessinées numériques centrées sur la culture pour aider à améliorer les comportements en matière de recherche de santé. Lors des visites porte-à-porte effectuées par les agentes de MIRA, il leur est devenu plus facile de convaincre les femmes d'accepter les services. Les histoires ont été conçues avec la participation de la communauté à travers des laboratoires d'histoires. Des histoires supplémentaires pour éduquer les filles en Afghanistan ont également été développées.

Outils: Une boîte à outils complète MIRA a été déployée, couvrant tous les aspects des soins prénatals, de la vaccination, de l'accouchement en institution, des signes de danger et des soins postnatals, intégrant des analyses comme le suivi du comportement des utilisateurs. Les histoires numériques basées sur chaque trimestre ont été intégrées dans la boîte à outils. Les histoires comportaient des modules de pré-test et de post-test pour évaluer les connaissances, attitudes et pratiques des utilisateurs.

Implémentation: La chaîne MIRA a été mise en œuvre en Afghanistan par l'intermédiaire d'agentes de santé communautaires (agentes MIRA). Chaque travailleuse de MIRA s'est fait attribuer un village où elle allait identifier les femmes enceintes et effectuer des visites porte-à-porte sur une base hebdomadaire. Les histoires ont été diffusées en groupes à travers des ateliers, des séances informatives et le Théâtre MIRA.



2.12. MIRA Uganda/Rwanda - Chaîne mobile sur la santé maternelle et infantile

Défi mondial: La mortalité maternelle et infantile reste un énorme défi en Ouganda, avec un TMM de 360 et un TMI de 45, alors que 43 % des femmes optent pour la méthode traditionnelle d'accouchement à domicile et que seulement 57 % des accouchements sont assistés par des agents de santé qualifiés.

Programme: Le programme MIRA de ZMQ s'est étendu de l'Inde à l'Ouganda en utilisant une stratégie similaire au cas précédent en identifiant un district rural en Ouganda, Jinja, avec de faibles indicateurs de SMI. MIRA est un canal de téléphonie mobile intégré visant à renforcer le système de santé du dernier kilomètre en fournissant une communication appropriée et en fournissant des services de santé en temps opportun aux femmes rurales.

Besoin en CCSC: Il incombait aux ASC de s'adresser aux communautés car la majorité d'entre elles sont peu alphabétisées. ZMQ a décidé d'utiliser l'approche intégrée consistant à utiliser des outils emblématiques, des systèmes de suivi et une narration numérique de CCSC.

Solution: Pour relever les défis liés au manque de sensibilisation aux soins prénatals et postnatals parmi les femmes rurales, ZMQ a utilisé la chaîne MIRA ainsi que des bandes dessinées numériques parlantes centrées sur la culture pour aider à améliorer les comportements de recherche de santé. Lors des visites porte-à-porte effectuées par les agents de MIRA, il leur est devenu plus facile de convaincre les femmes d'accepter les services. Les histoires ont été conçues avec la participation de la communauté à travers des laboratoires d'histoires.

Outils: Une boîte à outils complète MIRA a été déployée, couvrant tous les aspects des soins prénatals, de la vaccination, de l'accouchement en institution, des signes de danger et des soins postnatals, intégrant des analyses comme le suivi du comportement des utilisateurs. Les histoires numériques basées sur chaque trimestre ont été intégrées dans la boîte à outils. Les histoires comportaient des modules de pré-test et de post-test pour évaluer les CAP des utilisateurs.

Implémentation: La chaîne MIRA a été mise en œuvre en Ouganda par l'intermédiaire d'agents de santé communautaires (agents MIRA). Chaque travailleuse de MIRA s'est fait attribuer un village où elle allait identifier les femmes enceintes et effectuer des visites porte-à-porte sur une base hebdomadaire. Les histoires ont été diffusées en groupes à travers des ateliers, des séances informatives et le Théâtre MIRA.



2.13. *FreedomTB Uganda/Rwanda* - Système mobile d'observance de la tuberculose

Défi mondial: En Afrique, la tuberculose est en augmentation en raison de l'affaiblissement du système immunitaire dû au VIH/SIDA. Dans la liste des 30 pays les plus touchés par la tuberculose, 15 pays se trouvent en Afrique, ils figurent également sur la liste des co-infections tuberculose/VIH, l'Ouganda étant en tête.

Programme: Le programme éprouvé et testé de ZMQ, le modèle *FreedomTB-ACTS*, une solution holistique de téléphonie mobile pour lutter contre la tuberculose dans des scénarios de charge élevée, a été reproduit et étendu de l'Inde à l'Ouganda en 2016. Le programme s'est associé au programme national de lutte contre la tuberculose et la lèpre du ministère de la Santé de l'Ouganda. Le projet a commencé avec un district, Mulago (Kampala), puis s'est étendu à plus de 15 districts sur une période de 6 ans. Le programme est désormais en cours d'adoption au niveau national.

Besoin en CCSC: Avec de faibles taux de littératie, en particulier à l'intérieur du pays où l'ignorance est très élevée, il est extrêmement difficile de sensibiliser l'opinion à la tuberculose. Les informations diffusées par la presse écrite sont quasiment inaccessibles dans les zones rurales, la tradition orale restant toujours le moyen de communication privilégié.

Solution: ACTS est une stratégie ascendante et comporte des technologies à plusieurs niveaux appliqués à différentes étapes avec un environnement intégré pour une adhésion active et une participation communautaire afin de réduire la charge sur les infrastructures existantes. Les six étapes de l'ACTS sont la construction active de terrain, la recherche active de cas, l'observance active des patients, la supervision active dirigée par la communauté, la gestion active du traitement et l'évaluation active de terrain. Le modèle permet aux patients de prendre le contrôle du traitement grâce à des systèmes de rappel, de rapport, de suivi des doses, de planification des tests et de moyen de contacter les prestataires pour une supervision basée sur les besoins.

Outils: Certains des outils développés comprenaient la boîte à outils de dépistage de la tuberculose pour la recherche active des cas, la boîte à outils VOT (boîte à outils observée par vidéo) pour signaler l'observance du traitement et un ensemble d'outils de communication numérique tels que des histoires numériques sur la tuberculose, une boîte à outils m-Learning et des jeux sociaux pour sensibiliser sur la tuberculose.

Implémentation: Le programme a été mis en œuvre dans 15 districts ougandais à forte prévalence de tuberculose. Les mobilisateurs communautaires et les VHT (Village Health Teams) mènent des activités de porte-à-porte pour diffuser des histoires numériques. Les histoires ont été traduites dans 5 langues régionales populaires – lusoga, luganda, swahili, runyankore et ruturoo, couvrant plus de 83 % de la population.

you observe any...
Immediately conta...

Do you have any...
Do you have any...

Do you have any...
Do you have any...

ZMQ

For more information...



Never Lose Hope
(Toggwangamu Suubi)

WORLD TB DAY
MARCH 24

ZMQ
Technology for Communities

YourStoryTeller

2.14. *Aajeevika Connect* – Plateforme de formation numérique sur les compétences agricoles, non-agricoles et extra-agricoles pour les femmes rurales

Défi mondial: Les personnes vivant dans les zones rurales, en particulier les femmes, portent le fardeau de la pauvreté mondiale. En effet, environ 75 % des pauvres de la planète vivent dans des zones rurales, dont 60 % sont des femmes et des filles. Les zones rurales étant incapables d'offrir suffisamment d'opportunités pour subvenir à leurs besoins, le fardeau du soutien aux populations pauvres et rurales repose de plus en plus sur la migration vers les villes. Ceci délaisse les femmes et crée des structures familiales déséquilibrées et des risques accrus de pauvreté.

Programme: En 2013, ZMQ a lancé le programme *Aajeevika Connect* pour former les femmes rurales au sein de groupes d'entraide (SHG). La majeure partie de la population rurale dépend, directement ou indirectement, des activités agricoles. Le ZMQ a ajouté des activités non-agricoles telles que la volaille, la pêche et l'élevage d'animaux pastoraux et a facilité les activités économiques extra-agricoles pour former les femmes afin qu'elles bénéficient de possibilités de subsistance dignes. Plus tard, des formations en matière de santé et de littératie financière ont également été intégrées au programme.

Besoin en CCSC: La majorité des femmes rurales sont peu alphabétisées et plusieurs d'entre elles n'ont jamais fréquenté l'école. Pour les sortir de la pauvreté, elles doivent être formées pour gagner des moyens de subsistance dignes, ce qui peut être accompli en les motivant à suivre des formations et en renforçant leurs capacités davantage grâce à des outils numériques ludo-éducatifs.

Solution: Les SHG forment un beau groupe collectif et utilisent un modèle basé sur la salle de classe. *Aajeevika Connect* forme les femmes sur 3 compétences de base : agricoles, non-agricoles et extra-agricoles. Grâce à une plateforme de formation mobile, les SHG dispensent des formations sur les moyens de subsistance. Il contient 2 autres boîtes à outils : un système de gestion financière pour la littératie financière et un canal vital pour la communication sur la santé.

Outils: La plateforme numérique *Aajeevika Connect* propose une formation interactive conçue avec des éléments multimédias riches, des graphiques localisés et un support audiovisuel pour s'adresser aux femmes semi-lettrées. La plateforme est flexible et permet à d'autres fournisseurs de contenu de proposer leurs modules de formation en mode individuel ou en groupe dans de petits espaces d'apprentissage.

Implémentation: Le programme a été mis en œuvre dans les zones rurales de Haryana - le bloc de Tauru à Mewat et Matanhail à Jhajjar, grâce à des formateurs et des coordinateurs utilisant la tablette numérique comme salle de classe. Nous avons travaillé avec 3 200 groupes d'entraide (SHGs) et avons étendu notre action à 48 000 femmes dans les districts de Mewat et Jhajjar. Le programme a permis d'augmenter les revenus des femmes les plus pauvres.



Aajeevika Connect

2.15. *Kreeda Aangan* – Terrain de jeu numérique d'alphabétisation de niveau d'entrée pour les enfants non scolarisés

Défi mondial: Selon le recensement de 2001, un enfant non scolarisé sur trois dans le monde réside en Inde. 53% des élèves abandonnent avant d'avoir terminé l'école primaire. De surcroît, l'éducation des filles est un défi en soi. Selon le rapport de 2014, seulement 53 % des écoles disposent de toilettes pour filles fonctionnelles et 74 % ont accès à l'eau potable.

Programme: En 2002, ZMQ a lancé son programme pionnier appelé « House of Learning » comportant 3 initiatives : l'alphabétisation de niveau d'entrée pour les enfants non scolarisés, l'alphabétisation de niveau d'entrée pour les filles et l'alphabétisation de niveau d'entrée pour les adultes, qui ont ensuite évolué pour devenir *Kreeda Aangan*, un programme visant à fournir des compétences de base en lecture et en écriture aux enfants non scolarisés.

Besoin en CCSC: La plupart des enfants qui ont abandonné l'école n'ont que très peu appris à l'école. Beaucoup de ces enfants ne savaient ni lire ni écrire. S'ils sont un jour réinscrits à l'école, leur problème d'apprentissage persiste car ils sont déjà en retard sur les autres enfants, et nombre d'entre eux risquent à nouveau d'abandonner leurs études ou de terminer leurs études avec un niveau d'éducation médiocre. Il est apparu nécessaire d'éduquer les enfants grâce à des outils de technologie innovants.

Solution: Les enfants doivent apprendre à lire pour pouvoir lire pour apprendre. ZMQ a développé un programme pour entraîner les enfants à lire et à écrire. Ce dernier utilise des jeux interactifs ludo-éducatifs qui aident à apprendre rapidement et avec une rétention plus longue des informations. Plus tard, ZMQ est passé aux téléphones mobiles et aux tablettes pour leur proposer un enseignement à domicile.

Outils: L'une des initiatives de *Kreeda Aangan* a été *Smart Madrasa*, un programme numérique visant à fournir des compétences de base en lecture et en écriture aux enfants des zones rurales fréquentant les madrasas. Le programme offre également aux étudiants des compétences de base en mathématiques et en sciences. L'apprentissage est offert à travers des outils numériques ludiques utilisant des smartphones et des tablettes. Il a été mis en œuvre dans les madrasas rurales par l'intermédiaire d'éducateurs locaux formés pour donner des formations aux étudiants.

Implémentation: Le programme a été mis en œuvre par des éducateurs locaux dans 5 madrasas avec plus de 1 200 enfants – 847 garçons et 353 filles dans 2 états de l'Inde. Jusqu'à présent, 91 % des garçons et 78 % des filles ont été réinscrits à l'école pour accéder à l'enseignement ordinaire.



SmartMadrasa

ZMQ
Technology for Development

Mainstreaming Madarsa Education
Early Grade Reading / Writing skills
and Entry level Mathematics using
Edutainment

2.16. Fenêtre sur le Québec – Lutter contre le racisme et la discrimination à l'aide de la narration numérique

Défi mondial: Selon une enquête de GSS, 46 % de personnes noires âgées de 15 ans et plus ont déclaré avoir subi au moins une forme de discrimination au cours des cinq dernières années, contre 16 % pour la population non autochtone et ne faisant pas partie d'une minorité visible. 33% de la population autochtone est confronté à la discrimination.

Programme: Soutenu par Patrimoine Canada dans le cadre du Programme d'action et de lutte contre le racisme, Fenêtre du Québec (Window of Quebec –WoQ) a été lancé pour renforcer la diversité et l'inclusion sur le lieu de travail en sensibilisant et en développant l'empathie à l'égard du racisme et de la discrimination. Le projet s'opère à l'aide d'histoires numériques. Fenêtre du Québec travaille auprès de six communautés marginalisées au Québec, soit autochtones, noires, arabes, latino-américaines, sud-asiatiques et sud-est asiatiques.

Besoin en CCSC: L'un des moyens efficaces d'aborder une question sensible comme le racisme et la discrimination consiste à recourir à la stratégie de CCSC. Les meilleures preuves suggèrent que la narration possède une capacité unique à sensibiliser un grand nombre de personnes aux problèmes sociaux critiques et à les motiver à adopter de nouveaux comportements, attitudes et pratiques.

Solution: WoQ a lancé 12 histoires numériques qui ont été développés à partir des témoignages locaux de 1 200 personnes des communautés BIPOC (Black, Indigenous and People of Color - noires, autochtones et de couleur) sur la base d'expériences réelles. Les histoires ont été développées en français et en anglais et ont été diffusées auprès d'entreprises et d'organisations.

Outils: Deux récits pour chacune des six communautés marginalisées du Québec, soit autochtone, noire, arabe, latino-américaine, sud-asiatique et sud-est asiatique, ont été développés. Chaque histoire comprenait cinq éléments, à savoir un témoignage basé sur des incidents réels, son impact sur la victime, une proposition d'un scénario inclusif, des réflexions, des leçons apprises par d'autres personnages en plus de références fondées sur des preuves aux avantages de la diversité et de l'inclusion.

Implémentation: Les histoires ont été diffusées à des organisations sélectionnées (entreprises, organisations gouvernementales, ONG) à travers des ateliers. De nombreux matériels promotionnels tels que des affiches, des dépliants et des calendriers ont été préparés. Des stands et des kiosques ont également été installés à différents endroits pour une promotion massive du projet.



2.17. *Virtual Trap* – Jeu de rôle pour prévenir l'exploitation et les abus sexuels des enfants en ligne

Défi mondial: À l'échelle mondiale, une fille sur cinq et un garçon sur treize ont été exploités ou abusés sexuellement avant d'atteindre l'âge de 18 ans. L'abus et l'exploitation sexuels des enfants ont un impact dévastateur sur leur santé physique et mentale. La disponibilité accrue d'Internet et les progrès technologiques ont permis aux délinquants de se livrer à l'exploitation et l'abus sexuels sur des enfants dans un environnement de secret et d'anonymat relatif sans précédent à travers le monde.

Programme: L'UNICEF Kampala et ZMQ ont décidé de développer un jeu de rôle interactif basé sur la lutte contre l'exploitation et les abus sexuels d'enfants en ligne pour l'Ouganda. Une recherche a révélé que les agresseurs sexuels d'enfants en ligne sont souvent des personnes que l'enfant connaissait déjà. Une autre étude révèle que 12 % des filles ougandaises âgées de 12 à 17 ans ont été invitées à partager une photo ou une vidéo de leurs parties intimes et que 19 % d'entre elles l'ont fait.

Besoin en CCSC: Face à l'augmentation des cas d'exploitation et d'abus sexuels sur enfants en ligne en Ouganda, il a été décidé de s'adresser aux enfants et de les sensibiliser à travers des jeux en ligne puisqu'ils ont déjà accès à Internet.

Solution: Il a été décidé de développer un jeu en ligne avec des situations réelles ainsi que des personnages et un langage localisés afin de rendre le contenu plus réaliste et plus accessible pour les utilisateurs. Le jeu utilisait un avatar et, à travers ce dernier, faisait les utilisateurs vivre des scénarios réalistes pour les sensibiliser au problème et renforcer leurs capacités à l'atténuer. Les situations ont contribué à sensibiliser les enfants et à augmenter leur protection en ligne en plus de les avoir permis d'identifier les différents risques possibles, leurs conséquences, les mesures préventives et les mécanismes de signalement disponibles.

Outils: Le jeu propose plusieurs scénarios réels avec le choix de prendre des décisions éclairées. À travers ceux-ci, il y avait également des quiz pour tester les connaissances des joueurs. Le jeu dispose également d'une fonctionnalité permettant d'évaluer l'évolution des connaissances, des attitudes et des pratiques des utilisateurs.

Implémentation: Le jeu a été développé sous la direction de l'UNICEF Ouganda et a été mis en œuvre en collaboration avec des organisations communautaires locales qui ont présenté le jeu aux enfants des écoles et des communautés à travers des ateliers.



2.18. Odisha Gruhabikas - Un logement pour tous

Défi mondial: Le logement est un besoin humain fondamental. L'un des défis les plus redoutables auxquels le monde est confronté aujourd'hui est la fourniture de logements abordables pour environ trois milliards de personnes d'ici 2030, qui est nécessaire pour s'accommoder à une urbanisation rapide et pour améliorer les conditions de vie d'un milliard d'habitants de bidonvilles et d'établissements informels.

Programme: Le programme *Odisha Gruhabikas* d'Habitat India soutient la vision de l'état d'Odisha de créer un Odisha sans bidonvilles en transformant les bidonvilles en logements habitables. Le projet fournit une aide financière sous forme de financement de déficit aux habitants des bidonvilles qui sont éligibles pour construire leur maison dans le cadre du programme du gouvernement indien. L'aide financière supplémentaire fournie par le programme *Odisha Gruhabikas* permet aux familles d'achever la construction de leur maison de manière rapide et efficace.

Besoin en CCSC: Le défi a été de mobiliser les communautés marginalisées et de faire connaître les services d'aide au logement existants. Une aide financière est fournie aux habitants des bidonvilles qui sont éligibles pour construire leur maison. Le taux d'alphabétisation étant faible, il était important de leur faire comprendre facilement les démarches pour obtenir des fonds.

Solution: Le programme a fourni des services d'aide au logement et une aide financière aux communautés marginalisées des districts de Puri et Konark de l'Odisha. Des bandes dessinées parlantes numériques ont été développées dans la langue locale pour accroître les connaissances financières, la demande de services et l'utilisation optimale des ressources disponibles.

Outils: Des histoires numériques localisées ont été développées dans la langue locale sur les services d'aide au logement, la littératie financière et les processus de construction durable. Les histoires ont été conçues avec la participation de la communauté via des laboratoires d'histoires et ont été numérisées après avoir été examinées par des experts. Les histoires pouvaient également être téléchargées depuis le Play Store.

Implémentation: Des histoires numériques ont été diffusées lors de réunions communautaires dans les districts de Puri et Konark de l'Odisha. Les mobilisateurs communautaires ont effectué des visites porte-à-porte pour sensibiliser les membres de la communauté à propos du programme à travers ces histoires. Des histoires numériques ont également été mises à disposition sur YouTube et sur l'application mobile.



2.19. *The Game Changer* - Jeu de rôle interactif sur la SDSR

Défi mondial: Dans les pays à revenu faible ou intermédiaire, les adolescents sont souvent confrontés à de nombreux défis liés à leurs besoins en matière de santé et droits sexuels et reproductifs (SDSR), notamment le manque d'accès à l'information et aux services, le manque de sensibilisation à la puberté, à la sexualité et aux droits humains fondamentaux, la pauvreté et les normes de genre inéquitables.

Programme: Dans le cadre du programme Bright Futures de JHPIEGO (Programme Johns Hopkins pour l'éducation internationale en gynécologie et obstétrique), il a été décidé de développer un puissant jeu de rôle interactif pour sensibiliser les adolescents à la SDSR au Kenya. JHPIEGO a contacté ZMQ pour concevoir et développer le jeu. Le projet a collaboré avec JKUAT (Jomo Kenyatta University of Agriculture and Technology) de Nairobi pour tester le jeu auprès des étudiants et dans les communautés.

Besoin en CCSC: La SDSR est une question très complexe. Après avoir organisé une série d'ateliers avec des adolescents au Kenya, il a été constaté qu'un outil interactif de changement de comportement serait approprié pour ce public cible. ZMQ a décidé d'utiliser son modèle testé - des scénarios du monde réel dans un environnement de jeu sans risque - pour résoudre le problème de SDSR.

Solution: Game Changer est un jeu de rôle mobile dans lequel les joueurs sont confrontés à des situations réelles et doivent prendre des décisions en temps opportun. Le jeu capture des scénarios réels pour soulever les dilemmes auxquels les jeunes Kenyans sont souvent confrontés à un moment donné de leur vie. Les joueurs doivent prendre la décision appropriée à chaque situation qui leur est présentée. Des *KPI (Key Performance Indicators)* personnalisés tels que le taux d'aversion au risque, le taux de préservation des relations, le taux de contrôle des impulsions et les connaissances ont été développés. Ces scores sont capturés dans le jeu pour surveiller l'évolution des CAP (connaissances, attitudes et pratiques) des utilisateurs. Le score de performance du joueur est projeté sur le tableau de bord qui l'aide à évaluer ses connaissances, à renforcer ses capacités et à améliorer ses performances.

Implémentation: Le jeu a été mis en œuvre à JKUAT, Nairobi, avec leurs étudiants.



2.20. *Half the Sky* – Jeux mobiles sur des problèmes sociaux critiques pour les femmes et les filles

Défi mondial: Les filles et les femmes des pays en développement sont confrontées à d'importantes vulnérabilités dans des domaines tels que les soins de santé, l'éducation et l'accès au financement. Elles sont également confrontées à des défis tels que de faibles taux d'alphabétisation, des taux élevés de mortalité maternelle et infantile, etc. Les filles sont particulièrement menacées par la traite, car les trafiquants d'êtres humains s'attaquent aux personnes pauvres, isolées et faibles.

Programme: « *Half the Sky* – « Transformer l'oppression en opportunité pour les femmes du monde entier » est un livre écrit par Nicholas Kristof et Sheryl WuDunn, rédacteurs en chef du New York Times, qui soutient que l'oppression des femmes à l'époque actuelle est similaire à l'esclavage du passé. La fondation Half The Sky (États-Unis), avec le soutien de l'USAID, de C-Change et de Games for Change, a travaillé avec ZMQ pour développer des idées de jeux sur des questions sociales destinés aux femmes. Ils se sont concentrés sur le trafic sexuel, la mortalité maternelle, la violence sexuelle, la microfinance et l'éducation des filles, en s'appuyant sur des histoires réelles de femmes d'Inde, du Pakistan, du Vietnam et du Kenya. Ces histoires ont également souligné avec quel courage elles se sont battues pour surmonter des circonstances très difficiles et comment la microfinance et l'éducation des femmes peuvent contribuer à réduire les disparités.

Besoin en CCSC: L'objectif du projet est de sensibiliser à travers des jeux de narration et de prise de décision et de créer un changement de comportement qui retient davantage de filles qui n'avaient pas pu poursuivre leurs études, principalement en raison de circonstances sociales dans les écoles. Le projet vise également à donner l'accès à l'éducation aux filles confinées à leur maison.

Solution: Les jeux et les histoires développés pour « *Half the Sky* » ont été produits dans les langues locales de l'Inde et du Kenya, pour des jeux Java et pour téléphones à faible coût qui ont ensuite été adaptés aux smartphones.

Outils: ZMQ a réalisé le cycle complet de recherche, de conception, de développement et de mise en œuvre d'un ensemble de 4 jeux mobiles en Inde et en Afrique. Ces jeux visaient à sensibiliser aux droits et pratiques fondamentaux des femmes et des filles comme l'éducation, la grossesse, le déparasitage, le mariage précoce, les grossesses adolescentes et les valeurs familiales dans les pays en développement.

Implémentation: Les jeux et les histoires ont sensibilisé sur l'oppression des femmes et des filles grâce à la mobilisation communautaire, des ateliers et des partenariats. Chaque jeu comportait des questions pré et post-test pour l'évaluation et la discussion.



USAID
BUILD THE AFRICAN PEOPLE

half the sky
movement

WORM ATTACK!

FAMILY CHOICES 2 abc

Miss Maldives mmo 6

- Connect with CPRS to download the games: (<http://www.mirachannel.org/mgames/lits.wml>)
- SMS «MGames» to 56877 to download the games:

Play free games to support women & girls worldwide

Download games from the App store

the game handbook

<https://play.google.com>

2.21. *Swachhta Chakra* – Jeu de rôle interactif sur l'assainissement et l'hygiène

Défi mondial: À l'échelle mondiale, le manque d'eau et d'assainissement a un impact négatif sur la santé publique, en particulier sur la vie des pauvres. Il crée un retard de croissance chez les enfants et aggrave les décès dus à la diarrhée. Selon un rapport de l'UNICEF, plus de la moitié de la population mondiale n'a pas accès à des installations sanitaires sûres et 673 millions de personnes pratiquent encore la défécation à l'air libre.

Programme: Lancé en 2016, le programme phare de Reckitt Benckiser « Dettol Banega Swachh India » a atteint 100 millions d'Indiens avec pour mission d'améliorer leurs normes d'assainissement et d'hygiène, les aidant ainsi à mener une vie plus saine d'ici 2020. ZMQ s'est associé à RB et à la branche RSE de Jagran Pehel pour lancer ce programme qui a vu l'opportunité d'utiliser une solution technologique frugale pour résoudre l'énorme problème d'assainissement de l'Inde et transformer la vie de millions de personnes en déployant des jeux et en renforçant les messages de manière non menaçante.

Besoin en CCSC: Le problème de l'assainissement et de l'hygiène pèse sur l'économie du pays. Des enfants meurent à cause de maladies facilement traitables et évitables. Les tabous liés à l'assainissement des communautés ont été conditionnés au fil des siècles. La CCSC était la seule stratégie qui permettrait de changer les normes sociales profondément enracinées en faveur de l'hygiène et de l'assainissement.

Solution: Un jeu de rôle interactif basé sur Android, *Swachhta Chakra*, a été développé pour créer un changement de comportement en matière d'hygiène et d'assainissement. *Swachhta Chakra* est un jeu de rôle à plusieurs niveaux avec un avatar, Radha, qui guide les joueurs à travers différentes étapes de la vie réelle pour les sensibiliser, développer leurs connaissances et leur inculquer un changement de comportement sur les questions liées à l'hygiène personnelle, à l'hygiène menstruelle et à l'assainissement. Le jeu propose également un quiz à différents niveaux pour évaluer les connaissances des joueurs avec des niveaux de difficulté croissants à mesure que l'on avance dans le jeu.

Implémentation: Le jeu a été déployé par des agents de santé communautaires qui ont fait du porte à porte pour diffuser les messages. Le jeu s'est également déroulé en mode groupe à travers des ateliers et des sessions communautaires. Il peut être téléchargé depuis l'App Store. Le jeu a également été adapté dans plusieurs langues indiennes comme l'hindi, le marathi, le gujarati et le bhojpuri.



2.22. *Includo* – Initiative numérique et jeux de société sur la diversité, l'équité et l'inclusion au travail

Défi mondial: Malgré le progrès continu réalisé pour améliorer la diversité sur le lieu de travail, il reste encore un long chemin à parcourir pour intégrer tous les membres de la société dans la population active. L'Inde a le taux de participation des femmes le plus faible parmi les économies émergentes similaires, avec seulement 29 % de femmes qui travaillent.

Programme: Le projet « Includo » est une initiative visant à promouvoir le concept de diversité et d'inclusion sur le lieu de travail à travers des jeux et des outils innovants. Projet collaboratif de ZMQ et du CRI (Association SCIRE, Paris), il a été soutenu par l'EIDHR (Instrument européen pour la démocratie et les droits de l'homme) de l'Union européenne.

Besoin en CCSC: Il est beaucoup plus facile d'aborder la question sensible de la promotion de la diversité et de l'inclusion grâce à la ludification. Les jeux permettent aux gens d'explorer différentes possibilités, de discuter ouvertement des stéréotypes et des peurs et de reconsidérer leur position d'un autre point de vue. C'est un moyen idéal d'inculquer des comportements positifs.

Solution: ZMQ a organisé des Labos de jeux, des sessions pratiques, pour concevoir des concepts de jeux sur papier via des laboratoires de jeux en collaboration avec des organisations partenaires et des chercheurs en sciences sociales. Au cours de ce processus, des problèmes ont été identifiés et des solutions ont été trouvées pour créer des environnements de travail diversifiés et inclusifs à l'aide de jeux. 13 prototypes ont été créés, issus de jeux vidéo, de jeux de société, de la narration numérique et d'autres genres tels que les romans visuels, les jeux d'action multi-joueurs coopératifs, les débats et les concours.

Outils: Sur la base des résultats des tests de jeu, il a été décidé d'aller de l'avant avec 4 jeux, à savoir « Hired » - un jeu de société qui identifie les préjugés cachés lors du processus d'embauche ; « Pirate Partage » - un jeu de société dans lequel les joueurs communiquent entre eux en fonction de différents handicaps ; « Pin My State » - un jeu de société d'échauffement pour découvrir les origines de chacun ; et « Another Day » - une fiction interactive basée sur la narration portant sur les cultures conflictuelles sur le lieu de travail.

Implémentation: Avec le soutien d'une équipe de mise en œuvre, les jeux ont été diffusés dans 16 organisations à travers l'Inde. Les jeux ont été joués à la fois avec les équipes RH et avec les employés des entreprises pour briser leurs préjugés et inculquer un changement de comportement positif.



2.23. *Pet Puja* – Apprentissage fondé sur le jeu portant sur l'alimentation complémentaire pour les mères rurales

Défi mondial: La période allant de la naissance à 2 ans est essentielle au développement optimal de tout nourrisson. En particulier, une bonne nutrition est essentielle pour maintenir une croissance rapide, qui pourrait autrement conduire à des problèmes tels que la malnutrition. Une alimentation complémentaire inadéquate a un impact sur la croissance physique et cognitive des nourrissons de moins de deux ans.

Programme: Les nourrissons commencent à recevoir des aliments complémentaires en plus du lait maternel après l'âge de six mois. Cette transition de l'allaitement maternel exclusif à l'ajout d'aliments semi-solides et solides dans l'alimentation d'un nourrisson est appelée alimentation complémentaire. Le programme Ananya, une initiative de BBC Media Action, vise à changer les connaissances, les attitudes et les comportements des mères afin d'augmenter la demande d'amélioration des services de santé. Le programme a souligné l'importance de l'alimentation complémentaire dans la croissance d'un enfant. ZMQ a soutenu le programme en développant des outils que les ASC peuvent transmettre.

Besoin en CCSC: La majorité des bénéficiaires étaient des femmes peu alphabétisées. Ils suivaient la méthode traditionnelle d'alimentation d'un nourrisson qui était difficile à changer. À travers ce jeu interactif, le programme visait à inculquer un changement de comportement en explorant des situations réelles et en observant les différentes conséquences de diverses actions.

Solution: Une application de jeu interactif avec des simulations et des animations a été développée. Elle utilisait un avatar, le Dr. Anita, un personnage fictif qui guidait les femmes à travers le jeu interactif. Le jeu dispose d'une calculatrice intégrée qui indique l'âge de l'enfant et des suggestions basées sur celui-ci. Le jeu aidait les femmes à choisir les ingrédients locaux disponibles pour préparer la nourriture de leur enfant. À l'aide de simulations, l'application a également appris aux femmes à tester l'épaisseur de la bouillie et à mesurer la quantité de nourriture appropriée pour un enfant. L'objectif du jeu était de souligner l'importance de l'alimentation complémentaire pour la croissance d'un enfant ainsi que l'importance de la fréquence et de la quantité de nourriture donnée à ce dernier. La boîte à outils dispose d'un système de suivi robuste.

Implémentation: La campagne a été menée à l'aide d'une camionnette mobile. Comme toutes les femmes des villages n'ont pas pu venir à la camionnette, un groupe d'agents de première ligne et de bénévoles communautaires ont transporté la boîte à outils de porte à porte pour les atteindre et leur ont fait jouer au jeu interactif. Le programme s'est déroulé dans 8 districts arriérés du Bihar.



2.24. INFORM – Plateforme mobile pour former les enfants atteints de paralysie cérébrale et d'autisme

Défi mondial: Dans les petites villes et les zones rurales des pays en développement, il est difficile de trouver une clinique, un médecin ou une infirmière travaillant dans le domaine de la santé mentale. Ce problème est absolument négligé. Lorsqu'il y a une rare occasion de parler à une personne touchée par une maladie mentale dans ces régions, on n'entend que des histoires de discrimination et de honte.

Programme: « *Inform* » est une plateforme intégrée pour diagnostiquer les enfants atteints de troubles du développement dans les pays à revenu faible et intermédiaire. L'objectif principal de la plateforme est de changer la vie des enfants atteints d'autisme, de paralysie cérébrale et de déficience intellectuelle. L'outil mobile permet de dépister les enfants atteints de troubles neuro-développementaux, de générer des diagnostics probables, de créer des outils d'évaluation des déficiences, de générer un résumé des besoins non satisfaits et de créer un système d'orientation, de suivi des cas et de suivi des résultats.

Besoin en CCSC: Dans les pays en développement, il y a une pénurie de spécialistes dans le secteur de la santé mentale. De plus, dans les régions rurales et sous-développées du monde, les parents et les tuteurs n'ont pas ou peu accès à la formation professionnelle pour s'occuper des enfants atteints de paralysie cérébrale. Les sessions de formation interactives offrent des connaissances et une compréhension accrue aux parents et aux tuteurs et améliorent leurs compétences pour prendre soin de leur enfant.

Solution: La boîte à outils de santé mobile (mHealth) comprenait plus de 120 clips audiovisuels animés et simulés pour former les prestataires, les parents et les enfants touchés par la paralysie cérébrale. Ils ont été formés sur différents aspects tels que se brosser les dents, prendre un bain, aller aux toilettes, porter une chemise, se peigner, boire de l'eau, etc. La boîte à outils dépistait un enfant et le classait en fonction du niveau de gravité de sa maladie. Toutes les données de formation et les performances des utilisateurs étaient capturées et stockées sur le système back-end.

Implémentation: Le programme est mis en œuvre par des formateurs qui dispensent une formation personnalisée aux soignants et aux parents des enfants concernés. La formation est donnée en groupe pour les mettre à l'aise. Ils sont également formés pour sélectionner les enfants en fonction de leurs besoins spécifiques.



Training - Level I



Long Click: Y

2.25. *Toys for Change* – Des jouets fondés sur l'IdO pour créer une sensibilisation à la santé et un changement de comportement

Défi mondial: L'interruption généralisée des programmes de vaccination de routine dans le monde en raison de la pandémie de COVID a exposé 80 millions d'enfants de moins d'un an au risque de contracter des maladies mortelles mais évitables par la vaccination comme la rougeole, la polio, l'hépatite, le dcaT (anatoxine diphtérique tétanique et coqueluche), la pneumonie, etc.

Programme: ZMQ a lancé un programme appelé « Toys for Change » qui repose sur des jouets fondés sur l'Internet des objets (IdO). Ces derniers portent sur des problèmes de santé critiques et fournissent des informations sur les calendriers de vaccination en temps opportun aux communautés.

Besoin en CCSC: Comme la majorité des communautés dans les zones rurales des PRFI est peu alphabétisée, en particulier les femmes, elle ne parvient souvent pas à vacciner leurs enfants en temps opportun. L'une des raisons des faibles taux de vaccination est également l'hésitation à la vaccination. Dans quelques-unes des nombreuses communautés où ZMQ utilise les téléphones portables comme moyen de diffusion d'informations, il a été observé que les téléphones portables sont confisqués par les hommes lorsqu'ils se rendent au travail. Les femmes se retrouvent sans téléphone et donc sans informations sur la vaccination ou d'autres problèmes de santé.

Solution: Toys for Change comprend différents jouets basés sur l'IdO comme le Mama Toy et le Tika Toy. Ils sont fournis aux femmes pour suivre respectivement leur grossesse et la vaccination de leur bébé. Les jouets agissent comme un système de rappel et sont connectés à la boîte à outils MIRA. Pendant la grossesse, la femme utilise un Mama Tika pour recevoir chaque semaine des messages concernant sa grossesse. À la naissance de l'enfant, un jouet Tika pour la vaccination est offert à la mère pour suivre la vaccination en temps opportun de son bébé. Les jouets communiquent par voie audio dans la langue locale pour leur rappeler le calendrier de vaccination et son importance. Différents types de jouets sont également développés pour d'autres programmes pour la malnutrition, la sensibilisation à la tuberculose, la diversité, etc.

Outil: Il s'agit d'un outil conçu électroniquement avec un chipset intégré de messages contenant des informations pertinentes dans les langues locales.

Implémentation: Un ensemble de jouets IdO est déployé dans les centres Aganwadi. La mère/l'enfant enregistrée reçoit une carte RFID (Radio Frequency Identifiers) avec ses données de vaccination. Une fois la carte placée sur le jouet IdO, elle délivre des messages audio pertinents à la mère sur l'importance de la vaccination et son calendrier. Plus tard, le jouet délivrera également des messages importants liés à la nutrition et aux bienfaits de la consommation de volaille



2.26. *Youth-LIFE* - Plateforme numérique sur le développement des compétences essentielles pour les adolescents à l'école

Défi mondial: Avec l'expansion des canaux de communication, d'information et de connaissances, les jeunes sont exposés à diverses sources d'information via les médias électroniques. Il est important que les jeunes acquièrent les compétences et la confiance nécessaires pour rechercher des informations exactes et nécessaires adaptées à leur âge afin de réduire leurs vulnérabilités et risques liés à leur âge.

Programme: En 2012-2013, ZMQ, en partenariat avec le CEDPA et la Fondation MacArthur, a développé le programme Youth-LIFE. L'objectif était d'atteindre les filles et les garçons au début de l'adolescence et de les former sur les questions de compétences de vie puisque celle-ci constitue une phase critique de leur développement et un moment idéal pour développer des compétences et des comportements positifs en matière de santé sexuelle et reproductive.

Besoin en CCSC: Les nouvelles technologies peuvent assister les enseignants et les animateurs à dispenser l'information de manière non hiérarchique et impartiale, créant ainsi un environnement propice à une discussion franche avec les adolescents, filles et garçons, afin d'améliorer leurs connaissances et leur prise de décision concernant les choix de vie critiques. Le jeu a été choisi comme la meilleure option pour cela.

Solution: Une plateforme de jeu interactive complète sur les droits en matière de santé sexuelle et reproductive a été conçue avec différents modules. Chaque module comportait deux éléments : un élément d'apprentissage en groupe pour toute la classe (environ 40 étudiants) et un élément de jeu adapté au rythme de chacun pour l'apprentissage individuel.

Outils: Le programme Youth-LIFE comprend 4 modules : compétences de vie, grandir, habitudes saines et relations, divisés en 2 à 4 sujets chacun. Certains sujets étaient de comprendre les changements au cours de l'adolescence, la transition vers l'âge adulte, comprendre les sentiments, les relations, la communication avec les parents, les sentiments d'attraction, les droits en matière de SSR, la grossesse chez les adolescentes, le mariage, la prise de décision sexuelle, les infections reproductives et les infections sexuellement transmissibles.

Implémentation: Le programme a été mis en œuvre à Delhi et au Jharkhand dans plus de 600 écoles en anglais et en hindi, et a atteint environ 30 000 adolescents en 2015. Le programme a été élargi pour inclure des sujets tels que la maltraitance des enfants, la cyberintimidation, la discrimination fondée sur le sexe et la violence sexiste. Ils ont été mis à disposition sur CD en anglais et en hindi.



Escape to Victory



2.27. *mHealth Training* - Formation et renforcement des capacités des agents de santé, des sages-femmes et du personnel paramédical

Défi mondial: À l'échelle mondiale, il existe une pénurie critique de professionnels de la santé, notamment dans les pays à revenu faible ou intermédiaire. Selon l'OMS, 10 millions d'infirmières et de sages-femmes supplémentaires devront être formées d'ici 2030.

Programme: En 2011, ZMQ a lancé un programme visant à aider les gouvernements, les agences internationales et les OING à développer des programmes de formation numérique pour les ASC, les infirmières et les ambulanciers paramédicaux. Jusqu'à présent, ZMQ a développé plus de 60 programmes de formation numérique pour former les agents de santé, les sages-femmes et le personnel paramédical. ZMQ contribue également à la diffusion et organise des formations pratiques en utilisant ses stratégies de formation des formateurs (ToT – Training of Trainers).

Besoin en CCSC: Les stratégies de formation numérique telles que les outils de formation, les outils mHealth, les simulations interactives, les jeux de rôle et les histoires numériques de formation ont le potentiel d'augmenter les compétences des ASC, des infirmières et des ambulanciers paramédicaux des zones rurales.

Solution: Certains des programmes de formation numérique sélectionnés sont:

PPIUCD m-Trainings: ZMQ a aidé JHPIEGO (Programme Johns Hopkins d'éducation internationale en gynécologie et obstétrique) à revitaliser la planification familiale post-partum à l'aide des TIC et des téléphones portables. Les programmes ont également été adaptés à différentes zones géographiques et langues telles que l'espagnol, le portugais, le français, l'amharique et le bahasa.

HBPNC m-Trainings: ZMQ a développé un système de formation sur les soins postnataux à domicile pour doter les ASC des compétences essentielles nécessaires pour fournir un soutien aux mères et aux nouveau-nés dans le cadre d'un programme soutenu par l'UNOPS et le NIPI (Norwegian India Partnership Initiative).

Pre-Eclampsia / Eclampsia Management: ZMQ a développé un programme de formation pour les infirmières sur la prise de décision et l'administration de sulfate de magnésium (MgSO₄) pour gérer la pré-éclampsie et l'éclampsie chez les femmes enceintes afin de contribuer à l'acquisition de compétences en gestion de la pré-éclampsie.

Implémentation: La mise en œuvre a été réalisée selon plusieurs modes : en ligne, outils numériques/mobiles, formations pratiques et également organisée à l'aide de stratégies de formation des formateurs dans les installations.

Portée/Impact: Au cours des 12 dernières années, ZMQ a directement livré des formations à près de 350 000 ASC en Inde, en Afrique et en Amérique latine ainsi qu'un soutien à la formation étendu à plus de 40 000 prestataires tels que les infirmières, ambulanciers paramédicaux et techniciens de laboratoire.



2.28. Freedom Polio – Programme communautaire contre la polio utilisant la technologie

Défi mondial: En 2002, l'Inde était l'un des 10 pays où la transmission du poliovirus persistait. L'Inde se caractérise par des zones à forte densité de population, une faible couverture vaccinale de routine, un assainissement sous-optimal et, par conséquent, une transmission autochtone intense du PVS (poliovirus sauvage).

Programme: ZMQ s'est associé au *Core Group Polio Program* pour développer une stratégie de gestion de la santé axée sur la communauté et utilisant la technologie. Le programme *Freedom Polio* de ZMQ a été développé comme une solution mHealth.

Besoin en CCSC: L'approche traditionnelle des campagnes de vaccination, bien qu'elle ait permis d'atteindre des niveaux élevés de couverture, n'a pas réussi à éliminer ces poches de transmission persistante. Il a été décidé d'utiliser la mobilisation sociale dans les zones à haut risque de l'Uttar Pradesh pour développer divers matériels de formation utilisant les stratégies de CCSC.

Solution: *Freedom Polio* a abordé la vaccination contre la polio, la vaccination de routine et les femmes enceintes dans 13 districts à haut risque en Inde sur la base de 3 piliers : le renforcement des activités de vaccination de routine, le renforcement des activités de vaccination supplémentaire et les campagnes de mobilisation sociale, qui ont été intégrées à la technologie.

Outils: Le système universel de gestion des informations (*MIS – Management Information System*) transportait les données du système de gestion de la polio et capturait les détails du terrain minute par minute. Les coordinateurs de mobilisation communautaire (CMC) ont été impliqués dans les activités de vaccination supplémentaires et de routine, la cartographie des ménages, les enregistrements, le suivi des femmes enceintes et la coordination avec les ANM et les ASHA. La micro-planification, la mobilisation sociale, l'organisation de réunions multi-groupes et la cartographie virtuelle des villages ont également été réalisées.

Implémentation: Le projet a été mis en œuvre à travers un réseau de 1 300 CMC dans 56 blocs de 13 districts à haut risque de l'Uttar Pradesh et du Bengale occidental pour promouvoir l'acceptation du vaccin oral contre la polio (VPO), les activités de vaccination supplémentaires (SIA) et la couverture vaccinale systématique (RI). La phase technologique du projet a touché plus de 1,2 million de foyers, couvrant plus de 2,8 millions d'enfants (de moins de 5 ans) pour une vaccination complète au cours de la première année suivant la mise en œuvre. Le projet a également soutenu plus de 250 000 femmes enceintes.



CMC Mobile Kit



1

2 ABC

3 DEF

4 GHI

5 JKL

6 MNO

7 PQRS

8 TUV

9 WXYZ

2.29. *Mobile Mahatma* - Promouvoir les principes de non-violence, de vérité et d'égalité

Défi mondial: L'égalité consiste à garantir que chaque individu ait une chance égale de tirer le meilleur parti de sa vie et de ses talents. Personne ne devrait avoir des chances plus faibles dans la vie en raison de la manière dont elle est née, d'où elle vient, de ce qu'elle croit ou parce qu'elle souffre d'un handicap. L'égalité reconnaît qu'historiquement, certains groupes de personnes présentant certaines caractéristiques telles que la race, la caste, le sexe, le handicap, le sexe et l'orientation sexuelle ont été victimes de discrimination.

Programme: Lancé en 2005, Mobile Mahatma est un concept innovant visant à promouvoir le savoir-faire indien local sur les appareils mobiles. Mahatma Gandhi, champion de la non-violence et de la vérité, a promu l'égalité de l'humanité, ce qui revêt une grande importance jusqu'à ce jour.

Besoin en CCSC: ZMQ a pris l'initiative de développer le premier concept de son genre pour ramener à la vie Mahatma Gandhi à travers les téléphones mobiles afin d'atteindre les jeunes et de leur inculquer l'importance de l'égalité, de la non-violence et de la dignité. Il s'agit d'une manière innovante de diffuser les principes de Mahatma Gandhi. Il s'agit d'une tentative de faire revivre les événements importants de la vie d'un homme qui est devenu l'un des plus grands apôtres de la paix des temps modernes.

Solution: Le paquet Mobile Mahatma est composé de deux applications : un film mobile sur Gandhi et un quiz interactif avec un avatar de Gandhi. Le film comprend 10 épisodes dont chacun décrit le tournant de la vie de Mahatma Gandhi. Les outils ont été développés en J2ME, BREW, Symbian et Flash Lite pour une vaste gamme de téléphones mobiles, en couleur et en noir et blanc.

Implémentation: Le programme a été distribué via Reliance Mobile et a atteint plus de 170 000 utilisateurs. Il a également été mis en œuvre dans plus de 120 écoles à travers l'Inde.



2.30. *Connect-2-Climate*: Sensibiliser au changement climatique à l'aide de jeux et de l'apprentissage numérique

Défi mondial: La température moyenne de la surface de la Terre aujourd'hui est d'environ 1,1°C plus élevée qu'elle ne l'était à la fin des années 1800 (avant la révolution industrielle). La dernière décennie (2011-2020) a été la plus chaude jamais enregistrée, et chacune des quatre dernières décennies a été plus chaude que n'importe quelle décennie précédente depuis 1850. Les conséquences du changement climatique comprennent désormais, entre autres, d'intenses sécheresses, une pénurie d'eau, de graves incendies, l'élévation du niveau de la mer, des inondations, la fonte des glaces polaires, des tempêtes catastrophiques et le déclin de la biodiversité.

Programme: *Connect-2-Climate* (C2C) est une initiative sociale de ZMQ visant à sensibiliser au changement climatique, à accroître l'éducation sur l'environnement et à promouvoir le développement durable à l'aide de jeux, d'outils et de solutions ludo-éducatifs et les TIC. C2C aborde les défis du réchauffement climatique chez les jeunes, les écoliers, les travailleurs industriels, les dirigeants d'entreprise et les décideurs politiques. ZMQ a noué des partenariats avec des entreprises et des organisations à but non lucratif. Parmi elles, on trouve TERI, Philips, Intel, Reliance Communications, le ministère des Affaires étrangères (Danemark) et le Conseil britannique.

Besoin en CCSC: Le changement climatique est un problème urgent qui a un impact sur la planète, les communautés, la météo, l'agriculture et toutes les ressources disponibles. Les stratégies de Communication pour le changement social et comportemental peuvent aider les gens à comprendre le changement climatique et à orienter leurs choix quotidiens vers des pratiques plus durables pour inculquer un changement positif.

Solution: Une grande variété de stratégies numériques a été développée pour l'initiative, telles que des outils TIC, des applications, des jeux et des formations en ligne pour sensibiliser au changement climatique, pour accroître l'éducation environnementale et pour promouvoir le développement durable. C2C utilise des outils de renforcement des capacités tels que des kits de formation interactifs, des formations de formateurs, des systèmes de suivi et d'évaluation, des jeux, des histoires numériques et d'autres programmes de sensibilisation pour réduire l'empreinte carbone. C2C s'adresse aux écoles, aux entreprises, aux institutions, aux gouvernements et aux ONG ainsi qu'à leur personnel à travers diverses solutions innovantes.

Outils: Les jeux pour téléphones mobiles de l'initiative C2C comprennent cinq applications différentes : trois jeux mobiles impliquant différents états d'esprit et psychologies des utilisateurs mobiles, et deux applications d'apprentissage mobile sur le changement climatique. Davantage de jeux ont été développés dans les langues régionales pour avoir une plus grande portée et un plus grand impact. Un certain nombre d'initiatives scolaires telles que des jeux de bureau interactifs, des systèmes ludo-éducatifs et des solutions d'apprentissage en ligne portant sur l'éducation environnementale ont été développées. L'un d'eux s'appelle Climate Mela, qui est un programme d'apprentissage en ligne interactif destiné à la sensibilisation. Il contient également des quiz interactifs pour les écoles sur divers thèmes liés au changement climatique, à l'environnement et aux technologies vertes. De nombreuses autres initiatives ont été développées dans le cadre de C2C :



C2C Mobile Games: ZMQ s'est associé à Intel, Philips, TERI, Reliance Communications, le ministère des Affaires étrangères (Danemark) et le Conseil britannique.

Climate Mela: ZMQ s'est associé à TERI

Renewable Energy Courseware: TERI

Copenhagen Challenge: ZMQ s'est associé au gouvernement danois lors de la COP-17

The Great Save: ZMQ s'est associé au Conseil britannique pour toute l'Asie du Sud.

Climate Buddy: Compagnon de sensibilisation au climat pour le personnel de Tetra Pak à travers le monde.

Farmer's Suicide: Histoire basée sur YST pour une sensibilisation de CCSC portant sur le sort des agriculteurs en raison de la sécheresse et des prêts.

Climate and Health: Les femmes rurales en tant que collectrices de données de base sur les risques sanitaires induits par le climat pour renforcer la résilience.

Solutions de développement durable: C2C offre une opportunité unique aux institutions, aux gouvernements, aux ONG et aux agences de développement international de créer de nouveaux outils, applications et solutions TIC pour le développement durable. Les principaux domaines de développement sont la surveillance, les prévisions et les alertes, la gestion des catastrophes, l'évaluation des risques, la capture de données à distance et les études géolocalisées, aidant les chercheurs, les scientifiques, les agriculteurs, les pêcheurs et les environnementalistes dans leurs activités principales.

Implémentation: L'initiative s'adresse aux jeunes à travers des jeux et des applications pour téléphones mobiles, aux écoles à travers divers programmes d'éducation environnementale. Elle aide aussi les industries et les entreprises avec diverses initiatives de sensibilisation et de renforcement des capacités, développe des applications et des solutions TIC pour le développement durable et établit des partenariats innovants avec les industries. C2C a également contribué au renforcement des capacités des industries et des entreprises en développant et en diffusant des kits de formation interactifs, des programmes de formation de formateurs, des technologies d'apprentissage avancées, des systèmes de suivi et d'évaluation, des jeux sérieux, des films d'animation et d'autres programmes de sensibilisation pour réduire les émissions de carbone. Il favorise la sensibilisation de la direction, du personnel et de la main-d'œuvre à travers divers apprentissages interactifs innovants pour sensibiliser au changement climatique.

Célébration de 25 ans de transformation numérique dans les communautés rurales



www.ZMQ.in

