

Guide de formation en culture numérique

Former les formateurs pour instruire les personnes déplacées de force aux compétences numériques de base

Outil réalisé dans le cadre du projet régional C4C (Connectivity 4 Communication)* Afrique de l'Ouest et du Centre





Le Haut Commissariat des Nations unies pour les réfugiés (HCR) fournit, sur une base non politique et humanitaire, une protection internationale aux réfugiés, recherche des solutions durables à leurs problèmes et veille à l'application de la Convention de Genève sur les réfugiés de 1951. Le HCR estime que les populations déplacées et les communautés qui les accueillent ont le droit et le choix de faire partie d'une société connectée et d'avoir accès à la technologie qui leur permet de construire un avenir meilleur pour elles-mêmes, leurs familles et le monde.

Plus d'informations sur : www.unhcr.org



SÉKOU est un cabinet de conseil qui accompagne les entrepreneurs à impact et les acteurs du changement en Afrique de l'Ouest par des formations aux nouveaux médias et aux outils numériques, pour leur permettre de renforcer leurs actions. A leurs côtés, SÉKOU a construit une solide connaissance des usages locaux, spécifiques aux réalités terrain, des technologies de l'information et de la communication.

Plus d'informations sur : www.sekou.org



IT4LIFE est une Entreprise Sociale de Services Numériques dédiée aux ONG, Associations et Entreprises Sociales en Europe et en Afrique. L'entreprise aide les structures de l'Économie Sociale et Solidaire à maximiser leur impact en les accompagnant dans leur transformation digitale. IT4LIFE travaille avec des clients et partenaires engagés pour un numérique solidaire, responsable et plus inclusif.

Plus d'informations sur : www.it4life.org

Sommaire

Préambule	4
Introduction	5
Objectifs de ce guide	5
Aperçu du contenu	6
Comment présenter cette formation aux participants ?	7
Module 1 : Utiliser un Smartphone	8
Découverte et prise en main	9
Fonctionnalités de base	10
Sécuriser son téléphone	12
Economiser la batterie	13
Fonctionnalités d'accessibilité	14
Module 2 : Utiliser l'internet mobile	18
Présentation d'internet	19
La consommation des données	20
Le Wi-Fi	22
Les applications	25
WhatsApp	26
Maps	28
YouTube	32
Wikipedia	34
Module 3 : Comprendre ses droits et ses responsabilités	36
Identité numérique : données personnelles et sécurité	37
E-citoyenneté et fausses informations	39
Module 4 : La connectivité comme outil de protection	42
Le rôle de protection du HCR	43
La Plateforme de mobilisation et d'engagement communautaire CWC	44
Lutte contre l'exploitation, les abus et le harcèlement sexuels (PSEA)	45
Le Projet 21 : Collecte de données et redevabilité	47
Mener des enquêtes terrain grâce à KoBo Toolbox	48
Module 5 : Conseils pour les formateurs	52
Les 6 conseils à suivre pour chaque formation	54
Conseils pour organiser une formation collective	55

Préambule

Le HCR et les partenaires de la région font de la responsabilité envers les populations affectées, de l'inclusion et de la communication avec les communautés une priorité de la stratégie régionale de protection en Afrique de l'Ouest et du Centre.

A ce titre, les populations déplacées ainsi que les communautés qui les accueillent doivent avoir le choix de faire partie d'une société connectée et d'avoir accès à la technologie pour construire un avenir meilleur pour elles-mêmes, leurs familles et le monde. Lorsque la technologie est disponible, abordable et accessible, elle peut en effet se révéler être un vrai levier de développement et de changement positif pour les communautés déplacées et les communautés hôtes.

La connectivité comme outil de protection

Permettre à toutes les personnes déplacées de forces et les communautés qui les accueillent d'accéder à une connectivité mobile et Internet disponible, abordable et utilisable est un levier majeur pour tirer parti de la technologie pour la protection, les communications, l'éducation, la santé et l'autonomisation des communautés.

L'initiative Connectivity for Communication (C4C)

Mettre en place des canaux de communication solides et inclusifs est indispensable pour garantir que les communautés affectées soient informées de leurs droits et de l'assistance disponible. C'est aussi indispensable pour adapter l'assistance en fonction de leurs besoins et de leurs préférences, notamment à travers un système de retour d'information et de responsabilité.

Le projet Connectivity for Communication (C4C) vise à mettre en œuvre, sur plusieurs années, des mécanismes de communication donnant aux communautés affectées la possibilité de faire entendre leurs voix, leurs priorités et leurs besoins d'information, afin de s'assurer que toutes les voix soient entendues et prises en considération lors de la planification et de la mise en œuvre de la réponse de protection et d'assistance du HCR et de ses partenaires.

En établissant une communication bidirectionnelle qui place les personnes au centre de la réponse, les organisations humanitaires construisent une relation de confiance avec les populations affectées et garantissent leur droit de participer à toutes les décisions qui les concernent. **C'est un élément essentiel de responsabilité et de transparence mais surtout, de redevabilité humanitaire.**

Introduction

En contexte de déplacement, quand une personne est obligée de quitter sa ville ou son village, le téléphone mobile et internet permettent de garder le lien avec sa famille et sa communauté, d'accéder à des informations sur son pays d'origine ou son pays d'accueil, de mieux connaître ses droits et les services disponibles.

Utiliser un téléphone mobile et internet nécessite des connaissances et des compétences spécifiques. Les personnes qui n'ont pas cette culture numérique de base se trouvent privées de solutions qui pourraient améliorer leur quotidien.

Objectifs de ce guide

Ce guide a pour but de former des formateurs (issus des membres des communautés affectées et/ou des travailleurs humanitaires) afin qu'ils puissent à leur tour transmettre ces connaissances aux personnes réfugiées et déplacées internes possédant peu ou pas de connaissances numériques, lors de formations formelles ou informelles. Il peut être utilisé par les membres du HCR travaillant dans les activités de protection, les partenaires ainsi que les mobilisateurs communautaires.

Ce guide de formation vise à développer la culture numérique et renforcer les compétences de base en matière de téléphone et d'internet mobile. L'objectif est de favoriser l'inclusion digitale des personnes déplacées de force et faciliter leur accès à l'assistance et aux services de protection du HCR et de ses partenaires.

Aperçu du contenu

Le guide de formation aborde différents thèmes de manière progressive partant de compétences de base, comme prendre une photo, vers des niveaux plus complexes, comme faire une recherche sur internet ou identifier de fausses informations. Le guide contient une présentation des fonctionnalités de base indispensables à l'utilisation d'un téléphone mobile type Smartphone ainsi qu'une présentation générale d'internet. Les applications et les fonctionnalités présentées dans le guide ont été retenues sur la base d'études menées sur la connectivité des personnes réfugiées, déplacées internes et apatrides.

Aperçu du contenu

Utiliser un Smartphone



Le Smartphone est différent d'un téléphone "basique" car il propose des fonctionnalités plus évoluées qui s'apparentent à celles d'un ordinateur, comme aller sur internet, lire des vidéos ou envoyer des courriers électroniques. Ce module présente les principales fonctionnalités d'un Smartphone, c'est une formation très pratique qui peut se dérouler avec un ou plusieurs appareils de démonstration.

Utiliser l'internet mobile



Qu'est-ce que l'internet ? Comment y accéder depuis un téléphone mobile ? Pourquoi l'utiliser ? Voici quelques informations faciles à comprendre pour présenter l'internet de manière simple et accessible. Ce module présente également les applications suivantes : Moteur de recherche, WhatsApp, YouTube et Maps.

Comprendre ses droits et ses responsabilités



Voici un ensemble de compétences pour trouver, évaluer et utiliser à bon escient l'information afin de prendre des décisions éclairées. L'objectif de ce module est aussi d'aider les participants à mieux comprendre la notion d'identité numérique et mieux gérer l'aspect données personnelles et sécurité.

La connectivité comme outil de protection



Le téléphone mobile et l'internet sont aussi des moyens pour les travailleurs humanitaires et les mobilisateurs communautaires d'utiliser la technologie dans une optique de monitoring et de reporting. Vous trouverez ici des exemples de mécanismes numériques de plainte et de retour d'information

Conseils pour les formateurs



Organiser une formation, formelle ou informelle, nécessite un minimum de préparation. Ce module rassemble des conseils clés pour vous aider à organiser vos formations.

Comment présenter cette formation aux personnes réfugiés et déplacées ?

“Nous sommes ici pour découvrir le smartphone (ou téléphone intelligent) et internet.”

“Par exemple, nous allons découvrir comment prendre une photo, comment faire une recherche sur internet ou comment trouver son chemin grâce à son téléphone. “

“Nous allons aussi voir quel rôle le smartphone et l’internet mobile peuvent jouer en contexte de déplacement”

“Il n’y a pas de bonne ou de mauvaise réponse.”

“Mon rôle en tant que formateur est de vous aider à apprendre, ce n’est pas de vous juger.”



Module 1 :

Utiliser un Smartphone

Le Smartphone est différent d'un téléphone "basique" car il propose des fonctionnalités plus évoluées qui s'apparentent à celles d'un ordinateur, comme aller sur internet, lire des vidéos ou envoyer des courriers électroniques. Ce module présente les principales fonctionnalités d'un Smartphone, c'est une formation très pratique qui peut se dérouler avec un ou plusieurs appareils de démonstration.



Module 1 : Utiliser un Smartphone

1. Découverte et prise en main

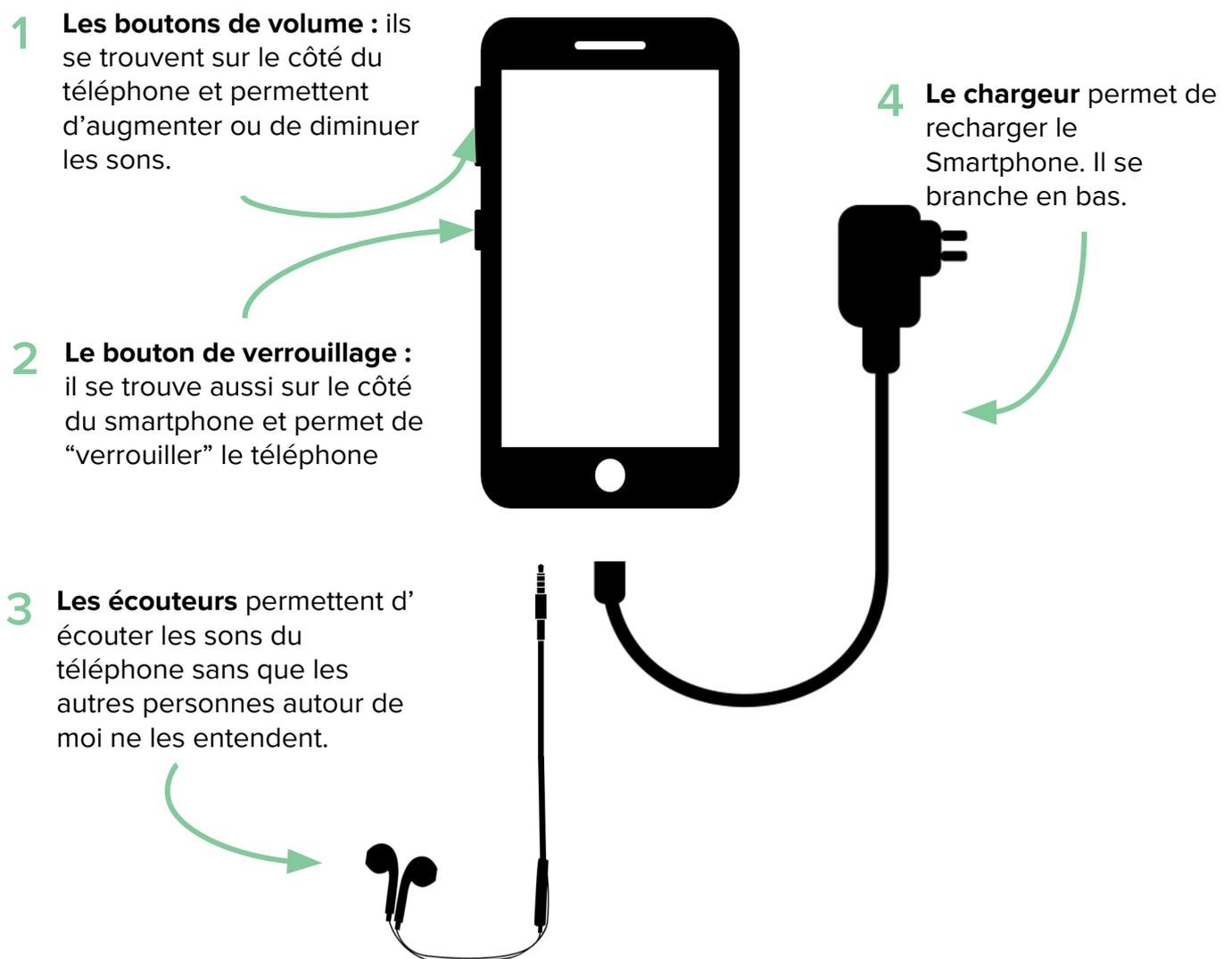
Si vous faites cette formation en groupe, assurez-vous qu'il y ait au moins **1 téléphone pour 3 personnes**.

Commencez par discuter du Smartphone avec les participants. Par exemple :

- “Savez-vous pourquoi on appelle ça un smartphone ou téléphone intelligent ?”
- “Comment savez-vous si votre batterie est chargée ?”

Expliquez ce qu'est un Smartphone :

Le Smartphone est différent d'un téléphone “basique” car il propose des fonctionnalités plus évoluées, un peu comme un ordinateur. Avec un Smartphone, on peut par exemple aller sur internet ou regarder des vidéos.





Module 1 : Utiliser un Smartphone



Activité : toucher, balayer et zoomer

Montrez comment toucher une icône, balayer (faire glisser le doigt à travers l'écran), zoomer (faire glisser deux doigts sur l'écran en les écartant)

Demandez aux participants de prendre le téléphone chacun à leur tour pour jouer avec et essayer de **toucher**, **balayer** et **zoomer**.

Laissez les participants toucher les icônes de l'écran et découvrir ce qui se passe.

2. Fonctionnalités de base

Montrez l'icône « caméra » et proposez aux participants de faire une photo de groupe (selfie) avec le téléphone



Activité : les symboles

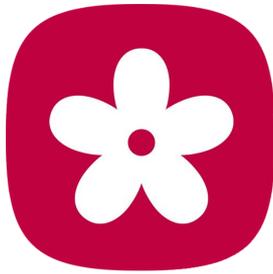
Utilisez les symboles de la page suivante, montrez chaque symbole l'un après l'autre et demandez :

- "Où trouver ce symbole sur le téléphone ?"
- "A quoi ça sert ?"



Module 1 : Utiliser un Smartphone

Où trouver ce symbole sur le téléphone ? A quoi ça sert ?





Module 1 : Utiliser un Smartphone

3. Sécuriser son téléphone

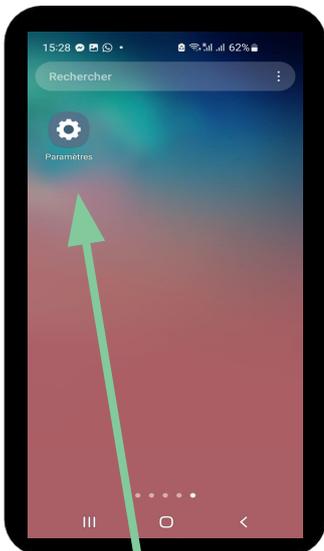
→ Activité : Sécuriser le téléphone

Expliquez :

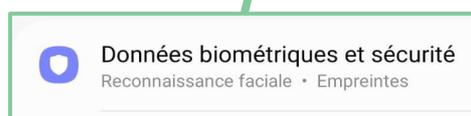
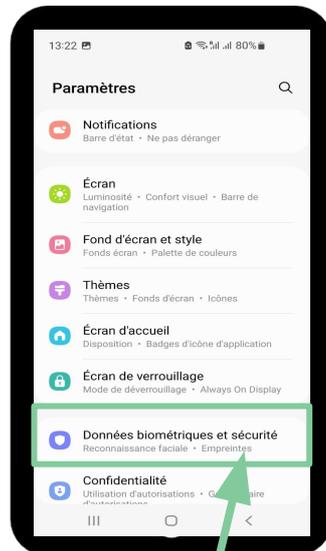
- Vous devez protéger votre téléphone pour empêcher qu'une personne que vous ne connaissez pas l'utilise.
- Si une personne que vous ne connaissez pas utilise votre téléphone, elle peut avoir accès à tous vos contacts, à vos photos, à vos messages...
- Il est important de créer un mot de passe pour empêcher n'importe qui de se servir de votre téléphone.
- Le mode de passe peut être des chiffres ou bien un dessin
- Evitez les chiffres trop simples comme 1234 ou 0000
- Si vous n'utilisez pas votre téléphone pendant un moment, l'écran finit par s'éteindre et se "verrouiller" pour économiser la batterie. Vous devez alors entrer le mot de passe pour le "déverrouiller"

Montrez comment paramétrer un mot de passe

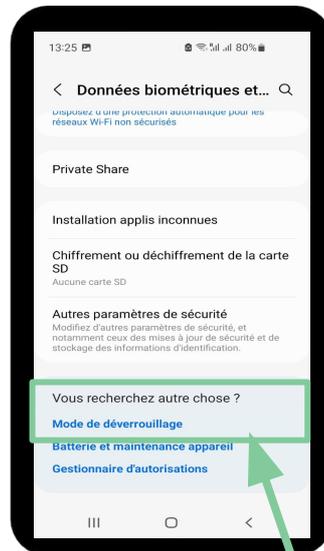
1



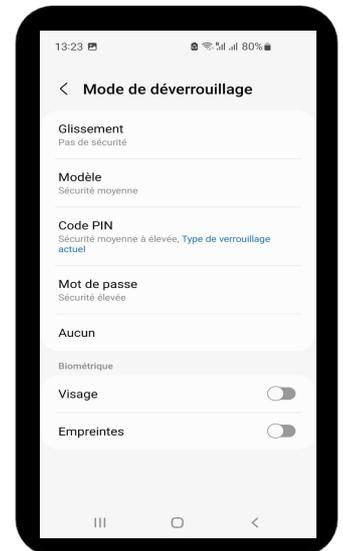
2



3



4





Module 1 : Utiliser un Smartphone

4. Economiser la batterie

Conseil : “Ne laissez pas votre téléphone au soleil. Un excès de chaleur peut abîmer votre batterie. La batterie s’usera beaucoup plus vite si elle est chaude, même si vous n’utilisez pas votre téléphone.”



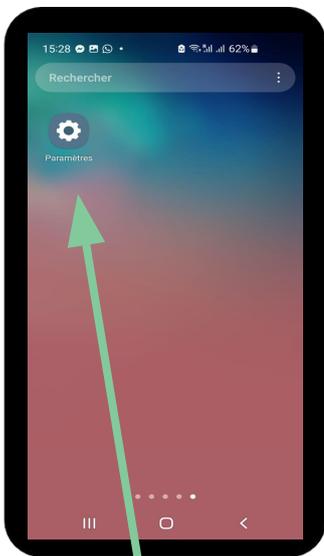
Activité : Économiseur de batterie

Expliquez :

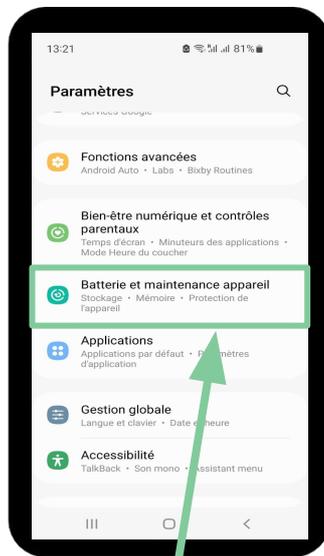
- “Lorsque vous utilisez plusieurs applications sur votre téléphone, cela use votre batterie. Certaines applications, comme les vidéos, consomment davantage de batterie, ce qui peut vous obliger à recharger plus souvent votre téléphone.”
- “Vous pouvez modifier les options de fonctionnement de batterie pour augmenter l’autonomie de votre téléphone.”

Montrez comment activer l’économiseur de batterie.

1



2



Batterie et maintenance appareil
Stockage • Mémoire • Protection de l'appareil

3

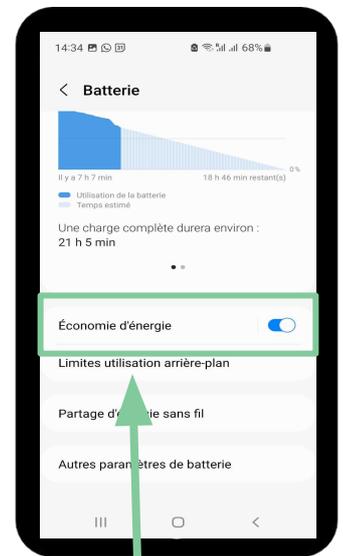


Batterie

18 h 46 min restante(s)

68 % disponible(s)

4



Économie d'énergie





Module 1 : Utiliser un Smartphone

5. Fonctionnalités d'accessibilité

Demandez : “Comment une personne qui a des problèmes de vision ou d’audition peut se servir d’un téléphone portable ?”

Expliquez : “Grâce à des fonctionnalités appelées « fonctions d’accessibilité » qui permettent de faciliter l’usage du téléphone aux personnes handicapées.”

Par exemple :

- aider certaines personnes malvoyantes à agrandir ce qui est à l’écran.
- aider des personnes malentendantes à entendre une vidéo.

Handicap visuel



Activité : modifier les paramètres d’affichage

Expliquez : “Vous pouvez modifier les paramètres d’affichage”

Montrez comment modifier la configuration de l’écran pour les personnes malvoyantes au moyen de l’un des posters “Modifier les paramètres d’affichage” :

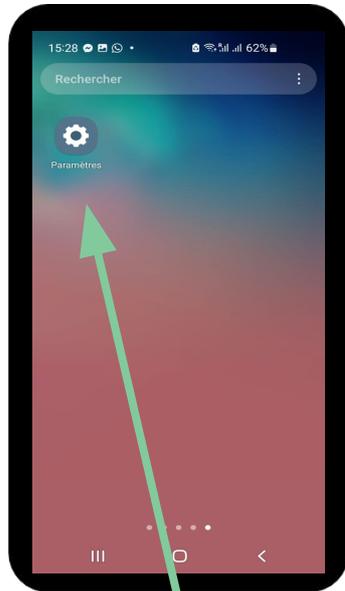
- Modifier et corriger les couleurs
- Modifier les polices de caractère
- Modifier la taille d’affichage
- Augmenter le contraste et réduire la lumière blanche



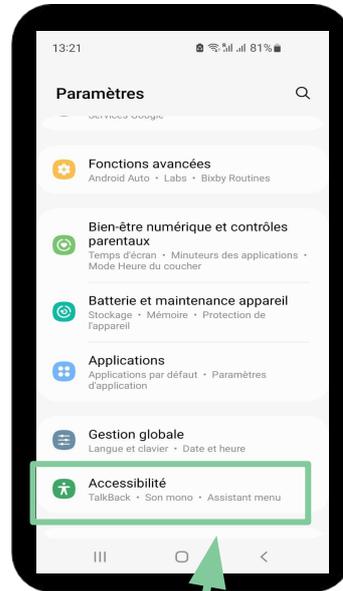
Module 1 : Utiliser un Smartphone

Modifier la taille de la police

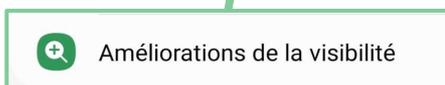
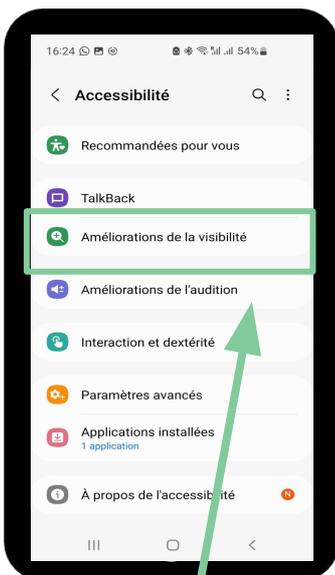
1



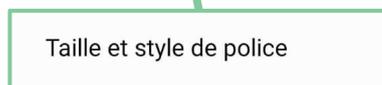
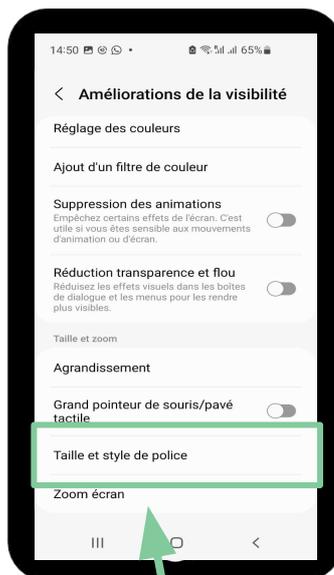
2



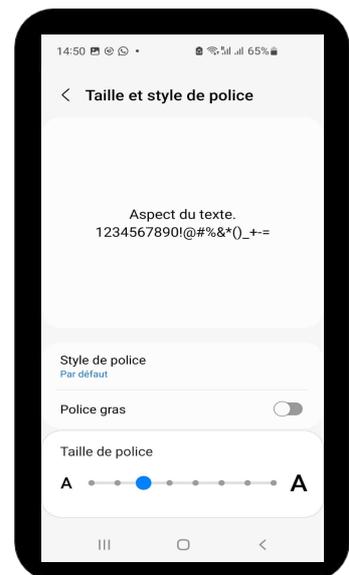
3



4



5





Module 1 : Utiliser un Smartphone

Utiliser le zoom



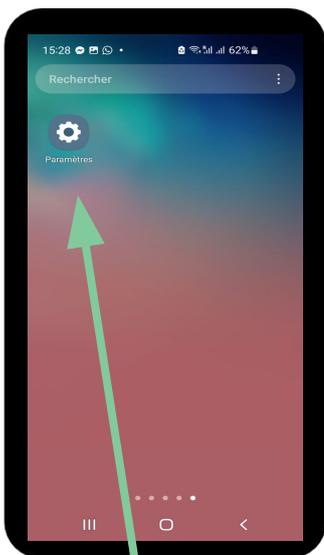
Activité : zoom pour les personnes malvoyantes (agrandir les choses à l'écran)

Expliquez :

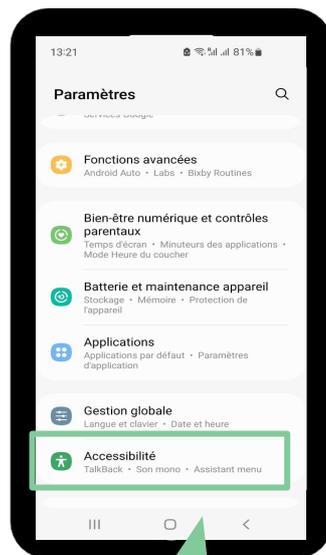
- “Le zoom est une fonction qui permet d’agrandir ce qui s’affiche à l’écran. Beaucoup de personnes s’en servent pour voir les choses qui sont trop petites. Cela peut aider les personnes malvoyantes à utiliser un écran”
- “Le zoom fonctionne comme une loupe.”

Montrez comment utiliser le zoom

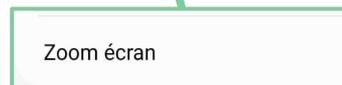
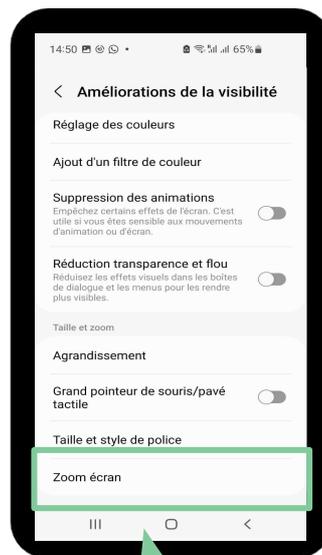
1



2



3



4





Module 1 : Utiliser un Smartphone

Handicap auditif

→ Activité : amplification sonore

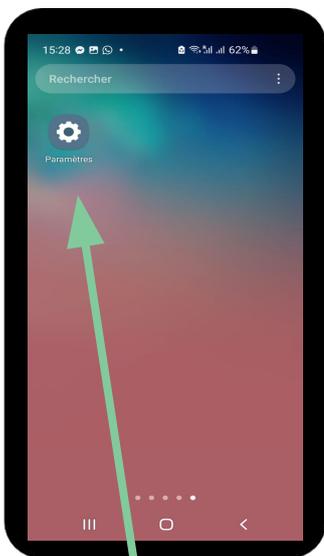
Expliquez :

Vous pouvez modifier les réglages sonores du téléphone pour augmenter ou réduire le volume de différents sons

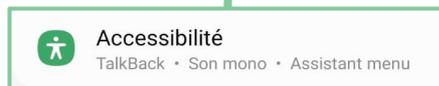
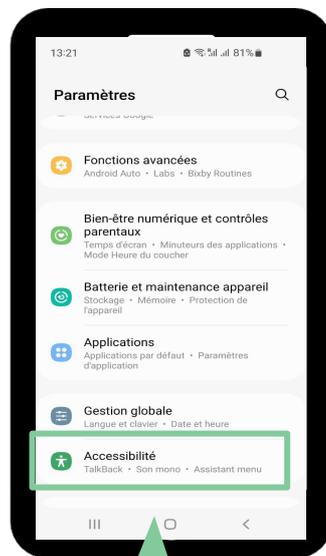
Cela peut aider les personnes qui ont du mal à bien entendre

Montrez comment modifier les réglages sonores

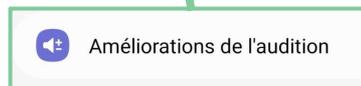
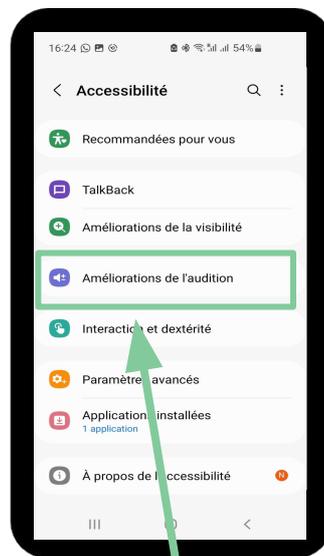
1



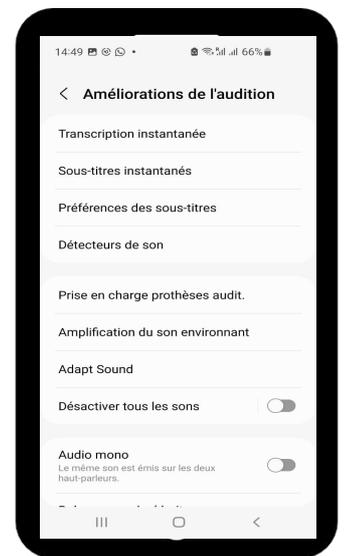
2



3



4





Module 2 : Utiliser l'internet mobile

Qu'est-ce que l'internet ? Comment y accéder depuis un téléphone mobile ? Pourquoi l'utiliser ? Voici quelques informations faciles à comprendre pour présenter l'internet de manière simple et accessible. Ce module présente également les applications suivantes : Moteur de recherche, WhatsApp, YouTube, Wikipedia et Maps.



Module 2 : Utiliser l'internet mobile

1. Présentation d'internet

Faites parler les participants sur ce qu'ils connaissent d'internet

- "Qui peut nous dire ce qu'est internet ?"
- "Qui a déjà utilisé internet sur un téléphone mobile ?"

Expliquez ce qu'est internet et comment y accéder

- "Internet est un réseau qui permet aux ordinateurs et à certains téléphones mobiles d'envoyer et de recevoir des informations dans le monde entier."
- "On peut le comparer à une immense bibliothèque que les gens du monde entier peuvent utiliser."
- "Vous pouvez trouver des informations sur énormément de sujets : assistance, actualités, renseignements sur les écoles, les examens, films, chansons..."
- "Internet peut vous aider à gérer votre activité, à apprendre des choses, à échanger avec votre famille et vos amis"
- "Vous n'avez pas besoin de vous déplacer pour obtenir ces informations : elles sont disponibles sur votre téléphone via internet."
- "Quand on utilise internet, on dit qu'on est "en ligne"

Donnez des exemples de votre utilisation

Expliquez à quoi internet vous sert à titre personnel ainsi que pour vos amis, famille ou communauté :

- Communiquer avec vos amis et votre famille.
- Apprendre, découvrir de nouvelles choses et se distraire
- Trouver des informations utiles pour la vie quotidienne, les devoirs scolaires, les activités...



Module 2 : Utiliser l'internet mobile

2. La consommation des données

Expliquez le coût des données

- “Chaque fois que vous utilisez internet sur votre téléphone, vous utilisez des données”.
- Vous devez donc acheter des données à votre opérateur mobile pour utiliser internet, comme quand vous achetez du crédit pour téléphoner.
- Certaines activités utilisent plus de données que d'autres et coûtent donc plus cher.

Qu'est ce qui utilise des données ?

- “Certaines activités utilisent plus de données que d'autres. Consulter du texte est l'activité qui coûte le moins de données”
- “Consulter des images, jouer et télécharger de la musique ou des sonneries utilise davantage de données.”
- “Regarder et télécharger des vidéos est l'activité qui utilise le plus de données.”
- “Les mises à jour de logiciel consomment aussi des données et coûtent donc de l'argent.”

Comment vérifier votre consommation de données ?

- “C'est important de vérifier vos données pour savoir ce que vous utilisez et connaître le coût de vos activités sur internet.”
- “Vous pouvez vérifier la quantité de données que vous avez, de la même manière que vous vérifiez le solde de votre crédit téléphonique, en tapant sur votre téléphone le code fourni par votre réseau mobile”

Montrez aux participants comment vérifier leurs données.

- Par exemple, pour l'opérateur Orange, tapez le code #123# sur votre téléphone



Module 2 : Utiliser l'internet mobile



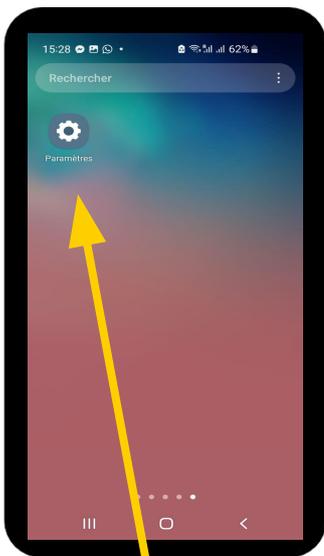
Activité : économiser les données

Expliquez :

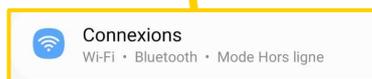
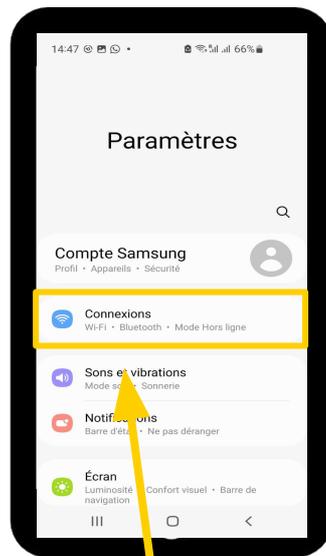
- “Sur votre téléphone, vous pouvez consulter le niveau de consommation de vos données mobiles.
- “Vous pouvez aussi activer la fonction Économiseur de données pour réduire votre consommation de données et donc de dépenser moins d'argent.”

Montrez comment activer la fonction Économiseur de données en suivant les étapes ci-dessous.

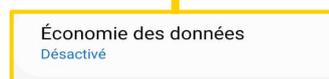
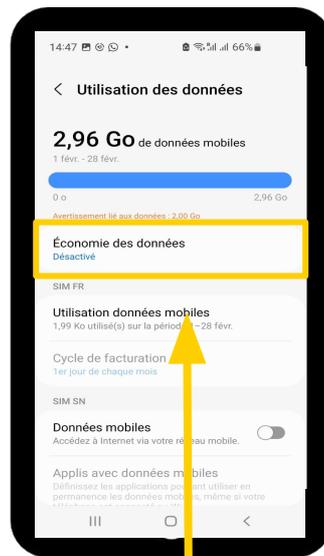
1



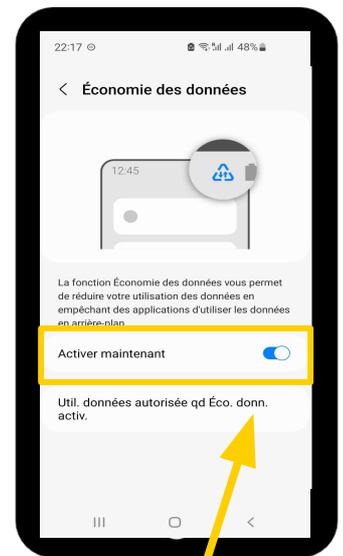
2



3



4





Module 2 : Utiliser l'internet mobile

3. Le Wi-Fi

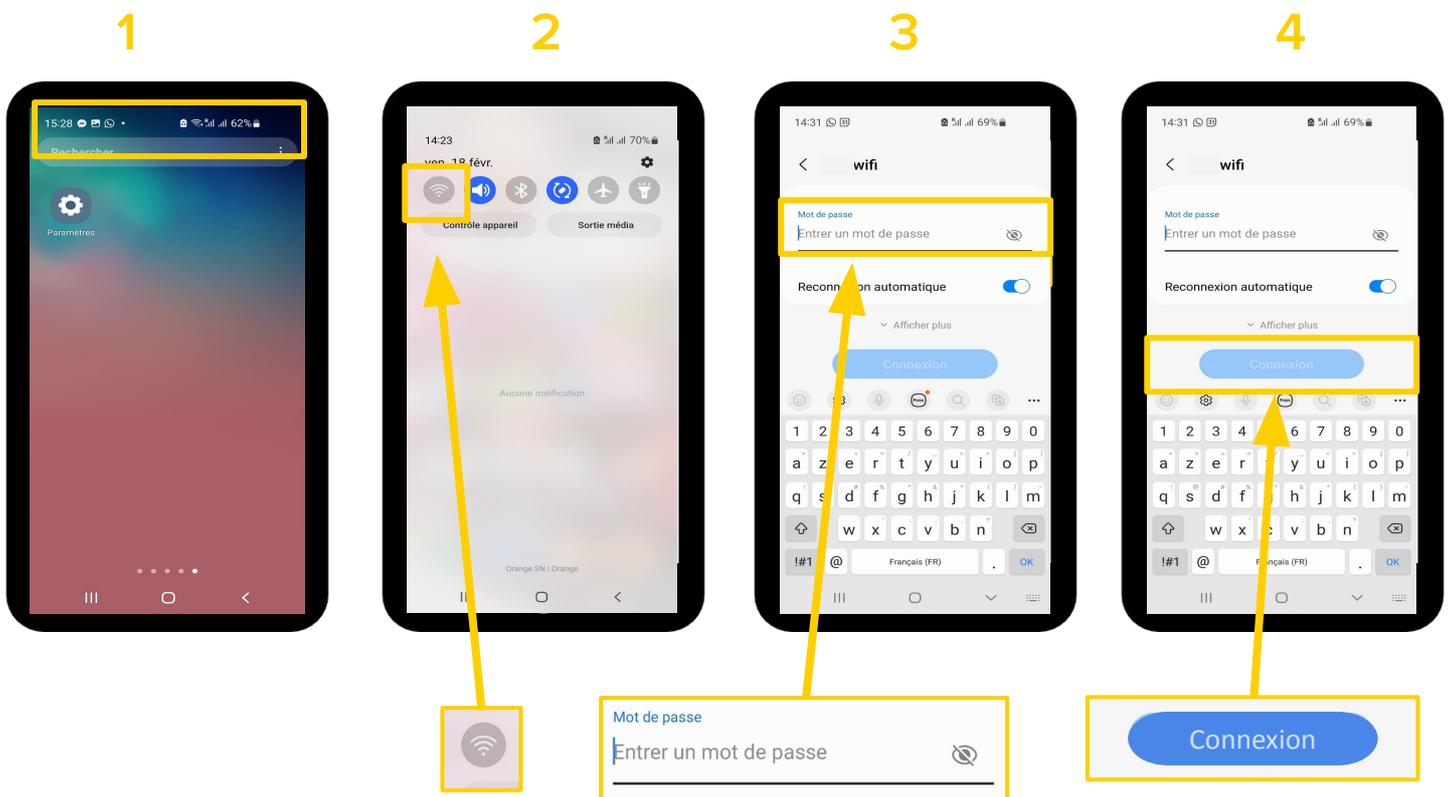
Expliquez ce qu'est le Wi-Fi :

- “Quand vous vous connectez à un réseau Wi-Fi, vous pouvez aller sur Internet sans utiliser les données de votre téléphone. Cela veut dire que vous pouvez rechercher des informations ou regarder des vidéos sans consommer de données et donc, sans que cela ne vous coûte de l'argent.”
- En règle générale, vous devez saisir un mot de passe avant de pouvoir utiliser le Wi-Fi. Il faut le demander à la personne qui possède le Wi-Fi de vous le donner.

➔ **Activité : se connecter au wifi**

Si la formation se déroule dans un lieu qui propose une connexion wifi (centre communautaire, locaux du HCR...), **aidez les participants à se connecter au réseau**, tout en leur expliquant qu'ils devront utiliser une connexion mobile au quotidien lorsqu'ils n'ont pas accès à un réseau Wi-Fi.

Expliquez : “Il peut être dangereux de se connecter à un réseau Wi-Fi si vous ne savez pas qui en est le propriétaire. Vérifiez que vous savez à qui appartient le réseau avant de vous connecter.”





Module 2 : Utiliser l'internet mobile



Activité : aller sur internet

Expliquer ce qu'est un "Moteur de recherche" : Un moteur de recherche est un outil qui permet de chercher quelque chose sur internet : des informations, des images, des vidéos, des documents...

Demandez aux participants de trouver l'icône d'internet sur leur écran de téléphone et de le toucher.

Discutez avec les participants de la manière dont internet pourrait les aider :

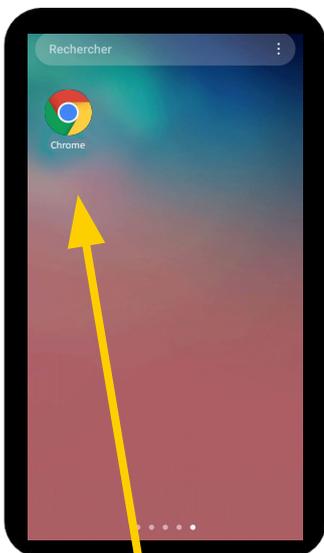
- "Maintenant que vous connaissez Internet, qu'est-ce que vous pourriez apprendre à faire sur internet qui vous serait utile ?"

- "Qu'est-ce qui vous intéresse le plus ? Cu'est-ce que vous avez envie d'apprendre ?"

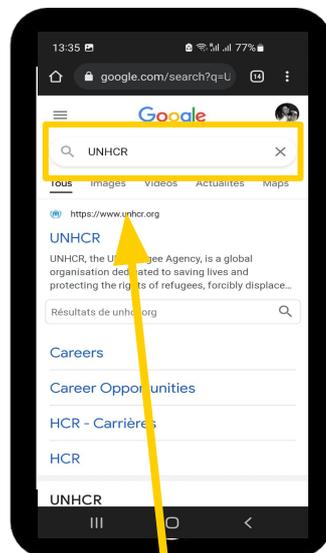
Aidez les participants à faire une recherche simple, en rapport avec leurs intérêts.

Faites une démonstration du micro : expliquez où il se trouve et comment s'en servir.

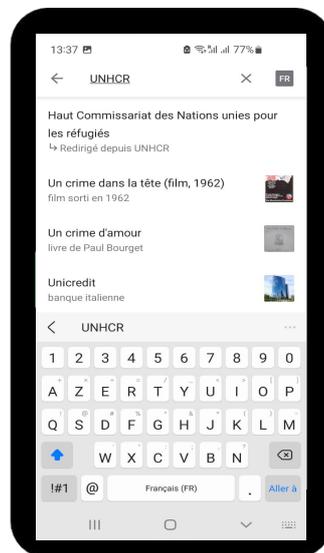
1



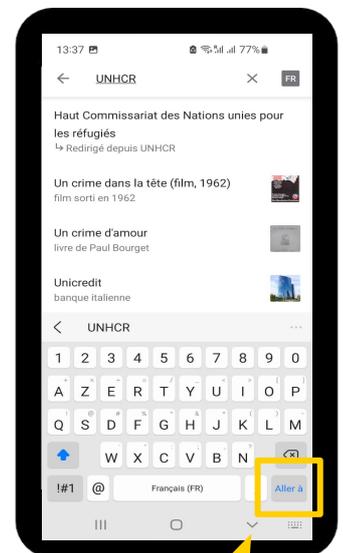
2



3



4





Module 2 : Utiliser l'internet mobile



Activité : consulter l'historique de navigation

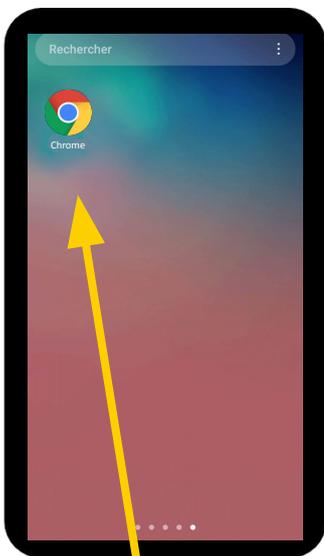
Expliquez :

- “Chaque fois que vous visitez un site sur internet, le moteur de recherche en garde la trace, comme un registre de tout ce que vous faites. Si une autre personne utilise votre téléphone, comme vos enfants, alors le moteur de recherche enregistrera tous les sites qu'ils ont regardé.”
- “Nous allons voir comment vous pouvez consulter l'historique des différents sites que vous avez visités avec le moteur de recherche.”

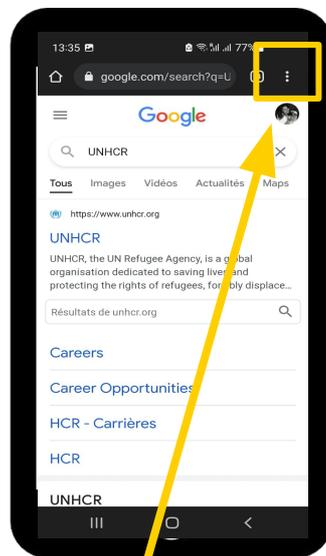
Montrez aux participants comment consulter l'historique de navigation pour voir la liste de toutes les pages Web qu'ils ont visitées sur leur téléphone.

Montrez leur comment faire une recherche dans cet historique et comment effacer l'historique de navigation.

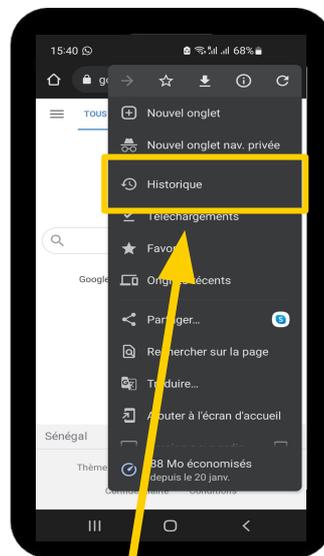
1



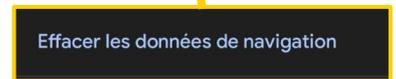
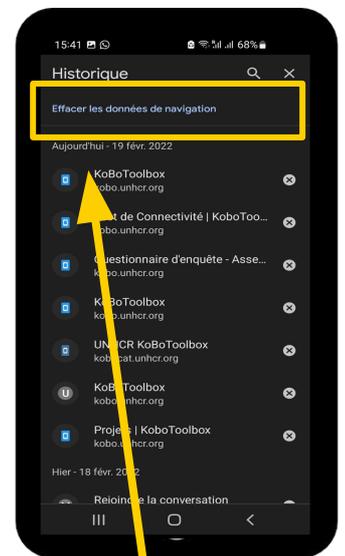
2



3



4





Module 2 : Utiliser l'internet mobile

4. Les applications

Expliquez ce qu'est une "application mobile" : Une application mobile est un logiciel créé pour fonctionner sur un appareil mobile, comme un téléphone ou une tablette. Pour l'utiliser, il faut la télécharger sur le téléphone.

Pour chaque application présentée, expliquez :

- Qu'est-ce que c'est ?
- A quoi ça sert ?
- Comment ça marche ?



Module 2 : Utiliser l'internet mobile

WhatsApp

Montrez aux participants l'icône WhatsApp et demandez-leur de la trouver sur le téléphone.

Demandez : "Qui sait à quoi ça sert ?"

Qu'est-ce que c'est ? :

- WhatsApp est un service de messagerie qui permet de communiquer avec d'autres personnes, mais seulement si elles utilisent aussi l'application.
- WhatsApp utilise les données internet et pas le crédit téléphonique. Cela signifie que le service peut être moins cher pour envoyer des messages. La distance à laquelle se trouve le destinataire ne change pas le coût.

A quoi ça sert ?

- Avec Whatsapp, on peut envoyer et recevoir des messages textes, des vidéos et des images
- Racontez comment vous (le formateur), votre famille ou vos amis utilisent WhatsApp.



Module 2 : Utiliser l'internet mobile



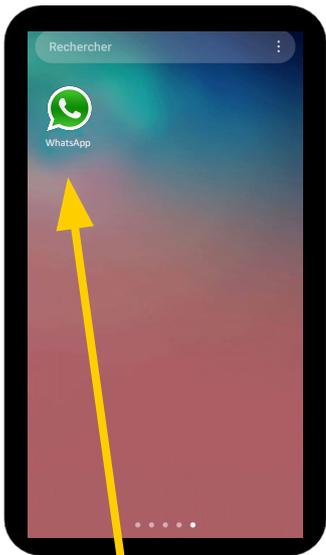
Activité : utiliser WhatsApp

Comment ça marche ?

Aidez les participants à accomplir les tâches suivantes :

1. envoyer un message texte / une photo / un message vocal
2. créer un groupe
3. bloquer une personne

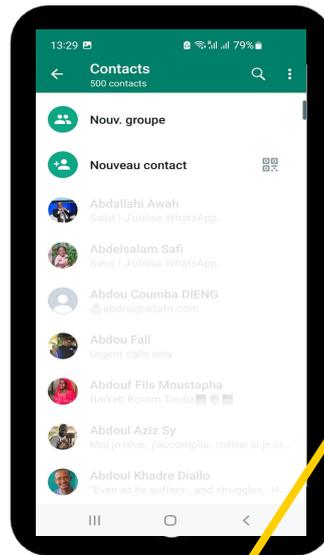
1



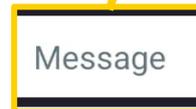
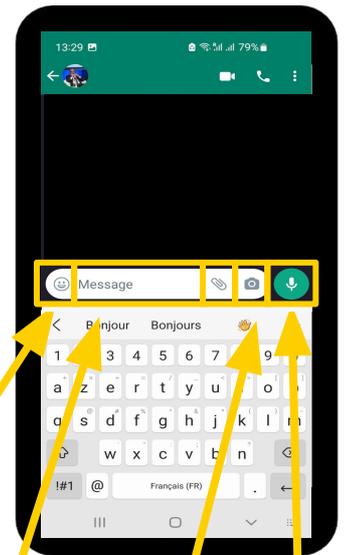
2



3



4





Module 2 : Utiliser l'internet mobile

Maps

Montrez aux participants l'icône Maps et demandez-leur de la trouver sur leur téléphone.

Demandez : “Qui sait de quoi il s'agit ? À quoi ça sert ?”

Qu'est-ce que c'est ?

- Maps sert à trouver un lieu dans n'importe quel pays.
- On peut aussi l'utiliser sans connexion internet, en téléchargeant la carte d'un pays sur son téléphone.

A quoi ça sert ?

- Maps sert à trouver son chemin pour se rendre dans un endroit
- On peut aussi savoir combien de temps le trajet va durer (à pied ou en voiture)
- Donnez des exemples personnels des avantages de Maps et de la manière dont vous vous en servez. Choisissez des exemples pertinents pour vos interlocuteurs et expliquez en quoi cela peut les aider dans leur vie quotidienne.



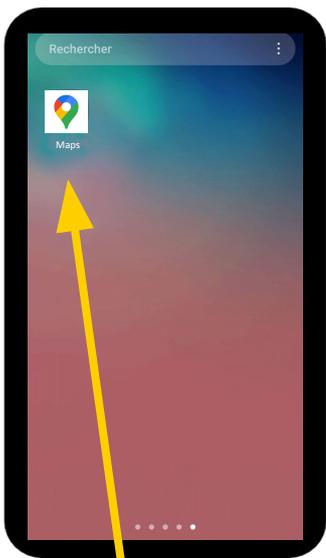
Module 2 : Utiliser l'internet mobile



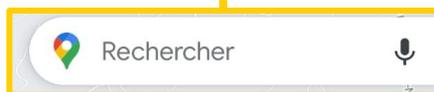
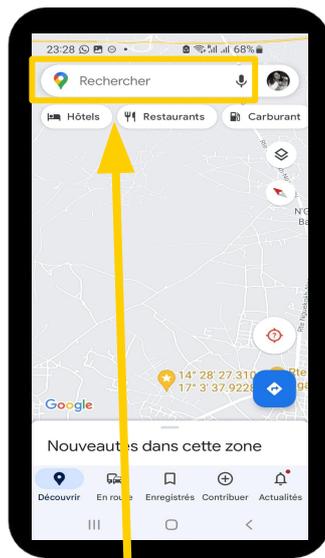
Activité : Faire une recherche dans Maps

- Maintenant que vous connaissez Maps, qu'est-ce que vous voulez faire avec ?
- Donnez au participant un lieu et aidez-le à le trouver sur l'application (un lieu qu'il connaît ou même un lieu où il n'a jamais été).

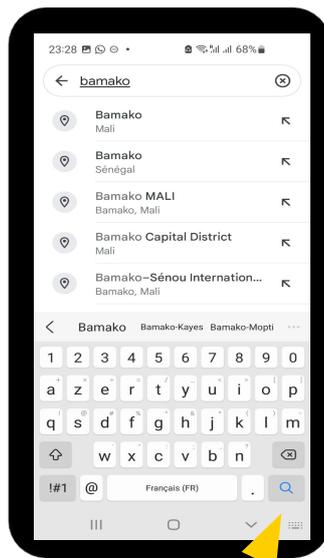
1



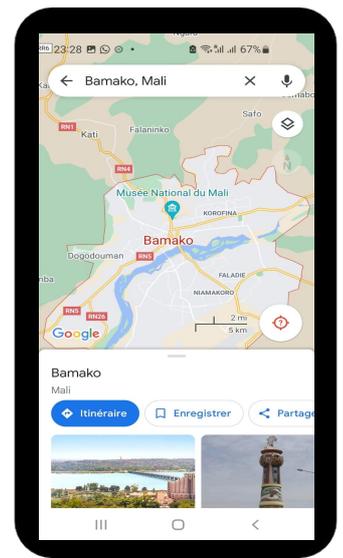
2



3



4





Module 2 : Utiliser l'internet mobile



Activité : Partager sa localisation GPS via WhatsApp

Expliquez :

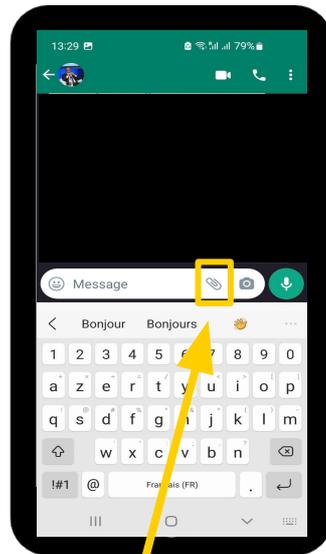
- “Sur WhatsApp, vous pouvez facilement montrer à une personne où vous vous trouvez”
- “Cela peut être très utile si vous souhaitez envoyer des informations sur un lieu en particulier. Par exemple, signaler un problème sur une nouvelle pompe à eau.”

Montrez comment partager sa localisation GPS via WhatsApp en suivant les étapes ci-dessous.

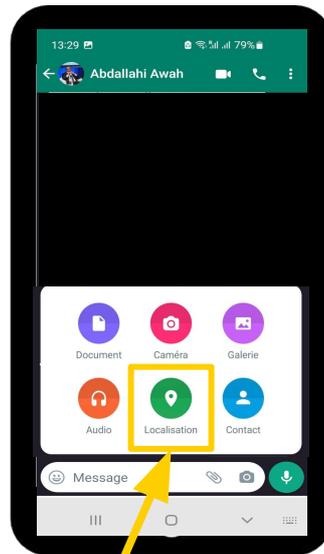
1



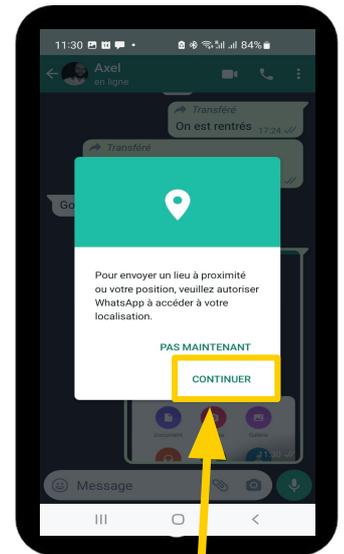
2



3



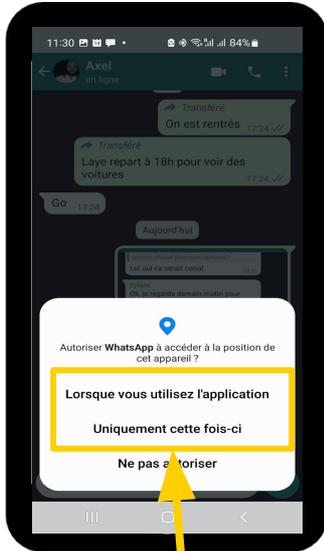
4





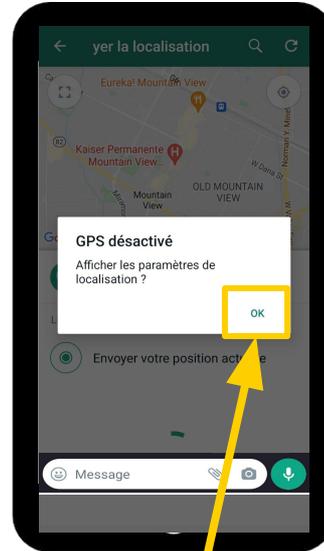
Module 2 : Utiliser l'internet mobile

5



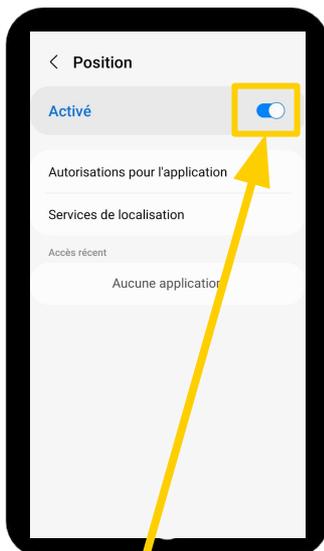
Lorsque vous utilisez l'application
Uniquement cette fois-ci

6

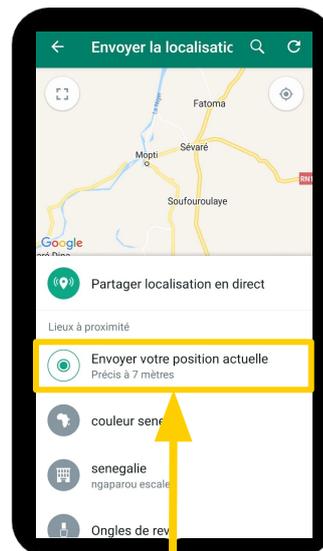


OK

7



8





Module 2 : Utiliser l'internet mobile

YouTube

Montrez l'icône YouTube et demandez-leur de la trouver sur le téléphone.

Demandez : “Qui sait de quoi il s’agit ? À quoi ça sert ?”

Qu’est-ce que c’est ? :

- “YouTube permet de regarder des vidéos, comme à la télé, mais avec beaucoup plus de choix.”
- “Vous pouvez choisir quelle vidéo vous voulez regarder et à quel moment la regarder.”
- “Vous dites à YouTube le type de vidéo que vous voulez regarder et l’application cherche dans toutes les vidéos de l’application celles qui correspondent à ce que vous cherchez.”

A quoi ça sert ?

- “Vous pouvez regarder plein de vidéos différentes : films, chansons, informations, sport, recettes, enseignement...”
- “Beaucoup de vidéos vous expliquent aussi comment faire les choses, par exemple pour apprendre une nouvelle langue, pour danser, pour faire une recette ou pour réparer un pneu de vélo.”

Choisissez des exemples pertinents pour les participants et expliquez en quoi cela peut les aider dans leur vie quotidienne.



Module 2 : Utiliser l'internet mobile

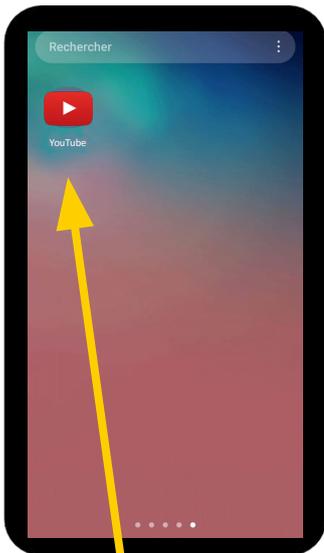


Activité : Faire une recherche dans Youtube

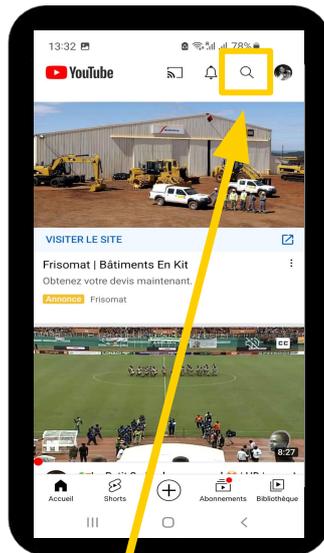
Maintenant que vous connaissez YouTube, qu'est-ce que vous voulez faire avec ?

- Donnez des mots clés de recherche en fonction des intérêts des participants et aidez-les à trouver les vidéos correspondantes
- Vous pouvez vous servir du micro pour faire des recherches vocales

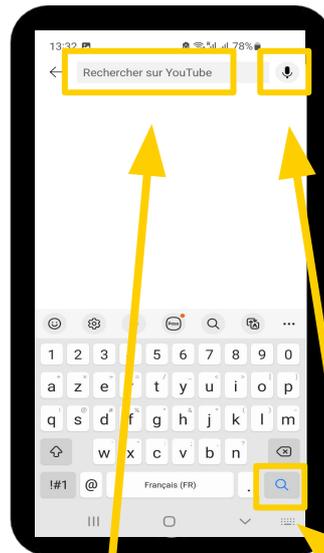
1



2



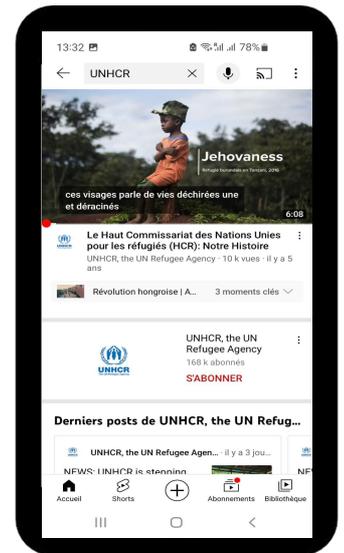
3



Rechercher sur YouTube



4





Module 2 : Utiliser l'internet mobile

Wikipedia

Montrez l'icône Wikipedia et demandez de la trouver sur leur téléphone.

Demandez : “Qui sait de quoi il s’agit ? À quoi ça sert ?”

Qu’est-ce que c’est ?

- Wikipédia est une encyclopédie gratuite sur internet, qui offre des informations factuelles et neutres sur les sciences, l’histoire... C’est souvent le premier site qui apparaît quand vous faites une recherche sur internet.
- Le contenu de Wikipédia est rédigé par des personnes ordinaires du monde entier et il est vérifié. Il est mis à jour toutes les heures.

A quoi ça sert ?

- Vous pouvez utiliser Wikipédia pour faire des recherches sur de nombreux sujets, comme par exemple le sport, la musique, l’histoire, les autres pays ou les sciences
- Wikipédia est disponible dans près de 300 langues
- Donnez des exemples personnels des avantages de Wikipédia et de la manière dont vous vous en servez. Choisissez des exemples pertinents pour vos interlocuteurs et expliquez en quoi cela peut les aider dans leur vie quotidienne.



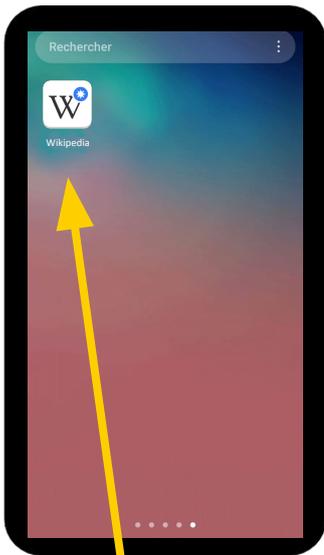
Module 2 : Utiliser l'internet mobile



Activité : Faire une recherche dans Wikipedia

- Maintenant que vous connaissez Wikipédia, qu'est-ce que vous voulez faire avec ?
- Aidez les participants à chercher un article sur Wikipédia en fonction de leurs intérêts.

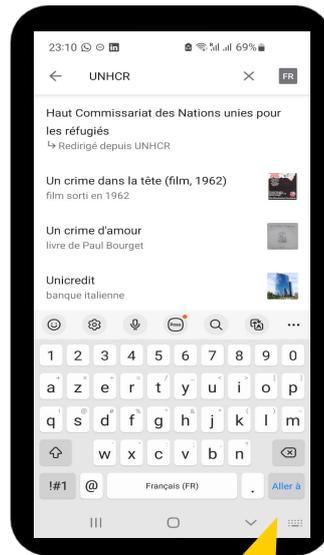
1



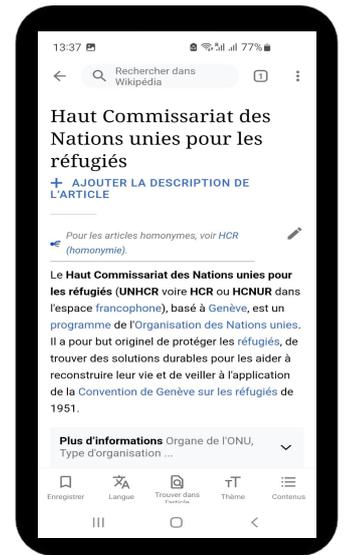
2



3



4





Module 3 :

Comprendre ses droits et ses responsabilités

Voici un ensemble de compétences pour trouver, évaluer et utiliser à bon escient l'information afin de prendre des décisions éclairées. L'objectif de ce module est aussi d'aider à mieux comprendre la notion d'identité numérique et mieux gérer l'aspect données personnelles et sécurité.



Module 3 : Comprendre ses droits et ses responsabilités

1. Identité numérique : données personnelles et sécurité

Expliquez pourquoi il est important de se protéger pour utiliser Internet :

- “Internet permet de faire beaucoup de choses intéressantes et utiles. N’importe qui peut s’en servir dans le monde entier, il faut donc considérer Internet comme un lieu public (comme un marché par exemple) et se protéger quand on l’utilise.”
- “Il existe de nombreuses manières de se protéger lorsque l’on utilise l’Internet mobile. Les téléphones et les applications possèdent tous des “paramètres de confidentialité” que vous pouvez modifier pour vous protéger”

Expliquez l’intérêt de ces paramètres

Donnez des exemples tirés de votre expérience personnelle pour expliquer comment vous vous protégez lorsque vous êtes en ligne.

- Créer un code confidentiel ou un mot de passe pour empêcher les gens de l’utiliser s’il est volé ou perdu
- Modifier les paramètres de confidentialité
- Bloquer les numéros inconnus sur WhatsApp lorsqu’ils semblent dangereux ou mal intentionnés



Module 3 : Comprendre ses droits et ses responsabilités



Activité : Gérer les contacts indésirables

Expliquez :

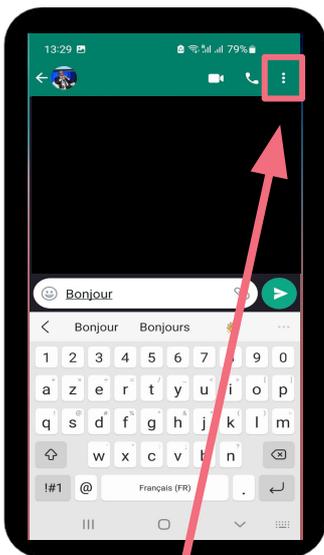
- “Internet vous permet de communiquer avec vos proches. Vous pouvez même communiquer avec des personnes de l’autre côté de la planète que vous n’avez jamais vues. Cela signifie aussi que certaines personnes peuvent vous envoyer des messages que vous ne voulez pas recevoir.”
- “Vous avez la possibilité de bloquer les messages indésirables sur votre téléphone et sur Internet.”
- “Il est très important d’apprendre aux enfants comment se protéger lorsqu’ils utilisent internet. Ils peuvent recevoir des messages inappropriés.”
- “Vous pouvez contribuer à les protéger en leur apprenant à ne pas divulguer d’informations personnelles et à bloquer les contacts indésirables.”

Expliquez le harcèlement :

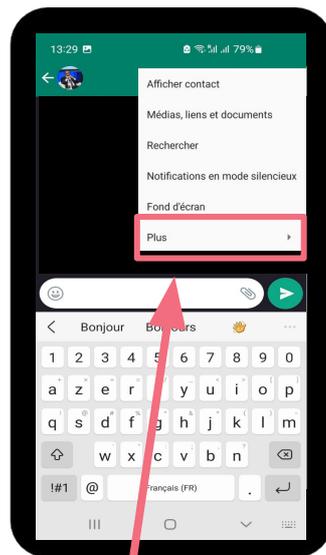
- “Si une personne se conduit mal envers vous ou votre famille et qu’elle le fait de manière répétée, on dit qu’elle fait du harcèlement.”
- “Le harcèlement est dangereux car il peut avoir des conséquences négatives sur la santé physique ou mentale.”

Montrez comment bloquer les messages indésirables sur WhatsApp.

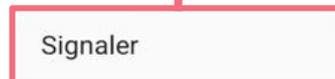
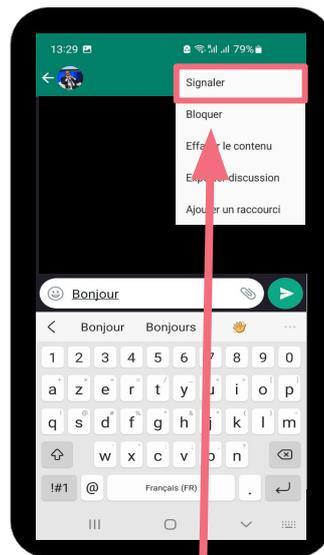
1



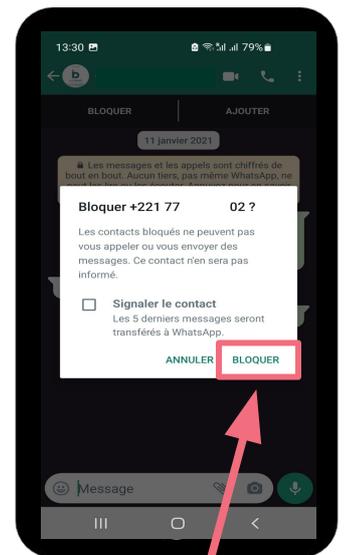
2



3



4





Module 3 : Comprendre ses droits et ses responsabilités

2. E-citoyenneté et fausses informations

Expliquez

- “Il est important de se rappeler qu’on ne peut pas faire confiance à tout ce qu’on trouve sur Internet. Internet est un endroit public. Vous ne devez pas faire confiance à tout ce que vous voyez ou entendez.”
- “Si vous avez des enfants, ils auront besoin de votre aide pour faire la distinction entre ce qui est digne de confiance et ce qui ne l’est pas.”

5 conseils clés pour repérer les fausses informations en ligne :

1. “Tout ce qui se trouve sur Internet n’est pas digne de confiance.”
2. “Certaines personnes créent de fausses versions de sites internet pour se donner l’apparence d’une entreprise ou d’une organisation réputée (comme par exemple un opérateur téléphonique ou un organisme public). En cas de doute, demandez l’avis de quelqu’un de confiance.”
3. “Certaines personnes publient de fausses informations (par exemple sur WhatsApp ou Facebook). Ne les partagez pas sans réfléchir.”
4. “Si vous recevez des informations sur internet, il est conseillé de les vérifier en consultant d’autres sites (comme par exemple des sites d’information réputés).”
5. “Si vous estimez qu’un contenu est dangereux ou inapproprié, vous pouvez le ‘signaler’ pour que le site concerné sache qu’il y a un problème.”

Discutez avec les participants de la signification de ces conseils lorsqu’ils utilisent internet.

- Faites ressortir l’intérêt de ces conseils en donnant des exemples tirés de votre expérience personnelle qui s’appliquent à la situation des participants.



Module 3 : Comprendre ses droits et ses responsabilités



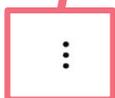
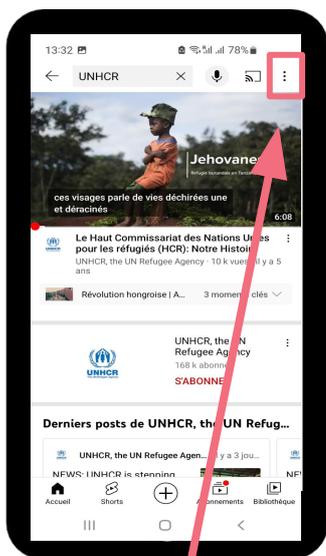
Activité : Signaler une vidéo sur YouTube

Expliquez :

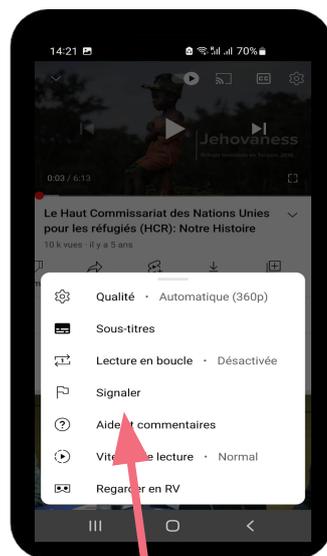
- “Si vous pensez qu’une vidéo est dangereuse, vous pouvez le “signaler” au site. Vous indiquez ainsi que quelque chose est inapproprié et qu’il doit être examiné”
- “Par exemple, un contenu qui incite à la violence, au terrorisme, qui met quelqu’un en danger ou qui est exagérément sexuel.”

Montrez comment signaler un contenu sur YouTube.

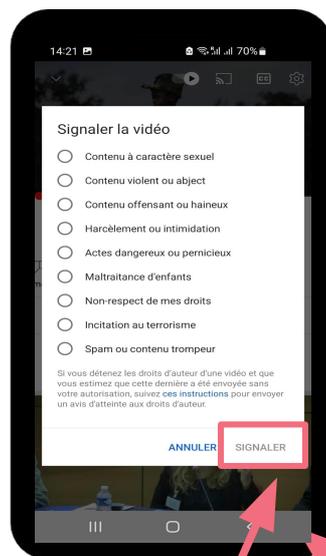
1



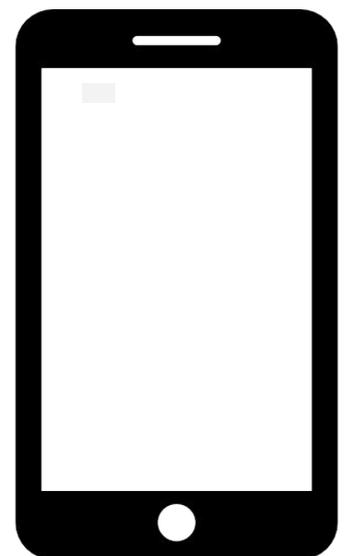
2



3



4





Module 3 : Comprendre ses droits et ses responsabilités

Récapitulatif sur la sécurité

Discutez avec les participants sur ce qu'ils ont appris en matière de sécurité.

Résumez les points clés : blocage de contact indésirables sur les plateformes de messagerie comme WhatsApp, signalement de contenu inapproprié, savoir reconnaître les informations fiables...

Demandez :

- “Est-ce que vous avez d'autres questions à propos de la sécurité ?”
- “Est-ce que vous avez peur de certaines choses sur internet ?”

Sujets de discussion possibles :

- Les escroqueries financières
- Comment savoir si un site Web est digne de confiance (pictogramme du “cadenas”...)
- Les raisons pour lesquelles il peut être dangereux de télécharger des applications, de la musique ou des vidéos à partir d'un ordinateur ou d'une clé USB
- Qu'est-ce qu'un “virus” et à quoi sert un logiciel antivirus



Module 4 : La connectivité comme outil de protection

Le téléphone mobile et l'internet sont aussi des moyens pour les travailleurs humanitaires et les mobilisateurs communautaires d'utiliser la technologie dans une optique de monitoring et de reporting. Vous trouverez ici des exemples de mécanismes numériques de plainte et de retour d'information



Module 4 : La connectivité comme outil de protection

1. Le rôle de protection du HCR

Rappelez le rôle du HCR :

- Le HCR est l'Agence des Nations Unies qui dirige l'action internationale pour protéger la vie et les droits des réfugiés, des communautés déracinées et des apatrides.
- Le but du HCR est de sauvegarder les droits et le bien-être des réfugiés mais aussi des déplacés, des personnes qui n'ont pas de nationalité et des demandeurs d'asile
- C'est une organisation qui ne prend pas parti, qui offre protection et assistance quels que soient l'origine, la religion, les opinions politiques ou le genre.

Donnez quelques définitions :

- **Réfugié** : personne qui se trouve en dehors de son pays et ne peut ou ne veut pas rentrer par crainte de persécution basée sur sa race, sa religion, sa nationalité, ses opinions politiques ou son appartenance à un groupe social particulier.
- **Personne déplacée interne (PDI)** : personne qui a quitté son lieu de résidence à cause d'un conflit ou d'une catastrophe naturelle. Contrairement au réfugié, elle n'a pas traversé la frontière du pays.
- **Apatride** : personne qui n'a jamais eu de nationalité ou a perdu sa nationalité.
- **Demandeur d'asile** : personne qui sollicite une protection internationale hors des frontières de son pays, mais qui n'a pas encore été reconnue comme réfugié.

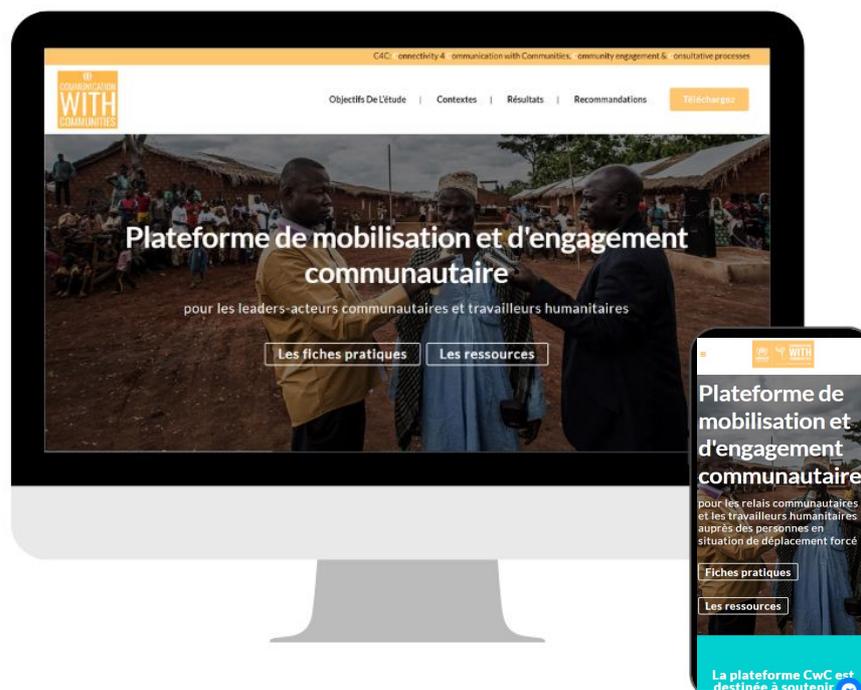


Module 4 : La connectivité comme outil de protection

2. La Plateforme de mobilisation et d'engagement communautaire CWC

Expliquez :

- Le site cwc.westafrica.exposed est une plateforme destinée à soutenir les mobilisateurs communautaires et les travailleurs humanitaires dans leurs activités de protection et d'engagement communautaire.
- Vous y trouverez de nombreuses ressources (audios, vidéos, notes de guidance, recommandations, rapports...) pour favoriser l'engagement des personnes déplacées en Afrique de l'Ouest et du Centre et faciliter la communication dans les deux sens.
- Les ressources sont disponibles en français, en anglais et dans une dizaine de langues locales (Fulfulde, Haoussa, Kanuri, Bambara, Tamasheq...)





Module 4 : La connectivité comme outil de protection

3. Lutte contre l'exploitation, les abus et le harcèlement sexuels (PSEA)

Expliquez : “Chaque année, plusieurs milliers de personnes sont bénéficiaires de l'aide humanitaire qui est un droit et ne peut être échangé contre des faveurs sexuelles ou autre service.”

Demandez : “Si vous êtes témoins d'abus et si vous avez subi vous-mêmes des abus, que faites-vous ?”



Informez :

“Si vous êtes témoins d'abus et si vous avez subi vous-mêmes des abus, contactez le HCR. Votre signalement restera totalement anonyme.”

- Courrier électronique confidentiel : mibasupport@unhcr.org
- Numéro vert (gratuit) : 80 00 22 44
- Autre numéro : (+223) 77 83 22 45



Module 4 : La connectivité comme outil de protection



L'AIDE EST TOUJOURS GRATUITE

Toute l'assistance fournie par les organisations humanitaires est fondée sur les besoins et **est gratuite pour tous**, y compris les femmes, les hommes, les filles, les garçons, les personnes âgées et les personnes handicapées.



LES RELATIONS SEXUELLES SONT INTERDITES

Les relations sexuelles entre le personnel humanitaire et les bénéficiaires de l'aide sont interdites.

Les relations sexuelles avec des enfants ou des personnes de moins de 18 ans sont formellement interdites, **quel que soit l'âge de la majorité** ou l'âge du consentement au niveau local. La méconnaissance de l'âge réel d'un enfant ne constitue pas un argument de défense.

Il est strictement interdit de demander des faveurs sexuelles ou d'imposer toute autre forme de comportement à caractère humiliant ou dégradant en échange d'une somme d'argent, d'un emploi, de biens ou de services, y compris toute assistance dur aux bénéficiaires de l'aide.



POLITIQUE "TOLÉRANCE ZÉRO"

Le HCR a des politiques de tolérance zéro en ce qui a trait à l'exploitation et à la violence sexuelle. L'exploitation et les abus sexuels constituent des **fautes graves** et peuvent par conséquent être des motifs de mesures disciplinaires, y compris de renvoi sans préavis.



Module 4 : La connectivité comme outil de protection

4. Le Projet 21 : Collecte de données et redevabilité



Attention : Ce module s'adresse uniquement aux formateurs formés, il ne sera pas à utiliser lors des restitutions de la formation aux communautés déplacées de forces.

Expliquez le Projet 21 :

- “Afin de faciliter le retour d’information, le bureau régional Afrique de l’ouest et du Centre du HCR a lancé le Projet 21, un pilote innovant de collecte et d’analyse d’information régulières et systématiques.”
- “Les données sont collectées par les moniteurs sur le terrain équipés de tablettes et de Smartphones lors d’interviews conduites en présentielles ou par téléphone lorsque l’accès physique n’est pas possible.”
- “Les données collectées sont synchronisées et centralisées de manière continue sur le serveur central KoBo hébergé dans le centre de données sécurisées du HCR, à Genève.”
- “La phase pilote du Projet 21 se focalise sur la zone du Liptako-gourma (ou “zone des trois frontières”) chevauchant le Burkina Faso, le Mali et le Niger, dont de larges portions sont le théâtre de conflits armés et autres menaces similaires.”
- “Dans cette zone, elle-même très vaste et souvent enclavée, le caractère partiel et parfois intermittent de la connectivité s’ajoutent aux difficultés rencontrées dans la collecte des données.”
- “Le projet couvre ainsi 429 villages au Burkina Faso, 855 villages au Mali et 1 947 villages au Niger.”



Module 4 : La connectivité comme outil de protection

5. Mener des enquêtes terrain grâce à KoBo Toolbox



Attention : Ce module s'adresse uniquement aux formateurs formés, il ne sera pas à utiliser lors des restitutions de la formation aux communautés déplacées de forces.

Qu'est-ce que KoBo Toolbox ?

- KoBo Toolbox est un outil de collecte de données sur le terrain qui remplace les formulaires papiers.
- Il permet de collecter les données d'enquêtes de façon sécurisée, même sans connexion internet. Il offre un avantage considérable en termes de gain de temps, de qualité de données et de traitement.
- L'application Android de KoBo Toolbox s'appelle KoBo Collect.



 Saisir les détails du projet

Installer Kobo Collect

1. Vérifiez que votre téléphone est connecté à internet
2. Dans Google Play, recherchez "Kobocollect" 
→ Cliquez sur "Install"
3. Ou saisissez dans Google "kobocollect download"
→ Cliquez sur "Install"
4. Cliquez sur "**Saisir les détails du projet**" et complétez l'URL, le nom d'utilisateur et le mot de passe.

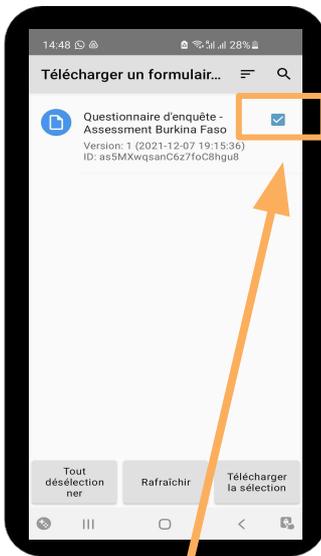
Par exemple :

- l'URL : <https://kobocat.unhcr.org>
- le nom d'utilisateur : it4life_burkina
- le mot de passe : it4life

Ne les communiquez pas.

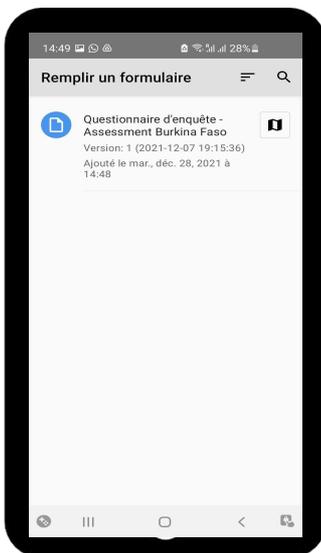


Module 4 : La connectivité comme outil de protection



Configurer une enquête

1. Dans l'écran principal, sélectionnez "Télécharger un formulaire vierge". Attention, votre Smartphone doit être connecté à internet pour cette étape.
2. Cliquez sur "OK" → Les enquêtes disponibles s'afficheront.
3. Sélectionnez le questionnaire qui s'affiche. Par exemple : "Questionnaire d'enquête - Assessment Burkina Faso"
4. Cliquez sur "Télécharger la sélection"
5. Votre enquête sera automatiquement téléchargée. Si votre enquête est téléchargée avec succès, un message de confirmation indiquant "Success" apparaîtra.



Commencer une enquête

1. Cliquez sur "**Remplir un Formulaire**" et sélectionnez le formulaire. Par exemple : "**Questionnaire d'enquête - Assessment Burkina Faso**"
Attention : Si votre enquête n'apparaît pas, c'est qu'elle n'a pas été téléchargée correctement → revenez à l'étape précédente
2. Commencez l'enquête en faisant défiler (glisser) de la droite vers la gauche.
Attention : la plupart des questions sont **obligatoires**. En conséquence, si vous n'avez pas répondu à la question en cours, vous ne pourrez pas passer à la question suivante.
3. **MODE AVION :** Pour économiser la batterie, il est recommandé de mettre le smartphone/la tablette en mode avion pendant l'enquête sur le terrain.



Module 4 : La connectivité comme outil de protection

Les types de questions

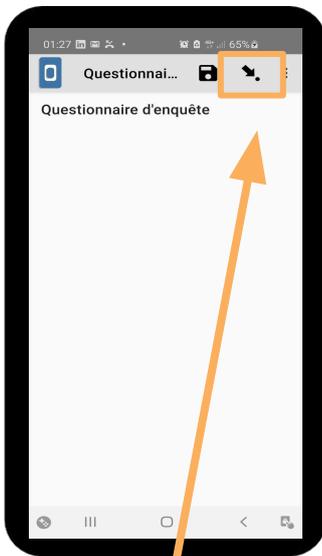
- **Choix unique** : vous ne pouvez sélectionner qu'un seul choix
- **Choix multiple** : vous pouvez sélectionner plusieurs choix
- **Texte** : Le clavier s'affichera et vous pourrez saisir la réponse
- **Nombre** : Le pavé numérique s'affichera et vous pourrez saisir les nombres

The image displays four screenshots of a mobile application interface, each illustrating a different question type. Each screenshot is accompanied by a label in an orange box above it.

- Choix unique**: The screenshot shows a question titled "1.1 Nom de l'organisation partenaire" with two radio button options: "VSF-B" and "AFRIKA TISS".
- Choix multiple**: The screenshot shows a question titled "4.1 Quels types de soutien au travail indépendant recevra / avez-vous reçu de l'UNHCR / partenaire (AFRIKA TISS)?" with a list of checkboxes for various support types, including "Formation/entrainement/encadrement", "Accès aux coopératives / Associations / Formation de groupe", and "LES OUTILS, LES MATIÈRES PREMIÈRES, Y COMPRIS LES FEUILLES DE FER POUR LA CHARPENTERIE, LES TISSUS POUR TAILLEURS, ETC.".
- Texte**: The screenshot shows a question titled "1.2 Nom de l'agent recenseur" with a text input field.
- Nombre**: The screenshot shows a question titled "2.13 Combien de membres de votre ménage appartiennent aux tranches d'âges suivantes ?" with four separate numeric input fields for age groups: "14 ans ou moins:", "Entre 15 et 24 ans:", "Entre 25 et 64 ans:", and "65 ans ou plus:".



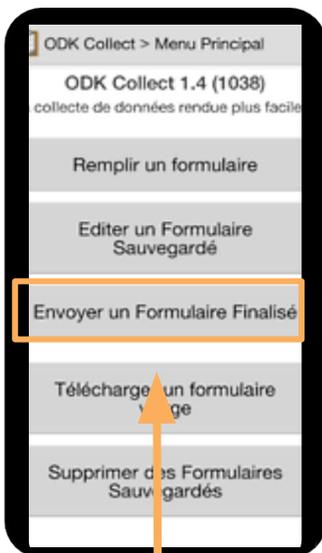
Module 4 : La connectivité comme outil de protection



Visualiser toutes les questions/réponses

Vous pouvez visualiser la liste de toutes les questions/réponses sur un seul écran.

1. Cliquez sur  en haut à droite de l'écran de l'enquête.
2. Toutes les questions/réponses s'afficheront et vous pourrez les corriger si besoin. Vous pouvez faire défiler les questions verticalement.



Envoyer un Formulaire Finalisé

Soumettre les réponses en ligne

1. Assurez-vous d'abord que votre appareil est connecté à internet. Pour ce faire, vérifiez que le **Mode avion** est **DÉSACTIVÉ**.
2. Sélectionnez "**Envoyer un Formulaire Finalisé**" dans le menu principal.



Module 5 : Conseils pour les formateurs

Organiser une formation, formelle ou informelle, nécessite un minimum de préparation. Ce module rassemble des conseils clés pour vous aider à restituer vos formations.



Module 5 : Conseils pour les formateurs



Attention : Ce module s'adresse uniquement aux formateurs formés, il ne sera pas à utiliser lors des restitutions de la formation aux communautés déplacées de forces.

- En tant que formateur, votre rôle sera de restituer le contenu de cette formation aux personnes réfugiées et déplacées internes possédant peu ou pas de connaissances numériques.
- Pour restituer ces connaissances, vous allez organiser des formations formelles ou informelles. Voici quelques conseils pour l'organisation et l'animation de ces ateliers de formation.



Module 5 : Conseils pour les formateurs

Les 6 conseils à suivre quand on donne une formation

1. Commencez par les bases

Même si les participants connaissent déjà certains aspects d'Internet, ils auront des lacunes. Votre formation doit combler ces lacunes.

2. Restez simple

Utilisez des explications courtes et des mots non techniques. Autant que possible, n'utilisez pas de mots anglophones ou bien expliquez-les du mieux possible.

3. Soyez pertinent

Utilisez les intérêts personnels des personnes pour encourager leur participation. On se souvient toujours mieux d'une chose quand elle nous rappelle un souvenir familier.

4. Encouragez la pratique

Donnez la priorité aux exercices pratiques sur un téléphone. Plusieurs activités pratiques sont proposées dans ce guide, mais n'hésitez pas à en créer d'autres surtout si c'est à la demande des participants.

5. Encouragez les participants

Encouragez les participants en les félicitant régulièrement. Encouragez la communication dans les deux sens entre les participants et le formateur, mais aussi entre les participants. Distribuez des certificats de formation si possible.

6. Dialoguez avec les participants

Encouragez la communication dans les deux sens entre les participants et le formateur

7. Remerciez-les à la fin de la formation

À la fin de chaque formation, félicitez les participants. Remerciez-les pour leur temps et leur participation.

Demandez : "Est-ce que vous avez une dernière question ?"



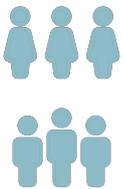
Module 5 : Conseils pour les formateurs

Conseils pour organiser une formation collective



Des ateliers pour les hommes et d'autre pour les femmes

Cela facilite la participation de tous aux activités pratiques et permet d'aborder de manière plus ouverte les intérêts et les préoccupations propres à chaque groupe.



Faites des sous-groupes

A partir d'une dizaine de participants, créer des sous-groupes (3-6 personnes) avec un animateur par groupe. Cela facilite l'apprentissage et l'entraide entre participants.



Créer des groupes par niveau

Évaluez le niveau des participants (j'utilise souvent internet, j'ai déjà utilisé internet mais je ne sais pas bien le faire, je n'ai jamais utilisé internet) et rassemblez les participants ayant un niveau similaire.



Téléphones communs

Les participants doivent pouvoir manipuler des Smartphones durant la formation, qu'il s'agisse de leur téléphone personnel, de téléphones de démonstration ou de téléphones distribués dans le cadre d'une opération. Les Smartphones doivent être équipés de données pour se connecter à internet.

