



DemTools du NDI Civi

Principes concernés

Conception avec l'utilisateur, Normes ouvertes



Introduction

Dans le monde, la technologie joue un rôle crucial dans le paysage politique. Bien que l'accès à l'information en ligne et sur mobile augmente dans les pays en développement, la dissémination de l'information politique locale, régionale et nationale n'est pas toujours répandue. Développé par le National Democratic Institute (NDI), DemTools est une suite de six outils à code source ouvert (voir Ressources) qui connectent les citoyens à l'information politique, recueillent les données des concitoyens et promeuvent les initiatives de sensibilisation par la communication de masse. Civi est l'un des six outils intégrés à DemTools. Il utilise CiviCRM [<https://civicrm.org>], un système de gestion des relations avec les concitoyens (Constituent Relationship Management/CRM) pour organiser, stocker et sauvegarder les informations des membres. Les organisations de la société civile, les groupes de plaidoyer et les partis politiques utilisent ces données pour organiser des événements, envoyer des communications et suivre les interactions avec des concitoyens et des groupes pour une sensibilisation plus efficace, ciblée et stratégique. CiviCRM a été utilisé par plus de 10 000 organisations dans le monde et a été traduit dans de nombreuses langues, dont le russe et l'arabe.

Historique

DemTools est une suite de six plateformes numériques à code source ouvert qui connectent les citoyens des pays en développement à l'information politique en temps réel. Par l'accès en ligne et sur mobile, les citoyens sont en contact avec l'ensemble de la communauté et les autorités locales, ce qui engendre un dialogue sur les prises de décisions gouvernementales, assure une prestation de services en temps voulu et promeut des pétitions qui encouragent le

Objectifs

- Offrir des plateformes à code source ouvert gratuites [<http://digitalprinciples.org/resource/principe-6-utiliser-des-normes-donnees-sources-et-innovations-ouvertes>] aux organisations soutenues par la communauté, groupes de la société civile et partis politiques qui peuvent ensuite personnaliser les plateformes en fonction de la collecte des données et des besoins de confidentialité.
- Améliorer la capacité des organisations et des groupes à collecter, stocker, organiser et utiliser l'information dont ils ont besoin pour atteindre leurs objectifs.
- Connecter facilement et rapidement les organisations et les groupes avec leurs concitoyens via des messages électroniques de masse et des communications par courrier électronique.
- Faire gagner du temps et de l'énergie aux responsables de mise en œuvre en leur permettant de concentrer leur attention sur les initiatives de campagne plutôt que sur l'entretien, la sécurité et l'infrastructure de confidentialité que NDI gère en utilisant le logiciel en tant que service de la plateforme DemCloud.





changement. DemTools est une initiative de NDI, une organisation non gouvernementale non partisane et à but non lucratif. Fondé en 1983, NDI œuvre depuis plus de 30 ans dans le secteur politique et dans plus de 132 pays, avec plus de 27 000 partenaires dans le monde.

Civi est l'une des six plateformes incorporées dans DemTools. Elle utilise CiviCRM, une base de données de source ouverte de gestion des relations avec les citoyens (CRM), pour suivre l'information des particuliers et des groupes pour les initiatives de sensibilisation politique. Avec Civi, les responsables élus, les groupes de plaidoyer, les partis politiques et les organisations peuvent suivre les contacts et les événements, communiquer avec de grands groupes de personnes par envois groupés de SMS et de courriers électroniques et utiliser des fonctionnalités de recherche avancée pour trouver des populations particulières et cibler des ressources et des initiatives de sensibilisation. La confidentialité et la sécurité des données des concitoyens sont essentielles dans la réussite de Civi, donc les clients signent un protocole d'accord avant d'utiliser le logiciel. Bien que l'équipe du programme de technologie de NDI, NDItech, puisse accéder aux systèmes construits, chaque client a la responsabilité de déterminer et sauvegarder l'accès au sein de son organisation. NDItech a collaboré avec des milliers d'organisations dans le monde pour créer une plateforme de recueil et d'analyse de données pour des initiatives politiques, quels que soient le lieu, la population ou les capacités de bande passante. Civi est utilisé dans des dizaines de pays, notamment le Nicaragua, l'Ukraine, le Maroc, le Nigeria et la Serbie.



Des organisations non partisans au Moyen-Orient utilisent Civi pour stocker et suivre les communications et les données des concitoyens pour des initiatives de sensibilisation politique.

PHOTOGRAPHIE: NDITECH

RESSOURCES

Civi, DemTools by NDItech.
<https://www.dem.tools/civi>

DemTools, NDI.
<https://www.ndi.org/demtools>

National Democratic Institute (NDI).
<https://www.ndi.org/>

Application pour la durée de vie du projet

- **Analyse et planification.** Les capacités de Civi à recueillir, filtrer et synthétiser les données peuvent être robustes ou basiques, tout dépend des besoins du groupe ou de la communauté.





Pendant cette phase de la durée de vie du projet, nous sommes convaincus qu'il est crucial pour la réussite de toute plateforme personnalisée de communiquer avec les parties prenantes, le personnel et les maitres d'œuvre pour comprendre comment et où le logiciel sera utilisé. Pour ce faire, nous menons une enquête initiale auprès des utilisateurs pour comprendre le contexte dans lequel ils travaillent, leurs besoins d'information, leur environnement et les applications, logiciels et procédés qu'ils utilisent couramment. Notre équipe se sert ensuite de cette information pour adapter la plateforme aux spécifications idéales de chaque groupe grâce à un procédé collaboratif de cartographie. Nous sommes convaincus que la communication avec les utilisateurs [<http://digitalprinciples.org/resource/principe-1-concevoir-avec-lutilisateur>] crée aussi le sentiment d'adhérer au processus et à l'outil lui-même.

- **Conception et élaboration.** Avant de concevoir une nouvelle plateforme, il est important de tenir compte du logiciel existant pour voir s'il peut être réutilisé, modifié ou s'il faut réviser sa conception [<http://digitalprinciples.org/resource/principe-7-reutiliser-et-ameliorer>]. La plupart de nos clients n'ont pas encore adopté de système de gestion des relations avec les citoyens (CRM) et ils attendent donc de nous que nous leurs fournissions ces services de gestion des relations. Toutefois, si un client dispose d'une méthode préférée de stockage et d'organisation de données, nous fusionnerons le système existant avec notre application. Civi est un logiciel de source ouverte basé dans le Cloud que nos développeurs peuvent adapter aux besoins de confidentialité de l'information et des données [<http://digitalprinciples.org/resource/principe-8-assurer-la-confidentialite-et-la-securite>] de chaque communauté. Dans les situations où l'information des membres est très sensible ou lorsque les partis politiques doivent adhérer à des règles strictes, nous privilégions la sauvegarde de cette information dans nos systèmes.
- **Déploiement et mise en œuvre.** Déployer des outils personnalisés qui recueillent et organisent les données des concitoyens peut exiger d'importantes ressources. Comme les outils de Civi sont



DEMTOOLS SUITE

- **Civi**
[<https://www.dem.tools/civi>]: Gestion des données des concitoyens.
- **Élections**
[<https://www.dem.tools/elections>]: Documentation des processus politiques par la collecte et l'analyse des données.
- **Problématiques**
[<https://www.dem.tools/issues>]: Connecter les électeurs aux thèmes importants.
- **DKAN**
[<https://www.dem.tools/dkan>]: Gérer et organiser les données pour la prise de décision.
- **Trouver des solutions pour ma communauté**
[<https://www.dem.tools/fix-my-community>]: Communiquer les problèmes de la société civile dans votre communauté sur une plateforme en ligne.
- **Pétitions**
[<https://www.dem.tools/petitions>]: Créer et promouvoir des pétitions pour susciter le changement.



hébergés sur notre infrastructure dans le Cloud, nous entretenons et mettons à jour les systèmes pour le compte des groupes et des organisations avec lesquels nous travaillons. Les responsables de la mise en œuvre peuvent donc consacrer leur temps et leurs initiatives aux objectifs politiques qu'ils veulent atteindre. Les utilisateurs de la plateforme Civi peuvent facilement choisir quel genre d'information ils souhaitent consulter (par exemple, niveau d'enseignement, lieu géographique, fréquentation d'un événement, etc.), et peuvent offrir aux groupes ciblés les communications et les informations liées à certains événements.

- **Suivi et évaluation intersectoriels.** Recueillir des données pertinentes indiquant l'impact d'un programme est essentiel pour l'allocation des ressources et la correction des problèmes susceptibles de faire obstacle à la durabilité. Nous avons mené quelques enquêtes génériques auprès des clients pour savoir quel était le nombre de concitoyens suivis par Civi et comment les utilisateurs actuels enregistrent les événements, les points de contact et les messages par SMS, mais aussi comment les organisations utilisent les capacités de Civi dans leurs activités quotidiennes. Le suivi et l'évaluation, en ce qui concerne le client, reposent sur les fonctionnalités que le client a choisi d'utiliser dans son application. Nous pouvons mesurer des chiffres globaux sur l'ensemble de la clientèle mais à l'heure actuelle, l'utilité de cette information au niveau macro n'est pas claire. Nous prévoyons à l'avenir de demander officiellement un retour d'information sur les fonctionnalités du logiciel et de l'interface utilisateur pour mieux comprendre et corriger l'absence d'adoption.

Leçons apprises et recommandations

- S'assurer que les développeurs du logiciel, le personnel et les maîtres d'œuvre représentés dans l'écosystème défini [<http://digitalprinciples.org/resource/principe-2-comprendre-lecosysteme-existant/>] sont impliqués pendant toute la durée de vie du projet. Cela signifie qu'il faut participer à l'enquête initiale et à la collecte d'information, ainsi qu'aux séances de cartographie et aux activités de conception du produit.
- Créer des opportunités virtuelles et en personne pour des particuliers afin qu'ils puissent discuter de



leurs besoins et de leurs attentes par rapport aux processus et fonctionnalités du système. De telles possibilités d'offrir un retour d'information constant et régulier par des voies diverses encourage les utilisateurs à communiquer pendant toute la durée de vie du projet.

- Obtenir une adhésion totale de la part du client (organisation ou groupe) concernant les attentes et l'usage global de la plateforme avant la conception et le développement de celle-ci. Les clients qui réussissent engagent leurs cadres et ressources humaines au début de la durée de vie du projet et ils construisent leur processus interne autour de l'utilisation de l'outil.
- Avant de construire une nouvelle plateforme, étudiez l'écosystème dans lequel vous travaillez, le logiciel déjà disponible et les ressources et le personnel nécessaire à sa durabilité [<http://digitalprinciples.org/resource/principe-4-batir-pour-la-durabilite>]; Vous pourriez découvrir que vous pouvez réutiliser ou modifier quelque chose qui existe déjà [<http://digitalprinciples.org/resource/principe-7-reutiliser-et-ameliorer>]. Civi peut être facilement modifié pour être interopérable avec les systèmes et processus déjà établis.
- Prendre le temps de bien comprendre les processus de sécurité et d'entretien offerts par le logiciel de source ouverte, et sensibiliser les membres de votre personnel aux politiques en place qui sauvegardent l'information des concitoyens.