

سنڌي

Thujän

Türkçe

አማርኛ

Af-Maymay

[ᱥᱟᱱ]

Kreyòl  
ayisyen

українська

## Étude de cas

# Gram Vaani : la « voix du village »



Mobile Vaani est un réseau de plateformes de médias communautaires basées sur la voix, développé par l'entreprise sociale indienne Gram Vaani (« la voix du village » en hindi) qui permet une communication bidirectionnelle sur des questions cruciales dans les situations d'urgence. Bien qu'il ne soit pas spécifiquement conçu pour une utilisation humanitaire, Mobile Vaani a été déployé pour soutenir les communautés touchées par les inondations et la pandémie de COVID-19.<sup>1</sup> Les organisations partenaires utilisent la plateforme pour partager du contenu et engager un dialogue avec les communautés rurales sur des sujets tels que la santé et la nutrition, les pratiques agricoles et la violence sexiste (VBG).

Mobile Vaani fonctionne sur des téléphones de base, en utilisant des services vocaux pour surmonter les obstacles liés à l'alphabétisation et aux compétences numériques. Les utilisateurs accèdent et partagent des informations audio via IVR, ce qui nécessite l'utilisation de seulement trois touches numériques. Un système de « rappel automatique »/ appel manqué rend le service gratuit pour les utilisateurs. Le personnel partenaire et les bénévoles de la communauté peuvent utiliser une application Mobile Vaani distincte pour créer du contenu dans les langues locales et le partager avec les utilisateurs via leurs téléphones portables.

La plateforme elle-même est indépendante de la langue, partageant et recevant du contenu audio des communautés et des organisations

partenaires dans les langues qui les concernent. L'interface IVR utilise la langue déterminée par le partenaire pour un emplacement donné. Gram Vaani estime que seulement 15 % environ du contenu est développé par sa propre équipe.

Le réseau Mobile Vaani, qui fonctionne sous forme d'instances hyperlocales dans plus de 120 districts, dessert plus d'un million d'utilisateurs dans environ 20 États et 12 langues. Certaines sont des langues nationales dominantes, comme le tamoul, tandis que d'autres sont plus marginalisées, comme le desiya, qui compte environ 230 000 locuteurs.

Les partenaires ont également été autorisés à déployer la plateforme en Afghanistan, en Éthiopie, en Namibie, au Pakistan et en Afrique du Sud.

<sup>1</sup> Wang, H., Seth, A., Johri, M., Kalra, E. and Singhal, A. (2021). "Communication infrastructure and community mobilization: The case of Gram Vaani's COVID-19 response network for the marginalized in India". Journal of Development Communication, Vol 32(2).

## Objectifs et utilisateurs visés

Mobile Vaani vise à remettre en question les inégalités liées à la richesse, au genre et à la caste. Son public cible est donc les segments marginalisés de la société. Il crée des espaces numériques d'apprentissage et de discussion communautaires dans des communautés où la technologie n'est pas toujours accessible. Les programmes de Mobile Vaani opèrent dans des domaines allant de l'égalité des sexes et de l'inclusion financière à la santé, à la gouvernance, aux moyens de subsistance et aux droits du travail.

« Si vous parlez de l'information comme d'un pouvoir, ce pouvoir n'est pas accessible à une très grande partie de la population, car l'information n'est pas vraiment démocratisée au sens propre du terme. L'information est accessible à une certaine élite, à des personnes qui maîtrisent le numérique, à des personnes qui ont accès à ces canaux et à des contenus disponibles dans des langues [puissantes]. [...] Il s'agit d'une combinaison non seulement de la disponibilité des contenus dans plusieurs langues, mais aussi des interfaces technologiques. »

- Vijay Sai Pratap, co-fondateur, Gram Vaani

Gram Vaani combine des données qualitatives sur l'expérience utilisateur collectées par des bénévoles avec les données de la plateforme Mobile Vaani (comme les réactions, le temps d'écoute et les mentions « j'aime ») pour constituer une formidable base de données probantes. Elle permet aux programmes de s'adapter à ce que les gens trouvent pertinent, en les incitant à fournir davantage de contenu et d'opportunités d'engagement sur ce qui compte pour les communautés.

« Il s'agit de communautés dont nous ne serions pas en mesure de comprendre les besoins, de les aider à accéder au contenu ou de comprendre leurs besoins sans une plateforme comme celle-ci. »

- Partenaire Mobile Vaani, Inde

## Accessibilité pour les locuteurs de langues marginalisées

« [Grâce à l'audio], les gens peuvent s'engager, s'exprimer, poser des questions. [...] Personne n'est laissé de côté, qu'il soit alphabétisé ou non. »

- Deepak Kumar, gestionnaire principal de programme, Gram Vaani

Mobile Vaani est un système vocal qui permet aux utilisateurs alphabétisés et non alphabétisés de communiquer dans les langues dans lesquelles ils se sentent à l'aise. Le système IVR de base compatible avec le téléphone, combiné à des rappels automatiques sans frais pour l'utilisateur, réduit les coûts. Les contraintes liées à la littératie numérique sont traitées grâce à une navigation simplifiée dans les menus et à un renforcement des capacités en personne parallèle :

- Le contenu audio préenregistré est diffusé en série, le nouveau contenu étant le premier, et les utilisateurs appuient sur 1, 3 ou 5 pour ignorer, aimer ou enregistrer une réponse.
- Les bénévoles de la communauté font la promotion de la plateforme, soutiennent les nouveaux utilisateurs et organisent des ateliers en personne pour garantir qu'il y ait des retours de diverses voix sur le contenu et la plateforme.

Lorsque la plateforme est utilisée pour soutenir un nouveau programme, elle est testée et introduite par étapes en consultation avec des groupes divers et marginalisés afin de promouvoir des conversations inclusives. Les bénévoles de la communauté discutent de questions telles que la confidentialité des données, la diversité et l'inclusion, et aident les communautés à accepter les principes selon lesquels elles s'engageront.

Une application Android et une interface Web offrent d'autres points d'accès au contenu pour les utilisateurs de smartphones. Une application de gestion des dossiers permet aux modérateurs de diriger les questions ou les plaintes des utilisateurs vers les bénévoles de terrain concernés.

Il est important de reconnaître que l'approche « voix d'abord » exclut les personnes malentendantes.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Gram Vaani. (n.d.). "Helping look beyond disabilities: Namma Vaani".

## Utilisation et potentiel des technologies linguistiques

L'interface utilisateur vocale et le contenu sont dans les langues des utilisateurs, ce qui signifie qu'aucune traduction n'est nécessaire. Une équipe de modérateurs qui parlent ces langues examinent les commentaires de la communauté et les associent aux sujets de la plateforme. Cependant, Gram Vaani utilise le traitement du langage naturel (NLP) pour plus d'efficacité, pour la transcription automatique des questions et commentaires des utilisateurs et pour identifier le contenu correspondant existant auquel répondre. Cette fonction n'est actuellement disponible qu'en hindi, en raison du taux d'erreur pour les autres langues de la plateforme. Même en hindi, Gram Vaani estime que la précision n'est que de 70 %, mais les modérateurs corrigent les erreurs pour garantir que le contenu approprié est partagé en réponse. Les différences importantes entre les dialectes hindis constituent un défi supplémentaire.

Étant donné que Mobile Vaani collecte de grandes quantités de données vocales dans les langues marginalisées, Gram Vaani voit le potentiel d'étendre l'utilisation du traitement du langage naturel à d'autres langues indiennes. Les données de la plateforme pourraient être utilisées pour former un modèle linguistique capable de faire correspondre les questions des utilisateurs au contenu dans la même langue. Cela permettrait à la fois d'accroître l'efficacité de Mobile Vaani et de contribuer à étendre les services numériques dans les langues indiennes marginalisées de manière plus générale.



## Intégration du numérique dans la programmation

Étant donné que les utilisateurs visés par Mobile Vaani sont souvent confrontés à des défis liés à l'infrastructure de communication, à la culture numérique et à l'accès aux appareils mobiles, et que certains membres de la communauté ne sont pas habitués à faire connaître leurs points de vue dans une conversation publique, le modèle IVR repose sur une interaction parallèle en temps réel, généralement en face à face.

Gram Vaani considère qu'il s'agit d'un élément essentiel pour accroître l'inclusion numérique des segments de la société qui sont confrontés à une exclusion structurelle. Les organisations qui ont déployé les programmes Mobile Vaani ont reconnu les avantages, mais aussi les défis, de cette approche.

### **Le soutien au niveau communautaire est à la fois essentiel et parfois difficile pour mobiliser les utilisateurs très marginalisés**

Un service de prêt à but non lucratif a utilisé Mobile Vaani pour soutenir la formation à l'éducation financière dans les langues locales auprès des communautés rurales marginalisées de l'Uttar Pradesh et du Madhya Pradesh. Au départ, les gens ne faisaient pas confiance aux services bancaires et les femmes étaient particulièrement réticentes à effectuer des remboursements de prêts en ligne. L'accompagnement en face à face pour effectuer des paiements numériques, corriger une erreur ou déposer une réclamation, a été essentiel pour renforcer la confiance des utilisateurs. Aujourd'hui, 80 % des emprunteurs sont des femmes et les conditions de prêt sont mieux adaptées aux réalités des moyens de subsistance locaux grâce aux retours de la communauté. Cependant, le programme n'a pas pu être déployé dans cinq des huit États prévus en raison des difficultés à trouver des partenaires locaux prêts à investir aussi massivement dans l'accompagnement à l'éducation numérique.

# Défis, solutions et pistes d'avenir

Depuis 2009, Gram Vaani recueille des données sur ce qui fonctionne pour ce type d'intervention numérique. Ils ont constaté que la diversité des contenus favorise l'engagement : une gamme de sujets, des formats divers et des possibilités de participation. Par exemple, un programme a porté les thèmes et les scénarios d'un feuilleton télévisé éducatif dans des communautés indiennes isolées, mobilisant des centaines de milliers d'auditeurs autour de l'égalité des sexes.<sup>3</sup>

Ils ont également constaté que, plutôt que de lancer une campagne unique, il est préférable de maintenir un canal de communication sur la durée afin que les gens s'y habituent. Une fois que les habitudes sont établies, les gens sont plus susceptibles de lui faire confiance et de s'y référer à l'avenir.

Si une chaîne est inactive, les gens peuvent perdre tout intérêt. C'est un défi lorsqu'il s'agit de s'étendre à de nouveaux publics et à de nouvelles langues. Gram Vaani couvre les coûts et maintient le contenu de la plateforme en hindi entre les projets où elle est présente de manière permanente. L'ajout de langues supplémentaires multiplierait ces coûts.

Les informateurs clés ont souligné deux défis connexes. Une période d'engagement plus longue est nécessaire pour recueillir suffisamment de données vocales pour le développement futur de l'apprentissage automatique dans les langues marginalisées. Pourtant, les informateurs ont estimé que les donateurs privilégient les projets plus courts par rapport aux approches plus fondamentales et ascendantes.

## Et ensuite ?

L'équipe exploite de plus en plus les capacités des technologies linguistiques, comme la plateforme de traduction automatique Bhashini du gouvernement indien pour les langues indiennes. À mesure que les résultats continuent de s'améliorer, ils peuvent créer des applications axées sur la communauté pour des questions telles que l'éducation financière et la protection sociale, avec une découverte de contenu améliorée, des questions-réponses automatisées et une modération de contenu.

Gram Vaani continue de contribuer au développement et à l'amélioration de la technologie linguistique pour les langues indiennes en partageant des ensembles de données vocales fournis par les communautés et en utilisant la plate-forme Mobile Vaani pour tester, valider et fournir des commentaires sur de nouveaux modèles linguistiques.

Gram Vaani souhaite établir une distinction plus claire entre ses infrastructures et biens publics numériques communautaires (comme le modèle Mobile Vaani) et la technologie destinée à la fourniture de services spécifiques. Il estime que dans le contexte de la crise climatique, par exemple, les approches communautaires sont plus efficaces pour favoriser l'apprentissage, le renforcement des capacités, la coopération et la prise de décision décentralisée.

L'équipe travaille avec un collectif d'organisations pour développer une plateforme, Commoning for Resilience and Equality (CoRE), en tant que bien public numérique. Elle utilisera des méthodes participatives assistées par l'IA pour aider les communautés qui pratiquent l'agriculture pluviale à renforcer leur résilience climatique grâce à une meilleure gestion des ressources naturelles.

<sup>3</sup> Voir aussi : Wang, H. et Singhal, A. (mai 2017). *Unfurling the VOICEBOOK of Main Kuch Bhi KarSakti Hoon: Real-Time Audience Engagement, Rising Fandom, and Spurring of Prosocial Actions.*

# GSMA

Cette étude de cas fait partie d'une recherche plus vaste menée par la GSMA et CLEAR Global sur l'état de l'inclusion et de l'exclusion des locuteurs de langues marginalisées dans les services humanitaires numériques.

→ Lire le rapport complet ici.

 **UK International Development**  
Partnership | Progress | Prosperity

Ce matériel a été financé par UK International Development du gouvernement britannique et est soutenu par la GSMA et ses membres.

Les opinions exprimées ne reflètent pas nécessairement les politiques officielles du gouvernement britannique.