

ACCÈS À LA SANTÉ ET EPIDÉMIE – HAÏTI

## L'application « Premiers secours » ou la technologie mobile au service du volontariat

Les volontaires de la Croix-Rouge haïtienne se sont vus équipés de l'application mobile « Premiers Secours ». Un outil destiné à renforcer la capacité de l'organisation à donner des réponses rapides et efficaces aux situations d'urgence sanitaire et à encourager la participation citoyenne en matière de santé. Mais comment l'appréhendent-ils ?

**Lukinson JEAN**, de nationalité haïtienne, sociologue, est enseignant à l'Université d'État de Haïti. Il mène ses recherches sur la santé et le travail médical dans une perspective socio- anthropologique.

### Contextes et enjeux humanitaires et sociaux

Le système de santé haïtien est confronté à des problèmes structurels qui l'empêchent de répondre à *minima* aux demandes croissantes de la population et de rendre accessibles les services de soin de base. Selon l'Organisation mondiale de la santé (OMS), en 2018, Haïti disposait de 0,2 médecins pour 1000 habitants. En dépit de l'objectif de consacrer 15% des dépenses publiques à la santé, celles-ci sont passées de 20% dans les années 90 à 4,3% pour l'année 2017-2018. À cette faiblesse budgétaire s'ajoutent des vulnérabilités environnementales (inondations et tremblements de terre notamment) exacerbées par l'incapacité de l'État à y faire face et par le manque d'infrastructures. Dans ce contexte, le rôle des volontaires de la Croix-Rouge, en tant qu'auxiliaires des pouvoirs publics dans le domaine humanitaire et de la santé, demeure incontournable. Proches des populations, ils ont vocation à renforcer les bases de la santé communautaire par l'information et la prévention, mais aussi à intervenir en cas d'urgence sanitaire. C'est dans cette perspective qu'a été introduite, au sein de la Croix-Rouge haïtienne, l'application « Premiers secours », un dispositif innovant créé par la Fédération Internationale des sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant- Rouge (FICR). Son objectif est double : d'une part, renforcer la capacité de la Croix-Rouge haïtienne à donner des réponses rapides et efficaces aux situations d'urgence sanitaire et à fournir les bonnes informations aux populations, notamment en milieu urbain ; d'autre part, encourager la participation citoyenne en matière de santé, conformément à l'un des objectifs de la politique nationale de santé adoptée en 2012.

### Les objectifs de la recherche

Dans cette recherche, nous nous sommes fixé deux principaux objectifs :

- Déterminer, du point de vue scientifique, le système de perception de l'application « Premiers secours » et les logiques d'appropriation de celle-ci par les bénévoles de la Croix-Rouge haïtienne.
- Mieux connaître les besoins ces derniers en matière de formation en santé mobile (m-santé) afin de contribuer à une meilleure intégration de l'application dans le dispositif de formation existant et, par conséquent, dans les pratiques quotidiennes des bénévoles.

Comment l'application mobile et son contenu sont-ils perçus par les volontaires ? Quels rapports ces acteurs entretiennent-ils avec cette technologie et quels sont les éventuels obstacles à l'usage de celle-ci ? Quels sont les facteurs qui influencent l'appropriation et l'usage de l'application ? Notre hypothèse est que l'appropriation et l'usage des technologies mobiles, et plus particulièrement de l'application « Premier secours », sont moins liés à des variables sociodémographiques qu'à des variables contextuelles : perception de l'application, marque de téléphone possédée, engagement ou non dans le projet « Urgence santé à Carrefour-Feuille et nombre de consultations moyen de l'application depuis la date de téléchargement.

### Partenaires de la recherche

Cette recherche a été menée en 2021 avec le soutien de la Fondation Croix-Rouge française, la Croix-Rouge haïtienne, La Croix-Rouge canadienne et le laboratoire LANGUES DISCOURS et REPRÉSENTATIONS (LADIREP).



# Comment l'application « Premiers secours » et son contenu sont-ils perçus et appropriés par les volontaires de la Croix-Rouge haïtienne ?

Les résultats de l'enquête font apparaître une acceptation générale de l'application mobile par 89% des répondants qui la considèrent adaptée aux soins d'urgence en Haïti. Les deux catégories de volontaires interrogés (engagés et non engagés dans le projet « Urgence santé ») partagent sensiblement le même avis quant à son contenu, son utilité ou son adaptation au contexte haïtien.

Toutefois, les *focus groups* mettent en évidence que les volontaires souhaitent presque unanimement que certaines améliorations soient apportées dans les tests d'évaluations car ceux-ci ne permettent pas, selon eux, de connaître le résultat final du score obtenu. Outre cela, les tests sont jugés « trop faciles » au vu de leurs connaissances en securisisme. Ils estiment donc qu'ils sont encore trop élémentaires et qu'ils devraient comporter plusieurs niveaux.

On comprend ainsi que les tests sont perçus comme une sorte d'épreuve scolaire, laquelle devrait comporter des nouvelles questions plutôt que revenir sur des connaissances déjà acquises. Quant aux informations sur la Croix-Rouge haïtienne, les répondants estiment qu'il n'y en a pas suffisamment et que l'activité des volontaires n'est pas assez mise en valeur, sans doute parce que « l'application n'est pas un truc haïtien ». Certains volontaires vont jusqu'à se demander pourquoi la Croix-Rouge n'a toujours pas pu mettre en place sa propre application et se voit dans l'obligation de reprendre « quelque chose qui n'a même pas été conçu par nous ».

Par ailleurs, les volontaires font mention d'autres éléments qui mériteraient d'être modifiées ou ajoutés, telles que les vidéos, les photos ou encore la traduction créole. S'agissant spécifiquement des vidéos, certains volontaires les jugent trop peu explicites et estiment qu'elles peuvent être améliorées, notamment la taille des polices, la position et la couleur des écritures qui empêchent une observation optimale des gestes.

## Une utilité perçue en théorie

Bien que téléchargée par 90% des participants et utilisée en français par 47% d'entre eux (contre 28,9% en créole), l'application n'est pas beaucoup consultée, en tout cas au moment de l'enquête. Plusieurs raisons peuvent expliquer cela. En effet, bien qu'elle soit majoritairement perçue comme utile voire très utile, il s'agit là d'une perception à relativiser et qui n'influence pas *ipso facto* l'appropriation encore moins l'usage de la technologie. Les *focus groups* mettent en relief que, pour de nombreux volontaires, l'utilité perçue n'est que théorique.

L'enquête met en évidence que, outre le fait de ne pas posséder un smartphone personnel, les

principaux facteurs qui font obstacle à l'appropriation de l'application mobile pour certains volontaires sont le rationnement électrique, l'accès à une connexion internet de qualité, le fait de posséder un téléphone ayant une faible capacité de stockage. Il est à noter, par ailleurs, que l'usage ou le non-usage de l'application dépend aussi, pour partie, de la marque de téléphone dont dispose le volontaire : cela peut constituer un obstacle majeur à l'appropriation et/ou à l'utilisation de l'application. Dans les *focus groups*, nous avons dénombré cinq volontaires possédant un iPhone (le plus récent étant un 10) et neuf un Samsung Galaxy (le plus récent étant un S 8). Hormis ces appareils haut de gamme, bien que d'occasion, la plupart des autres marques mentionnées étaient soit des ZTE, soit des LG soit des Alcatel, tous de seconde main.

## Méthodes et sources de données

L'étude s'appuie sur une méthodologie mixte, à la fois quantitative et qualitative. Du 16 mars au 30 avril 2021, un questionnaire comportant des questions d'ordre socio-démographique et concernant les perceptions, le mode d'appropriation et les usages de l'application mobile a été auto-administré à la fois en ligne et en présentiel. Au total, 166 questionnaires ont été recueillis à la fin de l'enquête quantitative. Parallèlement, six *focus groups* ont été conduits avec les volontaires en vue de mieux comprendre leur perception, leur appropriation, mais aussi leurs expériences de l'application ainsi que ses usages au quotidien. Outre cela, nous avons mis en place, deux mois durant, un dispositif de suivi de six volontaires pour observer l'évolution de la manière dont ils s'approprient et utilisent l'application.

## Une question d'âge

Dans l'ensemble, les variables sociodémographiques et économiques (telles que le sexe, le niveau d'étude, le revenu, le département de résidence et la situation matrimoniale) ne déterminent pas le processus d'appropriation et les usages de l'application « Premiers secours ».

Seule la variable « âge » influence positivement l'usage de l'application pour faire de la prévention.



En effet, à la question de savoir s'il leur est déjà arrivé d'utiliser l'application pour faire de la prévention, les 29-33 ans (29,1%) et les 34-38 (ans 45, %) ont répondu OUI respectivement à 16 puis à 18 reprises, alors que les autres groupes d'âge réunis n'ont donné cette réponse que 12 fois. Le test du Chi<sup>2</sup><sup>1</sup>) montre que la différence est donc très significative.

Les autres variables qui influencent le processus d'appropriation et d'utilisation de l'application sont contextuelles, telles le fait d'être engagé ou non dans le projet « Urgence santé à Carrefour-Feuille » ou le nombre de consultations moyens de l'application depuis la date de téléchargement. Ainsi, 18,7% des participants engagés déclarent avoir déjà eu recours à l'application en période d'urgence sanitaire contre seulement 9,64% de ceux n'étant pas engagés dans le projet « Urgence santé à Carrefour-Feuille ».

Il est à noter, par ailleurs, que le recours au modèle de régression logistique binaire (utilisé en statistiques pour identifier des facteurs caractéristiques) permet d'établir que le nombre de consultations moyen de l'application depuis la date de téléchargement constitue un facteur prédictif de l'usage qui en sera fait par les volontaires, que ce soit en contexte d'urgence ou pour faire de la prévention.

### Les limites des résultats

Il y en a deux principales. D'une part, le recours à un échantillonnage non probabiliste fait qu'on ne saurait extrapoler les résultats à l'ensemble de la population des volontaires de la Croix-Rouge haïtienne (environ dix milles sur tout le territoire national, selon les responsables). D'autre part, le fait que l'enquête se soit déroulée à un moment où l'application venait d'être téléchargée rend difficile toute conclusion définitive quant à la perception, l'appropriation et l'usage de l'application par les volontaires. Autrement dit, l'enquête ayant mesuré ces paramètres à un instant T, il se pourrait que ceux-ci évoluent en fonction de divers facteurs, tels que la fréquence des interventions sur le terrain, des participations aux activités de la Croix-Rouge et de l'intérêt pour l'application.

### Une recherche participative

Cette recherche a bénéficié du concours d'un certain nombre d'acteurs de la Croix-Rouge haïtienne, du soutien des médecins consultants et des facilitateurs impliqués dans le projet « Urgence santé à Carrefour-Feuille ». Sans la mobilisation des volontaires au moment de la passation du questionnaire, le nombre de réponses récoltées aurait été beaucoup moins important. Par ailleurs, l'organisation des *focus groups* a été rendue possible grâce à ces acteurs, mais surtout grâce à la disponibilité des volontaires qui ont accordé de leur temps et participé activement à ces entretiens de groupe. Enfin, un dernier aspect concerne la disponibilité et la disposition des volontaires suivis pendant deux mois pour discuter de l'application et du rapport qu'ils finissent par développer avec celle-ci.

1. Méthode de test des hypothèses qui implique de vérifier si les fréquences observées dans une ou plusieurs catégories correspondent aux fréquences attendues.

### Au-delà de l'adoption : l'appropriation

Cette recherche s'appuie sur les deux grandes théories de l'appropriation en sciences sociales et comportementales : la théorie de la conception à l'usage, qui conçoit les outils et leurs usages de manière consubstantielle et indissociable, et la théorie de la mise en acte, qui analyse l'appropriation comme un processus interactif entre acteurs et outils. Dans cette perspective, l'appropriation renvoie à la manière dont l'individu investit personnellement l'objet ou le système et permet de saisir dans quelle mesure celui-ci est en adéquation avec ses valeurs personnelles et culturelles, lui donnant envie d'agir sur ou avec celui-ci, et pas seulement de subir son usage.

### Les enseignements scientifiques au-delà du cadre de l'étude

Cette recherche s'inscrit dans la perspective d'une psycho-sociologie des usages et des pratiques. Elle apporte un éclairage central sur l'appropriation et l'utilisation d'une entité technologique par des acteurs incontournables dans l'action humanitaire, ici les volontaires de la Croix-Rouge haïtienne. Au-delà du cadre précis de cette étude qui s'inscrit dans le modèle théorique Social Shaping of Technology, les résultats invitent à penser l'appropriation de l'application mobile en tant que continuum permettant d'aller au-delà de l'acceptation « initiale » de celle-ci. Ce continuum est formé d'expériences, de pratiques, de croyances et de valeurs à la fois individuelles et collectives, lesquelles ne sont pas sans influence sur le rapport avec le volontariat. Ainsi cette étude nourrit les études démontrant que l'appropriation demeure un processus social et cognitif qui prend du temps et qui renvoie autant à la manière dont l'individu investit personnellement l'objet technologique en fonction de ses valeurs personnelles et culturelles qu'à la manière dont il l'intègre dans ses pratiques. Elle démontre que la notion bourdieusienne d'*habitus* est pleinement à l'œuvre dans l'humanitaire à travers des compétences incorporées dans l'exercice du volontariat qui s'érigent en barrière de l'appropriation de l'application.





L'application est nécessaire mais non suffisante

- **Lukinson Jean**



**Le modèle de régression logistique binaire - auquel vous avez eu recours - permet d'établir que le nombre de consultations moyen de l'application depuis la date de téléchargement constitue un facteur prédictif de son usage. Au vu de vos résultats d'enquête, cet usage s'annonce-t-il important ?**

L. J. : En effet, cet usage devrait aller croissant selon les prévisions de l'analyse de régression logistique, car de plus en plus de gens ont téléchargé l'application et déclarent la consulter régulièrement. Nonobstant ce constat, il ne faut pas faire preuve d'un optimisme béat, dans la mesure où l'usage de l'outil technologique est concurrencé par d'autres applications de secourisme et dépend largement aussi, comme l'a montré l'enquête, d'une sorte d'« effet projet ».

**L'application est censée aider la Croix-Rouge haïtienne à répondre efficacement aux urgences sanitaires notamment via l'information des populations et à encourager la participation citoyenne en matière de santé. Mais dans un pays pauvre aux équipements technologiques (électricité, internet, téléphonie) limités, l'introduction d'une application pour téléphone mobile est-elle vraiment pertinente ? Et ce double objectif ne peut-il être réalisé par d'autres moyens ?**

L'introduction de l'application au sein de la Croix-Rouge représente une stratégie nécessaire mais non suffisante, dans la mesure où il existe de nombreuses personnes qui n'ont pas accès, même en milieu urbain, à un téléphone intelligent (smartphone). Et quand il leur arrive d'en avoir un, elles n'en font pas moins face à d'autres formes d'obstacles, le plus fréquent étant les coupures d'électricité (black-out) durant des semaines, voire des mois. Bien entendu, il existe d'autres moyens par lesquels cet objectif pourrait être atteint. En effet, la création d'un groupe *Whats'App* ainsi que d'une page *Facebook*, par exemple, pourrait venir en appui à l'application et la mieux vulgariser. Cela constituerait, par conséquent, autant un canal de communication qu'un dispositif efficace en vue d'encourager la participation ainsi que la continuité d'usage de l'application.

## Quelles implications pour l'action humanitaire et sociale ?

Très concrètement, il s'agirait de mettre en place des rencontres régulières avec les utilisateurs en vue de prendre connaissance des retours d'expérience et de recevoir des commentaires sur le fonctionnement de l'application. Ces rencontres pourraient avoir lieu, sinon en présentiel, du moins en distanciel, via les réseaux sociaux numériques (Facebook, WhatsApp, etc.). Non seulement cela permettra de mieux tenir compte des points de vue individuels et collectifs et d'apporter les améliorations ou les amendements nécessaires à l'innovation technologique, mais une telle démarche incitera à une intégration et utilisation optimales de l'application du dispositif technologique dès lors que les protagonistes (i.e les volontaires) se savent écoutés.

Ensuite, il serait souhaitable de vérifier avec les concepteurs de l'application que celle-ci est compatible avec les deux systèmes (Android et iOS), cela, quelle que soit la marque de téléphone. Cela contribuerait à mieux identifier l'origine de certains problèmes de fonctionnement déclarés par les volontaires.

Il est nécessaire, par ailleurs, de donner aux volontaires la possibilité de surmonter, du moins en partie, certains obstacles à l'utilisation de l'application. A défaut de pouvoir résoudre des problèmes d'ordre structurel, l'accès à une connexion internet régulière pourrait y contribuer en ce qu'elle permettrait aux volontaires de régulièrement mettre à jour l'application et les exhorterait à continuer de se l'approprier et l'intégrer dans leurs pratiques quotidiennes.

Enfin, il est important de réduire le fossé (réel ou perçu) entre l'application trop théorique pour de nombreux participants et l'équipement (en l'occurrence la trousse de premiers soins) dont disposent les volontaires. Cela pourrait se faire au cas par cas, en tenant compte surtout des volontaires vivant dans « les quartiers où les gens se battent souvent ». L'enquête qualitative fait ressortir la nécessité de fournir aux volontaires un kit autrement plus complet mais aussi une formation plus fouillée sur certaines sections de l'application, telle, entre autres, les différents types d'urgence.

La série « Pratiques & Humanités » de la Fondation Croix-Rouge française synthétise les travaux de recherche des chercheurs soutenus par la Fondation. Elle a pour objectif de mettre à disposition des acteurs de l'humanitaire une information scientifique de qualité et concise.

La Fondation Croix-Rouge française est une fondation reconnue d'utilité publique dédiée à la recherche dans les champs de l'action humanitaire et sociale. Elle porte la volonté de la Croix-Rouge française de promouvoir la connaissance scientifique, la réflexion éthique et l'innovation sociale pour faire avancer l'action au service des plus vulnérables.

Fondation Croix-Rouge française  
21 rue de la Vanne | CS 90070 | 92126 MONTROUGE CEDEX  
+33 1 40 71 16 34 | [www.fondation-croix-rouge.fr](http://www.fondation-croix-rouge.fr)  
[contact@fondation-croix-rouge.fr](mailto:contact@fondation-croix-rouge.fr)