

Agenda numérique

La numérisation ensemble – pour plus d’humanité

# STRATÉGIE CRS 2030



Croix-Rouge suisse



## **Impressum**

### **Croix-Rouge suisse**

Rainmattstrasse 10

CH-3001 Berne

Tél. 058 400 41 11

info@redcross.ch

Document adopté par le Conseil de la Croix-rouge le 17 septembre 2020

**Production:** Croix-Rouge suisse (CRS), Berne

**Impression et mise en page:** graphic-print (CRS)



# Avant-propos

La numérisation détermine aujourd'hui de plus en plus notre quotidien. Pour une organisation humanitaire comme la CRS, il est tout particulièrement important de savoir tirer parti des opportunités qui découlent de cette transition au mieux des intérêts des personnes vulnérables. Eu égard à ses ressources, à ses compétences et à sa propension à l'innovation, notre organisation a tous les atouts pour parvenir à transposer le modèle qui fait son succès depuis plus de 150 ans dans un futur numérique.

Néanmoins, dans cette nouvelle ère, les conditions-cadres du moment doivent toujours être vues comme des instantanés. Car non seulement les avancées technologiques sont constantes, mais leur vitesse augmente aussi sans cesse. Pour reprendre les termes du futurologue Ray Kurzweil: «Ce ne sont pas 100 ans de progrès que nous allons connaître au XXI<sup>e</sup> siècle, mais bien 20 000 ans.»<sup>1</sup>

Dans ce contexte dynamique, le Conseil de la Croix-Rouge fixe à travers l'agenda numérique l'orientation fondamentale à suivre pour une «CRS numérique» sur la base de la Stratégie 2030 de la CRS. L'agenda définit l'importance de la numérisation au sein de la CRS. Sous le mot d'ordre **«La numérisation ensemble – pour plus d'humanité»**, il fait donc fonction de repère, de guide et de fondement commun pour façonner l'avenir numérique de la CRS. L'ensemble des organisations de la CRS sont invitées à contribuer à sa concrétisation dans leurs propres stratégies (partielles) ainsi que dans les plans de mise en œuvre, mais aussi à prendre une part plus active encore au dialogue et à l'échange afin de relever les défis à venir de façon efficace, efficiente et durable.

---

<sup>1</sup> Traduit de l'anglais; Kurzweil, Ray (2004): The Law of Accelerating Returns. In: Teuscher C. (eds) Alan Turing: Life and Legacy of a Great Thinker. Springer, Berlin, Heidelberg, pp. 381–416.

Conformément à notre nouvelle Stratégie, nous entendons être plus que jamais innovants et capables de nous adapter au changement, donner plus encore la priorité aux besoins de nos groupes cibles et dégager une plus-value plus importante pour ces derniers. Nous ne pourrons pas atteindre tous nos objectifs d'un seul coup. Nous progresserons pas à pas, nous expérimenterons. Nous ferons des erreurs – et nous en tirerons ensemble les leçons.

Nous nous réjouissons de nous engager aux côtés de nos organisations dans cette voie, au service des personnes vulnérables en Suisse et à l'étranger ainsi que de notre organisation en général.

Thomas Heiniger  
Président

Markus Mader  
Directeur



# Contenus et structuration

Le présent document se décompose en six grandes sections:

Le processus d'élaboration de l'agenda numérique de la CRS	<b>8</b>
L'influence de la numérisation sur la CRS	<b>12</b>
L'orientation numérique fondamentale de la CRS	<b>16</b>
Domaines d'action	<b>17</b>
Mise en œuvre et dialogue «Agenda numérique»	<b>21</b>
Annexe: domaines d'action thématiques	<b>23</b>
Glossaire/abréviations	<b>55</b>

Les quatre premières sections sont de nature générale. Elles décrivent le contexte et les influences, le processus d'élaboration de l'agenda numérique et l'orientation numérique fondamentale ainsi que les domaines d'action de l'agenda en tant que repère et guide vers une «CRS numérique». Cette partie d'ordre général est complétée par une description de la mise en œuvre de l'agenda et de son développement continu.

L'annexe «Domaines d'action thématiques» contient des conclusions et des mesures spécifiques en lien avec les champs d'action et les grands axes de la Stratégie 2030 de la CRS – fruits pour l'essentiel des ateliers numériques correspondants – et s'avère donc particulièrement pertinente pour les collaboratrices et collaborateurs des secteurs concernés. Au besoin, cette annexe pourra être enrichie à la lumière des résultats d'autres ateliers. Un glossaire d'abréviations et de termes techniques conclut le document.

# Le processus d'élaboration de l'agenda numérique de la CRS

La CRS est consciente que la numérisation a aussi des répercussions sur les organisations d'utilité publique et leur travail, et donc sur nous. A cela selon nous plusieurs raisons:

- La numérisation a des répercussions sur les **évolutions de l'environnement** des organisations d'utilité publique et influence ces dernières.
- La numérisation entraîne des **changements sociétaux** auxquels les organisations d'utilité publique doivent réagir.
- La numérisation modifie durablement les **besoins et les comportements** de nos groupes cibles, de nos bénévoles, de nos collaboratrices et collaborateurs ainsi que de nos partenaires.
- La numérisation recèle de nombreuses chances, en termes par exemple de réaménagement des **modes de travail, des processus et de la collaboration ou de lancement de nouvelles offres et prestations.**

Dans notre acception, la numérisation / transformation numérique désigne les bouleversements durables et toujours plus rapides induits dans la société, les organisations et les entreprises par les technologies et les informations numériques. Elle va donc bien au-delà du simple passage des valeurs analogiques aux formats numériques et de l'utilisation de technologies numériques. La transformation numérique englobe des dimensions diverses, ses implications s'étendant par exemple à des domaines non technologiques comme le management, le savoir-faire, la culture et l'organisation: autant de domaines d'action qui se sont cristallisés à la suite d'enquêtes menées au sein de la CRS en 2018 et 2019 et qui forment la colonne vertébrale de l'agenda numérique (fig.1).



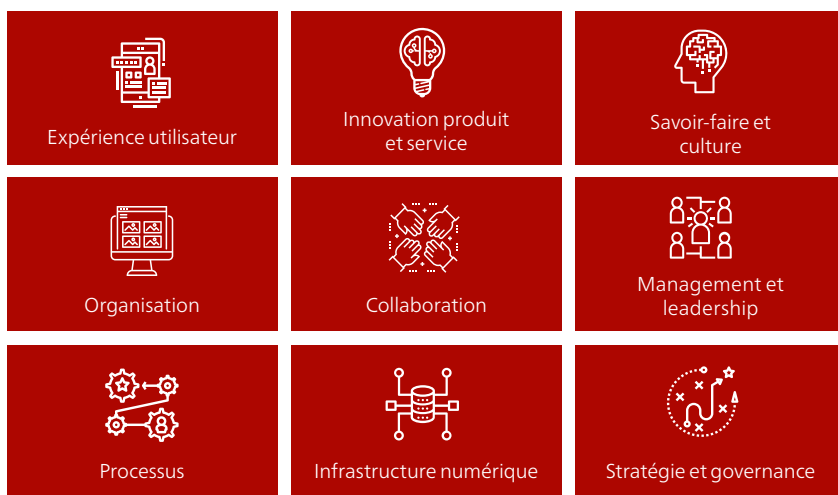


Fig. 1: les neuf domaines de l'agenda numérique

Ces dernières années, les questions en lien avec la numérisation ont pris beaucoup d'importance à la CRS. De nombreux projets et mesures ont été et sont mis en œuvre à différents niveaux. C'est l'une des raisons pour lesquelles un état-major «Développement numérique» a vu le jour en 2018 au Siège de la CRS. C'est sous sa direction que l'agenda numérique a été élaboré dans le cadre de la Stratégie 2030 de la CRS.

L'agenda numérique donne la priorité aux objectifs suivants:

- instauration d'**une conception commune** de la numérisation et de son influence sur la CRS ainsi que d'une compréhension commune de la transformation numérique de la CRS;
- définition d'une **orientation fondamentale commune pour la numérisation** à la CRS;
- définition de **domaines d'action et d'objectifs** transversaux et thématiques.

En vue de l'élaboration de l'agenda numérique et de la réalisation de ces objectifs, l'état-major «Développement numérique» du Siège de la CRS a déployé un processus à plusieurs niveaux. Empruntant à différentes approches, il a réuni des représentants de toutes les organisations de la CRS (fig. 2).

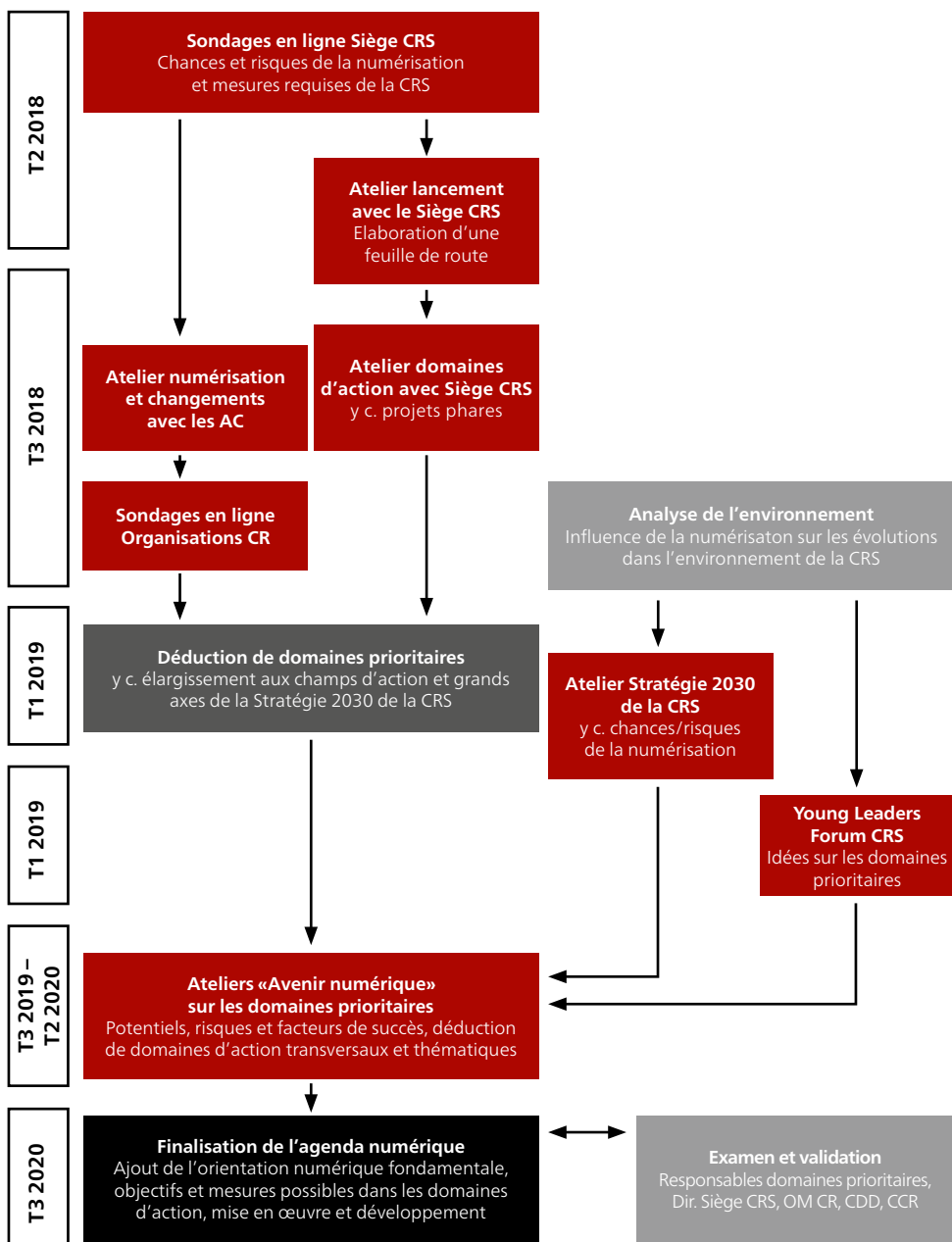


Fig. 2: processus d'élaboration de l'agenda numérique de la CRS

Le présent agenda numérique reprend les principales conclusions de ce processus et établit des recommandations pour des mesures transversales mais aussi spécifiques. Il définit l'importance de la numérisation au sein de la CRS et fait donc à la fois fonction de guide et de fondement commun contraignant pour la conception de l'avenir numérique de la CRS.

# L'influence de la numérisation sur la CRS

Au même titre que ses Sociétés sœurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et que les autres organisations humanitaires nationales, la CRS est concernée par les changements qui interviennent à l'échelle mondiale.

En Suisse comme ailleurs, la numérisation influence ou accentue la grande majorité de ces évolutions.<sup>2</sup> Il en résulte, pour les organisations humanitaires comme la CRS, des opportunités et des défis spécifiques.<sup>3</sup>

Dans le domaine de la **violence et de la pauvreté**, la numérisation entraîne notamment de nouvelles formes d'agression, notamment les cyberattaques ou le piratage mais aussi les activités de phishing, qui ciblent les données et les informations personnelles. Les victimes potentielles ne sont pas seulement des organisations, mais également des particuliers. Les canaux numériques et leurs réseaux sont aussi une porte ouverte aux discours de haine et au harcèlement en ligne, qui peuvent toucher des groupements et organisations tout autant que des particuliers.

Dans le domaine de l'exercice du **pouvoir**, la numérisation permet d'associer plus fortement les individus aux processus de formation d'opinion et d'échange socio-politiques – à condition qu'ils aient accès aux possibilités offertes par le numérique. C'est ainsi par exemple que sont lancées des plateformes sur lesquelles les participant-e-s dialoguent autour d'une thématique spécifique ou s'offrent un soutien mutuel pour relever des défis sociaux. Le numérique donne également accès à plus d'informations, le filtrage opéré par certains acteurs comme les médias disparaît pour partie. Cela peut globalement favoriser une plus grande transparence. Néanmoins, les fausses informations et les campagnes d'opinion ciblées qui circulent en ligne peuvent infléchir l'opinion publique et individuelle.

---

<sup>2</sup> Voir document d'analyse «Influence de la numérisation sur les évolutions/transformations dans l'environnement de la CRS» (janvier 2019)

<sup>3</sup> Voir chances et risques selon l'analyse SWOT menée dans le cadre de la Stratégie 2030 de la CRS

Les réseaux susceptibles de se créer via des points de contact numériques, entre autres, favorisent le développement de **nouvelles communautés** pour partie temporaires et fluides – globales comme hyperlocales, générales comme de niche. Si ces communautés peuvent être interpellées via les canaux numériques, l'augmentation de leur nombre signifie un surcroît de confusion, lié aussi au fait qu'elles sont établies en dehors des canaux publics – ce qui rend toujours plus difficile la collaboration et le soutien.

La technologie favorise l'émergence de **nouvelles formes de participation**. Le numérique renforce la participation et la transparence, et ce également en matière de processus politiques ou sociaux. Il permet en outre de nouvelles formes d'engagement social: l'engagement à bas seuil, par exemple en ligne, est facilité, cela en dehors des structures et organisations établies. Les jeunes (p. ex. les enfants du numérique), notamment, sont ainsi encouragés à s'engager bénévolement. Globalement, la numérisation favorise l'auto-organisation, la flexibilité et les formes d'engagement novatrices. Les organisations humanitaires doivent, dès au-jour d'hui et à plus forte raison demain, tenir compte de ces évolutions dans le domaine du bénévolat.

La numérisation est un facteur et un moteur du développement de **nouvelles technologies**. La dynamique en la matière est forte. Les nouvelles technologies qui voient sans cesse le jour débouchent non seulement sur de nouveaux services et produits, mais modifient aussi constamment le comportement des utilisateurs/-trices et les attentes du public. En outre, leur utilisation contribue à renforcer le rythme des innovations et la productivité. L'accélération de la numérisation peut entraîner un phénomène d'aliénation et conduire au «décrochage» d'une partie de la population. Les nouvelles technologies entraînent également une hausse du volume de données, et les questions de sécurité se font de plus en plus incontournables. Les avancées technologiques offrent aux organisations humanitaires la possibilité de proposer de nouvelles prestations plus efficaces et ajustables aux besoins de chaque bénéficiaire et leur permettent d'optimiser ou de développer leurs prestations existantes.

**L'avenir du travail** est lui aussi remodelé par la numérisation. Les professions traditionnelles perdent de leur pertinence, d'autres prennent de l'importance. Dans le même temps, la technologie permet par exemple de s'affranchir des contraintes de lieu et de collaborer par-delà les «frontières». En outre, les processus peuvent être numérisés et automatisés, avec à la clé de possibles

gains d'efficience. Ces évolutions induisent une transformation des exigences des employés, la flexibilité du lieu de travail et des horaires n'étant ici que deux exemples parmi d'autres des nouveaux besoins. Les jeunes préfèrent pour partie travailler dans des start-up sociales plutôt que s'engager au sein d'organisation humanitaires. La flexibilisation du monde professionnel fait par ailleurs que la frontière entre travail et temps libre tend de plus en plus à s'estomper. A l'heure de la disponibilité permanente («always-on»), les collaboratrices et collaborateurs doivent supporter une charge supplémentaire qui peut avoir des conséquences sur leur santé.

En ce qui concerne **l'avenir de la santé**, la numérisation permet de plus en plus à chacun de s'informer et gérer et surveiller son état de santé de façon autonome. L'évolution technologique est porteuse de nouvelles prestations de prévention et de soins, plus efficaces, ajustables aux besoins individuels et de nature également à soulager les proches. L'accès aux offres de santé auxiliaires à bas seuil est par ailleurs facilité. Les consultations médicales ou psychologiques peuvent avoir lieu en ligne. Dans le domaine du soutien au quotidien, le matching numérique facilite la recherche de personnes désireuses d'offrir leurs services. Les supports et applications numériques peuvent aider les personnes vulnérables et leurs familles. L'échange de données entre soignants, aux fins d'un conseil global, est lui aussi simplifié. Le personnel de santé s'appuie sur des supports numériques non seulement en matière administrative, mais aussi à des fins diagnostiques et thérapeutiques. La dépendance à l'infrastructure numérique peut avoir des conséquences majeures dans le secteur de la santé en particulier. Le risque est également une perte de contact humain. En outre, le domaine de la santé est très clairement concerné par les nombreuses questions que soulève la numérisation en matière de protection des données et d'éthique. Les organisations traditionnelles se retrouvent ici sur un marché où elles côtoient des entreprises modernes, portées sur la technologie – et doivent arriver à suivre leur rythme.

En ce qui concerne les **nouvelles formes de financement**, la numérisation permet de multiplier les modalités de soutien, mais aussi de diffuser plus largement les appels aux dons et de mieux les relayer auprès des donateurs. On voit apparaître en outre de nouvelles formes de financement qui, comme le crowdfunding (financement participatif), se distinguent nettement des approches traditionnelles. La technologie crée également de nouveaux moyens de versement et de suivi des dons, lesquels rendent plus pertinente

la mesure de l'efficacité pour les organisations humanitaires. Elle s'accompagne également de nouvelles formes de paiement pour partie numériques. Les financements et les paiements numériques soulèvent aussi des questions de sécurité. Souvent sceptiques vis-à-vis de ces nouvelles possibilités, les organisations humanitaires ne sont pas toujours à la hauteur des exigences actuelles des donateurs et des bailleurs de fonds.

Ces considérations montrent que, du fait de la numérisation, notre environnement est déjà en profonde mutation et que la dynamique est telle que le processus va se poursuivre. Cette tendance va dans le sens de la nécessité formulée par la Stratégie 2030 de la CRS d'observer les évolutions de notre environnement et de renforcer notre capacité à affronter le changement.<sup>4</sup> La Croix-Rouge suisse se doit ici de ne pas perdre de vue un défi en particulier: les possibilités du numérique ne sont pas également accessibles à tous, et il existe des disparités en termes d'utilisation des technologies numériques et au niveau des compétences correspondantes.

---

<sup>4</sup> Voir Stratégie 2030 de la CRS

# L'orientation numérique fondamentale de la CRS

Comment entendons-nous réagir face aux changements de notre environnement et aux chances et défis qui en résultent? Comment voulons-nous procéder pour exploiter de manière pertinente les opportunités offertes par l'ère numérique?

Telles sont les questions auxquelles répond notre orientation numérique fondamentale. Elle est synthétisée dans notre agenda numérique sous forme de guide (voir page suivante).

Parallèlement, l'orientation fondamentale tient compte d'éléments essentiels de notre organisation et de la Stratégie 2030 de la CRS:

- L'humanité est la priorité de la CRS et de ses organisations.
- Les besoins des groupes cibles doivent être davantage encore au cœur de nos préoccupations.
- La numérisation doit offrir une plus-value aux bénéficiaires de notre action.
- La Stratégie 2030 met en exergue la collaboration et l'importance de l'efficacité, de l'efficience ainsi que des effets de synergie au sein de la CRS.

## **La numérisation ensemble – pour plus d'humanité**

Afin de répondre aux exigences de l'ère numérique, nous regroupons nos savoirs ainsi que nos ressources. Nous tirons profit de ce qui nous rapproche et agissons en privilégiant la recherche de solutions.

Nous utilisons les ressources numériques pour rendre notre collaboration et nos processus plus efficaces et plus efficients. Nous développons ensemble, au sein de la CRS ainsi qu'avec nos groupes cibles et nos bénévoles, des prestations numériques adaptées aux besoins en combinant intelligemment l'analogique et le numérique.

Nous tirons parti de la numérisation pour créer une plus-value en faveur de nos groupes cibles et dégager plus de temps pour leur assurer un soutien personnalisé.



# Domaines d'action

Afin de concrétiser notre orientation numérique fondamentale, nous souhaitons voir advenir au niveau de la CRS de nécessaires changements dans les neuf domaines d'action présentés plus haut (fig. 1, p. 3) et précisons ci-après les objectifs qui en découlent.

Les facteurs essentiels de la réussite de la transformation numérique de la CRS sont à nos yeux les suivants:

- promotion active d'une culture d'innovation et d'adaptabilité<sup>5</sup>
- prise en compte des exigences, des opportunités et des risques liés à la numérisation au niveau de nos modes de réflexion et de travail, de nos capacités et de nos infrastructures<sup>6</sup>
- exploitation accrue des synergies au sein de la CRS et entre ses organisations dans l'optique de l'élaboration et de la mise en œuvre conjointes de processus et d'offres<sup>7</sup>

## 1. Expérience utilisateur

**Nous axons notre travail et nos offres sur les besoins de nos groupes cibles, de nos bénévoles et de nos collaboratrices et collaborateurs. Dans cette optique, nous associons ces derniers à la conception de nos prestations.**<sup>8</sup>

- 1.1 Analyse des besoins des groupes cibles, des bénévoles et des collaboratrices et collaborateurs à l'aide de données et développement d'offres numériques spécifiquement destinées aux groupes cibles
- 1.2 Fortes convivialité et simplicité de nos prestations numériques grâce à une utilisabilité et une expérience utilisateur de grande qualité
- 1.3 Recours à un mix de canaux centré sur l'utilisateur/-trice ainsi qu'optimisation et uniformisation des parcours utilisateurs à l'aide de ressources numériques, dans une approche à la fois à bas seuil et affranchie de toute contrainte spatiale ou temporelle
- 1.4 Regroupement des prestations au niveau de divers points de contact numériques
- 1.5 Equipes de projet interdisciplinaires, poursuivant une démarche centrée sur l'utilisateur/-trice et opérant à l'échelle Interdépartementale et interorganisationnelle

<sup>5</sup> Voir Stratégie 2030 de la CRS, objectif 5.3

<sup>6</sup> Voir Stratégie 2030 de la CRS, objectif 3.3

<sup>7</sup> Voir Stratégie 2030 de la CRS, objectifs 5.5 et 5.6

<sup>8</sup> Voir Stratégie 2030 de la CRS, objectif 2.1

## 2. Innovation produit et service

**Nous œuvrons en permanence à la structuration et au développement numériques et innovants de nos offres et de notre organisation<sup>9</sup> la priorité étant la plus-value créée en faveur de nos groupes cibles.**

- 2.1 Vérification, actualisation et élargissement du portefeuille de prestations à l'aide des ressources numériques
- 2.2 Elargissement numérique des prestations et articulation des approches numériques et analogiques
- 2.3 Veille technologique et utilisation des nouvelles technologies et des nouvelles méthodes de développement

## 3. Savoir-faire et culture

**Nous apprenons de nos expériences, nous sommes capables de nous adapter au changement et ouverts à la nouveauté et nous collaborons avec efficacité et efficience.<sup>10</sup>**

- 3.1 Nouveaux processus de gestion et d'échange des savoirs à travers l'exploitation des possibilités offertes par le numérique
- 3.2 Promotion du savoir-faire, de l'expertise, de la formation continue ainsi que de nouvelles formes de travail à travers une utilisation ciblée du savoir-faire numérique et technologique

## 4. Organisation

**Nous ajustons nos structures organisationnelles afin de promouvoir une culture d'innovation, de confiance et d'adaptabilité.<sup>11</sup>**

- 4.1 Ajustement, flexibilisation et rationalisation des structures organisationnelles à travers l'exploitation des possibilités offertes par le numérique
- 4.2 Décloisonnement technique à travers l'exploitation des possibilités offertes par le numérique

---

9 Voir Stratégie 2030 de la CRS, section 4

10 Voir Stratégie 2030 de la CRS, orientation 5

11 Voir Stratégie 2030 de la CRS, objectif 5.3

## 5. Collaboration

**Nous renforçons notre collaboration mutuelle ainsi qu'avec d'autres organisations et avec des acteurs ciblés du secteur privé dans le but de tirer parti des atouts des uns et des autres et de renforcer ensemble la plus-value pour nos groupes cibles.<sup>12</sup>**

- 5.1 Partage des avancées technologiques et de l'infrastructure numérique
- 5.2 Coordination numérique à l'échelle de l'organisation via de nouveaux outils
- 5.3 Partenariats ciblés avec des acteurs et des organisations d'intérêt public maîtrisant les technologies numériques

## 6. Management et leadership

**Nous promovons l'agenda numérique ainsi qu'une conception moderne du travail de direction.<sup>13</sup> Nous préparons les collaboratrices et collaborateurs et bénévoles à l'ère du numérique en les dotant des compétences nécessaires et en gagnant leur adhésion.**

- 6.1 Encouragement d'une nouvelle conception des tâches de direction et d'un nouvel état d'esprit sur la base de l'agenda numérique
- 6.2 Rôle d'exemple et contribution active à la mise en œuvre de l'agenda numérique de la part de nos cadres dirigeants
- 6.3 Développement et promotion des compétences numériques à tous les niveaux hiérarchiques
- 6.4 Délimitation claire des responsabilités et attributions dans le cadre des projets numériques et de la concrétisation des domaines d'action et des objectifs de l'agenda numérique

## 7. Processus

**Nous sommes opérationnels, réactifs et capables de décider, et nous collaborons de manière efficace et efficiente.**

- 7.1 Uniformisation et rationalisation des processus ainsi qu'efficacité et efficience grâce à des ressources et à une infrastructure numériques adaptées aux besoins

---

<sup>12</sup> Voir Stratégie 2030 de la CRS, orientation 4

<sup>13</sup> Voir Stratégie 2030 de la CRS, objectif 5.3

- 7.2 Gestion plus uniforme et interconnexion des données ainsi qu'intensification des échanges de données grâce aux possibilités offertes par le numérique
- 7.3 Analyse des données aux fins de mesure de la performance grâce aux possibilités offertes par le numérique
- 7.4 Communication et collaboration internes numérisées grâce aux possibilités offertes par le numérique

## **8. Infrastructure numérique**

**Nous poursuivons le renforcement de notre infrastructure numérique et créons à l'échelle de la CRS un socle infrastructurel commun plus solide tout en laissant la place à la flexibilité et aux besoins spécifiques.**

- 8.1 Amélioration, simplification et consolidation de l'infrastructure numérique avec implication des utilisateurs/-trices
- 8.2 Interopérabilité des futurs projets de numérisation et simplification de l'intégration des systèmes via des interfaces modernes (API)
- 8.3 Recours pour notre infrastructure numérique à des solutions externes à moindre coût plutôt qu'à des solutions technologiques développées en interne

## **9. Stratégie et gouvernance**

**Nous promovons de nouvelles conditions-cadres autorisant une mise en œuvre efficace de l'agenda numérique.**

- 9.1 Agenda numérique comme guide de notre action en complément de la Stratégie 2030 de la CRS
- 9.2 Mise en œuvre coordonnée de l'agenda numérique à travers une synchronisation et une harmonisation des mesures et des activités à l'échelle de l'ensemble de l'organisation
- 9.3 Promotion de l'échange et de l'apprentissage commun dans le cadre des développements, projets et solutions numériques au sein de la CRS et avec le soutien du Siège CRS
- 9.4 Examen de l'idée d'une modification des directives en vigueur à la lumière de l'agenda numérique (Statuts, conformité, etc.)

# Mise en œuvre et dialogue

## «Agenda numérique»

### **Coordination et collaboration**

Le Conseil de la Croix-Rouge invite l'ensemble des organisations de la CRS, ses organes, groupes d'experts, etc., à échanger sur leurs projets en lien avec la mise en œuvre de l'agenda numérique et sur les thématiques transversales pertinentes ainsi qu'à exploiter les éventuelles synergies. Un groupe d'experts (à mettre en place) doit se charger de la coordination nationale d'ordre supérieur et du développement continu de l'agenda numérique. Le Siège de la CRS le soutient d'un point de vue organisationnel et thématique.

### **Mise en œuvre de l'agenda numérique**

Les mesures concourant concrètement à la réalisation des objectifs de l'agenda numérique, comme les projets phares numériques des organisations de la CRS, sont publiées sur le site Internet dédié à la Stratégie 2030. Régulièrement mises à jour, ces mesures ont été conçues à des fins de transparence, d'inspiration et d'émulation.

### **Dialogue autour du développement de l'agenda numérique**

Le dialogue autour du développement de l'agenda numérique et de sa mise en œuvre est également organisé sous la houlette d'un groupe d'experts (devant encore être institué). Il doit ancrer plus fortement dans les esprits la nécessité d'un engagement commun, faciliter la coordination et garantir un échange sur les mesures en cours et prévues. Lors de la journée d'échanges nationale annuelle «Développement numérique», des représentantes et des représentants des organisations de la CRS discutent en outre avec des spécialistes externes des nouveaux enjeux de la numérisation et de la manière de les aborder en tenant compte de nos valeurs, de nos Principes fondamentaux et de nos stratégies ainsi que des besoins de nos groupes cibles.



# Annexe: domaines d'action thématiques

En complément des neuf domaines d'action d'ordre supérieur, cinq domaines d'action thématiques ont été formulés pour les trois champs d'action ainsi que pour les grands axes Formation et Bénévolat de la Stratégie 2030 de la CRS. Un autre domaine d'action thématique est consacré à la Coopération internationale.<sup>14</sup>

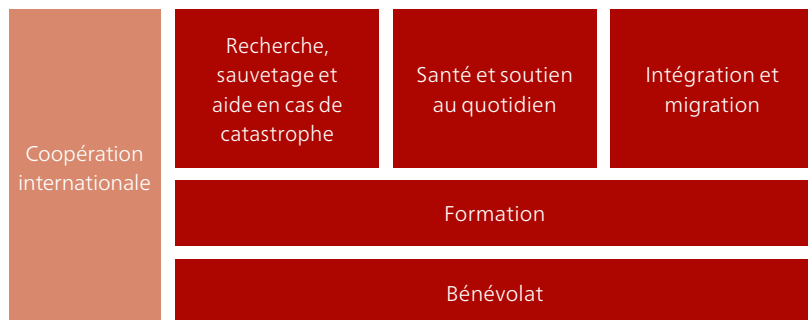


Fig. 3: domaines d'action thématiques de l'agenda numérique

<sup>14</sup> Dans le cadre du processus d'élaboration, le travail a porté sur des « domaines prioritaires », et sept ateliers thématiques ont été organisés. Dans un souci de cohérence, les conclusions ont été directement intégrées dans les champs d'action et les grands axes de la Stratégie 2030 de la CRS.

# Recherche, sauvetage et aide en cas de catastrophe<sup>15</sup>

## Contexte

- Les dernières avancées technologiques peuvent **améliorer l'efficacité** et la **qualité des interventions de secours et du sauvetage non professionnel**. Les technologies numériques rendent par exemple possible l'utilisation de systèmes automatisés de surveillance, de prévision et d'alerte.
- La **numérisation des équipements** représente un soutien et une protection pour les équipes de secours lors des interventions.
- L'**intégration des dispositifs numériques existants** à un système d'alarme peut grandement réduire les problèmes au début de la chaîne de sauvetage.
- Les solutions numériques sont porteuses de **nouveaux modes de formation des équipes de secours**. Parallèlement, de **nouvelles compétences numériques** seront à l'avenir exigées des intervenant-e-s.
- La numérisation permet de **nouvelles formes de soutien concrétisées par des interventions entièrement numériques**. Celles-ci répondent aux nouveaux besoins des bénévoles.
- **Le big data et la mise en réseau «de tout»** facilite la planification et la réalisation des interventions dans les domaines du sauvetage et de la prévention des catastrophes.
- Sous l'effet de la numérisation, la **collaboration et les partenariats suprarégionaux** dans le domaine du partage des données, des savoirs et des ressources deviennent de plus en plus pertinents.

## Défis

- **Eclatement** croissant **du paysage de l'offre**, surabondance de solutions isolées et de points de contact
- **Evolution dynamique** et **rapide** du marché
- **Dépendance** grandissante **vis-à-vis de l'infrastructure** numérique
- Garantie de la **protection des données personnelles** et de la **sphère privée**

## Chances

- **Interconnexion intelligente** des données/ informations et des acteurs dans l'optique de travailler efficacement et d'échanger
- **Aide aux collaboratrices et collaborateurs et aux bénévoles**, d'où un gain de temps / d'espace pour l'essentiel
- Accès à des **informations** plus nombreuses et plus diverses
- **Evolutions technologiques** en elles-mêmes comme soutien dans le travail
- **Accès accéléré** et **simplifié** des personnes concernées aux offres d'information et d'aide



## Domaines d'action, objectifs et mesures possibles<sup>16</sup>

### 1. Expérience utilisateur

**Nous exploitons les possibilités offertes par le numérique pour améliorer encore la réactivité et la qualité de nos prestations d'aide, contribuer de façon active à façonner la chaîne de sauvetage et soutenir de manière plus complète les personnes en détresse.**

**1.1 Coordination de la chaîne de sauvetage:** nous visons une coordination encore plus forte des différents maillons de la chaîne de sauvetage via les supports numériques, de manière à pouvoir optimiser encore le déroulement de la procédure dans l'intérêt du patient.

**1.2 Permanence centralisée pour les groupes cibles:** nous promovons conjointement avec les autres secteurs un soutien plus complet à nos groupes cibles et entendons de plus en plus leur proposer une permanence centralisée couvrant une large gamme d'offres.

#### Premières idées de mesures:

- Mobilisation pour partie automatisée des bénévoles/intervenant-e-s et des ressources en général
- Examen et perfectionnement du concept de centrale de prise en charge (care hub)

### 2. Collaboration

**Nous exploitons les possibilités offertes par le numérique pour collaborer de façon encore plus étroite et plus rapide avec les cantons, d'autres organisations de sauvetage, certains partenaires choisis, les bénévoles et d'autres acteurs ciblés.<sup>17</sup>**

**2.1 Echange des savoirs en interne:** nous utilisons les moyens de communication numériques pour améliorer nos échanges – entre nous et avec les cantons, les autres organisations de sauvetage et les bénévoles. Nous favorisons ainsi également le partage de savoirs et de bonnes pratiques.

<sup>16</sup> Les domaines d'action et objectifs découlent des évolutions et des tendances, des défis et des chances, des points forts thématiques des mesures de l'atelier «Avenir numérique Recherche, sauvetage et aide en cas de catastrophe» ainsi que de l'enquête complémentaire.

<sup>17</sup> Voir Stratégie 2030 de la CRS, orientation 4

- 2.2 Echange de savoirs avec des experts:** nous encourageons la collaboration et l'échange numériques avec des spécialistes aux fins d'un partage des savoirs, mais aussi de création de synergies dans l'utilisation des nouvelles technologies. Nous utilisons les ressources numériques pour rapidement contacter et impliquer des experts.
- 2.3 Echange de données dans le cadre de coopérations externes:** nous prenons l'initiative du partage d'informations et de données avec certains partenaires choisis, également à l'extérieur de l'organisation, lorsqu'il peut en résulter une amélioration de nos prestations d'aide.

**Premières idées de mesures:**

- Plateforme et processus de communication interorganisationnels communs pour une coordination et une exploitation transversales de données et de supports conjoints, comme des cartes

**3. Processus**

**Nous œuvrons à la poursuite de la numérisation et de l'automatisation des processus et des activités administratives dans le domaine du sauvetage et mettons à profit les options offertes par la numérisation en matière de coordination pour aider les collaboratrices et collaborateurs et les bénévoles et partager informations et savoirs.**

- 3.1 Renforcement de l'efficacité et de l'efficacités:** nous examinons et évaluons sous l'angle du recours aux ressources du numérique les processus de planification, de réalisation et de documentation des interventions ainsi que de coordination et d'administration en vue d'améliorer l'efficacité et l'efficacités.
- 3.2 Harmonisation et coordination des données:** nous examinons et étendons notre gestion des données et lançons un processus d'harmonisation et de coordination de ces dernières en vue de préparer le terrain à une automatisation, de soutenir de façon pertinente, en leur fournissant des données, les collaboratrices et collaborateurs et les bénévoles dans leur travail et d'appuyer la chaîne de sauvetage à travers un surcroît d'informations et de données.

**3.3 Coordination des équipes et responsables d'intervention ainsi que des appareils numériques:** nous exploitons davantage encore les technologies numériques pour soutenir les équipes et responsables d'intervention et les coordonner encore plus étroitement. Nous promouvons en outre la coordination et l'interaction des différents supports et dispositifs numériques.

**3.4 Collaboration numérique avec des tiers:** nous nous ouvrons à une collaboration avec des tiers fondée sur des ressources numériques dans l'optique d'une facilitation du travail et lançons des projets en ce sens (mot-clé: projets participatifs).

**Premières idées de mesures:**

- Utilisation des données en temps réel pour la détection précoce
- Recours aux médias sociaux pour la recherche de personnes disparues
- Examen du recours à la crowd intelligence
- Soutien au centre d'appels via la mise à disposition de bases de données et le recours à l'IA pour l'évaluation de situation

# Santé et soutien au quotidien

## Secteur Santé<sup>18</sup>

### Contexte

- La numérisation implique un changement des **habitudes en matière d'information et d'utilisation des médias** dans le domaine de la santé. Le volume d'informations de santé disponible au format numérique est important – pour autant, leur **qualité** et leur **neutralité** ne sont pas toujours garanties.
- Les plateformes de santé basées sur des données probantes et d'autres offres valables contribuent à améliorer l'**auto-information** et l'**autogestion** en matière de santé. Des outils numériques jouent pour les personnes intéressées le rôle de **coach santé** et d'**aide à l'autonomie**, indépendamment des contraintes géographiques et temporelles, contribuant ainsi activement à la prévention et à la promotion de la santé au niveau individuel.
- Les approches basées sur le numérique offrent un **accès direct** aux spécialistes de la santé et du social et aux intervenant-e-s et permettent ainsi un conseil et un soutien à bas seuil. Cela concerne également l'accès à un **conseil psychologique** et le soutien à des personnes souffrant d'un handicap physique ou traumatisées.
- Grâce à l'**agrégation des informations et données numériques** (p. ex. DEP), la qualité des soins médicaux et des processus de traitement peut être améliorée. Dans ce contexte, le travail de sensibilisation gagne en importance.
- Les **formations** des spécialistes de la santé ont lieu de plus en plus souvent en ligne ou combinent enseignement présentiel et modules numériques, des parcours d'apprentissage individualisés devenant ainsi possibles.
- La numérisation est porteuse d'un recentrage encore plus marqué sur les **échanges humains** étant donné que les autres mesures peuvent être structurées de manière «automatisée» et plus efficace.
- **Orientation client, marketing ciblé et explication** des offres numériques deviennent toujours plus importants à l'ère du numérique.
- Les solutions numériques parcellaires et non coordonnées augmentent le **risque d'une «sur-technicisation»** – des partenariats interorganisationnels et suprarégionaux s'avèrent d'autant plus pertinents dans ce contexte.

<sup>18</sup> Pour une analyse détaillée, se référer aux documents de l'atelier et à la synthèse de l'enquête en ligne «Avenir numérique Santé».

## Défis

- **Abondance de nouveaux acteurs**, évolution dynamique du marché
- **Manque de clarté** des offres et des informations numériques
- **Hétérogénéité des groupes cibles** en termes d'**affinité et de compétence numériques** ainsi que d'**accès** aux solutions numériques
- Garantie de la **protection des données**
- **Insuffisance du cadre juridique et de l'assurance-qualité** des offres numériques
- **Interfaces** avec d'autres prestations, p. ex. Soutien au quotidien, Intégration et migration
- **Conception variable au sein de la CRS** des prestations qui relèvent du domaine de la santé

## Chances

- **Accès plus simple et plus rapide** aux groupes cibles (également nouveaux)
- **Accès facilité** à l'information
- Prestations numériques à **bas seuil orientées sur les besoins**
- Prestations à la personne **articulées avec / complétées** par des prestations numériques
- Utilisation de **formats numériques** variés (p. ex. audio, vidéo) pour la fourniture de l'information
- Encouragement de la **coopération et de l'échange d'informations** à l'interne et à l'externe

## Domaines d'action, objectifs et mesures possibles<sup>19</sup>

### 1. Expérience utilisateur

**Nous renforçons l'accessibilité de nos offres d'information et de nos prestations à travers le recours à des solutions numériques et impliquons nos groupes cibles dans le développement de nos offres. La collaboration au sein de la CRS est ici activement encouragée.**

- 1.1 Renforcement de l'accessibilité des offres:** nous utilisons, dès lors que cela s'avère pertinent, de nouveaux supports numériques, par exemple des contenus audio et vidéo ou des images animées, afin de renforcer l'accessibilité pour nos groupes d'intérêt.
- 1.2 Harmonisation des offres numériques dans le cadre du parcours utilisateur:** nous examinons tout au long de leur parcours utilisateur les besoins de nos groupes cibles en matière de prestations numériques. Nous harmonisons notre offre.<sup>20</sup>

<sup>19</sup> Les domaines d'action et objectifs découlent des évolutions et des tendances, des défis et des chances, des points forts thématiques des mesures de l'atelier « Avenir numérique Santé » ainsi que de l'enquête complémentaire.

<sup>20</sup> Voir Stratégie 2030 de la CRS, objectif 2.1

- 1.3 Encouragement de la diversité linguistique:** nous encourageons le plurilinguisme de nos informations et prestations à travers le recours aux ressources numériques dans le domaine de la traduction et de l'interprétariat.
- 1.4 Marketing numérique des prestations et des informations:** nous mettons en avant et commercialisons de plus en plus nos prestations, nos informations et la qualité de nos informations sur la santé via les canaux numériques et renforçons ainsi leur notoriété.

#### **Premières idées de mesures:**

- Projet pilote avec site Internet CRS centralisé et contact direct avec des collaboratrices et collaborateurs de la CRS (chat, téléphone, téléphonie vidéo, WhatsApp)
- Projet pilote intégrant des formats d'information numériques comme l'audio
- Développement d'une stratégie de commercialisation numérique (p. ex. publicités ciblées sur les réseaux sociaux)

## **2. Innovation produit et service**

**Nous aidons nos groupes cibles à s'orienter à travers l'univers du numérique et développons des prestations numériques adaptées à leurs besoins.**

- 2.1 La CRS, une boussole en matière d'offres et d'informations numériques: nous aidons nos groupes cibles à s'aider<sup>21</sup>,** en les guidant vers des offres numériques de grande qualité et des informations et sources d'information valides dans le domaine de la santé, et en les orientant à travers un système de santé de plus en plus numérisé. En conséquence, nous les aidons également à comprendre les offres numériques étatiques à l'échelle de la Suisse et à en tirer profit.
- 2.2 Examen du rôle de la CRS en termes d'assurance-qualité:** nous examinons le rôle que nous pourrions jouer en matière d'assurance-qualité des offres numériques dans des domaines spécifiques de la santé.

---

<sup>21</sup> Voir Stratégie 2030 de la CRS, section 1 et objectif 2.2

**2.3 Examen d’offres numériques complémentaires pour la prise en charge et le soutien individuels:** nous examinons les possibilités relatives à une utilisation pertinente d’offres numériques pour appuyer notre travail de soutien et de prise en charge au niveau individuel. L’accent est mis sur des offres complémentaires à bas seuil dans les domaines de la prévention ainsi que de la promotion de la santé et de l’information et de la compétence en la matière.<sup>22</sup>

**2.4 Examen du rôle de la CRS dans le développement de la compétence médiatique:** nous examinons ensemble le rôle que nous pourrions assumer dans l’amélioration de la compétence médiatique et de l’équipement numérique de nos groupes cibles.<sup>23</sup>

### **Premières idées de mesures:**

- Base de données de prestations et d’informations / de sources de données de qualité dans le domaine de la santé (éventuellement en collaboration avec d’autres acteurs)
- Séances de travail créatives sur de nouvelles prestations numériques en présence d’experts externes
- Examen de l’idée de conseillers en santé intervenant au plan numérique pour jouer le rôle de passerelle entre la collectivité et le système de santé et apporter un soutien en cas d’insuffisances au niveau des compétences ou des infrastructures numériques
- Travail de sensibilisation sur le DEP

## **3. Collaboration**

**Nous sommes ouverts à la collaboration avec des acteurs externes choisis en vue de mettre à la disposition de nos groupes cibles des offres numériques pertinentes et de développer des prestations de qualité conjointement avec des tiers.**<sup>24</sup>

**3.1 Utilisation des prestations et outils existants de tiers:** nous envisageons d’utiliser les prestations et outils existants de tiers lorsqu’ils satisfont à nos exigences, notamment en termes de protection des données et de qualité, et qu’ils apportent un soutien à nos groupes cibles.

---

<sup>22</sup> Voir Stratégie 2030 de la CRS, section 4, grand axe Numérisation, innovation et développement

<sup>23</sup> Voir Stratégie 2030 de la CRS, section 4, champ d’action Intégration et migration

<sup>24</sup> Voir Stratégie 2030 de la CRS, objectifs 4.3 & 4.4

**3.2 Echanges avec des prestataires externes d'offres numériques:** nous échangeons avec des prestataires externes d'offres numériques afin de contribuer à une amélioration de la qualité de nos propres offres lorsque nous entrevoyons nous aussi une plus-value pour nos groupes cibles..

**Premières idées de mesures:**

- Projet pilote de plateforme e-Mental-Health (santé mentale) ou de santé
- Veille du marché et identification des coopérations d'échange adaptées
- Echanges réguliers avec d'autres acteurs et prestataires et au sein de la CRS



### Contexte

- La numérisation entraîne un renforcement des **exigences posées par les groupes cibles** des prestations d'aide en termes d'**accessibilité et de rapidité**. Les **plateformes numériques** permettant de «réservé» directement diverses prestations d'aide prennent donc de l'importance. De cette évolution naissent de nouveaux défis, comme l'**assurance-qualité** des offres.
- Grâce aux solutions numériques, les prestations d'aide passent aussi **directement par des canaux et technologies numériques** et donnent accès à du personnel médical ou assurant une prise en charge.
- La numérisation favorise l'émergence et l'utilisation de **formes d'aide non institutionnelles, informelles**. Il en résulte l'établissement de nouvelles formes d'aide de voisinage, comme les communautés de soutien (caring communities).
- Les applications et offres numériques telles que chatbots, applications ou systèmes de rappel intelligents contribuent à l'**«autonomisation du patient»** et relaient ainsi les proches aidants.
- **Spécialistes médicaux et institutions de santé** recourent eux-mêmes de plus en plus aux offres disponibles en ligne, qui les secondent dans l'exercice de leur activité.
- Jusqu'ici, les utilisateurs/-trices des solutions numériques dans le domaine de la santé et de la prise en charge sont pour l'essentiel des proches aidants. Toutefois, les **personnes âgées se tournent également** de plus en plus **vers le numérique**.
- **Orientation client, marketing ciblé** et explications relatives aux offres d'aide deviennent toujours plus importants à l'ère du numérique.
- Les solutions numériques parcellaires et non coordonnées augmentent le risque d'une **«surtechnicisation»**: des partenariats interorganisationnels et suprarégionaux s'avèrent d'autant plus pertinents dans ce contexte.
- La numérisation est porteuse d'un recentrage encore plus marqué sur les **échanges humains** étant donné que les autres processus peuvent être structurés de manière «automatisée» et plus efficace.

<sup>25</sup> Pour une analyse détaillée, se référer aux documents de l'atelier et à la synthèse de l'enquête en ligne «Avenir numérique Soutien au quotidien».

## Défis

- **Concurrence** grandissante de prestataires caractérisés par une forte compétence numérique
- **Hétérogénéité** en termes d'**affinité numérique** et d'**accès** aux solutions numériques (clients et bénévoles)
- Manque d'**orientation sur les besoins** (clients et bénévoles)
- Combiner **numérisation et contact humain**
- Tout retard en matière de développement (numérique) rend la CRS moins attrayante en tant que **partenaire de coopération**
- **Moyens financiers** insuffisants pour le développement numérique (ex.: petites AC CR)

## Chances

- **Développement axé sur les besoins** des prestations, **exploitation des données** pour des analyses optimisées des besoins
- **Articulation des prestations**, ventes croisées
- **Temps** = cœur des prestations, associer **solutions numériques et contact personnel**
- **Numériser la coordination et l'administration** – plus de temps pour le contact humain
- **Optimisation de l'accès aux prestations** via des canaux et solutions numériques (clients et bénévoles)

## Domaines d'action, objectifs et mesures possibles<sup>26</sup>

### 1. Expérience utilisateur

**Nous examinons de nouvelles approches numériques pour relayer nos prestations d'aide. Dans ce contexte, nous favorisons l'articulation des prestations et la collaboration entre les AC CR et axons le parcours utilisateur sur les besoins de la clientèle.** <sup>27</sup>

**1.1 (Poursuite du) développement de nos prestations numériques:** nous encourageons la poursuite du développement des prestations déjà numérisées (comme l'Alarme Croix-Rouge). Parallèlement, nous envisageons le développement de nouvelles offres exclusivement numériques ou mixtes afin d'élargir notre palette et éventuellement de toucher de nouveaux groupes cibles.

**1.2 Prise en compte de l'hétérogénéité en termes d'affinité numérique:** nous tenons compte, dans le cadre du développement numérique de nos prestations, de l'hétérogénéité en termes d'affinité numérique parmi les clients finaux et les bénévoles. Nous considérons des solutions de transition afin que personne ne soit exclu des prestations.

<sup>26</sup> Les domaines d'action et objectifs découlent des évolutions et des tendances, des défis et des chances, des points forts thématiques des mesures de l'atelier «Avenir numérique Soutien au quotidien» ainsi que de l'enquête complémentaire.

<sup>27</sup> Voir Stratégie 2030 de la CRS, objectif 2.1

- 1.3 Accent sur le contact humain:** nous mettons davantage l'accent dans nos prestations sur le contact humain grâce aux gains de temps assurés par l'automatisation et la numérisation des processus de travail.
- 1.4 Priorité à la qualité des prestations:** nous donnons la priorité à la qualité de nos prestations et renforçons ainsi la confiance de nos clients dans nos offres.
- 1.5 Développement de la communication et du marketing:** nous renforçons la communication et le marketing autour de nos prestations d'aide afin de toucher au mieux nos groupes cibles et de garantir l'accès à nos offres.<sup>28</sup>

**Premières idées de mesures:**

- Projets pilotes de prestations numériques (p. ex. service de visite vidéo, monitoring des personnes démentes via GPS)
- Création d'une plateforme numérique de mise en relation pour les prestations d'aide
- Développement d'une application de réservation des prestations (p. ex. service des transports, GED, Alarme Croix-Rouge)
- Sondage sur les besoins de la clientèle

## 2. Collaboration

**Nous contactons de façon proactive d'autres organisations ainsi que des entreprises afin d'étendre notre réseau de partenaires, d'identifier d'éventuels partenaires technologiques et d'exploiter les effets de synergie.<sup>29</sup>**

- 2.1 Ouverture plus grande à l'égard des partenariats:** nous nous montrons plus ouverts aux partenariats à l'échelle locale et nationale afin de favoriser le développement numérique de nos prestations d'aide.
- 2.2 Identification de coopérations pour des prestations techniques:** nous examinons de manière accrue les offres et prestations techniques existant sur le marché afin d'identifier et de mettre en place des coopérations adaptées.
- 2.3 Positionnement en tant que partenaire fort:** nous nous positionnons comme un partenaire stratégique fort de l'ère du numérique dans le but de nouer des coopérations stratégiques pertinentes et de pratiquer un partage ciblé des ressources et des savoirs.

### **Premières idées de mesures:**

- Projets pilotes avec de nouveaux prestataires et basés sur de nouvelles coopérations

---

<sup>29</sup> Voir Stratégie 2030 de la CRS, objectifs 4.3 et 4.4

# Intégration et migration<sup>30</sup>

## Contexte

- Dans le sillage de la numérisation, les **médias sociaux** jouent un rôle grandissant dans l'accès à l'information des migrantes et migrants et dans leurs échanges.
- Dans ce contexte, le défi est d'identifier les **éléments de désinformation** et les **offres mensongères** qui circulent sur Internet et d'y répondre en procédant aux rectifications nécessaires.
- Les canaux de communication numériques ouvrent de **nouvelles possibilités pour accéder de façon ciblée** aux utilisateurs/-trices des offres de migration et d'intégration. Il faut cependant toujours tenir compte des limites de ces canaux.
- Les approches basées sur le numérique recèlent un potentiel important pour les **offres à bas seuil et orientées sur les besoins** dans le cadre des activités liées à la migration et l'intégration.
- Les offres de formation utilisant le numérique peuvent être développées pour un nombre illimité de personnes **sans contrainte géographique ni temporelle**. La possibilité de dispenser des offres sur mesure contribue ici à renforcer le succès de l'apprentissage au niveau individuel.
- Les **compétences numériques** ainsi que l'**accès à Internet** jouent un rôle de plus en plus déterminant dans la réussite de l'intégration et de la participation sociale. Les solutions numériques doivent être adaptées à l'**hétérogénéité de l'affinité numérique** des groupes cibles.
- Dans le domaine des activités liées à la migration et à l'intégration, les offres numériques doivent être avant tout considérées comme un **complément** à la prise en charge et au conseil personnels, elles n'ont pas vocation à les remplacer.
- Le contexte de la numérisation confère une pertinence accrue à une **collaboration suprarégionale et internationale** en vue de toucher les groupes cibles via des offres (numériques) coordonnées et adaptées.
- Les **approches basées sur le numérique** transforment fondamentalement les processus de travail et offrent de nouvelles possibilités pour les activités en lien avec la migration et l'intégration aux niveaux local, national et international.

30 Pour une analyse détaillée, se référer aux documents de l'atelier et à la synthèse de l'enquête en ligne «Avenir numérique Intégration et migration».

Défis	Chances
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Existence et diffusion de <b>fausses informations</b></li> <li>– <b>Hétérogénéité</b> en termes d'<b>affinité</b> et de <b>compétence numériques</b> et d'<b>accès</b> aux solutions numériques</li> <li>– <b>Plurilinguisme</b> et <b>alphabétisation insuffisante</b></li> <li>– <b>Manque de notoriété</b> des <b>prestations</b> et des <b>sources d'information valides</b> existantes</li> <li>– Garantie de la <b>protection des données</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Accès plus simple</b> et <b>plus rapide</b> aux groupes cibles (également nouveaux)</li> <li>– <b>Prestations orientées sur les besoins</b></li> <li>– <b>Possibilités d'engagement plus flexibles</b> pour les bénévoles</li> <li>– Utilisation de <b>formats numériques</b> divers (audio, vidéo)</li> <li>– Utilisation d'<b>outils de traduction</b> et d'<b>interprètes</b> virtuels</li> <li>– Simplification de l'<b>accès aux prestations</b></li> </ul>

## Domaines d'action, objectifs et mesures possibles<sup>31</sup>

### 1. Expérience utilisateur

**Nous donnons de plus en plus la priorité aux besoins de nos groupes d'intérêt et élargissons l'accès à nos offres d'information et à d'autres prestations ainsi que leur accessibilité.**

- 1.1 Implication des groupes cibles dans la conception des offres:** nous associons activement nos groupes cibles au développement de nos offres et apprenons ainsi à mieux connaître encore leurs besoins.<sup>32</sup>
- 1.2 Utilisation de supports numériques:** nous recourons de plus en plus à de nouveaux supports numériques tels que contenus audio ainsi que vidéos et images animées.
- 1.3 Harmonisation des offres numériques dans le cadre du parcours utilisateur:** nous examinons les besoins et les possibilités concernant l'utilisation de solutions numériques tout au long du parcours utilisateur et harmonisons ces dernières.<sup>33</sup>

<sup>31</sup> Les domaines d'action et objectifs découlent des évolutions et des tendances, des défis et des chances, des points forts thématiques des mesures de l'atelier «Avenir numérique Intégration et migration» ainsi que de l'enquête complémentaire.

<sup>32</sup> Voir Stratégie 2030 de la CRS, objectif 2.1

<sup>33</sup> Voir Stratégie 2030 de la CRS, objectif 2.1

**1.4 Encouragement de la diversité linguistique:** nous encourageons le plurilinguisme de nos informations et prestations à travers le recours aux ressources numériques dans le domaine de la traduction et de l'interprétariat.

**1.5 Développement de la communication et du marketing:** nous mettons en avant et commercialisons de plus en plus nos prestations et nos informations via les canaux numériques et renforçons ainsi leur notoriété.

### **Premières idées de mesures:**

- Projet pilote avec contenus audio / messages vocaux numérisés
- Analyses des besoins à bas seuil avec de nouvelles méthodes (p. ex. tests utilisateur sur la base de prototypes)
- Stratégie de commercialisation numérique (p. ex. publicités ciblées dans les médias sociaux, optimisation du référencement des contenus)

## **2. Innovation produit et service**

**Nous aidons nos groupes cibles à s'orienter à travers l'univers du numérique et développons des prestations numériques adaptées à leurs besoins.**

### **La CRS, une boussole en matière d'offres et d'informations**

**numériques:** nous aidons nos groupes cibles à s'aider, en les guidant vers des offres numériques et des informations et sources d'information valides.<sup>34</sup>

**2.1 Examen de l'offre de prestations numériques:** nous examinons, sur la base des ressources numériques disponibles pour la traduction et l'interprétariat, de nouvelles prestations numériques porteuses d'une plus-value pour compléter ou élargir les offres classiques, en tenant compte de l'impératif de protection des données et en recourant aux outils et prestations de tiers.

**2.2 Examen du rôle de la CRS dans le développement de la compétence médiatique:** nous examinons ensemble le rôle que nous pourrions assumer dans l'amélioration de la compétence médiatique et de l'équipement numérique de nos groupes cibles.<sup>35</sup>

---

<sup>34</sup> Voir Stratégie 2030 de la CRS, section 1 et objectif 2.2

<sup>35</sup> Voir Stratégie 2030 de la CRS, section 4, grand axe Prise en charge, conseil et accompagnement

### **Premières idées de mesures:**

- Base de données de prestations et d'informations / sources de données valides (éventuellement en collaboration avec d'autres acteurs)
- Séances de travail créatives sur de nouvelles prestations numériques en présence de personnes de référence et d'experts externes

## **3. Collaboration<sup>36</sup> et processus**

**Nous cherchons des organisations en vue du développement du réseau nous reliant aux communautés ainsi que des collaborations relatives aux formes et aux outils de traduction et d'interprétariat numérique ainsi qu'à des prestations numériques.**

- 3.1 Implication de représentants des communautés dans le développement des offres:** nous examinons l'implication de représentants des communautés dans le développement des offres numériques dans le domaine de la traduction / de l'interprétariat ainsi que l'évolution de ces personnes vers un rôle de mentors et de guides pour nos groupes cibles – entre autres dans le contexte de l'avènement du numérique.
- 3.2 Echange avec d'autres acteurs sur le thème du plurilinguisme:** nous échangeons sur le thème de la traduction et du plurilinguisme avec d'autres acteurs (également au sein de la CRS) du domaine de l'intégration et de la migration. Des synergies sont exploitées au niveau des contacts communautaires dont disposent les différents acteurs.
- 3.3 Identification de prestataires idoines:** nous identifions des prestataires de solutions et d'offres numériques adaptées et formulons nos besoins et nos exigences, notamment au regard de la protection des données. Nous testons activement les solutions envisagées et échangeons nos observations.
- 3.4 Utilisation des prestations et outils existants de tiers:** nous envisageons d'utiliser les prestations et outils existants de tiers lorsqu'ils satisfont à nos exigences, notamment en termes de protection des données.

---

<sup>36</sup> Voir Stratégie 2030 de la CRS, objectif 4.3



**Premières idées de mesures:**

- Poursuite et développement de l'idée de personnes de référence au sein des communautés (approche centralisée)
- Recherche et test d'outils adaptés (y c. évaluation au regard de la protection des données)
- Recherche d'outils répondant aux impératifs de protection des données et d'accessibilité
- Echanges réguliers avec d'autres acteurs et prestataires et au sein de la CRS (y c. évaluations d'outils dans le cadre d'un monitoring durable)

# Bénévolat<sup>37</sup>

## Contexte

- La numérisation **transforme les domaines d'engagement** des bénévoles. De nouveaux domaines apparaissent, d'autres sont appelés à disparaître.
- La **concurrence pour les bénévoles** se fait plus forte du fait du **nombre croissant de nouveaux acteurs sur le marché** ainsi que des disponibilités des bénévoles.
- Des **formes numériques et traditionnelles (analogiques) de bénévolat** peuvent coexister.
- La numérisation favorise un **bénévolat informel, auto-organisé**, à l'écart des organisations.
- La mise en relation avec des bénévoles passe de plus en plus par des systèmes de **matching (appariement) en ligne**.
- Les outils et approches numériques sont adaptés à **l'évolution des besoins des bénévoles**.
- La numérisation de la gestion du bénévolat améliore le **parcours utilisateur des bénévoles**.

## Défis

- **Concurrence** accrue **autour des bénéficiaires et des bénévoles**
- Manque d'**orientation sur les besoins**
- **Recul** du bénévolat, **vieillesse** et forte **fluctuation** des bénévoles
- Manque de **flexibilité et de diversité** des engagements
- Faible **visibilité** des engagements
- **Concurrence** de petites offres numériques

## Chances

- CRS en tant que **relationship manager**
- **Lien direct** entre bénévoles et bénéficiaires
- **Initiative et participation** des bénévoles
- **Combinaison d'offres numériques et analogiques**, nouvelles **possibilités d'engagement**
- Numérisation de la **gestion des bénévoles**
- **Coopération** avec de petites start-up spécialisées dans le numérique

<sup>37</sup> Pour une analyse détaillée, se référer aux documents de l'atelier «Avenir numérique Bénévolat».

## Domaines d'action, objectifs et mesures possibles<sup>38</sup>

### 1. Expérience utilisateur

**Nous utilisons les possibilités offertes par le numérique pour moderniser le parcours utilisateur des bénévoles en fonction de leurs besoins et pour le rendre aussi simple et efficient que possible. Dans ce contexte, nous donnons plus de visibilité et une plus grande portée à nos possibilités d'engagement.** <sup>39</sup>

- 1.1 Développement/utilisation d'une solution de matching en ligne:** nous encourageons la mise au point ou l'utilisation d'une solution numérique adaptée pour le matching (appariement) en ligne.
- 1.2 Utilisation de solutions numériques dans la gestion des bénévoles:** nous recourons à des outils et solutions numériques adaptés à l'infrastructure numérique transversale pour simplifier les processus de gestion des bénévoles.
- 1.3 Réduction de la charge administrative pour les bénévoles:** nous réduisons au minimum la charge administrative pour les bénévoles grâce au recours à des processus numériques.
- 1.4 Implication des bénévoles:** nous associons activement les bénévoles à la numérisation de leur parcours utilisateur.
- 1.5 Développement de la communication et du marketing:** nous développons les mesures de communication et de marketing autour des possibilités d'engagement et nous appuyons notamment pour ce faire sur les nouveaux canaux numériques ainsi que sur nos coopérations et sur les bénévoles eux-mêmes.

---

<sup>38</sup> Les domaines d'action et objectifs découlent des évolutions et des tendances, des défis et des chances, des points forts thématiques des mesures de l'atelier «Avenir numérique Bénévolat».

<sup>39</sup> Voir Stratégie 2030 de la CRS, objectif 5.2

### **Premières idées de mesures:**

- Plateforme de coordination des bénévoles (accueil et accompagnement)
- Développement d'un système de matching numérique entre bénévoles et bénéficiaires
- Utilisation accrue des outils numériques existants (p. ex. application Five up, conférences vidéo)
- Introduction d'éléments de ludification dans la gestion des bénévoles (p. ex. pour le feedback)
- Développement et réaménagement du site Internet dans le domaine du bénévolat
- Utilisation accrue des médias sociaux avec de nouveaux formats

## **2. Innovation produit et service**

**Nous encourageons le développement de nouvelles possibilités d'engagement pour les bénévoles et associons ces derniers de façon accrue au processus.<sup>40</sup> Dans ce cadre, nous développons également de nouvelles offres pour les bénéficiaires.**

**2.1 (Poursuite du) développement numérique des possibilités d'engagement:** nous examinons le développement numérique des possibilités d'engagement existantes et développons de nouvelles possibilités d'engagement numériques adaptées aux besoins des bénéficiaires.

**2.2 Articulation des possibilités d'engagement traditionnelles et numériques:** nous raccordons de façon pertinente les possibilités d'engagement traditionnelles (analogiques) et numériques.

**2.3 Encouragement de la flexibilité et de la diversité des engagements:** nous offrons aux bénévoles une flexibilité et une diversité accrues en termes de possibilités d'engagement.

### **Premières idées de mesures:**

- Projet pilote de production participative: développement de nouvelles possibilités d'engagement par les bénévoles et les bénéficiaires

---

<sup>40</sup> Voir Stratégie 2030 de la CRS, objectif 3.1

### 3. Collaboration

**Nous recherchons de façon proactive l'échange avec d'autres organisations et des entreprises<sup>41</sup>, afin de dégager des synergies et de mieux planifier encore l'engagement des bénévoles.**

- 3.1 Elargissement du réseau de partenaires:** nous développons judicieusement notre réseau dans les secteurs des œuvres d'entraide, de l'économie et de la science dans le but d'appuyer de façon ciblée la réalisation des objectifs des domaines d'action stratégiques 1 et 2.
- 3.2 Evaluation des coopérations existantes:** nous examinons les coopérations existantes et continuons de les développer de façon pertinente ou y mettons un terme.
- 3.3 Encouragement de l'engagement informel:** nous encourageons un engagement informel et horizontal et l'intégrons sans formalités dans nos processus organisationnels.

#### **Premières idées de mesures:**

– Collaboration avec des start-up qui disposent de la technologie et du savoir-faire nécessaires en matière de bénévolat

---

<sup>41</sup> Voir Stratégie 2030 de la CRS, objectifs 4.3 et 4.4

# Formation<sup>42</sup>

## Contexte

- La numérisation **est porteuse de formats, de méthodes et de modalités** d'apprentissage novateurs qui répondent aux **nouveaux besoins** des apprenant-e-s et sont autant d'atouts pour ces derniers. A l'ère du numérique, l'apprentissage auto-organisé (SOL), libéré des contraintes d'espace et de temps, et la tendance du bring your own device (BYOD) gagnent en importance.
- L'utilisation de données par des algorithmes et logiciels d'analyse permet de proposer des **offres de formation sur mesure** qui augmentent les chances de succès.
- La numérisation s'accompagne d'une redéfinition du **rôle de l'enseignant-e** et d'un recentrage sur ses aptitudes de coaching. Parallèlement, les attentes sont plus grandes vis-à-vis de l'enseignant-e en ce qui concerne ses **compétences** et son ouverture au recours aux nouvelles technologies pour appuyer des formes et des méthodes d'apprentissage individuel.
- Les avancées technologiques induites par la numérisation favorisent un **encadrement individuel des apprenant-e-s, affranchi des contraintes spatiales**, par exemple sous la forme de tandems linguistiques avec des bénévoles.
- Autre conséquence de la numérisation, l'apprentissage tout au long de la vie (acquisition de **compétences numériques**) est une dimension toujours plus importante dans la conception des offres de formation et la participation sociale – en particulier pour les groupes cibles vulnérables. D'autant plus que la dynamique sur le marché du travail exige beaucoup de souplesse au regard des compétences requises.
- Les possibilités offertes par le numérique favorisent l'**acquisition et l'échange auto-organisés de connaissances** à l'écart des structures institutionnelles.
- **Les coopérations entre établissements d'enseignement d'une part et start-up et entreprises de pointe d'autre part** permettent d'allier des compétences en matière de formation, de technologies et de méthodes innovantes.

<sup>42</sup> Pour une analyse détaillée, se référer aux documents de l'atelier et à la synthèse de l'enquête en ligne «Avenir numérique Formation».

## Défis

- Faible **visibilité** des offres de cours
- Manque d'**orientation marché** et client (**besoins** des participant-e-s)
- Manque de **diversité, de souplesse et de personnalisation** des offres de cours
- **Hétérogénéité** des participant-e-s en termes d'**affinité numérique**
- Manque d'**ouverture de la part des enseignant-e-s** aux solutions numériques et lacunes dans les **connaissances numériques**
- En partie, manque de **moyens financiers** pour la numérisation des offres de cours, p. ex. exploitation et développement d'applications et de contenus
- **Absence de conditions-cadres** applicables au développement numérique (locaux, équipement technique)
- Le SOL et le recours aux nouvelles technologies favorisent la **concurrence entre AC CR**.

## Chances

- Développement d'**offres de cours personnalisées, axées sur la pratique et les besoins** (notamment **modularisation des offres, offres combinant numérique et présentiel**)
- Développement des **compétences numériques** des enseignant-e-s à l'aide d'offres spécifiques
- Renforcement de l'**attractivité des offres de cours** du point de vue des enseignant-e-s
- **Harmonisation** des procédures (p. ex. procédure d'inscription en ligne), simplification de l'**administration**
- Renforcement de l'**importance de la formation** au sein des AC CR et de la **collaboration entre les AC CR et avec le Siège CRS**, création d'un **engagement commun**
- **Commercialisation conjointe** systématique **des offres**
- **Tendance au BYOD**: les participant-e-s fournissent leur matériel

## Domaines d'action, objectifs et mesures possibles<sup>43</sup>

### 1. Innovation produit et service

**Nous encourageons le recours à des solutions numériques dans le cadre des offres de cours lorsqu'elles sont porteuses d'une valeur ajoutée pour les participant-e-s et qu'elles répondent aux besoins de ces derniers. Nous associons les participant-e-s aux cours et les enseignant-e-s au développement des offres.**<sup>44</sup>

- 1.1 Création d'un portefeuille d'offres fondé sur un large éventail de formats:** nous constituons un portefeuille d'offres fondé sur un large éventail de formats d'apprentissage, de méthodes et de matériels complémentaires. De nouveaux concepts d'apprentissage, supports et contenus numériques sont développés et évalués en continu.

<sup>43</sup> Les domaines d'action et objectifs découlent des évolutions et des tendances, des défis et des chances, des points forts thématiques des mesures de l'atelier «Avenir numérique Formation» ainsi que de l'enquête complémentaire.

<sup>44</sup> Voir Stratégie 2030 de la CRS, objectif 2.1

- 1.2 Promotion du développement des compétences dans le domaine des TIC:** nous encourageons l'acquisition de compétences de base en TIC (technologies de l'information et de la communication, conformément à l'art. 13 de la loi fédérale sur la formation continue) et créons ainsi les conditions nécessaires à l'intégration sociale et à l'insertion professionnelle.
- 1.3 Promotion de l'apprentissage auto-organisé:** nous encourageons l'apprentissage auto-organisé (SOL), l'apprentissage individuel et des formes d'échange social, entre autres à l'aide de moyens numériques axés sur les besoins des participant-e-s aux cours.
- 1.4 Modularisation des contenus de formation:** nous favorisons la modularisation des contenus de formation en créant des modules CRS applicables à l'échelle nationale, axés sur les besoins des participant-e-s aux cours et permettant une commercialisation conjointe des offres auprès des groupes cibles spécifiques.<sup>45</sup>
- 1.5 Définition d'une orientation commune pour le développement du domaine de la formation:** nous arrêtons une orientation commune pour le développement du domaine de la formation, tout en permettant à la diversité de s'exprimer dans le cadre des conditions régionales.
- 1.6 Simplification et uniformisation des procédures:** nous promovons la simplification et l'uniformisation des procédures de coordination et d'administration des offres de cours et nous engageons en faveur du développement d'une infrastructure numérique pour le domaine de la formation à l'échelle nationale.
- 1.7 Mise à disposition de locaux adaptés:** nous favorisons l'accessibilité de nos offres de formation y compris en termes de locaux et mettons à disposition des espaces modernes, p. ex. dans le cadre de communautés de formation CRS régionales implantées sur des sites décentralisés.

### **Premières idées de mesures:**

- Début d'un projet de modularisation des soins, de la prise en charge, de l'économie domestique (horizon: 5 ans)
- Poursuite des projets de réédition du support didactique AS CRS et de création d'une plateforme didactique

---

<sup>45</sup> Voir Stratégie 2030 de la CRS, objectif 5.2



- Evaluation du nouveau concept d'apprentissage du cours de babysitting Croix-Rouge
- Mise en œuvre de l'inscription en ligne pour toutes les offres de cours
- Sondage auprès des participant-e-s aux cours sur leurs besoins et leurs attentes
- Développement et pilotage d'une plateforme didactique nationale
- Développement des offres de cours fondées sur l'apprentissage hybride (blended learning)
- Intégration de fonctionnalités linguistiques dans le script d'offres existantes

## 2. **Savoir-faire et culture**

**Nous renforçons la formation et le perfectionnement des équipes de formation en matière de compétences numériques. A cet effet, nous les associons à l'élaboration d'une offre axée sur leurs besoins et à la création d'espaces d'échange.**

- 2.1 Implication des formateurs/-trices, des power users et des bénévoles:** dans notre démarche de renforcement des compétences numériques des équipes de formation, nous nous associons à des formateurs/-trices, des collaboratrices et collaborateurs d'administrateurs (power users) et des bénévoles. La priorité est donnée à l'échange et l'expérimentation de façon à élargir le répertoire de formes et de méthodes d'apprentissage.
- 2.2 Développement d'une offre de formation et de perfectionnement à l'usage des enseignant-e-s:** sur la base de profils de compétences révisés, nous constituons, à l'usage des enseignant-e-s d'aujourd'hui et de demain, une offre de formation et de perfectionnement adaptée à différents niveaux de compétence numérique.
- 2.3 Prise en compte des questions et des craintes:** les besoins, les interrogations et les craintes exprimés par les équipes de formation en lien avec la numérisation sont au cœur de nos dispositifs de formation et de perfectionnement.
- 2.4 Participation à la définition du nouveau rôle des enseignant-e-s:** nous orientons activement le nouveau rôle des enseignant-e-s vers le conseil, le mentorat et l'accompagnement des participant-e-s aux cours.

### **Premières idées de mesures:**

- Exploitation des conclusions de l'enquête menée en avril 2020 auprès des formateurs/-trices, des participant-e-s aux cours et des responsables de formation
- Mise à la disposition des formateurs/-trices sur moodle d'offres pour développer ses compétences ou se former aux méthodes et outils numériques d'enseignement
- Désignation d'un mentor/encadrant numérique pour épauler les enseignant-e-s
- Ateliers sur le recours à des outils et des solutions numériques dans la structuration des cours
- Faire des enseignant-e-s doté-e-s de compétences numériques étendues des key users pour relayer les nouveaux outils numériques

## **3. Collaboration**

**Nous étendons notre collaboration avec des alliés stratégiques, en nous intéressant tant à des organisations opérant dans des domaines d'activité comparables qu'à des acteurs de la communauté scientifique et à des entreprises du secteur privé.** <sup>46</sup>

**3.1 Identification des organisations adaptées:** nous recensons les collaborations susceptibles de déboucher sur un partage mutuel des compétences et de faire avancer l'innovation au sein des offres de formation. Cela inclut également les partenariats en lien avec les équipements technologiques, domaine dans lequel nous épousons la tendance du BYOD et permettons aux personnes vulnérables de conserver leur équipement à l'issue du cours.

**3.2 Positionnement comme partenaire stratégique:** nous nous positionnons à l'externe comme un partenaire stratégique et, dans ce cadre, mettons davantage l'accent sur la numérisation.

### **Premières idées de mesures:**

- Recours à une sélection d'institutions (nouveaux partenariats potentiels) dans le cadre du remaniement des supports didactiques actuels
- Mise en place d'un suivi du marché et des parties prenantes
- Projet pilote avec une start-up de pointe dans le cadre d'une offre de cours concrète

---

<sup>46</sup> Voir Stratégie 2030 de la CRS, objectifs 4.3 et 4.4

# Coopération internationale<sup>47</sup>

## Contexte

- **Le nombre des acteurs opérant dans le domaine de la coopération internationale augmente.** L'influence du secteur privé est à la hausse, et l'on assiste à d'importants investissements dans les domaines de l'innovation, de la technologie et des solutions numériques – déconnectés du travail des œuvres d'entraide. **L'implication de start-up et d'autres acteurs externes** dans l'action humanitaire et la coopération internationale stimule le développement de l'innovation.
- Les données issues des **technologies de l'IdO et leur analyse** permettent aux organisations de prendre des décisions fondées sur les **mesures à engager et les ressources à allouer**, notamment dans le domaine de la prévention et de la gestion des crises.
- Les avancées technologiques favorisent de **nouvelles formes d'aide** dans les régions reculées ou sinistrées.
- Les dispositifs numériques tels que les téléphones portables ouvrent de **nouveaux accès aux groupes cibles vulnérables et aux personnels de santé** en contact avec eux.
- Le développement de solutions numériques doit tenir compte de **l'accès (limité) à Internet et au matériel informatique nécessaire** de la population et des organisations partenaires. **Les compétences numériques** jouent à cet égard également un rôle essentiel.
- **Le monitoring numérique** des projets et programmes recèle un potentiel important au regard de leur portée, de leur efficacité et des économies de coûts. Il peut aussi être utilisé en vue d'une meilleure appréciation de l'efficacité de l'affectation des dons.
- Les technologies numériques et les approches basées sur des données permettent **une simplification des processus administratifs ainsi qu'une coordination renforcée** – au sein de l'organisation mais aussi au-delà, aux niveaux national et international.
- En vue de tirer le meilleur parti possible des opportunités, la numérisation exige un **changement dans les attitudes** et une **évolution culturelle** au sein des organisations.

<sup>47</sup> Pour une analyse détaillée, se référer aux documents de l'atelier et à la synthèse de l'enquête en ligne «Avenir numérique Coopération internationale».

Défis	Chances
<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Disposition au changement</b> insuffisante au sein de l'organisation</li> <li>– <b>Volonté</b> commune insuffisante de s'engager sur la voie de la numérisation</li> <li>– Insuffisance des <b>compétences numériques</b> (CRS et organisations partenaires) dans le contexte de la numérisation</li> <li>– Fragmentation de l'<b>infrastructure système et des outils</b></li> <li>– <b>Ressources financières limitées</b> pour le développement (numérique) (<b>CRS et organisations partenaires</b>)</li> <li>– <b>Sécurité des données, qualité des données, compétences</b> de gestion des données</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Gain d'efficience</b> grâce au recours à des solutions numériques (p. ex. processus, administration, coordination)</li> <li>– <b>Transparence</b> accrue grâce aux processus numériques</li> <li>– Renforcement des <b>échanges et de la collaboration</b> avec les organisations partenaires et les partenaires externes</li> <li>– <b>Collecte et analyse</b> numérique des données, exploitation de grandes quantités de données (<b>big data</b>), p. ex. dans la gestion de catastrophes</li> <li>– <b>Travail affranchi des contraintes de lieu, coordonné et plus durable</b></li> </ul>

## Domaines d'action, objectifs et mesures possibles<sup>48</sup>

### 1. Collaboration

**Nous exploitons les possibilités offertes par le numérique pour renforcer la collaboration et l'échange avec des organisations partenaires et des partenaires externes ainsi qu'au sein de la FICR.**<sup>49</sup>

**1.1 Renforcement du transfert de savoirs et de données:** nous renforçons à l'aide des solutions numériques le transfert de connaissances et l'échange de données au sein de la FICR afin d'exploiter pleinement les synergies existantes et de favoriser l'échange aux niveaux local, national et international.<sup>50</sup>

**1.2 Collaboration numérique et affranchie des contraintes géographiques:** nous favorisons, grâce aux possibilités numériques, une collaboration coordonnée et exempte de contraintes géographiques avec les organisations partenaires et avec les autres Sociétés nationales, contribuant ainsi à nous affranchir des distances et à développer la confiance.

<sup>48</sup> Les domaines d'action et objectifs découlent des évolutions et des tendances, des défis et des chances, des points forts thématiques des mesures de l'atelier «Avenir numérique Coopération internationale» ainsi que de l'enquête complémentaire.  
<sup>49</sup> Voir Stratégie 2030 de la 2030, orientation 4  
<sup>50</sup> Voir Stratégie 2030 de la CRS, objectif 4.2

**1.3 Positionnement en tant que partenaire fort:** nous nous positionnons en tant que partenaire fort de l'ère du numérique et améliorons notre visibilité ainsi que celle de nos organisations partenaires dans le contexte de la coopération internationale afin de développer la confiance et la propension au don.<sup>51</sup>

## 2. Processus

**Nous continuons de promouvoir la numérisation et l'automatisation des processus et des activités administratives dans le domaine de la coopération internationale et renforçons ainsi l'efficacité et l'efficacité de notre travail.**

**2.1 Harmonisation et coordination des données:** nous examinons et étendons notre gestion des données et lançons un processus d'harmonisation et de coordination de ces dernières en vue de préparer le terrain à une automatisation, mais aussi de soutenir de façon pertinente les collaboratrices et collaborateurs dans leur travail.

**2.2 Promotion du monitoring numérique:** nous optimisons l'efficacité et l'efficacité de notre monitoring de projets et de programmes à travers le recours à une solution numérique adaptée et favorisons ainsi la collecte et l'évaluation numériques de données. Dans ce contexte, nous mettons en place des structures adaptées à des fins de sauvegarde de volumes importants de données.

**2.3 Renforcement de la transparence:** à travers la numérisation des processus, nous rendons nos activités plus transparentes et plus compréhensibles à l'interne comme vis-à-vis des parties prenantes externes.

### Premières idées de mesures:

- Examen de la mise en place d'un système d'administration des données de monitoring
- Examen de l'acquisition d'une licence valable pour toute la CRS pour l'utilisation de systèmes d'information géographique (SIG) (optimisation et simplification du monitoring de projets)
- Projet pilote avec des organisations partenaires pour étudier la plus-value des SIG

---

<sup>51</sup> Voir Stratégie 2030 de la 2030, orientation 4, objectif 5.2

### 3. Infrastructure numérique

**Nous examinons le développement d'une infrastructure numérique commune CRS en vue des activités et des exigences spécifiques de la coopération internationale. Sont impliquées tant les organisations partenaires que d'autres Sociétés nationales, de manière à aboutir à des solutions compatibles aux niveaux national et international.**

- 3.1 Qualité et sécurité des données:** nous tenons compte, dans nos choix d'outils et de systèmes adaptés, de l'impératif de sécurité et des exigences en termes de qualité des données.
- 3.2 Promotion de la compétence numérique:** nous favorisons l'acquisition de compétences dans le domaine des technologies numériques ainsi que de l'analyse des données, tant à l'interne qu'au sein des organisations partenaires et des délégations.
- 3.3 Prise en compte des conditions locales:** nous prenons toujours en compte les conditions-cadres dans l'environnement de nos organisations partenaires et développons si nécessaire des solutions locales au niveau de l'infrastructure numérique ainsi que de l'utilisation concrète des supports technologiques.

# Glossaire/abréviations

Terme	Définition
Apprentissage hybride	Modèle d'apprentissage combinant des séquences de formation numériques (p. ex. via Internet) et un enseignement traditionnel.
Association CRS	Regroupe les organisations membres ainsi que les organes statutaires et le Siège.
Bénévolat	Le bénévolat est exercé conformément aux Principes fondamentaux de la Croix-Rouge par des personnes qui s'engagent à titre volontaire et désintéressé. L'aspiration à un monde plus solidaire et la volonté de prévenir et d'atténuer la souffrance humaine sont au cœur de leur action. La CRS distingue principalement deux formes de bénévolat, selon qu'il se rapporte à des personnes s'investissant régulièrement ou occasionnellement à titre gratuit ou à des personnes investies d'une charge honorifique.
Big data	Grandes quantités de données provenant en particulier de secteurs tels qu'Internet et la téléphonie mobile, la finance, l'énergie, la santé et les transports, mais aussi de sources telles qu'agents intelligents, médias sociaux, cartes de crédit et de fidélité, dispositifs d'assistance, caméras de surveillance ainsi qu'avions et véhicules. Elles sont sauvegardées, traitées et exploitées à l'aide de solutions spéciales.
Bring your own device (BYOD)	Intégration de terminaux mobiles personnels tels qu'ordinateurs portables, tablettes ou smartphones dans les réseaux d'entreprises ou d'écoles, d'universités, de bibliothèques et d'autres institutions.
Catastrophe	Sinistre ou accident grave d'origine naturelle ou anthropique, qui survient soudainement et qui est source de dommages, pannes ou dangers d'une telle ampleur que les moyens humains et matériels de la collectivité affectée ne suffisent pas et qu'une aide extérieure est nécessaire.

Chaîne de sauvetage	La chaîne de sauvetage désigne une succession de prestations d'aide déployées pour sauver des vies. Elle englobe tous les aspects, depuis la planification et la mise à disposition des ressources jusqu'à la prévention et aux premiers secours, à l'alarme, au transport, à l'hospitalisation et à la rééducation des patientes et des patients.
Communautés de soutien	Communautés pratiquant l'entraide.
Crise	Evolution défavorable d'une situation à l'issue incertaine qui exige des décisions cruciales et une implication particulière de la part des décisionnaires afin d'amener un changement positif. Une crise est généralement marquée par un caractère d'urgence, un sentiment de menace et/ou d'insécurité ainsi que par un certain flou en termes d'information.
Croix-Rouge suisse	Ensemble des organisations de la CRS, organes, secrétariats, sièges, membres, bénévoles ainsi que collaboratrices et collaborateurs.
Crowd intelligence	L'interaction de nombreuses personnes au sein d'une foule (crowd) permet d'additionner les savoirs individuels et, souvent, de faire émerger des nouveautés.
Expérience utilisateur	Qualité de l'interaction telle que vécue et ressentie par un-e utilisateur/-trice, notamment dans le domaine des médias numériques.
Groupe cible	Toutes les personnes et communautés que nous souhaitons atteindre à travers nos offres, prestations et activités.
Innovation	Processus permettant de renouveler un domaine, un produit ou une prestation par l'application de nouveaux procédés, l'introduction de nouvelles techniques ou l'adoption de nouvelles idées.



Intégration	Promotion et soutien de l'égalité des chances de toutes les personnes vivant en Suisse en matière d'accès aux biens et processus de la société (travail, logement, formation, santé, réseaux sociaux, information, langue, prestations, politique, etc.)
Jeunesse	Enfants, adolescents et jeunes adultes de moins de 30 ans.
Ludification	Transposition d'éléments et de processus typiques de l'univers du jeu dans d'autres environnements dans le but de faire évoluer les comportements et de renforcer la motivation des utilisateurs/-trices.
Migration	Déplacement pour une durée variable d'individus ou de groupes de population, à l'intérieur des frontières de leur pays ou au-delà, en raison de facteurs démographiques, économiques, (militaro)-politiques, sociaux, historiques ou d'un conflit armé.
Numérisation / transformation numérique	Passage des valeurs analogiques aux formats numériques. La transformation (ou transition) numérique qui l'accompagne désigne les bouleversements durables et toujours plus rapides de la société et de l'économie en lien avec le développement des technologies et des informations numériques.
Organisations de la Croix-Rouge suisse	Regroupent les 24 associations cantonales de la Croix-Rouge, les quatre organisations de sauvetage de la Croix-Rouge ainsi que les deux institutions de la Croix-Rouge.
Parcours utilisateur	Le parcours utilisateur définit concrètement l'ensemble des points de contact d'une personne avec une organisation ou une prestation et/ou le «voyage» d'une personne sur une plateforme ou sur des médias numériques.
Power user	Dans les technologies de l'information et de la communication, utilisateur/-trice disposant de connaissances et de capacités spécifiques et/ou faisant un usage particulièrement intensif des systèmes.

Prévention	Mesures ciblées prises pour éviter ou rendre moins probable un problème, un risque ou une évolution indésirable ou en limiter l'impact pour des individus ou des communautés.
Production participative (crowdsourcing)	Externalisation de tâches ou de projets d'une entreprise à une partie des internautes.
Santé	Recouvre des aspects physiques, psychiques et sociaux qui s'influencent réciproquement dans un équilibre dynamique entre ressources et contraintes. La santé se concrétise dans l'état objectif et subjectif d'une personne qui lui permet d'assumer de manière autonome le rôle qui est le sien dans l'environnement social.
Utilisabilité	Facilité d'utilisation ou convivialité d'un système technique.



**Croix -Rouge suisse**

Rainmattstrasse 10

CH-3001 Berne

Tél. 058 400 41 11

[www.redcross.ch](http://www.redcross.ch)

**Croix-Rouge suisse**

