

# Volunteering and ICTs

## “Establishing the framework for action”

World Summit on the Information Society (WSIS)  
Volunteer Family, Phase I Report

# *Volontariat et TIC*

## *« Construire le cadre pour agir »*

*Famille des Volontaires  
du Sommet Mondial sur la Société de l'Information (SMSI),  
Rapport de la phase I*

Genève, Suisse, 2003



# WSIS Volunteer Family Phase I Report

*Famille des Volontaires du SMSI  
Rapport de la phase I*

## CONTENTS

Table of Contents	3
Introduction	5
Background	13
The Volunteer Family	15
Volunteerism and ICTs: case studies from around the world	21
Volunteering Action Plan 2003-2005	31
Message of Dakar	33
Language on Volunteering in Official WSIS Documents	35
Recommendations	37
Organization	39

## TABLE DES MATIÈRES

<i>Table des matières</i>	<i>3</i>
<i>Introduction</i>	<i>5</i>
<i>Contexte</i>	<i>13</i>
<i>La Famille des Volontaires</i>	<i>15</i>
<i>Volontariat et TIC : études de cas du monde entier</i>	<i>21</i>
<i>Plan d'action sur le volontariat 2003-2005</i>	<i>31</i>
<i>Message de Dakar</i>	<i>33</i>
<i>Langage lié au volontariat dans les documents officiels du SMSI</i>	<i>35</i>
<i>Recommandations</i>	<i>37</i>
<i>Organisation</i>	<i>39</i>

Copyright © April 2004  
International Conference Volunteers (ICVolunteers)  
Printed in Switzerland

Editor: Viola Krebs, ICVolunteers  
Translators: Louma Atallah, René Delétröz, ICVolunteers  
Report Design: Randy Schmieder, MCART

## INTRODUCTION

Volunteering is one of the clearest expressions of solidarity in action. It is a global fact of life, a mass social phenomenon involving hundreds of millions of people around the world who offer their time, skills and knowledge for the well being of their neighbors, community or society at large. Ten million people volunteered in 2000 to vaccinate 550 million children as part of the Global Polio Eradication Initiative. The total value of this support was estimated at ten billion US dollars. A study from ATD Fourth World reports that in countries where empirical studies exist, the contribution of volunteering is estimated to be between 8 and 14% of the world's Gross Domestic Product (GDP).

The Information Society is no exception. This new society of the 21<sup>st</sup> century is being shaped through a fundamental transformation of the world after the agrarian and industrial societies that marked the past centuries. The Information Society is a society in which the creation, distribution, and manipulation of information has become the most significant economic and cultural activity. Its tools are computers and telecommunications.

It should not be forgotten that the development of some of the key elements of the Information Society is to a great extent a product of volunteer effort. Well-known examples include Internet protocols, open source software and the World Wide Web itself.

Many of the concepts presented in this report have been developed through joint efforts by the WSIS Volunteer Family and the United Nations Volunteers Programme (UNV). Some of them have been previously presented at various times during the WSIS process. We encourage the reader to see the CD ROM version of this report for complete presentations, statements, and other important texts.

*Les concepts présentés dans ce rapport ont été développés grâce à un travail conjoint de la Famille des Volontaires du SMSI et du programme des Volontaires des Nations Unies. Certains d'entre eux ont été présentés à différents moments du processus du SMSI. Nous vous encourageons à lire la version CD-ROM de ce rapport où vous pourrez trouver les présentations complètes, les messages et d'autres documents importants.*

## INTRODUCTION

*Le volontariat est une des expressions les plus claires de l'action solidaire. Il s'agit d'une réalité commune au monde entier, un phénomène social de masse qui implique des centaines de millions de personnes de toute la planète qui offrent de leur temps, de leurs compétences et de leur connaissances pour le bien-être de leurs voisins, de leur communauté ou de la société dans son ensemble. Dix millions de personnes se sont portées volontaires en l'an 2000 pour procéder à la vaccination de 550 millions d'enfants, dans le cadre de l'Initiative mondiale pour l'éradication de la polio ; on a estimé la valeur totale de cette aide à dix milliards de dollars. Une étude réalisée par ATD Quart Monde révèle que dans les pays où existent des études empiriques, la contribution des volontaires et des bénévoles à l'économie mondiale est estimée à 8 à 14 % du PIB.*

*La société de l'information ne fait pas exception. Cette nouvelle société du XXI<sup>e</sup> siècle se bâtit sur la transformation fondamentale qu'a subie le monde depuis la société agraire et la société industrielle qui ont marqué les derniers siècles. Dans la société de l'information, la création, la distribution, la manipulation de l'information sont devenues les activités économiques et culturelles les plus importantes ; les outils qu'on y utilise sont les ordinateurs et les moyens de télécommunications, plutôt que les charrues et les machines.*

*Il est important de garder à l'esprit que de nombreux éléments de base de la société de l'information ont été créés grâce au volontariat, notamment le développement des logiciels libres, des protocoles d'Internet et du Web lui-même.*

*Cependant, tout le monde sur cette planète n'a pas le privilège — ou parfois aussi l'obligation — d'utiliser ces nouveaux outils. Le « fossé numérique » exclut des millions de personnes de l'accès et de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC). On estime aujourd'hui que 91 % des utilisateurs de TIC sont concentrés dans 19 % des pays du globe. Ce fossé sépare non seulement le Nord du Sud mais aussi les zones rurales*



Photo: Viola Krebs ((C)Volunteers)

Volunteers offer their time and knowledge out of their free will and without financial compensation, for the benefit of communities or society at large.



«Les TIC menacent de marginaliser dangereusement tous ceux qui n'en auront pas saisi les enjeux.»

Mamadou Diop  
Decroix, Ministre  
sénégalais de  
l'Information et de la  
Coopération Pan-  
africaine dans les TIC

Yet, not everybody on our planet has the privilege — and sometimes also the burden — to use these new tools. The so-called “Digital Divide” excludes millions of people from the access and use of Information and Communication Technologies (ICTs). Today, an estimated 91% of ICT users are based in 19% of countries. This divide not only separates the North from the South, but also rural from urban areas, and marginalizes the elderly, people with disabilities.

The digital divide is most apparent in Africa, which is still at a very early stage in the development of ICTs compared to other regions of the world. Indeed, it makes little sense to talk about computer networks in areas where electricity is not yet available. Of the approximately 816 million people living in Africa, it is estimated that only:

- 1 in 4 has a radio
- 1 in 13 has a television
- 1 in 35 has a mobile phone
- 1 in 40 has a fixed line
- 1 in 130 has a personal computer
- 1 in 160 uses the Internet

Volunteers are helping to reduce the digital divide, both within and between countries, through human capacity building, literacy programs and adapted software development. Volunteers train people and help them apply specific ICTs to their particular development needs. They raise awareness about the possibilities of these technologies, for example by providing outreach to local users in community telecenters. Furthermore, they facilitate the production of local content enhancing cultural and linguistic diversity of ICTs.

Volunteers and the volunteer sector around the world today are making use of ICTs for the purpose of information sharing, networking, promotion, data management, volunteer management

*des zones urbaines et marginalise les personnes âgées, les personnes souffrant d'un handicap, etc.*

*Ce fossé est particulièrement marqué en Afrique où le développement des TIC en est encore à ses débuts si on le compare à d'autres régions du monde. En effet, il est difficile de parler de réseaux dans des régions qui n'ont même pas encore l'électricité. Parmi les 816 millions d'Africains recensés en 2001, on estime que :*

- 1 sur 4 possède une radio.
- 1 sur 13 possède une télévision.
- 1 sur 35 possède un téléphone portable.
- 1 sur 40 possède un téléphone fixe.
- 1 sur 130 possède un ordinateur.
- 1 sur 160 utilise l'Internet.

*Les volontaires et les bénévoles contribuent à réduire le fossé numérique, qui existe tant à l'intérieur d'un même pays et qu'entre pays différents, grâce au développement de compétences humaines, à des programmes d'alphabétisation et au développement de logiciels. Ils forment les gens et leur apprennent à utiliser des TIC adaptées à leurs propres besoins de développement, ils aident à comprendre les possibilités qu'offrent ces technologies, par exemple, lorsqu'elles sont mises à la disposition des usagers dans des télécentres communautaires. De plus, ils encouragent la production de contenu local, ce qui augmente la diversité culturelle et linguistique des TIC.*

*Les volontaires et le secteur du volontariat dans le monde entier utilisent aujourd'hui les TIC pour partager l'information, travailler en réseau, faire de la promotion, gérer des données et des volontaires et collecter des fonds. Le travail en réseau rendu possible par les TIC a été un élément clé dans le succès exceptionnel de l'Année Internationale des Volontaires en 2001. Cependant, le secteur du volontariat peut encore faire une utilisation plus judicieuse et plus efficace des TIC.*

and fundraising. Electronic networking was a key factor in the outstanding success of the International Year of Volunteers 2001. Yet, the volunteer sector can still improve its wise and efficient use of technology.

One such application, for example, is Online Volunteering (also referred to as e-volunteering or virtual volunteering), a new way to collaborate through the Internet, with a different continent or in one's own city. In this sense, ICTs are opening up attractive new opportunities for involvement, especially for young people. The availability of technology can thus result in a significant increase in the number of people who are able to contribute their time, skills and knowledge to development, including people living in other parts of the world, homebound individuals and people with disabilities.

It has already been acknowledged by the UN and governments around the world that the Millennium Development Goals (MDGs) will not be achieved without massive involvement of the world's citizens as volunteers. One of the stated goals of the World Summit on the Information Society (WSIS) –Geneva December 2003, Tunis November 2005– is to devise ways in which ICT can be applied to help reach these goals. Strengthening the connection between Volunteering and ICT will constitute an important step towards the attainment of those goals.

Volunteering therefore needs to be recognized and promoted as a social capital that can become the principal guide to a new way of attaining economic development, based on mutual respect and exchange.

General Assembly resolution A/57/L.8, after the International Year of Volunteers 2001, recognized the contribution of volunteering to economic and social development, and urged governments to support and invest in volunteer action. The WSIS is a further opportunity to put ICT-related volunteer action on the development map. This requires alliances and partnerships with governments, the private sector, academia and civil society.

As one of the main outcomes of the work achieved by the Volunteer Family, the Volunteer Action Plan presented to Governments in December 2003, is designed to: (1) strengthen the contributions of Volunteering to the progress of the Information Society, and (2) improve the way in which volunteers and volunteer organizations make use of these technologies.

For volunteers and volunteer organizations there is a need to work at all levels of action, described by Kumi Naidoo of CIVICUS (World Alliance for Citizen Participation) as the macro-level (governance), the mezzo-level (policy), the micro-level (operational). It is important to recognize that volunteerism goes well beyond the common stereo-

*Le volontariat en ligne (e-volontariat ou volontariat virtuel) est une de ces utilisations. Il s'agit d'une nouvelle façon de participer à une action : elle se fait par le biais d'Internet, soit de continent à continent, où à l'intérieur d'une même ville. Les TIC offrent ainsi des occasions attrayantes de s'impliquer, surtout pour les jeunes. Le recours à ces technologies entraînerait ainsi une augmentation du nombre de volontaires pouvant mettre leur temps, leurs compétences et leur savoir-faire au service du développement, notamment les personnes vivant sur d'autres continents, celles confinées à leur domicile et les personnes handicapées.*

*Les Nations Unies et les gouvernements du monde entier ont déjà reconnu que les Objectifs de Développement pour le Millénaire ne pouvaient être atteints sans une mobilisation et un engagement massifs des citoyens en tant que volontaires. Un des buts mis en avant durant le Sommet Mondial sur la Société de l'Information (SMSI) (Genève, décembre 2003 et Tunis, novembre 2005) est d'utiliser les TIC pour atteindre les objectifs du millénaire. Si nous renforçons le lien entre le volontariat et les TIC, nous augmenterons considérablement nos chances de les atteindre.*

*Ainsi, il est nécessaire de reconnaître et de promouvoir le volontariat comme un capital social qui pourraient devenir la base d'une nouvelle façon contribuer au développement économique reposant sur le respect mutuel et l'échange.*

*La résolution de l'Assemblée générale A/57/L.8 adoptée après l'Année Internationale des Volontaires 2001 a reconnu l'importance de la contribution des volontaires au développement économique et social et a insisté pour que les gouvernements appuient l'action volontaire et investissent dans le domaine. Le SMSI est une occasion supplémentaire d'inclure le volontariat lié aux TIC dans les initiatives de développement. Dans ce dernier cas, il sera nécessaire d'établir des alliances et des partenariats entre les gouvernements, le secteur privé, le milieu universitaire et la société civile.*

*Le Plan d'action pour le volontariat est un des résultats principaux du travail accompli par la Famille des Volontaires. Présenté aux gouvernements en décembre 2003, il a deux objectifs : (1) renforcer l'apport des volontaires à la construction de la société de l'information et (2) améliorer la façon dont les volontaires et les organisations de volontariat utilisent les nouvelles technologies.*

*Pour les volontaires et les organisations de volontaires, il est nécessaire de travailler à tous les niveaux de l'action ; ce que Kumi Naidoo de CIVICUS (World Alliance for Citizen Participation) appelle le macro-niveau (gouvernance), le mezzo-niveau (politique) et le micro-niveau (opérationnel). De plus, il est important de reconnaître que le volontariat et le bénévolat sont des activités qui vont bien*

Netcorps (Cyberjeunes), a program of Canada World Youth, allows young Canadians to experience volunteer work in Africa, Latin America or Eastern Europe. Each year, Netcorps sends more than 250 volunteers around the world to help with web and database development and training.



Photo: Paola Cassola

Photo: Viola Krebs ((C)Volunteers)

types of cookie baking. Volunteerism includes social activists, open software programmers, and others making very real impacts on social, political and economic levels.

In the context of the WSIS, we often refer to the "Information Society". However, if nothing else, the efforts of the Volunteer Family in the first phase of the WSIS have underscored the tremendous diversity and broad-reaching aspects of information and communication technologies. They have the power not only to affect us globally, but to touch us locally. Volunteers are a key resource and driving factor in ensuring that ICTs are used effectively and sensibly in each of our societies. They are agents of solidarity all over the world, in the South and in the North, embodying values of mutual help and exchange, working for a fairer and more inclusive Information Society.

## ORGANIZATION OF THIS REPORT

For the WSIS Volunteer Family, the Summit preparation has been an opportunity to unite forces and examine the role of volunteers in the Information Society. This Report aims to distil the main conclusions of the work accomplished by the WSIS Volunteer Family. The summaries of the various sessions have to a great extent been written by volunteers.

Beginning with the Introduction, presenting key issues related to volunteerism and ICTs, the Report then proceeds with a discussion of the key concepts and activities of the WSIS Volunteer Family in the Background. The WSIS Volunteering Action Plan 2003-2005, providing a roadmap for future work of volunteers in the information era, is followed by the Message of Dakar, a common statement made by the participants of the International Symposium on Volunteerism and the Development of Human Capacity in the Information Society (ISV 2003). The last two sections contain detailed information about the Organization, as well as Summaries of the various meetings. Original presentations, videos and photographs are available on the CD-ROM version of the Report.

We would like to thank all the staff and volunteers who have contributed many hours to the success of the activities of the Volunteer Family, especially Louma Atallah, Charlotte Biedermann, Astrid Coche, René Delétröz, Victor Gabriel, Topias Issakainen, Kathy Monnier, Allan Nguyen, Randy Schmieder and Florence Utard.

Special thanks also to Alain Clerc, Louise Lasonde and Liliane Ursache of the WSIS Civil Society Division; H.E. Adama Samassekou, H.E. Guy-Olivier Segond, and H.E. Daniel Stauffacher and Alain Modoux of the WSIS Executive Secretariat; Amadou Top of OSIRIS; Dominique Hausser; Gail Hurley of the European Volunteer Centre; Manuel Acevedo of UNVolunteers; Renata Bloem of

*au-delà du stéréotype de la vente de gâteaux et qu'elles sont menées également par des militants sociaux, des programmeurs de logiciels libres, et d'autres les actions de qui ont un réel impact social, politique et social.*

*Dans le cadre du SMSI, il est souvent fait référence à la « société de l'information ». Cependant, pendant cette première phase du sommet, les efforts de la Famille des Volontaires ont au moins permis de souligner la grande diversité et la portée des technologies de l'information et de la communication. En effet, ces dernières ont un effet non seulement mondial mais aussi local. Il est nécessaire de s'assurer que les TIC sont utilisées de façon efficace et raisonnable dans chacune de nos sociétés et les volontaires et les bénévoles sont ressource essentielle dans cette entreprise. Ils constituent des agents de solidarité dans le monde entier, aussi bien dans le Sud que dans le Nord, qui défendent les valeurs d'entraide et d'échange et qui travaillent pour une société de l'information plus juste et plus inclusive.*

## ORGANISATION DE CE RAPPORT

*Pour la Famille des Volontaires du SMSI, la période de préparation du Sommet a permis de réunir des forces et de définir le rôle des volontaires et des bénévoles dans la société de l'information. Ce rapport vise à présenter les principales conclusions relatives aux accomplissements de la Famille des Volontaires du SMSI. Les comptes rendus des différentes sessions ont en grande partie été rédigés par des rapporteurs volontaires.*

*Dans l'introduction, nous exposons les idées principales liées au volontariat et aux TIC. Suivent, dans contexte, les concepts clés et les activités de la Famille des Volontaires du SMSI. Le Plan d'action sur le volontariat 2003-2005 qui propose un plan de travail pour les volontaires dans l'ère de l'information est suivi par le Message de Dakar, une déclaration commune des participants au Symposium International sur le Volontariat et le Développement de Compétences Humaines dans la Société de l'Information (SIV 2003). Les deux dernières parties contiennent des informations détaillées concernant l'organisation des différentes activités ainsi que des références. Les comptes rendus des différentes sessions, les présentations originales, les vidéos et les photos se trouvent dans la version CD-ROM de ce rapport.*

*Nous tenons à remercier tout le personnel et les volontaires qui ont consacré de nombreuses heures de leur temps pour assurer le succès des activités de la Famille des Volontaires, notamment Louma Atallah, Charlotte Biedermann, Astrid Coche, René Delétröz, Victor Gabriel, Topias Issakainen, Kathy Monnier, Allan Nguyen, Randy Schmieder et Florence Utard.*

*Nous remercions tout spécialement remercier Alain Clerc, Louise Lasonde et Liliane Ursache de la*

### PEOPLE POWER

At the end, it is important to keep in mind that technology alone will not solve all your problems. This is why we should never forget people in the equation.



Photo: Mamadou Konaté



CONGO; Henri Valot, Merault Ahouangansi and their colleagues of UNVolunteers Mali; Liz Burns and Anthony Carlisle of IAVE and Silvano de Gennaro of CERN for their support, a critical factor of the Volunteer Family's achievements at the Summit.

We are equally grateful for the support of many individuals who provided invaluable assistance and advice on specific aspects of the WSIS process. For the full list of all persons who contributed to these activities, please see page 39.

These efforts were made possible thanks to the generous support of the Organisation Internationale de la Francophonie, the govern-



Photo: Viola Krebs (CVolunteers)

ments of Canada, Senegal, Switzerland and Taiwan (Province de Chine), the ICT4D Platform, the Banque Lombard Odier Darier Hentsch, MCART Association, CERN, NOROIS, the Commission Nationale de la Francophonie du Sénégal, European Volunteer Centre (CEV) and Morris-Chapman Brussels.

This Report is dedicated to Sharon Capeling-Alakija, former UNVolunteers Executive Coordinator, who passed away only a few weeks before the December 2003 Summit. It is our hope that the Report will be a useful tool to further foster Sharon's vision of an inclusive and culturally sensitive information society, one that takes into consideration the human side of communications. As Sharon pointed out at the International Symposium on Volunteering (Geneva, 2001), "During the first UN year powered by the Internet, more than 19,000 volunteer organizations and individuals have registered on the IYV web site. This represents a huge active constituency to shore up and advance the volunteer spirit all over the world." She also pointed out that 2001 was just the beginning. We hope to continue her vision.

To build an inclusive information society, we believe it is important to build even stronger part-

*Division de la société civile du SMSI, S.E. Adama Samassekou, S.E. Guy-Olivier Segond et S.E. Daniel Stauffacher et Alain Modoux du Secrétariat exécutif du SMSI ; Amadou Top d'OSIRIS ; Dominique Hausser ; Gail Hurley du Centre Européen du Volontariat ; Manuel Acevedo du programme des Volontaires des Nations Unies (VNU) ; Renata Bloem de CONGO ; Henri Valot, Merault Ahouangansi et leurs collègues des VNU au Mali ; Liz Burns et Anthony Carlisle d'IAVE ; et Silvano de Gennaro du CERN pour leur appui essentiel à la Famille des Volontaires au cours des différentes étapes du Sommet.*

*Nous sommes également reconnaissants envers les nombreuses personnes qui nous ont fourni une aide inestimable et qui nous ont conseillé sur des éléments spécifiques du processus du SMSI. La liste complète de toutes ces personnes figure en page 39.*

*Ces efforts ont été possibles grâce au généreux soutien financier des organisations suivantes : l'Organisation Intergouvernementale de la Francophonie, l'Institut Francophone des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Formation (INTIF), les gouvernements du Canada, du Sénégal, de Taiwan (Province de Chine) et de la Suisse, la plate-forme ICT4D, la*

*Banque Lombard Odier Darier Hentsch, MCART, le CERN, NOROIS, la Commission Nationale de la Francophonie du Sénégal, le Centre Européen du Volontariat (CEV) et Morris-Chapman Brussels.*

*Ce rapport est dédié à Sharon Capeling-Alakija, ancienne coordinatrice exécutive du programme des Volontaires des Nations Unies, décédée seulement quelques semaines avant le Sommet de décembre 2003. Nous espérons que ce rapport servira l'image que Sharon avait de la société de l'information, c'est-à-dire une société inclusive et ouverte à la culture qui prend en considération l'aspect humain de la communication. Comme elle l'a fait remarquer au Symposium International sur le Volontariat (Genève 2001) « L'Année Internationale des Volontaires (AIV 2001) a été la première année internationale des Nations Unies au cours de laquelle Internet a joué un rôle essentiel : plus de 19 000 organisations de volontariat et volontaires se sont inscrits sur le site Internet de l'AIV 2001, ce qui représente un nombre énorme d'organisations et de personnes pour promouvoir l'esprit du volontariat dans le monde. »*

*Pour bâtir une société de l'information inclusive, nous croyons qu'il est important de construire des partenariats encore plus solides entre les gouverne-*

According to IDATE, the world's mobile user base grew by over 17% in a year to reach a total 1,354 million subscribers in 2003. More than a quarter of the year's new subscribers were located in China, which continues to report 4 to 5 million new users a month. Overall, it was developing countries that accounted for three quarters of the increase.

Source: ITU

nerships between governments, civil society and the private sector. Further, it is essential to move away from old stereotypes of top-down North-South cooperation. Instead, we should try to learn from each other in a multilateral manner, built on respect and inclusion, strengthening all actors of the international arena.

It is my belief that this is ultimately the only possible way to move from an information society to a knowledge society. I am convinced that volunteers will continue to play a growing role as a catalyst for inclusion, empowerment and sustainable development in the rapidly globalizing world in which we live.

Viola Krebs

Focal Point of WSIS Volunteer Family



Photo: Steve Szoradi

Le matériel informatique est souvent trop cher pour les organisations de volontariat. Pour répondre à ce problème, la Fondation pour la Solidarité et le Volontariat de la Communauté Valencienne a établi un partenariat avec Microsoft et Jump qui lui ont fait d'importants dons (logiciels, ordinateurs et matériel divers).

*ments, la société civile et le secteur privé. De plus, il est essentiel de ne pas tomber dans les vieux stéréotypes d'une coopération qui se ferait de haut en bas, entre le Nord et le Sud. En effet, nous devrions plutôt apprendre les uns des autres, d'une façon multilatérale, en se respectant et en s'ouvrant les uns aux autres, de façon à ce que tous les acteurs de la scène internationale en ressortent plus forts.*

*Je crois que ceci est le seul moyen de passer d'une société de l'information à une société du savoir. J'espère que, dans une société toujours plus mondialisée, les volontaires pourront continuer à jouer un rôle de catalyseur en matière d'inclusion, de valorisation de chacun et de développement durable.*

Viola Krebs

Point de contact de la Famille des Volontaires du SMSI



Photo: Paola Cassola

« Chacun devrait avoir les compétences nécessaires pour tirer pleinement parti de la société de l'information. Le bénévolat [...] est très utile lorsqu'il s'agit de renforcer les capacités humaines pour utiliser les outils TIC de façon productive et construire une société de l'information plus inclusive. »

Plan d'action du SMSI

The recently concluded first phase of the World Summit on the Information Society has been a 'modest breakthrough' for the volunteer movement. A breakthrough because for the first time in major UN Summits, Volunteering has been on the agenda and discussions from its earliest stages, and there is text on Volunteering in the official final documents. A modest one because we have realized that there is much more to do in order to convey a generalized understanding of the proper role of Volunteering in bringing about more fair and inclusive information societies –and this including among civil society organizations.

ICT Volunteering may be defined as the range of volunteer action the common characteristic of which is the targeted use of digital technologies. It comprises mainly of (1) actions by volunteers resulting in the practical ICT use by other people in their human development processes, and (2) the use of ICT, and in particular the Internet, to enable and facilitate volunteer collaboration (as in Online Volunteering).

Why should ICT Volunteering, and Volunteering in general, be considered in relation to the Information Society? We articulated the following reasons at the WSIS Paris meeting in July 2003:

- Because without volunteering we would not have essential elements of the Information Society as we know it today.
- Because the capacity needs in the use of ICT for development are massive, and Volunteering is particularly adept in building and strengthening capacity.
- Because the Information Society affects the

*La première phase du Sommet Mondial sur la Société de l'Information a été une modeste percée pour le mouvement du volontariat. Une « percée » parce que c'était la première fois que, dans un des sommets des Nations Unies, le volontariat était pleinement intégré à l'ordre du jour et aux discussions. « Modeste » parce que nous avons réalisé qu'il faudra faire encore bien des efforts pour parvenir réellement à une compréhension plus généralisée du rôle du volontariat dans les sociétés de l'information, y compris par les organisations de la société civile.*

*Le volontariat lié au TIC peut être défini comme l'ensemble des activités effectuées par des volontaires qui ont pour objectif de favoriser l'utilisation ciblée des technologies numériques. Il comprend en particulier (1) des actions menées par des volontaires rendant possible l'utilisation des TIC par des personnes dans le cadre de leur développement humain, et (2) l'utilisation de TIC (et tout particulièrement d'Internet) pour rendre possible et faciliter le volontariat (notamment le volontariat virtuel).*

*Pourquoi faut-il faire le lien entre la société de l'information et le volontariat lié aux TIC, ainsi que le volontariat en général ? Nous avons énuméré les raisons suivantes lors de la réunion qui a eu lieu à Paris en juillet 2003 :*

- *Sans volontariat, la société de l'information ne serait pas ce qu'elle est aujourd'hui.*
- *Le besoin en développement de compétences est énorme et le volontariat rend possible le développement et le renforcement des capacités.*

way people volunteer – and there are hundreds of millions of volunteers in the world in all sectors of society.

- Because the international community already acknowledges the value of Volunteering for human development – evidenced by UN statements, the success of the International Year of Volunteers 2001, etc.
- Finally, and perhaps most importantly, because volunteers are the best expressions of a value that should be prominent in our common vision of the Information Society. This value is solidarity.

UN Volunteers structured, since WSIS PrepCom I, the analysis of Volunteering in the Information Society along two basic lines. First, examining the role of Volunteering in the emergence and evolution of the Information Society (more precisely, of 'information societies'). Second, identifying the influence of the Information Society on the mass social phenomenon, known as Volunteering. The Plan of Action presented by the WSIS Volunteer Family at the December 2003 Summit contains a rich set of actions and proposals along both of these lines that would considerably expand the role of ICT Volunteering and the impact of Volunteering in the Information Society. We look forward to their implementation and hope that many institutions in the public, private and civil society sectors notice and support them.

I want to make reference in particular to two manifestations of ICT Volunteering that can have major effects, potentially facilitating the additional involvement of millions of volunteers in development activities. One is Online Volunteering, which breaks down barriers of geography in allowing people anywhere with access to the Internet to make their contributions in all fields of development, from AIDS to education, from gender equity to environment. The other is the widespread involvement of universities in narrowing the digital divide, through their unmatched pool of intellectual capital and new generations of students already familiar with the use of ICT across all sectors of human endeavour.

Let us look forward to a reinforced understanding of the roles and value of Volunteering in the second phase of WSIS, and let us be prepared to work hard together to achieve it.

Manuel Acevedo

Focal Point of the United Nations Volunteers Programme (UNV) for Phase I of the WSIS

- *La société de l'information change la façon dont les gens font du volontariat. Il existe des centaines de millions de volontaires de par le monde et dans tous les secteurs de nos sociétés.*
- *La communauté internationale a déjà reconnu l'importance du volontariat pour le développement humain, notamment dans certaines déclarations des Nations Unies ou encore devant le succès de l'Année Internationale des Volontaires 2001.*
- *Enfin (peut-être est-ce le point le plus important), le volontariat est l'expression la plus visible d'une valeur qui devrait être primordiale dans notre vision de la société de l'information : la solidarité.*

*Depuis le PrepCom I du SMSI, le programme des Volontaires des Nations Unies a analysé la société de l'information à partir de deux axes : d'abord, l'analyse du rôle du volontariat dans l'émergence et le développement de la société de l'information (ou plus précisément des sociétés de l'information). Ensuite, l'évaluation de l'influence de la société de l'information sur le phénomène social de masse qu'est le volontariat. Le Plan d'action présenté au SMSI par la Famille des Volontaires au mois de décembre 2003 contient tout un éventail d'actions et de propositions qui peuvent considérablement élargir le rôle du volontariat lié au TIC et l'influence qu'exercent les volontaires et les bénévoles sur la société de l'information. Nous espérons que de nombreuses institutions publiques et privées, ainsi que des organisations de la société civile reconnaîtront et soutiendront ces propositions afin qu'elles puissent être mises en œuvre.*

*J'aimerais en particulier mentionner deux formes de volontariat lié aux TIC qui pourraient avoir une incidence majeure, dans la mesure où elles rendraient possible l'implication de millions de volontaires supplémentaires dans des activités de développement. Il s'agit d'abord du volontariat en ligne, qui élimine les barrières géographiques et permet aux gens qui ont accès à Internet, quelque soit l'endroit où ils se trouvent, de contribuer au développement, que ce soit dans le domaine du sida ou de l'éducation, dans celui de l'égalité entre les genres ou de l'environnement. Puis, du rôle que peuvent jouer les universités dans la réduction du fossé numérique du fait qu'elles regroupent une communauté intellectuelle sans égale et une nouvelle génération d'étudiants déjà familière avec l'utilisation des TIC dans tous les secteurs du développement humain.*

*Espérons que nous pourrions parvenir à une meilleure compréhension générale des rôles et de la valeur du volontariat dans la deuxième phase du SMSI et soyons prêts à travailler dur pour y arriver.*

Manuel Acevedo

Point de contact du programme des Volontaires des Nations Unies (VNU) pour la phase I du SMSI

Ericsson Response Volunteers work under the flag of the International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies and the UN for international disaster relief operations.



Photo: Emmanuel Baccary Daou



## BACKGROUND

### WORLD SUMMIT ON THE INFORMATION SOCIETY (WSIS)

The World Summit on the Information Society (WSIS) —Geneva 2003 and Tunis 2005— provides an opportunity to discuss issues raised by the emergence and current development of the Information Society.

As the industrial society of the 20<sup>th</sup> century rapidly gives way to the information society of the 21<sup>st</sup> century, fundamental changes impact all aspects of our lives, including knowledge dissemination, social interaction, economic and business practices, political commitment, media, education, health, leisure and entertainment.

The Geneva phase brought together 13,000 participants, including 44 Heads of State, Prime Ministers, Presidents, Vice-Presidents and 83 ministers and Vice-Ministers from 176 countries. More than just another technical meeting, it incorporated two innovative aspects: (1) it is a multi-actor Summit, including governments, civil society, the private sector, UN agencies and media; (2) it is being held in two phases (Geneva 2003, Tunis 2005).

### CIVIL SOCIETY MECHANISMS FOR THE WSIS

New and innovative mechanisms have been developed to facilitate the participation of civil society in the WSIS. The civil society structure is organized into three main entities: (1) the Plenary, (2) Contents and Themes Caucuses and Working Groups, (3) the International Civil Society Bureau.

The Plenary is the supreme entity, bringing together all civil society organizations participating in the process.

## CONTEXTE

### LE SOMMET MONDIAL SUR LA SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION

*Le Sommet Mondial sur la Société de l'Information (SMSI), qui se tient en deux phases (Genève 2003 et Tunis 2005), est le premier Sommet des Nations Unies à aborder des sujets liés à l'émergence et au stade de développement actuel de la société de l'information.*

*Au moment où la société industrielle qui caractérisait le XX<sup>e</sup> siècle cède le pas à la société de l'information du XXI<sup>e</sup> siècle, des changements fondamentaux exercent une influence grandissante sur tous les aspects de notre vie dont la diffusion des connaissances, l'interaction sociale, les pratiques économiques et commerciales, les médias, l'éducation, la santé, les loisirs et le divertissement.*

*Le Sommet de décembre a réuni 13 000 personnes dont 44 chefs d'Etats, Premiers ministres, Présidents, Vice-présidents et 83 ministres et vice-ministres de 176 pays. Il a notamment incorporé deux éléments novateurs : (1) sur la base d'une approche inclusive, le SMSI implique des agences onusiennes, des gouvernements, la société civile, le secteur privé et les médias, donnant ainsi lieu à un sommet multi-acteur, (2) il se tient en deux phases distinctes (Genève 2003, Tunis 2005).*

### LES MÉCANISMES DE LA SOCIÉTÉ CIVILE PENDANT LE SMSI

*De nouveaux mécanismes ont été développés pour faciliter la participation de la société civile au Sommet. La structure de la société civile est composée de trois parties principales : (1) la Plénière, (2) des Groupes de travail sur les thèmes et les contenus, (3) le Bureau International de la Société Civile.*

*La Plénière est l'entité suprême qui réunit toutes*



Photo: V. Krebs (CVolunteers)

**Volunteers of NetMentors.Org help students of various geographic, economic, cultural, and educational backgrounds develop career aspirations through the Internet.**

The Contents and Themes Caucuses develop language about specific issues and topics to be integrated into the official WSIS documents (for Phase I, Declaration of Principles, Plan of Action and Civil Society Declaration).

The International Civil Society Bureau (CSB) was created to facilitate the participation of civil society in the Summit and deals with procedural issues related to this participation. The CSB is comprised of 22 “Families”, organized around interest groups and regions.

One such group is the Volunteer Family. The latter also has been active at the contents and themes level, through the Working Group on Volunteering and ICTs.

*les organisations de la société civile impliquées dans le processus.*

*Les Groupes de travail sur les thèmes et les contenus créent un langage spécifique à intégrer dans les documents officiels (pour la phase I, Déclaration de Principes, Plan d'action et Déclaration de la Société Civile).*

*Le Bureau de la Société Civile a été créé pour faciliter la participation de la société civile au Sommet et pour s'occuper de questions liées à cette participation. Ce Bureau est composé de 22 « familles » regroupant des réseaux et des régions.*

*L'une de ces familles est la Famille des Volontaires. Par le biais du Groupe de travail sur le volontariat et les TIC, celle-ci contribue également à l'élaboration de textes officiels.*

# THE VOLUNTEER FAMILY

## WHO?

Volunteers are individuals who offer their time, skills and experience to carry out a non-obligatory, non-wage activity for the well-being of their neighbors, community or society as a whole. Volunteering takes many forms, from traditional customs of mutual self-help to community responses in times of crisis and joint effort for relief and conflict resolution.

The "Volunteer Family" brings together organizations working with volunteers both locally and at an international level, as well as volunteers themselves. Its aim is to provide a two-way channel to bring input from volunteer organizations and volunteers working with new technologies to the World Summit on the Information Society and vice versa.

The Family includes the following organizations: ATD Quart Monde, CIVICUS (World Alliance for Citizen Participation), the European Volunteer Center (CEV), Fundació de la Solidaritat i el Voluntariat de la Comunitat Valenciana (Spain), International Association for Volunteer Effort (IAVE), International Conference Volunteers (ICVolunteers) and the International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (IFRC). Throughout the entire first phase of the WSIS, it closely collaborated with the United Nations Volunteers Programme (UNV). To date, ICVolunteers has served as the Focal Point of the WSIS Volunteer Family.

## ACTIVITIES

For the first phase of the Summit, activities of the Volunteer Family included:

- Creation of a Working Group on Volunteering and ICTs, which produced a series of documents and a Plan of Action 2003-2005, presented to the WSIS Governmental Plenary on 12 December 2003 in Geneva (Switzerland).
  - Work to include the notion of volunteerism and solidarity in official texts of the Summit (Declaration of Principles, Plan of Action and Civil Society Declaration).
  - Creation of an online library on "Volunteerism and Information Society" ([www.worldwidevolunteer.org](http://www.worldwidevolunteer.org)).
  - Creation of a working group for a scientific study on the means to reduce the digital divide.
  - Organization of several meetings and conferences.
- 1) WSIS European Meeting, European Volunteer Centre, Brussels (Belgium), 10 October 2003, organized by CEV.

# LA FAMILLE DES VOLONTAIRES QUI ?

*Dans son sens le plus large, le volontariat désigne tout acte individuel non obligatoire et non rémunéré accompli pour le bien-être du prochain, de la communauté ou de l'ensemble de la société. Il prend de multiples formes qui vont de l'aide individuelle à des actions collectives en temps de crises et de conflits. En français, on distingue le bénévolat, temps mis à la disposition d'autrui, et le volontariat, activité qui se fait dans un cadre structuré, voire officiel, par exemple dans le secteur de l'aide humanitaire [UNV IYV Report, Action Bénévole].*

*La Famille des Volontaires réunit des organisations de volontariat travaillant au niveau local et international, ainsi que les volontaires eux-mêmes. Le but de la Famille des Volontaires est de faciliter l'échange d'informations et de rendre possible la participation du secteur du volontariat travaillant dans le domaine des TIC au SMSI.*

*Cette famille regroupe notamment ATD Quart Monde, le Centre Européen du Volontariat (CEV), CIVICUS, la Fédération Internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (IFRC), la Fondation de Solidarité et du Volontariat de la Communauté de Valence (Espagne), International Conference Volunteers (ICVolontaires), l'International Association for Volunteer Effort (IAVE). Tout au long de la phase I du SMSI, la Famille des Volontaires et le programme des Volontaires des Nations Unies ont étroitement collaboré. A ce jour, ICVolontaires est le Point de Contact de la Famille des Volontaires du SMSI.*

## ACTIVITÉS

*Pour la première phase du Sommet, les activités de la Famille des Volontaires ont consisté en :*

- *La création d'un groupe de travail sur le volontariat et les TIC, qui a créé une série de documents et un Plan d'action 2003-2005 présenté à la plénière des gouvernements du SMSI, le 12 décembre 2003 à Genève (Suisse).*
- *L'élaboration de propositions permettant d'inclure la notion de volontariat et de solidarité dans les documents officiels du Sommet (Déclaration de Principes, Plan d'action et Déclaration de la Société Civile).*
- *La création d'une bibliothèque en ligne sur le « volontariat et la société de l'information » ([www.worldwidevolunteer.org](http://www.worldwidevolunteer.org)).*
- *La création d'un groupe de travail chargé d'entreprendre une étude scientifique portant sur le volontariat comme moyen de réduction du fossé numérique.*



Photo: Viola Krebs (ICVolunteers)

"Technology is still in its childhood in Nigeria. Through its first ICT training program, IAVE Nigeria trained 25 trainers who then transferred their knowledge to 1,000 volunteers in 36 states all over the country. These volunteers then further spread the information. If the experience needed to be summarized in a word, it would be 'networking'."

Rose Ekeleme of IAVE Nigeria



Photo: V. Krebs

**Through the assistance of the Support Programme for Decentralization of the United Nations Volunteers Programme (UNV) in Mali, the online city hall of Timbuktu was launched in Mali in fall 2003.**

Le Programme d'appui à la décentralisation des Volontaires des Nations Unies au Mali a rendu possible le lancement de la première mairie en ligne du Mali à Tombouctou, [www.tombouctou.net](http://www.tombouctou.net). Le projet a été rendu possible grâce à un partenariat entre les VNU, les autorités de Tombouctou et le secteur privé.

- 2) International Symposium on Volunteering and the Development of Human Capacity in the Information Society in Dakar (Senegal), 23 to 25 October 2003, organized by ICVolunteers.
  - 3) IAVE Board Meeting, Edinburgh (Scotland), 28 November 2003, organized by IAVE.
  - 4) Conference on Volunteering and ICTs, Summit Event, Geneva (Switzerland), 7 to 8 December 2003, organized by ICVolunteers and IAVE.
- Creation of multimedia components, including:
    - 1) A documentary film titled "Something out of Nothing", an inquiry on the role of the Internet in Senegal and Mali and the lessons that can be learned from it. The film was first shown at the Conference on Volunteering and ICTs on 7 December 2003 and the Cyberfestival of local contents at Forum de Meyrin in Geneva on 9 December 2003.
    - 2) A photo exhibition under the title "Something out of Nothing", Volunteerism and the Information Society, Crossroads between the North and the South", illustrating the digital divide in a concrete manner. The exhibition brought together ten artists from Europe, Africa and America who showed some 80 photographs taken in Europe, Africa and Asia at the ICT4D Platform in Geneva. The exhibition will continue to be shown in different places around the world.

## EVENT OVERVIEW

### WSIS European Meeting, CEV (Brussels, Belgium)

Organized on 10 October 2003 by the European Volunteer Centre, the meeting brought together representatives from the volunteer sector from Belgium, the Czech Republic, England, Germany, the Netherlands, Romania, Scotland, Spain and Switzerland. They discussed ICTs and Volunteerism in Europe, focusing on a volunteer and volunteer coordinator perspective.

This first major meeting of volunteer organizations in the WSIS process was important in identifying some of the key issues to be included in further discussions.

#### Results:

Participants in particular recommended to:

- Stress the importance of capacity building through volunteering;
- Enhance cross-sectorial resource sharing and private sector involvement, under the auspices of corporate responsibility programs. The aim is to encourage businesses to take responsibility, rather than solely seeing their action as a profit-making investment. This has important implications for the sustainability of results and organizations;

- L'organisation de plusieurs réunions et conférences :

- 1) Réunion européenne liée au SMSI, Centre Européen du Volontariat, Bruxelles (Belgique), le 10 octobre 2003, organisée par le CEV.
- 2) Symposium International sur le Volontariat et le Développement de Compétences Humaines dans la Société de l'Information (ISV 2003), Dakar (Sénégal), du 23 au 25 octobre 2003, organisé par ICVolontaires.
- 3) Réunion du Comité international d'IAVE, Edimbourg (Ecosse), le 28 novembre 2003, organisée par l'IAVE.
- 4) Conférence sur le Volontariat et les TIC, SMSI, Genève (Suisse), du 7 au 8 décembre 2003, organisée par ICVolontaires et l'IAVE.

- La création de composantes multimédias, y compris :

- 1) Un documentaire intitulé « Tout à partir de rien », une enquête sur le rôle d'Internet au Sénégal et au Mali et les leçons qu'il est possible d'en tirer. Le film a été présenté pour la première fois dans le cadre de la Conférence sur le Volontariat et les TIC le 7 décembre 2003, puis au Cyberfestival des contenus locaux au Forum de Meyrin à Genève le 9 décembre 2003.
- 2) Une exposition photos intitulée « Tout à partir de rien. Volontariat et Société de l'Information. Regards croisés entre le Nord et le Sud », illustrant de façon concrète la notion du fossé numérique. L'exposition a réuni dix artistes d'Europe, d'Afrique et d'Amérique qui ont présenté à la Plate-forme ICT4D 80 photos prises en Europe, en Afrique et en Asie. L'exposition continuera à tourner à travers le monde.

## SYNTHÈSE DES ÉVÉNEMENTS

### Réunion du Centre Européen du Volontariat sur le SMSI (Bruxelles, Belgique)

La réunion, qui a eu lieu le 10 octobre 2003, a été organisée par le Centre Européen du Volontariat et a rassemblé des représentants du secteur du volontariat venant d'Allemagne, de l'Angleterre, de Belgique, d'Ecosse, d'Espagne, des Pays Bas, de la République tchèque et de Roumanie. Ils ont discuté du volontariat lié aux TIC en Europe en se concentrant sur la perspective des volontaires et des coordinateurs de volontaires.

Cette première réunion importante des organisations de volontaires dans le processus du SMSI a été déterminante dans l'établissement des sujets de discussions à traiter.



- Promote corporate volunteer programs. This includes two major aspects: (1) employees of the corporate sector may offer their time and skills as corporate volunteers for ICT projects, (2) high-tech companies may offer internships, providing opportunities to young people;
- Raise awareness among governments that volunteers are key in the delivery of their social objectives. The aim is not to replace professional services with volunteer services, but to fill gaps where professional services do not exist. It is therefore in the interest of governments to empower volunteer organizations by helping them get access to ICTs.

For the complete summary of the meeting, see the CD-ROM version of this report.

### **International Symposium on Volunteering and the Development of Human Capacity in the Information Society (Dakar, Senegal)**

After PrepCom 2 of the WSIS, it became clear that there was a need to develop models for the implementation of the declarations and action plans brought forward in the Summit process. It is in this context that the Volunteer Family held the International Symposium on Volunteerism and the Development of Human Capacity in the Information Society from 23 to 25 October 2003 in Dakar, Senegal.

Organized by ICVolunteers, the three-day Symposium was an opportunity for participants to look at the mobilization of volunteers for projects linked to ICTs, with respect to five specific aspects: (1) infrastructure, (2) training, (3) development of contents, (4) partnerships and financing and (5) institutional framework.

The Conference brought together 165 participants from 25 countries from Africa, Europe, the Americas and Asia. Among these were representatives from governments, civil society, the private sector and the media.

Many of them presented their ICT-Volunteer Projects. There was a particular focus on the reinforcement of collaboration and partnerships, both at a national and international level. The ultimate goal of the discussions was not only to tackle the "digital divide" between the North and the South, but maybe even more so the one that separates urban zones and rural ones.

#### **Results:**

The main result of the Symposium is the Message of Dakar, a series of recommendations made by participants.

To read the text, see page 33.

#### **Résultats :**

*Les participants ont particulièrement recommandé :*

- *de souligner l'importance du développement des compétences par le biais du volontariat ;*
- *d'encourager le partage trans-sectoriel des ressources et l'engagement du secteur privé sous forme de programmes d'entreprises citoyennes. L'objectif est d'encourager les sociétés à assumer des responsabilités plutôt que de considérer leur investissement uniquement d'un point de vue lucratif. Cet engagement a des répercussions importantes sur la pérennité des résultats et des organisations ;*
- *de promouvoir les programmes de volontariat d'entreprises. Ces programmes peuvent se présenter sous deux formes : (1) les employés du secteur privé peuvent offrir leurs compétences et leur temps en tant que volontaires d'entreprise dans le cadre de projets liés aux TIC ; (2) les entreprises de haute technologie peuvent offrir des stages, générant des opportunités pour les jeunes ;*
- *de porter à l'attention des gouvernements le fait que les volontaires sont un élément clé dans la réalisation de leurs objectifs sociaux. L'objectif n'étant pas de remplacer les services professionnels par ceux de volontaires mais plutôt de combler le vide créé par l'absence de professionnels dans certains domaines. Il est donc dans l'intérêt des gouvernements de soutenir les organisations de volontaires, notamment en les aidant à avoir accès aux TIC.*

*Pour un résumé complet de la réunion, voir la version CD-ROM de ce rapport.*

### **Symposium International sur le Volontariat et le Développement de Compétences Humaines dans la Société de l'Information, Dakar (Sénégal)**

*Après le PrepCom 2 du SMSI, il est devenu évident qu'il était nécessaire de créer des modèles pour la mise en application des déclarations et des plans d'action élaborés dans le processus du Sommet. C'est dans ce contexte que la Famille des Volontaires a organisé le Symposium International sur le Volontariat et le Développement de Compétences Humaines dans la Société de l'Information (ISV 2003), du 23 au 25 octobre 2003, à Dakar (Sénégal).*

*Ce Symposium de trois jours, organisé par ICVolontaires, a permis aux participants d'étudier la mobilisation de volontaires et de bénévoles pour des projets liés aux TIC relativement à cinq éléments différents : (1) l'infrastructure, (2) la formation, (3) le développement de contenus, (4) les partenariats et les financements, et (5) le cadre institutionnel.*



**La Symposium de Dakar a réuni 165 participants de 25 pays d'Afrique, d'Europe, de l'Asie et des Amériques.**

The International Symposium of Dakar brought together 165 participants of 25 countries from Africa, Europe, Asia and the Americas. Representatives from governments, civil society and the private sector looked at volunteerism in the information society.

## Conference on Volunteering and ICTs, Summit Event, Geneva (Switzerland)

As part of the World Summit itself, international leaders of volunteer organizations participated in the Conference on Volunteering and ICTs, held from 7 to 8 December at Palexpo in Geneva (Switzerland).

Building on the results of the Dakar Symposium, the Conference focused on human capacity building, e-volunteering and the mobilization of volunteers for ICT projects.

The participants discussed concrete strategies to help volunteer organizations meet the new challenges of the information society. The Conference was the main platform of exchange for the volunteer sector during the WSIS itself.

If one was to name a single theme that was most emphasized during the event, it is that technology alone is not enough in the developing world. Instead, it is a combination of capacity building, literacy programs and technology. Also, as Kumi Naidoo of CIVICUS pointed out, the work of volunteers needs to be seen at several levels: the macro-level (governance), mezzo-level (policy) and micro-level (operational).

Presenters from a local government, as well as NGO and private sector organizations presented examples of successful partnerships between the volunteer sector and other sectors.

### Results:

Participants finalized the Volunteer Action Plan to be implemented between 2003 and 2005.

To read the Volunteer Action Plan, see the next section of this report.

## PHOTO EXHIBITION: "SOMETHING OUT OF NOTHING"

### Volunteerism and the Information Society, Crossroads between the North and the South...

The exhibition "Something out of Nothing" provided a concrete illustration of the digital divide.

The exhibition shows photographs by ten volunteer photographers from Africa, Asia and Europe.

Photographers explored how communities integrate imported technology (computers, mobile phones, television, radio) into their own cultures. The goal was to try to capture inventive ways people are exchanging, patching together, recycling and even bartering technologies around the world.

Through their images, the various photographers take us with them on their travels and wanderings to explore exchanges between the North and the South.

The exhibition amalgamates diverse perspectives of how volunteering relates to new information

La Conférence a réuni 165 participants de 25 pays d'Afrique, d'Europe, des Amériques et de l'Asie. Des représentants de gouvernements, de la société civile, du secteur privé et des médias se trouvaient parmi les participants.

Nombre d'entre eux ont présenté leurs projets de volontariat liés aux TIC. Une grande importance a été accordée au renforcement des collaborations et des partenariats aussi bien sur le plan national qu'international. L'objectif des discussions était non seulement de réfléchir aux moyens de réduire le « fossé numérique » entre les pays du Nord et du Sud, mais surtout de réduire l'écart qui existe entre les zones urbaines et les zones rurales.

### Résultats :

Le résultat principal du Symposium est le Message de Dakar qui est une synthèse des discussions.

Pour lire le Plan d'action, veuillez vous référer à la section y relative.

## Conférence sur le Volontariat et les TIC, Genève (Suisse)

Dans le cadre du SMSI, les dirigeants internationaux d'organisations de volontariat ont participé à la Conférence sur le Volontariat et les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) qui a eu lieu du 7 au 8 décembre à Palexpo à Genève (Suisse).

En se basant sur le Symposium de Dakar, la Conférence avait pour objectif principal le développement des compétences humaines, le volontariat en ligne et la mobilisation de volontaires pour les projets liés aux TIC.

Les participants ont discuté de stratégies concrètes visant à aider les organisations de volontariat à relever les défis de la société de l'information. La Conférence a servi de plate-forme principale d'échanges pour le secteur du volontariat pendant le SMSI. Les orateurs venus du monde entier ont partagé leurs expériences liées à l'utilisation des technologies dans le domaine du volontariat.

La Conférence a mis en évidence que les technologies à elles seules ne suffisent pas dans les pays en développement. Il convient d'y ajouter la formation et des programmes d'alphabétisation. Par ailleurs, on a également souligné l'importance de reconnaître que le travail des volontaires et des bénévoles se fait à plusieurs niveaux, le macro-niveau (gouvernance), le mezzo-niveau (politique) et finalement le micro-niveau (opérationnel).

Les participants ont travaillé en sous-groupes pour réfléchir aux questions les plus urgentes impliquant les volontaires et les TIC, et à la façon de traduire ces points en un Plan d'action.

Ce dernier servira de fil conducteur guidant le travail du secteur du volontariat jusqu'en 2005 et au-delà.



Photo: V. Krebs

L'exposition « Tout à partir de rien, Volontariat et Société de l'information, Regards croisés entre le Nord et le Sud... » présente près de 80 photos prises par des photographes bénévoles en Afrique, Europe et Amérique.

and communication technologies and makeshift craftsmanship and recycling. Telephone lines being rebuilt for free, computers being used as coffee tables, a single portable telephone being shared by a whole village...

The multi-cultural group of photographers shares this exploration, allowing each photographer to develop his or her own view; starting from here and going there, or starting there and coming here.

For example:

Sheba Okwenje, an African living in Europe, went back to her home country, Uganda, to focus on



mobile telephone technology powered by solar energy. Paola Cassola, an Italian living in Geneva, developed the theme of literacy and computer literacy of immigrants, thanks to classes taught by volunteers. Randy Schmieder showed that at the end of the day, the usefulness of technologies depends on by whom they are being used. Pascale Linares, French by origin, but a citizen of the world through her many experiences around the planet, explored through her photography the theme of volunteering and the new information technologies in the Cape Verde Islands. Steve Szoradi worked on the theme of recycling of computers to be sent to Africa. There is a particular focus on Mali, where two European photographers—Patrice Moullet and Viola Krebs—and two Malian photographers Emmanuel Bacary Daou and Mamadou Konaté—exchanged views linked to the contrast between technology and tradition, mutual help and solidarity.

### Résultats:

*Les participants ont finalisé le Plan d'action sur le volontariat pour la période allant de 2003 à 2005.*

*Pour connaître le Plan d'action dans son intégralité, lire la section y relative de ce rapport.*

### EXPOSITION PHOTOS : « TOUT À PARTIR DE RIEN »

#### Volontariat et Société de l'information, Regards croisés entre le Nord et le Sud...

*L'exposition photos « Tout à partir de rien » illustre la notion de fossé numérique. Elle a été mise sur pied dans le cadre du SMSI qui a lieu en deux phases (Genève, décembre 2003 ; Tunis, novembre 2005).*

*L'exposition présente les œuvres d'une dizaine de photographes bénévoles d'Afrique, d'Europe et d'Amérique qui se sont intéressés à la manière dont une communauté s'approprie une technologie (l'ordinateur, le téléphone portable, la télévision, la radio) et l'intègre à sa culture.*

*Les voyages et les parcours des différents photographes donnent lieu à des échanges et à des regards croisés entre le Nord et le Sud qui permettent d'explorer la façon dont la notion de « volontariat » s'intègre dans la notion de bricolage et de recyclage, à savoir la manière dont des hommes et des femmes s'engagent de leur propre gré et sans récompense financière dans un projet lié aux nouvelles technologies, par exemple des personnes qui se mobilisent pour reconstruire une ligne téléphonique.*

*Chaque photographe a su exploré ce thème à travers son propre regard que se soit en partant d'un lieu pour aller ailleurs ou en partant d'ailleurs pour aller vers un lieu. En voici quelques exemples :*

*Sheba Okwenje, Africaine vivant en Europe, est retournée dans son pays, l'Ouganda, où elle a développé toute une réflexion autour des téléphones portables alimentés par l'énergie solaire. Randy Schmieder a montré que l'utilité des technologies dépend, au bout du compte, de leurs utilisateurs. Paola Cassola, originaire d'Italie et vivant à Genève, a développé le thème de l'apprentissage linguistique et l'initiation à l'informatique des immigrants, parfois illettrés, grâce à l'enseignement bénévole. Pascale Linares, Française d'origine mais citoyenne du monde de par son vécu, a fait un reportage au Cap Vert. Steve Szoradi a réalisé un reportage sur le recyclage d'ordinateurs destinés à l'Afrique. Un accent particulier a été mis sur le Mali, où deux photographes européens (Patrice Moullet et Viola Krebs) et deux photographes maliens (Emmanuel Bacary Daou et Mamadou Konaté) ont exploré les regards croisés liés aux contrastes qui existent entre la technologie et la tradition, l'entraide et la solidarité.*

**“40 kilometers south of Kampala, off the national electricity grid line, is a farm called Kamunye. It has been investing in solar panels providing power for mobile phones.”**

**Sheba Okwenje, photo exhibition**



# VOLUNTEERISM AND ICTs: CASE STUDIES FROM AROUND THE WORLD

Viola Krebs and Gail Hurley

Volunteers carry out a wide range of activities for which they use ICTs. They also develop many ICT applications. In the words of Susan Ellis of Energize, “volunteers are pioneers, the voices for the future”. In this chapter, we provide a few specific examples of projects in which volunteers play a fundamental role. Many of these have been presented in the WSIS process.

## AWARENESS RAISING AND CAPACITY BUILDING

**Training of trainers in Nigeria:** As pointed out by Rose Ekeleme of IAVE Nigeria who participated in the International Symposium in Dakar, “Technology is still in its childhood in Nigeria.” Nigeria has a large number of NGOs, of which about ten percent are managed by volunteers. IAVE Nigeria offers training classes in the field of ICTs. Through the first training program, 25 trainers were trained who then trained 1,000 volunteers in 36 states all over the country. These volunteers then further spread the information. If the experience needed to be summarized in a word, it would be ‘networking’.

**Connectivity in Europe:** The digital divide has many aspects to it; it is not just a developing country issue. There are also important differences in Europe and within individual communities. In England for example, 96% of volunteer-involving organizations registered access to the Internet in 2002 (National Centre for Volunteering, England). In the autonomous community of Valencia in Spain however, only 23.4% of regional NGOs boasted access to Internet technology in 2003 (FSVCV). The reasons given by Valencian NGOs for this lack of IT “connectivity” was a lack of financial resources with which to purchase the necessary hardware and operating systems. A similar story is echoed in the Czech Republic. The Czech Government Council for the NGO Sector estimates that around 90% of Czech NGOs operate on financial resources of less than 20,000 EURO per year (Fristenská, 2003). In such cases, the work of dedicated volunteers a key concern.

**EduCities:** EduCities ([www.educities.edu.tw](http://www.educities.edu.tw)) are educational cities created in Taiwan. They adopt the structure and operation of real cities for cultivating a learner-oriented learning society. Citizens in this “cyber city” can be students, teachers, parents, and anyone willing to participate and con-

# VOLONTARIAT ET TIC : ÉTUDES DE CAS DU MONDE ENTIER

Viola Krebs et Gail Hurley

Les volontaires offrent de leur temps dans des domaines très variés liés aux TIC. Selon Susan Ellis d'Energize, « les volontaires sont des pionniers, les voix de l'avenir. » Dans ce chapitre, nous donnons des exemples concrets de projets liés à la société de l'information mis en œuvre par des volontaires. La plupart d'entre eux ont été présentés dans le cadre du SMSI.

## SENSIBILISATION ET DÉVELOPPEMENT DE COMPÉTENCES

**Formation de formateurs au Nigeria :** comme l'a souligné Mme Rose Ekeleme (IAVE Nigeria) lors de sa participation au Symposium de Dakar, « le développement des technologies de l'information est encore au stade embryonnaire au Nigeria. » Le Nigeria compte un nombre important d'ONG, dont environ 10 % sont gérées par des volontaires. IAVE Nigeria, par exemple, propose des formations dans le domaine des TIC. Le premier programme de formation élaboré par l'organisation a permis de former 25 formateurs qui, à leur tour, ont formé 1 000 autres volontaires dans 36 états du pays. Ces volontaires assurent maintenant la diffusion de cette information dans tout le pays. Si on devait résumer l'expérience en quelques mots, on dirait qu'il s'agit d'un « travail en réseau ».

**Connectivité en Europe :** la fracture numérique est un problème complexe qui ne concerne pas uniquement les pays en développement. En effet, il existe des différences importantes à l'intérieur de l'Europe et d'une communauté à l'autre. Ainsi, en Angleterre, 96 % des organisations faisant appel à des volontaires ont été connectées à Internet en 2002 (National Center for Volunteering, Angleterre). Cependant, dans la communauté autonome de Valence en Espagne, seulement 23,4 % des ONG régionales déclaraient faire usage de la technologie d'Internet en 2003 (FSVCV). La raison invoquée par les ONG valenciennes pour expliquer ce manque de connectivité aux TIC est l'insuffisance des ressources financières nécessaires pour acheter le matériel et les systèmes d'opération. La situation est à peu près la même pour la République tchèque. En effet, le conseiller du gouvernement tchèque auprès des ONG estime que près de 90 % des ONG tchèques fonctionnent avec moins de 20 000 euros par année (Fristenská, 2003). Dans ce type de situations, le travail de volontaires engagés est essentiel.

**EduCities:** Les EduCities ([www.educities.edu.tw](http://www.educities.edu.tw)) sont des villes éducatives créées à Taiwan selon



Photo: V. Krebs (C/Volunteers)

« Les volontaires sont des pionniers et les voix de l'avenir. »

Susan Ellis, Energize

tribute on a voluntary basis, with the goal to learn, teach and promote social responsibility as well as good citizenship. The interactive networking opens doors to new ways of learning, where sometimes students become the teachers. A 13 years old boy, who won the best online teacher award, is a good example. He has created online courses, which are very popular. In total 2,400

*une structure et un fonctionnement similaire à celle des vraies villes. Ces villes visent à façonner une société d'apprentissage orientée vers l'enseignement. Les citoyens dans ces villes virtuelles peuvent être des étudiants, des professeurs, des parents et des personnes qui veulent participer et offrir de leur temps de façon bénévole dans le but d'apprendre, d'enseigner et de promouvoir la*

**World Computer Exchange, an international NGO, relies on volunteers in its mission to bring computers to schools in Asia, Africa, and Latin America.**

**[www.worldcomputerexchange.org](http://www.worldcomputerexchange.org)**



Photo: Steve Szoradi

courses are offered and 25,000 classes provided on the net, used by 1.3 million participating citizens.

**UNITeS:** UNITeS (United Nations Information Technology Service) is an initiative of the United Nations Volunteers Programme that channels the creative energies, skills and solidarity of volunteers around the world to collaborate with people in the South and improve their capacity to make practical use of ICTs.

**ICTs, volunteerism and diaspora:** ABANTU for Development, which was founded in 1991 by African women living in England, applies a gender approach. The organization works in the field of poverty reduction, focusing on governance and conflict issues, as well as the contribution that ICTs bring to development. Volunteers are an important element in the organization: On one hand, they offer their experience, their enthusiasm and sometimes even their knowledge of Africa, and, on the other hand, they acquire a professional experience which enables them to develop competences in the field of research, information generation, awareness raising, political analysis and development experience.

*responsabilité sociale ainsi que la notion de citoyenneté. Le travail interactif en réseau ouvre de nouvelles perspectives d'apprentissage où l'étudiant peut parfois devenir un enseignant. Un garçon de 13 ans qui a gagné le prix du meilleur professeur en ligne est un bon exemple de cette nouvelle méthode. Il a créé des cours en ligne très courts. Au total, 2 400 cours sont proposés sur Internet, 25 000 classes ont lieu et plus de 1,3 million de citoyens y participent.*

**UNITeS :** UNITeS (le Service technologique des Nations Unies) est une initiative du programme des Volontaires des Nations Unies. Le Service permet à des volontaires du monde entier de travailler avec des personnes vivant dans les pays du Sud. Cette collaboration est rendue possible grâce aux technologies de l'information et de la communication qui mettent en contact les volontaires avec des personnes ayant besoin d'aide.

**TIC, volontariat et diaspora :** ABANTU for Development est une association fondée en 1991 par des femmes africaines vivant en Angleterre. L'organisation a une approche basée sur le genre et

**Internet Child Safety:** An estimated 50,000 people are today connected to the Internet in Mauritius. Internet Child Safety Foundation (ICSF) ([www.icsfonline.org](http://www.icsfonline.org)) is a coalition of organizations fighting for child security on the Internet. The aim of ICSF is to raise awareness among all groups of society, including parents and children about the risks linked to the use of the Internet by children. The campaign distributes leaflets and other materials and offers practical advice. The campaign of ICSF is powered by volunteers.

**ICT and volunteerism working group in Colombia:** In 2003, IAVE Colombia ([www.iave-colombia.org](http://www.iave-colombia.org)) organized a multi-stakeholder roundtable to look at the situation of ICTs and volunteerism in Latin America. Focusing on the needs of the volunteer sector, they proposed to formulate public policies supporting the use of ICTs in volunteering. According to Carlos Rodrigues of IAVE Colombia, public policy, rather than government policy is what is needed. IAVE Latin America supports the use of open source software. Further, there is a need for more web contents in Spanish. Some other challenges are: lack of financial resources; cultural challenges (resistance to change, individualism); lack of promotion (NGOs, governments, media) and low levels of literacy.

**Capacity building for women in Uganda:** Women of Uganda Network (WOUGNET) promotes and supports the use of ICTs by women organizations as well as individuals to improve conditions of life for Ugandan women by enhancing their capacities and opportunities for exchange, collaboration and information sharing. Many of WOUGNET's programs involve volunteers, including the Space Satellite Radio Program (WSRP) which aims to provide access to satellite radio. The volunteers of WOUGNET also install IT equipment, train and support the beneficiaries.

**ISOC Mali:** ISOC Mali offers training for trainers, be it with respect to contents generation or network administration. In addition, ISOC-Mali organizes regularly the "Fête de l'Internet" and was at the origin of the first sub-regional workshop of the Internet Society in Africa, which focused on network administration on Linux Bamako 99. All of its projects heavily rely on volunteer effort. Among the partners of the program are MINTI, Sotelma, USAID-Mali, and BMS.

**Capacity building in Israel:** ELEM ([www.elem.org](http://www.elem.org)) is an association of volunteers believing that voluntarism is a fundamental building block of Israel's civil society. ELEM is currently active throughout Israel where some 1,800 volunteers (adults and teens) and 170 devoted workers have helped more than 60,000 children and youth at risk, regardless of their cultural and ethnic origin, religion, gender, and physical, social or economic condition [2002 figure]. One of its projects

*travaille dans le domaine de la réduction de la pauvreté en se penchant sur des questions de gouvernance et de conflit ainsi que sur l'apport que représentent les technologies pour le développement. Les volontaires sont un maillon important de l'organisation. D'une part, ils apportent de l'expérience, de l'enthousiasme et parfois même une connaissance approfondie de l'Afrique et, d'autre part, ils acquièrent une expérience professionnelle qui leur permet de développer leurs compétences dans le domaine de la recherche, de la production d'information, de la sensibilisation, de l'analyse politique et du développement.*

**Internet Child Safety :** on estime à 50 000 le nombre de personnes qui se connectent à Internet chaque jour à l'île Maurice. La Internet Child Safety Foundation (ICSF) ([www.icsfonline.org](http://www.icsfonline.org)) est une coalition d'organisations luttant pour la sécurité des enfants dans le domaine d'Internet. Son objectif est de sensibiliser les gens aux risques associés à l'utilisation d'Internet par les enfants. Pour ce faire, elle diffuse le message dans toutes les couches de la population. Pour sa campagne, l'ICSF s'appuie fortement sur le volontariat.

**Le groupe de travail colombien sur le volontariat et les TIC :** en 2003, IAVE Colombie ([www.iavecolombia.org](http://www.iavecolombia.org)) a organisé une table ronde formée de plusieurs personnes intéressées par la question pour examiner la question du volontariat et des TIC en Amérique latine. En se concentrant sur les besoins du secteur du volontariat, ils ont proposé de formuler des politiques publiques appuyant l'utilisation des TIC dans ce domaine. Selon Carlos Rodrigues d'IAVE Colombie, plutôt qu'une politique gouvernementale, c'est une politique publique qui serait indiquée. L'IAVE en Amérique latine soutient l'utilisation de logiciels libres, surtout qu'il est nécessaire de créer davantage de contenus en espagnol. Parmi les difficultés évoquées on compte : l'insuffisance des ressources financières, les défis culturels (résistance au changement, individualisme), le manque de promotion (ONG, gouvernements, médias) et la faiblesse des taux d'alphabétisation.

**Développement des compétences des femmes en Ouganda :** l'ONG Women of Uganda Network (WOUGNET) utilise les TIC pour améliorer les conditions de vie des femmes en Ouganda en développant leurs compétences et leurs possibilités d'échange, de collaboration et de partage d'informations. De nombreux programmes de WOUGNET impliquent des volontaires dont le Space Satellite Radio Program (WSRP) qui a pour objectif de rendre accessible la radio satellite. Les volontaires de WOUGNET installent également du matériel informatique, forment des bénéficiaires et assurent le suivi technique.

**ISOC Mali :** ISOC Mali offre des formations pour formateurs, tant pour la création de contenus que



Photo: Steve Szoradi

Computers for Schools Kenya has organized a collection of hundreds of computers among Kenyan companies, as well as their reconditioning, distribution to schools and training of beneficiaries.

it the Hafuch al Hafuchis, a center that assists young people in difficulties, helping them to find jobs and a new place to make a living. The center operates eleven outreach-training vans, each equipped with computers. Volunteers provide the training. Once they are trained, many of the trainees join in as volunteers themselves, now training others. This has been a key element of the success of the program. The latter does not establish an exhaustive data collection, but considers it important to recognize the people and ensures a certain amount of follow-up of individual cases. ICTs are used to run the administration and allow better monitoring of various resources and processes.

**Armenia:** In Armenia, a Network of Youth Environment Centres (YECs) is being launched to promote environmental activities, provide information, as well as training. The aim of the network is to provide a connecting link between the various branches of the YECs, as well as between the YECs, government and international organizations.

## SOFTWARE DEVELOPMENT (FREE / OPEN SOURCE AND PROPRIETARY)

Volunteers can be brought in to help in the fields of deploying end user application.

For example, the GNU Project ([www.gnu.org](http://www.gnu.org)) focuses on writing, distributing and promoting free software, which is developed by volunteers. The "free" in free software refers to liberty, not price: the freedom to use, modify, share, and improve the software.

Debian ([www.debian.org](http://www.debian.org)) is a free computer operating system (OS). An operating system is the set of basic programs and utilities that make your computer run. Debian uses the Linux kernel (the core of an operating system), but most of the basic OS tools come from the GNU project; hence the name GNU/Linux. The Debian Project consists of volunteer developers who have some technical knowledge and contribute to the development and improvement of the system.

## CONTENT GENERATION

**'La mairie vous écoute', connecting Timbuktu:** Timbuktu used to be an ancient isolated city, situated near the Niger river, but otherwise surrounded by desert. It is a center of culture and education, and also the center of a large administrative area within Mali. In Timbuktu, there is an increasing interest in the new technologies and connectedness with the outside world. The "Programme d'appui à la décentralisation" of the United Nations Volunteers Mali has assisted the Mayor to build the first online city hall of Mali, which was launched in fall 2003. It has been made possible through a multi-actor partnership involving public and private entities. The website [www.tombouctou.net](http://www.tombouctou.net) provides visitors with information about the area. It offers new

pour la gestion de réseaux. En outre, ISOC-Mali organise régulièrement la Fête de l'Internet et a été à l'origine du premier atelier sous-régional de l'Internet Society en Afrique qui portait sur l'administration de réseaux sur Linux Bamako'99. Les projets de l'association reposent largement sur le volontariat. Parmi les partenaires du programme on trouve la MINTI, la Sotelma, USAID-Mali et BMS.

**Développement des compétences en Israël :** ELEM ([www.elem.org](http://www.elem.org)) est une association de volontaires qui a pour principe que le volontariat est la base de la société civile israélienne. ELEM travaille actuellement sur tout le territoire israélien où quelque 1 800 volontaires (adultes et adolescents) et 170 travailleurs ont aidé plus de 60 000 jeunes et enfants à risque sans distinction d'origine culturelle ou ethnique, de sexe et de condition économique, sociale ou physique [chiffres de 2002]. Un de ses projets est le Hafuch al Hafuchis, un centre qui aide les jeunes en difficulté à trouver un emploi, un nouvel endroit pour gagner leur vie. Le centre dispose de 11 véhicules de formation équipés d'ordinateurs. Des volontaires y assurent la formation. Une fois formées, nombreuses sont les personnes assurant la formation d'autres personnes. Ce transfert des connaissances est un élément clé de la réussite du programme. Le centre n'établit pas une banque de données exhaustive, mais considère qu'il est important de reconnaître les personnes et d'assurer un certain suivi des cas individuels. Le centre utilise les TIC pour gérer et surveiller de façon plus efficace les différents processus.

**Arménie :** En Arménie, un nouveau réseau de jeunes pour l'environnement (Network of Youth Environment Centres, YEC) est en cours de création dans le but de promouvoir les activités liées à l'environnement, fournir de l'information ainsi que de la formation et des séminaires. L'objectif de ce réseau est de fournir un lien entre différentes branches des centres ainsi qu'entre les centres, le gouvernement et les organisations internationales.

## DÉVELOPPEMENT DE LOGICIELS (LIBRES, OUVERTS ET PROPRIÉTAIRES)

De nombreux programmeurs volontaires sont impliqués dans le développement d'applications et de logiciels.

Le projet GNU ([www.gnu.org](http://www.gnu.org)) écrit, distribue et assure la promotion de logiciels libres développés par des volontaires. Le terme « libres » fait référence à la liberté d'utiliser, de modifier, de partager et d'améliorer les logiciels et non à sa gratuité.

Debian ([www.debian.org](http://www.debian.org)) est un système opérationnel (SO) libre. Un SO est l'ensemble de programmes et de fonctions de base permettant à un ordinateur d'être fonctionnel. Debian est basé sur

"Historically, volunteers find the cutting edge, recognizing and acting on needs before any institution, government, or business assumes responsibility. So it is no surprise at all that the Web owes so much of its development to devoted individuals."

Susan Ellis, Energize



Photo: V. Krebs ((C)Volunteers)





Photo: Viola Krebs (CVolunteers)

« Il est important de transformer la fracture numérique en perspective numérique. Chacun devrait pouvoir participer à une telle ambition dans la diversité culturelle et linguistique, richesse des peuples. La solidarité sociale est essentielle pour une société de l'information plus inclusive. »

Adama Samassékou,  
Président des  
PrepComs, phase I  
du SMSI

services under the slogan 'la Mairie vous écoute', which gives local people access to local government services. As a result of this technology, Timbuktu has become less isolated and local government has become less centralized and more transparent. Funding has come through the UN, and it is hoped to extend the project to other communes. In addition, Swisscom has equipped Timbuktu's high school with 16 state-of-the-art computers. UN Volunteers is providing training to both teachers and students.

**OneWorld volunteer editors:** Through its network of 12 regional centers, OneWorld supports and facilitates an online community of over 1,500 global partner organizations working for human rights and sustainable development. Its most visible product is the development portal [www.oneworld.net](http://www.oneworld.net), which since 1996 has become a new media site for multi-lingual audiences in over 100 countries seeking news and analyses on issues neglected by mainstream media. Until recently all its editors were professional journalists or development workers, but now there are also about 35 volunteers who edit specific pages. Volunteers have changed the strategic outlook of the whole organization and help reduce the old imbalance of a predominance of editors from the North. Starting this new strategy, the web page for Senegal has been edited by a local volunteer. In the past, volunteers from the developed world assisted in developing countries. In the case of Senegal and other countries where local volunteers are updating the web content, the information is provided by people from the South and is primarily read by an audience in the US and Europe.

*Linux, mais la plupart des outils du SO de base proviennent du projet GNU, d'où le nom de GNU/Linux. Le projet Debian est mené par des développeurs volontaires possédant des connaissances techniques, qui aident à développer et à améliorer le système.*

## CRÉATION DE CONTENUS

**« La mairie vous écoute », la connexion de Tombouctou :** Tombouctou était une ville ancienne isolée, elle est située près du Niger, mais entourée par le désert. Il s'agit d'un centre de culture et d'éducation où se trouve l'administration d'une grande région du Mali. A Tombouctou, on s'intéresse de plus en plus aux nouvelles technologies et à la connectivité au monde extérieur. Le Programme d'appui à la décentralisation du programme des Volontaires des Nations Unies a aidé le maire à construire la première mairie en ligne du Mali, lancée à l'automne 2003. Ce projet a été réalisé grâce à un partenariat multi-acteurs impliquant le secteur public et des entités privées. Le site Internet [www.tombouctou.net](http://www.tombouctou.net) fournit aux visiteurs des informations sur la région et des services sous la rubrique « la Mairie vous écoute », qui donne à la population locale un accès aux services de la mairie. Grâce à cette technologie, Tombouctou est moins isolée, le gouvernement local moins centralisé et plus transparent. Le financement pour le site a été obtenu par les Nations Unies il est envisagé d'étendre le projet à d'autres communes. Par ailleurs, Swisscom a fourni au lycée de Tombouctou 16 ordinateurs de dernière génération. Le programme des Volontaires des Nations Unies forme à la fois les professeurs et les élèves.

**Energize.com:** Energize Inc., a group based in Philadelphia in the United States, works internationally to deal with issues of volunteerism. Founded by Susan Ellis, Energize went online nine years ago when the web was just starting. Today, [www.energizeinc.com](http://www.energizeinc.com) publishes articles on the subject and is an important web resource on volunteerism.

**Conference online news services:** Since 1998, MCART ([www.mcart.org](http://www.mcart.org)) and ICVolunteers ([www.icvolunteers.org](http://www.icvolunteers.org)) have been working with volunteer reporters to produce, edit and publish information linked to international conferences. An online editing system, called the Global Data System, allows volunteer reporters and editors to access the information from wherever they are in the world. Among others, past news services have covered the World AIDS Conference, the International Symposium on Volunteering 2001 ([www.worldwidevolunteer.org/cdrom](http://www.worldwidevolunteer.org/cdrom)) and more recently the UN Commission on Human Rights ([www.ngochr.org](http://www.ngochr.org)).

## PARTNERSHIPS

**Partnership with Microsoft and Jump:** The Foundation for Solidarity and Voluntary Work of the Valencian Community (FSVWV) works directly and indirectly with some 1,600 associations and 60,000 volunteers. For many of these organizations, appropriate ICT equipment is unaffordable. Trying to address this problem, the Foundation has launched a partnership program working with private sector companies. To date, it collaborates with Microsoft and Jump, which provide equipment and training, as well as technical assistance at a reduced price, thus making information technologies more accessible.

One form of partnership between the volunteer sector and the private sector is “employee volunteering” or “employee engagement”, which may be described as the giving of an employees' time and skills to the benefit of the communities in which they operate. It is thus a three-way partnership between the employer, employee and the receiver of the volunteer. Private, public and voluntary sector organizations constitute an enormous reserve of resources, skills and expertise, which can be called on to support local schools, communities and organizations. Businesses on the other hand, benefit from a much-improved public image, and better skilled and motivated employees.

Examples from the United Kingdom include “E-mail Pals”, a partnership between a well-known British bank and a local school. The system allows school pupils to e-mail their questions to bank staff and engage in dialogue to improve literacy and information technology skills.

In Madrid, Spain, a well-known supermarket has engaged in programs to support the IT tutoring and mentoring of local youth at disadvantage (El

**Les rédacteurs volontaires de OneWorld :** grâce à son réseau de 12 centre régionaux, OneWorld soutient une communauté en ligne de 1 500 partenaires dans le monde, actifs dans le domaine des droits de l'homme et du développement durable. Son produit le plus important est le portail [www.oneworld.net](http://www.oneworld.net) qui existe depuis 1996. Il s'agit d'un site de nouvelles multilingue destiné à un public éparpillé dans plus de 100 pays à la recherche d'informations et d'analyses sur des sujets négligés par les médias de masse. OneWorld a récemment commencé à travailler avec des rédacteurs volontaires (il y en a 35 aujourd'hui) qui ont changé la perspective stratégique de l'organisation et aident à réduire le déséquilibre qui existe entre le nombre de rédacteurs dans le Nord et dans le Sud. Dans le passé, les volontaires des pays développés aidaient les pays en développement. Dans le cas du Sénégal et d'autres pays, l'information est fournie par des gens du Sud et est avant tout lue par des Américains et des Européens.

**Energize.com :** Energize Inc., un groupe basé à Philadelphie aux Etats-Unis, traite de questions de volontariat au niveau international. Fondée par Susan Ellis, Energize a été mise en ligne il y a neuf ans aux débuts d'Internet. Aujourd'hui, [www.energizeinc.com](http://www.energizeinc.com) publie des articles sur le sujet et représente une ressource web importante sur le volontariat.

**Service de nouvelles en ligne :** depuis 1998, MCART ([www.mcart.org](http://www.mcart.org)) et ICVolontaires ([www.icvolunteers.org](http://www.icvolunteers.org)) travaillent avec des rapporteurs volontaires qui rédigent, corrigent et publient des informations relatives aux conférences internationales. Un système de traitement de l'information en ligne, intitulée Global Data System, permet aux rapporteurs volontaires et aux rédacteurs d'avoir accès à l'information peu importe où ils se trouvent dans le monde. Les services de nouvelles ont couvert, entre autres, la Conférence Mondiale du SIDA, le Symposium International sur le Volontariat en 2001 ([www.worldwidevolunteer.org/cdrom](http://www.worldwidevolunteer.org/cdrom)) et, plus récemment, la Commission des Droits de l'Homme, organisée aux Nations Unies à Genève chaque année ([www.ngochr.org](http://www.ngochr.org)).

One form of partnership between the volunteer sector and the private sector is “employee volunteering” or “employee engagement”, which may be described as the giving of employees' time and skills to the benefit of the communities in which they operate.



Photo: Emmanuel Bacary Daou



Photo: Koffi Brice Nguessan

## PARTENARIATS

**Partenariat avec Microsoft et Jump :** la Fondation pour la Solidarité et le Volontariat de la Communauté Valencienne (FSVCV) collabore directement et indirectement avec 60 000 volontaires et bénévoles ainsi que 1600 associations. Bien souvent, ces dernières ne disposent pas des moyens financiers nécessaires pour acheter du matériel informatique. Afin de trouver une solution à ce problème, la FSVCV a lancé un programme de partenariat avec des organisations du secteur privé. A ce jour, elle collabore avec Microsoft et Jump qui fournissent du matériel et de la formation, ainsi qu'une assistance technique à prix réduit, ce qui rend les technologies de l'information plus accessibles.

*Le volontariat d'entreprise est une des formes que peut prendre le partenariat. Dans ce type de programme, une société met le temps et les compétences d'un employé au service d'un projet social ou humanitaire. Il s'agit donc d'un partenariat à trois : l'employeur, l'employé et l'hôte du volontaire. Ce type de volontariat a en fait permis de rapprocher les secteurs privé et public dont les organisations de volontariat qui constituent une gigantesque source de compétences et d'expertise à laquelle on peut faire appel pour soutenir les écoles et la communauté dans son ensemble. Ces projets permettent à l'entreprise d'améliorer son image et aux employés d'être plus motivés et de parfaire leurs compétences.*

*Parmi les exemples de partenariats de ce type, on trouve le « E-mail pals » au Royaume Uni, où une banque britannique bien connue a établi un partenariat avec une école. Le programme permet aux élèves de poser des questions par courrier électronique aux employés de la banque et à engager un dialogue avec eux dans le but d'améliorer leurs compétences en communication et en technologies de l'information.*

*A Madrid, en Espagne, un supermarché bien connu a lancé un programme pour soutenir les formations en TIC fournies aux enfants issus de milieux défavorisés (El País Negocios, 2002). En Roumanie, une multinationale de la région a fait don d'ordinateurs à des écoles et a délégué quelques employés pour apprendre aux professeurs et aux élèves à utiliser leur nouvel outil (Provobis, 2003).*

*Iko Poran (IKP) (www.ikoporan.org), une ONG brésilienne, répond au besoins d'une meilleure logistique pour la réception et la répartition des volontaires internationaux qui se rendent au Brésil pour travailler dans les projets de développement social. IKP a établi des partenariats avec des sociétés comme IBM dont les employés installent des ordinateurs dans de petits villages brésiliens. Dans ce cas, tant l'école qu'IBM en tirent avantage : IBM peut améliorer son image d'entreprise socialement responsable et ses employés découvrent la réalité du terrain et reviennent à leur travail plus motivés et contents de partager leur expérience avec leurs collègues.*

Pais Negocios, 2002), while in Romania, a multinational business operating within the region has donated computer equipment to local schools and has delegated a number of employees to assist both teachers and students make use of the new tools (ProVobis, 2003).

Iko Poran (IKP) (www.ikoporan.org), a Brazilian NGO caters to an increasing demand for better logistics in the reception and allocation of international volunteers who wish to perform in social development projects in Brazil. Based on a cross-sectorial approach, IKP partners with companies such as IBM, the employees of which are for example installing computers in schools in small Brazilian villages. The benefits are twofold: there is the obvious benefit to the school, but IBM also achieves its aim of spreading corporate responsibility. The IBM employees discover the realities in the field, go back to their work more motivated, and able to share their experience with their colleagues.

## ICT VOLUNTEER SENDING

**Netcorps (Cyberjeunes) Canada International:** Netcorps (Cyberjeunes) (www.netcorps-cyberjeunes.org), a program managed by Canada World Youth, allows young Canadians to experience volunteer work in Africa, Latin America, Asia and Eastern Europe. Netcorps' work mainly involves web-based ICT-volunteering, training, as well as web and database programming. Netcorps is a five-year old Canadian coalition of nine NGOs, financed by the government of Canada. Each year, Netcorps sends more than 250 volunteers around the world to help in range of sectors, from agriculture to education, health to the environment. Among others, Netcorps (Cyberjeunes) is in touch with Geekcorps (www.geekcorps.org), a US-based organization that matches private sector experts with needs of private sector companies in developing countries. Netcorps (Cyberjeunes) also works with Netcorps Americas (www.netcorpsamericas.org), a project of the Trust of the Americas (TOA) that specializes in providing technological assistance to people with disabilities in the Americas.

## VOLUNTEER MANAGEMENT RESOURCES

The new information and communication technologies may also be used to support and manage

VolunteerMatch links volunteers with more than 23,000 organizations, offering about 40,000 volunteer opportunities. Between 1998 and 2004, VolunteerMatch has helped thousands of nonprofits attract over 1,000,000 volunteer referrals.

[www.volunteer-match.org](http://www.volunteer-match.org)

« [Il faut] s'efforcer de supprimer les barrières qui existent entre les hommes et les femmes dans le domaine de l'éducation et de la formation aux TIC, et de promouvoir l'égalité des chances en matière de formation dans les domaines liés aux TIC pour les femmes et les jeunes filles. »

*Plan d'action du SMSI (décembre 2003, C4/11)*



Photo: Viola Krebs (CVolunteers)

individual volunteers more effectively. Email communication and the Internet, for example, have shown themselves to be important new tools, since they provide volunteer managers with effective means with which to keep in touch with current and potential volunteers. Such new tools as Internet recruitment, on-line volunteer training and e-mail communication are all having a major impact on the way the volunteer community recruits, trains and supports volunteers.

**Hacesfalta.org:** Spain meanwhile boasts "hacesfalta.org", its largest database of both paid and volunteer opportunities, not only in Spain but also around the globe, for example with a Mexican version, a new web portal, [www.hacesfalta.org.mx](http://www.hacesfalta.org.mx), that connects organizations and volunteers and enables a fruitful exchange of experience and information.

**Do-it.org.uk:** In the United Kingdom, one of the most innovative Internet-based volunteer projects has been "www.doit.org.uk", a site that contains on-line volunteer projects and an on-line database of volunteer opportunities searchable by local post-code. The site receives on average 110,000 visitors per month (National Centre for Volunteering England, 2003) mostly among young people.

**Time Bank UK:** "Making giving time easy and inspiring" is the motto of "Time Bank UK". Volunteers are called "time-givers", and the site details ways to get involved, opportunities from around the country, as well as stories of successful volunteer projects.

**Freeflex.nl and SeniorWeb.nl:** The Netherlands has also seen significant levels of investment in

## ENVOI DE VOLONTAIRES TIC

**Cyberjeunes (Netcorps) Canada :** Cyberjeunes ([www.netcorps-cyberjeunes.org](http://www.netcorps-cyberjeunes.org)), un programme géré par Jeunesse Canada Monde et financé par le Gouvernement du Canada, permet à de jeunes Canadiens de vivre une expérience de volontariat en Afrique, en Amérique latine, en Asie ou en Europe de l'Est. Mise en œuvre par une coalition de neuf ONG, Cyberjeunes (NetCorps) consiste en stages de volontariat en TIC. Depuis cinq ans, plus de 250 volontaires par année appuient des organisations dans le monde entier. Que ce soit dans le secteur de l'agriculture, de l'éducation, de la santé ou l'environnement, ces volontaires donnent des formations sur l'utilisation des logiciels, constituent des réseaux, développent des bases de données et des sites Internet. Cyberjeunes (Netcorps) est en contact avec Geekcorps ([www.geekcorps.org](http://www.geekcorps.org)), une organisation américaine qui combine les experts du secteur privé avec les besoins du secteur privé des pays en développement ainsi qu'avec Net Corps Americas ([www.netcorpsamericas.org](http://www.netcorpsamericas.org)), un projet de Trust of the Americas (TOA) qui apporte une assistance en technologie à des personnes handicapées en Amérique.

## RESSOURCES POUR LA GESTION DE VOLONTAIRES

Les TIC peuvent être utilisées pour appuyer et coordonner les volontaires de façon plus efficace. La communication par courrier électronique et par Internet, par exemple, s'est avérée importante, car elle donne aux coordinateurs les moyens de rester en contact avec leurs volontaires. Des activités telles que le recrutement par Internet, la formation des volontaires en ligne et la communication par courrier électronique ont donc une incidence énorme sur la façon dont les communautés de volontariat recrutent, forment et soutiennent leurs volontaires et leurs bénévoles.

**Hacesfalta.org :** « [hacesfalta.org](http://hacesfalta.org) » est la base de données la plus importante d'Espagne en matière de possibilités de bénévolat, car elle publie non seulement des occasions de volontariat en Espagne, mais dans le monde entier. Ainsi, la version mexicaine du site, [www.hacesfalta.org.mx](http://www.hacesfalta.org.mx), connecte des organisations et des volontaires au Mexique et permet un échange riche en expérience et en informations.

**Do-it.org.uk :** au Royaume-Uni, l'un des projets Internet le plus innovateur lié au volontariat est [www.doit.org.uk](http://www.doit.org.uk). Ce site contient une base de données en ligne répertoriant les possibilités de volontariat par codes postaux, mots clés, etc. Le site reçoit 110 000 visiteurs par mois en moyenne, dont la majorité sont des jeunes (National Centre for Volunteering England, 2003).

**Time Bank UK :** « Making giving time easy and inspiring » (lorsque donner du temps devient facile

databases of volunteer opportunities and other, volunteer-related websites. "Freeflex.nl" enables the user to search volunteer opportunities by sector, while "SeniorWeb.nl" aims to permit everyone who was not brought up with the computer to experience the possibilities of the computer and Internet for themselves (SeniorWeb, 2003). SeniorWeb's volunteers give courses throughout the country that aim to be "understandable and affordable for everyone". There are now 900 active volunteers or "ambassadors", most of whom are also seniors and therefore understand the difficulties that late beginners often experience. This clearly demonstrates one of the ways in which volunteerism and the information society can together be harnessed to bring digital dividends to those who would otherwise be excluded.

**European Voluntary Service Programme:** The same is also true of the European Union, and in particular the European Commission, whose Directorate-General for Education and Culture operates the European Voluntary Service Programme. Potential young volunteers may search a database of approved host placements by country and sector, while potential host organisations may submit details of volunteer projects for approval and posting on the European Commission website. More recently, DG Education and Culture has established the "Ploteus Portal", which includes details of education, training, work and volunteer opportunities throughout Europe.

In many cases, such Internet-based volunteer projects aim to increase opportunities for people to become involved in voluntary activities in a range of different sectors, which promotes more active participation and inclusion in society, as well as diversity in volunteering. TimeBank in the UK for example, has proved popular with many young people in a Europe which overall has seen a downward trend in the number of young people engaging in voluntary activities. SeniorWeb in the Netherlands meanwhile promotes active ageing, which is increasingly important in a Europe that suffers from the common policy challenge of an increasingly ageing but healthy, active population.

## «E-VOLUNTEERISM»

"Virtual" or "e-volunteering" is defined by Ellis (2000) as "volunteer tasks completed in whole, or in part, via the internet." Examples of popular activities include translation, research, campaigning, mentoring or offering professional advice such as a web design and development or legal advice.

E-volunteering has a number of distinct benefits: it enables those who would otherwise find it difficult to volunteer participate, such as those with home commitments or disability. It also allows volunteers to assist those in other countries, and in this sense it is not limited by geographical or time boundaries. For example, Volunteering Ireland's website

*et gratifiant) est le slogan de la « Time Bank UK ». Sur le site, les volontaires sont appelés des « donateurs de temps » et le site présente des façons de s'engager, des possibilités de volontariat offertes dans tout le pays et des projets de volontariat ayant réussi.*

**Freeflex.nl et SeniorWeb.nl :** les Pays-Bas investissent également énormément dans les banques de données regroupant des possibilités de volontariat ainsi que dans d'autres sites liés au bénévolat. « Freeflex.nl » permet à l'utilisateur de chercher des occasions de volontariat par secteur, alors que « SeniorWeb.nl » permet à tous ceux qui ne sont pas familiers avec les ordinateurs d'explorer les possibilités que leur offrent l'ordinateur et Internet (SeniorWeb, 2003). Les volontaires de SeniorWeb donnent, dans tout le pays, des cours à la portée de tous. Ils sont maintenant 900 volontaires actifs, dont la plupart sont eux-mêmes des personnes retraitées, ce qui leur permet de comprendre les difficultés rencontrées par leurs élèves. Cette expérience montre clairement comment on peut combiner le volontariat avec la société de l'information pour permettre à certaines personnes, qui en auraient été privées autrement, de jouir de la technologie.

**Programme européen du service volontaire :** il en est de même pour l'Union européenne, en particulier pour la Commission européenne dont la direction générale pour l'éducation et la culture dirige le Programme européen du service volontaire. Les jeunes volontaires potentiels peuvent faire une recherche, par secteur et par pays, dans une banque de données regroupant toutes les occasions de volontariat. De plus, les organisations peuvent y présenter des détails concernant des projets de volontariat qui doivent être approuvés par la Commission européenne puis affichés sur son site. Plus récemment, la direction générale pour l'éducation et la culture a créé un portail nommé "ploteus" qui présente des détails concernant l'éducation, la formation, des possibilités de travail et de volontariat en Europe.

## « E-VOLONTARIAT »

Le « e-volontariat » ou le volontariat virtuel a été défini par Susan Ellis en 2000 comme étant « des tâches de volontariat effectuées totalement ou en partie par Internet ». Parmi ces tâches on compte la traduction, la recherche, les campagnes ou le fait d'offrir des conseils professionnels, notamment dans le domaine du développement, de la création de sites Internet ou dans le domaine juridique.

Le e-volontariat offre de nombreux avantages : il permet à des personnes qui pouvaient difficilement participer (personnes confinées à leur domicile, personnes handicapées) de s'impliquer. Il permet également aux volontaires d'aider des personnes dans d'autres pays, ce qui signifie que l'aide n'est plus limitée par des facteurs géographiques ou

Photo: V. Krebs (C)Volunteers



Pesinet, un programme de médecine en ligne à bas débit initié par Metissacana et Afrique Initiative, s'occupe de 2000 bébés de St Louis (Sénégal).

[www.afrique-initatives.com](http://www.afrique-initatives.com)

was designed and is maintained by a dedicated volunteer living in Scotland.

**VolunteerGuru and Online Volunteering:** “VolunteerGuru” (powered by NetAid) and “Online Volunteering” (powered by the United Nations Volunteers) are two web sites that allow individuals and organizations all over the world to join in the fight against poverty via a multitude of ebased volunteer opportunities.

## COMPUTER RECYCLING PROGRAMS

**Computers for Schools Kenya:** Computers for Schools Kenya has organized a collection of hundreds of computers among Kenyan companies, as well as their reconditioning, distribution to schools and training of beneficiaries. The project heavily relies on volunteer work.

**World Computer Exchange:** World Computer Exchange, an international NGO, relies on virtual volunteers in its mission to bring computers to schools in Asia, Africa, and Latin America. Between its foundation in October 1999 and April 2004, the organization has connected 1,052 schools with 400,560 students by 38 shipments of 10,095 computers valued at US\$2,845,850 to 23 countries.



Photo: V. Krebs

Since 1998, ICVolunteers and MCART have powered online news services with volunteer reporters, covering sessions of conferences. Most of the summaries of this report has been written by volunteers.

temporels. Par exemple, le site de volontariat d'Irlande a été créé et est entretenu par un volontaire domicilié en Ecosse.

**VolunteerGuru et Online Volunteering :** « VolunteerGuru » (géré par NetAid) et « Online Volunteering » (géré par les Volontaires des Nations Unies) sont des sites qui permettent aux individus et aux organisations du monde entier de se joindre à la lutte contre la pauvreté par le biais d'une multitude de possibilités de volontariat liées à Internet.

## PROGRAMMES DE RECYCLAGE D'ORDINATEURS

**Computers for Schools Kenya :** en s'appuyant sur le volontariat, Computers for Schools Kenya a organisé la collecte de centaines d'ordinateurs en provenance de compagnies kenyanes, ainsi que leur remise en état, leur distribution dans les écoles et la formation des bénéficiaires.

**World Computer Exchange :** World Computer Exchange, une ONG internationale, s'appuie sur le travail de volontaires en ligne pour amener des ordinateurs dans des écoles en Asie, en Afrique et en Amérique latine. Depuis sa fondation en 1999, l'organisation a fait 38 envois de 10 095 ordinateurs d'une valeur estimée à 2 845 850 dollars, ce qui a permis d'équiper 1 052 écoles, lieux de formation de 400 560 étudiants dans 23 pays.

## MAIN REFERENCES / RÉFÉRENCES PRINCIPALES

### Web

- World Wide Volunteer, online library on volunteerism and ICTs / bibliothèque en ligne sur le volontariat et les TIC: [www.worldwidevolunteer.org](http://www.worldwidevolunteer.org)
- UNITEs, United Nations Information Technology Service: [www.unites.org](http://www.unites.org)
- Energize: [www.e-volunteerism.com](http://www.e-volunteerism.com)
- NetAid: [www.netaid.org](http://www.netaid.org) / Online Volunteering: [www.onlinevolunteering.org](http://www.onlinevolunteering.org)
- European Commission, DG Education and Culture: [www.europa.eu.int/comm/education/index\\_en.html](http://www.europa.eu.int/comm/education/index_en.html)
- European Commission / Commission européenne, Ploteus Portal: [www.ploteus.net](http://www.ploteus.net)
- Hacesfalta: [www.hacesfalta.org](http://www.hacesfalta.org)
- Freeflex: [www.freeflex.nl](http://www.freeflex.nl)
- National Centre for Volunteering, England: [www.employeevolunteering.org.uk](http://www.employeevolunteering.org.uk)
- World Volunteer Web: [www.worldvolunteerweb.org](http://www.worldvolunteerweb.org)
- SeniorWeb, Netherlands: [www.seniorweb.nl](http://www.seniorweb.nl)
- ProVobis National Volunteer Centre, Romania: [www.voluntariat.ro](http://www.voluntariat.ro)
- Volunteer Development Scotland, 2003: [www.vds.org.uk](http://www.vds.org.uk)
- Volunteering Ireland, 2003: [www.volunteeringireland.com](http://www.volunteeringireland.com)

### Print / Documents

- Frié, Czech Republic, 2001 / Nielson, NetRatings, 2002
- Fristenska Hana (Dr.), Czech Government Council for the NGO Sector, from a speech given at the European Volunteer Centre Prague Conference of 31 May 2003
- Institute for Volunteering Research, England, “Proposal for a Mapping Exercise into the Extent and Nature of E-Volunteering,” 2003
- “Tipping the Balance,” Report of the Irish National Committee for Volunteering, 2001



## ACTION PLAN

The extended process of involvement by the Volunteer Family dating back to the Bamako Regional Conference in May 2002, has led us, as a Volunteer Family, to create a Volunteering Action Plan identifying a range of priorities to be implemented between now and Tunis 2005.

These focus on the role of Volunteering in capacity building as recognized in the WSIS Plan of Action document. We consider them to be important contributions to the successful implementation of the Summit's Plan.

The Volunteering Action Plan 2003-2005 contains points related to both sides of the ICT-Volunteering relationship.

First, on how Volunteering can help to expand the use of ICT for Human Development.

At the operational level, we propose:

- Support and promotion of the role of volunteers for local content generation;
- Mechanisms to make free/open source software –itself a product of volunteer work— applicable to development needs where suitable;
- Widespread involvement of volunteers in community telecenters, both locally and internationally;
- Support for national and international university volunteer networks in ICT for Development;
- ICT Volunteering contributions to programmes that combat HIV/AIDS;
- ICT Volunteering initiatives for digital inclusion of people with disabilities and homebound people;

## PLAN D'ACTION

*L'implication de la Famille des Volontaires dans le SMSI, qui remonte à la Conférence régionale de Bamako au mois de mai 2002, nous a conduit à créer un Plan d'action sur le Volontariat établissant un ensemble de priorités sur lesquelles il importe de mettre l'accent d'ici au Sommet de Tunis en 2005.*

*Ces priorités portent sur le rôle du volontariat dans le développement de compétences, comme il est reconnu dans le Plan d'action du SMSI. Nous considérons ces priorités comme des éléments importants pour la réussite de la mise en œuvre du Plan d'action du Sommet.*

*Le Plan d'action 2003-2005 sur le Volontariat comprend des éléments liés aux deux côtés de la relation qu'entretiennent les TIC et le volontariat.*

*Premièrement, il porte sur la manière dont le volontariat permet d'encourager l'utilisation des TIC pour le développement humain.*

*Sur le plan opérationnel, nous proposons :*

- *Le soutien et la promotion du rôle des volontaires dans la production de contenus locaux ;*
- *Des mécanismes permettant l'adaptation de logiciels libres/ouverts (eux-mêmes un produit du volontariat) aux différents besoins de développement ;*
- *L'implication généralisée de volontaires dans les télécentres communautaires, tant au niveau national qu'international ;*
- *Le soutien des réseaux universitaires nationaux et internationaux de volontariat développant des programmes liés aux TIC ;*
- *Des contributions volontaires par le biais de TIC aux programmes de lutte contre le VIH/SIDA ;*
- *Des initiatives menées par des volontaires visant à donner accès aux TIC à des personnes*

It is recommended to further develop tele-maintenance and content editing systems, which allow motivated volunteers to offer their time and skills from wherever they are.

- ICT support for volunteers in natural disaster situations;
- Volunteer involvement in ICT initiatives aimed at creating opportunities and at providing information in refugee camps;

As policy issues, we have identified the need to:

- Establish and promote national and international online volunteering services;
- Raise awareness of the contributions that ICT volunteering brings to development;
- Support diaspora volunteer networks in ICT for development;
- Promote corporate volunteering initiatives in ICT for development;
- Recognize ICT Volunteering as one factor in mainstreaming ICT in development processes;
- Implement a calendar of events and meetings to extend collaboration among volunteer organizations and other actors.

Secondly, on how ICT can be used by Volunteers and Volunteer Organizations:

- Define and promote groupware systems and tools that will help volunteers and volunteer organizations to access valuable information resources and better communicate. One use will be to establish an e-Forum for the WSIS Volunteering Working Group during the period running up to 2005;
- Create a “map” or catalog of ICT Volunteering involvement;
- Harness the power of ICT for marketing, awareness raising and advocacy purposes;
- Adapt the accessibility of ICT to facilitate the involvement of people with disabilities to volunteer.

The Summit process has been an encouraging beginning, but we need to further strengthen cooperation between the volunteer sector, governments, academia, the private sector, and other civil society organizations. We look forward to joint action which will enable us to expand the power of solidarity that is inherent to volunteerism.

Presented in the Government Plenary of the WSIS on 12 December 2003.

*handicapées et à des personnes confinées à leur domicile ;*

- *Un soutien à l'aide de TIC aux volontaires travaillant dans des situations de catastrophes naturelles ;*
- *La mobilisation de volontaires dans le cadre d'initiatives destinées à créer des ouvertures et à diffuser des informations dans des camps de réfugiés.*

*Nous avons défini les points suivants relatifs à la politique :*

- *Etablir et promouvoir des services de volontariat nationaux et internationaux en ligne ;*
- *Mettre en valeur la contribution qu'apporte le volontariat lié aux TIC au développement ;*
- *Appuyer les réseaux de volontariat composés de personnes issues de la diaspora qui ont des projets liés aux TIC pour le développement ;*
- *Promouvoir des initiatives de volontariat d'entreprise liées aux TIC pour le développement ;*
- *Reconnaître le volontariat liés aux TIC comme l'un des facteurs permettant d'intégrer les TIC dans le processus de développement ;*
- *Etablir un calendrier de conférences et de réunions afin d'augmenter la coopération entre organisations de volontariat et d'autres acteurs.*

*Deuxièmement, il porte sur la façon dont les TIC peuvent être utilisées par les volontaires et les organisations de volontariat :*

- *Définir et promouvoir des systèmes de logiciels de groupe destinés à aider les volontaires et les organisations de volontariat à accéder à des sources d'informations utiles et à mieux communiquer. L'une des utilisations envisageables sera la création d'un forum en ligne pour le groupe de travail du SMSI pour la période allant jusqu'à 2005 ;*
- *Créer un « plan » ou un catalogue des initiatives volontaires liées aux TIC ;*
- *Utiliser les TIC et leurs forces pour le marketing et la sensibilisation ;*
- *Faciliter l'accès aux TIC pour encourager les personnes handicapées à faire du volontariat.*

*Toute la période qui a mené au Sommet a été prometteuse mais ce n'est qu'un début ; nous devons continuer de renforcer la coopération entre le secteur du volontariat, les gouvernements, les secteurs académique et privé, et d'autres organisations de la société civile. Nous espérons pouvoir mettre sur pied des initiatives communes nous permettant d'étendre la portée de la force de la solidarité propre au volontariat.*

*Présenté à la Plénière gouvernementale su SMSI, le 12 décembre 2003.*



## MESSAGE OF DAKAR

We, participants in the International Symposium on Volunteering, representing governments, civil society and the private sector, coming from 25 different countries, met in Dakar (Senegal) from 23 to 25 October 2003. We declare the following:

### INFRASTRUCTURE

Volunteers should be integrated into teams of experts capable of setting up appropriate infrastructure. Since universities are a substantial source of volunteers, partnerships between universities and volunteer organizations should be enhanced.

Volunteers on disaster relief missions need to be equipped with mobile telephones. This would improve contact between volunteers engaged in rescue operations, as mobile telephones are an important asset in this type of situation and text messages (SMS) make it possible to rapidly contact potential additional volunteers.

A network of volunteers specialized in computer technology should be created. These "computer experts without borders" would offer their know-how to develop free access systems compatible with existing systems.

### TRAINING

Training can be divided into two fundamental types: on-line training and on-site training. Both are important and need to be further developed.

Several different aspects must be taken into consideration when dealing with ICT training. Each actor, public, private or associative has a specific part to play. In this respect, it is necessary to identify the areas of intervention of volunteers and the groups toward which their action should be directed in priority, taking into account the essential role of volunteering as irreplaceable actor for the training of certain sectors of the population not being reached by government training institutions.

The skills of volunteers need to be reinforced, in order to enable them to train ICT users at all levels and in particular those not reached by the national education systems.

It is essential to guarantee the financial means necessary to support the activities of volunteers engaged in ITC training programs. This can be achieved through multilateral agreements for the channeling of resources.

### DEVELOPMENT OF CONTENTS

Technical support can be provided by an outside consultant, but the content of the site needs to be maintained and updated by its owner. This is important, as it ensures the accuracy and reliability and reduces the risk of outdated information.

## MESSAGE DE DAKAR

*Nous, participants au Symposium International sur le Volontariat, représentants de gouvernements, du secteur privé et de la société civile, réunis à Dakar du 23 au 25 octobre 2003 déclarons ce qui suit :*

### INFRASTRUCTURE

*Il est souhaitable que les volontaires et les bénévoles fassent partie d'équipes d'experts pouvant faciliter la mise en place d'infrastructures adéquates. Etant donné que les universités constituent une source non négligeable de volontaires, le partenariat entre les universités et les organisations de volontaires doit être renforcé.*

*Il est recommandé de fournir aux volontaires en mission de secours des téléphones mobiles qui leur seront utiles en cas de catastrophe. Les téléphones portables constituent un atout important dans les opérations de secours, car ils permettent d'améliorer la communication entre les volontaires engagés dans la mission et les SMS permettent de contacter rapidement des volontaires potentiels.*

*Un réseau de volontaires spécialisés dans l'informatique devrait être créé pour former une équipe d'« informaticiens sans frontières » dans le but de développer des systèmes libres d'accès et compatibles avec les systèmes déjà existants.*

### FORMATION

*Il convient de faire la distinction entre deux types de formation : la formation en ligne et sur place. Ces deux types de formation sont importants et devront être développés davantage.*

*La formation en TIC revêt des aspects différents selon les secteurs et chaque acteur, qu'il soit public, privé ou associatif, y a un rôle spécifique à jouer. A cet égard, il faut définir les aires d'intervention des volontaires et les groupes vers lesquels leur action doit se diriger prioritairement. Dans cette définition, il faudra tenir compte du rôle essentiel du volontaire en tant que formateur de groupes de la population en marge des dispositifs institutionnels de formation gérés par les Etats.*

*Il est souhaitable de renforcer les compétences des volontaires pour les rendre aptes à former des usagers des TIC à tous les niveaux et faisant partie de tous les groupes, notamment ceux qui n'ont pas accès aux systèmes nationaux d'éducation.*

*Il est indispensable de garantir les moyens financiers nécessaires pour les activités de formation en TIC assurées par les volontaires. Ce financement pourra s'obtenir grâce à des accords multilatéraux visant la canalisation de ressources.*

### DÉVELOPPEMENT DE CONTENUS

*Alors que la création de sites et le support technique sont souvent assurés par des consultants extérieurs, le contenu devrait être mis à jour par le détenteur du site afin d'en assurer l'exactitude et la fiabilité et d'éviter des sites statiques au contenu dépassé.*



Photo: Y. Krebs (ICVolunteers)

Le Fonds de Solidarité Numérique est potentiellement un bon moyen de réduire le fossé numérique, fonds dont les volontaires pourraient être un acteur clé. Cependant, il est important de garder à l'esprit que les programmes de volontariat ne sont pas entièrement gratuits et nécessitent un budget, une infrastructure, etc.

Since the volunteers represent added value for social, economic and cultural development, we recommend recognizing their contribution and supporting their actions in the elaboration of contents.

Because of its ease of acquisition and multiple functions, we recommend a broader dissemination of open software, with the intention of solving some of the problems related to contents updating.

## PARTNERSHIP / FINANCING

Partnerships as a means of financing are crucial in making information and knowledge available. An efficient partnership, based on equity and justice, as well as a financing scheme that takes into account the real needs of communities will make it possible to reduce the digital divide. In this respect, it is imperative to:

- Redefine roles and statutes (participative approach) of each actor in the partnership (governments, financing organizations, private sector, civil society (including the Volunteer Family));
- Appeal, through ICTs, for corporate volunteering and for a better recognition of the social responsibility, based on existing mechanisms;
- Define projects and programs at international, national and local levels, designed to address real needs and generate sustainable development;
- Capitalize on all experiences made through ICT projects in various countries, inventory funds already invested in ICTs, based on a participative approach.

## INSTITUTIONAL FRAMEWORK

As the Volunteer Family currently operates without any formal institution, there is a need to consider:

- The creation of such a body, federating several entities focusing on ICT volunteering. To this end, it is recommended to involve civil society, governments and the private sector;
- The creation of an African regional ICT volunteer network with national focal points, working at the international level. This could be part of a federation of digital volunteers working both in the North and the South;
- The creation of a network of young volunteers connected through the Internet and working for the protection of the environment;
- The creation of a digital solidarity fund.

*Etant donné que les volontaires constituent une plus-value pour le développement social, économique et culturel, nous recommandons la reconnaissance de leur apport et leur appui dans le domaine de l'élaboration de contenus.*

*Compte tenu de leur facilité d'acquisition et de leurs fonctionnalités multiples, il est recommandé d'utiliser des logiciels libres pour résoudre en partie les problèmes liés à la mise à jour des contenus.*

## PARTENARIATS / FINANCEMENTS

*Le partenariat en tant que mode de financement est fondamental pour permettre la disponibilité de l'information. Un partenariat efficace, basé sur l'équité et la justice et un mode de financement qui prend en compte les besoins réels des communautés permettront de réduire la fracture numérique. A cet égard, il est important de :*

- *définir avec précision les rôles et statut (démarche participative) de chaque acteur du partenariat (pouvoirs publics, organismes de financement, secteur privé, société civile comme la Famille des Volontaires) ;*
- *plaider, par l'entremise des TIC, pour un volontariat d'entreprise et pour une meilleure prise en compte de la responsabilité sociale en s'appuyant sur des mécanismes déjà existants ;*
- *définir, aux niveaux mondial, national et local, des projets et des programmes répondant à des besoins réels et entraînant un développement durable ;*
- *bâtir en se basant sur toutes les expériences acquises sur les projets TIC dans les différents pays, recenser les fonds déjà injectés à tous les niveaux dans les TIC en adoptant une approche participative.*

## CADRE INSTITUTIONNEL

*Etant donné que les activités de la Famille des Volontaires ne disposent pas, pour l'instant, de cadre institutionnel organique, il est souhaitable de réfléchir à :*

- *la création d'une cellule spécialisée dans les TIC au sein de la grande Famille des Volontaires qui travaillerait aux niveaux régional, national et international. Il conviendrait d'impliquer la société civile, les gouvernements et le secteur privé dans la mise en place et le fonctionnement d'une telle structure ;*
- *la création d'un réseau africain de volontaires régionaux spécialisés dans le domaine des TIC, avec des points focaux nationaux, effectuant aussi un travail sur le plan international. Ce réseau pourrait être créé dans le cadre d'une fédération de volontaires spécialisés dans le numérique qui travailleraient à la fois dans les pays du Sud et ceux du Nord ;*
- *la création d'un réseau de jeunes volontaires reliés par Internet pour la protection de l'environnement ;*
- *la création d'un fonds de solidarité numérique.*



Photo: Victor Gabriel

Open source software (Open Office, Linux, etc.) can easily be translated by volunteers. This can incite other software producers to expand their offer and increase language diversity. The project "Informaticiens sans frontières" is developing a user-friendly interface for a Linux-based product.

# LANGUAGE ON VOLUNTEERING IN OFFICIAL WSIS DOCUMENTS

Official language on volunteering is critical to the inclusion of volunteering on the development map. This section provides excerpts from key WSIS documents.

## WSIS PLAN OF ACTION

While earlier versions of the Declaration of Principles had made mention of volunteers, some disagreement among governments led to the decision of keeping the mention only in the Plan of Action, under the chapter on capacity building:

### C4. Capacity Building

11. Everyone should have the necessary skills to benefit fully from the Information Society. Therefore capacity building and ICT literacy are essential. ICTs can contribute to achieving universal education worldwide, through delivery of education and training of teachers, and offering improved conditions for lifelong learning, encompassing people that are outside the formal education process, and improving professional skills.

o) Volunteering, if conducted in harmony with national policies and local cultures, can be a valuable asset for raising human capacity to make productive use of ICT tools and build a more inclusive Information Society. Activate volunteer programmes to provide capacity building on ICT for development, particularly in developing countries.

## SUMMARY OF THE ROUNDTABLE I: CREATE DIGITAL OPPORTUNITIES

10 December 2003: Roundtable under the presidency of H.E. Mr. Abdoulaye Wade, President of the Republic of Senegal, moderated by Ms. Maria Livanos Cattai, Secretary General of the International Chamber of Commerce (ICC).

### Partnerships

12. It was widely recognized that building an open and inclusive Information Society could only succeed with effective and innovative partnerships and cooperation among all stakeholders – governments, private sector, civil society, media and international community. In this context, the important role of volunteers was emphasized.

# LANGAGE LIÉ AU VOLONTARIAT DANS LES DOCUMENTS OFFICIELS DU SMSI

Pour que le volontariat figure sur la carte du développement, il est essentiel de définir le langage qui s'y rapporte. Cette section fournit des extraits des documents clés du SMSI :

## PLAN D'ACTION DU SMSI

Bien que dans les versions précédentes de la Déclaration de Principes il ait été fait mention des volontaires, des désaccords entre les gouvernements ont confiné l'utilisation de ce terme au Plan d'action, où il est mentionné dans le chapitre intitulé « Renforcement des capacités ».

### C4. Renforcement des capacités

11. Chacun devrait avoir les compétences nécessaires pour tirer pleinement parti de la société de l'information. Il est donc essentiel de développer les capacités et d'assurer la familiarisation avec les TIC. Les TIC peuvent contribuer à l'éducation de tous dans le monde entier, par la formation des enseignants, et à l'amélioration des conditions nécessaires à la formation permanente, car elles sont utilisables par les personnes qui sont en dehors du système d'enseignement officiel et permettent d'améliorer les compétences professionnelles.

o) Le bénévolat, s'il est conforme aux politiques nationales et aux cultures locales, est très utile lorsqu'il s'agit de renforcer les capacités humaines pour utiliser les outils TIC de façon productive et construire une société de l'information plus inclusive. Mettre en oeuvre des programmes de volontaires pour renforcer les capacités en matière de TIC en faveur du développement, particulièrement dans les pays en développement.

## RÉSUMÉ DE LA TABLE RONDE I : CRÉER DES POSSIBILITÉS NUMÉRIQUES

10 décembre 2003 : table ronde présidée par S.E. M. Abdoulaye Wade, Président de la République du Sénégal; modérée par Mme Maria Livanos Cattai, Secrétaire général de la Chambre Internationale de Commerce (ICC).

### Partenariats

12. Il est largement reconnu que la construction d'une société de l'information inclusive peut seulement être réalisée grâce à des partenariats efficaces et innovateurs et à la coopération entre tous les acteurs : gouvernements,

“An important challenge for the volunteer community is to bridge the gap between volunteering and social activism, which has caused confusion for people in the past: Most people think of soup kitchens. We need to change this. If you try to deal with the digital divide as a little illness without looking at links to bigger global challenges, we will get nowhere. The bottom line is that we live in a world of inequality. The cost of pet food in the North is often more than the cost of living in the South.”

Kumi Naidoo of CIVICUS (World Alliance for Citizen Participation)

## WSIS CIVIL SOCIETY DECLARATION

### 2.1.1. Poverty Eradication

Poverty Eradication must be a key priority on the WSIS agenda. Without challenging existing inequalities, no sustainable development embracing the new ICTs can be achieved. People living in extreme poverty must be enabled to contribute their experiences and knowledge in a dialogue involving all parties. Challenging poverty requires more than setting 'development agendas'. It requires a fundamental commitment to examine the current frameworks, to improve local access to information that is of relevance for the specific context, to improve training in ICT-related skills, and to allocate significant financial and other resources. Also, because volunteers are working at the grassroots level, they play an important role in social inclusion.

### 2.4.5. Human Development – Education and Training

Only informed and educated citizens with access to empowering education, a plurality of means of information, and the outputs of research efforts can fully participate in and effectively contribute to knowledge societies. Therefore it is also essential to recognise the right to education as stated both in the Declaration on the Right to Development and the Universal Declaration of Human Rights Capacity building initiatives designed to empower individuals and communities in the information society must include, in addition to basic literacy and ICT skills, media and information literacy, the ability to find, appraise, use and create information and technology. In particular, educators, students and researchers must be able to use and develop Free Software, which allows the unfettered ability to study, change, copy, distribute, and run software. Finally, capacity building initiatives should be designed to stimulate the desire for general learning and respond to specific as well as special needs: those of young and elderly people, of women, of people with impairments, of indigenous peoples, of migrant communities, of refugees and returnees in post-conflict situations, in a life-long perspective.

Volunteers can help transmit knowledge and enhance capacity, in particular of marginalized groups not reached by government training institutions.



Photo: Emmanuel Bacary Dao

L'expérience montre que la participation des plus pauvres est indispensable à la construction d'un monde plus juste pour tous.

ATD Quart Monde

secteur privé, société civile, médias et communauté internationale. Dans ce contexte, on a mis l'accent sur le rôle important des volontaires.

## DÉCLARATION DE LA SOCIÉTÉ CIVILE DU SMSI

### 2.1.1. Eradication de la pauvreté

L'éradication de la pauvreté est une des tâches prioritaires à inscrire à l'ordre du jour du SMSI. Sans lutte contre les inégalités actuelles, il ne saurait y avoir de développement durable englobant les nouvelles TIC. Les personnes vivant dans l'extrême pauvreté doivent pouvoir témoigner de leurs épreuves et des enseignements qu'elles en ont tirés en dialoguant avec toutes les parties concernées. La lutte contre la pauvreté ne passe pas uniquement par l'établissement de « calendriers de développement ». Elle exige d'avoir résolument à cœur de revoir les structures en place, d'améliorer l'accès local aux informations importantes dans le contexte considéré, d'améliorer la formation dans le domaine des TIC et d'attribuer des ressources non négligeables, financières et autres. Par ailleurs, du fait qu'ils travaillent sur le terrain, les volontaires jouent un rôle important auprès de la population en matière d'insertion sociale.

### 2.4.5. Développement humain – Enseignement et éducation

Les initiatives en faveur du renforcement des capacités destinées à rendre plus autonomes les personnes et les communautés dans la société de l'information doivent comprendre, outre les connaissances de base et les compétences dans le domaine des TIC, une culture des médias et de l'information et la capacité de trouver, d'évaluer, d'utiliser et de créer l'information et les techniques. Enseignants, étudiants et chercheurs doivent pouvoir utiliser et concevoir des logiciels libres, qui offrent la possibilité de les étudier, les modifier, les copier, les distribuer et les faire fonctionner. Enfin, les initiatives en faveur du renforcement des capacités doivent être conçues de manière à stimuler le désir d'apprendre et à répondre à des besoins spécifiques: ceux des jeunes et des personnes âgées, des femmes, des personnes handicapées, des peuples autochtones, des communautés de migrants, des réfugiés et des rapatriés dans les situations d'après-guerre, dans une perspective à long terme. Les volontaires peuvent contribuer à transmettre des connaissances et à renforcer les capacités, en particulier au sein des groupes marginalisés qui n'ont pas accès aux établissements de formation publics.



## RECOMMENDATIONS

### Recommendation 1: Event calendar

Develop an event calendar, in which Volunteering and ICTs can further be discussed. International events that have already been identified include:

- CIVICUS World Assembly, 21-24 March 2004, Botswana
- European Volunteer Centre General Assembly, Stirling, May 2004
- Open Software Conference, June 2004, Norway
- IAVE World Conference, 17-21 August 2004, Spain
- Eurofestation, November 2004, the Netherlands

In addition, the organization of regional events should be considered to mobilize local and national networks around the world. Information portals such as [www.worldwidevolunteer.org](http://www.worldwidevolunteer.org), [www.worldvolunteerweb.org](http://www.worldvolunteerweb.org) should be used to disseminate the results of such events as well as network organizations such as IAVE, CIVICUS and CEV.

### Recommendation 2: Presence at WSIS meetings and language in official documents

For the upcoming PrepComs of the WSIS phase 2, a larger Volunteer Family team should be mobilized to make sure that volunteerism is included in future official documents. It should be emphasized that volunteers are not solely a helping force, working on the operational level, but also have a role to play at the mezzo (policy) and macro (governance) levels. In order to mobilize this mezzo and macro force, organizations such as IAVE, CIVICUS and CEV can play key roles. Not only can they aim to influence UN and European policy agendas, but they can inform and mobilize their respective networks.

## RECOMMANDATIONS

### Recommandation 1: calendrier des événements

*Mettre sur pied un calendrier des événements au cours desquels le sujet du volontariat et des TIC pourra être abordé. Parmi les événements internationaux déjà programmés, se trouvent :*

- *L'Assemblée Mondiale de CIVICUS, 21-24 mars 2004, Botswana*
- *Assemblée Générale du Centre Européen du Volontariat, Stirling, mai 2004*
- *La Guadec (Gnome User and Developer European Conference), juin 2004, Norvège (<http://2004.guadec.org>)*
- *La Conférence Mondiale de l'IAVE, 17-21 août 2004, Espagne*
- *L'Eurofestation, novembre 2004, Pays-Bas*

*De plus, il conviendrait d'envisager des événements régionaux pour mobiliser des réseaux nationaux et internationaux dans le monde entier. Des portails d'informations tels que [www.worldwidevolunteer.org](http://www.worldwidevolunteer.org), [www.worldvolunteerweb.org](http://www.worldvolunteerweb.org) devraient être utilisés pour diffuser les résultats de ces événements, ainsi que par des organisations de réseaux tels que IAVE, CIVICUS et CEV.*

### Recommandation 2 : présence aux réunions du SMSI et langage dans les documents officiels

*Pour les PrepComs de la phase 2 du SMSI, il conviendrait de mobiliser une plus grande équipe représentant la Famille de Volontaires pour s'assurer qu'à l'avenir le sujet du volontariat soit intégré dans les documents officiels. Il est nécessaire d'insister sur le fait que les volontaires ont un rôle à jouer, non seulement sur le terrain, mais également au mezzo niveau (politique) et au macro niveau (gouvernance). Afin de mobiliser les acteurs travaillant au mezzo et au macro niveau, des organisations telles qu'IAVE, CIVICUS et CEV peuvent jouer un rôle clé. Ces organisations peuvent non seulement influencer*

In addition to the mailing list information dissemination, it could be useful for the Working Group on Volunteering and ICTs to confer through virtual meetings on a regular basis.

### **Recommendation 3: Projects**

An inventory of ICT-Volunteer projects was made in phase I of the WSIS. New projects have been launched since, in accordance with the Volunteering Action Plan. It should be considered how the volunteer sector can best prepare for its presence throughout phase 2 of the WSIS, and in particular for Tunis 2005. The Working Group on Volunteering and ICTs should play a key role in this regard.

### **Recommendation 4: Research**

A research group has been created. It will study the impact of volunteers in helping to reduce the digital divide. Other areas of research linked to ICTs may be identified, for example along the lines of a proposal made by the Institute for Volunteering Research on Online Volunteering. This proposes to “map” both the extent and nature of “virtual” volunteering.

### **Recommendation 5: Web resource**

The online library on volunteering and ICTs ([www.worldwidevolunteer.org](http://www.worldwidevolunteer.org)) should be further developed to accommodate interactive elements and allow volunteer organizations to actively participate in its updating. The network of interlinked sites containing information about volunteerism and ICTs should further be enhanced as a group of web sites, including in particular the sites of UniteS ([www.unites.org](http://www.unites.org)), European Volunteer Center (CEV) ([www.cev.be](http://www.cev.be)), and World Volunteer Web ([www.worldvolunteerweb.org](http://www.worldvolunteerweb.org)) web sites.

In addition to the information dissemination by mailing list, it would be useful that the working group on volunteering and ICTs regularly organizes online meetings to establish an interactive exchange.

### **Recommendation 6: Mobilization of financial resources**

The mobilization of financial resources is key. Volunteer organizations should partner and partner with other sectors to mobilize these.

### **Recommendation 7: Networking**

Links between the volunteer movement and other actors working on a voluntary basis should be strengthened (e.g. open source software developers). In addition, links between the volunteer sector and other actors of the information society should be strengthened, in particular governments, the private and the academic sectors, and civil society at large.

*la politique des Nations Unies et de la Communauté Européenne, mais également mobiliser leurs réseaux respectifs.*

*En plus de l'information diffusée par liste de diffusion, il serait utile pour le groupe de travail sur le volontariat et les TIC de se réunir par le biais de réunions virtuelles.*

### **Recommandation 3 : projets**

*Un inventaire des projets liés au volontariat dans le domaine des TIC a été dressé pendant la phase I du SMSI. Depuis, des nouveaux projets ont été lancés conformément à ce qui a été décidé dans le Plan d'action sur le volontariat. Le secteur du volontariat devrait réfléchir à la meilleure façon de préparer sa présence tout au long de la phase 2 du SMSI, notamment à Tunis en 2005. Le groupe de travail sur le volontariat et les TIC devrait jouer un rôle important à cet égard.*

### **Recommandation 4 : recherche**

*On a créé un groupe de recherche chargé de réfléchir à l'incidence du travail des volontaires sur la réduction de la fracture numérique. On peut établir également d'autres domaines de recherche reliés aux TIC notamment en s'inspirant d'une proposition d'étude sur le volontariat en ligne faite par l'Institute for Volunteering Research.*

### **Recommandation 5: outils de communication**

*La bibliothèque en ligne sur le volontariat et les TIC ([www.worldwidevolunteer.org](http://www.worldwidevolunteer.org)) devrait être encore développée : elle devrait présenter des éléments interactifs et permettre aux organisations de volontariat et de bénévolat de participer activement à sa mise à jour. De plus, cette bibliothèque devrait être liée à de nombreux autres sites Internet contenant des informations sur le volontariat et les TIC, notamment les sites d'UniteS ([www.unites.org](http://www.unites.org)), du Centre Européen du Volontariat (CEV) ([www.cev.be](http://www.cev.be)) et du World Volunteer Web ([www.worldvolunteerweb.org](http://www.worldvolunteerweb.org)).*

*En ce qui concerne l'information, en plus de la diffuser par le biais d'une mailing list, il serait utile que le Groupe de travail sur le volontariat et les TIC organisent régulièrement des réunions virtuelles pour établir un échange interactif.*

### **Recommandation 6 : mobilisation des ressources financières**

*La mobilisation des ressources financières est essentielle. Les organisations de volontariat et de bénévolat devraient s'associer avec d'autres secteurs pour procéder à cette mobilisation.*

### **Recommandation 7 : travail en réseau**

*Les liens entre le mouvement des volontaires et d'autres acteurs engagés dans le travail bénévole (par exemple les développeurs de logiciels libres) devraient être renforcés. Les liens entre le secteur du volontariat et d'autres acteurs de la société de l'information devraient également être renforcés, notamment les gouvernements, les secteurs privé et universitaire et la société civile dans son ensemble.*



Photo: Mamadou Konaté

Une étude récente sur l'utilisation des TIC par les ONG au Congo a montré que 60 % des ONGs en ville n'ont pas de matériel informatique et 82 % se rendent dans les cybercafés avec une fréquentation de seulement 7 heures par mois. Le prix d'un ordinateur varie entre 600 et 2000 dollars qui représentent plusieurs mois de salaires d'un congolais.

Sylvie Niombo, 2003

# ORGANIZATION / ORGANISATION

## International and Regional Focal Points

The following individuals mobilized their local and regional volunteer networks in view of the Geneva Summit and/or contributed to the Summit texts.

*Les personnes suivantes ont mobilisé localement et régionalement leurs réseaux de volontaires en vue du Sommet de Genève et/ou pour contribuer aux textes du SMSI.*

### International

Viola Krebs, ICVolunteers / IAVE; Manuel Acevedo, former UNV, Universitat Oberta de Catalunya; Liz Burns, IAVE; Helga Leifsdottir, IFRC; Kumi Naidoo, CIVICUS; Xavier Verzat, ATD Quart Monde

### Europe

Gail Hurley, European Volunteer Centre (CEV); Lesley Greenaway, VDS (Scotland); Josep Vicent Marin and Judith Cobeña, Federació Catalana de Voluntariat Social; Lola Arias, Foundation of Solidarity of the Community of Valencia (Spain); Arman Vermishyan, "BURG" Youth Environmental Center NGO, Internet Forum "Environment" (Armenia)

### Asia / Asie

Anthony Carlisle, IAVE (Taiwan, Province of China)

### North America / Amérique du Nord

Diane Trahan, Cyberjeunes Canada International (Canada)

### Central and South America / Amérique centrale et du Sud

Luz Stella Alvarez and Carlos Rodriguez, IAVE (Colombia); Susana Barnette, CEMEFI / IAVE (Mexico); Luis Felipe Murray, Iko Poran (Brazil)

### Africa / Afrique

Mahendranath Busgopaul, Halley Movement (Ile Maurice); Rose Ekeleme, IAVE Nigeria (Nigeria); Henri Valot, UNVolunteers (Mali); Astrid Coche, ICVolunteers (Senegal); Michel Tchongang Linze, CADAP (Cameroon).

## DAKAR SYMPOSIUM / SYMPOSIUM DE DAKAR

### Patronage

- *Patron:* H.E. Abdoulaye Wade, President of the Republic of Senegal
- *Special advisor:* Amadou Top, Observatoire sur les Systèmes d'Information, les Réseaux et les Inforoutes au Sénégal (OSIRIS)

### Sponsors

- Organisation Internationale de la Francophonie / Institut francophone des Nouvelles Technologies (INTIF)
- Industrie Canada, Gouvernement du Canada
- Republic of Senegal
- Swiss Embassy in Dakar

### Organizing Committee / Comité d'organisation

*Presidency:* International Conference Volunteers; Conference of ONGs in Consultative Relationship with the United Nations (CONGO); Civil Society Division of the World Summit on the Information Society Executive Secretariat; International Association for Volunteer Effort; Conseiller Technique Informatique – NTIC et Assistance Technique, Republic of Senegal

### Advisory Committee / Comité Conseil

*Presidency:* Commission Nationale pour la Francophonie; *Vice Presidency:* Conseil des Organisations Non-Gouvernementales d'Appui au Développement (CONGAD) et Assistance Technique, Primature, République du Sénégal;

Réseau Anaïs, Cameroon; Direction Informatique, Republic of Senegal; Internet Society (ISOC); Observatoire sur les Systèmes d'Information les Réseaux et les Inforoutes au Sénégal (OSIRIS); United Nations Volunteers Programme (UNV); Peace Corps Volunteers, Digital Freedom Initiative; United Nations Economic Commission for Africa

### Partners / Partenaires

Coopération française; Conseil des Organisations Non-Gouvernementales d'Appui au Développement (CONGAD); European Organisation for Nuclear Research (CERN); MCART; Swiss Embassy in Dakar

### Coordination

*Overall coordinator:* Viola Krebs, ICVolunteers, Focal Point WSIS Volunteer Family; *Coordinator Dakar:* Topias Issakainen, ICVolunteers; *Communication Specialist:* Astrid Coche, ICVolunteers; *Web site and Online News:* Randy Schmieder, MCART; *Video:* Silvano de Gennaro, CERN; *IT Specialist:* Victor Gabriel

### Volunteers / Volontaires

Moustapha Ndiaye, Papa Assane Dieye, Serigne Abdoul Aziz Ndoye, Djibril Ndaw, Youssooupha Diagne, and Jocelyn Pierre (Direction de l'informatique de l'Etat, Présidence, Sénégal), Makane Faye (Economic Commission for Africa), Daniel Dory, Ulla Skiden and Johan Holmberg (World Computer Exchange); the volunteer interpreters Caroline Vallve-Cheng and Gwen Dellar; the team of CESAG



Photo: Victor Gabriel

On the second day of the Dakar Symposium, participants worked in five workshops to provide recommendations on how volunteers can best contribute to the information society.

## GENEVA CONFERENCE / CONFÉRENCE DE GENÈVE

### Organizers / *Organsateurs*

ICVolunteers and IAVE

### Sponsor

Taiwan, Province of China

### Partners / *Partenaires*

Civil Society Division of the World Summit on the Information Society Executive Secretariat; European Organisation for Nuclear Research (CERN); MCART Association

### Coordination

Viola Krebs, ICVolunteers; Anthony Carlisle, IAVE

### Volunteers / *Volontaires*

*Reporters:* Laila Petrone, Cornelia Rauchberger, Janet Tanburn, Allan Nguyen and Randy Schmieder. *Interpreters:* Caroline Vallve-Cheng, John Moorhead, Gudrun Mddeb, Bianca Phillips, Margret Wills. *Welcome team:* Cloe Swift, Elena Nas



Photo: V. Krebs

« Les volontaires peuvent être très utiles aux programmes d'alphabétisation, celle-ci étant une condition indispensable à l'utilisation des TIC. »

*Recommandation des participants de la Conférence sur le Volontariat et les TIC, décembre 2003*

## PHOTO EXHIBITION / EXPOSITION PHOTOS

### Volunteer photographers / *Photographes volontaires*

Paola Cassola, Emmanuel Bacary Daou, Mamadou Konaté, Viola Krebs, Pascale Linares, Patrice Moullet, Sheba Okwenje, Randy Schmieder, Steve Szoradi, Laurent Valdes

### Special thanks / *Remerciements*

We would like to thank the following entities for having made this exhibit possible:

*Nous aimerions tout particulièrement remercier les entités suivantes pour avoir rendu cette exposition possible :*

Arcodis, Centre culturel français de Bamako, European Volunteer Center, ICT4D Platform, Lomard Odier Darie Hentsch, MCART, WSIS Executive Secretariat

## DOCUMENTARY FILM / FILM DOCUMENTAIRE

### Camera / *Caméra*

Silvano de Gennaro, Prince Ibrahim Erese, Jean Philippe Boris

### Sound / *Son*

Silvano de Gennaro, Emmanuel Olorunfemi

### Interviews

Viola Krebs, Méréault Brice Ahouangansi

### Comment / *Commentaire*

Français: Kty Rippoz, English: Michele de Gennaro

### Realization / *Réalisation*

Silvano de Gennaro, Viola Krebs

### Post-production

Silvano de Gennaro, Ronaldus Suykerbuyk

### Sub-titles / *Sous-titrage*

Randy Schmieder

### Special thanks / *Remerciements*

We would like to thank the following entities for having made this exhibit possible:

*Nous aimerions tout particulièrement remercier les entités suivantes pour avoir rendu cette exposition possible :*

Le Ministère de la Culture du Mali; L' Institut Supérieur de Management de Dakar; L'Ecole Internationale de Genève "La Chataigneraie"; L'équipe des Volontaires des Nations Unies du Mali; La Mairie de Tombouctou; S.E. M. Adama Samassekou; Catherine Perrin; Ali Farka Touré, Djeneba Seck, Dominique Hausser.

This Report is also available online in html format at / *Ce Rapport est également disponible en format html à l'adresse suivante :*

[www.worldwidevolunteer.org/wsis2003](http://www.worldwidevolunteer.org/wsis2003)

The DVD can be ordered at / *Le DVD peut être commandé à l'adresse suivante :*

ICVolunteers, PO Box 755, 1211 Geneva 4, Switzerland, email: [wsis@icvolunteers.org](mailto:wsis@icvolunteers.org)