

Tchad : La technologie au service de la protection

10 août 2017

Le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés, le HCR, lance un système de messagerie (SMS) pour une protection communautaire plus rapprochée et une meilleure redevabilité. Le projet qui, à terme devrait s'étendre à tous les camps de réfugiés, a été lancé dans le camp d'Iridimi dans la Sous-Délégation d'Iriba, en début de semaine.



- Protection à base communautaire
- Sensibilisations et mobilisation communautaires
- Convocation
- Dénonciation d'abus
- mécanisme de suggestions, feedback et plaintes

Community Based Protection
Awareness campaign and Community mobilization
Calling/Invitation
Reporting abuse
Suggestion/feedback/complaint mechanism

Bonjour! Je veux signaler un incident

Hi ! Please I want to report an incident



Dans un contexte opérationnel caractérisé par l'acquisition et/ou le développement des compétences, avec en sus un accès au camp parfois limité, à cause notamment des phénomènes naturels tels que les wadis (forts courants d'eau) durant les saisons pluvieuses et des contraintes d'escorte, le HCR entend renforcer la protection à travers la technologie. En effet, les limites de la protection par la présence exigent la promotion de la 'protection par l'inclusion et la participation', un instrument essentiel dans la chaîne de redevabilité. A cela, il faut ajouter la nécessité de :

- Améliorer l'alerte précoce en cas de perpétration de cas de violence sexuelle et sexiste ;
- Responsabiliser davantage les réfugiés sur les questions de protection communautaire ;
- Encourager la communication et donc l'implication des réfugiés dans la gestion des problèmes urgents dans les secteurs WASH, Santé (cas critiques) et autre situations de protection ;
- Faciliter les sensibilisations de masse, le feedback et le partage d'information en général ;
- Créer ce canal de réception de plaintes individuelles ou collectives et des boîtes à suggestions virtuelles ;
- Favoriser la prise de rendez-vous dans le cadre de la conduite des entretiens individuels de protection

Voici ainsi résumé, les tenants et les aboutissants de la technologie SMS lancée officiellement le 7 août 2017 dans le camp de réfugiés d'Iridimi.

Dans cette dynamique, les phases préparatoires ont été jalonnées par :

- ✚ Le développement et l'installation de la plateforme du système avec l'appui de la section Data (N'Djamena, Iriba)
- ✚ Le choix des points focaux devant recevoir les téléphones portables avec l'implication des comités de réfugiés et du staff sur la base de critères notamment linguistiques (anglais de préférence);
- ✚ L'initiation de 10 points focaux réfugiés retenus à l'utilisation de l'outil (formulation des requêtes ou plaintes : Qui ? Quand ? Quoi ? Où? Comment ?) ;
- ✚ La formation du staff du HCR et des partenaires.

La cérémonie de lancement officiel du système SMS a été marquée par la présence de 48 réfugiés appartenant à divers comités et 15 employés du HCR et partenaires.



Les intervenants Marcel EYEBIYI (en casquette) et Fidèle ETCHE (à droite)

Après le mot de bienvenue de la CNARR représentée par Mme Aché SALEH, s'en est suivie l'ouverture de la séance par Mlle ETCHE Ahou Fidèle (Associate Community Based Officer) représentant l'Administrateur Principal de Protection (Dossou Patrice AHOANSOU) HCR Iriba. Celle-ci n'a pas manqué de rappeler le contexte dans lequel s'inscrit cette activité (recommandations de l'atelier d'Abéché de septembre 2016 sur le renforcement de la protection communautaire) et d'indiquer à l'assemblée, l'utilité de cette plateforme dans le renforcement de la Protection Communautaire. « Ce système ne vient pas remplacer la manière traditionnelle d'assister les réfugiés mais vient plutôt la renforcer » a-t-elle ajouté dans son adresse.

M. Marcel EYEBIYI (Associate Data Management Officer) HCR Iriba s'est appesanti sur les liens étroits entre le téléphone et le serveur SMS centralisé au bureau HCR Iriba. Les numéros de téléphone attribués désignent des secteurs d'intervention. Ce qui facilitera la

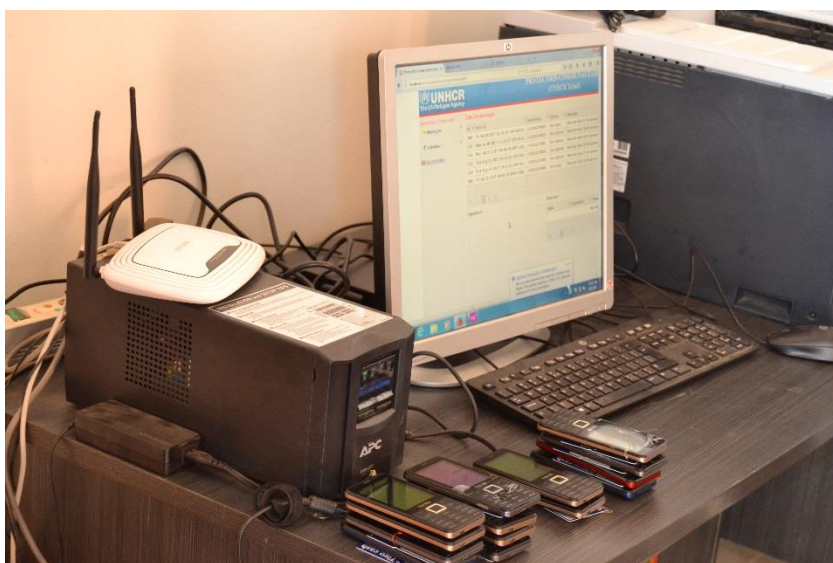
répartition automatique de l'information/l'alerte/l'incident aux différents profils créés au niveau du staff HCR pour traiter ces problèmes sectoriels. La remise des téléphones aux points focaux retenus et formés et la prise de plusieurs photos de famille ont mis un terme à la rencontre du jour.

Les réfugiés dans leurs différentes interventions ont approuvé ce système, tel l'a exprimé en ces termes, le Cheikh du camp d'Iridimi, en la personne de M. Ibrahim MAHAMAT IBRAHIM : *« Ce système ne vient pas nous enlever notre rôle de résoudre certains problèmes dans le camp mais plutôt le renforcer surtout lorsque nous sommes limités dans nos actions ou dans l'accès à l'information. Nous allons appuyer les points focaux à avoir les renseignements sûrs ».*



Intervention du cheikh du camp, Ibrahim MAHAMAT IBRAHIM

En outre, le cheikh du bloc 27 de la zone 6, M. Adam ABDALLAH ADAM a tenu les propos suivants : *« C'est une très bonne chose de la part du HCR de nous envoyer cette nouvelle technologie surtout les jours ou les travailleurs humanitaires ne sont pas présents dans les camps (les week-ends). Nous remercions le HCR de nous avoir octroyé ces téléphones qui vont renforcer la collaboration avec ses employés et ceux de ses partenaires ».* Un des points focaux pour ce nouveau système, une jeune femme du nom de Firdoz ABAKAR FADOUL qui va se charger de communiquer les cas urgents de violences sexuelles et sexistes a affirmé : *« je suis reconnaissante à l'égard du HCR qui nous a donnés ces téléphones pour mieux servir notre communauté. Je crois en ce système. Je veux aider la société. Je veux être comme un médecin pour cette société à travers ce service ».*



Dans sa dimension pratique, l'outil va être utilisé comme suit :

Face à une situation d'urgence ou de détresse (ces situations surviennent parfois en des heures ou jours d'absence du personnel humanitaire dans les camps) :

1. Le réfugié qui est le point focal d'un secteur transmet un message sur le système SMS via un numéro unique
2. Le SMS envoyé est automatiquement catégorisé sur la plateforme et

accessible (à distance) uniquement par le personnel/section/profil pertinent.

3. Le staff prend action promptement en collaboration avec les collègues/partenaires pertinents ou donne des directives au réfugié par SMS (via le système) ou appel vocal (direct).

Il est à retenir qu'à l'ère des technologies de l'information et de la communication, l'introduction des nouvelles technologies est un instrument d'innovation dans les mécanismes et dispositifs de protection à base communautaire. Elle a pour vocation, l'efficacité et l'efficacé dans la recherche de solutions aux problèmes de réfugiés avant toute descente aux camps. Elle permettra également de mieux planifier les visites dans les camps.



Remise de téléphone à un point focal par Mlle ETCHE



Remise de téléphone à un point focal par le cheikh du camp