

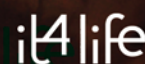
Accès au numérique, besoins en communication et pratiques communautaires



Comment l'inclusion digitale peut améliorer la protection des personnes réfugiées, déplacées internes et apatrides en Afrique de l'Ouest



Étude dans le cadre
du projet régional du HCR C4C
(Connectivity 4 Communication)





© Pexel / mcbarrh / obeya



Le Haut Commissariat des Nations unies pour les réfugiés (HCR) fournit, sur une base non politique et humanitaire, une protection internationale aux réfugiés, recherche des solutions durables à leurs problèmes et veille à l'application de la Convention de Genève sur les réfugiés de 1951.

Le HCR estime que les populations déplacées et les communautés qui les accueillent ont le droit et le choix de faire partie d'une société connectée et d'avoir accès à la technologie qui leur permet de construire un avenir meilleur pour elles-mêmes, leurs familles et le monde. Plus d'informations sur : www.unhcr.org



SÉKOU est un cabinet de conseil qui accompagne les entrepreneurs à impact et les acteurs du changement en Afrique de l'Ouest par des formations aux nouveaux médias et aux outils numériques, pour leur permettre de renforcer leurs actions.

A leurs côtés, SÉKOU a construit une solide connaissance des usages locaux, spécifiques aux réalités terrain, des technologies de l'information et de la communication. Plus d'informations sur : www.sekou.org



IT4LIFE est une Entreprise Sociale de Services Numériques dédiée aux ONG, Associations et Entreprises Sociales en Europe et en Afrique. L'entreprise aide les structures de l'Économie Sociale et Solidaire à maximiser leur impact en les accompagnant dans leur transformation digitale.

IT4LIFE travaille avec des clients et partenaires engagés pour un numérique solidaire, responsable et plus inclusif. Plus d'informations sur : www.it4life.org

Auteurs et coordination de l'étude :

Morgane VANNIER, Sustainable Development Consultant, Co-fondatrice de SÉKOU.
Axel BOEYKENS, Consultant ICT4D, Co-fondateur de SÉKOU.

Équipe d'enquête :

Rose Delima N'GUESSAN, Point focal Côte d'Ivoire
Ousmane TRAORE, Point focal Mali
Arafat ABDOURAHAMANE, Point focal Niger

Contributeurs du HCR:

Vincent BRIARD, Supervision de l'étude
Mame Diarra TINE, Supervision de l'étude

Contributeurs de IT4LIFE :

Evelyne Ines NTONGA, Chef de projet
Guillaume DEFLAUX, Chief Operating Officer
Justin NDIAYE, Spécialiste collecte & analyse de données

Graphisme :

Julien HASENFRATZ, Directeur artistique & UX Designer

Remerciements :

Nous tenons à remercier particulièrement Vincent BRIARD, Senior Community Based Protection Officer et Mame Diarra TINE, Protection Associate du Bureau régional du HCR pour l'Afrique de l'Ouest et du Centre, pour leur temps et leur appui, ainsi que l'équipe d'enquête qui a assuré la collecte de ces données.

Nous remercions également les personnes suivantes qui ont activement participé aux discussions préparatoires et au pilotage de l'étude sur le terrain : Gbetin Gildas Elisée DJISSA, Associate Community Services Officer (HCR Mali) ; Marie-Emilie DOZIN, Protection Cluster Coordinator (HCR Mali) ; Clarisse NTAMPAKA, Senior Protection Officer (HCR Mali) ; Daouda GUIROU, Public Information Officer (HCR Côte d'Ivoire) ; Rokya DIAKITE, Protection Cluster Coordinator (HCR Côte d'Ivoire) ; Daphnée OUELLET, Stateless Officer (HCR Côte d'Ivoire) ; Monique SARAKA, Coordinatrice du projet "Droit à la nationalité pour tous" ; les cliniques juridiques de l'AFJCI (Côte d'Ivoire) ; Zbigniew Paul DIME, Protection Officer (HCR Niger) ; Bachirou Ayouba TINNI (HCR Niger) ; ainsi que les équipes du HCR en Côte d'Ivoire, au Mali, au Niger et leurs partenaires.

Nous remercions enfin chacun des répondants de l'enquête pour leur participation.

Table des matières :

p.6	-----	Terminologie
p.7	-----	Introduction
p.8	-----	Objectif de l'étude
p.9	-----	Aperçu de la méthodologie
p.10	-----	Défis rencontrés et limites de l'étude
p.12	-----	Contextes de l'enquête
p.10	-----	Côte d'Ivoire
p.16	-----	Mali
p.20	-----	Niger
p.26	-----	Besoins en matière d'information et de communication
p.26	-----	Canaux et sources d'information
p.28	-----	Besoins d'information
p.30	-----	Communication avec les humanitaires
p.32	-----	Téléphone mobile et internet
p.32	-----	Téléphone mobile : accessibilité et usages
p.36	-----	Internet : accessibilité et usages
p.40	-----	Communauté et usages numériques
p.41	-----	Barrières à l'utilisation du téléphone mobile et de l'internet
p.48	-----	Connectivité et inclusion économique
p.48	-----	Economie informelle
p.51	-----	Entrepreneuriat : levier d'autonomisation économique
p.53	-----	Accès aux services financiers
p.55	-----	Favoriser l'autonomisation économique des femmes réfugiées
p.56	-----	Genre et handicap
p.56	-----	Ecart femmes-hommes inquiétant
p.59	-----	Handicap et accès à la technologie
p.61	-----	Importance d'une technologie plus inclusive
p.62	-----	Conclusion et recommandations
p.70	-----	Annexes



Retrouvez le résumé de l'étude ainsi que des outils communautaires destinés aux leaders et aux acteurs humanitaires sur <https://cwc.westafrica.exposed>

©UNHCR/Riccardo Gangale

1. Terminologie

Apatride : le terme « apatride » désigne une personne qu'aucun État ne considère comme son ressortissant par application de sa législation.

Argent mobile (ou mobile money) : Service qui permet aux personnes non bancarisées d'effectuer ou de recevoir des transferts ou des paiements au moyen d'un téléphone portable.

Demandeur d'asile : Un demandeur d'asile est une personne ayant demandé à un pays tiers de lui offrir l'asile – soit accueil et protection contre la persécution – mais dont la procédure n'est pas encore achevée.

Entrepreneuriat informel : Les entreprises familiales qui produisent une certaine valeur marchande sans être enregistrées et plus largement, la production souterraine résultant d'activités productives qui sont le fait d'entreprises enregistrées, mais peuvent ne pas être déclarées aux autorités en vue d'échapper à la réglementation ou à l'impôt, ou parce qu'elles sont simplement illégales (définition du FMI).

Fracture numérique entre les sexes : Le fossé ou les inégalités présentes entre les femmes et les hommes concernant leur accès aux technologies de l'information et de la communication (TIC) et leur utilisation.

Inclusion financière : Possibilité pour les individus et les entreprises d'accéder à moindre coût à toute une gamme de produits et de services financiers utiles et adaptés à leurs besoins (...) proposés par des prestataires fiables et responsables (définition de la Banque mondiale).

Moyens de subsistance : activités qui permettent aux populations de subvenir à leurs besoins fondamentaux, comme manger, boire, se loger et s'habiller. En exerçant ces activités de subsistance, les personnes acquièrent les connaissances, les compétences, les relations sociales, les matières premières et d'autres ressources nécessaires pour satisfaire leurs besoins individuels ou collectifs de façon durable et digne (définition du HCR).

Moyens de subsistance durables : activité qui entraîne un retour sur investissement positif suffisant pour générer un revenu et financer les investissements supplémentaires nécessaires à la poursuite de cette activité. (définition du HCR).

Pay-as-you-go (ou tarification à l'usage) : Système permettant de financer l'acquisition d'un bien en payant une partie du montant total à l'achat et le reste en petits paiements successifs de fréquences variables (journalières, hebdomadaires ou mensuelles). Une fois le nombre total d'échéances réglées, le client devient propriétaire de l'équipement.

Personne Déplacée Interne : Le terme PDI s'applique aux personnes qui ont été forcées de fuir leur foyer pour échapper à la violence et au conflit, aux violations des Droits humains, aux catastrophes naturelles. **A la différence des réfugiés qui traversent la frontière en quête de sécurité, les Personnes Déplacées Internes restent dans leur pays.**

Rapatré : Un rapatrié désigne un réfugié qui retourne dans son pays d'origine. La principale condition pour un retour dans le pays d'origine réside dans le fait que les personnes concernées soient bien informées et prennent volontairement cette importante décision.

Redevabilité : Désigne l'engagement pour les organisations humanitaires à assumer leurs responsabilités et à rendre compte aux populations affectées. Désigne aussi les recours qu'ont ces populations pour rendre redevables les humanitaires de leurs décisions, actions et impacts.

Réfugié : Toute personne craignant avec raison d'être persécutée du fait de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un certain groupe social ou de ses opinions politiques, qui se trouve hors du pays dont elle a la nationalité et qui ne peut ou, du fait de cette crainte, ne veut se réclamer de la protection de ce pays ; ou qui, si elle n'a pas de nationalité et se trouve hors du pays dans lequel elle avait sa résidence habituelle à la suite de tels événements, ne peut ou, en raison de ladite crainte, ne veut y retourner.

Taux de pénétration mobile : Le taux de pénétration mobile indique le pourcentage des personnes possédant un téléphone mobile, calculé par rapport à la totalité des personnes interrogées (population de référence).

2. Introduction

Dans la région Afrique de l'Ouest et du Centre (AOC), **4 166 125 personnes** sont enregistrées comme demandeurs d'asile, réfugiés, apatrides, rapatriés ou autres personnes relevant de la compétence du Haut Commissariat des Nations unies pour les réfugiés (UNHCR). Il faut également ajouter, début 2021, plus de **7 242 545 personnes** déplacées internes. Réparties sur 21 pays de la région, ces personnes **souvent en situation d'urgence sont aussi plus vulnérables aux formes d'exploitation et d'abus, de violence et de discrimination.**

■ Pourquoi la connectivité est-elle essentielle ?

En période de crise, lorsqu'une personne est contrainte de quitter son pays, garder le lien avec sa famille et sa communauté est un besoin essentiel. La connectivité permet d'accéder à l'information sur son pays d'origine, mais aussi sur son pays d'accueil, sur ses droits et les services disponibles. **En ce sens, il est raisonnable de considérer que l'accessibilité à internet a rejoint les droits primordiaux des**

■ Le projet Connectivity for Communication - C4C

Mettre en place des canaux de communication solides et inclusifs est indispensable pour garantir que les communautés affectées soient informées de leurs droits et de l'assistance disponible. C'est aussi indispensable pour adapter l'assistance en fonction de leurs besoins et de leurs préférences, notamment à travers un système de retour d'information et de responsabilité.

Le projet Connectivity for Communication (C4C) vise à mettre en œuvre, sur plusieurs années, des mécanismes de communication donnant aux communautés affectées la possibilité de faire entendre leurs voix, leurs priorités et leurs besoins d'information, afin de

Le HCR et les partenaires de la région font de la responsabilité envers les populations affectées, de l'inclusion et de la communication avec les communautés une priorité de la stratégie régionale de protection de l'AOC. A ce titre, les populations déplacées ainsi que les communautés qui les accueillent doivent avoir le choix de faire partie d'une société connectée. **Lorsque la technologie est disponible, abordable et accessible, elle peut en effet se révéler être un vrai levier de développement et de changement positif pour les communautés déplacées et les communautés hôtes.**

individus au même titre que les autres droits fondamentaux.

Pourtant, pour les déplacés internes, les demandeurs d'asile, les réfugiés et les autres catégories de personnes affectées, l'accès aux outils de communication comme le téléphone ou internet reste encore souvent difficile, voire inenvisageable.

s'assurer que toutes les voix soient entendues et prises en considération lors de la planification et de la mise en œuvre de la réponse de protection et d'assistance du HCR et de ses partenaires.

En établissant une communication bidirectionnelle qui place les personnes au centre de la réponse, les organisations humanitaires construisent une relation de confiance avec les populations affectées et garantissent leur droit de participer à toutes les décisions qui les concernent. **C'est un élément essentiel de responsabilité et de transparence mais surtout de redevabilité humanitaire.**

A. L'objectif de l'étude

Cette étude s'est déroulée dans trois pays : la Côte d'Ivoire, le Mali et le Niger. Pour chaque pays, plusieurs localités et différents environnements ont été retenus : centre urbain, zone rurale, camp de réfugiés, zone à haute densité apatrides, sites spontanés de déplacement interne... Au total, ce sont 19 localités qui ont été couvertes au cours de l'étude :

CÔTE D'IVOIRE	MALI	NIGER
Abidjan (Abobo, Cocody, Port Bouet, Yopougon), Agboville, Boundiali, Daloa, Danane, Doropo et San Pedro	Bamako, Kayes, Menaka, Mopti et Tombouctou	Diffa, Maradi, Niamey, Tahoua (Tillabéri: annulation pour motifs de sécurité)

Dans la région Afrique de l'Ouest et du Centre, aucune évaluation n'a jamais été menée sur les canaux d'information et de communication les plus accessibles et les plus utilisés par les personnes déplacées internes, les demandeurs d'asile, les réfugiés, les apatrides et les autres catégories de personnes affectées.

L'objectif de cette étude est de construire une base de référence commune pour comprendre de façon plus fine les besoins de communication des différents groupes de population et pour guider et améliorer les stratégies, les interventions et les outils du HCR pour communiquer avec les communautés.

Plus spécifiquement, l'étude s'articule autour de trois principaux objectifs :

- 1** Dresser un état des lieux de la connectivité : coûts, état du réseau, moyens de connexion disponibles.
- 2** Mieux connaître les utilisations, les pratiques et les habitudes des outils numériques des communautés affectées dans ces pays.
- 3** Orienter la mise en oeuvre d'une réponse digitale adaptée à chaque contexte

Plus largement, cette étude aborde également des thèmes tels que :

- l'inclusion numérique dans les zones négligées auprès de populations vulnérables ;
- les modèles alternatifs de fourniture de connectivité et les partenariats public-privé innovants ;
- la diversité, l'engagement des jeunes et des femmes, la réduction des inégalités dans l'accès au numérique ;
- l'environnement et l'accès à une énergie propre pour permettre aux personnes d'être connectées de manière efficace et durable.

Cet exercice initié et supervisé par le HCR a été réalisé conjointement par IT4LIFE, SÉKOU et leurs points focaux, avec la participation des réfugiés, des déplacés internes, des apatrides, des rapatriés, des communautés d'accueil et les différents partenaires du HCR sur place.

B. Aperçu de la méthodologie

L'étude a été mise en oeuvre en plusieurs étapes :



Cette étude s'est appuyée sur différents outils, élaborés dans le cadre d'un processus participatif, notamment :

- un questionnaire réalisé à la fois sur le terrain et au téléphone ;
- des entretiens semi-directifs menés en étroite collaboration avec des leaders communautaires ;
- un test de connectivité réalisé à plusieurs moments de la journée et avec différents opérateurs de télécommunications.

Aperçu des outils d'enquête utilisés :

OUTIL	CÔTE D'IVOIRE	MALI	NIGER	TOTAL
Questionnaire avec les réfugiés	119	174	234	527
Questionnaire avec les demandeurs d'asile	3	6	7	16
Questionnaire avec les déplacés internes (PDI)	27	138	60	225
Questionnaire avec les rapatriés	48	18	0	66
Questionnaire avec les apatrides	128	0	0	128
Questionnaire avec les membres de la communauté d'accueil	14	9	8	31
Entretien semi-directif	1	1	1	3
Test de connectivité	49	24	10	83

À l'exception des entretiens semi-directifs, ces outils ont été conçus à l'aide de la Kobo Toolbox, en utilisant un navigateur internet sur un téléphone portable de type Smartphone. Afin d'atteindre également les zones non desservies ou mal desservies par les réseaux mobiles, les outils étaient également disponibles hors ligne.

Pour mener à bien cette évaluation, des points focaux ayant une expérience de la collecte de données et une bonne connaissance des contextes locaux ont été identifiés et regroupés au sein de trois équipes terrain, une pour chaque pays étudié.

Toutes les personnes participant à l'enquête l'ont fait de manière anonyme, confidentielle et volontaire, prenant en compte leur consentement informé. Les données quantitatives et qualitatives ont été récoltées au mois de décembre 2020. Une explication complète de la méthodologie est décrite à l'Annexe 1 et comprend le détail des outils utilisés dans l'enquête.

C. Défis rencontrés et limites de l'étude

Afin de servir de support à de futurs travaux similaires, les principales difficultés rencontrées furent les suivantes :

■ Langues

Les questionnaires ont été administrés dans plus de 10 langues différentes avec des interprètes, en raison de la grande variété de nationalités et langues d'usage parmi les po-

pulations enquêtées. Dans certaines localités, la méthodologie a dû être adaptée et les enquêteurs ont sollicité le soutien d'un traducteur afin d'atteindre les populations cibles.

■ Contextes sécuritaires et accessibilité

Les climats de fortes tensions dans les localités concernées ont posé des défis dans la conduite de l'évaluation. Afin de garantir la fiabilité des données récoltées, plusieurs sources ont donc été sollicitées selon un dosage qui s'est voulu le plus équilibré possible entre données quantitatives et qualitatives.

En Côte d'Ivoire, le début de l'évaluation a été retardé en raison des violences post-électorales qui ont éclaté dans le pays¹. Au Mali et au Niger, les contextes sécuritaires ont contraint

à adapter la méthodologie d'enquête, notamment suite aux attaques armées dans les régions de Diffa, Gao, Ménaka et Tahoua (plusieurs dizaines de victimes civiles).

Lorsque des problèmes d'accès ou de sécurité ont fait obstacle à la collecte de ces données, d'autres méthodes ont été utilisées comme le recours à des partenaires du HCR sur place ou la réalisation de questionnaires à distance par téléphone.

1. "Côte d'Ivoire : plus de 3.200 réfugiés dans les pays voisins par crainte des violences post-électorales (HCR)", novembre 2020, <https://news.un.org/fr/story/2020/11/1081342>.



3. Contextes de l'enquête

A. Introduction

Cette partie présente les différents contextes de l'enquête menée auprès de réfugiés, déplacés internes, demandeurs d'asile, rapatriés, apatrides et membres des communautés hôtes de la Côte d'Ivoire, du Mali et du Niger.

Les résultats ne représentent cependant pas l'ensemble du pays car ils sont basés sur des données recueillies au sein de localités précises et au contexte spécifique.

B. Côte d'Ivoire

Malgré les tensions politiques passées, la Côte d'Ivoire accueille depuis longtemps des réfugiés et des demandeurs d'asile. En septembre 2020, le pays comptait 1 734 155 réfugiés, demandeurs d'asile, déplacés internes, rapatriés et autres personnes relevant du HCR², principalement originaires du Liberia et de République Centrafricaine.

A la suite de l'élection présidentielle du 31 octobre 2020, plus de 8 000 Ivoiriens ont fui les violences post-électorales pour trouver refuge dans les pays voisins, notamment au Liberia³. Plus de 60% étaient des enfants, parfois non accompagnés ou séparés de leurs parents.



2. UNHCR, West and central africa - Persons of concern (September 2020)
3. <https://news.un.org/fr/story/2020/11/1081902>

■ Connectivité

La Côte d'Ivoire est le pays d'Afrique de l'Ouest aux infrastructures les plus développées, avec une hausse de 9,2 points sur trois ans dans l'indice de connectivité mobile⁴. Le pays a enregistré des améliorations significatives dans l'infrastructure, l'accessibilité et le développement des offres de services.

Les infrastructures de télécommunications en Côte d'Ivoire sont bien développées, avec la présence de trois principaux opérateurs : Orange, MTN et Moove. Le taux de pénétration du téléphone était de 113 % en 2016⁵, 90 % de la population a accès à une couverture 3G et 53 % à une couverture 4G. Pourtant, seulement 26 % de la population utilisaient l'internet mobile en 2018, malgré la bonne couverture réseau⁶.

■ Apatridie

Avec 1,6 million de personnes apatrides ou risquant de le devenir, la Côte d'Ivoire abrite l'une des plus importantes populations d'apatrides au monde¹⁰. Le code de la nationalité ivoirienne, pendant longtemps, n'accordait pas la nationalité ivoirienne aux enfants dont le seul lien était la naissance sur le territoire de la Côte d'Ivoire. De ce fait, une grande partie de la population a été dépourvue d'une nationalité clairement déterminée. C'est aux lendemains des indépendances que les choses ont changé sur le plan juridique mais constat est fait que la pratique a tardé à se conformer à ce changement. La conséquence est qu'**une partie importante de la population née en Côte d'Ivoire n'a donc jamais été enregistrée à l'état civil au moment de la naissance, comme l'exige pourtant la loi modifiée.**

Depuis plusieurs années, le HCR et le gouvernement ivoirien s'emploient à protéger les droits des personnes apatrides et multiplient les initiatives pour apporter des solutions et mettre fin à l'apatridie d'ici à 2024. La Côte

Le mobile money se développe largement, avec un taux de pénétration supérieur à celui de l'internet mobile (73,5%⁷). La Côte d'Ivoire se classe ainsi au cinquième rang mondial en termes de taux de pénétration et au premier rang de l'Afrique de l'Ouest⁸. L'approche réglementaire a notamment facilité la création d'un écosystème de services financiers numériques (SFN) dans le pays.

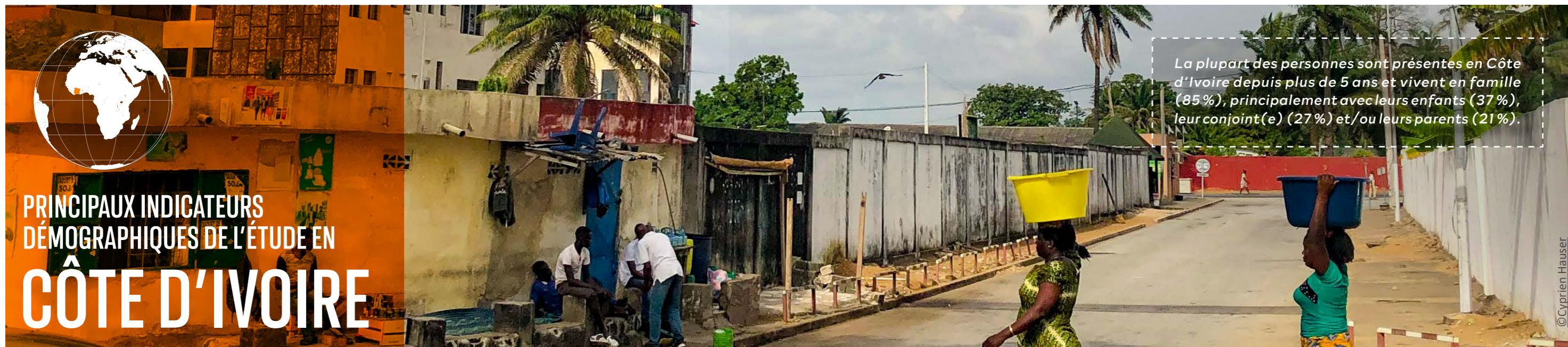
En 2015, l'opérateur Moov a lancé l'initiative Cyberlab pour former gratuitement 4 500 jeunes ivoiriens aux connaissances informatiques et à l'utilisation des outils numériques pour leur permettre de lancer ou développer des activités économiques sur internet⁹.

d'Ivoire a été ainsi le premier pays d'Afrique à adopter une procédure pour identifier et protéger les personnes apatrides. Deux arrêtés du 2 septembre 2020 ont en effet établi les procédures qui vont régulariser le statut des apatrides afin de protéger les milliers de personnes dépourvues de nationalité dans le pays.

La reconnaissance officielle du statut d'apatride permettra à des personnes, qui n'avaient jusqu'alors aucune existence légale officielle, d'exercer leurs Droits Fondamentaux à savoir recevoir des documents d'identité, s'inscrire à l'école, bénéficier de services de santé, occuper un emploi formel, ouvrir un compte bancaire ou encore accéder au foncier.

Ne pas avoir d'identité officielle est d'ailleurs l'une des principales barrières à l'utilisation du téléphone mobile et à la connectivité. Les cartes SIM n'étant vendues que sur présentation d'une pièce d'identité, de fausses identités sont souvent utilisées pour contourner ce problème.

4. L'économie mobile Afrique de l'Ouest, GSMA, 2019
5. <https://www.artci.ci/>
6. "The Mobile Economy West Africa 2019", GSMA, 2018
7. Agence de Régulation des Télécommunications de Côte d'Ivoire (ARTCI)
8. Banque Mondiale (FINDEX 2014)
9. Table Ronde Nationale : Côte d'Ivoire, GSMA
10. <https://www.unhcr.org/fr-fr/news/press/2020/9/5f5203dea/cote-divoire-premier-pays-dafrique-adopter-procedure-identifier-protoger.html>



PRINCIPAUX INDICATEURS DÉMOGRAPHIQUES DE L'ÉTUDE EN CÔTE D'IVOIRE

La plupart des personnes sont présentes en Côte d'Ivoire depuis plus de 5 ans et vivent en famille (85%), principalement avec leurs enfants (37%), leur conjoint(e) (27%) et/ou leurs parents (21%).

©Cyprien Hauser

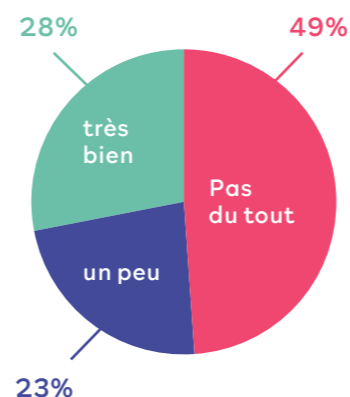
Profil démographique des enquêtés

Entre le 9 et le 18 décembre 2020, 339 personnes ont été interviewées à travers 6 régions, dans 10 localités du pays : Abobo, Cocody, Port Bouet, Yopougon, Agboville, Boundiali, Daloa, Danane, Doropo et San

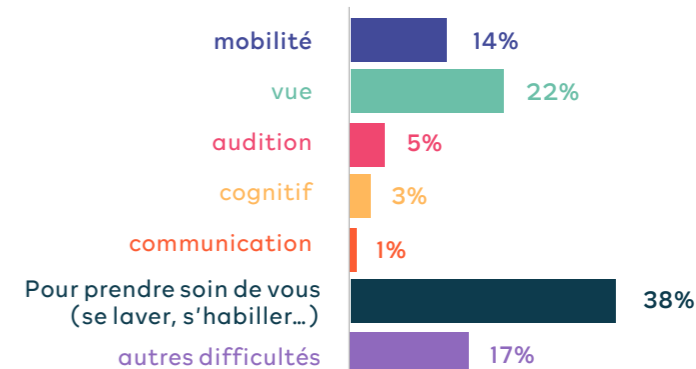
Pedro. Ces localités représentent une grande variété d'environnements d'enquête, entre le centre urbain comme Abidjan et Doropo, située à plus de 600 km de la capitale.

Bien que près de la moitié des personnes rencontrées n'ont jamais été scolarisées, la Côte d'Ivoire compte le taux le plus élevé d'alphabétisation et de niveau d'étude sur l'ensemble des trois pays. Le français fait partie des langues les plus parlées.

Savez-vous lire/écrire ?

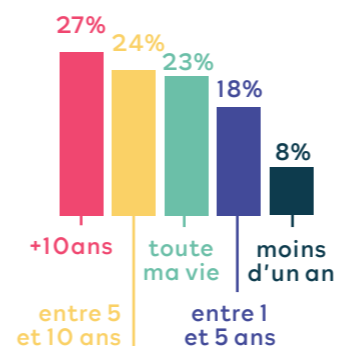


Personnes en situation de handicap



La plupart des personnes rencontrées ont déclaré avoir des difficultés liées à leur état de santé physique ou mental, principalement pour prendre soin d'elles, voir ou se déplacer. Viennent ensuite des problèmes de stigmatisation et un fort sentiment d'insécurité.

Depuis combien de temps êtes-vous ici.

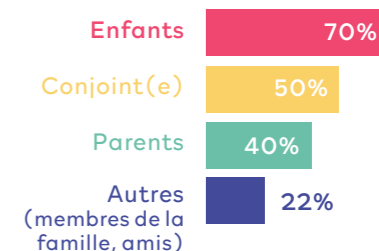


SEULEMENT

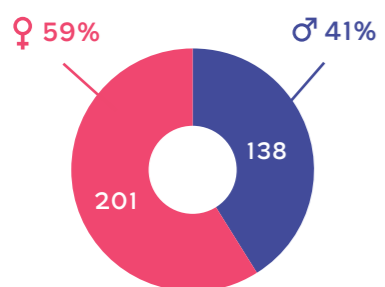
17%

DES SONDÉS VIVENT SEULS

Avec qui vivez-vous ?



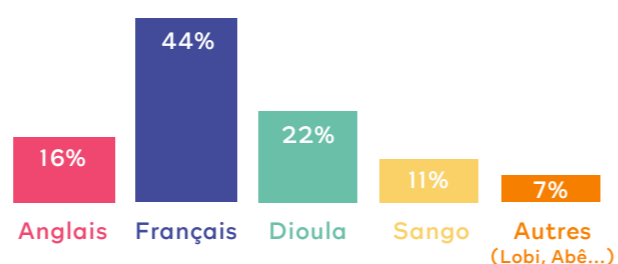
Proportion homme / femme :



AGE MOYEN
38 ans

19% des personnes interrogées ont déclaré ne pas connaître leur âge, c'est le taux le plus important sur l'ensemble des pays étudiés.

Langues les plus parlées :



Niveau d'étude le plus élevé :

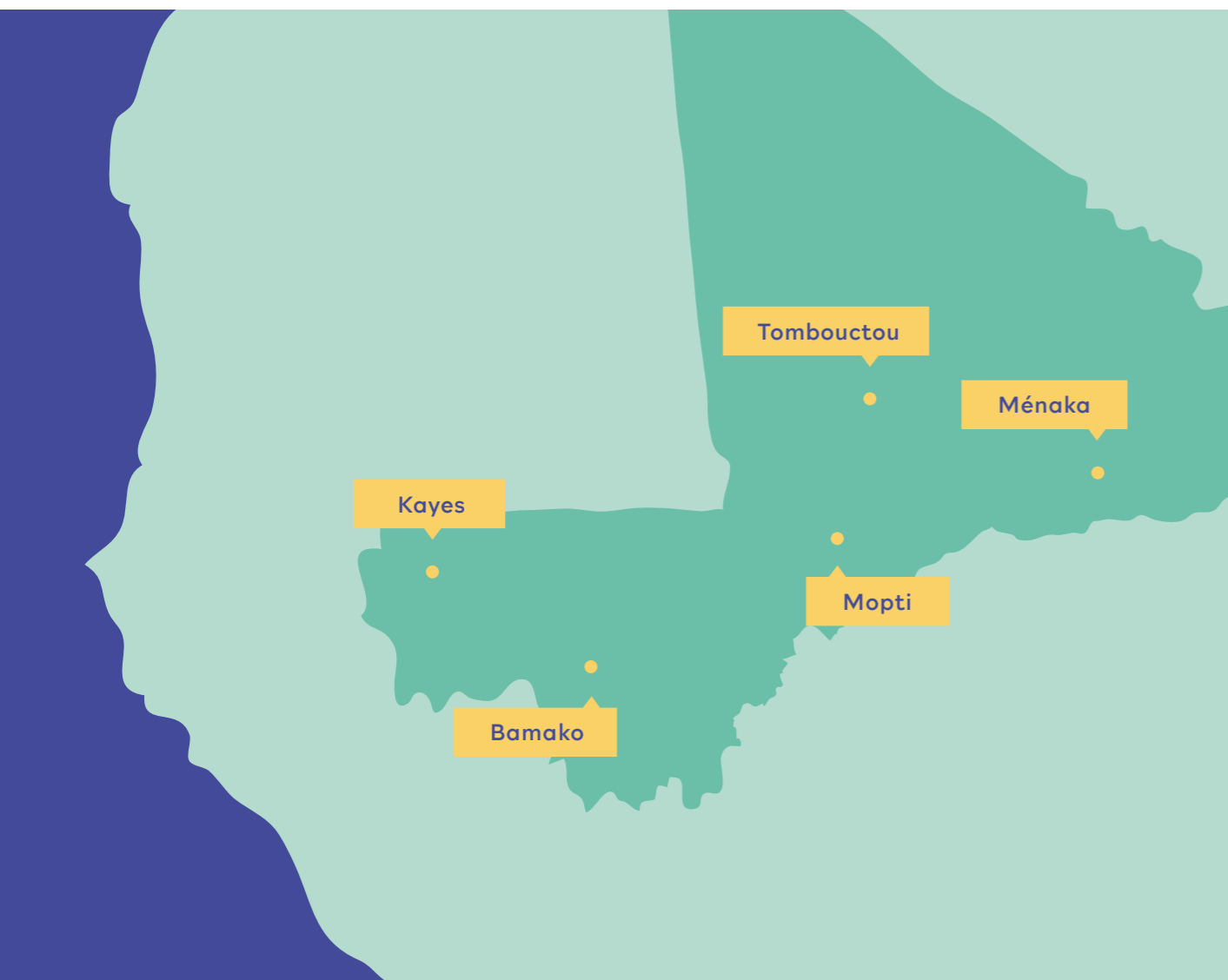
Je n'ai jamais été à l'école	49%
Ecole primaire	21%
Collège / Lycée (secondaire)	18%
Université (tertiaire)	12%

C. Mali

La situation sécuritaire et humanitaire du Mali s'est rapidement dégradée depuis 2019 pour en faire l'année la plus meurtrière pour les civils depuis le début de la crise en 2012. De nombreuses attaques armées au nord et au centre du pays, ainsi qu'aux frontières du Burkina Faso et du Niger ont provoqué d'importants déplacements de populations. Dans le centre du pays, des conflits intercommunautaires et la création de milices d'autodéfense ont entraîné la mort de centaines de civils. La situation s'est encore détériorée en mars

2020, lorsqu'un coup d'État a été perpétré par des éléments des forces armées maliennes.

En novembre 2020, on comptait 287 496 déplacés internes, 26 700 réfugiés et 973 demandeurs d'asile, principalement originaires du Niger, du Burkina Faso et de Mauritanie. En un an, le nombre de déplacés internes a plus que doublé¹¹. La région de Ménaka est l'une des régions les plus pauvres du pays, lui-même classé 222ème sur 228 selon l'indicateur de développement humain.



■ Connectivité

Le secteur des télécommunications au Mali est dynamique et en pleine croissance. L'infrastructure des réseaux mobiles est omniprésente, couvrant 90% de la population. Il existe aujourd'hui trois opérateurs de téléphonie mobile : Orange Mali (initialement Ikatel, filiale de Sonatel du Sénégal), Malitel (filiale de Sotelma, l'entreprise publique de télécommunications) et Telecel (Alpha Télécommunications Mali - Atel-SA).

Alors que le Mali sort avec peine de la crise politique et économique de 2012, le pays affiche un taux de pénétration d'internet de 13 %, selon la Banque mondiale. Il existe cependant une grande fracture numérique entre les régions Bamako – Kayes et le reste du pays. Les régions de Tombouctou, Kidal et Gao, dont la densité de population est la plus faible, ne sont pratiquement pas couvertes par la G3¹².

Cette fracture, due notamment à la faible couverture des réseaux, l'instabilité du service et les coûts d'accès, se trouvent amplifiées par les problèmes d'accès à l'énergie. Au Mali, 26 % de la population a accès à l'électricité, ce qui laisse 11 millions d'habitants sans accès au réseau, principalement dans les zones rurales¹³. Si l'État a lancé des projets tels que le réseau national en fibre optique et des initiatives dans le cadre du Fonds d'accès universel, le Mali vit encore une situation d'enclavement numérique.

L'argent mobile est en plein développement depuis le lancement par Orange en 2010, mais il reste encore largement cantonné aux zones urbaines. La pénétration de l'argent mobile dans les zones rurales n'est que de 30 % environ¹⁴.

11. https://www.lemonde.fr/afrique/article/2020/02/18/au-mali-le-nombre-de-deplaces-internes-a-plus-que-double-en-un-an_6029960_3212.html

12. "Développement du Haut débit au Mali - État des lieux Novembre 2017", L'Autorité malienne de Régulation des Télécommunications, des Technologies de l'Information et de la Communication et des Postes (AMRTP)

13. "Le potentiel de la téléphonie mobile pour l'accès à l'énergie en milieu rural au Mali", GSMA, avril 2017

14. "Mali Evaluation rapide de l'état de préparation au commerce électronique", CNUCED, 2020



PRINCIPAUX INDICATEURS DÉMOGRAPHIQUES DE L'ÉTUDE AU MALI

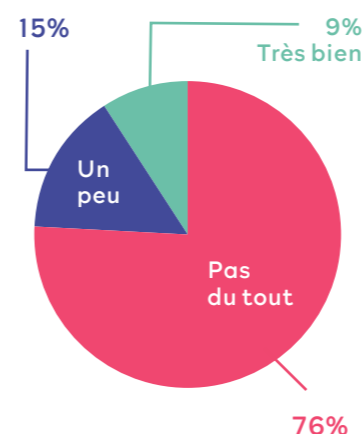
La plupart des personnes interrogées sont présentes au Mali depuis moins de 5 ans et vivent en famille (82%), principalement avec leur conjoint(e) (46%), leurs enfants (22%) et/ou leurs parents (23%).

Profil démographique des enquêtés

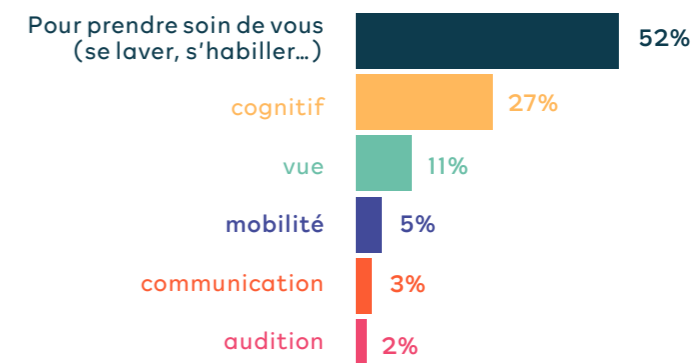
Dans le cadre de cette étude, 345 personnes ont été interviewées à travers 5 régions différentes : Bamako, Kayes, Ménaka, Mopti et Tombouctou. L'enquête s'est déroulée en environnement urbain ainsi que dans les zones rurales plus éloignées.

Sur l'ensemble des pays étudiés, le niveau d'alphabétisation du Mali est le plus faible. La plupart des personnes rencontrées n'ont jamais été à l'école ou n'ont fréquenté que l'école coranique. Le français y est peu parlé.

Savez-vous lire/écrire ?

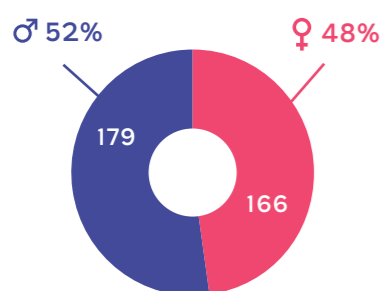


Personnes en situation de handicap

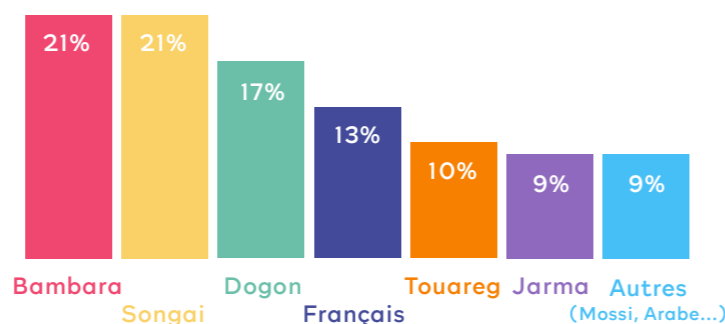


La plupart des personnes rencontrées ont déclaré avoir des difficultés liées à leur état de santé physique ou mental, principalement pour prendre soin d'elles.

Proportion homme / femme :



Langues les plus parlées :



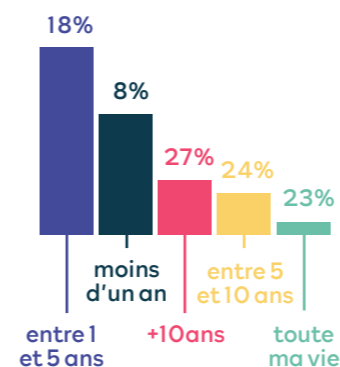
Niveau d'étude le plus élevé :

Je n'ai jamais été à l'école	68%
Ecole primaire	14%
Collège / Lycée (secondaire)	9%
Université (tertiaire)	1%
autres (école coranique)	8%

L'éducation religieuse tient une place importante au Mali. De nombreuses personnes rencontrées n'ont fréquentées que la madrasa (l'école coranique).

AGE MOYEN
35 ans

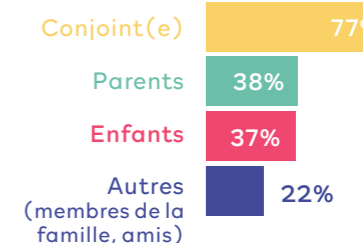
Depuis combien de temps êtes-vous ici.



76%
DES SONDÉS NE SAVENT NI LIRE, NI ÉCRIRE

C'est le taux le plus élevé de l'ensemble des pays étudiés.

Avec qui vivez-vous ?



D. Niger

Malgré les difficultés économiques du pays¹⁵, le Niger continue d'accueillir les demandeurs d'asile et les réfugiés fuyant les différentes zones de conflit de la région, en particulier en Libye, au Mali et au Nigéria. Récemment, ce sont des citoyens du Burkina Faso qui ont pour la première fois traversé la frontière en quête de sécurité. En octobre 2020, le Niger comptait 229,509 réfugiés, 257,095 déplacés internes et 3,671 demandeurs d'asile¹⁶.

La situation sécuritaire et les attaques ciblées, comme dans les régions de Diffa, de Tillabéri ou de Tahoua, continuent d'entraîner des déplacements importants de population à l'intérieur du pays et rendent difficile le retour dans les zones d'origine.



■ Connectivité

Les trois principaux opérateurs mobiles sont Airtel, Orange et Moov, qui représentent respectivement 56 %, 24 % et 15 % de parts de marché¹⁷. L'opérateur public Niger Telecom possède quant à lui une part de marché de 5 %. L'accès à l'internet a enregistré un bond, passant de moins de 2 % en 2012 à 24 % en 2017¹⁸.

Malgré la présence de plusieurs opérateurs de réseaux mobiles, la couverture téléphonique au Niger est l'une des plus faibles d'Afrique, en raison du manque d'infrastructures numériques suffisamment développées. Environ la moitié de la population n'a pas accès au haut débit mobile et on observe une importante fracture numérique entre les zones urbaines et les zones rurales.

En raison de son importance dans l'économie, le secteur de la téléphonie mobile a été identifié par le gouvernement comme un secteur clé pour soutenir le développement économique du pays à moyen terme. En juillet 2020, la Banque mondiale a consacré 100 millions de dollars pour accélérer la transformation numérique au Niger dans le cadre d'un programme de modernisation de l'économie s'appuyant sur les infrastructures et les services numériques.

Intitulé "Villages intelligents", ce programme vise à améliorer l'accès aux services de téléphonie et de haut débit mobiles en milieu rural¹⁹. L'objectif est également de donner aux populations de ces régions l'accès à des services financiers dématérialisés, et en particulier pour les femmes.

15. 227ème place selon le classement par IDH, avant dernier pays avant la Somalie.

16. <https://data2.unhcr.org/>

17. Digital inclusion and mobile sector taxation in Niger", GSMA, 2017

18. Rapport annuel de l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et de La Poste (ARCEP), 2019

19. <https://villagesintelligents.ne/>



PRINCIPAUX INDICATEURS DÉMOGRAPHIQUES DE L'ÉTUDE AU NIGER

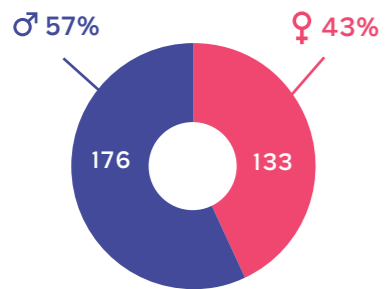
La plupart des personnes rencontrées sont présentes au Niger depuis moins de 10 ans, avec une part importante de réfugiés et déplacés présents depuis moins d'un an. La majorité vit en famille (91%), principalement avec leurs enfants (40%) et leur conjoint(e) (32%).

Profil démographique des enquêtés

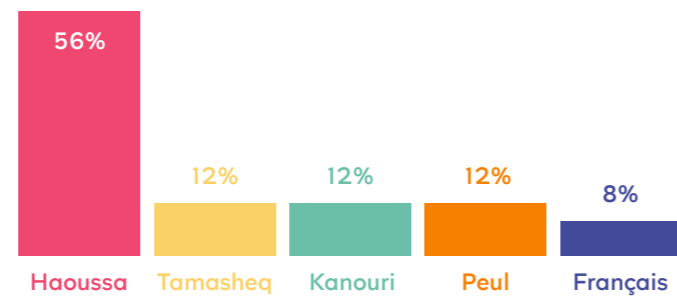
Cette étude s'est appuyée sur des questionnaires d'enquête recueillis auprès de 309 réfugiés, demandeurs d'asile, déplacés internes et résidents nationaux. Malgré la situation

sécuritaire, l'enquête a pu être menée dans cinq des sept régions que compte le Niger : Diffa, Maradi, Niamey et Tahoua.

Proportion homme / femme :



Langues les plus parlées :

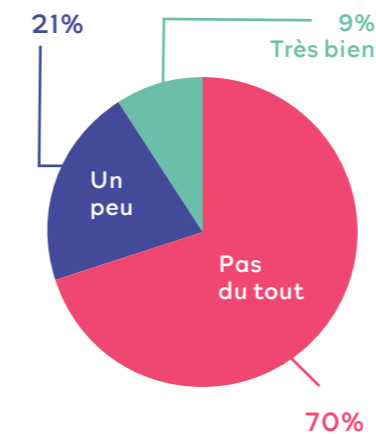


Niveau d'étude le plus élevé :

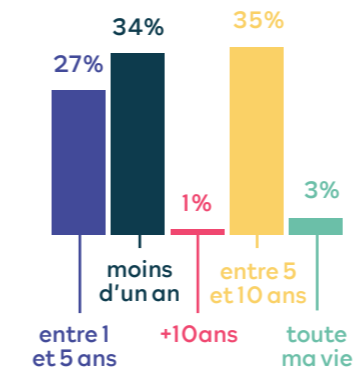
Je n'ai jamais été à l'école	71%
Ecole primaire	16%
Collège / Lycée (secondaire)	9%
Université (tertiaire)	4%

AGE MOYEN
40 ans

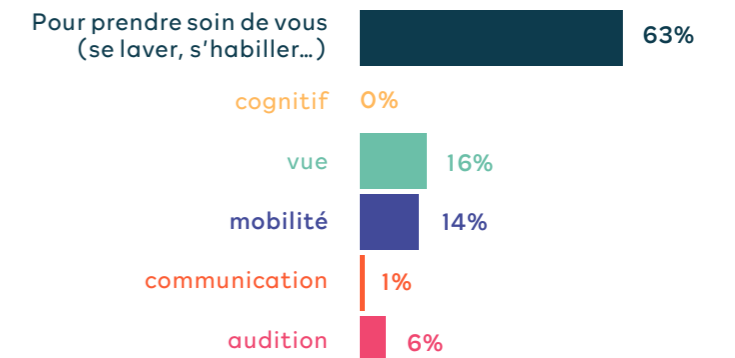
Savez-vous lire/écrire ?



Depuis combien de temps êtes-vous ici ?



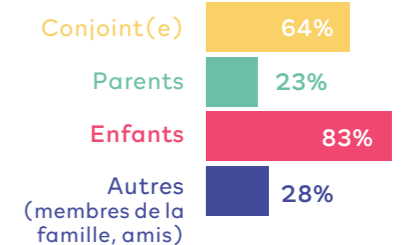
Personnes en situation de handicap



La plupart des personnes rencontrées ont déclaré avoir des difficultés liées à leur état de santé physique ou mentale, principalement pour prendre soin d'elles. Plusieurs personnes ont également mentionné des problèmes de santé (maux de tête, problèmes respiratoires, paludisme, épilepsie...).

SEULEMENT 9% DES SONDÉS VIVENT SEUL.

Avec qui vivez-vous ?



E. Comparatif des trois pays étudiés

Cette étude menée sur trois pays met en avant la nécessité de prendre en compte les différences de contexte, notamment entre pays mais également à l'intérieur de chaque ter-

ritoire, entre les régions et les localités. Le tableau ci-dessous donne un bref aperçu des différences de contexte entre ces trois pays étudiés.

	Côte d'Ivoire	Mali	Niger
Personnes relevant du HCR ²⁰	1 734 155	335 488	494 082
Principaux pays d'origine	Liberia République Centrafricaine	Burkina Faso Mauritanie Niger	Libye Mali Nigéria
Taux de pénétration du mobile ²¹	145 %	115 %	41 %
Taux de pénétration d'internet ²²	36 %	13 %	5 %
Indice de connectivité ²³	Index score : 44	Index score : 33.9	Index score : 18.3
Accès à l'électricité ²⁴	67 %	51 %	18 %

20. UNHCR 2020, <https://data2.unhcr.org/>

21. Banque Mondiale, 2019, Mobile cellular subscriptions (per 100 people)

22. Banque Mondiale, 2019, Individuals using the Internet (% of population)

23. L'indice de GSMA mesure la connectivité selon quatre éléments clés : infrastructure, accessibilité financière, préparation des consommateurs et contenu des services. Les scores se situent dans une fourchette de 0 à 100 <https://www.mobileconnectivityindex.com/>

24. Banque Mondiale, 2018, Access to electricity (% of population)



4. Besoins en matière d'information et de communication

A. Introduction

Au-delà d'améliorer la connaissance des sources d'information privilégiées par les réfugiés, demandeurs d'asile, rapatriés ou autres personnes relevant de la compétence du HCR, l'étude vise également à comprendre les besoins de communication de ces différents groupes.

L'objectif est d'identifier les meilleurs canaux, supports et formats pour engager une communication à double sens, afin de s'assurer que les communautés ont la possibilité de participer d'une forme ou d'une autre aux offres de protection et programmes d'assistance qu'elles reçoivent.

RÉSULTATS CLÉS

- ▶ 1 La plupart des personnes interrogées accèdent à l'information à travers les leaders communautaires, leur entourage ou par les organisations humanitaires.
- ▶ 2 Parmi les différents formats, l'audio est le format privilégié pour recevoir de l'information.
- ▶ 3 Obtenir de l'assistance et mieux connaître ses droits et ses responsabilités font partie des besoins les plus importants en matière d'informations.
- ▶ 4 Les démarches administratives les plus recherchées concernent l'obtention d'une aide financière, les moyens de recevoir de la nourriture, de trouver un travail ou de recevoir des soins médicaux.
- ▶ 5 Une personne sur deux indique ne pas pouvoir échanger facilement avec les travailleurs humanitaires ou ne pas savoir comment faire pour entrer en contact avec eux.

B. Canaux et sources d'information

L'information circule d'abord par les membres de la communauté et les organisations humanitaires

Parmi les sources d'informations privilégiées par les populations interviewées, les échanges en face à face avec la communauté ou les organisations humanitaires restent les plus fréquents. Parmi les médias classiques, la radio est davantage utilisée que la télévision,

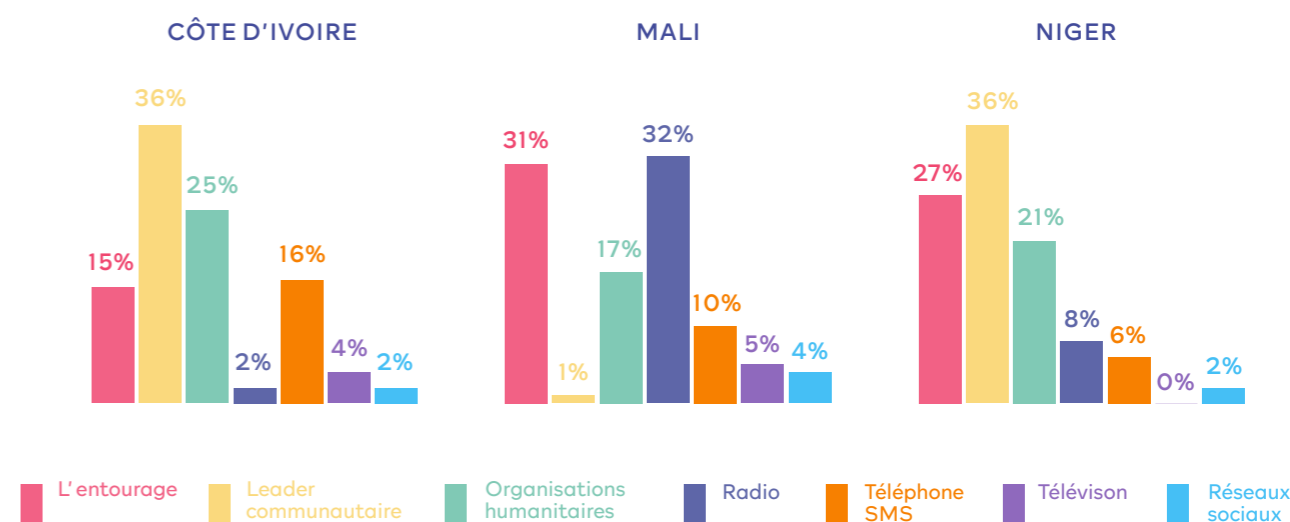
à travers les radios communautaires ou les radios internationales comme RFI. Les réseaux sociaux et internet représentent une source minime d'informations, notamment en raison des difficultés d'accessibilité²⁵.

25. Voir la partie "Téléphone mobile et internet"

Au Mali, la radio fait partie des canaux les plus utilisés (32 %) alors qu'elle est plutôt peu citée en Côte d'Ivoire (2%) et au Niger (8%)²⁶. Les radios communautaires et RFI sont les plus écoutées. A contrario, les leaders communautaires du Mali sont beaucoup moins sollicités (1%) pour recevoir de l'information tandis qu'ils font partie des principales sources en Côte d'Ivoire et au Niger (36%).

S'ils sont peu utilisés comme source d'information au Niger et au Mali, les appels et les SMS via le téléphone mobile représentent une source d'information non négligeable en Côte d'Ivoire (16 %). La télévision, quant à elle, ne représente qu'une part infime d'à peine 6 % pour l'ensemble des personnes interrogées.

Comment accédez-vous aux informations concernant votre situation et vos besoins ?

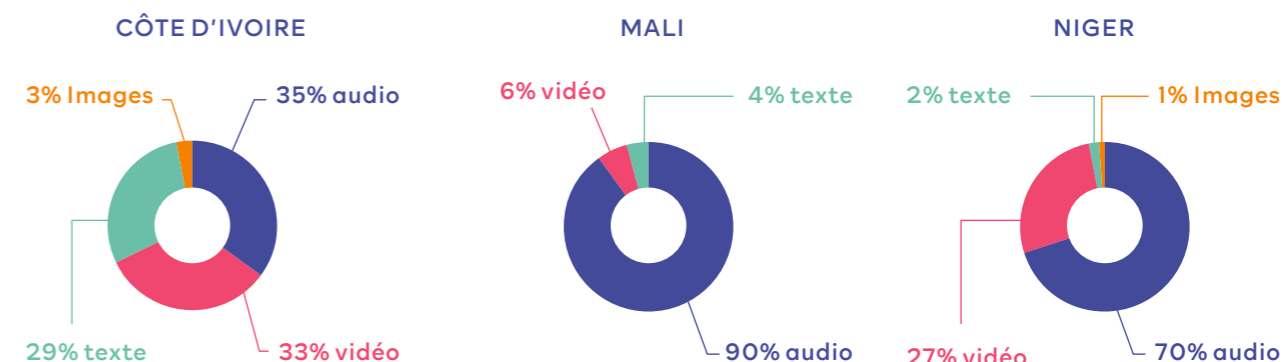


L'audio est le format privilégié pour recevoir de l'information.

Quand elles souhaitent recevoir de l'information, l'audio est le format privilégié par 65 % des personnes interrogées. Alors que la vidéo est également bien répandue en Côte d'Ivoire et au Niger (respectivement 33 % et 27 %), le

format texte, lui, n'est réellement utilisé qu'en Côte d'Ivoire (29%)²⁷. Le niveau d'illettrisme ainsi qu'une mauvaise connexion internet empêchant la bonne lecture des vidéos peuvent influencer ces résultats.

Sur quel format préférez-vous trouver une information ?



26. Voir la liste des radios en annexe

27. Parmi les personnes interrogées, 51 % ont déclaré savoir lire (un peu ou très bien) en Côte d'Ivoire, contre 30 % au Niger et 23 % au Mali

C. Besoins d'information

Un fort besoin d'information des réfugiés et déplacés internes sur leurs droits et leurs responsabilités

Malgré les efforts déjà déployés par les organisations humanitaires et gouvernementales, le besoin d'information est encore considérable et 75 % des personnes interrogées ont déclaré souhaiter recevoir plus d'informations sur l'obtention d'assistance du HCR et de ses partenaires. 22 % des personnes rencontrées ont indiqué avoir besoin de mieux connaître leurs droits et leurs responsabilités.

Les réfugiés, rapatriés et déplacés internes aimeraient obtenir plus d'informations sur la manière de trouver un emploi (25 %) ainsi que sur les moyens de formuler des suggestions ou des plaintes auprès du HCR, de ses partenaires ou des autorités (19 %). Connaître l'actualité du pays d'origine (19 %) et celle du pays d'accueil (12 %) ou régulariser sa situation migratoire (17 %) font aussi partie des principaux besoins en information identifiés.

On note cependant des différences notables dans la priorisation des besoins en information selon les pays. Alors que s'informer sur l'actualité du pays d'origine est un besoin plutôt secondaire en Côte d'Ivoire et au Niger, près de 50 % des personnes interrogées au Mali en font une priorité.

En Côte d'Ivoire, mieux connaître ses droits et ses responsabilités fait partie des besoins les plus importants (47 %), tandis que 36 % des réfugiés, rapatriés et déplacés internes au Niger ont déclaré avoir besoin d'être informés sur les moyens de formuler des suggestions ou des plaintes auprès du HCR, de ses partenaires ou des autorités.

Sur quel sujet aimeriez-vous recevoir le plus d'informations ?²⁸

	Côte d'Ivoire	Mali	Niger	Totalité des personnes interrogé(e)s
Obtenir de l'assistance de UNHCR et de ses partenaires	77%	64%	84%	75%
Chercher / trouver un emploi	32%	12%	31%	25%
Connaître mes droits et mes responsabilités	47%	5%	13%	22%
Connaître l'actualité de mon pays d'origine	6%	50%	1%	19%
Faire des suggestions ou des plaintes auprès du UNHCR, de ses partenaires ou des autorités	18%	4%	36%	19%
Régulariser ma situation migratoire	11%	15%	26%	17%
Connaître l'actualité de mon pays d'accueil	2%	32%	1%	12%
Avoir accès à l'éducation	11%	11%	14%	12%
Obtenir des informations sur les problèmes sanitaires (COVID 19...)	12%	18%	0%	6%
Trouver un transport / voyager ou déménager dans un autre pays	21%	1%	5%	9%
Demander l'asile	5%	2%	1%	3%
Autre(s)	0%	3%	3%	2%

Recevoir une aide financière, de la nourriture et trouver un travail sont les démarches les plus recherchées

A la question "Sur quelles démarches administratives souhaitez-vous être informé(e) en priorité ?", 45 % des personnes rencontrées ont déclaré vouloir recevoir plus d'informations sur l'obtention d'une aide financière, suivi par le besoin de s'informer sur les moyens de recevoir de la nourriture (41 %), de trouver un travail (37 %) et de trouver les endroits où recevoir des soins médicaux (29 %). Plusieurs personnes souhaitent également être mieux informées sur la manière de démarrer une activité génératrice de revenus.

En Côte d'Ivoire, le besoin de recevoir de la documentation légale et des documents administratifs est bien plus important que dans

les autres pays (45 %). C'est également le cas pour le besoin d'information sur la manière de recevoir un jugement supplétif (19 %)²⁹ ou un certificat de nationalité (18 %). Au Niger, 78 % des réfugiés, rapatriés et déplacés internes placent le besoin d'information sur les manières de recevoir de la nourriture comme prioritaire.

Lorsque l'on demande comment améliorer l'accès à l'information, certaines personnes interrogées dans le cadre des entretiens semi-directifs ont déclaré être intéressées pour jouer un rôle d'ambassadeur afin d'aider à mieux diffuser l'information au sein de leur communauté.

28. Ces données ont été évaluées au moyen d'un questionnaire à choix multiples avec un maximum de 3 réponses. Les résultats sont calculés sur la base du nombre total de répondants. Les totaux peuvent ne pas être égaux à 100 %.

29. Le jugement supplétif d'acte d'état civil vise à suppléer l'absence d'un acte d'état civil



©Muhammaddtaha Ibrahim

Sur quelles démarches administratives souhaitez-vous être informé(e) en priorité ?³⁰

	Côte d'Ivoire	Mali	Niger	Totalité des personnes interrogé(e)s
Recevoir une aide financière	47%	42%	46%	45%
Recevoir de la nourriture	10%	37%	78%	41%
Trouver un travail	32%	39%	40%	37%
Me soigner	22%	35%	28%	29%
Obtenir de la documentation légale / des papiers administratifs	45%	11%	13%	23%
Trouver un logement	23%	36%	9%	23%
Recevoir un jugement supplétif	19%	0%	0%	7%
Recevoir du soutien après un incident de violence ou de crime	9%	3%	0%	4%
Me déplacer	12%	3%	23%	9%

D. Communication avec les humanitaires

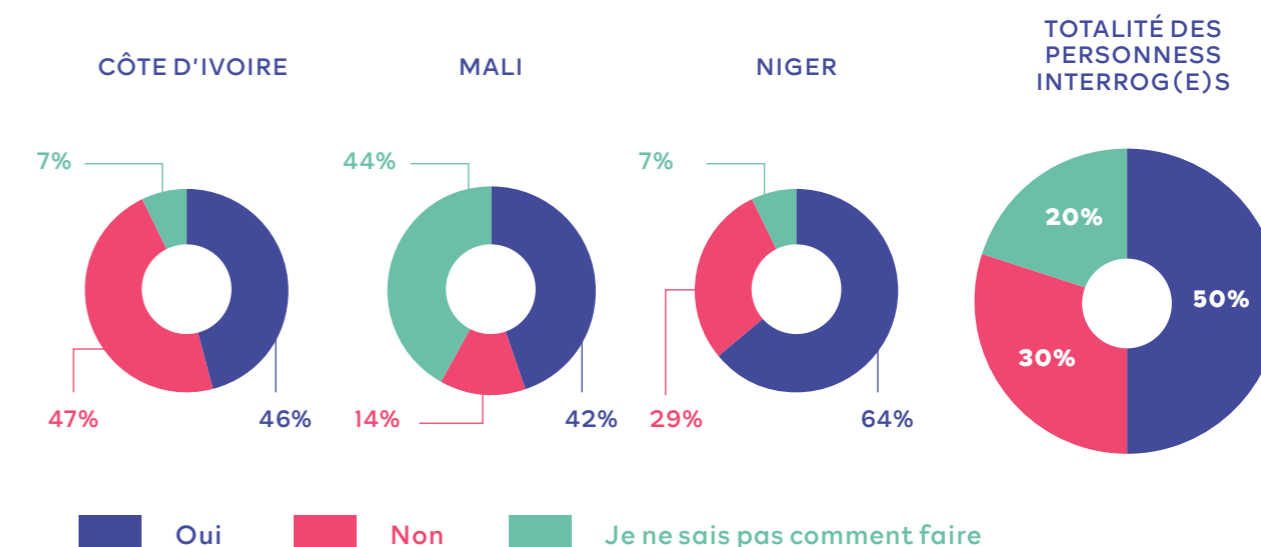
Les personnes ont plus de facilités à prendre contact avec les travailleurs humanitaires au Niger, tandis qu'elles sont 47 % à déclarer ne pas échanger facilement avec ces organisations en Côte d'Ivoire. Au Mali, 44 % des personnes interrogées ont indiqué ne pas savoir comment entrer en contact avec les acteurs humanitaires. **Au total, une personne sur deux indique ne pas pouvoir échanger facilement avec les travailleurs humanitaires ou ne pas savoir comment faire pour entrer en contact avec eux.**

Le retour d'information à toutes les étapes de vie d'un programme est essentiel, de la phase de conception jusqu'au suivi et à l'évaluation, pour savoir comment les acteurs humanitaires

répondent aux attentes essentielles des individus. Maintenir un dialogue continu avec les communautés permet notamment de vérifier que le ciblage des programmes est correct, que la mise en œuvre est appropriée et d'évaluer l'impact sur les bénéficiaires.

S'impliquer avec les communautés dans tous les aspects de la prestation d'assistance est un facteur de succès pour construire un partenariat inclusif et durable avec les personnes déplacées de force, ainsi qu'avec les membres des communautés d'accueil. **Cette communication à double-sens est un élément clé de l'approche communautaire, elle permet de "boucler la boucle" et de renforcer la redevabilité envers les communautés.**

Si vous avez besoin d'une information, de soutien ou d'une aide, avez-vous facilement contact avec les travailleurs humanitaires ?



COLLECTE DE DONNÉES ET REDEVABILITÉ : LE PROJET 21

Afin de faciliter le retour d'information, le bureau régional Afrique de l'ouest et du Centre du HCR a lancé le Projet 21, un pilote innovant de collecte et d'analyse d'information régulières et systématiques.

Les données sont collectées par les moniteurs sur le terrain équipés de tablettes et de Smartphones lors d'interviews conduites en présentielles ou par téléphone lorsque l'accès physique n'est pas possible. Les données collectées sont synchronisées et centralisées de manière continue sur le serveur central KoBo hébergé dans le centre de données sécurisées du HCR, à Genève.

La phase pilote du Projet 21 se focalise sur la zone du Liptako-gourma (ou "zone des trois frontières") chevauchant le Burkina Faso, le Mali et le Niger, dont de larges portions sont le théâtre de conflits armés et autres menaces similaires. Dans cette zone, elle-même très vaste et souvent enclavée, le caractère partiel et parfois intermittent de la connectivité s'ajoutent aux difficultés rencontrées dans la collecte des données. Le projet couvre ainsi 429 villages au Burkina Faso, 855 villages au Mali et 1 947 villages au Niger.

30. Ces données ont été évaluées au moyen d'un questionnaire à choix multiples avec un maximum de 3 réponses. Les résultats sont calculés sur la base du nombre total de répondants. Les totaux peuvent ne pas être égaux à 100 %.

5. Téléphone mobile et internet

A. Introduction

Cette partie est dédiée à l'utilisation du téléphone mobile et d'internet par les réfugiés, demandeurs d'asile, rapatriés, déplacés internes et résidents. L'objectif est de mieux

comprendre les usages numériques ainsi que les barrières à leur utilisation dans les trois pays cibles.

RÉSULTATS CLÉS

- ▶ **1** Plus des deux tiers des personnes interrogées ont accès à un téléphone mobile, avec la plus grande proportion en Côte d'Ivoire.
- ▶ **2** La plupart des personnes utilisent le téléphone pour **communiquer avec leurs proches, aller sur les réseaux sociaux ou suivre les actualités.**
- ▶ **3** L'**entourage proche facilite l'accès au téléphone mobile et peut être un élément déclencheur à l'utilisation de l'internet.** Souvent, il n'y a qu'un seul téléphone au sein du foyer utilisé par plusieurs membres de la famille.
- ▶ **4** L'**accès à internet se fait principalement grâce au téléphone mobile via des recharges ; la technologie wifi est très peu utilisée.**
- ▶ **5** L'**utilisation de l'internet mobile reste souvent superficielle** et limitée à quelques applications
- ▶ **6** Les **membres d'une même communauté partagent les contenus numériques** : écouter de la musique ensemble, regarder des vidéos...
- ▶ **7** Le **manque de moyens financiers, d'électricité, de couverture réseau et de compétences numériques** sont les principales barrières à l'utilisation de l'internet mobile.

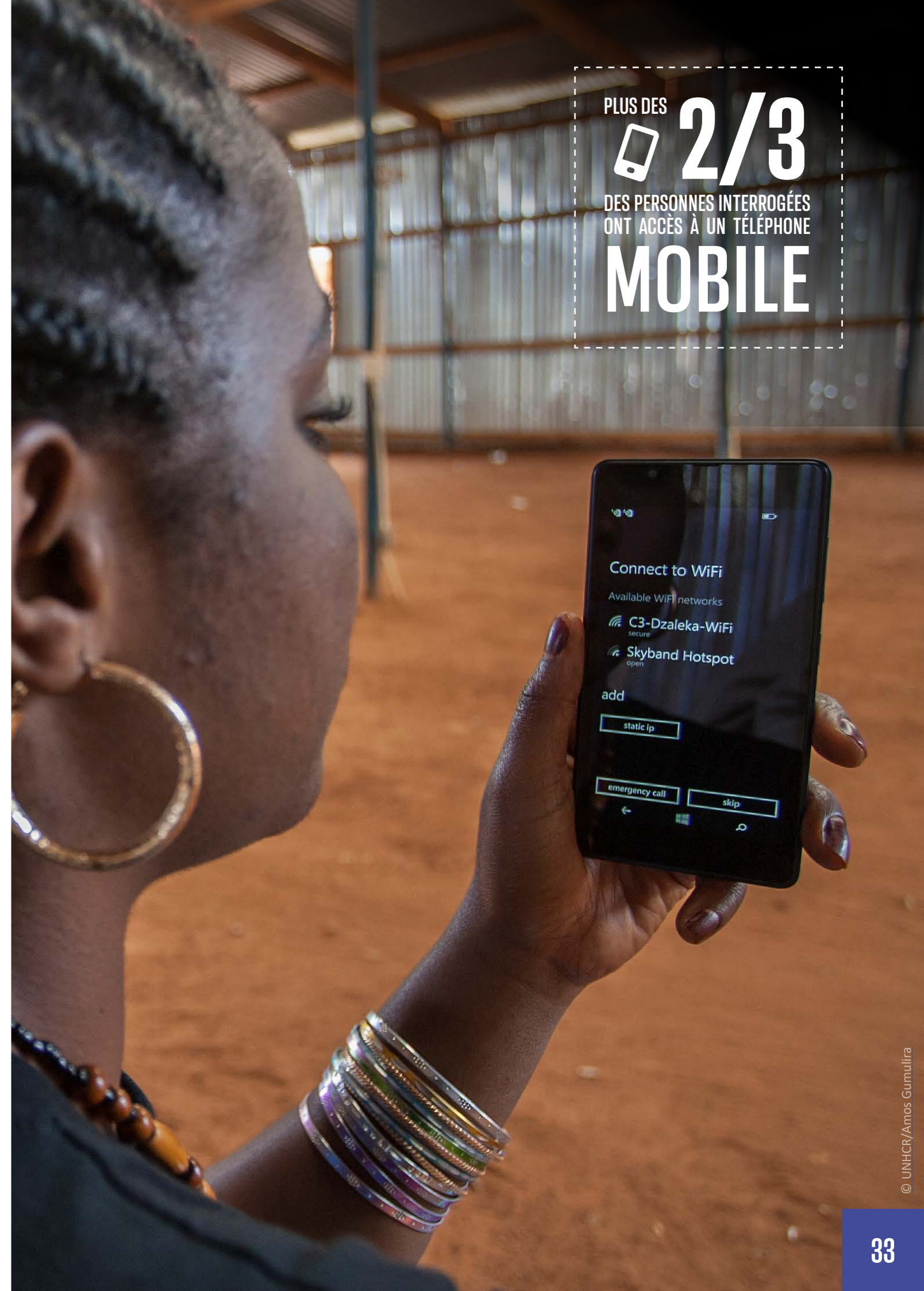
B. Téléphone mobile : accessibilité et usages

Plus des deux tiers des personnes interrogées ont accès à un téléphone mobile.

Le taux de pénétration du téléphone mobile atteint 77 % pour l'ensemble des réfugiés, déplacés et résidents rencontrés dans les trois

pays, avec la plus grande proportion en Côte d'Ivoire (86 %), suivi par le Mali (78 %) et le Niger (67 %).

PLUS DES **2/3**
DES PERSONNES INTERROGÉES
ONT ACCÈS À UN TÉLÉPHONE
MOBILE



En comparaison avec la pénétration du mobile à l'échelle nationale, **ces groupes semblent cependant avoir moins facilement accès à un téléphone mobile que le reste de la po-**

pulation, sauf au Niger où la pénétration du téléphone mobile des personnes interrogées est supérieure à celle du pays³¹.

Communiquer avec ses proches, aller sur les réseaux sociaux ou suivre les actualités sont les usages les plus fréquents

La plupart des personnes utilisent le téléphone mobile pour communiquer avec leurs proches (83%), aller sur les réseaux sociaux (50%), pour lire ou écouter les informations (27%). **L'utilisation du SMS et l'envoi d'email reste largement minoritaire (4%), notamment parce qu'elle nécessite un niveau minimum d'alphabétisation.**

Les utilisations du téléphone mobile varient également selon l'âge. Les moins de 20 ans ont tendance à l'utiliser pour écouter de la musique ou regarder des clips vidéos, tandis que les personnes entre 20 et 40 ans vont utiliser

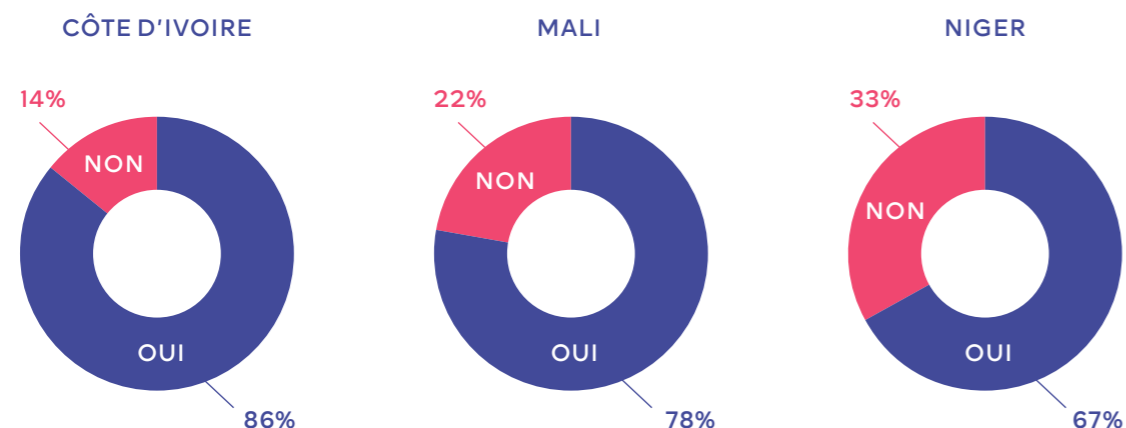
le téléphone pour chercher un emploi. Les plus de 40 ans quant à eux semblent intéressés par l'éducation en ligne.

Il convient de noter que le contexte influence largement les différents types d'utilisation du téléphone mobile. En Côte d'Ivoire, le téléphone mobile est fréquemment utilisé pour rechercher un emploi (22%), échanger des photos ou des vidéos (19%), pour l'éducation à distance (17%), visionner des clips ou écouter de la musique (17%), tandis que ces types d'utilisation restent très occasionnels au Mali et au Niger.

Pourquoi utilisez-vous le plus le téléphone mobile et internet ?³²

	Côte d'Ivoire	Mali	Niger
Communiquer avec la famille et les amis	83%	92%	59%
Accédez aux réseaux sociaux comme Facebook ou Twitter	42%	53%	65%
Lire ou écouter les informations / les actualités	23%	29%	40%
Chercher un emploi	22%	4%	12%
Echanger des photos / vidéos	19%	11%	0%
Regarder des clips / écouter de la musique	17%	4%	9%
Education en ligne	17%	1%	3%
Faire des affaires, du commerce	3%	7%	3%
Envoyer / recevoir des SMS (messages texto)	8%	3%	0%
Envoyer / recevoir des e-mails	7%	0%	3%
Jouer à des jeux	3%	0%	12%
Écouter la radio	1%	4%	6%

Avez-vous accès à un téléphone mobile ?

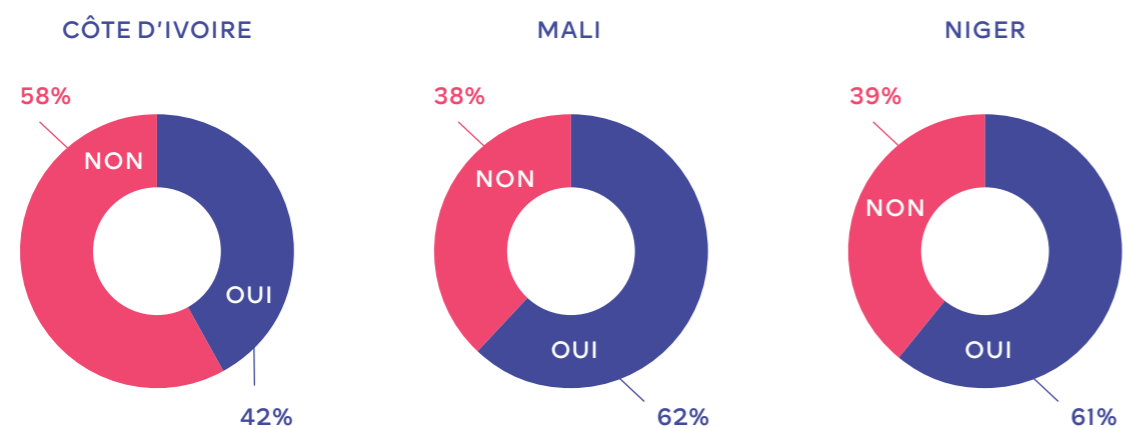


Avoir accès à un téléphone ne signifie pas posséder un téléphone

Sur l'ensemble des personnes interrogées ayant accès à un téléphone mobile, 45% ont déclaré ne pas posséder de carte SIM à leur nom. **Des stratégies de contournement peuvent en effet permettre de surmonter les**

difficultés d'accessibilité, comme emprunter le téléphone d'un voisin ou acheter une carte SIM sous une fausse identité. Posséder un téléphone n'est donc pas un prérequis indispensable à l'utilisation des services mobiles.

Avez-vous une carte SIM enregistrée à votre nom ?



31. Le taux de pénétration du mobile au Niger était de 52,9% en 2019, d'après le Conseil national de régulation des communications électroniques et de la poste (CNRCEP).

32. Ces données ont été évaluées au moyen d'un questionnaire à choix multiples avec un maximum de 3 réponses. Les résultats sont calculés sur la base du nombre total de répondants. Les totaux peuvent ne pas être égaux à 100%.

Les principales utilisations du téléphone mobile selon l'âge

- de 20 ans	20 - 40 ans	+ de 40 ans
78 % Communiquer avec la famille et les amis	85 % Communiquer avec la famille et les amis	82 % Communiquer avec la famille et les amis
68 % Accédez aux réseaux sociaux	50 % Accédez aux réseaux sociaux	41 % Accédez aux réseaux sociaux
16 % Lire ou écouter les informations	24 % Lire ou écouter les informations	36 % Lire ou écouter les informations
16 % Écouter de la musique, regarder des clips	17 % Chercher un emploi	15 % Education en ligne

C. Internet : accessibilité et usages

Une grande fracture numérique entre capitales et régions

L'accès à internet pour les réfugiés, déplacés et résidents est beaucoup moins important que l'accès au téléphone mobile. Le taux de pénétration de l'internet est de 22 % pour l'ensemble des pays étudiés. Au Niger, seulement 10 % des personnes interrogées déclarent utiliser internet, suivi par le Mali (21 %) et la Côte d'Ivoire (35 %).

Il existe également une grande fracture numérique entre les capitales et les régions. Alors que 49 % des personnes rencontrées dans les villes d'Abidjan, de Bamako et de Niamey disent utiliser internet, ce nombre tombe à 17 % lorsque l'on sort des capitales. La faible couverture des réseaux et le manque d'accès à l'énergie place les personnes en zones rurales dans une situation d'enclavement numérique.

La plupart des personnes qui ont accès à internet sont des utilisateurs actifs.

Parmi les personnes ayant accès à internet, 43 % disent l'utiliser plusieurs fois par semaine et jusqu'à 34 % se connectent tous les jours.

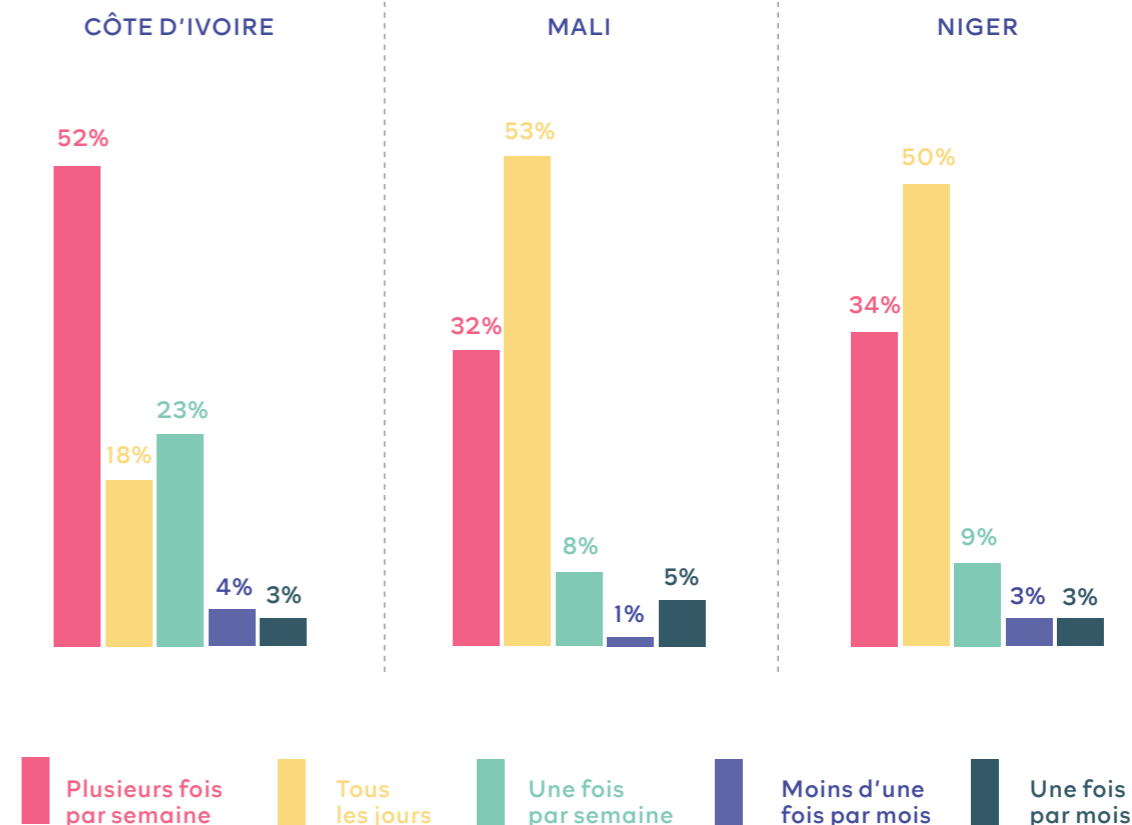
Les personnes l'utilisent souvent en soirée ou la nuit pour essayer d'avoir une meilleure qualité de connexion.

“ Je dois parfois me connecter à 3 heures du matin pour avoir une bonne connexion. La journée, il y a des bonus internet, les gens l'utilisent plus et le réseau est de moins bonne qualité. ”

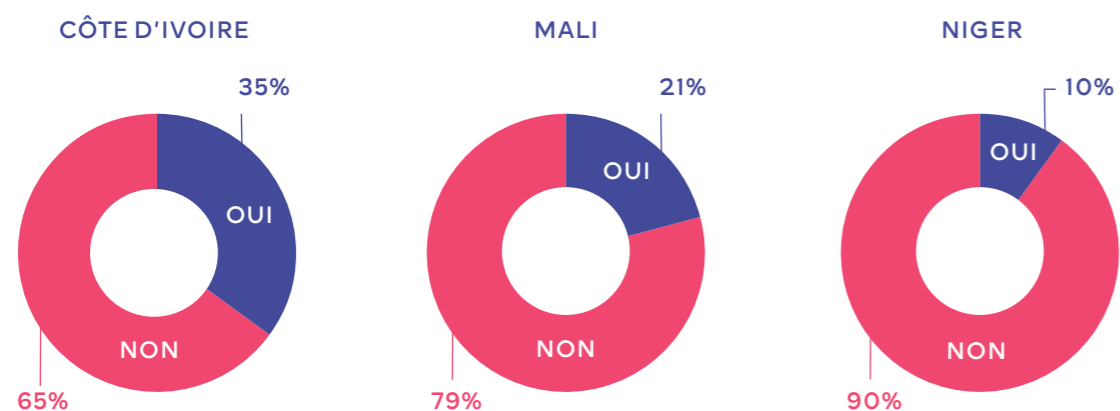
Le mode d'accès à internet le plus répandu est l'internet mobile via recharge téléphonique. Seulement 2 % des personnes utilisant internet

se connectent grâce à la technologie wifi, depuis un cybercafé ou un spot wifi public. Elles se trouvent toutes en Côte d'Ivoire.

A quelle fréquence utilisez-vous internet ?



Utilisez-vous internet ?



WhatsApp et Facebook en tête des applications les plus utilisées.

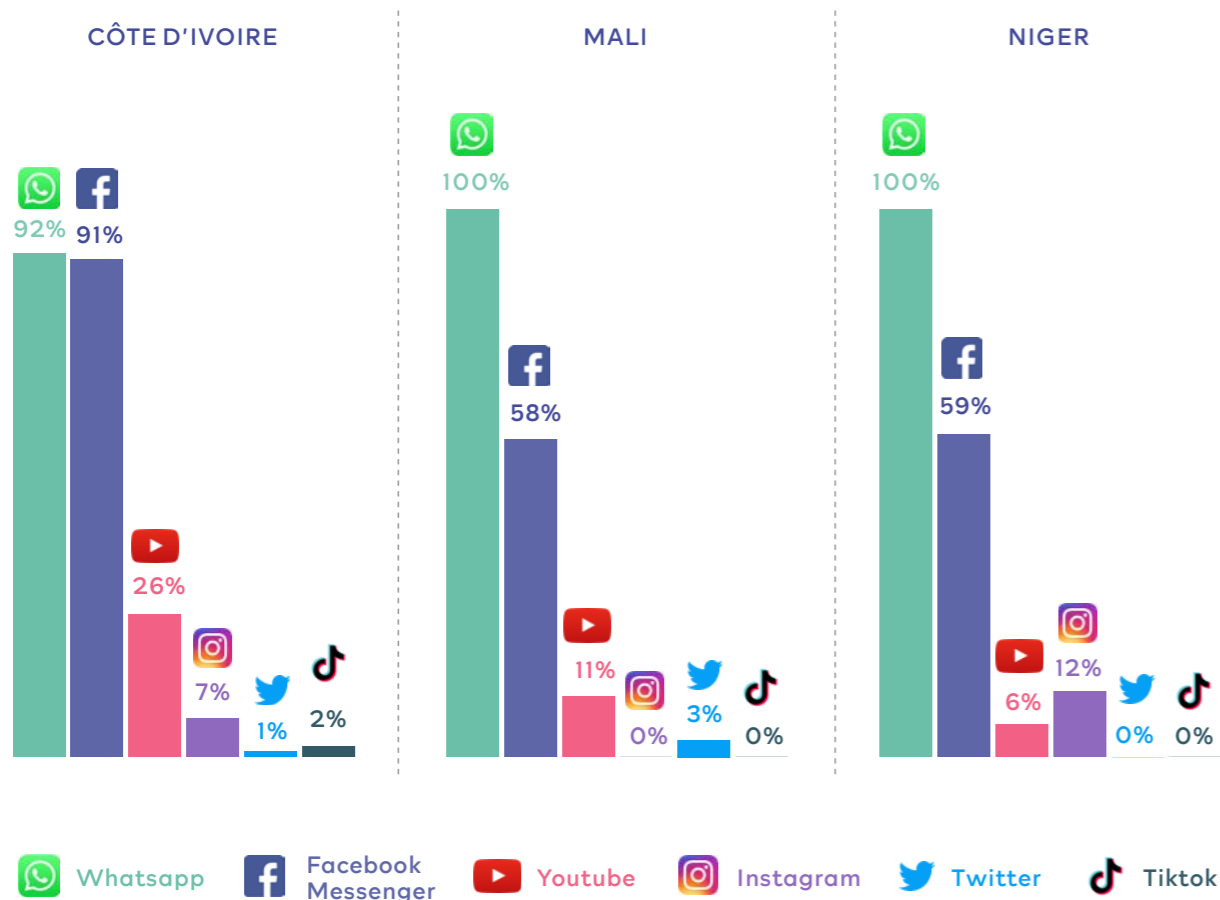
Les applications les plus utilisées sur l'ensemble des trois pays sont WhatsApp (96%) et Facebook / Facebook Messenger (76%). Ces services répondent en effet aux principaux besoins évoqués plus haut, à savoir communiquer avec ses proches et se rendre sur les réseaux sociaux. On note aussi une utilisation plus fréquente de Youtube en Côte d'Ivoire (26%) que dans les autres pays.

La plupart des utilisateurs semblent avoir une connaissance limitée de l'ensemble des utilisations possibles d'internet. Pour beaucoup d'entre eux, ce sont WhatsApp et Facebook qui les ont amenés à utiliser internet. À elles deux, ces applications représentent un moyen

de communiquer, de suivre l'actualité et de se divertir. Si quelques personnes rencontrées ont précisé utiliser Google pour rechercher des informations, beaucoup se contentent d'utiliser ces deux plateformes et n'ont donc qu'une vision restreinte de ce qu'il est possible de faire grâce à l'internet mobile³³.

Comme nous le verrons par la suite, de nombreux réfugiés, demandeurs d'asile, déplacés internes et résidents exercent par exemple une activité génératrice de revenus. Pourtant, ils ne semblent pas utiliser internet dans leur quotidien pour trouver de nouveaux clients ou faire connaître leurs produits ou services.

Quelles sont les applications que vous utilisez le plus ?



33. Dans son rapport intitulé "Stimuler l'utilisation de l'internet mobile en Côte d'Ivoire et en Tanzanie", GSMA parle "d'îlots d'applications" (2018)

PROFIL D'UN UTILISATEUR CONNECTÉ : MOUSSA

" Dans le monde connecté dans lequel on vit, on ne peut pas vivre sans connexion "

Moussa est un jeune malien de 20 ans originaire du pays Dogon. En 2012, le Mali devient l'épicentre d'une crise politique et sécuritaire de grande ampleur, provoquée par l'arrivée de groupes armés dans les régions du nord et du centre du pays. A 13 ans, il doit quitter son village natal avec ses parents. Il vit aujourd'hui dans un camp de déplacés internes avec sa famille. **Pour lui, son téléphone est un moyen d'accéder à la connaissance.**

"J'utilise mon téléphone pour aller sur internet, notamment sur youtube. Je télécharge des films, je regarde des clips, j'écoute de la musique... Je regarde aussi des cours en ligne pour me former. Par exemple, en ce moment, je me forme à la comptabilité. J'utilise aussi internet pour découvrir des choses que je ne connais pas. Par exemple, des applications de traduction. J'utilise aussi des cartes pour trouver mon chemin, quand je dois aller à un rendez-vous par exemple."

Moussa passe parfois plusieurs jours sans pouvoir se connecter, lorsqu'il n'a plus de crédit ou que la connexion est trop mauvaise.

"Je dois parfois me connecter à 3 heures du matin pour avoir une bonne connexion. La journée, il y a des bonus internet, les gens l'utilisent plus et le réseau est de moins bonne qualité. J'ai souvent des problèmes de réseau et des grosses difficultés pour charger mon téléphone. En saison froide, il n'y a pas assez de soleil pour utiliser le solaire et il y a beaucoup de coupures."

Lorsqu'on lui demande sur quel sujet il aimerait recevoir plus d'information, il répond :

"L'accès à la connaissance. J'ai envie de prendre des cours d'anglais et d'arabe. L'anglais peut t'aider où que tu ailles. Dans le monde connecté dans lequel on vit, on ne peut pas vivre sans connexion."

D. Communauté et usages numériques

La vie en communauté facilite l'accès à l'information et au téléphone mobile

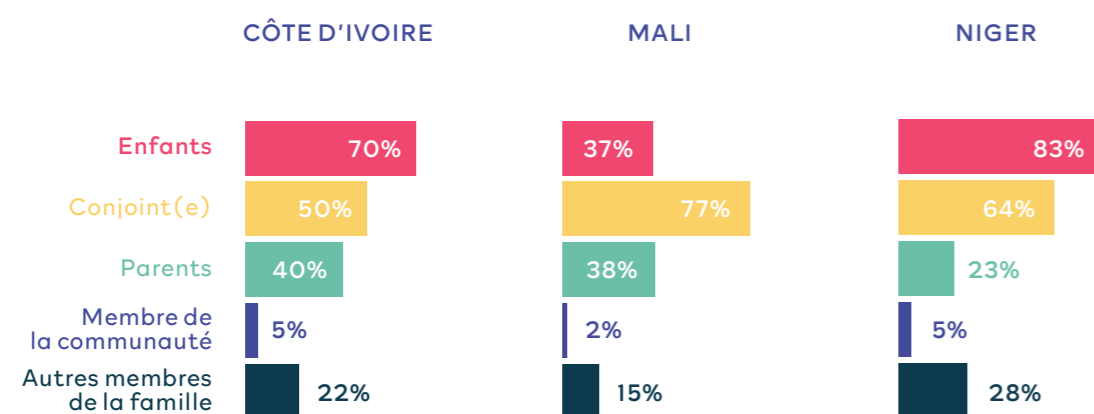
Environ 80 % de l'ensemble des personnes interrogées déclarent ne pas vivre seules. Elles sont majoritairement accompagnées de leur conjoint(e), de leur(s) enfant(s) et de leur(s) parent(s). En moyenne, les foyers se composent de 8 personnes sur les trois pays étudiés.

L'étude démontre que la communauté est une source d'informations privilégiée par les réfugiés, demandeurs d'asile et déplacés internes. **La plupart des personnes rencontrées**

accèdent en effet à l'information à travers les leaders communautaires ou en discutant avec les membres de la famille, les amis ou les voisins.

Parmi les personnes ayant accès à un téléphone mobile, 86 % précisent vivre en famille tandis qu'elles ne sont que 12 % à vivre seules. **L'entourage proche facilite également l'accès au téléphone mobile et représente parfois un élément déclencheur à l'utilisation de l'internet.**

Avez qui vivez-vous dans votre foyer ?³⁴



Une utilisation partagée de la technologie

Dans les utilisations de la technologie aussi, la communauté joue un rôle central. 24 % des personnes interrogées déclarent en effet partager leur téléphone ou bien utiliser ponctuellement le téléphone d'un autre membre de leur entourage. Souvent, il n'y a qu'un seul téléphone au sein du foyer qui est utilisé par le conjoint, les enfants, les parents, les grands-parents ou un autre membre de la famille.

La plupart du temps, il s'agit de prêter du crédit ou de prêter son téléphone à condition que l'emprunteur recharge lui-même le crédit. Ces prêts se font au sein des foyers, mais également à l'extérieur, lors de rencontres au marché, aux champs ou durant les causeries entre femmes. **Les entretiens semi-directifs ont également fait ressortir une consommation partagée des contenus numériques**, comme écouter de la musique ensemble ou regarder des vidéos.

“

Je recharge leur compte et ils appellent pour moi les gens avec qui je veux communiquer. Mais personne ne me donne son téléphone sans que je n'y mette du crédit téléphonique.

”

“

Généralement, au moins un proche a un téléphone et on l'utilise comme c'est mon cas avec ma femme.

”

“

Tous les soirs lorsqu'on se retrouve entre amis, on regarde des vidéos ou on écoute de la musique.

”

“

Tous mes camarades et mes proches utilisent parfois mon crédit ou m'aident en m'envoyant un peu d'argent quand j'en ai besoin. Parfois, je passe une semaine sans pouvoir me connecter à internet car je n'ai plus de crédit. Ce n'est pas facile.

”

“

Je vis chez mes parents. Nous partageons souvent le téléphone pour regarder des contenus ensemble. Pendant les vacances, j'ai acheté des promos à 600 francs et on partage la connexion avec les amis. On s'aide. Mes parents ont un téléphone mais ils n'utilisent pas internet. Mon père est un intellectuel qui préfère écouter la radio comme RFI.

”

E. Barrières à l'utilisation du téléphone mobile et de l'internet

L'un des objectifs de cette étude est de mieux comprendre les obstacles auxquels sont confrontés les réfugiés, rapatriés, déplacés internes et apatrides dans leur accès au téléphone mobile et à l'internet. Connaître ces

barrières est indispensable pour mettre en place des mécanismes de communication plus inclusifs, s'assurer que toutes les voix soient prises en considération et que personne n'est laissé de côté.

34. Ces données ont été évaluées au moyen d'un questionnaire à choix multiples avec un maximum de 3 réponses. Les résultats sont calculés sur la base du nombre total de répondants. Les totaux peuvent ne pas être égaux à 100 %.

Les premiers obstacles à l'accès au téléphone mobile

Parmi les réfugiés, déplacés, rapatriés et résidents interrogés, 23 % n'ont pas accès à un téléphone mobile. **Le coût financier que représente l'acquisition d'un téléphone est le premier obstacle rencontré dans les 3 pays étudiés.** Le coût moyen d'un smartphone entrée de gamme en Afrique dépasse en effet 60 % du revenu mensuel moyen³⁵.

Le téléphone perdu, endommagé ou en panne est le deuxième principal obstacle à l'utilisation du mobile (14%), 10% ne savent pas où s'en procurer un. Enfin, 13 % des personnes disent ne pas posséder les connaissances nécessaires pour l'utiliser.

Les principales barrières à l'accès au téléphone mobile

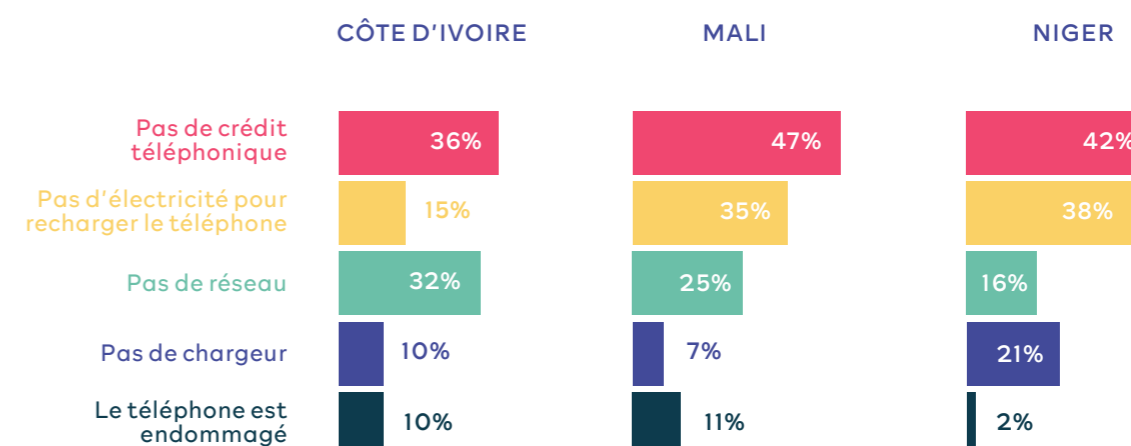
	Côte d'Ivoire	Mali	Niger	Totalité des personnes interrogé(e)s
Je n'ai pas les moyens financiers / trop cher	28%	67%	37%	45%
J'ai perdu mon téléphone	23%	16%	8%	14%
Je ne sais pas utiliser de téléphone	29%	4%	13%	13%
Je ne sais pas où obtenir un téléphone	2%	0%	20%	10%
J'ai vendu mon téléphone	2%	5%	10%	7%
Autre(s)	6%	7%	5%	6%
Mon téléphone a été volé	4%	1%	7%	4%
Pas de bon réseau	6%	0%	0%	1%

Les principaux problèmes rencontrés dans l'utilisation du téléphone mobile

Même lorsque les personnes ont accès à un téléphone mobile, d'autres barrières viennent freiner son utilisation. En premier lieu, le coût des recharges téléphoniques (42 %) qui implique de devoir passer parfois plusieurs jours sans pouvoir utiliser son téléphone, le

temps de trouver suffisamment d'argent pour acheter du crédit. Le manque d'électricité est problématique (28 %) et les problèmes de couverture réseau (25 %) font également partie des premiers problèmes rencontrés³⁶.

Les principaux problèmes rencontrés dans l'utilisation du téléphone mobile³⁷



Les premiers obstacles à l'utilisation de l'internet

78 % des réfugiés, rapatriés, déplacés internes et membres de la communauté hôtes ont déclaré ne pas utiliser internet. La plupart des personnes n'ont pas d'appareil à leur disposition (37 %) et quand elles ont accès à un téléphone mobile, il s'agit souvent d'un petit téléphone de base sans accès internet. **Plusieurs personnes ont également précisé ne pas savoir ce qu'internet signifiait.**

Le manque d'appareil avec accès à l'internet est le premier obstacle rencontré dans les 3 pays étudiés. La qualité de la connexion est aussi fréquemment citée comme obstacle majeur à l'utilisation de l'internet mobile. Au Mali, la région de Tombouctou n'est par exemple pratiquement pas couverte par la G3³⁸.

“ Nos difficultés sont surtout liées à la connexion et au forfait. 500 francs de forfait nous fait naviguer quelques minutes et c'est fini. Ça consomme beaucoup trop vite, ce n'est pas normal. ”

Le manque d'un niveau minimal d'alphabétisation et de culture numérique fonctionnelle de base (savoir utiliser un écran tactile, savoir utiliser une application...) freine également

l'utilisation de l'internet mobile et ne permet pas d'explorer d'autres utilisations telles que la formation en ligne ou la recherche d'emploi.

35. Parmi les personnes interrogées, 34 % ont accès au réseau électrique (Côte d'Ivoire en tête), 25 % accèdent à l'énergie via un kit ou lampe solaire et 40 % n'ont aucun accès à l'électricité.

36. Ces données ont été évaluées au moyen d'un questionnaire à choix multiples avec un maximum de 3 réponses. Les résultats sont calculés sur la base du nombre total de répondants. Les totaux peuvent ne pas être égaux à 100 %.

37. Ces données ont été évaluées au moyen d'un questionnaire à choix multiples avec un maximum de 3 réponses. Les résultats sont calculés sur la base du nombre total de répondants. Les totaux peuvent ne pas être égaux à 100 %.

38. "Développement du Haut débit au Mali - État des lieux Novembre 2017", L'Autorité malienne de Régulation des Télécommunications, des Technologies de l'Information et de la Communication et des Postes (AMRTP)

Bien que 77 % des personnes interrogées ont déclaré avoir accès à un téléphone mobile, elles n'ont pas toutes la possibilité d'en posséder un et empruntent fréquemment le téléphone d'un membre de la famille (conjoint(e), enfant, pa-

rent). L'emprunteur se trouve en situation de désavantage et doit attendre que le téléphone soit disponible pour l'utiliser. **Lorsqu'il n'est pas accessible et abordable, le numérique semble venir amplifier les inégalités.**

“
L'emprunteur recharge et utilise le téléphone du voisin, mais des fois c'est assez compliqué d'en avoir.
”

“
Ça se passe plus ou moins bien. Il y a des jours où ils refusent de me donner leurs téléphones pour appeler.
”

Les principales barrières à l'utilisation d'internet

	Côte d'Ivoire	Mali	Niger
Je n'ai pas d'appareil (téléphone, ordinateur)	27%	59%	26%
Je ne sais pas comment utiliser Internet	51%	15%	27%
Je n'ai pas les moyens financiers / trop cher	11%	8%	31%
Pas de connexion ou la connexion est mauvaise	5%	15%	0%
Autre	2%	1%	10%
Je n'en ai pas besoin	4%	1%	6%
Pas d'électricité	0%	1%	0%

Le manque d'accès à l'énergie et le manque de réseau parmi les principales barrières à la connectivité

Les problèmes d'accès à l'énergie freinent l'utilisation du téléphone et de l'internet mobile. **Sur l'ensemble des trois pays étudiés, 40 % des personnes n'ont aucun accès à l'énergie, avec la plus forte proportion au Mali (52 %), suivi par le Niger (38 %) et la Côte d'Ivoire (31 %).** Ces populations sont privées des services essentiels que sont l'éclairage et la recharge de téléphones mobiles. Elles utilisent

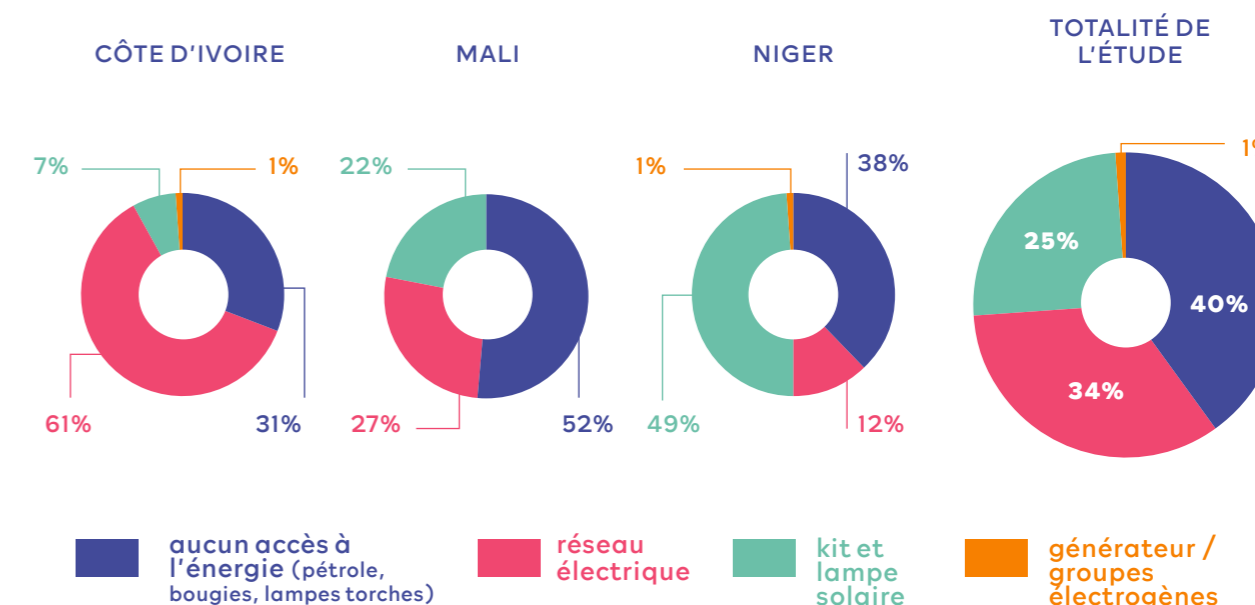
la plupart du temps des modes d'éclairages souvent coûteux sur le long terme et dangereux, comme le charbon, les lampes à pétrole ou les bougies.

L'écart entre les zones urbaines électrifiées (55 %) et les zones rurales hors réseau se vérifie ici. La quasi-totalité des solutions d'accès à l'énergie solaire se trouve en région (24 %). Les

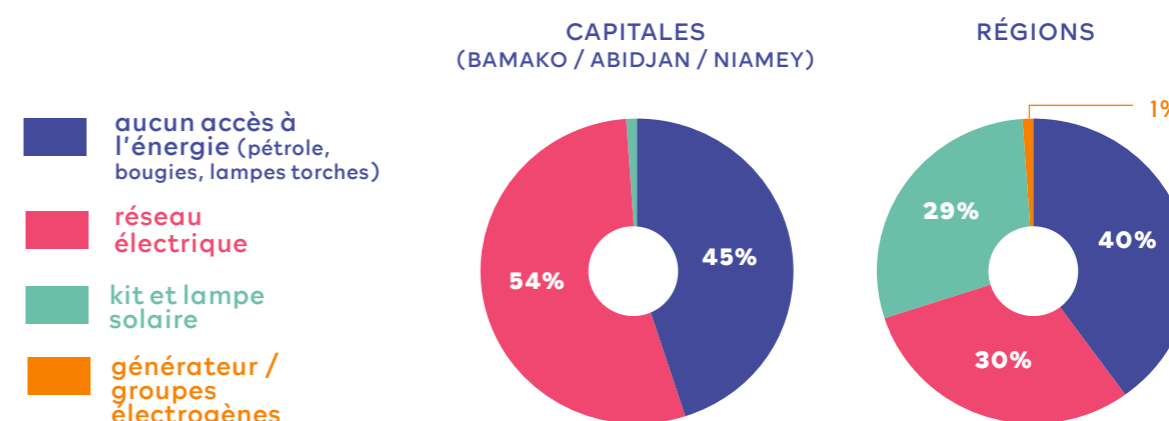
kits solaires avec lampes et batteries représentent une solution d'inclusion énergétique pour les zones rurales hors réseau³⁹. Associées au téléphone mobile, ces solutions facilitent le paiement petit à petit, ou en "Pay As You Go", grâce au paiement mobile.

Si l'accès au réseau électrique est le plus faible au Niger, il est intéressant de noter que l'énergie solaire y est la plus développée des trois pays étudiés. Des programmes initiés par le gouvernement et soutenus par des bailleurs ont en effet accéléré le développement des équipements solaires dans le pays⁴⁰.

Les différents types d'accès à l'énergie par pays



Les différents types d'accès à l'énergie entre capitales et régions



39. L'entreprise Moon favorise l'inclusion énergétique, digitale et financière à travers un kit solaire incluant un smartphone, selon un 'paiement à la carte' (pay as you go), <https://moon.community/>
40. En 2018, une ligne de crédit de 7 millions de dollars a été lancée pour stimuler le développement d'un marché des Kits Solaires Domestiques (KSD). Cette ligne de crédit est une composante du projet NESAP (Niger Solar Electricity Project) de la Banque Mondiale, mise en œuvre par le gouvernement du Niger, avec le soutien du programme Lighting Africa, du Centre National de l'Énergie Solaire (CNES) et de l'Agence Nigérienne pour l'Électrification Rurale (ANPER).

LE TEST DE CONNECTIVITÉ RÉSEAU

Ce test qualitatif porte spécifiquement sur l'état du réseau mobile. Il a permis de mesurer la qualité de la connexion data des principaux réseaux d'opérateurs mobile dans chacun des pays étudiés, dans plusieurs localités et à différents moments de la journée (tôt le matin, l'après-midi, en soirée).

A travers l'outil Speedsmart.net, trois indicateurs ont été récoltés :

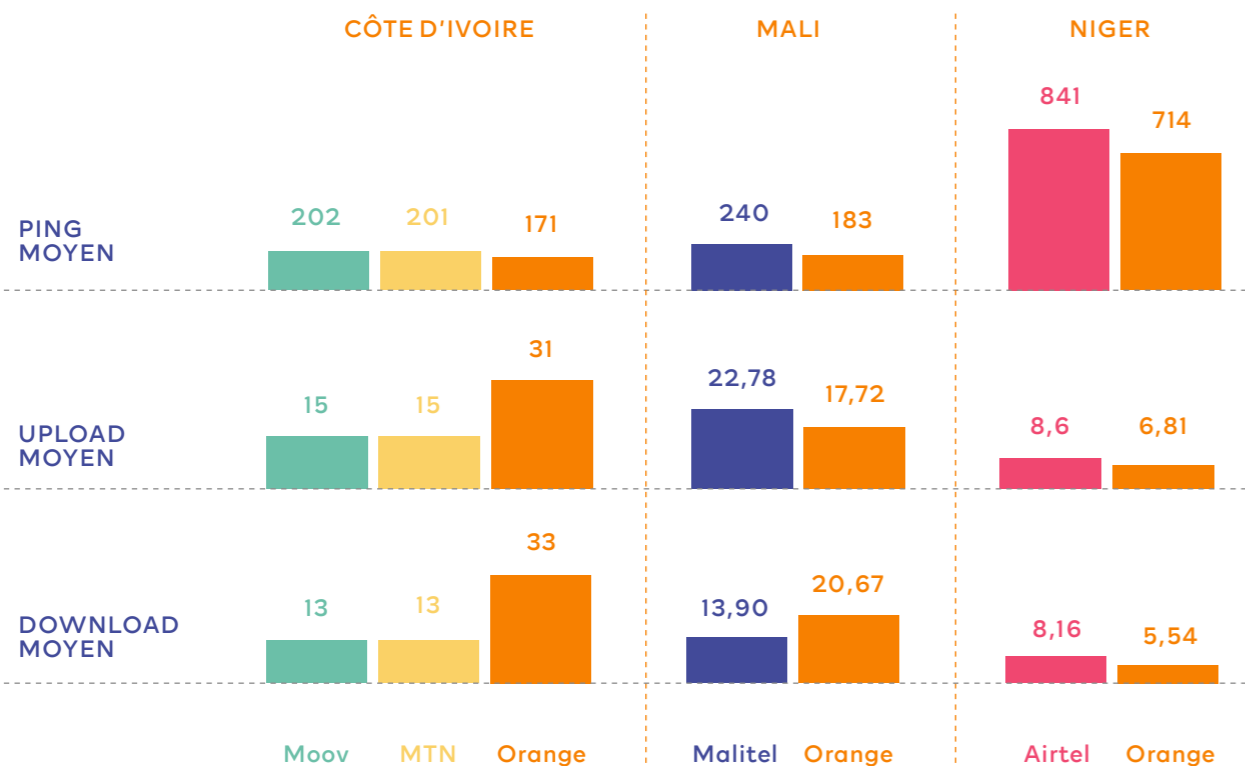
- Le temps de réponse (ping) : cette valeur représente le temps que mettent les données à voyager entre la source et la destination (la latence), elle est mesurée en millisecondes (Mbps). Plus le ping est faible, plus la connexion est rapide⁴¹ ;
- La réception de données (download) : cette valeur représente la vitesse à laquelle les données venant de l'Internet arrivent sur l'appareil ;
- L'envoi de données (upload) : cette valeur représente la vitesse à laquelle les données sont transmises depuis l'appareil vers l'Internet.

RÉSULTATS :

Dans les trois pays étudiés, toutes localités confondues, les temps de réponse sont très élevés, ce qui traduit une très faible vitesse de connexion.

Le plus long temps de réponse a été mesuré au Niger (ping moyen de 809 Mbps), suivi par la Côte d'Ivoire (ping moyen de 198 Mbps) et le Mali (ping moyen de 185 Mbps)⁴². La vitesse de réception des données (download) et d'envoi des données (upload) est moyenne au Mali (respectivement 17 Mbps et 18 Mbps) et en Côte d'Ivoire (15 Mbps et 17 Mbps), tandis qu'au Niger (7,7 Mbps et 6.9Mbps) les vitesses sont presque deux fois plus lentes.

Les niveaux de connectivité réseau par pays et opérateurs :



La qualité de la connexion internet impacte directement le temps de chargement des contenus numériques. **Une mauvaise connexion internet affecte ainsi les capacités des personnes à étudier à distance, à rester en contact avec leurs proches ou à développer une activité génératrice de revenu.** En situation de pandémie comme la Covid-19 ou de situations d'urgence (catastrophe naturelle, conflit armé...), la continuité de l'éducation à distance dépend de l'accès à la connectivité, mais aussi de sa qualité.

Les populations se trouvent donc confrontées à un double obstacle : une connexion internet mobile parmi les plus lentes du monde qui fait aussi partie des moins abordables. D'après un rapport de l'Alliance for Affordable Internet (A4AI), les régions du monde où les habitants paient en moyenne le plus cher pour une connexion internet mobile haut débit par rapport à leur revenu mensuel moyen sont également celles où la vitesse de téléchargement est la plus lente (en Mbit/s)⁴³.



Tableau comparatif des principales barrières rencontrées :

	Côte d'Ivoire	Mali	Niger
Accès au téléphone mobile	1. Je ne sais pas utiliser un téléphone (29%) 2. Je n'ai pas les moyens financiers (28%) 3. J'ai perdu mon téléphone (23%)	1. Je n'ai pas les moyens financiers (67%) 2. J'ai perdu mon téléphone (16%) 3. J'ai vendu mon téléphone (5%)	1. Je n'ai pas les moyens financiers (37%) 2. Je ne sais pas où obtenir un téléphone (20%) 3. Je ne sais pas utiliser un téléphone (13%)
Problème rencontré avec son téléphone	1. Pas de crédit téléphonique (36%) 2. Pas de réseau (32%) 3. Pas d'électricité pour recharger le téléphone (15%)	1. Pas de crédit téléphonique (47%) 2. Pas d'électricité pour recharger le téléphone (35%) 3. Pas de réseau (25%)	1. Pas de crédit téléphonique (42%) 2. Pas d'électricité pour recharger le téléphone (38%) 3. Pas de chargeur (21%)
Utilisation d'internet	1. Je ne sais pas comment utiliser internet (51%) 2. Je n'ai pas d'appareil (27%) 3. Je n'ai pas les moyens financiers (11%)	1. Je n'ai pas d'appareil (59%) 2. Je ne sais pas comment utiliser internet (15%) 3. Pas de connexion ou la connexion est mauvaise (15%)	1. Je n'ai pas les moyens financiers (31%) 2. Je ne sais pas comment utiliser Internet (27%) 3. Je n'ai pas d'appareil (26%)

41. A titre d'exemple, un ping inférieur à 30 ms traduit une excellente vitesse de connexion tandis qu'un ping compris entre 60 et 100 ms traduit une vitesse de connexion moyenne, voire faible.

42. La localité de Menaka (Mali), a été isolée de la moyenne car la connectivité y est absente. Le temps de réponse enregistré est supérieur à 60 000 Mbps et les vitesses de réception et d'envoi des données sont nulles.

43. »Improving mobile broadband quality of service in low- and middle-income countries", Alliance for Affordable Internet, 2018.

6. Connectivité et inclusion économique

A. Introduction

Favoriser l'inclusion économique des réfugiés, déplacés et apatrides en développant les moyens de subsistance est un élément clé

d'autonomisation. L'inclusion économique implique notamment l'accès à un travail décent, à des services financiers et à l'entrepreneuriat.

RÉSULTATS CLÉS

- ▶ 1 De nombreux déplacés de force et apatrides exercent une activité génératrice de revenu, avec une plus forte proportion chez les hommes ainsi qu'au Mali.
- ▶ 2 La majorité des activités sont informelles et se concentrent autour de petites activités commerciales ou manuelles.
- ▶ 3 Le niveau d'informalité diminue à mesure que le niveau d'étude augmente.
- ▶ 4 Un tiers des personnes interrogées utilisent des services de transfert d'argent, grâce à l'argent mobile ou via des agences de transfert.
- ▶ 5 Les femmes ont moins accès aux services financiers.

B. Economie informelle

La prévalence de l'entrepreneuriat informel parmi les personnes déplacés de force et apatrides

Dans le cadre de cette étude, 40 % des réfugiés, déplacés internes et apatrides interrogés déclarent exercer une activité génératrice de revenu, avec une plus forte proportion au Mali (50 %) et en Côte d'Ivoire (49 %) ⁴⁴. La majorité de ces activités sont informelles, seulement 7 % disent exercer une activité dé-

clarée. Parmi les moyens de subsistance cités, on retrouve le plus souvent des activités manuelles ou commerciales : maçonnerie, couture, coiffure, laverie, maraîchage, vente de téléphone, de viande, de charbon ou encore de fruits et légumes ⁴⁵.

44. Au Niger, 82 % des personnes rencontrées n'exercent aucune activité.

45. La liste complète des activités citées est disponible en Annexe 3

40 % DES RÉFUGIÉS, DÉPLACÉS INTERNES ET APATRIDES INTERROGÉS DÉCLARENT EXERCER UNE ACTIVITÉ GÉNÉRATRICE DE REVENU



S'il y a encore peu de données complètes sur l'entrepreneuriat, notamment sur le volume des entreprises et sur leur ampleur⁴⁶, le secteur informel représente la majorité des emplois en Afrique de l'Ouest⁴⁷. **Très souvent, les réfugiés, déplacés internes et apatrides sont exclus du marché de l'emploi formel, ce qui**

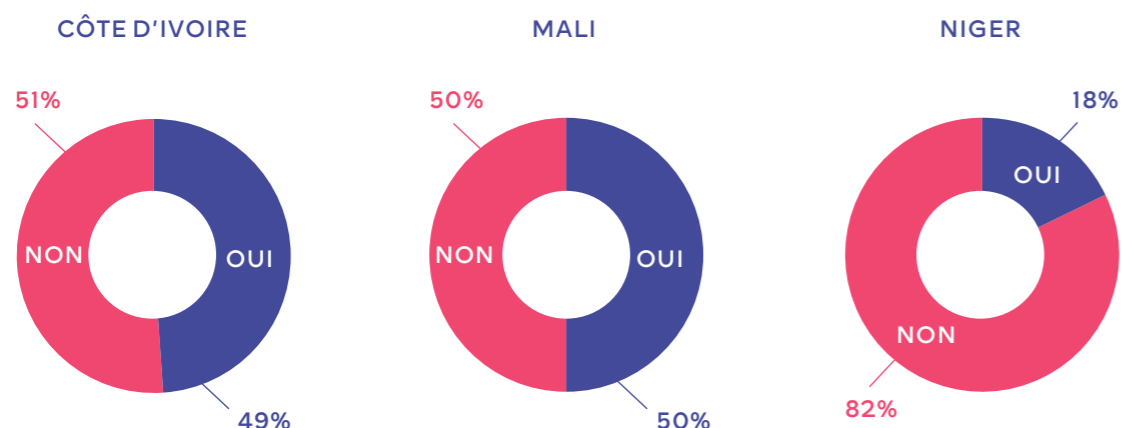
les rend plus vulnérables à l'exploitation économique et aux activités de survie néfastes telles que la prostitution de survie ou le travail des enfants. De plus, l'économie informelle se caractérise souvent par un manque de protection sociale, de droits au travail et de conditions de travail décentes⁴⁸.

Le niveau d'informalité diminue à mesure que le niveau d'étude augmente

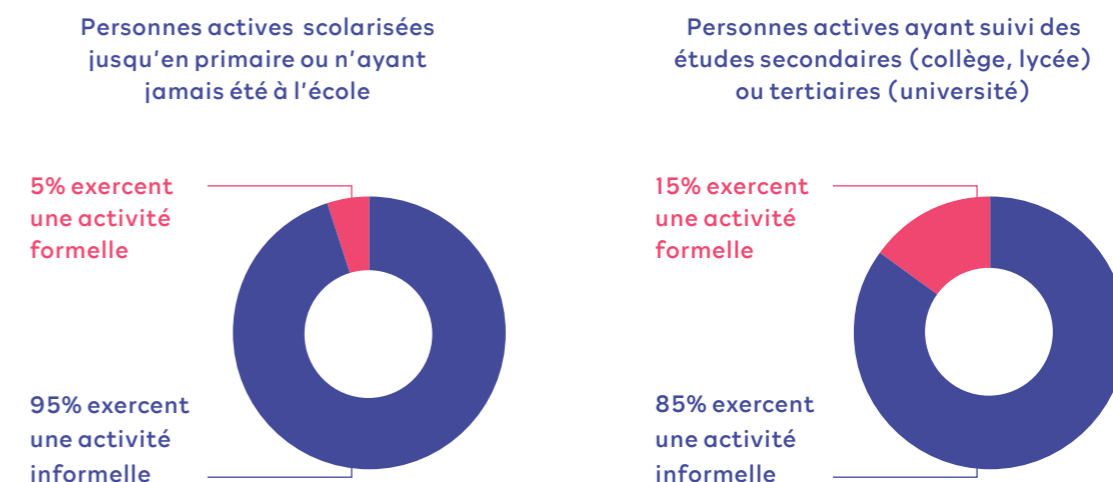
Il est important de noter que le niveau d'éducation est un facteur déterminant du niveau d'informalité. A l'échelle mondiale, quand le niveau d'éducation augmente, le niveau d'informalité recule⁴⁹. Les personnes ayant

suivi des études secondaires ou tertiaires sont moins susceptibles d'exercer une activité informelle que les personnes qui n'ont jamais été scolarisées ou qui ont quitté l'école après le niveau primaire.

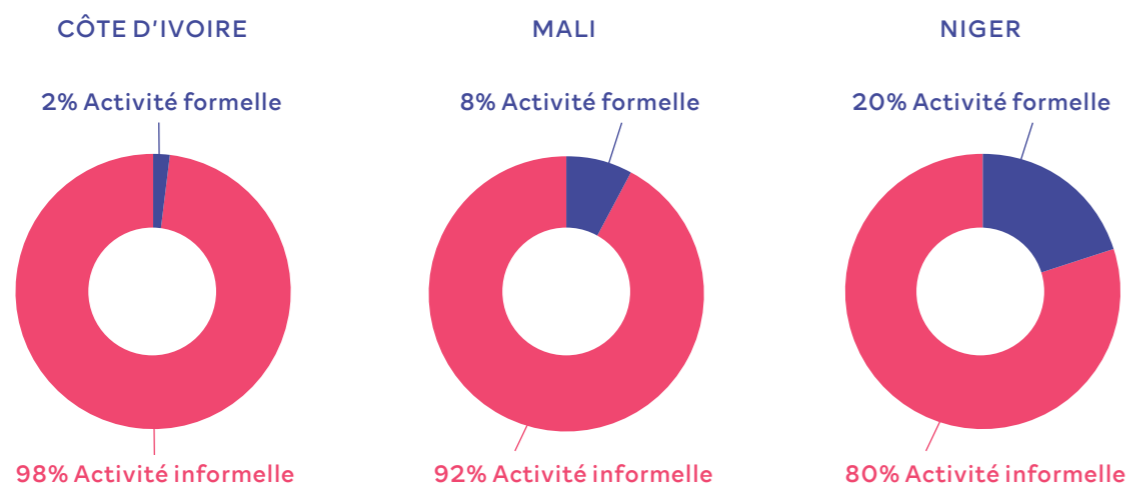
Exercez-vous une activité ?



Le niveau d'informalité selon le niveau d'études



Le degré d'informalité dans les contextes étudiés



C. Entrepreneuriat : levier d'autonomisation économique

Plusieurs personnes rencontrées ont partagé leur volonté de ne pas dépendre de manière durable de l'assistance. Subvenir à ses besoins et à ceux de sa famille est un élément essentiel d'intégration et d'autonomisation. **L'entrepreneuriat devient alors un levier d'inclusion économique et sociale des réfugiés, déplacés internes et apatrides.**

Il est important de préciser que les pays les plus touchés par les migrations forcées sont souvent eux-mêmes confrontés à des problèmes de chômage et de manque d'opportunités économiques. **Accéder à des opportunités pour développer des moyens de subsistance durables contribue au développement éco-**

nomique et social dans leur pays d'accueil. **La participation socio-économique des réfugiés, déplacés et apatrides génère ainsi des impacts positifs à la fois pour elles-mêmes et pour les membres des communautés hôtes.**

Dans ce cadre, la connectivité joue un rôle essentiel en favorisant les opportunités d'emploi et en soutenant le développement d'activités génératrices de revenus. Certains outils numériques permettent par exemple aux agriculteurs de s'informer en temps réel sur les cours des produits agroalimentaire⁵⁰ ou de mieux gérer leur bétail afin d'améliorer leur production laitière et donc, leurs revenus.

46. Certaines études permettent de donner une tendance générale, comme les enquêtes de la Banque Mondiale ou le Global Entrepreneurship Monitor (GEM). Mais les enquêtes de la Banque Mondiale n'utilisent pas les mêmes variables d'une année sur l'autre. Les enquêtes du GEM portent quant à elles sur des variables plus subjectives et n'étudient que 6 ou 7 pays d'Afrique chaque année.

47. Les entreprises informelles de l'Afrique de l'ouest francophone : Taille, productivité et institutions", La Banque Mondiale, 2012.

48. L'Organisation Internationale du Travail (OIT) pose le passage à l'économie formelle comme fondamental pour améliorer le niveau de vie des personnes des pays en développement. "Recommandation sur le passage de l'économie informelle à l'économie formelle", 2015, <https://www.ilo.org/global/topics/employment-promotion/informal-economy/lang--fr/index.htm>

49. "Women and men in the informal economy: A statistical picture.", International Labour Office, 2018.

50. La plate-forme mobile myAgro permet aux petits agriculteurs d'Afrique de l'Ouest d'utiliser leurs téléphones portables pour acheter des semences et des engrais par petites quantités, augmenter leurs récoltes et donc, leurs revenus. <https://www.myagro.org/>



LA CONNECTIVITÉ AU COEUR DE L'INCLUSION ÉCONOMIQUE : AMADOU

" C'est indispensable dans mon business aujourd'hui. "

Amadou est né à Gao, au Mali. Après ses études secondaires et une école de formation professionnelle, il travaille dans une entreprise de transit jusqu'à l'avènement de la crise. En 2012, la ville de Gao est attaquée. Amadou fuit avec sa famille au Niger, où il demande son statut de réfugié. Aujourd'hui, il tient un commerce de distribution de gaz. **Son activité lui permet de s'autonomiser pour subvenir aux besoins de sa famille.**

"J'ai essayé de m'intégrer dans la vie sociale, de me faire des amis, des relations, de me battre en créant un business. D'abord dans la vente d'eau fraîche et de sucreries. Je suis entré dans la vente de gaz domestique par la suite, en 2017.

J'ai dû faire un prêt ici quand je vendais de l'eau fraîche. J'avais du mal à économiser de l'argent. Une femme qui travaillait dans une microfinance m'a parlé d'une tontine et j'ai adhéré en remboursant 1000 francs par jours.

Puis, j'ai pu ouvrir un compte et j'ai pu avoir un prêt sur une plus longue durée. Ils m'ont donné tout l'argent de ma tontine et j'ai pu investir dans un réfrigérateur pour vendre de la glace. Après, j'ai vu que le gaz était très demandé et je me suis lancé dans cette activité."

Il se sert au quotidien de son téléphone pour développer son activité.

"Le téléphone m'aide dans mon business, pour livrer à domicile du gaz par exemple. Quand je suis en déplacement, ça permet aussi de me contacter et de prendre mes dispositions. J'avais commencé la vente en ligne sur Facebook mais j'ai arrêté car ce n'est pas encore beaucoup développé. Par contre, sur mon statut Whatsapp je poste la qualité des différents gaz que j'ai et certains clients font leur commande pour que je les livre ensuite à la maison. Je me sers du téléphone aussi pour appeler mon fournisseur. C'est indispensable dans mon business aujourd'hui."

D. Accès aux services financiers

35 % des personnes interrogées ont déclaré utiliser des services de transfert d'argent, que ce soit par mobile money ou à travers des agences de transfert. Parmi les agences les plus citées, on retrouve notamment Wari, Moneygram, Western Union, NITA, Al Izza Transfert et BNIF Afuwa.

Le moyen privilégié pour recevoir ou envoyer de l'argent est le service de transfert mobile (ou mobile money). On note d'ailleurs que 43 % des personnes ayant accès à un téléphone mobile utilisent un service de mobile money et plusieurs personnes ont déclaré utiliser le compte

d'un membre de leur entourage. Le téléphone et la technologie financière, ou "finTech", facilitent ainsi l'accès aux services financiers pour les populations difficiles à atteindre par les institutions classiques.

" J'utilise le mobile money d'autres personnes. "

" J'utilise le mobile money de ma petite soeur pour recevoir de l'argent. "

" J'utilise le mobile money de mon mari. "

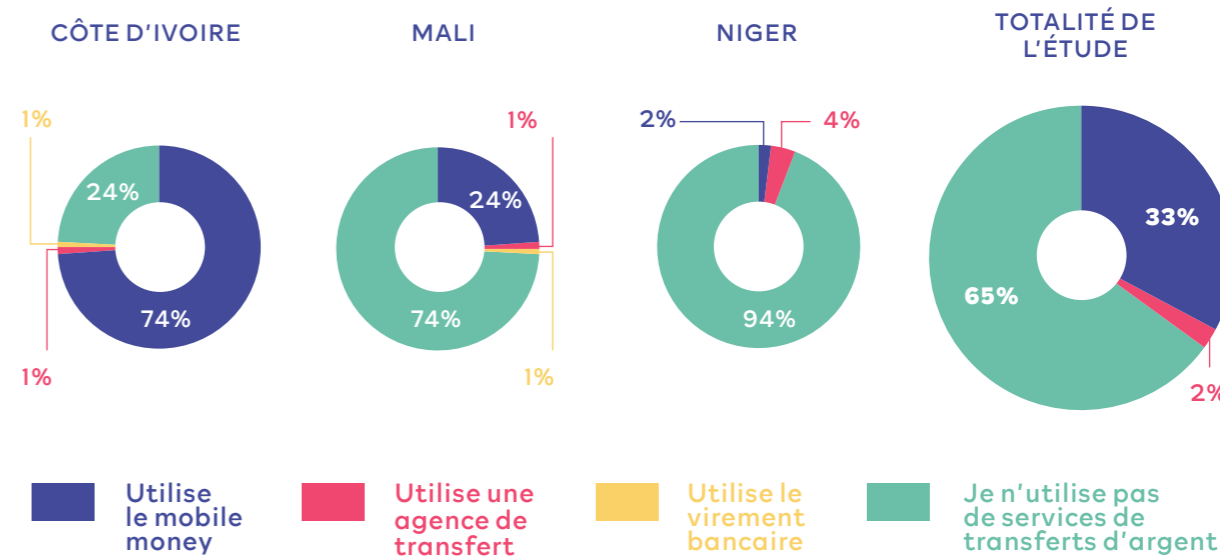
Les personnes déplacées de force et apatrides utilisent moins les services de transfert d'argent

Les réfugiés, déplacés internes et apatrides rencontrés sont 35 % à utiliser des services de transfert d'argent, tandis que 48 % des membres des communautés d'accueil utilisent ces services.

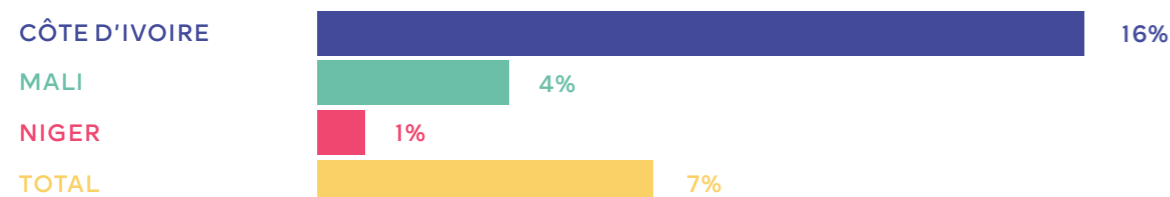
Alors que la bancarisation est souvent synonyme d'insertion dans l'économie formelle, les personnes déplacées de force et apatrides

peuvent avoir du mal à accéder au financement nécessaire pour démarrer une activité ou la développer. Elles n'ont souvent pas les documents administratifs ou les garanties nécessaires pour obtenir un crédit auprès des banques ou des institutions de microfinance. Elles sont aussi plus facilement exclues des groupes de prêt communautaire comme les tontines.

Utilisation des services de transfert d'argent par pays

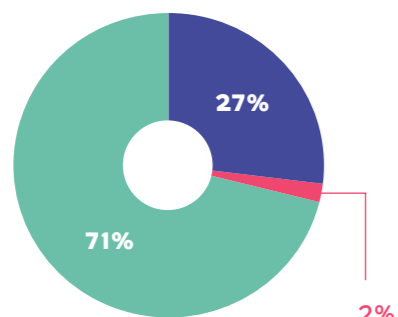


Taux de bancarisation par pays

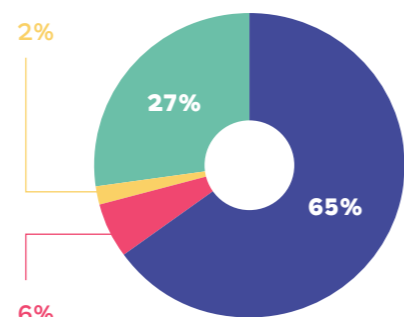


Utilisation des services de transfert d'argent par niveau d'études

Personnes scolarisées jusqu'en primaire ou n'ayant jamais été à l'école



Personnes ayant suivi des études secondaires (collège, lycée) ou tertiaires (université)



Taux de bancarisation selon le niveau d'études

3% des personnes scolarisées jusqu'en primaire ou n'ayant jamais été à l'école

POSSÈDENT UN COMPTE EN BANQUE

23% des personnes ayant suivi des études secondaires (collège, lycée) ou tertiaires (université)

POSSÈDENT UN COMPTE EN BANQUE

L'argent mobile, facteur d'inclusion financière

L'inclusion financière dans la région Afrique de l'Ouest est relativement faible⁵¹ mais continue

de se développer. Avec la forte pénétration du téléphone mobile, l'argent mobile a le po-

51. D'après la Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO), le taux de bancarisation était de 19,3% en 2018, le taux le plus élevé a été observé au Togo (26,8%), suivi du Mali (23,3%), du Bénin (22,5%) et de la Côte d'Ivoire (21,6%). Le Niger, en revanche, affiche un taux de bancarisation strict de 5,8%. Rapport sur la situation de l'inclusion financière dans l'UEMOA au cours de l'année 2018

tentiel de transformer la vie financière des populations généralement exclues du système bancaire traditionnel comme les femmes, les habitants des zones rurales et les personnes déplacées.

L'accès aux services financiers comme les transferts d'argent, les crédits ou la mi-

croassurance est un élément clé pour développer des moyens de subsistance durables. Ils permettent aux personnes de diversifier leurs sources de revenus pour subvenir à leurs besoins et ainsi, de tendre vers l'indépendance économique. Ils facilitent aussi l'accès à des services essentiels tels que l'éducation, les soins de santé ou l'emploi.

E. Favoriser l'autonomisation économique des femmes réfugiées

L'étude révèle un écart important dans l'exercice d'une activité entre les femmes et les hommes. En effet, 45% des hommes interrogés ont déclaré avoir un moyen de subsistance contre seulement 35% des femmes.

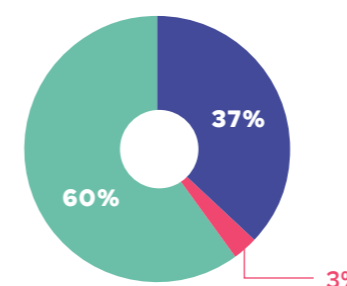
Des études démontrent cependant que les femmes investissent jusqu'à 90% de leurs revenus dans leur famille et leur communauté (contre 30 à 40% pour les hommes)⁵². Elles sont en effet le plus souvent en charge des dépenses du foyer, tant au niveau des achats du quotidien que du paiement des factures. L'autonomisation économique des femmes

impacte donc de manière positive le niveau d'éducation et les revenus des générations futures⁵³.

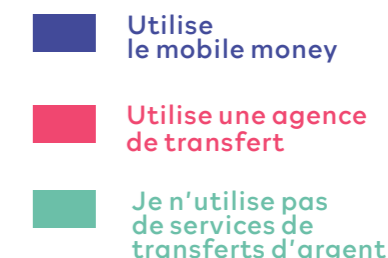
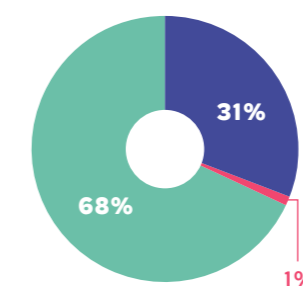
Les femmes ont aussi plus tendance à être exclues sur le volet financier. Parmi les personnes interrogées, 68% des femmes n'utilisent aucun service de transfert d'argent, contre 60% pour les hommes. Pourtant, l'inclusion financière des femmes facilite leur participation à la population active. C'est souvent une première étape vers le passage à l'économie formelle.

Utilisation des services de transfert d'argent par genre

Homme



Femme



9% DES HOMMES POSSÈDENT UN COMPTE EN BANQUE

6% DES FEMMES POSSÈDENT UN COMPTE EN BANQUE

52. "Connected Women - Le fossé entre les sexes en matière d'argent mobile : les enseignements de la Côte d'Ivoire et du Mali", GSMA, 2017

53. "Does female empowerment promote economic development?" Centre de politique économique de l'université de Chicago, 2011, https://economics.uchicago.edu/sites/economics.uchicago.edu/files/uploads/PDF/Tertilt_Female_Empowerment.pdf

7. Genre et handicap

A. Introduction

Cette partie aborde le sujet de l'égalité d'accès aux technologies de l'information et de la communication parmi les réfugiés, déplacés

internes, apatrides et membres de la communauté hôte, en se concentrant principalement sur deux facteurs : le genre et le handicap.

RÉSULTATS CLÉS

- ▶ 1 Il y a une fracture numérique entre les sexes dans l'accès au téléphone mobile et dans l'utilisation de l'internet, le fossé le plus important se trouve en Côte d'Ivoire.
- ▶ 2 L'écart femmes-hommes est encore plus important dans les régions que dans les capitales.
- ▶ 3 Il y a une exception : les femmes qui ont suivi des études au moins jusqu'au collège utilisent plus Internet que les hommes.
- ▶ 4 Près de la moitié des personnes rencontrées ont des difficultés liées à leur santé dans leur vie quotidienne. Parmi elles, une personne sur deux est limitée dans ses capacités fonctionnelles principales.
- ▶ 5 Le manque de compétences numériques et de moyens financiers sont les premiers obstacles à l'accès à la technologie des personnes en situation de handicap.

B. Écart femmes-hommes inquiétant

Principaux facteurs de la fracture numérique entre les sexes

Si 87 % des hommes interrogés ont accès à un téléphone portable, les femmes ne sont que 66 % à en utiliser. Et l'écart est encore plus important dans l'utilisation de l'internet, où le fossé entre les sexes s'élève à 50 %. Le fossé le plus significatif se trouve en Côte d'Ivoire : quand 50 % des hommes utilisent internet, seulement 36 % des femmes y ont accès⁵⁴.

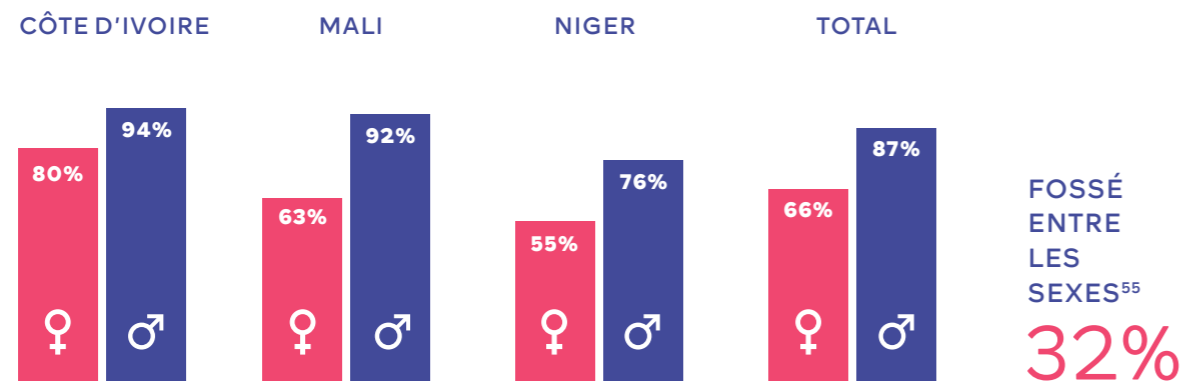
Le genre impacte de manière directe l'utilisation du téléphone mobile et de l'internet, notamment parce que les femmes ont moins facilement accès à une activité rémunérée. Elles sont donc plus susceptibles de dépendre de leur entourage pour accéder à la technologie. Cela se vérifie notamment à travers le taux de possession d'une carte SIM plus faible pour les femmes (24 %) que pour les hommes (31 %).

54. La Côte d'Ivoire et le Mali affichent une performance très faible en matière d'égalité entre les sexes, se classant respectivement au 139ème et au 142ème rang (sur 153) dans le Rapport 2019 du Forum économique mondial sur la parité entre les sexes (pas de données pour le Niger).

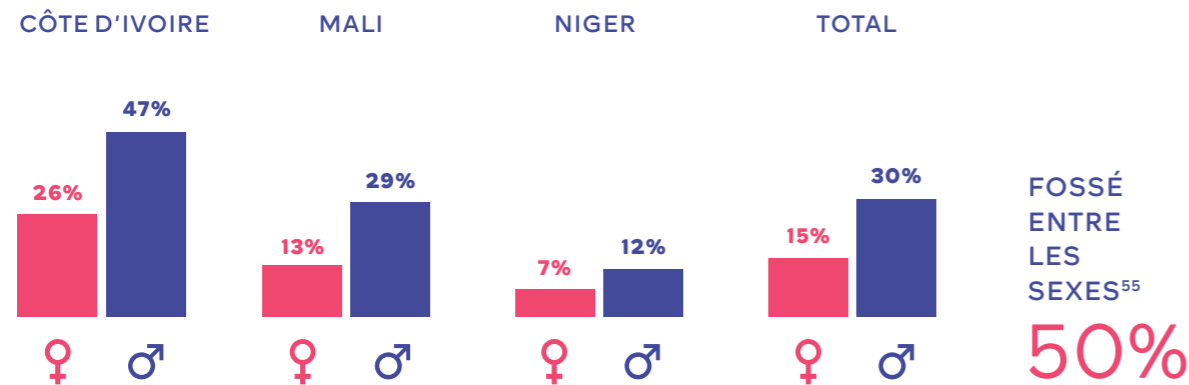
FRACTURE
NUMÉRIQUE



Taux d'accès à un téléphone portable selon le sexe



Taux d'utilisation de l'internet selon le sexe



Les femmes ont aussi tendance à avoir un niveau d'alphabétisation plus faible (76 % des femmes interrogées ne savent ni lire ni écrire, contre 55 % des hommes) et sont plus nombreuses à n'avoir jamais été scolarisées (37 % contre 26 % pour les hommes). Souvent, elles n'ont pas les compétences numériques nécessaires pour utiliser un téléphone ou l'internet.

L'environnement a également une influence : **le fossé entre les sexes est plus prononcé dans les zones rurales que dans les capitales, que ce soit pour l'accès à un téléphone mobile ou pour l'utilisation de l'internet.**

Il y a cependant une exception : les femmes qui

ont suivi des études au moins jusqu'au collège utilisent plus Internet que les hommes.

Les femmes ayant suivi des études secondaires (collège, lycée) ou tertiaires (université) sont :

89% À AVOIR ACCÈS AU TÉLÉPHONE MOBILE

68% À AVOIR UNE UTILISATION D'INTERNET

Les hommes ayant suivi des études secondaires (collège, lycée) ou tertiaires (université) sont :

98% À AVOIR ACCÈS AU TÉLÉPHONE MOBILE

63% À AVOIR UNE UTILISATION D'INTERNET

55. Fossé entre les sexes = (% des utilisateurs masculins - % des utilisateurs féminins) / % des utilisateurs masculins

Impact de la fracture numérique de genre

Accéder à la technologie et à l'internet est un moyen de participer activement aux sociétés de plus en plus numériques. Le fait que les femmes ne bénéficient pas de cet accès de manière égale signifie les priver du potentiel de changement que ces technologies portent en elles, mais aussi du potentiel de développement socio-économique⁵⁶.

Le manque d'accès aux technologies de l'information et de la communication impacte tous les aspects de leur vie, comme l'éducation, la formation, la santé... Cela affecte également leur capacité à s'exprimer sur les problèmes qui les concernent et à prendre part à la recherche de solutions adaptées. **La technologie peut donc devenir un marqueur important d'inégalités entre les sexes.**

C. Handicap et accès à la technologie

Forte présence du handicap dans les contextes étudiés

Il convient ici de noter que le handicap n'est pas une caractéristique de la personne, mais plutôt de la situation dans laquelle cette dernière se trouve, son contexte de vie. Ainsi, la moitié des personnes rencontrées déclarent avoir des difficultés liées à leur santé dans leur vie quotidienne.

Cependant, lorsque l'on se concentre uniquement sur les capacités fonctionnelles principales (la vue, l'audition, la motricité,

le communication ou la cognition⁵⁷), 13 % des personnes se trouvent en situation de handicap, avec une prévalence en Côte d'Ivoire où une personne sur trois se trouve limitée dans ses capacités fonctionnelles fondamentales, suivi par le Niger (25 %) et le Mali (14 %). De nombreuses personnes disent également se trouver en situation de stress et d'anxiété liée à leur situation : difficultés pour se nourrir, se soigner, sentiment d'insécurité, stigmatisation, dépression...⁵⁸



Les problèmes de santé aussi vont revêtir un caractère handicapant, parfois de manière permanente. Ulcère, paludisme, arthrose, maux de tête ou de ventre, difficultés respiratoires ou problèmes cardiaques sont les exemples les plus fréquemment cités par

les personnes interrogées. Les situations d'urgence dans lesquelles se trouvent souvent les réfugiés, demandeurs d'asile, déplacés internes ou apatrides rendent en effet plus difficile leur accès aux soins.

56. Un rapport d'Intel mentionne que si 600 millions de femmes supplémentaires étaient connectées à Internet, cela pourrait se traduire par une augmentation du PIB mondial comprise entre 13 et 18 milliards de dollars américains ("Women and the Web", 2013) <https://www.intel.la/content/dam/www/public/us/en/documents/pdf/women-and-the-web.pdf>
57. Pour traiter le sujet du handicap, l'étude a utilisé le Short Set of Questions on Disability du Washington Group. La méthodologie complète est détaillée en annexe.

58. La liste complète des difficultés citées est disponible en annexe.

Les principales difficultés liées à la santé rencontrées dans la vie quotidienne

	Côte d'Ivoire	Mali	Niger	Total
Pour prendre soin de vous (se laver, s'habiller...)	60%	50%	64%	59%
Pour bien voir	34%	10%	16%	22%
Pour bien marcher	22%	4%	13%	15%
Pour vous rappeler certaines choses, pour vous concentrer	5%	25%	0%	7%
Pour bien entendre	8%	8%	6%	6%
Pour comprendre les autres, pour vous faire comprendre (même dans votre langue habituelle)	2%	3%	1%	2%
Autres difficultés (maux de tête, paludisme, stress...)	27%	35%	37%	32%

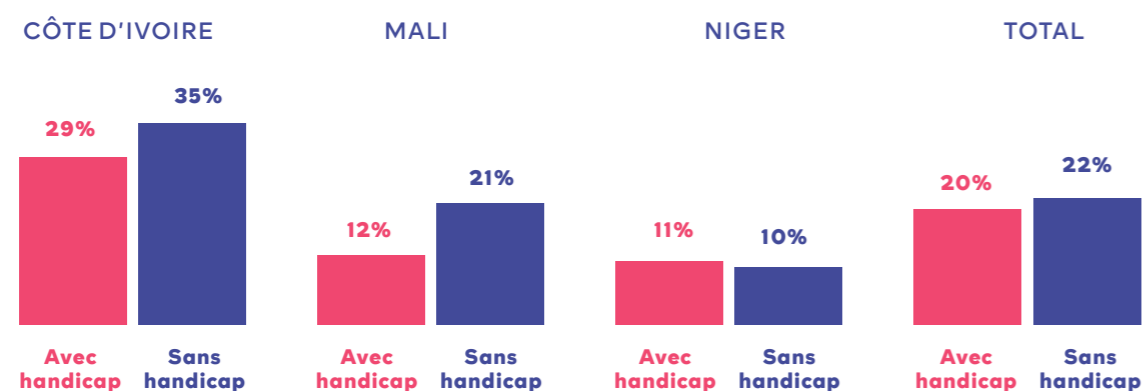
Ces données ont été évaluées au moyen d'un questionnaire à choix multiples avec un maximum de 3 réponses. Les résultats sont calculés sur la base du nombre total de répondants. Les totaux peuvent ne pas être égaux à 100 %.

Bien que le handicap soit plus fort en Côte d'Ivoire et au Niger, c'est au Mali que les personnes en situation de handicap ont le plus de difficulté à utiliser l'internet.

Si le handicap est fortement présent dans les contextes de vie des réfugiés, déplacés internes et apatrides, il semble peu impacter l'accès à la technologie dans l'ensemble. Parmi les personnes ayant des difficultés dans leurs capacités fonctionnelles principales (vue, audition, motricité, cognition), 80 % ont accès à un téléphone mobile et 20 % utilisent internet⁵⁹.

En revanche, on observe un écart plus important dans l'accès à l'internet des réfugiés, déplacés et apatrides en situation de handicap au Mali et en Côte d'Ivoire. Les premiers obstacles rencontrés par les personnes concernées sont le manque de compétences ("Je ne sais pas l'utiliser"), l'accessibilité ("Je n'ai pas les moyens financiers") ou la disponibilité ("Je n'ai pas d'appareil").

Taux d'utilisation d'internet selon le handicap



59. L'accès au téléphone mobile pour l'ensemble des réfugiés, déplacés et apatrides interrogés est de 77 %, l'utilisation de l'internet est de 22 %.

D. Importance d'une technologie plus inclusive

Dans les contextes étudiés, l'accès à la technologie se fait principalement via le téléphone et l'internet mobile. Alors que le monde est de plus en plus connecté, certaines catégories de personnes vulnérables telles que les femmes sont toujours moins à même d'utiliser les technologies numériques. Cela signifie qu'elles ont moins facilement accès à des services essentiels tels que les allocations monétaires, les informations sur la santé, les contenus éducatifs ou les offres d'emploi.

Faciliter l'accès au numérique des personnes fragilisées ou vulnérables permet de favoriser leur inclusion sociale. A travers les données ci-dessus, on note clairement que le numérique est devenu un moyen d'expression, de recherche d'informations, de découverte et de travail. La technologie participe alors à réduire les inégalités et agit comme levier de développement.

Dans de nombreux domaines, comme l'agriculture ou la santé, la technologie peut avoir des impacts positifs significatifs sur la qualité de vie des populations. Des applications mobiles permettent par exemple aux personnes victimes de violence basées sur le genre (VBG) d'alerter et de trouver un soutien⁶⁰, aux personnes à mobilité réduite de travailler à distance ou aux femmes de développer des activités génératrices de revenus⁶¹ ou d'intégrer des réseaux économiques virtuels.

L'utilisation des nouvelles technologies dans l'éducation offrent de nombreuses possibilités

pour l'enseignement non formel, qui peuvent avoir d'importantes répercussions sur la formation des femmes à faible niveau d'alphabétisation ou encore les personnes porteuses de handicap. Utilisées dans l'enseignement à distance, ces applications peuvent délivrer des « cours à domicile » aux personnes qui sont limitées (déplacements, niveau d'alphabétisation) et éprouvent des difficultés à accéder aux espaces publics.

Dans le domaine de la santé, les nouvelles technologies peuvent aussi jouer un rôle crucial. L'utilisation de systèmes d'échange d'informations en réseau et d'outils informatiques hors connexion tels que les supports amovibles, les bases de données et les appareils mobiles peuvent renforcer les services en matière de santé publique. Ils peuvent permettre la diffusion d'information et de programmes d'éducation à la santé, la santé sexuelle, rapprocher les communautés des services sanitaires par un échange systématique et régulier d'informations et offrir des solutions simples pour la collecte et l'analyse d'informations sur les maladies tel que le VIH/Sida et les comportements sanitaires à observer afin que les interventions en matière de santé soient plus adaptées localement.

Les populations réfugiées, déplacées internes et apatrides ont le droit d'avoir accès à l'information en temps réel, leur donnant la possibilité de contribuer de manière efficace aux prises de décision.



60. Lancée au Sénégal, l'application "App-Elles" permet aux femmes victimes de violences d'appeler à l'aide. https://www.lemonde.fr/afrique/article/2019/10/28/violences-faites-aux-femmes-l-application-app-elles-lancee-au-senegal_6017219_3212.html

61. La plateforme Isahit favorise l'émancipation des femmes dans les pays en développement en leur confiant des micro-tâches digitales, <https://isahit.com/>

8. Conclusion et recommandations

Cette étude a permis de dresser un état des lieux de la connectivité des réfugiés, demandeurs d'asile, déplacés internes, apatrides et membres des communautés d'accueil dans trois contextes. Elle a également démontré l'importance, pour les opérations du HCR et ses partenaires, et au-delà, pour l'ensemble de la communauté humanitaire, de mieux connaître les habitudes et les usages des personnes en matière de technologie, de communication et d'accès à l'information, notamment en termes de canaux et de formats.

Cette étude met en avant les principales barrières à l'accès et à l'utilisation de la technologie qui, lorsqu'elle n'est pas disponible, accessible et abordable, vient amplifier les inégalités sociales.

Les populations se trouvent donc confrontées à un double obstacle : une connexion internet mobile parmi les plus lentes du monde qui fait aussi partie des moins abordables.



RENDRE L'ACCÈS À LA TECHNOLOGIE ET SON UTILISATION PLUS ABORDABLES

Dans les contextes étudiés, la première expérience numérique se fait principalement via le téléphone et l'internet mobile⁶². Or, leur coût financier fait partie des principales barrières à leur utilisation. Il est indispensable de rendre la data et les appareils compatibles avec internet plus abordables.

- ▶ S'appuyer sur les initiatives communautaires et les groupes d'épargne pour **faciliter l'acquisition de téléphones mobiles**.
- ▶ Favoriser l'accès au téléphone mobile grâce à des **paiements en "pay-as-you-go"** par le biais de prestataires extérieurs comme les prestataires solaires.
- ▶ Subventionner ou distribuer des **appareils compatibles avec internet**, incluant des contenus à forte valeur ajoutée et adaptés aux besoins en information et en communication des réfugiés et des membres des communautés hôtes.
- ▶ Partager les infrastructures, favoriser la concurrence sur le marché, réduire les frais d'exploitation du réseau, soutenir l'accès public sont autant d'exemples (à une échelle plus "macro") **pour rendre l'accès à internet plus abordable** pour les personnes sous le mandat du HCR.
- ▶ Assouplir le cadre réglementaire pour permettre aux réfugiés et apatrides d'obtenir plus facilement une **carte SIM à leur nom**.



62. "En Afrique, nous ne sommes pas « mobile first », nous sommes « mobile only »", interview de Rebecca Enonchong, présidente du conseil d'administration d'Afrilab et fondatrice de l'Africa Technology Forum, <https://www.orange.com/fr/newsroom/actualites/2020/le-numerique-en-afrique-une-priorite-pour-une-economie-inclusive-et>

2



DÉVELOPPER LA COUVERTURE RÉSEAU ET AMÉLIORER LA QUALITÉ DE LA CONNEXION

Une mauvaise connexion internet affecte les capacités des personnes à étudier à distance, à rester en contact avec leurs proches ou à développer une activité génératrice de revenu.

- ▶ Définir un plan national de développement et de diffusion du haut-débit et du très haut-débit, **particulièrement dans les zones rurales.**
- ▶ Investir dans les infrastructures pour fournir une large bande de haute qualité aux populations non connectées et réduire la fracture numérique **entre les capitales et les régions.**
- ▶ Financer et mettre en œuvre des installations d'accès aux TIC comme le Wi-Fi public, pour offrir **un service à faible coût.**



ADAPTER LES APPAREILS ET LES CONTENUS AUX CONTEXTES

- ▶ Déterminer **les canaux de communication les plus adaptés**, en prenant en compte les critères démographiques et les préférences des personnes (langues, format, application privilégiée...)
- ▶ Concevoir **des contenus numériques consommant moins de données et d'énergie, plus adaptés aux régions** ayant une couverture de réseau de mauvaise qualité et/ou des difficultés d'accès à l'énergie.
- ▶ Développer **des partenariats avec des fabricants d'appareils compatibles avec l'internet** mieux adaptés au contexte des réfugiés (plus grande autonomie de batterie, appareils plus résistants...).
- ▶ Favoriser **l'accès à une énergie propre** comme le solaire pour permettre aux personnes d'être connectées de manière efficace et durable.

3



INVESTIR DANS L'ÉDUCATION ET LA CULTURE NUMÉRIQUE

L'étude démontre que le niveau d'éducation favorise l'utilisation de l'internet et des services financiers mobiles. Les femmes qui ont suivi des études au moins jusqu'au collège utilisent plus l'internet que les hommes. Cependant, le manque de compétences numériques freine l'accès à la technologie et son utilisation.

- ▶ Investir dans l'éducation et dans le développement des compétences numériques notamment des femmes et des personnes en zones rurales.
- ▶ Adapter les programmes de formations aux profils des bénéficiaires et à leurs besoins
- ▶ Travailler pour définir un programme national de formation aux compétences numériques.



ACCENTUER LA COMMUNICATION ET FACILITER LE RETOUR D'INFORMATION DES COMMUNAUTÉS

Il ressort de cette étude un manque d'information sur des thèmes essentiels comme les droits et les responsabilités ainsi qu'un besoin fort de faciliter la prise de contact avec les acteurs humanitaires. Cette communication est un élément clé de l'approche communautaire et renforce la redevabilité envers les communautés.

- ▶ Renforcer l'engagement et la participation des communautés à chaque étape des programmes
- ▶ Améliorer le retour d'information afin de s'assurer que les personnes puissent entrer facilement avec les acteurs humanitaires (plainte, suggestion...)
- ▶ Promouvoir des mécanismes de redevabilité pour recueillir de manière proactive des commentaires provenant d'un échantillon suffisamment représentatif de la communauté.
- ▶ Identifier les groupes chez les réfugiés et dans les communautés d'accueil pour écouter de manière systématique les bénéficiaires.

6



SOUTENIR L'ENTREPRENEURIAT ET LE DÉVELOPPEMENT DE MOYENS DE SUBSISTANCE DURABLES

L'étude met en avant la prévalence de l'économie informelle dans les contextes étudiés, ce qui rend les personnes plus vulnérables à l'exploitation économique, aux activités de survie néfastes, au manque de protection sociale et aux conditions de travail indécentes. Favoriser le développement de moyens de subsistance durables est un élément clé d'autonomisation et d'inclusion économique et sociale.

- ▶ **Adapter le cadre légal** pour favoriser l'inclusion des réfugiés, déplacés internes et apatrides dans le marché de l'emploi formel
- ▶ **Adapter le processus de création d'entreprise** pour les réfugiés et faciliter l'accès aux services aux entreprises.
- ▶ **Développer l'esprit d'entreprendre et le renforcement des capacités** en combinant la formation technique et professionnelle à une formation sur des compétences plus générales
- ▶ **Faciliter l'accès au financement** nécessaire pour démarrer une activité et la développer au capital d'amorçage et au microcrédit pour permettre de lancer une activité et de la développer
- ▶ **Favoriser l'inclusion financière** à travers des services financiers adaptés et plus accessibles
- ▶ Concevoir des produits et services internet qui aident les personnes à **développer leur activité professionnelle.**
- ▶ **Agir pour l'autonomisation économique des femmes**, levier efficace pour favoriser une croissance inclusive et durable.

Annexes

Annexes 1 Méthodologie complète (questionnaire...)

Le questionnaire d'enquête

A partir des informations récoltées auprès des responsables pays du HCR ainsi que leurs partenaires sur le terrain, un questionnaire d'enquête a été dressé de manière collaborative. Ce questionnaire a permis de mieux connaître les pratiques et usages en matière de technologie et d'accès à l'information, ainsi que les besoins en termes de communication.

L'objectif était de recueillir un minimum de 300 réponses par pays, afin d'obtenir un échantillonnage suffisamment représentatif et pertinent. Pour les trois pays, les échantillonnages entre les différents types de cibles ont été générés par le HCR (réfugiés, demandeurs d'asile, déplacés internes, apatrides et membres de la communauté hôte), en cohérence avec les travaux des différents bureaux nationaux et les contextes de chaque pays.

Le traitement du handicap dans cette étude

Le handicap est un processus dynamique et complexe. Pour traiter ce sujet, l'étude s'est appuyée sur le Washington Group Short Set on Functioning (WG-SS), un ensemble de six questions développé et testé par le Washington Group⁶³ pour identifier les personnes en situation de handicap.

Des études montrent en effet que l'utilisation du mot "handicap" peut biaiser les réponses car les personnes peuvent être réticentes à aborder leurs limitations par crainte de stigmatisation. Les enquêteurs ont donc évité l'utilisation du terme "handicap" dans le cadre de ces questionnaires.

Ces questions se concentrent sur six domaines fonctionnels fondamentaux : mobilité, vue, audition, cognition, soins personnels et communication. Le Washington Group préconise éga-

lement d'inclure deux questions facultatives sur l'anxiété et la dépression. Ces deux questions n'ont pas été incluses dans le questionnaire de l'étude, mais les sujets de stress, d'anxiété et de dépression sont bien apparus à la question "Avez-vous d'autres difficultés?".

Les informations qui résultent de l'utilisation de ces questions :

1. Représentent la majorité, des personnes handicapées ayant des limitations dans les activités de base, mais pas la totalité ;
2. Représentent les domaines de handicap les plus courants dans les trois pays étudiés ;
3. Permettent d'identifier les personnes ayant des problèmes similaires.

Les entretiens semi-directifs

Les entretiens semi-directifs ont été menés en s'appuyant sur un guide d'entretien construit sur la base d'une étude documentaire approfondie et qui répertorie l'ensemble des thèmes à aborder, sous forme de questions ouvertes. Cette forme d'entretien conserve un principe de liberté de parole où l'enquête se déroule dans un climat de confiance et de souplesse.

Ces conversations ouvertes et retranscrites en annexes permettent de mieux appréhender les différents enjeux, les obstacles ou opportunités autour de l'engagement communautaire et des canaux de communication, selon les différents pays et selon les différents segments de population cible.

Le test de connectivité réseau

Afin de mieux identifier les réalités techniques en matière de connectivité, un test qualitatif spécifiquement porté sur l'état du réseau mobile a été développé. L'objectif de ce test était de mesurer la qualité de la connexion data des principaux réseaux d'opérateurs mobile pour chacun des pays et pour chacune des localités à l'intérieur du pays.

A travers l'outil en ligne Speedsmart.net, trois indicateurs ont été récoltés :

- Temps de réponse (ping) : cette valeur représente le temps que mettent les données à voyager entre la source et la destination (la latence), elle est mesurée en millisecondes. Un ping inférieur à 30 ms traduit une excellente vitesse de connexion tandis qu'un

ping compris entre 60 et 100ms traduit une vitesse de connexion moyenne, voire faible ;

- Réception de données (download) : cette valeur représente la vitesse à laquelle les données venant de l'Internet arrivent sur l'appareil ;
- Envoi de données (upload) : cette valeur représente la vitesse à laquelle les données sont transmises depuis l'appareil vers l'Internet.

Ce test de connectivité a été reproduit à différents moments de la journée (très tôt le matin, en fin de matinée, l'après-midi, en soirée) et avec plusieurs opérateurs de télécommunications différents.

Annexes 2 Listes des radios les plus écoutés par pays

Côte d'Ivoire :	Niger :	Mali :
Radio Agnebi	Chaînes communautaires	Chaînes communautaires
Fréquences 2	BBC	Jamana
Radio Côte d'Ivoire	RFI	Orona
RFI		RFI
		Sindiéré

63. Créé en 2001 par la Commission statistique des Nations unies

Annexes 3 Liste des principaux moyens de subsistance cités

Activités formelles :

- Vente et recharge de gaz domestique
- Vente et recharge du GPL et accessoires
- Vente de téléphone portable et accessoires
- Vendeur de mouton
- Petits épices à très petite échelle
- Commerce
- Petit commerce
- Broderie
- Apprentissage de coutures
- Activités de balayage et nettoyage en ville mais c'est très précaire
- Salon de coiffure homme
- Travail au Lieu de soin
- Maçonnerie professionnelle
- Main d'oeuvre
- Quelques petites prestation de docker mais ces temps ci c'est compliqué
- Pâtisserie
- Photographe
- Enseignement
- Médecine traditionnelle

Activités informelles :

- Achat et vente des article divers
- Lavage et salubrité en ville
- Transporteur
- Agriculture
- Laverie
- Vendeur de téléphone
- Aide maçon
- Laverie
- Vendeuse
- Bagagiste de dépôt de boisson
- Laveuse d'habits
- Vendeuse banane
- Boucherie
- Maçonnerie
- Vendeuse charbon
- Chauffeur
- Maître coranique
- Vendeuse condiment
- Coiffeuse
- Manœuvre
- Vendeuse de nourriture
- Commerçante
- Maraîchage
- Vendeuse de salade
- Commerce
- Mécanique
- Vendeuse fruit
- Corde à vendre
- Nettoyage
- Vendeuse gâteau
- Couture
- Peinture bâtiment
- Vente d'eau glacée
- Cultivateur
- Petit commerce
- Vente de bois illégal
- Docker
- Petit commerce de nourriture
- Vente de couche
- Élevage
- Planteur
- Vente de crédit de communication
- Eleveur
- Revendeur de pièce détachée (vélo et moto)
- Vente de friperies
- Femme de ménage
- Soudeur
- Vente de galette
- Froid et climatisation
- Tailleur
- Vente de viande
- Jardinier
- Technicienne de surface
- Vente des galets

Annexes 4 Listes des autres difficultés citées

- Arthrose
- Maux de ventre chroniques
- Bien parler, j'ai eu un AVC
- Ne parle pas
- Cavernome temporal
- On a des enfants sourds muets
- Complication lors de la césarienne que je ressens encore
- Paludisme
- Courbatures chroniques
- Paralyse
- De fois les enfants sont malades, maux de ventre
- Pas de liberté d'expression et de mouvement
- Dépression
- Plaie sur le corps
- Difficulté d'accès au travail
- Problème asthmatique
- Difficulté d'accès aux soins de santé
- Problème avec les membres inférieurs
- Difficulté financière et alimentaire
- Problème cardiaque ou respiratoire
- Difficultés pour s'exprimer (bégaiement)
- Problème d'articulation
- Discrimination
- Problème de foie
- Douleur à la poitrine (coeur) et au pied
- Problème de possession
- Douleur de dents, gonflement de la bouche
- Problème de tension
- Douleur dorsale et niveau de la hanche réduisant sa mobilité
- Problème lié à l'accouchement car j'ai plusieurs fausse couche et ce depuis notre déplacement
- Douleur musculaire
- Problème urinaire
- Douleurs dans la poitrine
- Santé mentale
- Fatigue générale
- Stigmatisation dans le travail en lien avec la nationalité
- Goitre
- Stigmatisation et menaces de mort des libériens que l'on considère comme des mercenaires
- Infection
- Stoma
- Insécurité lié à la nationalité
- Tension
- J'ai subi une chirurgie au niveau des seins je toujours des douleurs
- Traumatisme lié à la crise
- J'ai une balle dans le bras gauche
- Traumatisme lié à la perte de tout mes biens
- Je pense tout le temps à ce qui nous arrive et ça me traumatise
- Ulcère
- Lèpre
- Vertige
- Maux de coeur
- Victime d'un accident
- Maux de tête chroniques



Site de l'UNHCR

<https://www.unhcr.org/>

Site régional WCA UNHCR

<https://reporting.unhcr.org/wca>

Plateforme de sensibilisation et d'engagement communautaire du HCR autour des violences basées sur le genre (VBG)

<https://gbv.westafrica.exposed/>

Plateforme digitale du HCR sur la Communication et l'engagement avec les communautés (CWC)

<https://cwc.westafrica.exposed/>