

Accès au numérique, besoins en communication et pratiques communautaires

Burkina Faso

Juin 2022



Comment une technologie inclusive
peut améliorer la protection
des personnes réfugiées
et déplacées internes

© Flickr / Rod Waddington

Étude dans le cadre
du projet régional du HCR C4C



i4life

HCR C4C is: Connectivity for Communication with Communities, Community engagement and Consultative processes



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 une agence de conseil et d'ingénierie de projet 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.

À 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 :

Wend N Mi Gildas GUIELLA, Point focal
Amedee ZONGO, enquêteur
Ouamane TRAORE, enquêteur

Contributeurs du HCR :

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

Contributeurs de IT4LIFE :

Sébastien KUSZNIER, Innovative Partnerships advisor

Graphisme :

Julien HASENFRATZ,
Directeur artistique & UX Designer
www.hasenfratz.fr

Remerciements :

Nous tenons à remercier 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 : Abdourouf GNON-KONDE, Représentant ; Maurice AZONNANKPO, Représentant Adjoint ; Charles Zoueke MAKOUAKA, Senior Community-based Protection Officer ; Irène KOUAME, Senior Protection Officer ; Clémentine CREMER, Gender-based Violence Officer ; Luna ROVEDA, Gender-based Violence Officer ; Bruno ANINI, Operational Data Management Officer ; Clarisse NGATTA, Protection Officer ; Nathalie MBENOUN, Associate Protection Officer (Head Of Field Unit) ; Tony TUMAGU, Associate Protection Officer (Head Of Field Unit) ; Alimata SAWADOGO, Community-Based Protection Associate ; Ahmid AG RALI, Community-Based Protection Associate ; Robert SOME, Protection Associate (Community-Based) ; Mohamed OULD ZEINI, Community Mobiliser ; Ely P. VALEA, Protection Associate ; Abibata KINORE, Assistant Protection Officer ; Salfo OUEDRAOGO, Senior Field Assistant ; Eliane COMPAORE, Associate Protection Officer ; Edouard Palogo, Registration Associate ; ainsi que les partenaires du HCR sur place : le Ministère de la Femme, de la Solidarité Nationale, de la Famille et de l'Action Humanitaire ; le Secrétariat Permanent du CONASUR ; la Direction Générale de la Solidarité Nationale et de l'Action Humanitaire (DGSAN) ; le Secrétariat Permanent de la CONAREF ; les Directions régionales et provinciales de l'Action Sociale au Centre Nord, au Sahel, au Nord, à la Boucle du Mouhoun et aux Hauts Bassins ; INTERSOS ; ACTED ; CREDO (Christian Relief and Development Organization) ; AIRD (African Initiatives for Relief and Development) ; MBDHP (Mouvement Burkinabé des droits de l'Homme et des peuples). Nous remercions enfin chacun des répondants de l'enquête pour leur participation.

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.11	-----	Défis rencontrés et limites de l'étude
p.12	-----	Contextes de l'enquête
p.12	-----	Contexte
p.13	-----	État des lieux de la connectivité
p.14	-----	Principaux indicateurs démographiques
p.16	-----	Besoins en matière d'information et de communication
p.18	-----	Canaux et sources d'information
p.20	-----	Besoins d'information
p.23	-----	Communication avec les humanitaires
p.26	-----	Téléphone mobile et internet : accès et utilisation
p.28	-----	Téléphone mobile : accessibilité et usages
p.31	-----	Internet : accessibilité et usages
p.35	-----	Barrières à l'utilisation du téléphone mobile et de l'internet
p.44	-----	Les technologies de communication au service de la protection
p.46	-----	Accès à l'information et mécanismes de plaintes
p.50	-----	Soutenir l'éducation à distance
p.52	-----	Connectivité et inclusion économique
p.54	-----	Autonomisation économique des réfugiés et déplacés internes
p.55	-----	Inclusion financière
p.60	-----	Égalité et inclusion
p.62	-----	Fossé numérique de genre
p.65	-----	Favoriser l'autonomisation économique des femmes réfugiées
p.66	-----	Handicap et risque d'exclusion
p.70	-----	Conclusion et recommandations
p.73	-----	Annexes



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



1. Terminologie

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.

Activité informelle : 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.

Genre : le genre désigne les processus et rapports sociaux qui organisent l'humanité en différentes catégories de "sexe" et de "sexualité" (masculin/féminin, homme/femme, mâle/femelle, homosexuel/hétérosexuel...).

Handicap : Par personnes handicapées, on entend des personnes qui présentent des difficultés physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles durables dont l'interaction avec diverses barrières peut les empêcher de participer à la société sur la base de l'égalité avec les autres. Le handicap est différent de l'incapacité. Les personnes handicapées ne sont pas exclues de la société parce qu'elles ne peuvent pas bouger leurs jambes, par exemple. En revanche, elles peuvent l'être si elles vivent dans un environnement inaccessible et n'ont pas accès à une assistance adaptée.

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 subsis-

tance, 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).

Numérique (ou digital) : Tout ce qui a trait à la technologie informatique (les ordinateurs, les smartphones ou "téléphones intelligents", internet, les réseaux sociaux...)

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.

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

Fin 2021, l'Afrique de l'Ouest et centrale comptait **11,9 millions de personnes** relevant de la compétence du Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), dont **7,2 millions de déplacés internes et 1,5 million de réfugiés et de demandeurs d'asile**, en plus des apatrides et des personnes rentrées chez elles. Le nombre de personnes relevant de la compétence du HCR a augmenté de 1 million en 2021, principalement à cause de 800 000 nouveaux déplacés internes dans la région. 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 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.

■ 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

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.

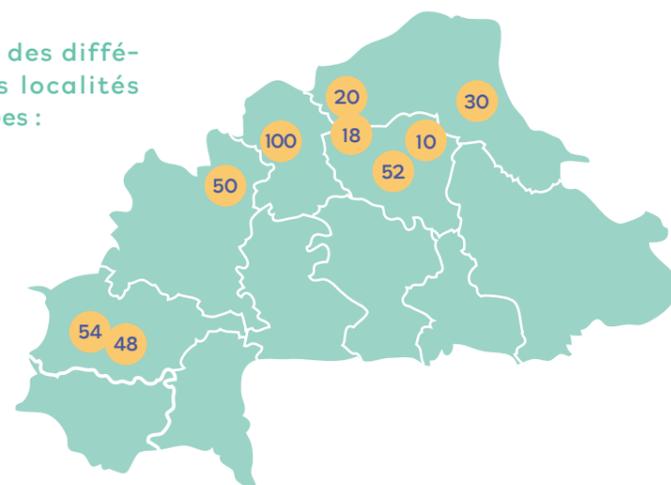
En établissant une communication bidirectionnelle qui place les personnes au centre de la réponse, les organisations humanitaires construisent une relation de confiance avec les populations affectées et garantissent leur droit de participer à toutes les décisions qui les concernent. **C'est un élément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

A. L'objectif de l'étude

Cette étude fait suite à une précédente étude menée en 2021 simultanément en Côte d'Ivoire, au Mali et au Niger, portant sur les canaux d'information et de communication les plus accessibles, communs, partagés et les plus utilisés par les personnes déplacées internes, les demandeurs d'asile, les réfugiés, les apatrides et les autres catégories de personnes affectées¹. Il s'agissait de la première étude du genre pour la région Afrique de l'Ouest et du Centre.

La présente étude a été menée dans 11 localités du Burkina Faso, au sein de différents environnements : centre urbain (Bobo Dioulasso, Kaya, Dori, Djibo, Ouahigouya), zone rurale (Banzon, Tougan, Barsalogho, Bouroum, Bourzanga), camp de réfugiés, sites spontanés de déplacement interne...

Carte des différentes localités étudiées :



L'objectif de cette étude est de construire une base de référence commune pour comprendre de façon plus fine le cadre concret des mécanismes de la redevabilité, les besoins d'information, de communication des différents groupes de population et pour guider et améliorer les stratégies, les interventions et les outils du HCR pour engager, mobiliser, communiquer avec les communautés. Évaluer les besoins d'information et de communication des communautés et identifier les canaux qu'elles utilisent (ou aimeraient utiliser) est indispensable pour mettre en œuvre des actions de communication inclusives, en prenant en compte les questions de genre ou l'écart intergénérationnel entre autres perspectives.

Quelles sont les langues les plus parlées ? À quelle fréquence les membres d'une communauté ont-ils accès à un téléphone mobile ? Quels sont les principaux obstacles à l'utilisation d'internet ? Ce type d'évaluation permet d'obtenir des réponses détaillées à ces questions, afin de faciliter l'accès des communautés à l'information dont elles ont besoin, de fluidifier le retour d'information, de faciliter la transmission de leurs besoins et de leurs réclamations.

L'étude s'articule ainsi 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 œuvre d'une réponse digitale adaptée à chaque contexte

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

- la redevabilité envers les populations affectées et les mécanismes de plaintes et de retour d'information ;
- la diversité et l'engagement des jeunes et des femmes ;
- l'inclusion numérique et la réduction des inégalités dans les zones négligées auprès de populations vulnérables ;
- la continuité de l'éducation en contexte de déplacement ;
- l'environnement et l'accès à une énergie propre pour permettre aux personnes d'être connectées de manière efficace et durable.

Cet exercice initié, conçu et supervisé par le bureau régional du HCR en Afrique de l'Ouest et du Centre (Unité de Protection à base Communautaire) a été réalisé conjointement par SÉKOU, IT4LIFE et leurs points focaux, avec la participation des réfugiés, des déplacés internes, des demandeurs d'asile, des communautés d'accueil et des différents collègues et partenaires du HCR sur place.

B. Aperçu de la méthodologie

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



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

- un questionnaire d'enquête réalisé sur le terrain ;
- des entretiens semi-directifs menés à distance avec des personnes réfugiées et déplacées ;
- un test de connectivité réalisé à plusieurs moments de la journée et avec différents opérateurs de télécommunication.

Aperçu des outils d'enquête utilisés

OUTIL	NOMBRE
Questionnaires d'enquête	382
Entretiens semi-directif	4
Tests de connectivité	47

1. Accès au numérique, besoin en communication et pratiques communautaires : comment l'inclusion digitale peut améliorer la protection des personnes réfugiées, déplacées de force et apatrides en Afrique de l'Ouest, Janvier 2021. <https://www.cwc.westafrica.exposed/etudes/>



■ Le questionnaire d'enquête et l'équipe terrain

Le questionnaire d'enquête a été optimisé pour inclure, par rapport aux enquêtes HCR régionales portant sur le Mali, Côte d'Ivoire et Niger, de nouvelles questions sur les mécanismes de plaintes et de retour d'informations afin de renforcer l'évaluation de leur performance, mettre en place (ou optimiser) des mécanismes toujours plus efficaces, solides, fluides et inclusifs de retour d'information (plaintes, commentaires, suggestions) et d'alerte (PSEA, Fraude...) et garantir une plus grande redevabilité envers les communautés affectées. Administré à l'aide de la KoBo-Toolbox sur un téléphone portable de type Smartphone, le questionnaire a permis d'atteindre également les zones non desservies ou mal desservies par les réseaux mobiles, KoBo fonctionnant également 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 d'une équipe terrain. Afin de renforcer l'inclusion et la participation des populations affectées au processus d'évaluation, quatre personnes réfugiées et déplacées internes ont été formées à l'utilisation de Kobo Collect, ont intégré l'équipe d'enquête et fait passer des questionnaires.

Toutes les personnes affectées 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 entre le 4 janvier et le 18 février 2022, et sont traitées et stockées dans le respect des politiques de protection des données du HCR. Une explication complète de la méthodologie est décrite à en annexe et comprend le détail des outils utilisés dans l'enquête.

■ Technique d'échantillonnage

La stratégie d'échantillonnage s'est adaptée aux différents environnements et contextes terrain. Principalement basée sur un mode accidentel, cette technique présente l'avantage d'être simple, rapide et peu coûteuse. En revanche, l'échantillon risque d'être moins représentatif. Des paramètres complémentaires ont ainsi été intégrés de manière à choisir un échantillon qui reflète la répartition de l'âge, du sexe et du lieu de résidence des populations affectées et qui soit cohérent avec les données de monitoring disponibles du HCR.

Pour les membres des communautés d'accueil, la majorité des données a été collectée dans les villages situés aux abords des camps ou villages d'accueil, compte tenu de la localité éloignée des sites d'accueil. En raison de l'éloignement de certains sites et de l'éparpillement des villages, l'équipe d'enquêteurs a parfois dû adapter la stratégie d'échantillonnage et fonctionner par réseau (méthode dite « boule de neige ») en demandant aux personnes correspondant au profil recherché de recommander des membres de leur communauté.

C. Défis rencontrés et limites de l'étude

Dans une étude de cette nature, les défis méthodologiques sont nombreux. Les défis les plus importants sont décrits ci-dessous, dans l'intérêt d'autres personnes effectuant des travaux similaires et afin d'apporter des éléments de contexte aux résultats :

- La crise sécuritaire au Burkina ainsi que le contexte politique ont posé des défis dans la conduite de l'évaluation et ont retardé son lancement.
- Les groupes armés ciblant régulièrement les infrastructures, l'envoi des données collectées sur le terrain a parfois nécessité plus de temps. À Djibo dans la province du Soum, des pylônes ont ainsi été endommagés le 15 janvier 2022, coupant tout accès téléphonique et internet.
- Il est important que les résultats de cette enquête ne soient pas interprétés comme étant automatiquement représentatifs de l'ensemble du pays ou de l'ensemble des personnes réfugiées et déplacées internes. Les conclusions sont les résultats de recherches menées dans les localités citées ci-dessus.
- Les participants ont parfois été sélectionnés par les organisations partenaires.
- Les résultats relatifs aux membres des communautés hôtes font référence aux populations vivant à proximité des lieux d'accueil des personnes réfugiées et déplacées.
- La méthodologie employée pour cette étude a permis de générer un ensemble de données unique sur l'accès au numérique, les pratiques de consommation et diffusion de l'information et les besoins en communication des réfugiés et déplacés internes et des communautés d'accueil. Ce rapport se concentre sur les thèmes principaux les plus significatifs mais la richesse des données collectées pourrait faire l'objet d'une analyse supplémentaire.

3. Contexte de l'enquête

Cette partie présente les différents éléments de contexte de l'enquête menée auprès de réfugiés, déplacés internes, demandeurs d'asile et membres des communautés hôtes au Burkina

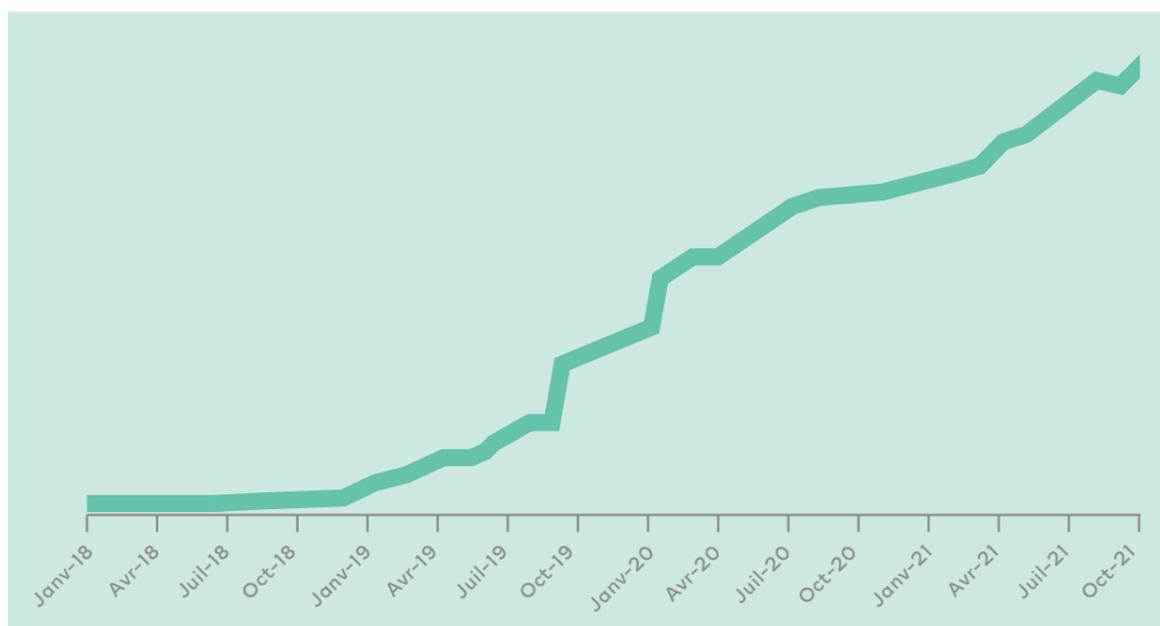
Faso. Les résultats ne représentent cependant pas l'ensemble du pays car ils sont basés sur des données recueillies au sein de localités précises et au contexte bien spécifique.

A. Contexte

Le Burkina Faso fait face à une crise sans précédent cumulant attaques djihadistes et violences intercommunautaires. Les conflits armés se complexifient et s'étendent aujourd'hui du Nord/Nord-Ouest vers le Sud et l'Est. Suite à un coup d'Etat conduit le 24 Janvier 2022, le président Roch Marc Christian Kaboré est renversé et le colonel Paul-Henri Sandaogo Damiba devient président de la Transition du pays pour trois ans. **Plus de 40 % de la population vit sous le seuil de pauvreté et la pandémie de COVID a exacerbé les difficultés économiques.**

En février 2022, on comptait 1 741 655 déplacés internes, 25 191 réfugiés et 12 214 demandeurs d'asile². En un an, le nombre de déplacés internes a plus que doublé. Une personne sur 20 est aujourd'hui déplacée à l'intérieur du pays³. Les déplacements forcés évoluent, passant de déplacements à courte distance dans les zones rurales à des déplacements à longue distance vers les centres urbains. Des localités comme Kaya ont connu une augmentation soudaine de population sans préparation. Les écoles et hôpitaux sont surpeuplés, les infrastructures d'eau potable sont limitées et les risques de protection augmentent dangereusement.

Evolution du nombre de personnes déplacées internes depuis janvier 2018 au Burkina Faso⁴ :



2. Portail de données opérationnelles du HCR <https://data2.unhcr.org/en/country/bfa>

3. Le nombre des personnes forcées de fuir les violences en cours au Burkina Faso atteint un niveau sans précédent <https://www.unhcr.org/fr/news/briefing/2021/7/60fa9509a/nombre-personnes-forcees-fuir-violences-cours-burkina-faso-atteint-niveau.html>

4. Source : Portail de données opérationnelles du HCR <https://data2.unhcr.org/en/country/bfa>

Les déplacements forcés en provenance du Burkina Faso vers les pays voisins s'accroissent également. **Le nombre total de réfugiés burkinabés a presque doublé en seulement six mois.** On compte désormais 38 000 réfugiés et demandeurs d'asile burkinabés à travers la région, principalement au Niger et au Mali, mais aussi désormais vers le Bénin et la Côte d'Ivoire⁵.

Le rythme des déplacements forcés ne montre aucun signe de ralentissement, alors que les attaques contre les civils et les forces de sécurité se multiplient. La situation sécuritaire globale au Burkina Faso continue de se dété-

■ État des lieux de la connectivité

En 2020, l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP) fait état d'un taux de pénétration mobile de la population de 102,82 %. Pour la première fois, le nombre de cartes SIM actives sur les réseaux de téléphonie dépasse le nombre d'habitants (il faut cependant considérer l'environnement multi-Sim, avec en moyenne deux cartes par abonné)⁶. Le taux de pénétration de l'internet mobile a également fait un bond, passant de 30,86 % en 2019 à 50,60 % en 2020.

Les principaux opérateurs de téléphonie mobile sont Orange (suite au rachat de Airtel Burkina), Onatel (filiale du groupe Maroc Télécom) et Telecel. En 2019, le réseau 4G voit le jour au Burkina Faso, la première licence a été acquise par Orange depuis rejoint par Onatel puis Telecel.

La pandémie de COVID-19 et les restrictions de mouvement ont démontré la faible préparation numérique du Burkina Faso et le rôle des TIC dans la continuité des services publics, de l'éducation et des activités économiques. Le gouvernement a ainsi fait de l'amélioration de la connectivité une priorité.

riorer sur l'ensemble du territoire et affecte sérieusement la protection de la population civile. Les contextes sécuritaire et politique du pays affectent particulièrement le secteur de l'éducation avec une fermeture prolongée des établissements scolaires. Au 31 Janvier 2022, 3 280 établissements scolaires, soit **13,09 % de l'ensemble des structures éducatives du Burkina Faso, étaient fermés.** Les causes du conflit sont profondes : extrême pauvreté, montée du fondamentalisme islamiste et des groupes armés, changement climatique, conflits communautaires liés aux terres, aux ressources ou aux services.

L'État burkinabè, à travers le Ministère du Développement de l'Économie Numérique et des Postes et via la Direction Générale des Infrastructures de Communications Électroniques, a mis en place un programme de développement des infrastructures très haut débit en construisant un réseau backbone national en fibre optique⁷. En 2016, la Banque Mondiale finance le projet e-Burkina visant à améliorer la capacité et l'utilisation des TIC par les administrations publiques et privées. Le projet est exécuté par l'ANPTIC (l'Agence Nationale de Promotion des Technologies de l'Information et de la Communication⁸) pour une durée de 5 ans.

L'indice de connectivité du pays ne dépasse cependant pas 32.4, en raison du coût élevé des Smartphones, du manque d'accès à l'électricité, du faible niveau de culture numérique et du manque d'accessibilité des contenus⁹. Dans un contexte d'intensification des attaques armées, les infrastructures de télécommunications sont aussi régulièrement ciblées par des groupes armés.

5. Côte d'Ivoire : plus de 7.000 réfugiés du Burkina Faso suite aux attaques de groupes djihadistes | ONU Info ([un.org](https://www.un.org)).

6. Rapport d'activités 31 Décembre 2020, ARCEP

7. État des lieux de l'infrastructure régionale / identification des liaisons manquantes et secours / capacités aux frontières dans l'espace UEMOA, Optis Telecom pour l'UEMOA, 2020.

8. <https://www.eburkina.gov.bf/>

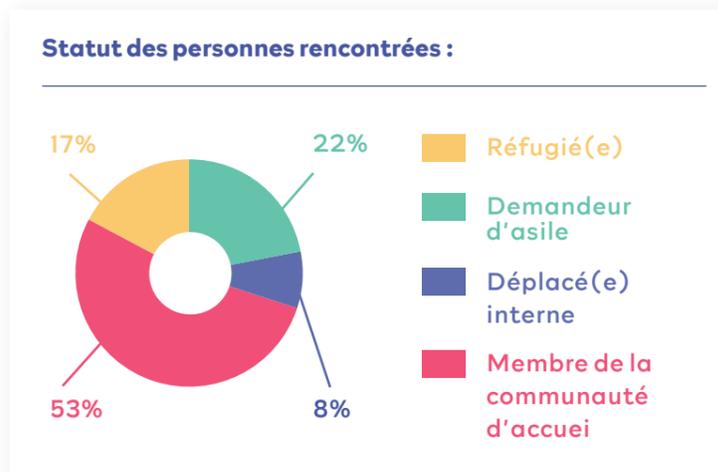
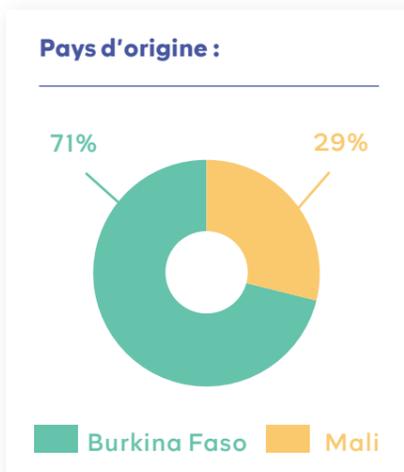
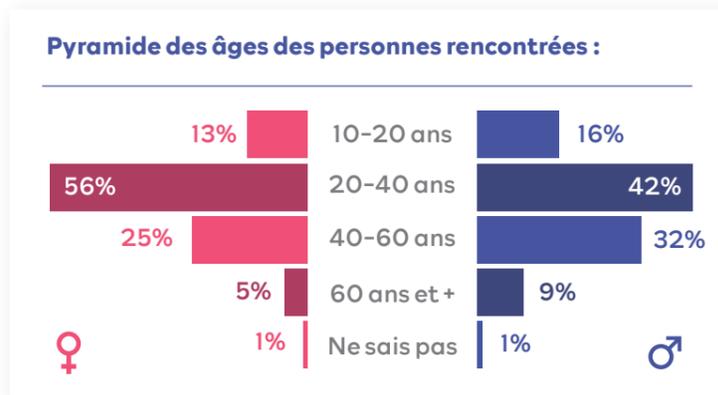
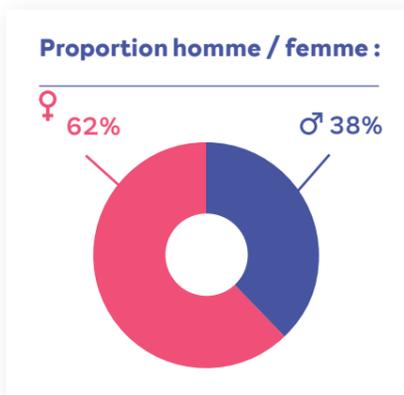
9. L'indice de GSMA mesure la connectivité selon quatre éléments clés : infrastructure, accessibilité financière, préparation des consommateurs et contenu des services. Les scores se situent dans une fourchette de 0 à 100 <https://www.mobileconnectivityindex.com/>



PRINCIPAUX INDICATEURS DÉMOGRAPHIQUES DE L'ÉTUDE EN BURKINA FASO

AGE MOYEN
35
ans

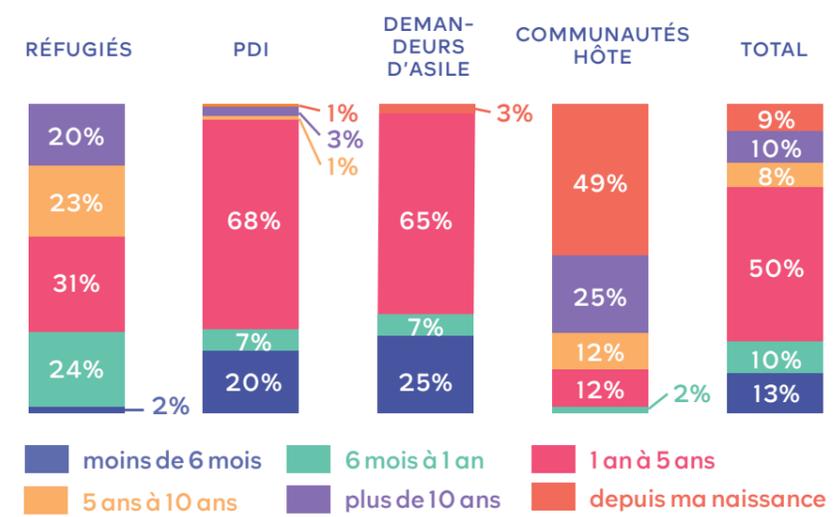
➤ Cette étude s'est appuyée sur des questionnaires d'enquête recueillis auprès de 382 réfugiés, demandeurs d'asile, déplacés internes et résidents nationaux. Malgré la situation sécuritaire, l'enquête a pu être menée dans cinq régions : Centre-Nord, Sahel, Nord, Boucle du Mouhoun et Hauts-Bassins.



Savez-vous lire/écrire ? :

	Réfugiés	PDI	Demandeurs d'asile	Membres de la communauté hôte	Total
Oui très bien	15%	50%	28%	7%	1%
Oui, un peu	13%	56%	25%	5%	1%
Pas du tout	16%	42%	32%	9%	1%

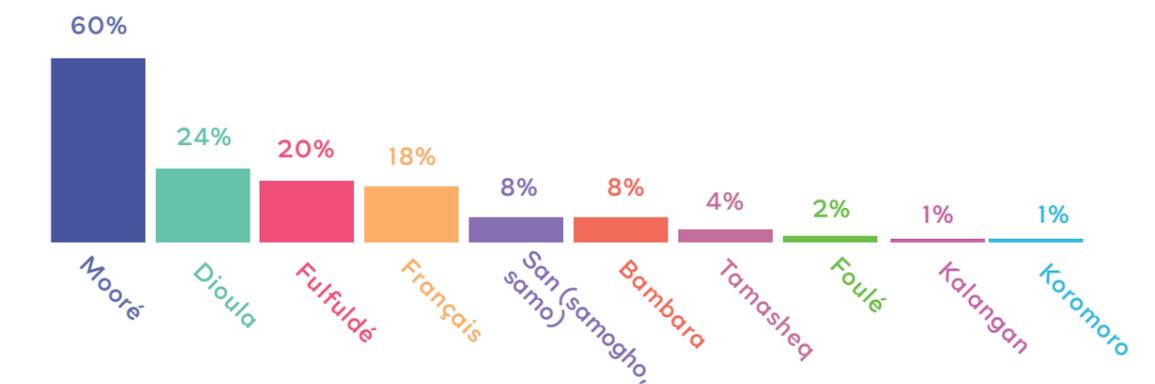
Depuis combien de temps êtes-vous ici ? :



Avec qui vivez-vous dans votre ménage ? :

Parents	87%
Conjoint(e)	36%
Enfants	39%
Autre membre de la famille	34%
Ami(e)s	27%
Membres de la communauté	40%
Seul(e)	1%

Quelle(s) langue(s) parlez-vous ? :



Quel est votre niveau d'études le plus élevé ? :

	Réfugiés	PDI	Demandeurs d'asile	Membres de la communauté hôte	Total
N'a jamais été à l'école	63%	62%	80%	40%	60%
Primaire	14%	13%	10%	29%	16%
Secondaire (collège, lycée)	17%	17%	7%	26%	18%
Tertiaire (université)	2%	1%	3%	2%	1%
Autre (école arabe)	4%	7%	0%	3%	5%

4. Besoins en matière d'information et de communication

A. Introduction

Le HCR et ses partenaires font de la responsabilité-redevabilité envers les populations affectées, de l'inclusion et de la communication avec les communautés une priorité de la stratégie régionale de protection de la région Afrique de l'Ouest et du Centre (AOC). A ce titre, les populations déplacées ainsi que les communautés qui les accueillent doivent avoir la possibilité de faire entendre leur voix et partager de manière simple et accessible leurs besoins en termes d'information et de communication.

Pour garantir une réponse ciblée adaptée aux besoins et aux préférences des personnes affectées, il est essentiel d'identifier les canaux, supports et formats que ces personnes utilisent ou aimeraient utiliser. Cette étape favorise la communication à double sens et la participation des communautés aux offres de protection et programmes d'assistance qu'elles reçoivent.

RÉSULTATS CLÉS

- ▶ **1** La radio est la source principale d'information des personnes déplacées de force pour accéder aux informations concernant leur situation (principalement la radio nationale et les radios régionales).
- ▶ **2** Les personnes préfèrent recevoir de l'information sous format audio, le texte n'est utilisé que par les personnes les plus diplômées.
- ▶ **3** Les besoins prioritaires en matière d'informations portent sur les moyens d'obtenir de l'assistance (69 %), l'emploi (56 %) et l'accès à l'éducation (35 %). La priorisation des besoins en information diffère selon le genre, le statut des personnes et l'environnement urbain ou rural.
- ▶ **4** Recevoir une aide financière (71 %), de la nourriture (56 %) et des soins (46 %) sont les démarches administratives les plus recherchées. A nouveau, la priorisation varie selon l'environnement de vie et le genre.
- ▶ **5** 42 % des personnes déclarent ne pas avoir facilement contact avec les travailleurs humanitaires si elles ont besoin d'une information, de soutien ou d'une aide. Les groupes les plus concernés sont les femmes, les jeunes et les personnes déplacées internes.



LA RADIO EST LA SOURCE PRINCIPALE D'INFORMATION

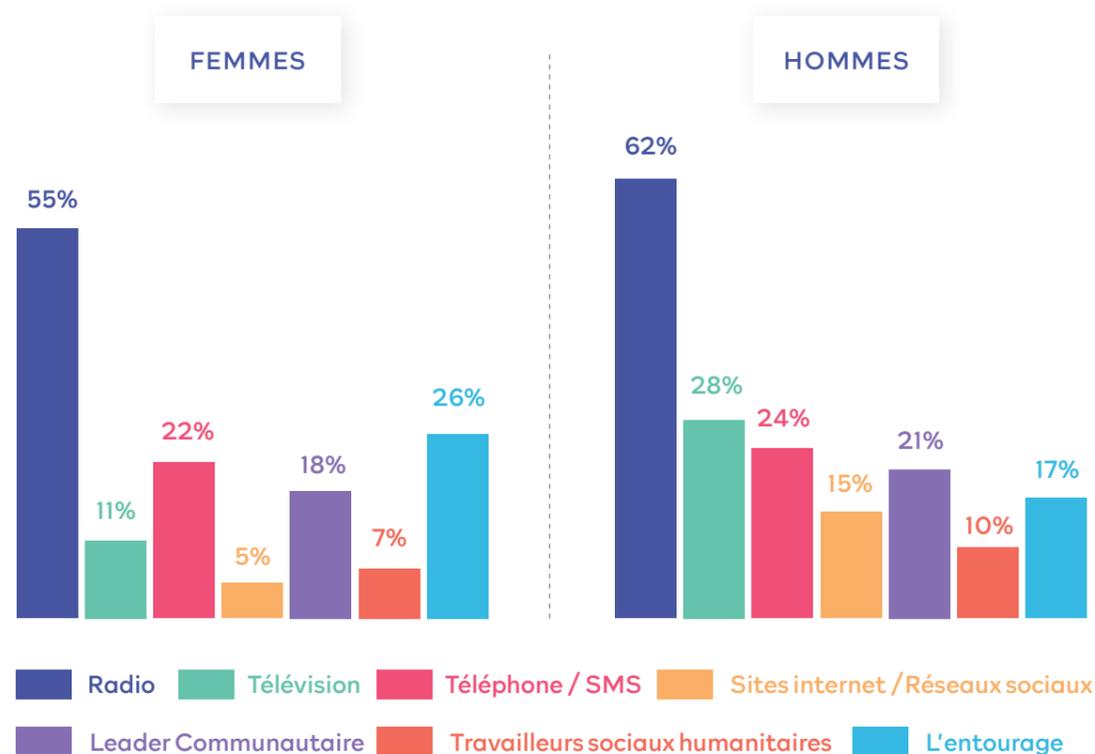
B. Canaux et sources d'information

La radio est la source principale d'information

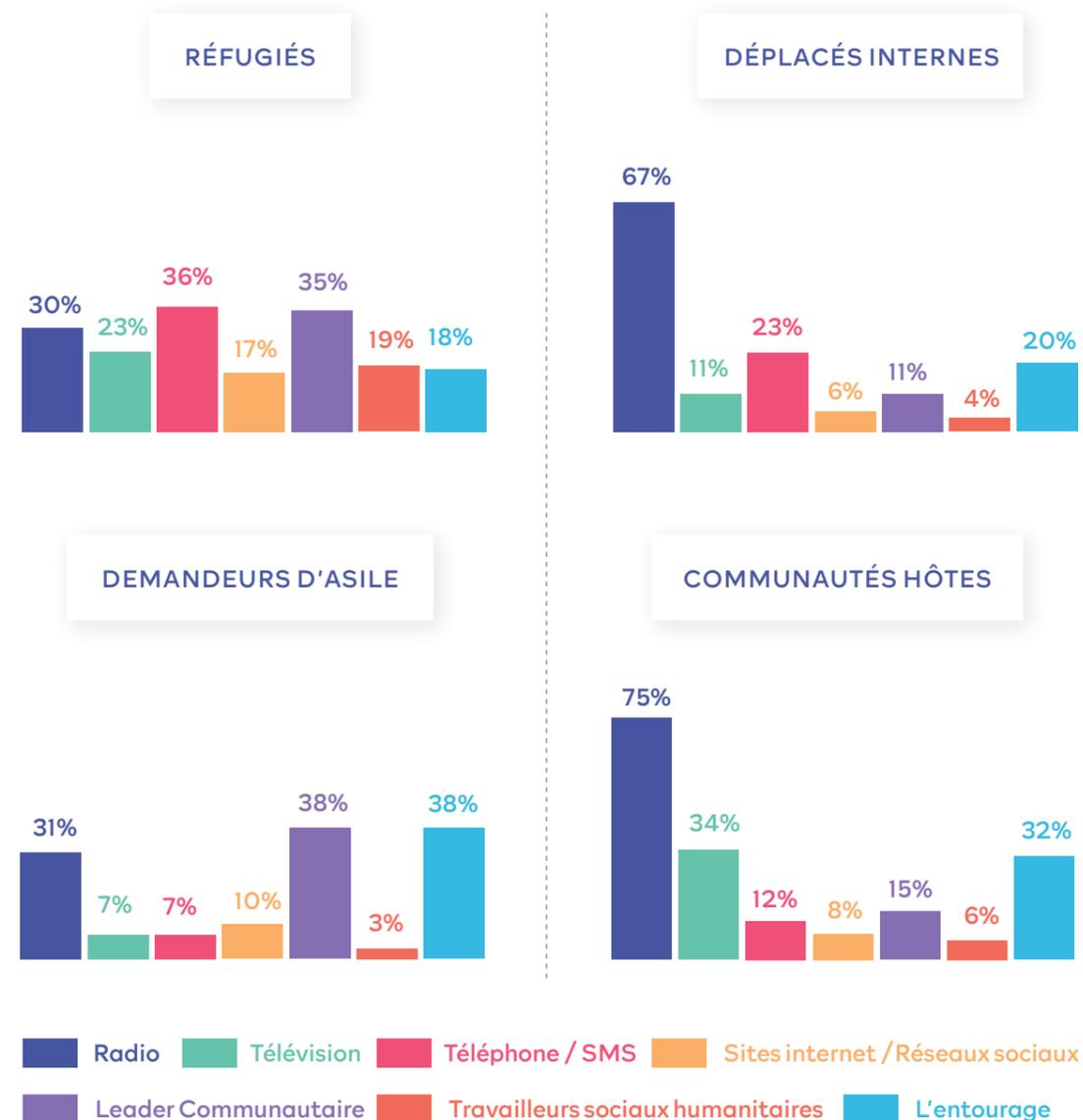
Plus de la moitié des personnes interrogées disent écouter la radio pour accéder aux informations concernant leur situation. Les membres des communautés d'accueil semblent avoir davantage accès que les réfugiés, déplacés internes et demandeurs d'asile. Les radios internationales comme RFI sont nettement minoritaires, au profit de la radio nationale RTB (Radiodiffusion Télévision du Burkina) et des radios locales historiquement bien implantées dans les régions, telles que la radio « Manegda » de Kaya ou les stations « La voix du paysan » et « La radio de l'amitié » basées toutes deux à Ouahigouya, à quelques dizaines de kilomètres de la frontière avec le Mali¹⁰.

La télévision représente une source d'informations non négligeable (17 %), particulièrement pour les personnes qui ont suivi des études tertiaires et vivant en zones urbaines¹¹. Les échanges en face à face avec les proches (23 %) ou les leaders communautaires (19 %) font également partie des sources d'informations privilégiées, principalement par les femmes. Internet et les courriers électroniques, quant à eux, sont des sources d'information minoritaires. Seules les personnes ayant étudié jusqu'à l'université en font un canal privilégié.

Aujourd'hui, comment accédez-vous aux informations concernant votre situation ?



Les canaux d'informations selon le statut



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

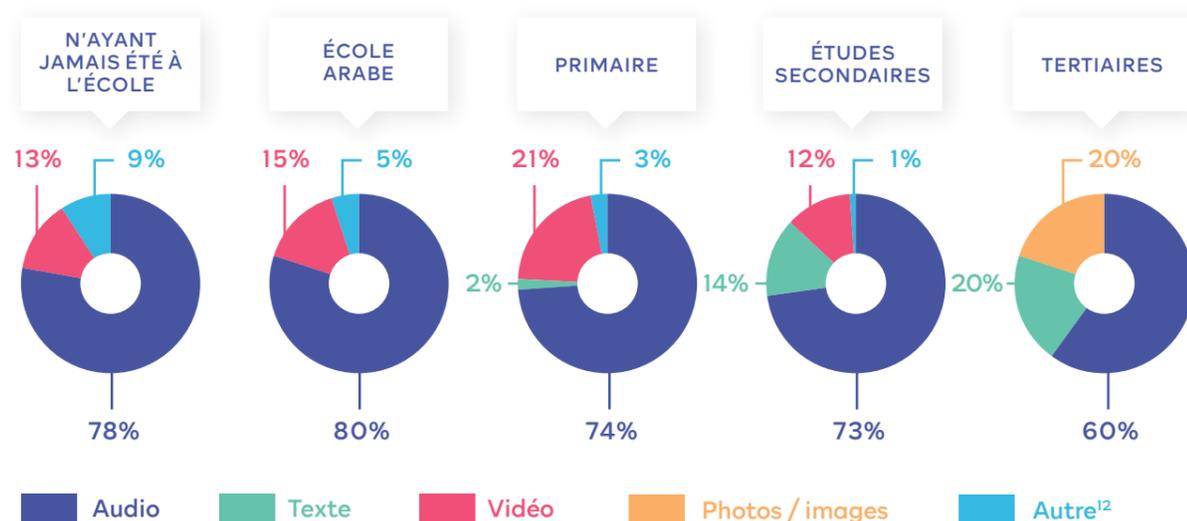
Les personnes interrogées sont 76 % à préférer le format audio pour recevoir de l'information. La vidéo est aussi fréquemment citée et le format texte, en revanche, ne semble pas être un format pertinent pour partager de l'information avec les communautés affectées.

Les faibles niveaux d'alphabétisation dans les localités étudiées peuvent expliquer ces résultats : 66 % des personnes interrogées ne savent ni lire, ni écrire, les groupes les plus touchés étant les femmes et les personnes de plus de 60 ans.

10. La liste des principales stations de radio est disponible en annexe
11. La liste des principales chaînes de télévision est disponible en annexe

Quand vous cherchez une information, vous préférez la trouver sous quel format ?

RÉSULTATS SELON LE NIVEAU D'ÉTUDES



C. Besoins d'information

Un fort besoin d'information des réfugiés et déplacés internes sur l'assistance du HCR et de ses partenaires

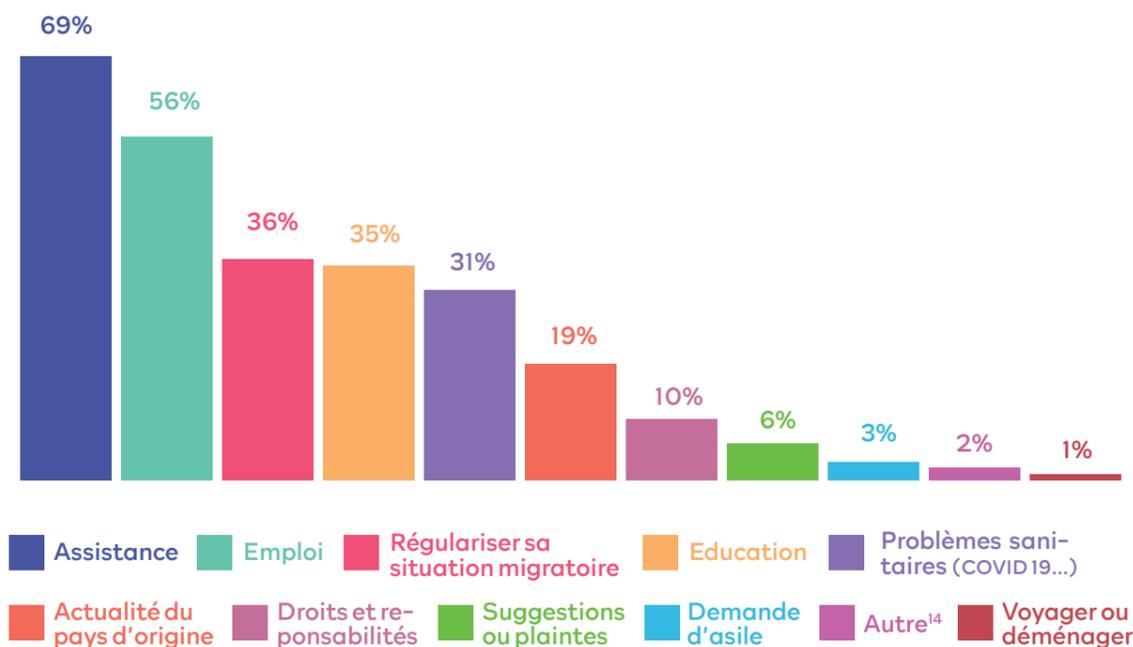
Les personnes interrogées aimeraient obtenir plus d'informations sur les moyens d'obtenir de l'assistance du HCR et de ses partenaires. L'emploi (56 %) et l'accès à l'éducation (35 %) font également partie des thèmes prioritaires, tandis que 36 % des personnes rencontrées indiquent avoir besoin de plus d'informations sur les manières de régulariser leur situation « migratoire ».

On note des nuances dans la priorisation des besoins en information selon le genre et le statut des personnes. L'accès à l'éducation est ainsi un thème prioritaire pour 40 % des femmes (contre

27 % des hommes) et 50 % des personnes déplacées internes (contre 25 % des membres des communautés d'accueil et 18 % des réfugiés).

Les besoins varient également entre les environnements urbains et ruraux. Obtenir des informations sur les problèmes sanitaires est une priorité pour 40 % des personnes vivant en ville (contre 16 % en zone rurale). A l'inverse, 48 % des personnes se trouvant dans les territoires ruraux ont exprimé un besoin d'information sur les moyens de régulariser leur situation migratoire (contre 29 % en zone urbaine).

Sur quel(s) sujet(s) aimeriez-vous recevoir le plus d'informations ?¹³



Résultats selon le statut :

	Réfugiés	PDI	Demandeurs d'asile	Membres de la communauté hôte	Total
Assistance	79%	72%	45%	60%	69%
Emploi	43%	61%	52%	58%	56%
Régulariser sa situation migratoire	51%	41%	34%	3%	36%
Éducation	18%	50%	0%	25%	35%
Problèmes sanitaires (COVID19)	26%	25%	48%	48%	31%
Actualités du pays d'origine	35%	8%	52%	20%	19%
Droits et responsabilités	7%	8%	7%	25%	10%
Suggestions ou plaintes	5%	5%	0%	11%	6%
Demande d'asile	7%	0%	17%	0%	3%
Voyager ou déménager	2%	0%	0%	0%	1%

13. 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 %.

14. Principalement des informations sur l'accès à l'eau

12. Le bouche à oreille, par exemple.

Recevoir une aide financière, de la nourriture et des soins sont les démarches les plus recherchées

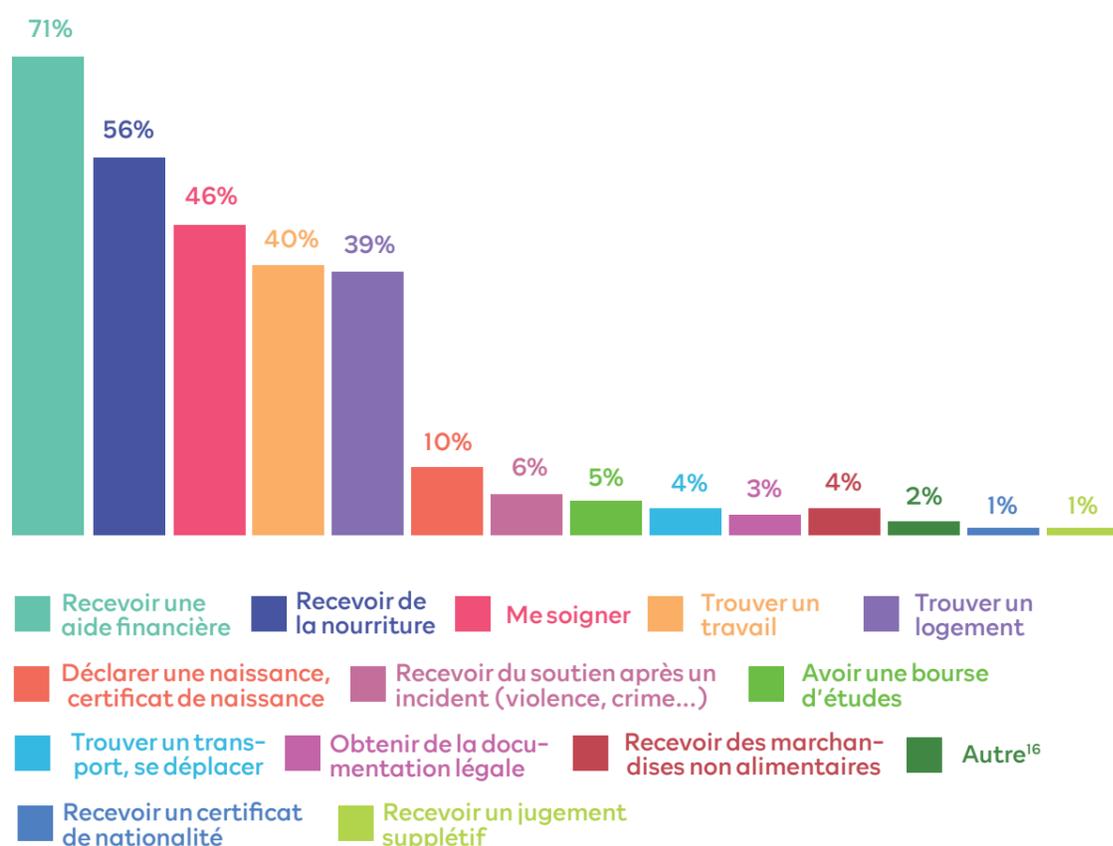
A la question "Sur quelles démarches administratives souhaitez-vous être informé(e) en priorité ?", 71 % des personnes rencontrées ont déclaré vouloir recevoir plus d'informations sur l'obtention d'une aide financière, suivi par les moyens de recevoir de la nourriture (56 %) et de se soigner (46 %). Les personnes réfugiées, déplacées et membres des communautés hôtes souhaitent également être mieux informées sur la manière de trouver un emploi (40 %) et un logement (39 %).

A nouveau, la priorisation des besoins en termes de démarches administratives varie selon l'environnement de vie. Trouver un logement est une priorité pour 55 % des personnes vivant en ville, contre 13 % en zone rurale. A l'inverse, les personnes se trouvant dans les territoires ruraux sont

plus nombreux à exprimer un besoin d'information sur les moyens de se soigner (56 % hors des villes contre 36 % en zone urbaine) ou de déclarer une naissance (21 % contre 3 %).

On note également que les femmes interrogées sont plus nombreuses que les hommes à exprimer des besoins d'informations prioritaires sur les moyens de recevoir de la nourriture, de se soigner, de déclarer une naissance ou de recevoir du soutien après un incident de violence ou de crime. Les hommes interrogés quant à eux, priorisent davantage les informations sur les moyens de recevoir une aide financière ou de trouver un travail.

Sur quelles démarches administratives ou procédures souhaitez-vous être informé(e) en priorité ?¹⁵



Résultats selon le statut :

	Réfugiés	PDI	Demandeurs d'asile	Membres de la communauté hôte
Recevoir de la nourriture	39%	56%	86%	64%
Recevoir une aide financière	68%	75%	62%	67%
Me soigner	32%	52%	48%	41%
Trouver un travail	46%	35%	31%	48%
Trouver un logement	50%	37%	52%	26%
Déclarer une naissance, certificat de naissance	7%	16%	0%	2%
Recevoir du soutien après un incident de violence ou de crime	15%	3%	0%	5%
Avoir une bourse d'études	2%	4%	3%	8%
Trouver un transport, se déplacer	5%	3%	0%	7%
Obtenir de la documentation légale	7%	2%	7%	2%
Recevoir des marchandises non alimentaires	6%	3%	0%	7%
Recevoir un certificat de nationalité	2%	1%	3%	0%
Introduire une demande d'asile	0%	0%	3%	0%
Recevoir un jugement supplétif	1%	0%	0%	0%

C. Communication avec les humanitaires

Sur l'ensemble des personnes interrogées, 42 % indiquent ne pas avoir facilement contact avec les travailleurs humanitaires si elles ont besoin d'une information, de soutien ou d'une aide. Les groupes les plus concernés sont les femmes, les jeunes et les personnes déplacées internes. Une personne de moins de 20 ans a ainsi huit fois moins accès aux travailleurs humanitaires qu'une personne de 60 ans ou plus. A l'inverse, les personnes réfugiées semblent avoir plus de facilités à prendre contact avec les travailleurs humanitaires que les personnes déplacées de forces, les demandeurs d'asile et les membres des communautés hôtes. Presque toutes les personnes rencontrées (99 %) disent être intéressées pour poursuivre les échanges

directs ou indirects avec le HCR au-delà de cette étude.

Informé sur les systèmes de retours ou de plaintes disponibles et sur les personnes à contacter permet de garantir aux personnes affectées un accès à des informations ponctuelles, exactes et pertinentes sur les droits et prestations, et sur le HCR et les programmes de ses partenaires.

L'information constitue une forme d'assistance en soi. L'accès à des informations exactes permet aux personnes relevant de la compétence du HCR de prendre des décisions éclairées pour assurer leur sécurité et leur pro-

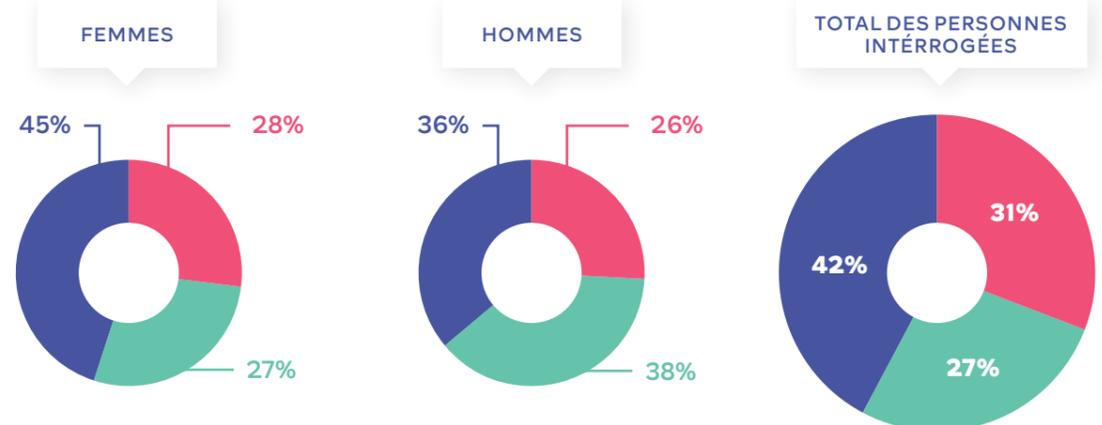
15. Ces données ont été évaluées au moyen d'un questionnaire à choix multiples avec un maximum de 3 réponses. Les résultats sont calculés sur la base du nombre total de répondants. Les totaux peuvent ne pas être égaux à 100 %.

16. Principalement des informations sur l'accès à l'eau et l'accès à des terrains agricoles.

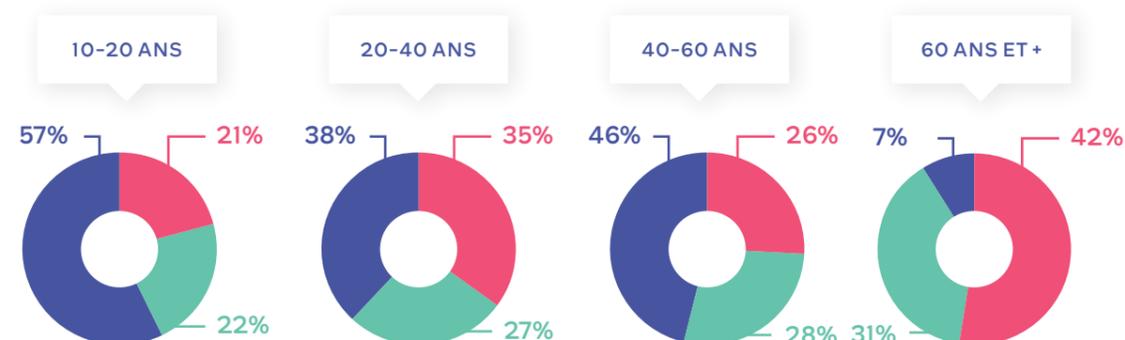
tection, influencer, façonner et adapter leur environnement et demander des comptes aux acteurs humanitaires. Améliorer la communication avec les humanitaires passe notamment par la mise en place de systèmes d'infor-

mation inclusifs et accessibles aux femmes, aux hommes, aux garçons et aux filles, aux personnes âgées et aux personnes ayant des besoins spécifiques¹⁷.

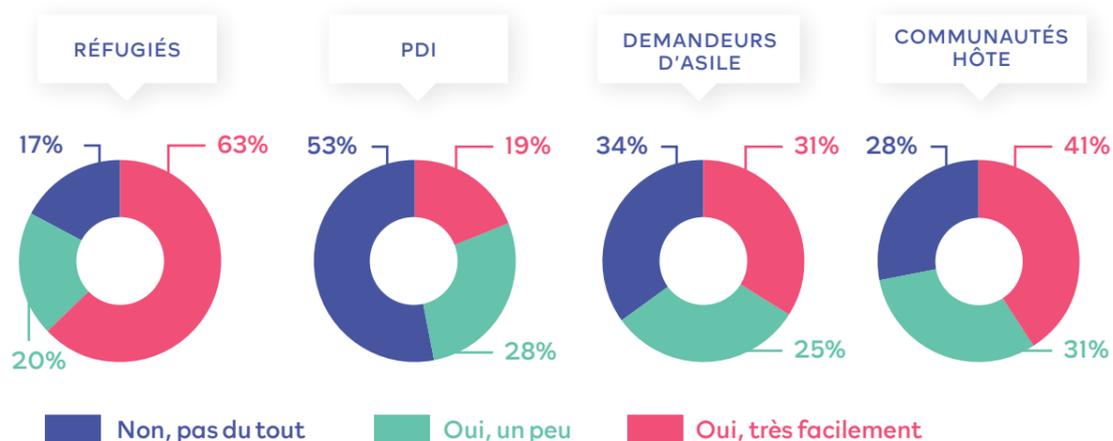
Si vous avez besoin d'une information, de soutien ou d'une aide, avez-vous facilement contact avec les travailleurs humanitaires ?



Résultats selon l'âge :



Résultats selon le statut :



LE PROJET 21 : POUR UNE MEILLEURE COMPRÉHENSION DE LA CRISE AU SAHEL

Le Sahel central (Burkina Faso, Mali et Niger) est l'épicentre d'une des crises humanitaires et de protection les plus graves au monde. L'un des principaux défis est la multiplicité des initiatives de collecte de données (la plupart se concentrant uniquement sur les incidents de protection et les violations des droits liées aux conflits). Sans un mécanisme de coordination pour consolider ces informations, il est extrêmement difficile d'avoir une perspective cohérente et complète de la situation de protection au Sahel ainsi que des progrès de la réponse.

Pour combler cette lacune, le Haut Commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés (HCR) et le Danish Refugee Council (DRC) ont initié au début de l'année 2020 un processus consultatif visant à harmoniser les outils de monitoring de protection et à mesurer régulièrement la situation de protection dans les trois pays du Sahel central.

Le Projet 21 vise ainsi à mettre en place un système de monitoring et de suivi permettant de collecter et d'analyser des données clés en matière de protection. Il se focalise sur la zone du Liptako-Gourma, région frontalière aux confins du Burkina-Faso, du Mali et du Niger.

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.

Les objectifs stratégiques du Projet 21 sont :

- Générer des analyses (qualitatives et quantitatives) cohérentes de la situation de protection au niveau régional afin de comprendre et documenter les principaux besoins, lacunes et risques ;
- Soutenir les acteurs de protection en vue d'une planification stratégique et d'une programmation fondée sur des données probantes et des analyses partagées en vue d'une meilleure coordination opérationnelle et transfrontalière ;
- Contribuer à l'effort de mobilisation de ressources à destination de la réponse de protection au Sahel ;
- Favoriser un plaidoyer commun pour une meilleure sensibilisation sur la crise humanitaire au Sahel en vue d'une meilleure prise en compte des besoins de protection des populations déplacées et des communautés hôtes ;
- Contribuer à l'analyse sectorielle régionale inter-agences.

17. La communication et la transparence est l'un des piliers de la Redevabilité du HCR envers les populations affectées

5. Téléphone mobile et internet : accès et utilisation

A. Introduction

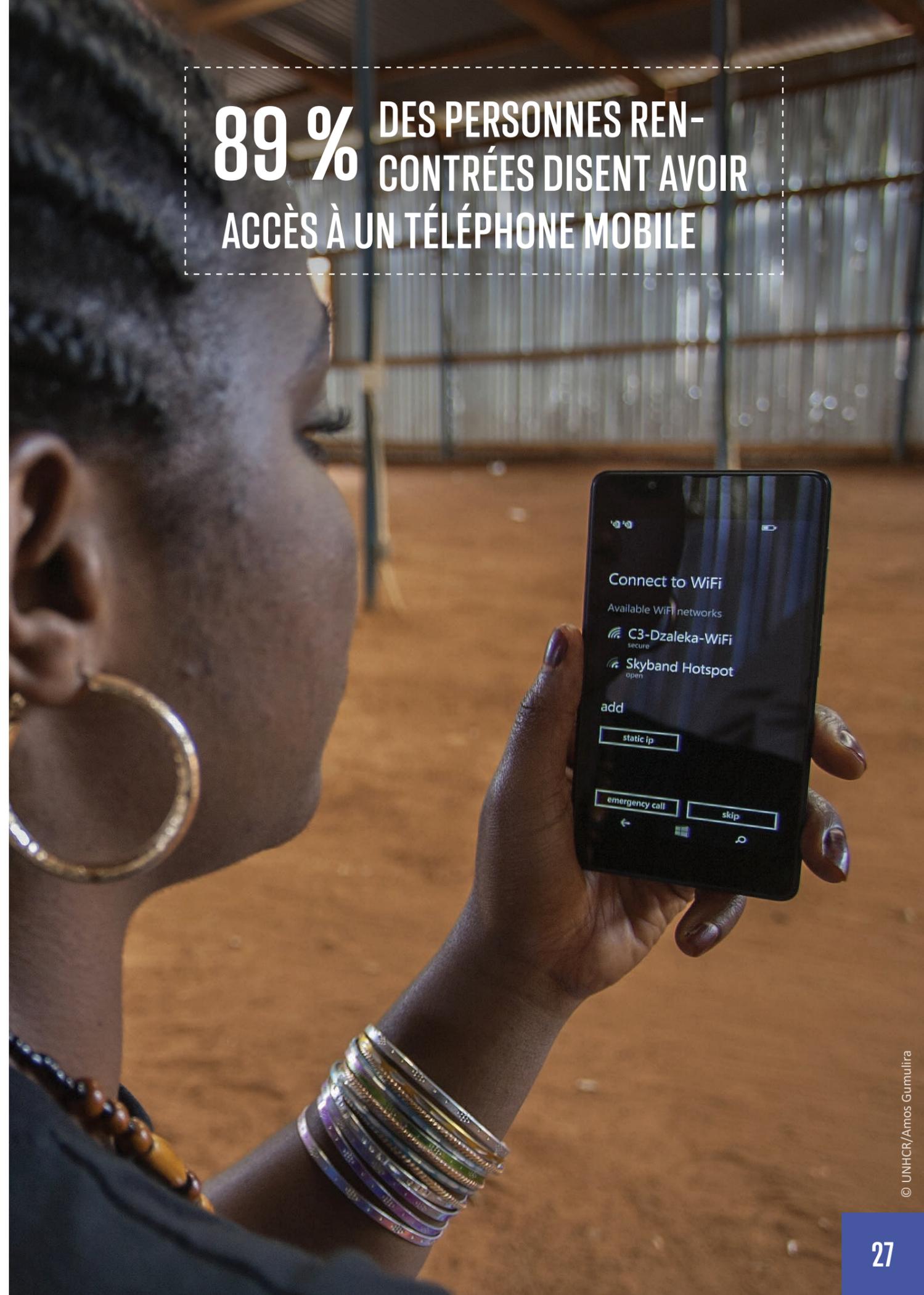
Cette partie aborde l'utilisation du téléphone mobile et d'internet. L'objectif est de constituer une base de données significative pour permettre aux organisations humanitaires et

à leurs partenaires de mieux comprendre les usages numériques ainsi que les barrières à leur utilisation dans un contexte de déplacement.

RÉSULTATS CLÉS

- ▶ **1** 89 % des personnes rencontrées disent avoir accès à un téléphone mobile, mais les personnes âgées de 60 ou plus sont les plus nombreuses à déclarer ne pas avoir accès à un téléphone mobile.
- ▶ **2** Le téléphone mobile est principalement utilisé pour communiquer avec ses proches (99 %), aller sur les réseaux sociaux (20%) et écouter la radio (19 %). Le SMS est très peu utilisé (2 %) et personne n'a déclaré se servir du courrier électronique.
- ▶ **3** Seulement 20 % des personnes interrogées déclarent utiliser internet : on observe une vraie fracture selon l'âge et le niveau d'alphabétisation. Il n'y a ainsi aucun utilisateur parmi les personnes âgées de 60 ans ou plus et seulement 8 % des personnes ne sachant pas lire déclarent utiliser internet.
- ▶ **4** Les personnes qui ont accès à internet sont des utilisateurs actifs : 32 % se connectent plusieurs fois par semaine et 21 % tous les jours. Le mode d'accès à internet le plus répandu est l'internet mobile via recharge téléphonique.
- ▶ **5** L'utilisation de l'internet mobile reste superficielle et se limite à quelques applications. Les messageries en ligne WhatsApp et Facebook sont en tête des applications les plus utilisées.
- ▶ **6** Le coût des téléphones portables et des données, l'alphabétisation et les compétences numériques représentent les principaux obstacles à l'accès au téléphone portable et à l'utilisation d'internet dans tous les contextes étudiés.

89 % DES PERSONNES REN-
CONTRÉES DISENT AVOIR
ACCÈS À UN TÉLÉPHONE MOBILE



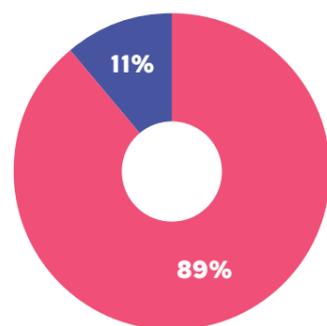
B. Téléphone mobile : accessibilité et usages

Près de 90 % des personnes interrogées ont accès à un téléphone mobile

Le taux de pénétration du téléphone mobile s'élève à 89 % pour l'ensemble des personnes rencontrées. 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 population¹⁸.

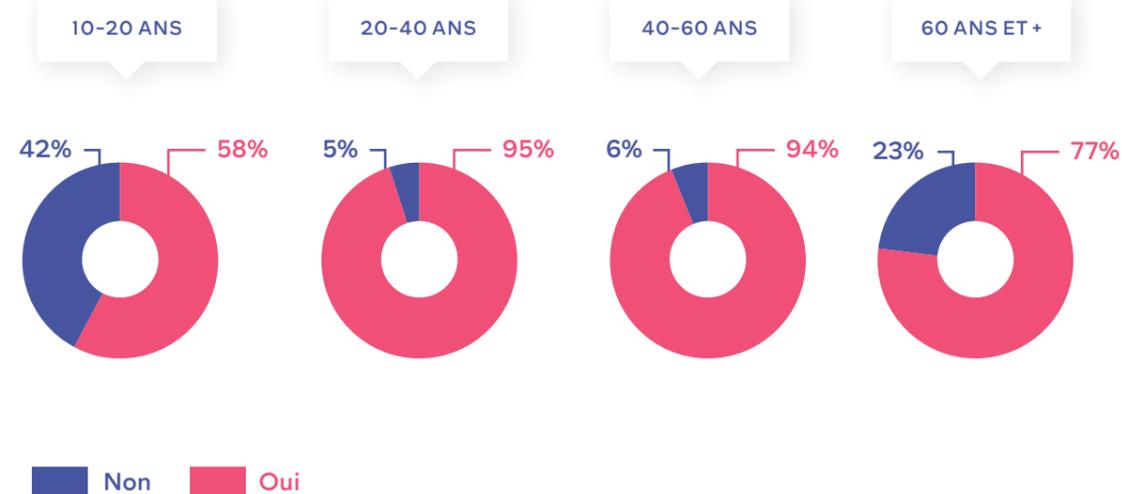
Le genre et le niveau d'étude ne semblent pas avoir d'impact significatif sur l'accès au téléphone mobile dans les localités étudiées. En revanche, les personnes âgées de 60 ou plus sont plus nombreuses à déclarer ne pas avoir accès à un téléphone mobile. Leur niveau de culture numérique est souvent plus faible que celui des personnes plus jeunes.

Avez-vous accès à un téléphone mobile ?

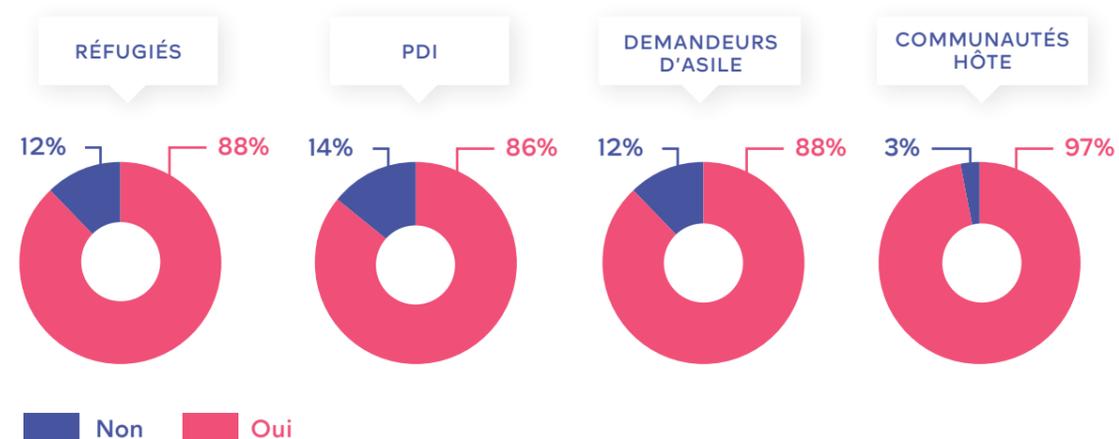


TOTAL DES PERSONNES INTERROGÉES

Résultats selon l'âge :



Résultats selon le statut :

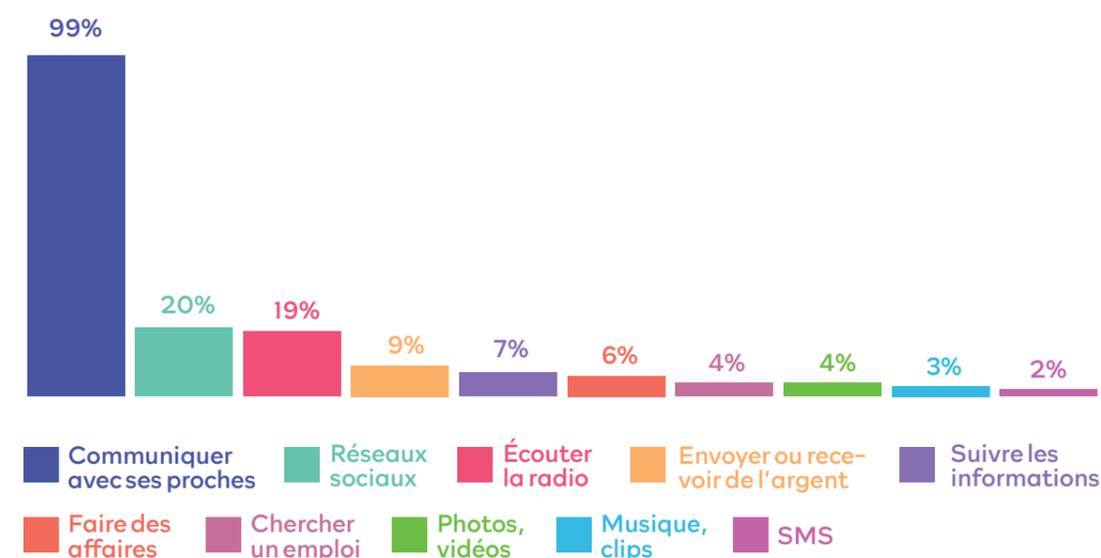


Le téléphone mobile est principalement utilisé pour communiquer avec ses proches, aller sur les réseaux sociaux et écouter la radio.

La majorité des personnes interrogées utilisent le téléphone mobile pour communiquer avec leur famille ou leurs amis (99 %), aller sur les réseaux sociaux (20%) ou écouter la radio (19 %). L'uti-

lisation du SMS est minoritaire (2 %), notamment parce qu'elle nécessite un niveau minimum d'alphabétisation. Aucune personne n'a déclaré utiliser le courrier électronique.

Pourquoi utilisez-vous le plus le téléphone mobile ?¹⁹



18. D'après l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP), le taux de pénétration mobile au Burkina Faso était de 102,82% en 2020.

19. 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 %.

L'utilisation du téléphone mobile varie de manière significative selon l'âge et le niveau de scolarité. Les utilisateurs de moins de 20 ans semblent avoir une utilisation plus diversifiée et une plus grande connaissance des utilisations possibles du mobile. Ils sont nombreux à l'utiliser pour faire des photos et des vidéos (27 %), mais aussi suivre les informations

(12 %²⁰), regarder des clips (6 %) et jouer à des jeux (6 %). Plus elles avancent en âge et plus les personnes semblent avoir une utilisation plus restreinte de ce qu'il est possible de faire grâce à l'internet mobile. C'est également le cas pour les personnes les moins éduquées, qui n'utilisent le téléphone mobile presque exclusivement pour communiquer avec leurs proches.

Les principales utilisations du téléphone mobile selon l'âge

	10-20 ans	20-40 ans	40-60 ans	60 ans et +
Communiquer avec ses proches	97%	99%	100%	100%
Réseaux sociaux	28%	23%	13%	5%
Écouter la radio	33%	17%	18%	25%
Envoyer / recevoir de l'argent	3%	7%	10%	15%
Suivre les informations	12%	6%	8%	0%
Faire des affaires	0%	6%	7%	0%
Chercher un emploi	6%	6%	1%	0%
Photos, vidéos	27%	3%	0%	0%
Musique, clips	6%	4%	0%	0%
Éducation en ligne	3%	0%	0%	0%
SMS	3%	2%	4%	0%
Jeux	6%	2%	0%	0%



© Ousmane TRAORÉ

Le téléphone mobile permet de garder le lien avec ses proches

- Communiquer avec sa famille ou ses amis représente la première utilisation de téléphone mobile : 99 % des personnes rencontrées ayant accès à un téléphone mobile déclarent l'utiliser pour communiquer avec leurs proches. C'est le cas dans toutes les localités étudiées et quels que soient le statut, l'âge ou le genre de la personne.
- Ces résultats soulignent l'importance de la téléphonie mobile dans ce besoin essentiel qu'est le lien social. En contexte de déplacement, pouvoir rester en contact avec ses proches restés dans son pays d'origine ou qui sont déplacés ailleurs est primordial.
- Utiliser l'internet mobile pour communiquer via les médias sociaux ou les applications de messagerie coûte moins cher et se révèle souvent plus simple que d'autres services comme le SMS.

C. Internet : accessibilité et usages

L'utilisation d'internet est inférieure à l'accès au téléphone mobile

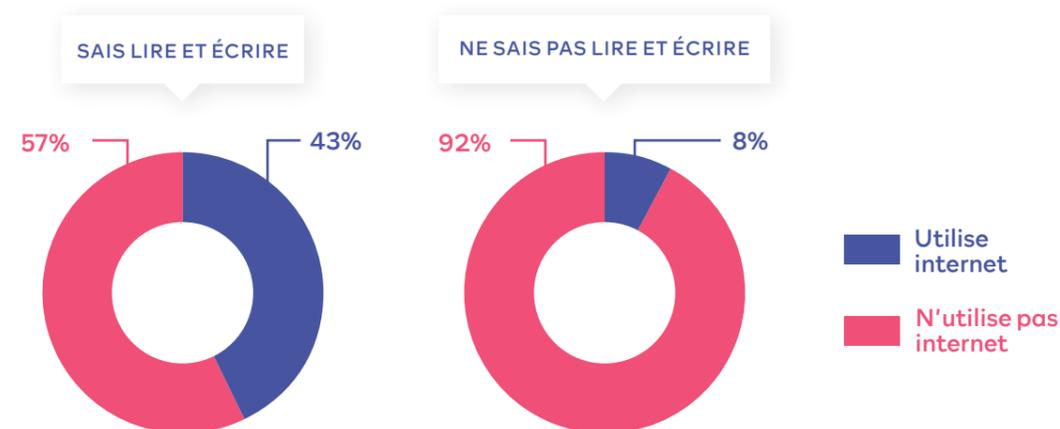
Contrairement au téléphone mobile, seulement 20 % des personnes interrogées déclarent utiliser internet. Ce taux est inférieur au taux de pénétration de l'internet mobile à l'échelle du pays (50,6 % en 2020, d'après l'ARCEP). Si les personnes réfugiées et déplacées internes semblent avoir moins facilement accès à internet dans les localités étudiées, le taux d'utilisation d'internet est significatif. Cela contraste avec les perceptions d'isolement et

d'absence de connectivité qu'ont souvent les opinions vis-à-vis des personnes déplacées.

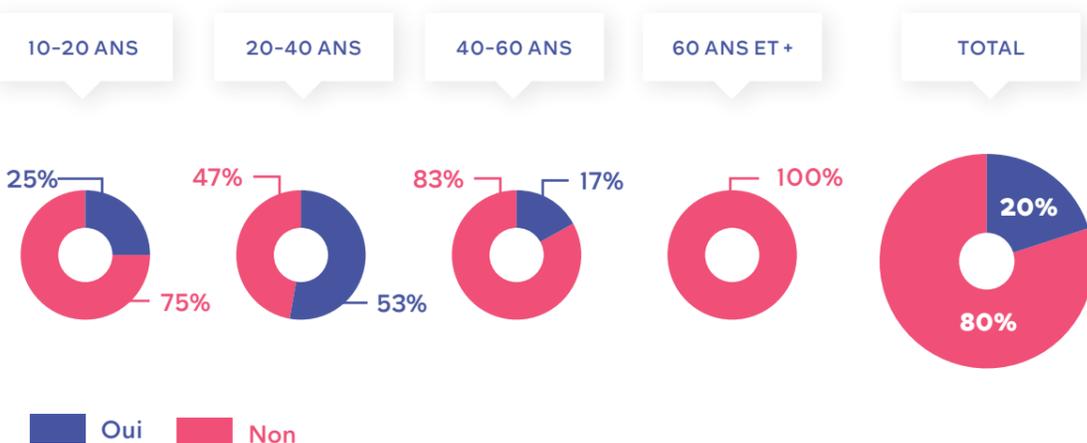
Il n'apparaît pas de grande différence entre les environnements urbains et ruraux, mais on observe une vraie fracture numérique selon l'âge et le niveau d'alphabétisation. Il n'y a ainsi aucun utilisateur parmi les personnes âgées de 60 ans ou plus et seulement 8 % des personnes ne sachant pas lire déclarent utiliser internet.

20. Navigation sur Internet, consultation des actualités ou de la météo, consultation de résultats et d'articles sportifs, recherche d'informations pour un usage personnel...

Utilisez-vous internet ?



Résultats selon l'âge

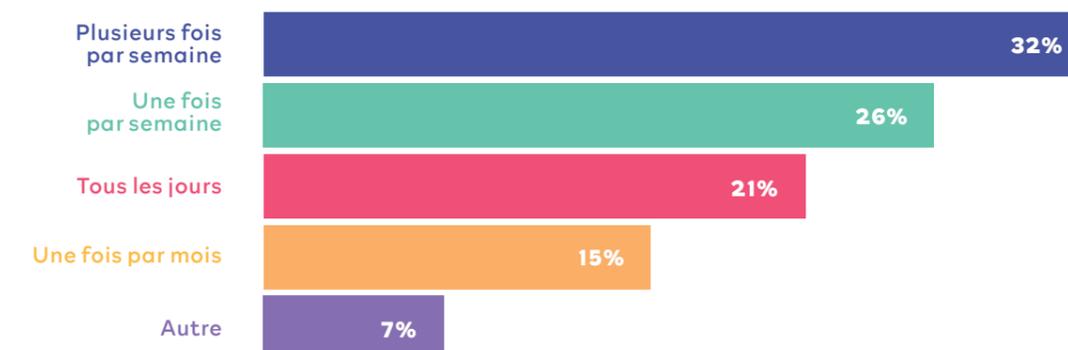


La plupart des personnes qui ont accès à internet sont des utilisateurs actifs

Parmi les personnes qui ont déclaré utiliser internet, 32 % disent se connecter plusieurs fois par semaine et jusqu'à 21 % utilisent internet tous les jours. Une part importante des utilisateurs (40 %) dit se connecter plutôt en soirée, entre 17h et 23h.

Le mode d'accès à internet le plus répandu est l'internet mobile via recharge téléphonique. Seulement 3 % des personnes utilisant internet se connectent grâce à la technologie wifi, depuis un bâtiment gouvernemental, grâce à une ONG ou via un spot wifi public.

A quelle fréquence utilisez-vous internet ?



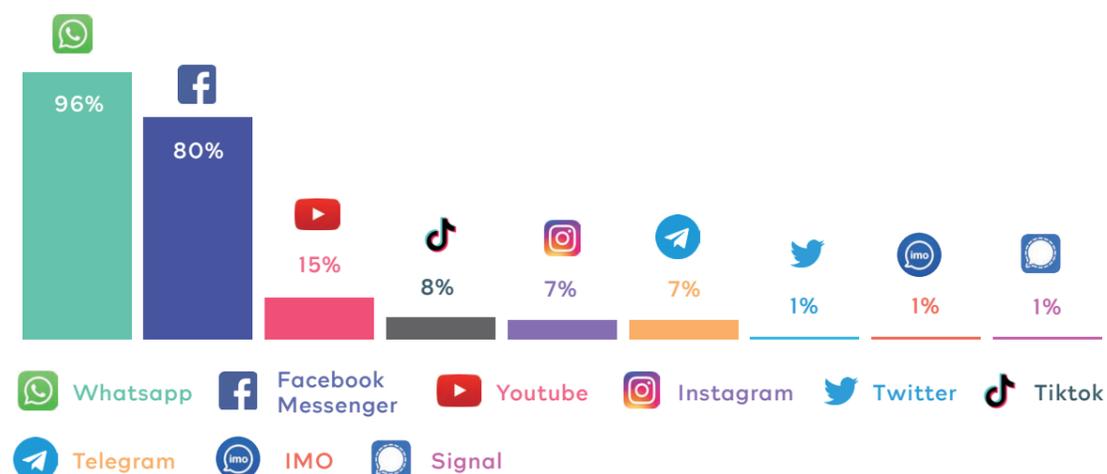
Les messageries en ligne WhatsApp et Facebook en tête des applications les plus utilisées.

Dans l'ensemble des localités étudiées, Facebook Messenger et WhatsApp figurent parmi les applications mobiles les plus fréquemment mentionnées par les personnes rencontrées. Grâce aux messageries en ligne, communiquer avec sa famille et ses amis coûte moins cher que téléphoner, surtout lorsque ses proches se trouvent dans un autre pays. Ces applications permettent aussi d'échanger des photos et des vidéos. C'est également via les messageries en

ligne que les personnes sont tenues au courant des actualités.

Les personnes réfugiées, demandeurs d'asile, déplacées internes et résidentes rencontrées semblent avoir une utilisation souvent superficielle de l'internet mobile qui se limite à quelques applications. Ils risquent ainsi de n'avoir qu'une conception limitée de ce qu'il est possible de faire en ligne.

Quelles sont les applications que vous utilisez le plus ?

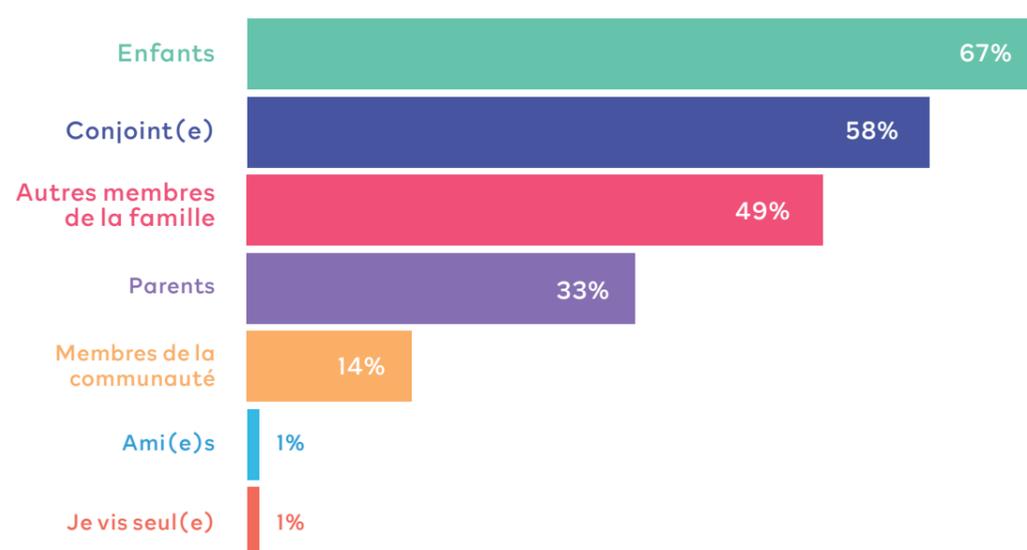


La vie en communauté facilite l'accès à l'information et au téléphone mobile

La majorité des personnes interrogées déclare ne pas vivre seule. Elles sont la plupart du temps accompagnées de leur(s) enfant(s), de leur conjoint(e) ou d'autres membres de la communauté. L'entourage direct et voisinage immédiat est une source d'informations privi-

légiée pour les réfugiés, demandeurs d'asile et déplacés internes. Il peut aussi être une source de motivation pour apprendre à utiliser un téléphone "intelligent" et se familiariser avec l'internet mobile.

Avec qui vivez-vous dans votre ménage ?²¹



La communauté joue un rôle central dans l'accès au téléphone mobile et à internet. Plusieurs personnes rencontrées ont indiqué emprunter ponctuellement le téléphone d'une personne de leur entourage pour passer des appels ou bien partager leur connexion depuis leur téléphone.

Souvent, il n'y a qu'un seul téléphone au sein du foyer qui est utilisé par plusieurs membres de la famille ainsi que les amis. Les personnes utilisent aussi l'internet mobile à plusieurs, se réunissent pour écouter les informations ou de la musique.

“ Je sollicite le téléphone de quelqu'un pour émettre un appel et je le remets immédiatement à son propriétaire. ”

“ Souvent, on partage la connexion. ”

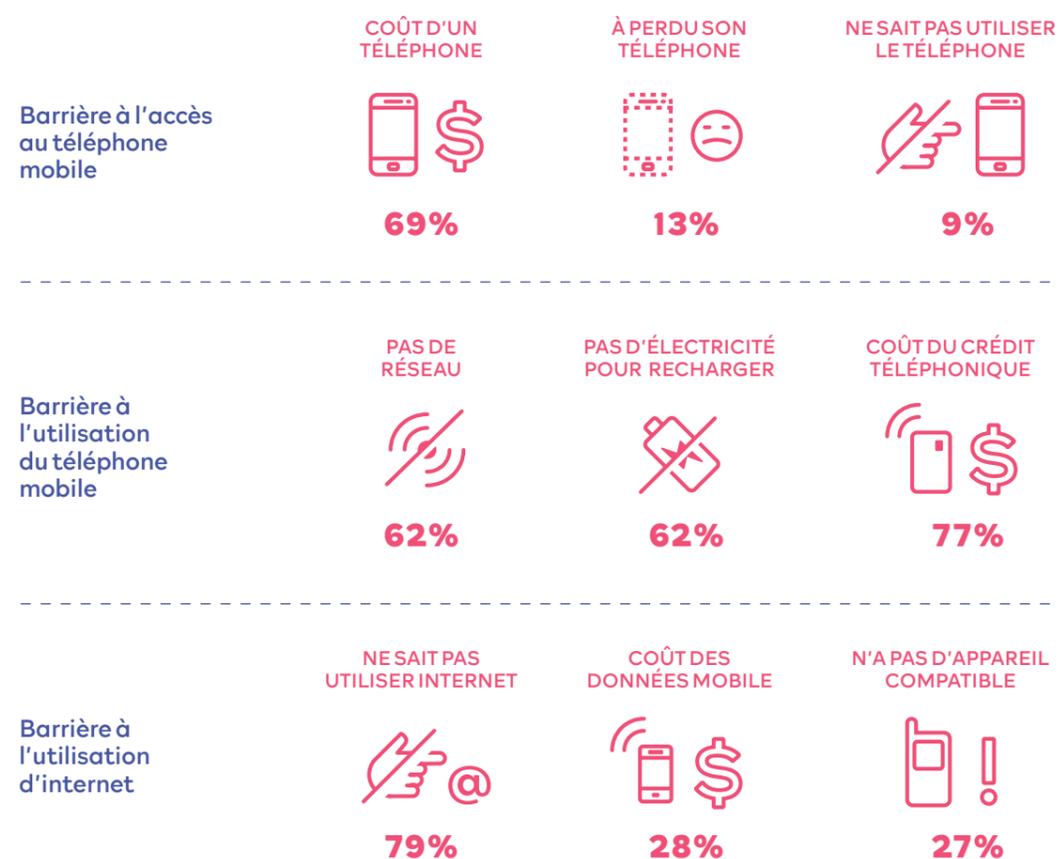
“ De temps en temps, on se réunit pour écouter les informations ensemble. ”

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

Mieux comprendre les difficultés que rencontrent les personnes réfugiées et déplacées internes dans leur accès aux technologies de l'information et de la communication est indispensable pour mettre en place des mécanismes de communication inclusifs, s'assurer que personnes n'est laissé-pour-compte et que les personnes affectées sont en mesure de participer de manière significative aux décisions qui les concernent.

Le coût des téléphones portables et des données, l'alphabétisation et les compétences numériques représentent les principaux obstacles à l'accès au téléphone portable et à l'utilisation d'internet dans tous les contextes étudiés.

Tableau comparatif des principales barrières rencontrées



21. 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 peuvent pas être égaux à 100%.

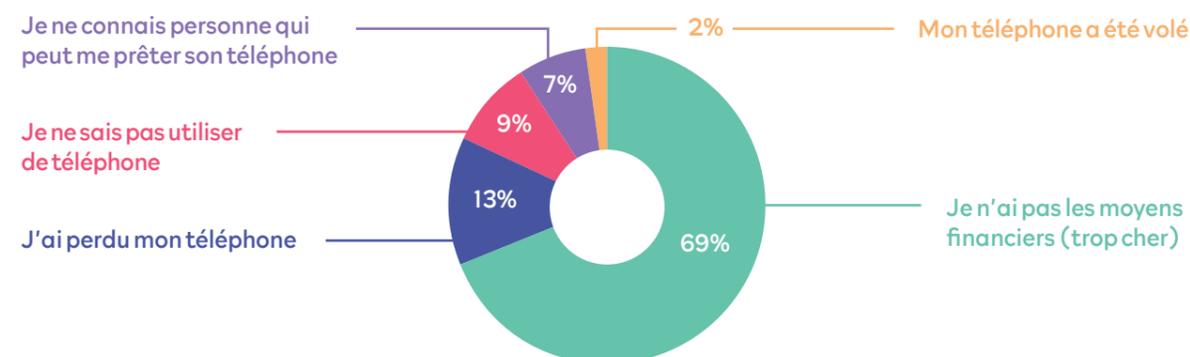
Le coût, première barrière à l'accès au téléphone mobile

Dans toutes les localités étudiées, **le coût élevé que représente l'acquisition d'un téléphone est le premier obstacle cité**, aussi bien pour les hommes que pour les femmes. Le prix moyen d'un smartphone en Afrique s'élève en effet à 62 USD, soit 62,8% du revenu national brut mensuel par habitant. D'après l'Alliance for Affordable Internet (A4AI), le Burkina Faso fait partie des pays où les téléphones sont les moins abordables²².

Le deuxième obstacle réside dans la perte du téléphone : 13 % des personnes rencontrées ont déclaré l'avoir perdu, notamment au moment de fuir leur lieu d'habitation ou au cours de leur déplacement. **Le manque de compétences numériques** figure en troisième place des obstacles les plus fréquents à l'accès à un téléphone portable.



Pourquoi n'avez-vous pas accès à un téléphone mobile ?²³



Résultats selon le statut

	Réfugiés	PDI	Demandeurs d'asile-	Membres de la communauté hôte
Je n'ai pas les moyens financiers (trop cher)	71%	74%	25%	67%
J'ai perdu mon téléphone	0%	13%	50%	0%
Je ne sais pas utiliser de téléphone	29%	3%	25%	0%
Je ne connais personne qui peut me prêter son téléphone	0%	10%	0%	0%
Mon téléphone a été volé	0%	0%	0%	33%

Apporter la preuve de son identité est aussi un défi complexe pour les personnes réfugiées et déplacées internes.

Le taux de possession d'une carte SIM est de 78 %. Les personnes rencontrées sont donc plus nombreuses à avoir accès à un téléphone mobile qu'à posséder une carte SIM à titre individuel. Cela indique que la possession d'un téléphone n'est pas un prérequis indispensable à l'utilisation des services mobiles. Des stratégies de contournement peuvent en effet permettre de surmonter les difficultés d'accessibilité, comme emprunter le téléphone d'un membre de la communauté ou acheter une carte SIM sous une fausse identité ou une identité alternative, via un tiers sollicité pour cette fin.

Il est primordial de prouver son identité pour avoir accès aux services de base et bénéficier d'opportunités économiques. Pourtant, en contexte de

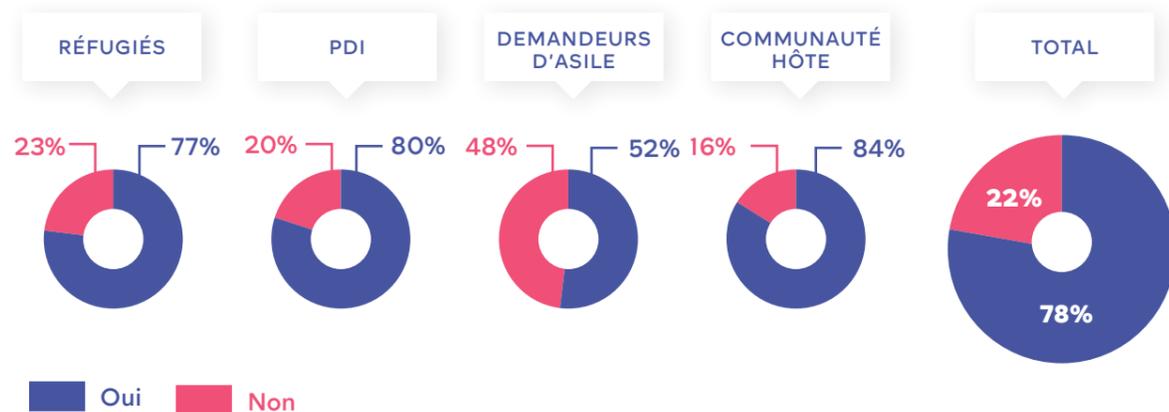
déplacement forcé, les personnes qui ont quitté leur pays n'ont souvent aucune pièce d'identité officiellement reconnue, celle-ci ayant été oubliée, perdue, détruite ou volée au cours de leur déplacement.

L'absence de pièce d'identité peut constituer un obstacle majeur à l'accès aux services mobiles de base, tels que les communications vocales et la messagerie. Au Burkina, la réglementation impose aux opérateurs de réseau mobile (ORM) l'enregistrement obligatoire des cartes SIM nécessitant une pièce d'identité valide avant de pouvoir activer une carte SIM ou un compte d'argent mobile. Parmi les personnes affectées, on remarque ainsi que les personnes déplacées internes et les demandeurs d'asile semblent les moins utiliser internet.

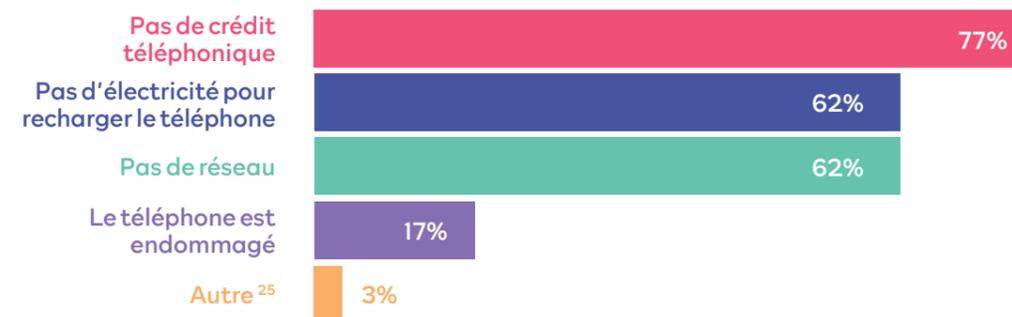
22. "From luxury to lifeline: Reducing the cost of mobile devices to reach universal internet access. Web Foundation", Alliance for Affordable Internet (A4AI)

23. 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 %.

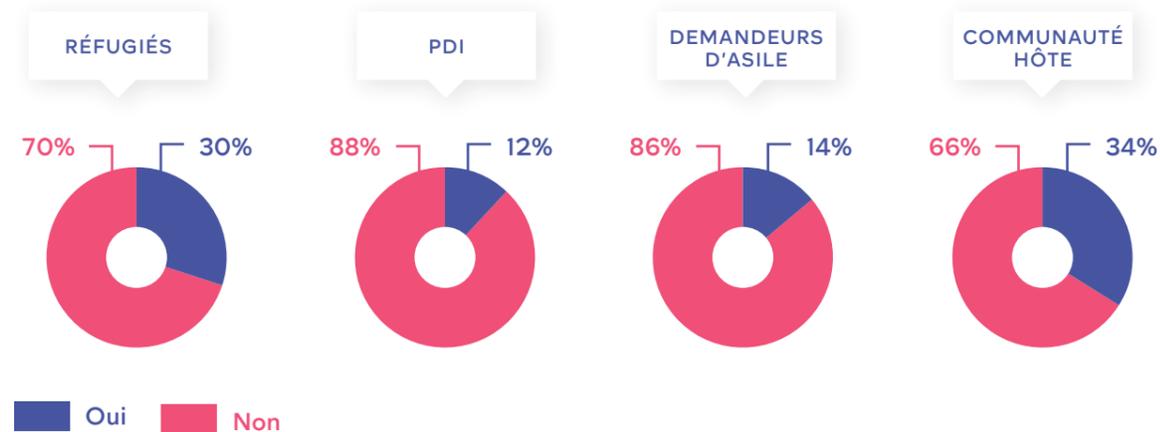
Avez-vous une carte SIM enregistrée à votre nom ?



Avez-vous déjà rencontré l'un de ces problèmes avec votre téléphone ?²⁴



Utilisation d'internet selon le statut



Le manque d'accès à l'énergie, le manque de réseau et le coût élevé du crédit sont des problèmes courants dans l'utilisation du téléphone mobile.

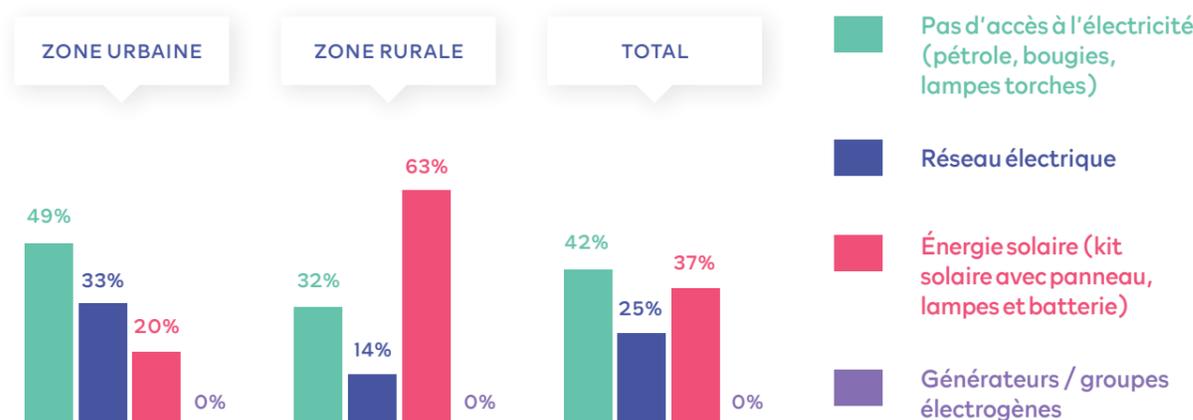
Une fois l'étape de l'accès au téléphone portable franchie, les personnes font part de difficultés qui viennent freiner leur utilisation. Les premiers obstacles rencontrés sont le manque de réseau et le manque d'accès à l'énergie ne permettant pas de recharger son téléphone, ce

qui implique de devoir passer parfois plusieurs jours sans pouvoir l'utiliser. Le manque de crédit téléphonique figure en troisième position des obstacles les plus courants à l'utilisation du téléphone mobile.

Sur l'ensemble des localités étudiées, 42 % des personnes indiquent n'avoir aucun accès à l'énergie, avec une majorité vivant en zones urbaines. Pour répondre à leurs besoins vitaux, elles utilisent des solutions souvent coûteuses sur le long terme et dangereuses, comme le charbon, les lampes à pétrole ou les bougies²⁶. D'après ces résultats, les zones urbaines ap-

paraissent plutôt raccordées au réseau national d'électricité tandis que l'accès à l'énergie dans les territoires ruraux hors réseau se fait majoritairement via des solutions solaires. Des programmes initiés par le gouvernement et soutenus par les bailleurs ont en effet accéléré le développement des équipements solaires dans le pays²⁷.

Quel type d'électricité utilisez-vous ?²⁸



Zone urbaine : Bobo Dioulasso, Djibo, Dori, Kaya, Ouahigouya-Secteur 4, Ouahigouya-Quartier Ferme
 Zone rurale : Banzon, Barsalogo, Bouroum, Bourzanga, Tougan

24. 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 %.

25. Trop de SMS publicitaires. Problèmes de chargeur.

26 D'après la Banque Mondiale, seulement 18% de la population ont un accès à l'électricité, <https://data.worldbank.org/indicator>

27. La Banque mondiale a approuvé 168 75 millions de dollars pour améliorer l'accès à l'électricité en zones rurales au Burkina Faso et aider le pays dans sa transition énergétique, via le Projet de déploiement du solaire à large échelle électrification rurale (SOLEER)

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 %.

L'accès au téléphone et à l'internet mobile est indissociable de l'accès à l'énergie.

Plus de 90% des réfugiés dans les camps ont un accès limité à l'électricité. L'accès à l'électricité est particulièrement limité dans les zones rurales. Si les ménages n'ont pas accès à l'électricité, notamment pour l'éclairage et la connectivité, cela accentue les risques en matière de protection et limite leurs possibilités de socialisation, d'apprentissage et d'autonomie.

L'accès au téléphone portable et à l'internet est devenu de plus en plus crucial pour la vie sociale et pour des raisons de sûreté et de sécurité. Les options de recharge sont souvent limitées à des générateurs diesel coûteux et polluants.

En outre, de nombreux réfugiés brûlent du bois de chauffage ou du charbon de bois pour répondre à leurs besoins domestiques vitaux, tandis que les infrastructures communautaires sont souvent alimentées par des générateurs fonctionnant au diesel. Toutes ces sources d'énergie ont des coûts élevés en termes environnemental et financier. L'impact du changement climatique et de la dégradation de l'environnement est particulièrement ressenti par les plus vulnérables.

Le HCR s'engage à répondre aux besoins énergétiques des réfugiés, en améliorant l'accès aux combustibles sûrs, en fournissant l'énergie nécessaire au fonctionnement des centres de santé et en installant des éclairages à énergie solaire²⁹. Améliorer l'accès à une source d'énergie propre et durable permet aux personnes de se déplacer la nuit dans une plus grande sécurité (en particulier pour les femmes et les filles) de travailler, cuisiner, étudier et entretenir des relations sociales.

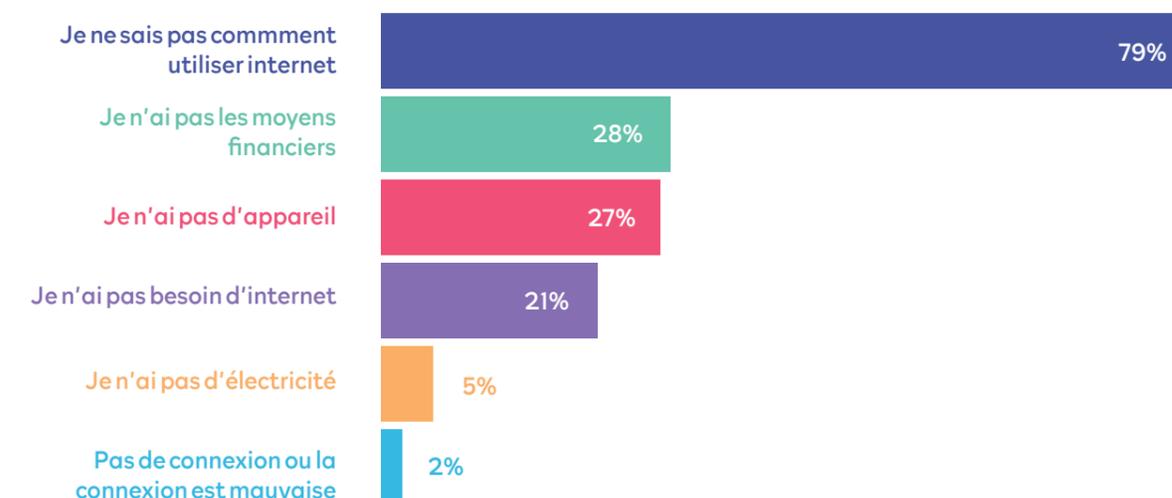
Le manque de connaissances numériques, le coût des téléphones et des données mobiles sont les principales barrières à l'utilisation d'internet.

Le plus grand obstacle à l'accès à l'internet mobile réside dans le manque de connaissances et de compétences numériques de base : 79 % des réfugiés, déplacés internes et membres de la communauté hôtes ont déclaré ne pas savoir comment utiliser internet, traduisant probablement leur niveau d'analphabétisme. La faible culture numérique et la méconnaissance des potentialités de l'internet dans leur quotidien peuvent expliquer que 21 % des personnes rencontrées déclarent ne pas en avoir besoin.

L'accessibilité financière - et le notamment le coût des données - représente également un obstacle majeur³⁰. La plupart des personnes n'ont pas les moyens de payer une connexion (28 %) ou n'ont pas d'appareil à leur disposition (27 %) et quand elles ont accès à un téléphone mobile, il s'agit souvent d'un petit téléphone de base sans accès internet. La majorité des personnes utilisant internet se connecte en achetant du crédit mobile, seulement 3 % des utilisateurs déclarent utiliser la technologie wifi. Or, le Burkina Faso fait partie des pays d'Afrique subsaharienne où le coût d'1 Go de données est le moins abordable financièrement³¹.

29. Stratégie mondiale pour l'énergie durable du HCR pour la période 2019-2025 <https://www.unhcr.org/fr/energie.html>

Pourquoi n'utilisez-vous pas internet ?



Résultats selon le statut

	Réfugiés	PDI	Demandeurs d'asile	Membres de la communauté hôte
Je ne sais pas comment utiliser internet	80%	83%	84%	65%
Je n'ai pas les moyens financiers	22%	23%	64%	32%
Je n'ai pas d'appareil	32%	20%	40%	42%
Je n'ai pas besoin d'internet	19%	14%	52%	37%
Je n'ai pas d'électricité	8%	2%	4%	12%
Pas de connexion ou la connexion est mauvaise	2%	1%	0%	7%

30. D'après le Affordability Drivers Index de l'Alliance for Affordable Internet (A4AI), Le Burkina se situe à la 50ème place sur 72 pays avec un indice d'accessibilité financière de 46,66 <https://a4ai.org/affordability-report/data/>

31. Dans le monde, 1 Go de données haut débit mobile est devenu moins abordable en 2021 qu'en 2020, Mobile Broadband Pricing - Data for 2021, Alliance for Affordable Internet (A4AI) https://a4ai.org/extra/baskets/A4AI/2021/mobile-broadband-pricing_gni

Le faible niveau de compétences numériques freine l'utilisation du téléphone portable et d'internet

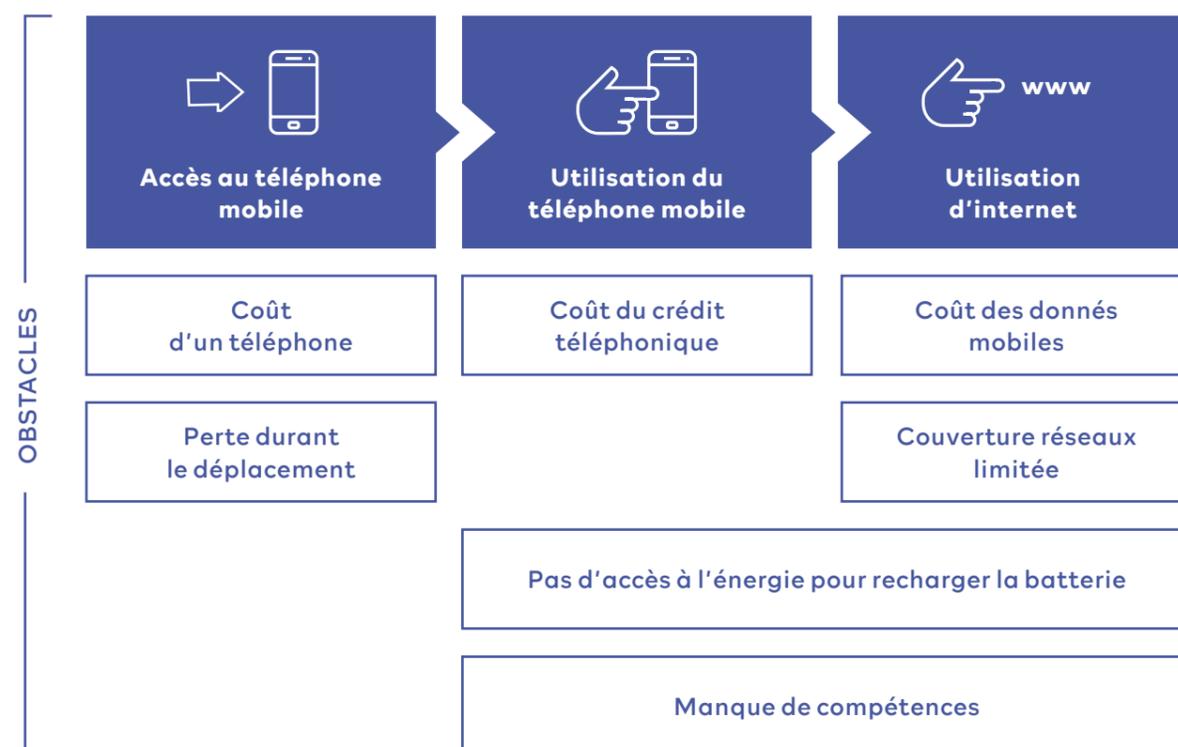
Parmi les personnes rencontrées qui n'utilisent pas internet, 79 % des personnes placent le manque de compétences numériques en première cause. Cela pose surtout des difficultés aux personnes âgées : 85 % des déplacés et résidents âgés de 60 ans et plus ne savent pas utiliser internet (contre 62 % pour les 10-20 ans).

En contexte de déplacement, quand une personne est obligée de quitter sa ville ou son village, le téléphone mobile et internet permettent de garder le lien avec sa famille et sa communauté, d'accéder à des informations sur son pays d'origine ou son pays d'accueil, de mieux connaître ses droits et les services disponibles.

Cependant, utiliser un téléphone mobile et internet nécessite des connaissances et des compétences spécifiques. Les personnes qui n'ont pas cette culture numérique de base se trouvent ainsi privées de solutions qui pourraient améliorer leur quotidien.

Développer la culture numérique et renforcer les compétences de base en matière de téléphone et d'internet mobile est un moyen de favoriser l'inclusion digitale des personnes déplacées de force et faciliter leur accès à l'assistance et aux services de protection du HCR et de ses partenaires.

Difficultés rencontrées dans le parcours utilisateur du téléphone mobile et de l'internet



Le test de connectivité réseau

Ce test évalue la qualité du réseau mobile dans les localités étudiées. Il a permis de mesurer la qualité de la connexion data des principaux réseaux d'opérateurs mobile (Orange et Moove Africa Burkina) et à différents moments de la journée (tôt le matin, l'après-midi, en soirée).

Grâce à l'outil [Speedsmart.net](https://www.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 rapide ;
- **La réception de données (download) :** cette valeur représente la vitesse à laquelle les données venant d'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 internet.

Résultats

Dans toutes les localités étudiées, 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 dans les territoires ruraux, notamment à Bouroum (ping moyen de 277,5 Mbps), Bourzanga (212,6) et Tougan (ping moyen de 207,3 Mbps). 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. La vitesse de réception des données (download) et d'envoi des données (upload) est très lente (respectivement 8,18 Mbps et 7,60 Mbps).

Les niveaux de connectivité selon l'opérateur et l'environnement :

Opérateur	Ping moyen	Upload moyen	Download moyen
Orange	308	7,33	8,13
Moove Africa Burkina	198,5	6,76	8,07

Environnement	Ping moyen	Upload moyen	Download moyen
Zone urbaine	155,10	12,08	11,23
Zone rurale	485,27	1,74	1,88

Zone urbaine : Bobo Dioulasso, Djibo, Dori, Kaya, Ouahigouya-Secteur 4, Ouahigouya-Quartier Ferme.

Zone rurale : Banzon, Barsalogo, Bouroum, Bourzanga, Tougan.

6. Les technologies de communication au service de la protection

A. Introduction

Cette partie aborde le thème des mécanismes de plainte et de retour d'information - feedback notamment (mais pas seulement) dans le cadre général de la redevabilité (Accountability to Affected Populations, AAP), mais aussi des violences basées sur le genre (VBG) et de la protection contre l'exploitation, les abus et le harcèlement sexuels (PSEA - SH). Les personnes en situation de déplacement

forcé doivent pouvoir être en mesure de formuler des plaintes, fournir un retour d'information à un prestataire de services et recevoir une réponse appropriée et rapide. Pour que cela soit possible, elles doivent avoir accès à des moyens sûrs et confidentiels d'exprimer des plaintes ou de fournir un retour d'information sur leurs expériences avec les services qu'ils utilisent³².

RÉSULTATS CLÉS

- ▶ **1 Les femmes sont plus susceptibles de manquer d'informations sur les violences basées sur le genre et la PSEA.** Les personnes âgées de plus de 60 ans sont aussi plus nombreuses à manquer d'informations claires sur les VBG.
- ▶ **2 Le niveau d'études facilite la connaissance des VBG et des services de prises en charge.** Les personnes qui ont suivi des études secondaires ou tertiaires (collège, lycée, université) sont deux fois plus nombreuses à déclarer avoir facilement accès aux contenus de protection que les personnes peu ou pas scolarisées.
- ▶ **3 En cas de violation de leurs droits, les personnes alertent en priorité un travailleur social ou humanitaire (62 %) ou un leader communautaire (61 %).** Elles se tournent également vers les personnes de confiance au sein de leur famille (42 %).
- ▶ **4 On note une meilleure connaissance des mécanismes de plaintes et de retour d'information existants de la part des hommes et des personnes les plus scolarisées.** Contrairement aux hommes, les femmes sont peu nombreuses à alerter la police ou la gendarmerie (17 %). Plus les personnes ont été scolarisées longtemps, plus elles se tournent vers la police.
- ▶ **5 La plupart des personnes rencontrées déclarent préférer échanger en face à face** mais l'appel téléphonique est aussi un mode de signalement fréquemment cité, notamment parce qu'il conserve l'anonymat.
- ▶ **6 Pour 13 % des personnes rencontrées, un enfant de leur famille a reçu une radio solaire de la part du HCR ou d'une autre organisation humanitaire.** La radio permet de soutenir l'accès à l'éducation à distance et le maintien des enfants et des jeunes dans le système éducatif.

32. Feedback mechanisms in UNHCR - AAP Operational Guidance, UNHCR.

LES FEMMES SONT PLUS SUSCEPTIBLES DE MANQUER D'INFORMATIONS SUR LES VIOLENCES BASÉES SUR LE GENRE.

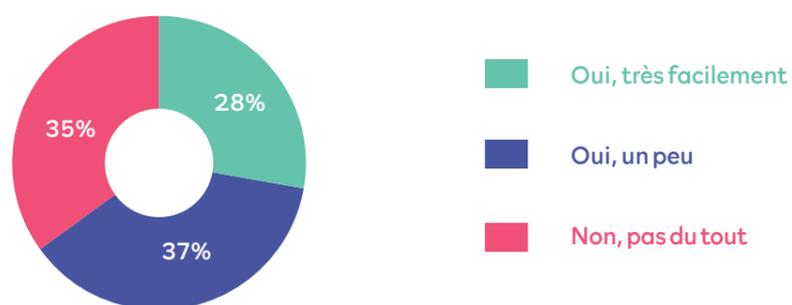
B. Accès à l'information et mécanismes de plaintes

Les femmes sont plus susceptibles de manquer d'informations sur les violences basées sur le genre

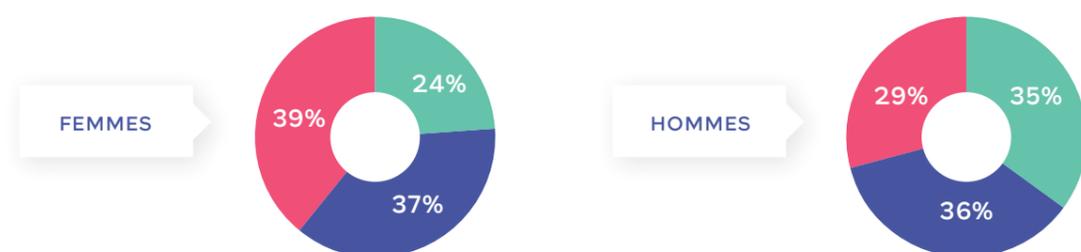
Une grande partie des personnes rencontrées dit avoir accès à des informations claires sur les violences basées sur le genre (VBG) et sur les services de prises en charge disponibles. Cependant, près d'un tiers (33 %) déclare n'avoir aucun accès à ce type d'information. Certains

groupes sont particulièrement concernés : les femmes sont 34 % moins susceptibles de n'avoir aucune information sur le sujet que les hommes. Les personnes âgées de plus de 60 ans sont aussi plus nombreuses à manquer d'informations claires sur les VBG.

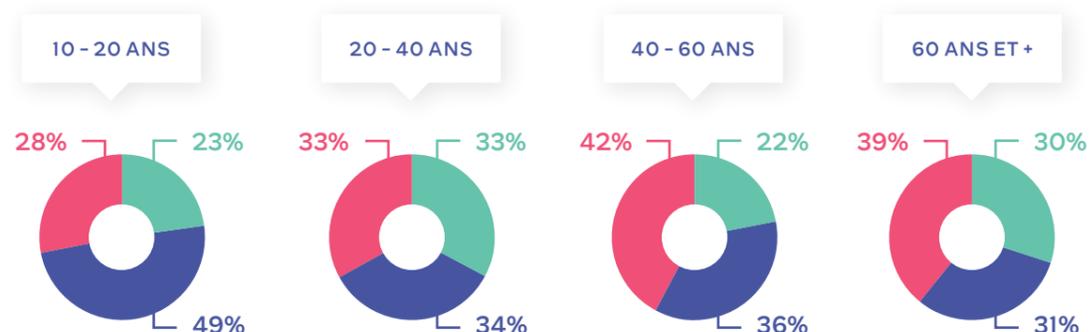
Avez-vous facilement accès à des informations claires (dans votre langue) sur les violences basées sur le genre et les services de prise en charge disponibles ?



Résultats selon le genre :



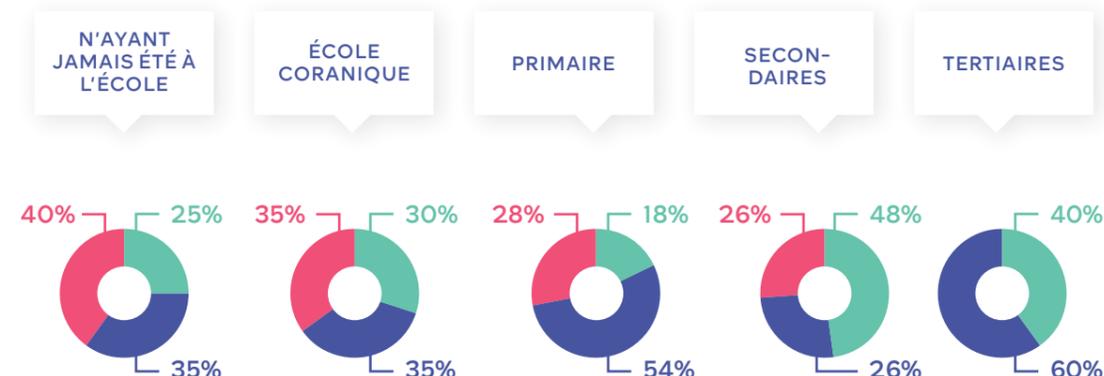
Résultats selon l'âge :



Le niveau d'études facilite la connaissance des VBG et des services de prises en charge, mais aussi sur les cas d'exploitation et d'abus sexuels (EAS) de la part des humanitaires ou prestataires de service. Les personnes qui ont suivi des études secondaires ou tertiaires (collège, lycée, université) sont deux fois plus nombreuses à déclarer avoir facilement accès à ces contenus de protection que les personnes qui ont quitté l'école en primaire ou qui n'ont jamais été à l'école.

Diffuser l'information sous des formats (audio, vidéo) et dans des langues adaptées paraît ainsi essentiel pour surmonter les barrières de l'illettrisme. Avoir accès au téléphone et utiliser internet ne semblent pas influencer sur l'accès aux informations de protection relatives aux violences basées sur le genre. Cela peut notamment s'expliquer par le fait que les personnes privilégient les échanges en face à face avec le personnel humanitaire ou les leaders communautaires sur cette thématique.

L'accès à des informations claires sur les VBG et les services de prise en charge disponibles selon le niveau d'études



A la question "Que faites-vous si vous êtes témoin d'une exploitation ou d'un abus sexuel sur un membre de la communauté ?", la majorité des personnes rencontrées répondent spontanément faire un signalement auprès d'un leader communautaire, de leur entourage, d'un membre du HCR, de la CONAREF³³, de la police ou de l'action sociale. Les réfugiés et déplacés

internes semblent donc avoir bien identifié les personnes de confiance vers qui se tourner face à une situation d'abus ou d'exploitation.

On note cependant qu'environ 13 % des personnes interrogées disent ne pas savoir quel comportement adopter : ce sont principalement des femmes, qui ont été peu ou pas scolarisées.

Les femmes sont moins susceptibles de prévenir la police

En cas de violation de leurs droits, les personnes en situation de déplacement forcé dans les différentes localités étudiées vont alerter en priorité un travailleur social ou humanitaire (6 %) ou un leader communautaire (61 %). Elles se tournent également vers les personnes de confiance au sein de leur famille (42 %).

On remarque que les femmes et les hommes ne vont pas prioriser les mêmes interlocuteurs. Les femmes vont en effet d'abord alerter un travailleur humanitaire, puis un leader communautaire et un membre de leur famille. Contrairement aux hommes, elles sont peu nombreuses à alerter la police ou la gendarmerie (17 %). Les hommes

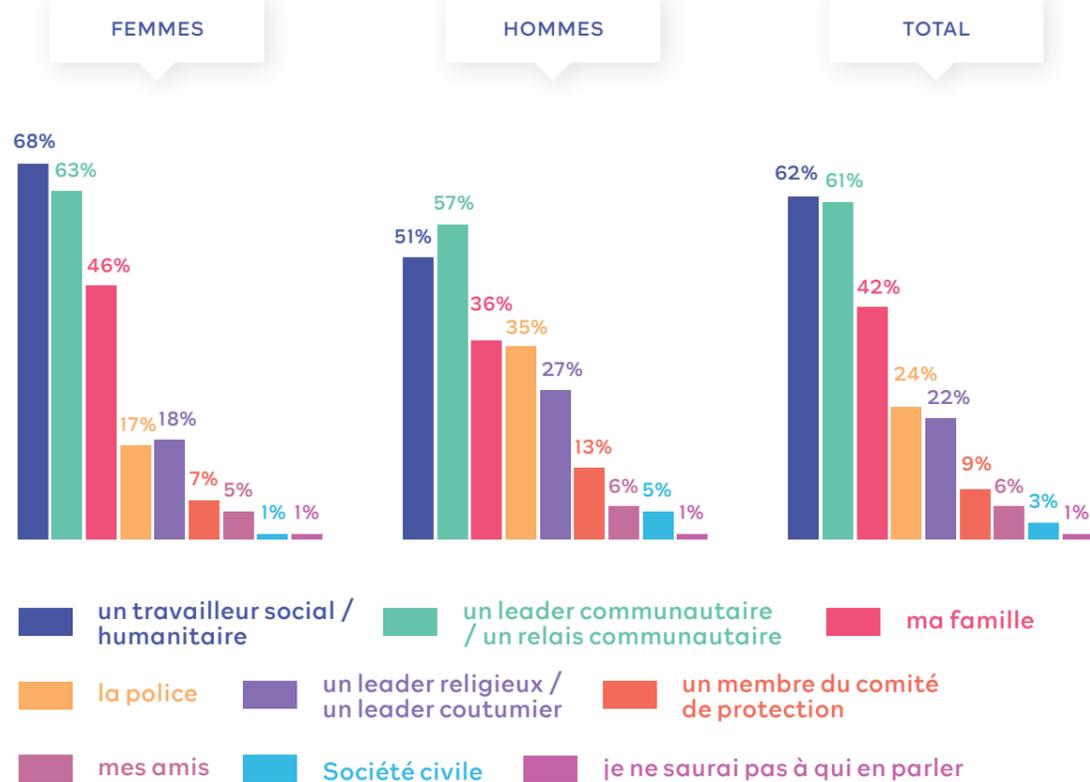
33. La CONAREF (Commission nationale des réfugiés) est un Secrétariat permanent rattaché au ministre des Affaires étrangères, de la coopération, de l'intégration africaine et des Burkinabè de l'extérieur.

semblent se tourner vers davantage d'interlocuteurs, tels que les leaders religieux ou la police.

Le niveau de scolarité semble également influencer sur le choix des personnes de confiance. Plus les personnes ont été scolarisées longtemps, plus elles se tournent vers la police : 60 % des personnes ayant suivi des études tertiaires déclarent rapporter leur signalement d'abord

aux autorités de la police, contre 15 % des personnes qui n'ont jamais été à l'école. À l'inverse, ces dernières sont 71 % à se tourner en priorité vers les travailleurs humanitaires, contre 20 % des personnes les plus diplômées. Ces chiffres peuvent traduire une meilleure connaissance des mécanismes de plaintes et de retour d'information existants de la part des hommes et des personnes les plus scolarisées.

A qui vous rapporterez-vous en premier vous si vos droits sont violés ? ³⁴



L'appel téléphonique est un mode de signalement fréquemment cité

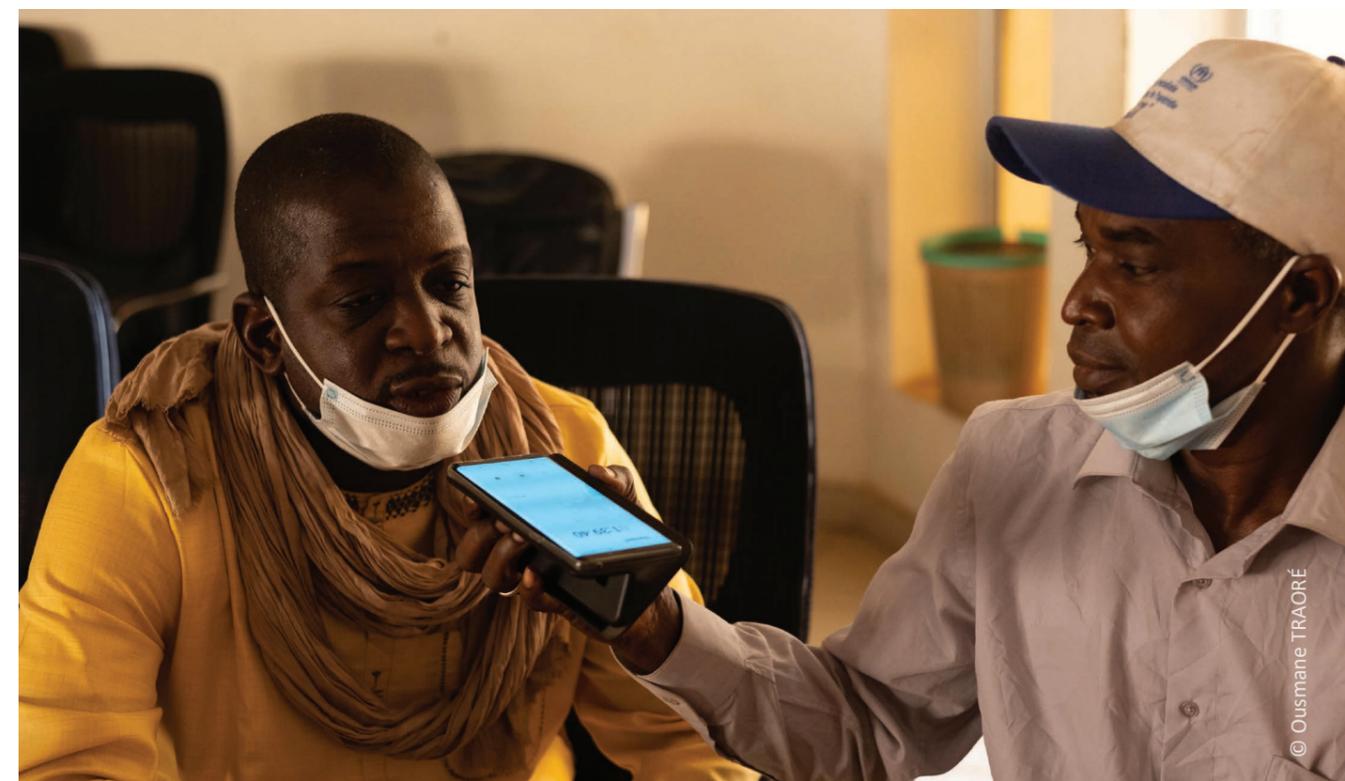
À la question "Si vous souhaitez déposer une plainte, comment voudriez-vous le faire ?", la plupart des personnes rencontrées déclarent préférer échanger en face à face. Cependant,

l'appel téléphonique est aussi un mode de signalement fréquemment cité, notamment parce que plusieurs réfugiés et déplacés internes souhaitent garder l'anonymat.

Pour construire des mécanismes de plainte et de retour d'information accessibles, sûrs et inclusifs, il est essentiel de consulter les communautés - et notamment les groupes les plus vulnérables - afin de s'assurer qu'elles puissent accéder aux points d'entrée et recevoir des informations en retour. L'objectif est d'accroître l'influence des communautés sur les services, de veiller à ce que les cas de mécontentement ou de mauvaise conduite des acteurs humanitaires soient traités, d'améliorer la qualité globale du programme et d'assurer la durabilité du système. Cela implique de consulter, entre autres, les personnes en situation de handicap, les personnes âgées, les ménages dirigés par des femmes, les femmes et les enfants à risque. La communauté doit ensuite pouvoir apprécier et évaluer régulièrement le mécanisme mis en place³⁵. La collaboration avec les communautés lors de la mise en place des mécanismes de plainte et de retour permet aussi de se conformer au principe humanitaire cardinal de « Ne pas nuire - Do No Harm » en veillant à ce que les outils ne constituent pas des causes de risque additionnel ou de violences pour les bénéficiaires eux même.

Échanger avec les communautés lors de la conception des mécanismes de plaintes et de retour d'information permet également d'utiliser les canaux de communication les plus adaptés en évaluant les avantages et les inconvénients de chaque canal : ligne téléphonique, boîte à plaintes, courriel, messageries en ligne, réseaux sociaux, réseaux interpersonnels...

En adoptant une stratégie de communication multicanal qui prend en compte les obstacles et les opportunités pour chaque groupe communautaire, il est possible de tirer le meilleur avantage de chaque canal. Donner un aperçu des différents canaux de communication disponibles permet à l'individu de choisir le canal qu'il préfère par rapport à sa propre expérience de communication. Les réunions communautaires, les SMS, les réseaux sociaux, les médias audiovisuels font partie d'un ensemble. Une personne peut utiliser plusieurs canaux de manière simultanée pour accéder et partager des informations, en fonction de l'évolution de ses préférences ou de sa situation.



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 %.

35. Voir la fiche : "Mettre en place un mécanisme de plaintes et de retour d'information étape par étape" sur le site [www.westafrica.exposed](https://www.cwc.westafrica.exposed/methodologie-et-orientation/mettre-en-place-un-mecanisme-de-plaintes-et-de-retour-dinformation-etape-par-etape/) <https://www.cwc.westafrica.exposed/methodologie-et-orientation/mettre-en-place-un-mecanisme-de-plaintes-et-de-retour-dinformation-etape-par-etape/>.

Quand le téléphone devient un outil de protection

Le téléphone mobile est un canal d'information particulièrement pertinent dans les contextes de crise humanitaire, de conflits armés et de déplacement forcé. Dans le cadre de la mise en œuvre de ses programmes au Burkina Faso et au Mali, le HCR expérimente la mise en place de services d'information et de retour via le téléphone portable, à travers une collaboration avec l'entreprise privée Viamo, dans plusieurs langues locales.

Ces dispositifs permettent aux personnes réfugiées et déplacées de force :

- d'accéder à des informations pertinentes sur les programmes du HCR, par exemple : objectif des programmes, critères de ciblage, modalités de distribution, durée et fréquence des campagnes de distribution, centre de référencement...
- de soumettre leurs éventuels retours tout au long de la mise en œuvre des programmes.

Au Burkina Faso, une plateforme d'information et de retour basée sur la technologie SVI (Serveur Vocal Interactif) permettra ainsi aux personnes affectées d'accéder gratuitement à des informations en langues locales via téléphones mobiles, même basiques (appels, SMS et USSD).

Au Mali, la mise en place d'une ligne verte disponible avec tous les opérateurs permet aux bénéficiaires d'accéder à des informations pertinentes et à jour sur les programmes du HCR dans les cinq principales langues de la région. Grâce à une ligne de redevabilité, les personnes peuvent soumettre leurs éventuels retours tout au long de la mise en œuvre des programmes, de manière sûre et confidentielle.

Afin de surmonter le manque de compétences en culture numérique et garantir l'accessibilité de ces services, une formation de formateurs issus des membres des communautés affectées ou des organisations humanitaires a été organisée. Ces formateurs pourront à leur tour transmettre ces connaissances aux personnes réfugiées et déplacées internes possédant peu ou pas de connaissances numériques, lors de formations formelles ou informelles.

C. Soutenir l'éducation à distance

L'éducation est sévèrement impactée par la double crise sécuritaire et sanitaire. L'augmentation des attaques armées contre les écoles et la fermeture des établissements scolaires sur l'ensemble du territoire au cours de l'année 2020 dû à la pandémie de COVID-19 ont conduit des milliers d'enfants à être déscolarisés.

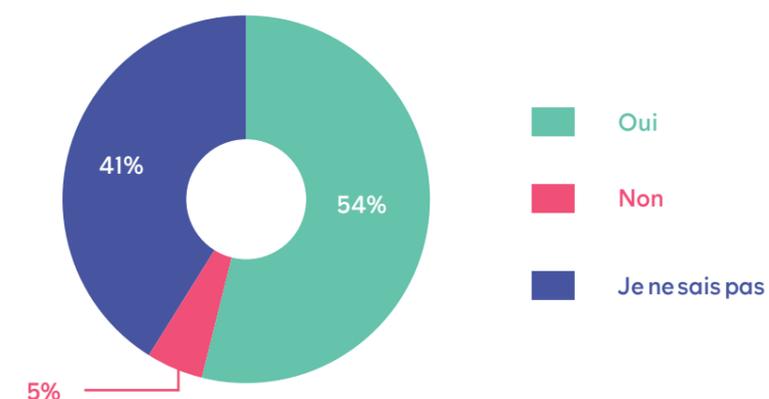
Dans ce contexte, les distributions de matériel adéquat, comme les radios solaires, peuvent permettre de soutenir l'accès à l'éducation à distance et le maintien des enfants et des

jeunes dans le système éducatif. Pour 13% des personnes rencontrées, un enfant de leur famille a reçu une radio solaire de la part du HCR ou d'une autre organisation humanitaire (principalement des personnes réfugiées, en zone urbaine). Ces radios alimentées par l'énergie solaire distribuées aux ménages vulnérables et aux groupes d'écoute complètent les efforts des espaces d'apprentissage temporaires mis en place dans les sites de déplacement afin de garantir que les enfants puissent continuer à apprendre en toute sécurité.

La radio est un canal particulièrement bien adapté au contexte du Burkina Faso puisque c'est la première source d'information citées par les personnes rencontrées dans le cadre de

cette étude. Plus de la moitié des personnes interrogées disent en effet écouter la radio pour accéder aux informations concernant leur situation.

Pensez-vous que la diffusion des cours par la radio est une solution efficace pour permettre aux élèves de poursuivre leur scolarité ?



Des radios à énergie solaire pour améliorer l'avenir des élèves réfugiés

La scolarisation des élèves a été durement affectée par la fermeture des écoles à cause de la pandémie de COVID-19 et l'insécurité dans et autour des camps des réfugiés dans la région du Sahel au Burkina Faso. Dans ce cadre, le HCR a distribué 3.190 postes radios fonctionnant à l'énergie solaire et incluant une lampe permettant d'allonger le temps d'étude. Avec ce soutien, des enfants réfugiés ont accès à l'éducation, malgré le contexte sécuritaire et sanitaire difficile, et ont l'espoir de pouvoir réaliser leurs rêves.

« Quand ma famille et moi avons quitté le camp de Goudoubo à la suite de l'attaque, le HCR m'a aidé à me réinscrire dans une école à Dori et m'a donné une radio. Avec cette radio, j'ai pu continuer à suivre les cours à distance après la fermeture des classes à cause de Covid-19 ». Élève réfugiée à Dori.

« J'ai bénéficié d'un poste radio qui m'a permis de suivre les cours qui passaient à la radio jusqu'à la réouverture partielle des classes. J'ai pu composer l'examen du CEP et je suis passé en classe de 6ème, où le HCR a soutenu mon inscription dans un collège de la ville de Dori et m'a donné des fournitures et l'uniforme de l'établissement. ». Élève réfugié à Dori.

L'utilisation de ces radios solaires a contribué à améliorer les résultats scolaires des élèves du primaire du camp de Goudoubo, où le taux de réussite aux examens scolaires de la session 2021 était de 64 %, contre 59 % sur le plan national.

7. Connectivité et inclusion économique

A. Introduction

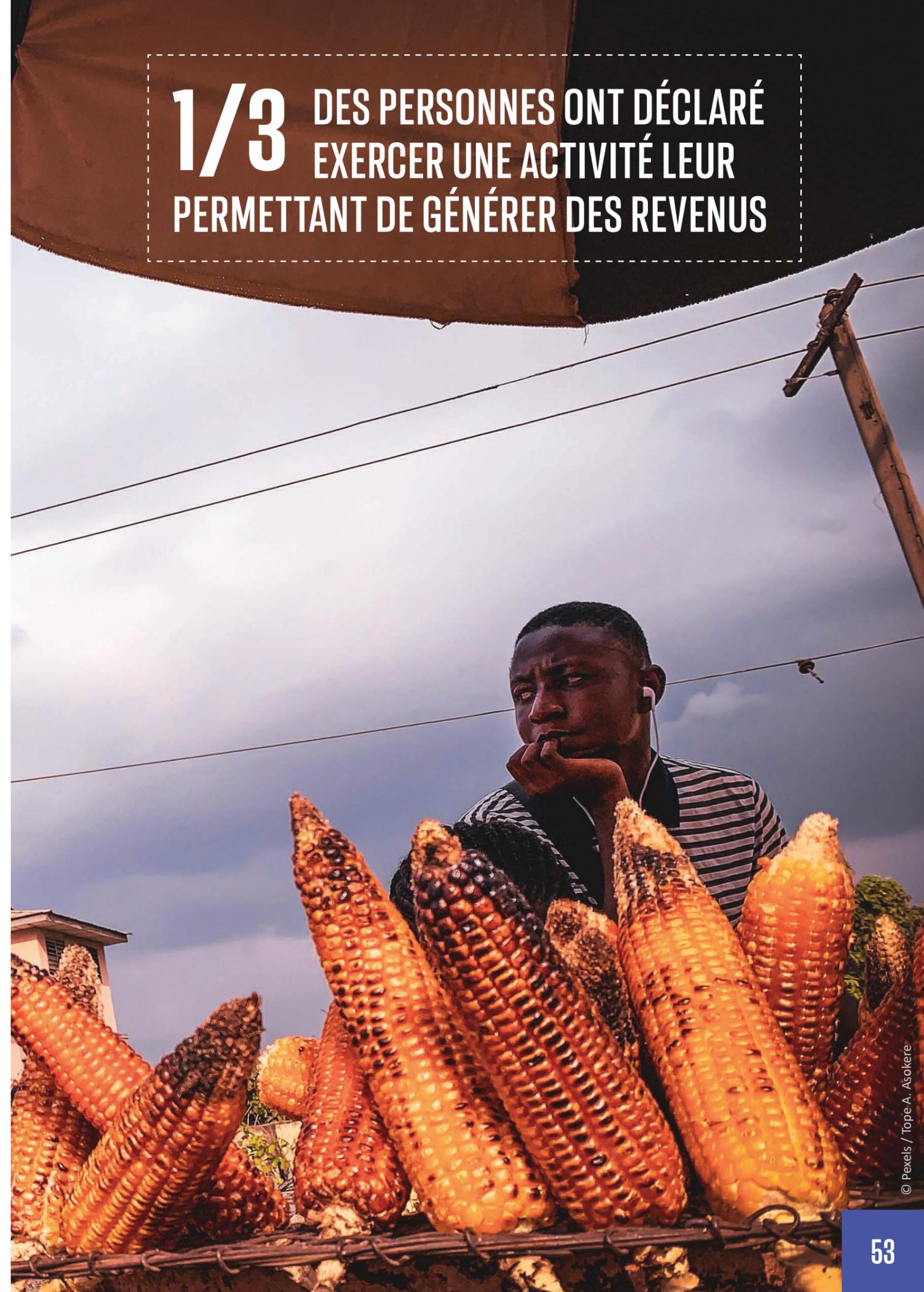
Si l'aide d'urgence est essentielle dans les heures, les jours et les mois qui suivent la fuite, il faut également tenir compte du fait que les personnes déplacées de force restent souvent en exil plusieurs années. La moitié des personnes

rencontrées vivent dans leur lieu d'accueil depuis 1 à 5 ans (et 9 % y sont nés). Cette partie aborde les sujets de l'inclusion économique, des moyens de subsistance et de l'accès aux services financiers en contexte de déplacement.

RÉSULTATS CLÉS

- ▶ **1** La majorité des personnes rencontrées déclare ne pas exercer d'activités génératrices de revenus. Les femmes et les personnes de plus de 60 ans sont particulièrement concernées (77 % des plus âgés sont sans activité) et les difficultés économiques semblent être encore plus importantes dans les territoires ruraux.
- ▶ **2** Un tiers des personnes ont déclaré exercer une activité leur permettant de générer des revenus : maçonnerie, mécanique, couture, coiffure, laverie, vente de légumes, de gâteaux, de tissus...
- ▶ **3** Toutes ces activités sont informelles : les personnes réfugiées ou déplacées sont particulièrement vulnérables à l'exploitation économique et aux activités de survie néfastes.
- ▶ **4** Seuls 18 % des personnes interrogées déclarent en effet être titulaires d'un compte bancaire. Le genre, l'âge ou le statut ne semblent pas influencer sur le taux de bancarisation.
- ▶ **5** On note une utilisation inégale des services financiers selon le niveau de diplôme ou le genre. De manière générale, les personnes réfugiées et déplacées internes utilisent moins les services de transfert d'argent mobile (61 %) que les membres des communautés d'accueil (75 %).
- ▶ **6** Le fait de posséder une carte SIM enregistrée à son nom facilite ainsi l'accès aux services d'argent mobile : 72 % des personnes ayant leur propre SIM déclarent utiliser leur téléphone pour envoyer ou recevoir de l'argent.

1/3 DES PERSONNES ONT DÉCLARÉ EXERCER UNE ACTIVITÉ LEUR PERMETTANT DE GÉNÉRER DES REVENUS





B. Autonomisation économique des réfugiés et déplacés internes

Le manque d'opportunités économiques

La majorité des personnes rencontrées déclare ne pas exercer d'activités génératrices de revenus. Les femmes et les personnes de plus de 60 ans sont particulièrement concernées (77% des plus âgés sont sans activité). Les difficultés économiques semblent être encore plus importantes dans les territoires ruraux que dans les zones urbaines. Enfin, 79 % des personnes déplacées internes n'ont aucune source de revenus, contre 49 % des résidents nationaux.

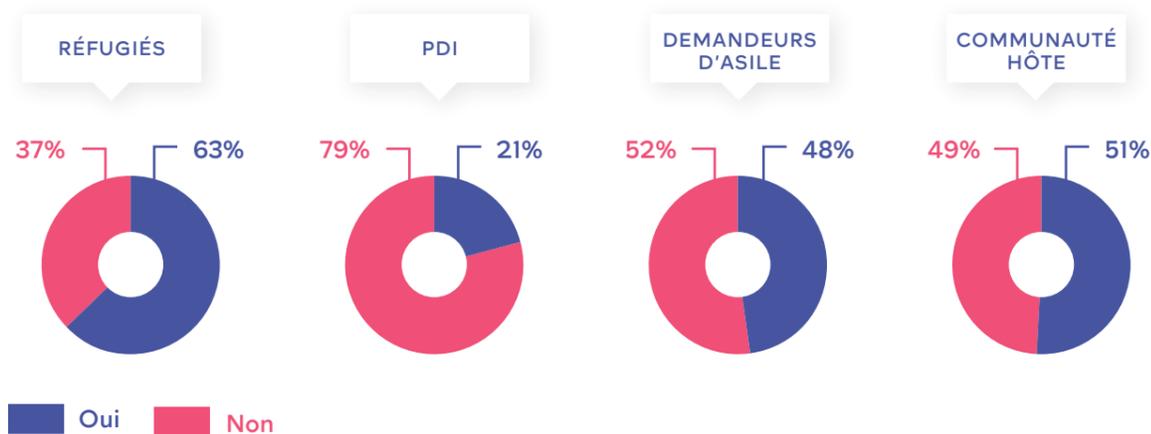
L'absence d'opportunités économiques et le niveau général de pauvreté dans les zones d'accueil sont de vrais défis pour garantir une coexistence pacifique entre les réfugiés et les communautés d'accueil. Au cours de l'évalua-

tion, plusieurs personnes ont fait part de leur désir de ne pas dépendre en permanence de l'assistance. Subvenir à ses besoins et à ceux de sa famille est un élément essentiel de l'intégration et de l'autonomisation.

Favoriser l'inclusion économique des réfugiés et déplacés en les accompagnant à développer des moyens de subsistance est un élément clé d'autonomisation. Dans ce contexte, l'accès à la technologie peut jouer un rôle crucial pour permettre à ces personnes de s'intégrer sur les marchés locaux, de se renseigner sur les possibilités qui s'offrent à eux et de participer aux activités économiques³⁶.

Exercez-vous une activité générant des revenus ?

RÉSULTATS SELON LE STATUT



36. MADE51 est une marque de décoration et d'accessoires artisanaux fabriqués par des réfugiés qui vise à montrer à quoi pourrait ressembler un modèle commercial innovant pour l'inclusion économique des réfugiés, <https://www.made51.org/>

Des compétences et une motivation pour créer ses propres moyens de subsistance

Il existe une grande variété de profils socio-économiques parmi les réfugiés et déplacés internes rencontrés, avec des niveaux différenciés d'inclusion et d'autonomie. La majorité sont disposés à travailler et ont exprimé le besoin de recevoir plus d'informations sur les manières de trouver un emploi. Après avoir fui un conflit ou la persécution, l'opportunité de travailler et de gagner sa vie constitue l'un des moyens les plus efficaces pour les personnes de reconstruire leur vie dans la dignité et la paix.

La prévalence de l'économie informelle

Près d'un tiers des personnes a néanmoins déclaré exercer une activité leur permettant de générer des revenus. Dans toutes les localités couvertes par l'étude, la totalité de ces activités sont informelles. Parmi les moyens de subsistance les plus cités, on retrouve des activités manuelles ou des petits commerces : maçonnerie, mécanique, couture, coiffure, laverie, vente de légumes, de gâteaux, de tissus³⁷...

Le secteur informel en Afrique de l'Ouest est l'un des principaux moteurs d'activité économique³⁸. L'économie informelle se caractérise souvent par un manque d'accès aux programmes de protection sociale existants et des conditions de travail difficiles. Les revenus irréguliers et faibles des travailleurs du secteur informel les rendent particulièrement vulnérables

aux chocs économiques - notamment la pandémie COVID-19 - et nombreux ne sont pas instruits en matière financière ou numérique. L'Organisation Internationale du Travail (OIT) pose ainsi le passage à l'économie formelle comme fondamental pour améliorer le niveau de vie des personnes des pays en développement³⁹.

Les personnes réfugiées ou déplacées peuvent faire face à de nombreux obstacles : leurs documents peuvent avoir été perdus dans la fuite ou leur santé peut avoir été atteinte par le traumatisme et la violence. Elles sont particulièrement vulnérables à l'exploitation économique et aux activités de survie néfastes telles que la prostitution de survie, le travail ou le mariage des enfants.

C. Inclusion financière

Face au faible niveau de bancarisation dans la région Afrique de l'Ouest et du Centre, les services financiers mobiles jouent un rôle clé dans l'inclusion financière des populations⁴⁰.

Seuls 18 % des personnes interrogées déclarent en effet être titulaires d'un compte bancaire. Le genre, l'âge ou le statut ne semblent pas influencer sur le taux de bancarisation.

37. La liste complète des activités citées est disponible en Annexe.

38. Les entreprises informelles de l'Afrique de l'ouest francophone : Taille, productivité et institutions, La Banque Mondiale et L'agence Française de Développement, 2012.

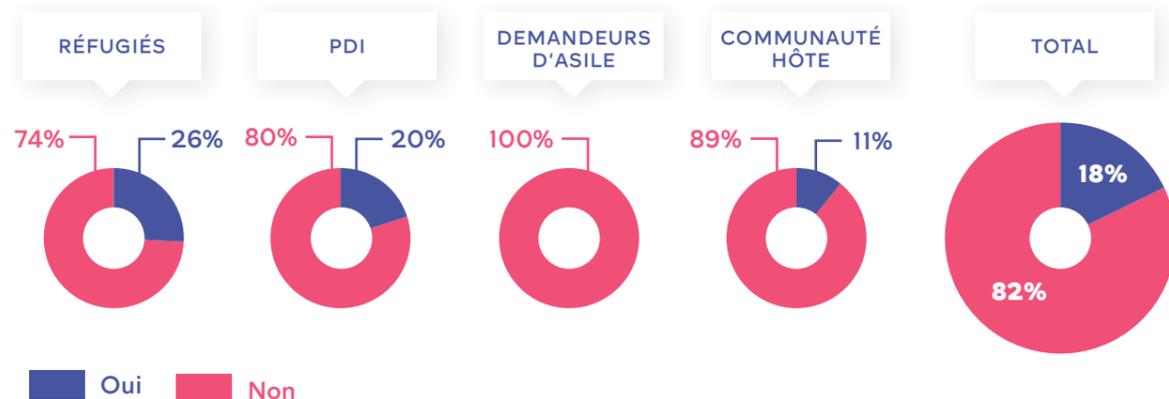
39. Recommandation sur le passage de l'économie informelle à l'économie formelle, 2015, Organisation Internationale du Travail

40. Le taux de bancarisation strict au Burkina Faso était de 19,3 % en 2020, Rapport sur la situation de l'inclusion financière dans l'UEMOA au titre de l'année 2020.

En contexte de déplacement, accéder à de l'argent pour se reconstruire est nécessaire, mais difficile. La plupart des réfugiés se trouvent dans des zones isolées, ils n'ont pas

les documents administratifs ou les garanties nécessaires pour obtenir un crédit auprès des banques ou des institutions de microfinance.

Le niveau de bancarisation des personnes rencontrées selon le statut

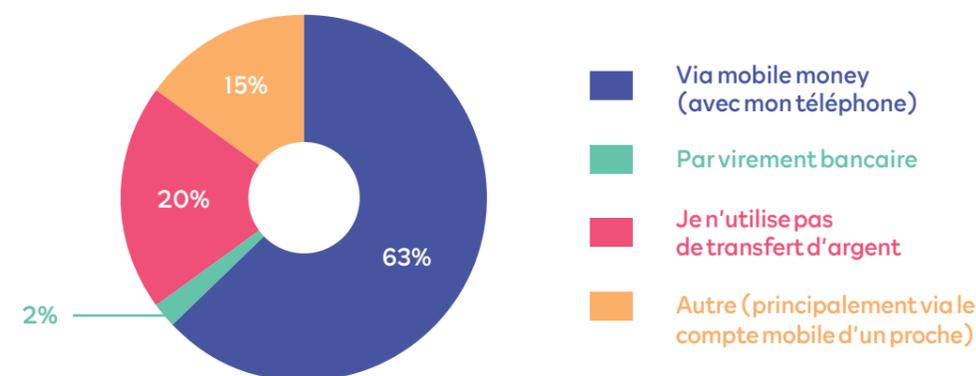


L'argent mobile, facteur d'inclusion financière

L'argent mobile représente une passerelle permettant aux populations qui en sont exclues d'accéder aux services financiers⁴¹. Le Burkina Faso a d'ailleurs lancé plusieurs mesures pour accélérer l'inclusion financière des populations à faibles revenus⁴². **L'inclusion financière peut combler le fossé entre les actions à court terme axées sur la protection et les services de base, et les actions à plus long terme axées sur les moyens de subsistance et les débouchés économiques⁴³.**

Un compte d'argent mobile permet ainsi aux utilisateurs d'effectuer des transferts d'argent entre eux (au niveau national ou international) mais aussi d'acheter du crédit téléphonique ou de recevoir une aide financière. Les personnes qui reçoivent de l'argent via leur téléphone mobile n'ont plus besoin de détenir de l'argent liquide sur elles. Elles peuvent aussi laisser de l'argent sur leur compte et l'utiliser pour épargner. L'inclusion financière aide les personnes vulnérables à faire face aux chocs et favorise l'activité économique locale.

L'utilisation des services de transfert d'argent des personnes rencontrées



Une utilisation inégale des services financiers

Plusieurs personnes ont cependant déclaré utiliser le compte d'un proche pour recevoir ou envoyer de l'argent (mari, père, mère, grand frère) et sont donc dépendantes de leur disponibilité et de leur accord. Le fait de posséder une carte SIM enregistrée à son nom facilite

ainsi l'accès aux services d'argent mobile : 72 % des personnes ayant leur propre SIM déclarent utiliser leur téléphone pour envoyer ou recevoir de l'argent (contre 56 % des personnes n'ayant pas de carte SIM à leur nom).

41. À la fin de l'année 2020, la région Afrique subsaharienne représentait 64 % de toute la valeur de l'argent mobile échangé dans le monde, L'Economie Mobile Afrique Subsaharienne, GSMA, 2021.

42. Lancé en 2020, le Fonds National de la Finance Inclusive (FONAFI) vise à promouvoir l'accès des populations à faibles revenus aux produits et services financiers. L'année 2020 a également été marquée par le décret portant sur la numérisation des paiements de l'Etat, l'adoption d'un plan d'action pour l'éducation financière (2021-2023) et la création d'un groupe de travail chargé de mettre en place l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers.

43. Le rôle des services financiers dans les crises humanitaires, FORUM sur l'accès aux services financiers, 2017.





© Flickr / Tim Theuer

“
J'utilise le téléphone mais comme la puce a été enregistrée au nom de mon époux, j'ai parfois des difficultés lors de mes transactions.
 ”

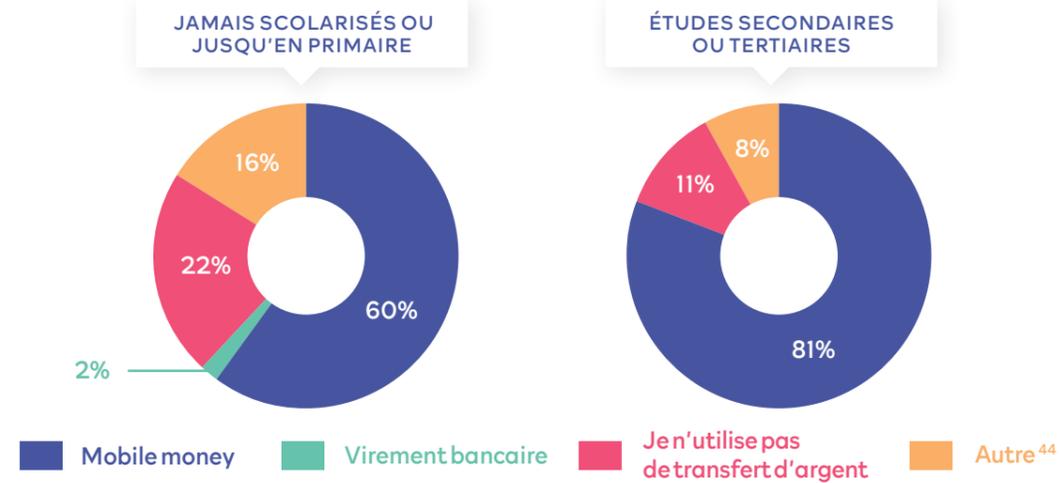
“
Via le mobile money de mon père.
 ”

“
Je sollicite le numéro d'une connaissance muni d'un compte pour recevoir de l'argent. Pour envoyer, je me rends dans un point d'envoi.
 ”

Le niveau de diplôme facilite l'adaptation des services financiers et l'utilisation des transferts d'argent mobile : 81 % des personnes qui ont suivi des études au moins jusqu'au secondaire disent utiliser l'argent mobile, contre 22 % des personnes peu ou pas scolarisées. On note également que les hommes sont plus nombreux

à utiliser les services de transfert d'argent par mobile. De manière générale, les personnes réfugiées et déplacées internes utilisent moins les services de transfert d'argent mobile (61 %) que les membres des communautés d'accueil (75 %).

Utilisation des services de transfert d'argent selon le niveau d'études



44. Principalement en passant par le compte d'argent mobile d'un proche

L'éducation financière et l'ouverture de compte bancaire pour les réfugiés

La plupart des réfugiés n'ont pas accès aux services financiers, ce qui limite leur capacité à se procurer des moyens de subsistance durables. Le HCR travaille en collaboration avec les fournisseurs de services financiers pour permettre aux personnes affectées de surmonter ces obstacles.

Le HCR met en contact les personnes relevant de sa compétence avec les Structures de Financement Décentralisées (SFD) pour faciliter l'ouverture de comptes bancaires et l'épargne. A Bobo-Dioulasso ou à Banzon, les taux de bancarisation des personnes rencontrées dépassent ainsi les 40 % (respectivement 67 % et 42 %).

Des groupes SILC (Communautés d'épargne et de crédit interne) ont également été mis en place dans les régions de Ouahigouya, Dori et Kaya pour encourager les individus et les familles à épargner régulièrement des revenus. En plus de ces groupes, des caisses de solidarité apportent un soutien aux communautés lors des événements sociaux (naissance, mariage, décès...). Enfin, dans la région de Bobo-Dioulasso, ce sont des EPC (Groupe d'Épargne Communautaire) qui sont mis en place.

L'amélioration des moyens de subsistance grâce à l'inclusion économique est un élément clé pour l'atteinte de résultats en matière de protection et de recherche de solutions pour les réfugiés.

L'inclusion économique contribue à l'autonomisation et à la résilience des réfugiés, leur permettant de répondre à leurs besoins en toute sécurité de manière durable et digne. Elle évite la dépendance à l'assistance, limite les activités de survie néfastes, contribue aux économies d'accueil et contribue à préparer son avenir, qu'il s'agisse d'un retour dans leur pays, d'une intégration définitive dans leur pays d'asile ou d'une réinstallation dans un pays tiers.

8. Égalité et inclusion

A. Introduction

Pour garantir la redevabilité envers les populations affectées, la participation des personnes relevant de la compétence du HCR doit pouvoir se faire dans toute leur diversité. Les femmes, les hommes, les filles et les garçons de divers horizons doivent ainsi être en mesure de s'engager de manière significative et doivent être a minima consultés, au mieux mobilisés et engagés

sur les questions de protection et d'assistance, ainsi que sur les solutions conjointes à apporter à leurs défis ou problèmes de protection. Cette section aborde les questions relatives au genre et au handicap en contexte de déplacement. Elle n'aborde cependant pas l'ensemble des points ou facteurs de vulnérabilité.

RÉSULTATS CLÉS

- ▶ **1** La technologie peut devenir un marqueur important d'inégalités entre les sexes.
- ▶ **2** Les femmes sont moins susceptibles de posséder un téléphone portable que les hommes : 33 % des femmes ayant accès à un téléphone portable ont déclaré ne pas avoir de carte SIM enregistrée à leur nom, contre 7 % des hommes.
- ▶ **3** Les femmes sont nettement moins susceptibles d'utiliser internet que les hommes : seulement 13 % des femmes rencontrées déclarent utiliser internet contre 31 % des hommes. Elles sont plus touchées par l'analphabétisme et sont moins nombreuses à exercer une activité générant du revenu qui leur permettrait d'acheter du crédit mobile.
- ▶ **4** L'utilisation du téléphone et d'internet par les femmes est moins fréquente et moins diversifiée que celle des hommes. Elles sont moins nombreuses à utiliser les réseaux sociaux ou à consulter l'actualité. 29 % des hommes utilisent internet tous les jours, contre seulement 10 % des femmes.
- ▶ **5** Les femmes sont moins nombreuses à utiliser des services de transfert d'argent mobile que les hommes (53 % contre 80 %). Pourtant, l'inclusion financière des femmes facilite leur participation à la population active.
- ▶ **6** Les personnes en situation de handicap sont 24 % moins susceptibles d'utiliser internet que les personnes sans handicap. De nombreuses personnes ont déclaré avoir des difficultés pour bien voir, ce qui peut freiner leur utilisation de l'internet mobile.
- ▶ **7** Le handicap vient ainsi aggraver l'exclusion des femmes de la technologie : les femmes réfugiées qui sont en situation de handicap ont 65 % de chances en moins d'utiliser internet que les hommes handicapés.

LA TECHNOLOGIE PEUT DEVENIR
UN MARQUEUR IMPORTANT
D'INÉGALITÉS ENTRE LES SEXES.



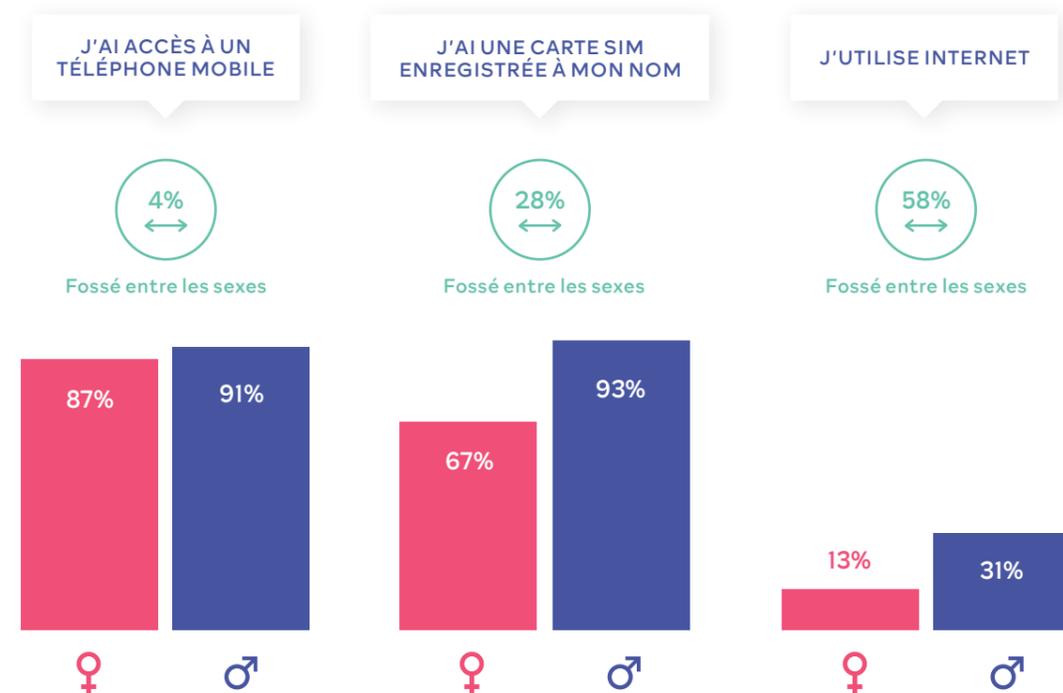
B. Fossé numérique de genre

Les femmes sont moins susceptibles de posséder un téléphone portable que les hommes

Si les femmes et les hommes rencontrés semblent avoir presque le même niveau d'accès au téléphone mobile, on observe cependant un écart important dans le niveau de possession d'une carte SIM. En effet, 33 % des femmes ayant accès à un téléphone portable ont déclaré ne pas avoir de carte SIM enregistrée à leur nom, contre 7 % des hommes. Ces chiffres tendent à indiquer que les femmes sont moins susceptibles d'avoir accès à la technologie mobile. Lors du processus d'enregistrement de la carte SIM, c'est souvent le nom du mari qui est enregistré au nom du foyer⁴⁵.

Les femmes sont bien plus susceptibles d'emprunter le téléphone de quelqu'un d'autre. Elles sont davantage dépendantes de la disponibilité des autres personnes et ne peuvent avoir qu'un accès partiel à l'information et à la communication. Cela explique peut-être pourquoi les femmes sont moins nombreuses que les hommes à utiliser le téléphone pour suivre les actualités ou se connecter aux réseaux sociaux.

L'écart de genre en matière d'accès au téléphone mobile, de possession d'une carte SIM et d'utilisation d'internet⁴⁶



45. En terme d'enjeux portant sur l'égalité de genre, par exemple, il sera donc plus compliqué pour une femme de dénoncer une forme de VBG (violence conjugale par exemple) via un numéro vert lorsque le téléphone en question appartient à son mari. Elles se familiarisent également, moins avec les systèmes téléphoniques de diffusion d'information de protection, notamment sur les VBG.

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

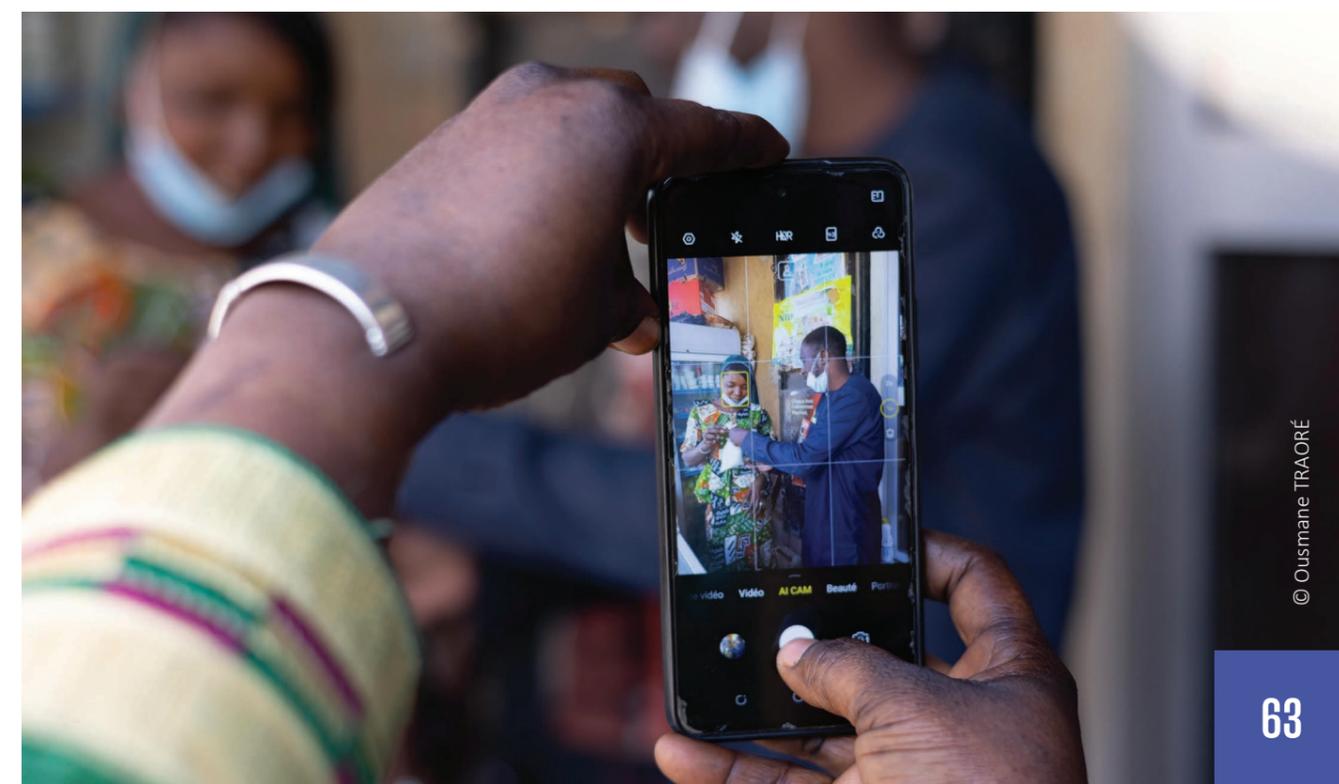
Les femmes sont nettement moins susceptibles d'utiliser internet que les hommes

L'écart de genre dans l'utilisation d'internet est encore plus significatif : seulement 13 % des femmes rencontrées déclarent utiliser internet contre 31 % des hommes. Cela s'explique notamment par le fait que les femmes sont plus nombreuses à ne jamais avoir été scolarisées et sont plus touchées par l'analphabétisme (76 % des femmes rencontrées ne savent ni lire, ni écrire, contre 51 % des hommes). Elles peuvent rencontrer plus de difficultés dans l'utilisation de certaines fonctionnalités, comme faire une recherche en ligne. C'est pourquoi les femmes ayant suivi des études secondaires sont plus nombreuses à utiliser internet (36 % des femmes scolarisées jusqu'au collège ou lycée, contre seulement 9 % des femmes peu ou pas scolarisées). Les femmes sont aussi moins nombreuses à exercer une activité générant du revenu qui leur permettrait d'acheter du crédit mobile pour se connecter à internet.

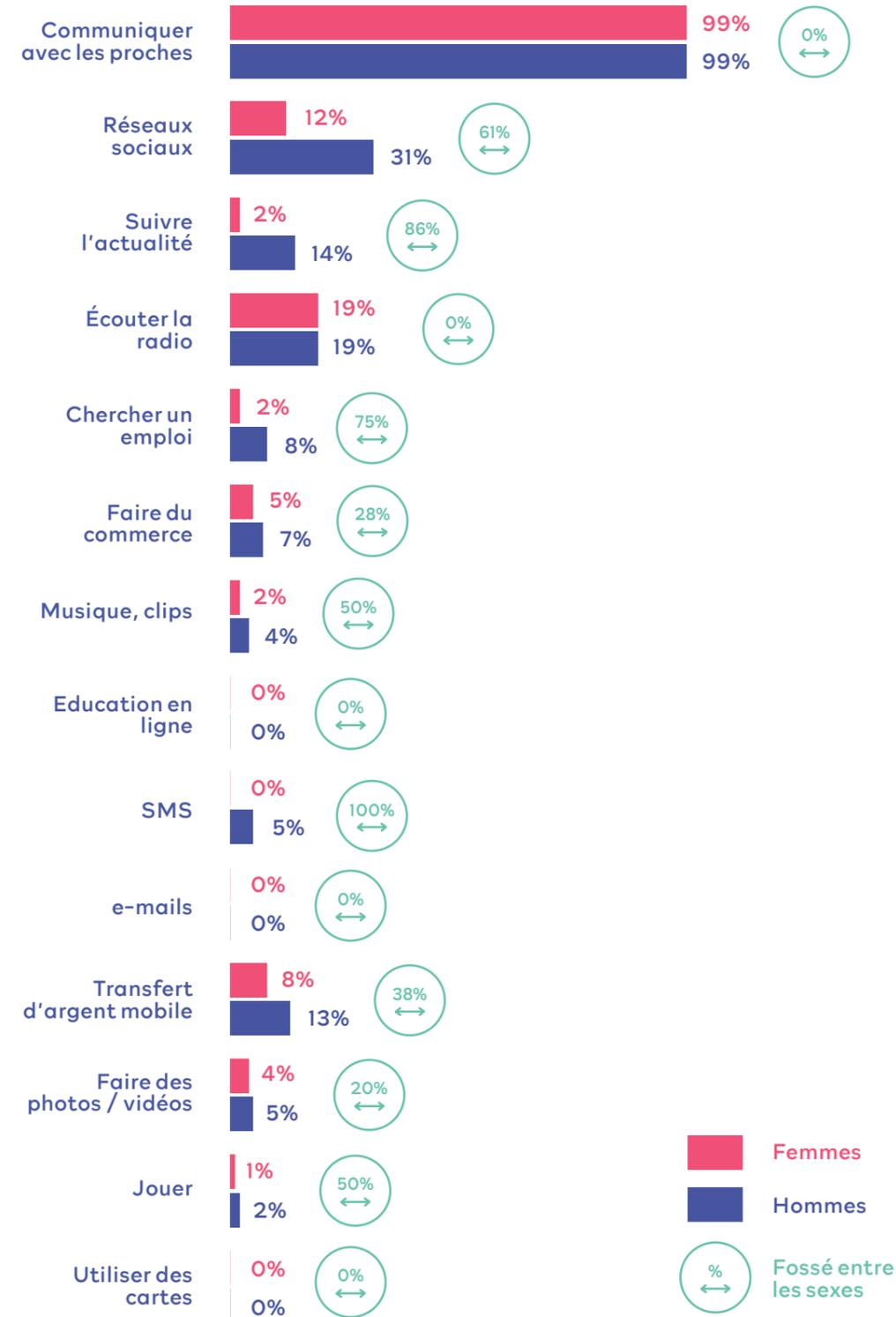
Il est également intéressant de noter qu'une femme sur quatre (24 %) déclare ne pas avoir besoin d'internet, contre seulement 16 % pour les hommes. Un programme de formation aux compétences numériques de base destiné aux femmes pourrait les sensibiliser à internet et aux avantages que la connectivité peut apporter dans leur quotidien. **L'utilisation du téléphone et d'internet par les femmes est moins fréquente et moins diversifiée que celle des hommes.**

Si l'on se penche sur l'utilisation du téléphone mobile, on remarque que les femmes ont un usage plus élémentaire que les hommes. Elles sont moins nombreuses à utiliser les réseaux sociaux, à consulter l'actualité ou à utiliser les services d'argent mobile. Dans l'ensemble, les femmes sont exclues des fonctionnalités les plus avancées (et souvent, celles qui ont la plus grande valeur ajoutée). Parmi les utilisatrices d'internet rencontrées au cours de l'étude, 26 % déclarent se connecter seulement une fois par mois (contre 7 % chez les hommes). A l'inverse, 29 % des hommes utilisent internet tous les jours, contre seulement 10 % des femmes.

Même lorsqu'elles ont accès au téléphone mobile et qu'elles utilisent internet, les femmes font face à d'autres obstacles, comme le coût du crédit téléphonique et des données mobiles. Le fait qu'elles ne bénéficient pas d'un accès égal aux technologies de l'information et de la communication signifie qu'elles sont privées de leur potentiel de développement socio-économique. Ces inégalités sont susceptibles d'impacter leur vie quotidienne et d'affecter 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.



Utilisation du téléphone portable selon le genre

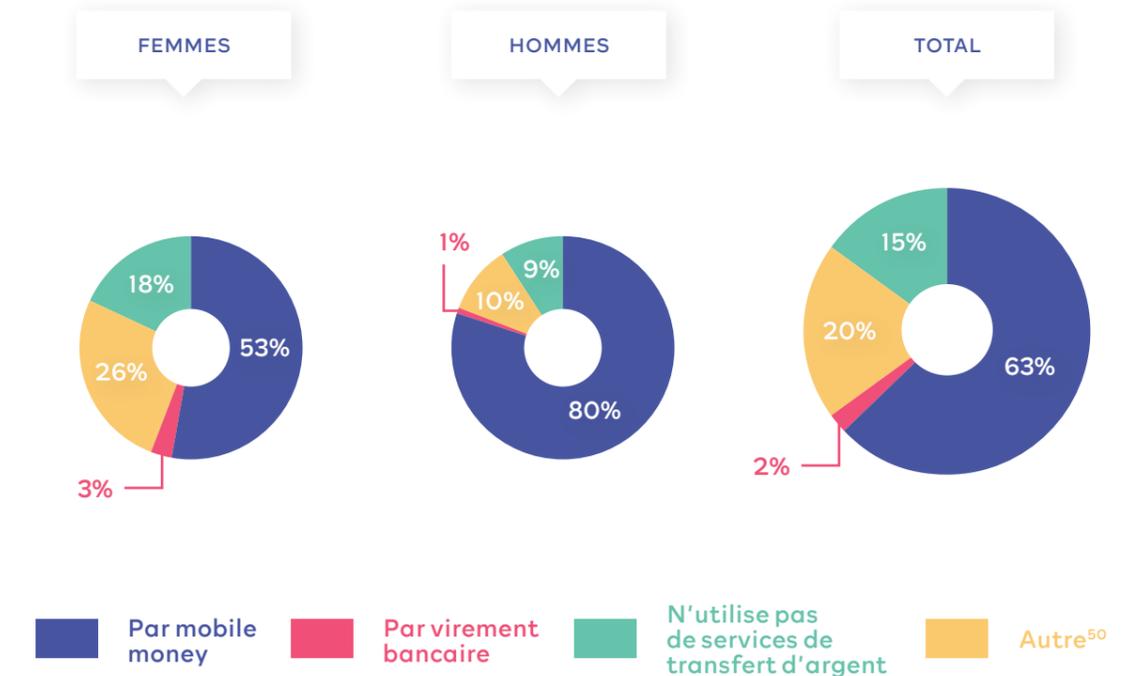


C. Favoriser l'autonomisation économique des femmes réfugiées

Les femmes rencontrées sont plus vulnérables à la dépendance économique : 69 % déclarent n'exercer aucune activité génératrice de revenus, contre 49 % pour les hommes. Des études démontrent pourtant que l'augmentation de la part des revenus du ménage gérée par les femmes influence les dépenses d'une façon bénéfique pour les enfants, qu'il s'agisse de revenus propres ou de transferts d'argent⁴⁷. Les femmes investissent en effet jusqu'à 90 % de leurs revenus dans leur foyer et leur communauté (contre 30 à 40 % pour les hommes)⁴⁸. L'autonomisation économique des femmes impacte donc de manière positive le niveau d'éducation et les conditions de vie des générations futures.

Elles sont aussi moins nombreuses à utiliser des services de transfert d'argent mobile que les hommes (53 % contre 80 %). 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. L'amélioration de l'accès des femmes à l'argent mobile peut entraîner des résultats financiers positifs. Des recherches menées au Kenya ont montré que l'accès à l'argent mobile réduisait l'extrême pauvreté et la pauvreté de manière générale⁴⁹.

Utilisation des services de transfert d'argent selon le genre



47. Rapport sur le développement dans le monde : Égalité des genres et développement, La Banque mondiale, 2012.

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

49. Exploring the Usage and Impact of 'transformational' Mobile Financial Services: The Case of M-PESA in Kenya, Journal of Eastern African Studies 3, no. 3., Morawczynski, O, 2009.

50. Principalement en passant par le compte d'argent mobile d'un proche

D. Handicap et risque d'exclusion

Environ une personne sur quatre se trouve en situation de handicap

Le handicap est un processus dynamique et complexe. Ce n'est pas une caractéristique qui fait partie de la personne, mais plutôt de la situation dans laquelle cette dernière se trouve, son contexte de vie. Environ une personne rencontrée sur quatre (28 %) déclare ainsi avoir des difficultés dans une ou plusieurs activités de base relative au fonctionnement : voir, entendre, marcher, prendre soin de soi, se rappeler et communiquer.

Les maladies et les douleurs chroniques revêtent parfois un caractère handicapant, de manière temporaire ou permanente. Diabète, problèmes de tension, maux de tête ou de ventre, difficultés respiratoires ou problèmes cardiaques sont les exemples les plus fréquemment cités par les personnes interrogées. Enfin, 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...

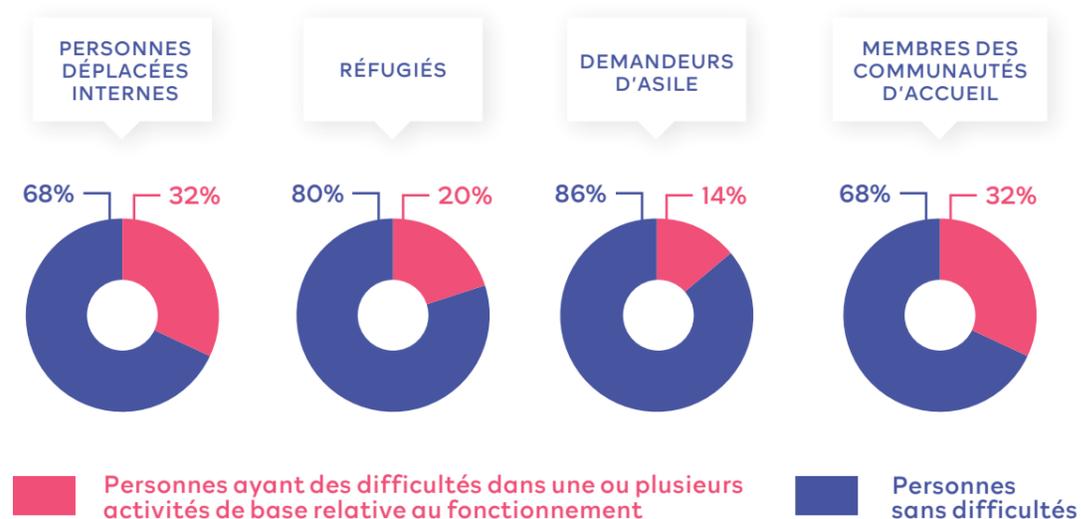
“

Je vis chaque fois la peur au ventre à cause de la situation sécuritaire. Je manque de nourriture et de logements pour accueillir les déplacés qui demandent l'hospitalité. Je manque aussi de moyens financiers pour assurer l'éducation des enfants et maintenir l'hygiène, nous n'avons pas de latrines, ni de bacs à ordures.

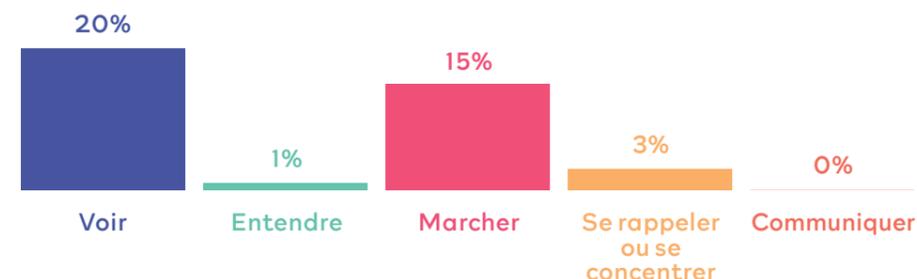
”

MEMBRE DE LA COMMUNAUTÉ D'ACCUEIL

Prévalence du handicap selon le statut



Les principales situations de handicap dans les localités étudiées⁵¹



Identifier les personnes en situation de handicap

Dans le cadre de cette étude, la série de questions courtes du Groupe de Washington a été utilisée pour mieux identifier les personnes en situation de handicap. Il a été demandé aux personnes interrogées si elles rencontraient des difficultés dans les activités de base suivantes : voir, entendre, marcher, prendre soin de soi, se rappeler et communiquer. Ces questions ne requièrent pas que la personne identifie d'elle-même un handicap (la notion de handicap étant généralement vue comme un élément de péjoratif qui risque de limiter la participation).

Pour les besoins de cette analyse, les personnes interrogées qui ont répondu qu'elles éprouvent des difficultés dans au moins une activité de base relative au fonctionnement ont été considérées comme souffrant de handicap. Ces personnes sont plus vulnérables et risquent davantage d'être exclues en raison de leurs limitations fonctionnelles.

Inégalités d'utilisation d'internet entre les personnes avec et sans handicap

Dans les contextes étudiés, le handicap ne semble pas avoir d'impact significatif sur le niveau d'accès au téléphone portable. Les personnes handicapées sont en effet tout aussi susceptibles de posséder un téléphone (92 %) que les personnes sans handicap (87 %). En revanche, les personnes en situation de handicap sont 24 % moins susceptibles d'utiliser internet que les personnes sans handicap. De nombreuses

personnes ont déclaré avoir des difficultés pour bien voir, ce qui peut freiner leur utilisation de l'internet mobile.

Familiariser les personnes en situation de handicap à l'utilisation des fonctionnalités d'accessibilité sur téléphone mobile pourrait faciliter leur utilisation de l'internet mobile, notamment pour les handicaps visuel ou auditif : modifier

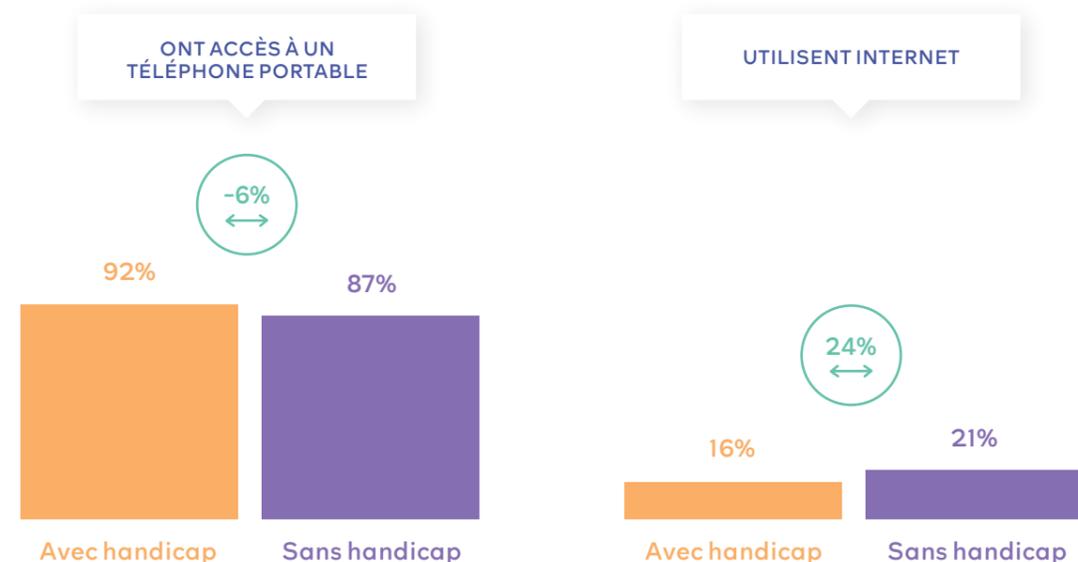
51. Ces données ont été évaluées au moyen d'un questionnaire à choix multiples avec un maximum de 3 réponses. Les résultats sont calculés sur la base du nombre total de répondants. Les totaux peuvent ne pas être égaux à 100 %.

52. Washington Group Short Set on Functioning (WG-SS)

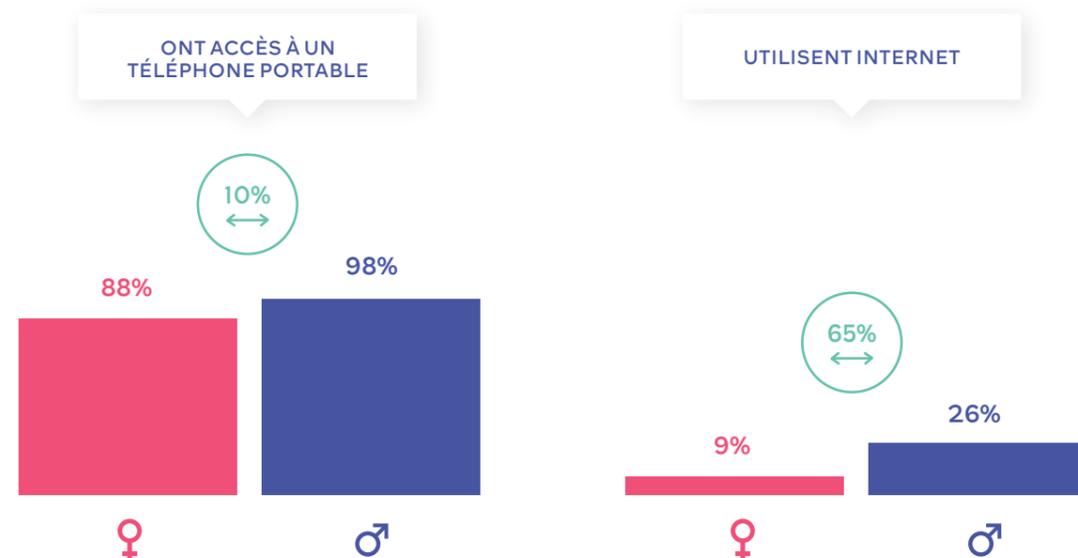
les couleurs, utiliser le zoom, modifier la taille de la police ou activer l'amplification sonore, par exemple. Cependant, ces fonctionnalités ne sont pas disponibles sur tous les modèles de téléphones compatibles avec internet.

Si l'on croise les facteurs genre et handicap, on remarque que les femmes réfugiées qui sont en situation de handicap ont 65 % de chances en moins d'utiliser internet que les hommes handicapés. Le handicap vient ainsi aggraver l'exclusion des femmes de la technologie.

Différences en matière d'accès au téléphone portable et utilisation d'internet :



Inégalités de genre en matière d'accès au téléphone et utilisation d'internet des personnes en situation de handicap :



L'importance des contenus inclusifs et adaptés

Rendre l'information accessible aux personnes handicapées garantit une réponse humanitaire responsable. Utiliser des formes et des canaux de communication appropriés permet de veiller à ce que les personnes handicapées soient engagées en tant que partenaires, qu'elles aient un accès sûr à des informations exactes et adaptées au contexte et qu'elles connaissent les moyens par lesquels elles peuvent participer de manière significative et donner leur avis.

La consultation des personnes réfugiées et déplacées internes est indispensable pour qu'elles aient leur mot à dire sur le type d'informations dont elles ont besoin et sur la manière dont elles souhaitent les recevoir. Pour être plus inclusifs, les contenus doivent ainsi intégrer les différentes formes de handicap - visuel, auditif, intellectuel - dès la phase de conception.

La plateforme de mobilisation et d'engagement communautaire du HCR pour l'Afrique de l'Ouest et de Centre

La plateforme CwC est destinée à soutenir les mobilisateurs communautaires et les travailleurs humanitaires dans leurs activités de protection et d'engagement communautaire. Elle rassemble des ressources audios, visuels, des fiches pratiques et exemples concrets du terrain pour favoriser l'engagement des personnes déplacées en Afrique de l'Ouest et du Centre.

Destinée principalement aux relais communautaires et aux travailleurs humanitaires auprès des personnes en situation de déplacement forcé, la plateforme met en ligne des fiches pratiques, des outils et des conseils utiles pour communiquer avec les communautés et les engager (tutoriels, conseils, méthodologie, posters, supports visuels, vidéos...). On y trouve par exemple des conseils pour organiser une activité ou des notes d'orientation traduites de l'anglais.

Ces ressources ont été sélectionnées pour faciliter les stratégies de communication dans les deux sens avec les communautés déplacées (notes de guidance, recommandations, rapports sur la redevabilité / AAP, la protection à base communautaire, la diversité et l'inclusion...) utiles pour favoriser et soutenir l'engagement inclusif des populations déplacées.

Une grande partie des ressources ont été traduites en français et dans plusieurs langues locales : peul, tamasheq, kanuri, haoussa et bambara.

Pour découvrir la plateforme : www.cwc.westafrica.exposed

9. Conclusion et recommandations

Cette étude démontre comment l'accès à la technologie peut améliorer la protection des personnes réfugiées et déplacées internes, notamment à travers un meilleur accès à l'information ; un effort nécessaire d'adaptation des contenus aux préférences, usages, imaginaires, formats et langages locaux ; un meilleur accès aux services financiers (y compris l'argent mobile) même en zone rurale ; et une plus grande inclusion économique. Elle a également mis en avant l'importance de mieux connaître les besoins spécifiques

Si la technologie peut faciliter la protection et la redevabilité envers les populations affectées, elle peut aussi être un marqueur important d'inégalités. Sans intégrer la notion d'inclusion numérique au cœur de la réponse, les inégalités déjà présentes au sein des communautés risquent d'être exacerbées et de priver les plus vulnérables du potentiel de la technologie.

des communautés en termes d'information, de démarches administratives ou de canaux de communication privilégiés, notamment pour les groupes les plus vulnérables. Ces résultats pourront être utilisés pour guider et améliorer les stratégies, les interventions et les outils du HCR. Enfin, cette étude constitue une base de données significative pour permettre aux organisations humanitaires et à leurs partenaires de mieux comprendre les usages numériques ainsi que les barrières dans un contexte de déplacement.

Une grande vigilance doit ainsi être apportée à l'inclusion de tous les groupes communautaires dans la conception et la mise en œuvre des mécanismes de retour d'information et des contenus de protection. Pour que la technologie améliore la protection des personnes réfugiées et déplacées internes, les efforts doivent être concertés et poursuivre les objectifs clés suivants :



Rendre le téléphone mobile et internet plus accessibles et disponibles

Dans toutes les localités étudiées, le coût élevé des téléphones mobiles et des données représente le principal obstacle à l'accès au téléphone et à l'utilisation d'internet. Le manque d'accès à l'énergie et le manque de réseau sont aussi des problèmes fréquents.



Renforcer l'alphabétisation et la culture numérique

Utiliser un téléphone mobile et internet nécessite des connaissances et des compétences spécifiques. Les personnes qui n'ont pas cette culture numérique de base se trouvent privées de solutions qui pourraient améliorer leur quotidien. Le niveau d'alphabétisation impacte également l'utilisation d'internet et de l'argent mobile.



Rendre la technologie plus inclusive

Les besoins des groupes les plus vulnérables doivent être spécifiquement pris en compte dès la conception des projets pour limiter le risque que la technologie ne renforce les inégalités déjà présentes.



Soutenir l'inclusion économique des réfugiés

L'étude a démontré que la majorité des personnes rencontrées n'exerce aucune activité génératrice de revenus. La technologie peut aider les communautés vulnérables à créer de la valeur pour développer leur autonomie financière et ainsi, accéder à davantage de services.

Quelques recommandations :



Mettre en place des programmes de financement pour les groupes les plus marginalisés dans des situations spécifiques afin de les aider à supporter le coût d'achat, en privilégiant le matériel durable et adapté aux utilisations des communautés.



Faire un plaidoyer auprès du gouvernement et du secteur privé afin d'améliorer la couverture mobile, particulièrement dans les zones rurales : échanger avec les organisations humanitaires pour avoir une meilleure connaissance de la demande globale, investir dans les infrastructures pour fournir une large bande de haute qualité aux populations non connectées.



Explorer des solutions de connectivité et d'accès au contenu numérique hors ligne, particulièrement adaptées aux territoires ruraux où la couverture réseau est insuffisante.



Accélérer la délivrance des pièces d'identité appropriées : même lorsque la loi prévoit l'accès des réfugiés aux cartes SIM et aux comptes d'argent mobile, ils ne disposent pas toujours des pièces d'identité appropriées en temps utile.



Faciliter les solutions de recharge des téléphones mobiles en continuant de travailler sur l'accès à la production autonome d'énergie des personnes réfugiées et déplacées internes.



Exploiter la possibilité d'engager des réfugiés et déplacés internes dans la recherche et la mise en œuvre de solutions énergétiques. Parfois, ces communautés peuvent et veulent payer pour ces produits et services mais ne sont pas adressées par les entreprises en raison de leur éloignement.



Instruire les personnes déplacées de force aux compétences numériques de base en organisant des programmes de formation.



Développer des modules spécifiques aux groupes plus susceptibles d'être marginalisés, comme les femmes, les personnes âgées ou en situation de handicap.



Aider les femmes à devenir propriétaire d'un téléphone mobile afin de tirer pleinement partie des avantages et limiter la dépendance à l'entourage.



Renforcer l'information auprès des femmes sur l'ensemble des mécanismes de plaintes et de retour d'information existants.



Prendre en compte le handicap dans la conception des contenus, le choix des formats et des canaux de communication.



Veiller à ce que les cadres juridique et réglementaire permettant aux personnes réfugiées et déplacées de développer des activités génératrices de revenus.



Intégrer la technologie dans les programmes visant à développer les opportunités commerciales et favoriser les activités génératrices de revenus durables, par exemple en facilitant l'accès à la production autonome d'énergie pour fournir des services de recharge de téléphones.



Mieux connaître les profils socio-économiques et les compétences présentes au sein des communautés pour développer des interventions adaptées à leurs parcours et basées sur les besoins du marché local.



Fournir aux autorités locales, aux entreprises et aux prestataires de services des informations sur les droits des réfugiés, ce qu'ils ont à offrir et l'appui dont ils auraient besoin.



Développer des partenariats avec les écosystèmes entrepreneuriaux (incubateurs, écoles supérieures...), multiplier les ateliers et les rencontres, accentuer le renforcement des capacités, notamment pour les femmes.



Développer l'accès aux services financiers et à la micro-assurance pour diversifier les sources de revenus et tendre vers l'indépendance économique.



Communiquer des informations sur la terre, les droits et la législation sous des formes compréhensibles, dans les langues locales.



Échanger avec tous les acteurs de l'écosystème numérique et entrepreneurial (incubateurs, institut de formation), multiplier les ateliers et les rencontres pour aligner les efforts.

10. Annexes

A. Annexe 1 : Méthodologie complète

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, afin d'obtenir un échantillonnage suffisamment représentatif et pertinent. Les échantillonnages entre les différents types de populations (réfugiés, demandeurs d'asile, déplacés internes, et membres de la communauté hôte) ont été générés par le HCR, en cohérence avec les travaux des différents bureaux nationaux et les contextes de chaque pays.

Localité	Personnes déplacées interne	Réfugiés	Demandeurs d'asile	Membres de la communauté hôte	Total
Dori	10	10	5	5	30
Djibo	8	5	0	7	20
Ouahigouya Secteur 4	27	13	12	8	60
Ouahigouya Quartier/Ferme	10	10	10	10	40
Bobo-dioulasso	0	46	2	0	48
Banzon	55	0	0	0	55
Tougan	45	0	0	4	49
Barsalogho	13	0	0	9	22
Bouroum	5	0	0	5	10
Bourzanga	10	0	0	8	18
Kaya	21	0	0	9	30
Total	204	84	29	65	382

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 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 chacune des localités étudiées.

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.

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 Group⁵³ 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 également 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 ?".

53. Créé en 2001 par la Commission statistiques des Nations unies

B. Annexe 2 : Les stations de radios et chaînes télévisées les plus citées par les personnes rencontrées

Quelles sont les radios que vous écoutez concernant votre situation ?

Radios	Pourcentages
RTB	34%
Voix du Paysan	19%
Amitié	17%
Savane FM	15%
Manegda	12%
Wend paga	5%
RFI	5%
RLCD	5%
Radio Basnere	5%
Radio Zama	3%

Quelles sont les chaînes de télévision que vous regardez concernant votre situation ?

Chaînes de télévision	Pourcentages
RTB	77%
Savane TV	32%
RTM	17%
France 24	6%



UNHCR

L'Agence des Nations
Unies pour les réfugiés

SEKOU

i4life

Site de l'UNHCR

www.unhcr.org

Site régional UNHCR AOC

www.reporting.unhcr.org/wca

Site UNHCR CWC

www.cwc.westafrica.exposed

Site UNHCR GBV

www.gbv.westafrica.exposed