

Accès au numérique, besoins en communication et pratiques communautaires

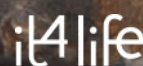
Tchad

Mars 2023



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

Étude réalisée dans le cadre
du projet régional C4C



(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 ou par mail à info@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.

Attouhami MAHAMATSALEH, WenakLabs
Bachar MOUSTAPHA BACHAR, WenakLabs
Oussama SALEH, WenakLabs

Contributeurs du HCR :

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

Graphisme :

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

Équipe d'enquête :

Abdelsalam SAFI, Point focal, Directeur exécutif du WenakLabs
Fadoul Hissein ABBA, WenakLabs
Moukhtar BEN ALL, WenakLabs
Korom MAHAMAT, WenakLabs
Mahayadin MAHAMATHASSAN, WenakLabs

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 : Casimir KOU DJIMBAYE, Associate Community-Based Protection Officer NOB ; Hassnaa AMGHAR, Protection Officer ; Mariam Adoum MOUKHTAR, Field Associate ; Wadabe RAKSEUBE, Child Protection Associate ; Gadji GADJI BEN, Assistant Protection Officer (Community-Based) NOA ; Ngarassoum NGANDOL, Associate Service Community ; Clarisse NGATTA, GBV Officer ; Mindra YEGUE, Associate Ser/com officer NOB ; Baki Ruffin ALBA, Senior Data Management Assistant ; Oumar Abdellatif MAHAMAT, Protection Associate ; Roy-Neba HALTEBAYE, Community-Based Protection Associate ; Guemdje Aime MBAINDIGUIM, Assistant Protection Officer (NOA) ; Remadji NGARONE, Assistant Community-Based Protection Officer ; Robert PETRONMESSE, Associate Field Officer ; Roselyne TADENEASSEM, Associate Field Officer ; Bihira Sheldon MUNIHIRE, Community-Based Protection Officer ; Sophie-Lin Amang OMADJANG, Senior Protection Officer ; Françoise MAD-ALLAH DJAINTA, Protection Associate (Community-Based) ; Celestine AHOUE, Child Protection Officer ; ainsi que les partenaires du HCR sur place : la Commission Nationale d'Accueil de Réinsertion des Réfugiés et des Rapatriés (CNARR) ; Moustapha ABAKAR (Croix Rouge du Tchad).

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

© UNHCR. Ce rapport peut être utilisé ou reproduit sous réserve de mentionner la source et uniquement pour un usage non commercial.

Table des matières :

p. 6	-----	Liste des figures, tableaux et encadrés
p. 8	-----	Terminologie
p. 10	-----	Introduction
p. 12	-----	Objectifs de l'étude
p. 13	-----	Aperçu de la méthodologie
p. 16	-----	Défis rencontrés et limites de l'étude
p. 17	-----	Contexte de l'enquête
p. 18	-----	Environnement de protection
p. 19	-----	État des lieux de la connectivité
p. 22	-----	Principaux indicateurs démographiques de l'étude
p. 24	-----	Besoins en matière d'information et de communication
p. 24	-----	Introduction
p. 26	-----	Canaux et sources d'information
p. 28	-----	Besoins d'information
p. 32	-----	Communication avec les humanitaires
p. 36	-----	La connectivité des personnes déplacées de force
p. 36	-----	Introduction
p. 37	-----	Téléphone mobile : accessibilité et usages
p. 41	-----	Internet : accessibilité et usages
p. 45	-----	Préoccupations, frustrations et obstacles
p. 54	-----	Comment les technologies de communication peuvent améliorer la protection
p. 54	-----	Introduction
p. 57	-----	Mieux identifier et réduire les risques de violences basées sur le genre (VBG)
p. 59	-----	Des mécanismes de plainte accessibles, sûrs et inclusifs
p. 64	-----	Connectivité et inclusion économique
p. 64	-----	Introduction
p. 64	-----	Autonomisation économique des réfugiés et déplacés internes
p. 67	-----	Accès aux services financiers
p. 70	-----	Égalité et inclusion
p. 70	-----	Introduction
p. 70	-----	Fossé numérique de genre
p. 74	-----	Favoriser l'autonomisation économique des femmes réfugiées
p. 76	-----	Handicap et risque d'exclusion
p. 78	-----	Conclusion et recommandations
p. 80	-----	Annexes



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



© Flickr / Feed My Starving Children (FMSC)

Liste des figures, tableaux et encadrés

A. Liste des figures

Figure 1 : Carte des différentes localités étudiées

Figure 2 : Evolution du nombre de personnes déplacées internes depuis 2011 au Tchad

Figure 3 : Evolution du nombre de connexions de téléphone mobile entre 1990 et 2020

Figure 4 : Evolution de l'accès à internet au Tchad entre 1990 et 2020

Figure 5 : Proportion femme / homme

Figure 6 : Pyramide des âges

Figure 7 : Statuts des personnes rencontrées

Figure 8 : Pays d'origine des personnes rencontrées

Figure 9 : Depuis combien de temps êtes-vous ici ?

Figure 10 : Langues les plus parlées

Figure 11 : Savez-vous lire/écrire ?

Figure 12 : Quel est votre niveau d'études le plus élevé ?

Figure 13 : Composition des ménages

Figure 14 : Principaux canaux d'information

Figure 15 : Formats préférés pour recevoir de l'information

Figure 16 : Sujets d'information prioritaires

Figure 17 : Démarches administratives ou procédures sur lesquelles les personnes souhaitent être informées en priorité

Figure 18 : Faciliter de contact avec les travailleurs humanitaires

Figure 19 : Accès au téléphone mobile

Figure 20 : Utilisations du téléphone mobile

Figure 21 : Possession d'une carte SIM

Figure 22 : Utilisation d'internet

Figure 23 : Fréquence d'utilisation d'internet

Figure 24 : Les applications mobiles les plus utilisées

Figure 25 : Barrières à l'accès au téléphone

Figure 26 : Accès au téléphone et à l'internet mobiles selon le statut

Figure 27 : Barrières à l'utilisation du téléphone

Figure 28 : Accès à l'énergie

Figure 29 : Barrières à l'utilisation d'internet

Figure 30 : Principales difficultés rencontrées dans le parcours utilisateur du téléphone mobile et de l'internet

Figure 31 : Accès à l'informations sur les violences basées sur le genre et les services de prise en charge disponibles

Figure 32 : Connaissance des mécanismes de plaintes

Figure 33 : Personnes de confiance en cas d'abus

Figure 34 : Niveau de connaissance de la gratuité de l'assistance humanitaire

Figure 35 : Protection contre l'exploitation et les abus sexuels (PSEA)

Figure 36 : Avez-vous déjà payé pour recevoir une aide, assistance ou autre prestation fournie par le HCR et ses partenaires ?

Figure 37 : Niveau de bancarisation des personnes rencontrées

Figure 38 : Utilisation des services de transfert d'argent des personnes rencontrées

Figure 39 : Utilisation des services de transfert d'argent selon le statut

Figure 40 : Écart de genre en matière d'accès au téléphone mobile, de possession d'une carte SIM et d'utilisation d'internet

Figure 41 : Activités génératrices de revenus

Figure 42 : Utilisation de l'internet mobile selon le genre

Figure 43 : Fréquence d'utilisation d'internet selon le genre

B. Liste des tableaux

Tableau 1 : Aperçu des outils d'enquête utilisés

Tableau 2 : Sujets d'information prioritaires, résultats selon le statut

Tableau 3 : Démarches administratives ou procédures sur lesquelles les personnes souhaitent être informées en priorité, selon l'âge

Tableau 4 : Les principales utilisations du téléphone mobile selon le niveau d'éducation

Figure 44 : Taux d'activité selon le genre

Figure 45 : Utilisation des services de transfert d'argent selon le genre

Figure 46 : Accès au téléphone mobile et utilisation d'internet selon le handicap

Tableau 5 : Tableau comparatif des principales barrières rencontrées

Tableau 6 : Niveau moyen de connectivité

Tableau 7 : Niveau moyen de connectivité selon l'opérateur

C. Liste des encadrés

Encadré 1 : Des boîtes à outils numériques pour favoriser la mobilisation et l'engagement des communautés affectées.

Encadré 2 : Comment la connectivité peut soutenir la scolarisation en contexte de déplacement

Encadré 3 : Le test de connectivité réseau

Encadré 4 : L'accès à l'énergie au cœur de la connectivité des réfugiés.

Encadré 5 : Des messages WhatsApp audio d'information et de prévention sur les VBG

Encadré 6 : Assistance en espèces, bons d'achat et argent mobile

Terminologie

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).

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.

Assistance : Aide apportée pour répondre aux besoins physiques, matériels et juridiques des personnes relevant de la compétence du HCR. Cette aide peut inclure de la nourriture, des médicaments, des vêtements, un abri, des semences et des outils, ainsi que des infrastructures, comme des routes ou des écoles. Dans la pratique du HCR, l'assistance soutient et complète la réalisation des objectifs de protection.

Bancarisation : Le taux de bancarisation désigne le pourcentage de personnes disposant d'un compte en banque.

DAFI : Programme de bourses d'études de l'enseignement supérieur qui permet aux étudiants réfugiés ou rapatriés d'étudier pour obtenir un diplôme de premier cycle dans leur pays d'asile ou d'origine. Grâce à l'appui dédié du gouvernement allemand et au soutien du Danemark et de la République tchèque, du HCR et d'autres donateurs privés, le programme a déjà permis à plus de 18 500 jeunes réfugiés d'entreprendre des études supérieures depuis 1992.

Fossé 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 subsistance, les personnes acquièrent les connaissances, les compétences, les relations sociales,

les matières premières et d'autres ressources nécessaires pour satisfaire leurs besoins individuels ou collectifs de façon durable et digne (définition du HCR).

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

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.

Protection : Concept qui englobe toutes les activités visant à obtenir le respect plein et total des droits d'une personne, conformément à la lettre et à l'esprit du droit relatif aux droits de l'homme, du droit relatif aux réfugiés et du droit humanitaire international. La protection comprend la création d'un environnement propice au respect des êtres humains, la prévention et/ou le soulagement des effets immédiats d'un type particulier de mauvais traitement, ainsi que le rétablissement de conditions de vie dignes au moyen de la réparation, de la restitution et de la réadaptation.

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).

1. Introduction

En décembre 2022, la région Afrique de l'Ouest et du Centre comptait 13 millions de personnes relevant de la compétence du Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), dont 7,7 millions de déplacés internes et 1,6 million de réfugiés et demandeurs d'asile. 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 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,

Le Hub Connectivity for Communication (C4C)

Le Hub régional Connectivity for Communication (C4C) est une équipe de travail associant le HCR et le secteur privé. Il vise à mieux comprendre les besoins en communication et les usages numériques des communautés affectées, notamment à travers des enquêtes terrain. Son objectif : orienter les stratégies et renforcer les interventions concrètes du HCR en termes de protection communautaire (CBP), de redevabilité (AAP) et de communication avec les communautés (CWC) dans la région Afrique de l'Ouest et du Centre. Le Hub régional C4C vise à mettre en œuvre, sur plusieurs années, des mécanismes de communication donnant aux communautés affectées la possibilité de faire entendre leurs voix,

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.

l'accès aux outils de communication comme le téléphone ou internet reste encore souvent difficile, voire inenvisageable.

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.

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. Objectifs de l'étude

Cette étude s'inscrit dans une série d'études menées depuis 2021 en Afrique de l'Ouest et Centrale qui s'intéressent aux canaux d'information et de communication les plus accessibles et les plus utilisés par les personnes en contexte de déplacement¹. Il s'agit d'analyser de façon pointue le rôle de la connectivité dans la protection et la redevabilité envers les personnes relevant du mandat du HCR.

Quelles sont les langues les plus parlées ? Quels sont les principaux obstacles à l'utilisation du téléphone mobile ? À quelle fréquence les membres d'une communauté utilisent-ils internet ? Cette série d'études 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 trans-

mission de leurs besoins et de leurs réclamations. 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.

L'objectif principal 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, afin de guider et améliorer les stratégies, les interventions et les outils du HCR en termes d'engagement, de mobilisation et de communication avec les communautés.

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'éducation en contexte de déplacement ;
- l'inclusion numérique et la réduction des inégalités dans les zones négligées auprès de populations vulnérables ;
- l'environnement et l'accès à une énergie propre pour permettre aux personnes d'être connectées de manière efficace et durable.

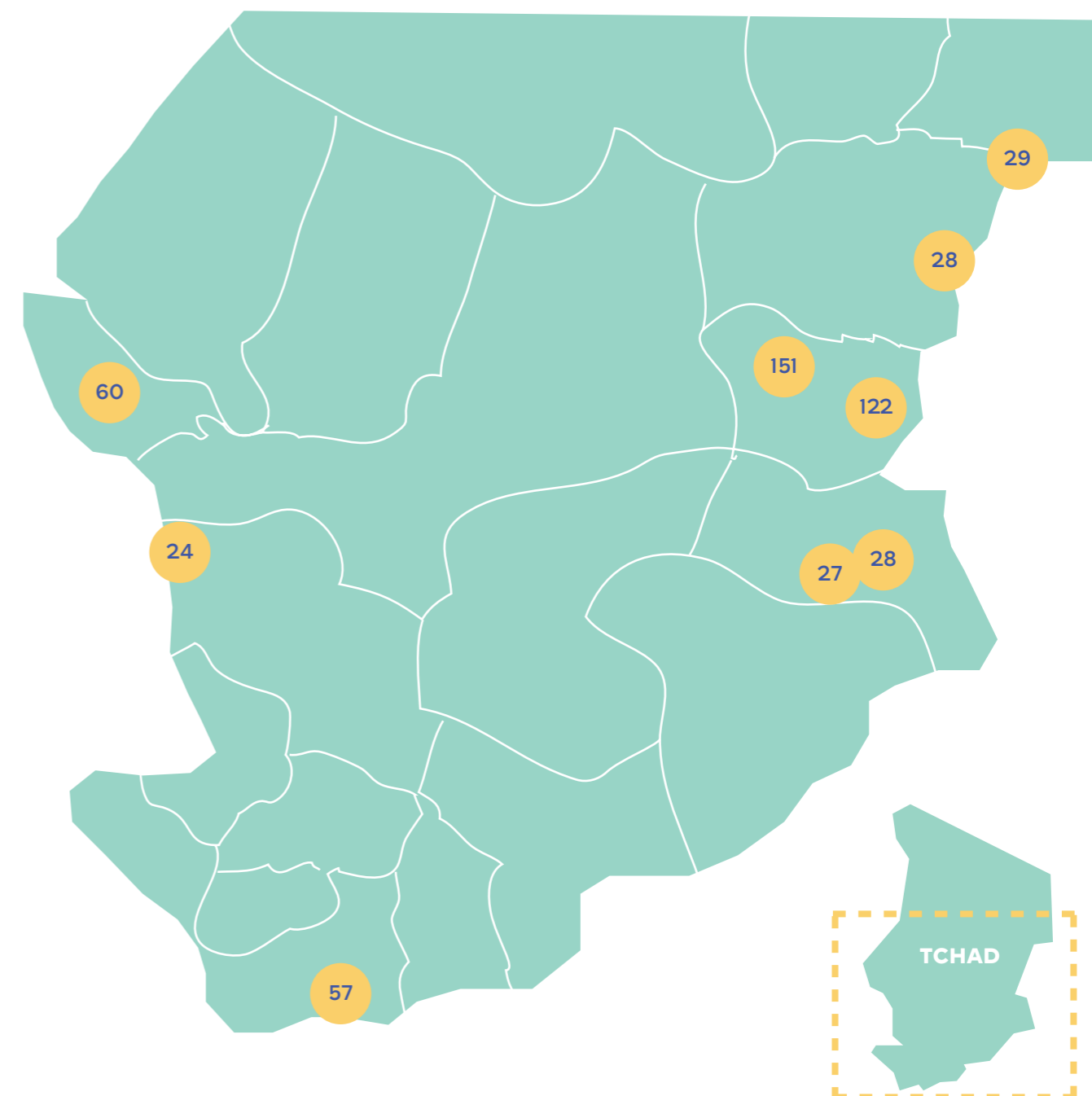
1. Les précédentes études ont été menées au Burkina, en Côte d'Ivoire, au Mali et Niger ; elles sont disponibles sur le site : <https://www.cwc.westafrica.exposed/recherches/>

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 et leurs points focaux, avec la participation des réfugiés, des déplacés internes, des communautés d'accueil et des différents collègues du HCR et partenaires sur place.

B. Aperçu de la méthodologie

La présente étude a été menée dans 10 localités du Tchad, au sein de différents environnements : centre urbain et zone rurale, quartiers d'habitation et camp de réfugiés. Dans la majorité des localités étudiées, les personnes rencontrées étaient des réfugiés ou des membres des communautés hôtes. Seule la région du Lac a permis d'intégrer également des personnes déplacées internes (PDI).

Carte des différentes localités étudiées



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

Chronologie et outils de collecte :



Cette étude s'est appuyée sur une combinaison de plusieurs méthodes de collecte intégrant différents outils élaborés dans le cadre d'un processus participatif :

- un questionnaire d'enquête afin de collecter des données quantitatives sur le terrain ;
- des entretiens semi-directifs menés à distance avec des personnes réfugiées et déplacées afin de collecter des données plus qualitatives et plus fines ;
- un outil de mesure évaluant le niveau de connectivité dans chacune des localités étudiées, à plusieurs moments de la journée et avec différents opérateurs de télécommunication.

Aperçu des outils d'enquête utilisés

OUTIL	NOMBRE
Questionnaires d'enquête terrain menés en mode aléatoire	373
Questionnaires d'enquête menés au téléphone sur la base d'une liste d'individu	153
Entretiens semi-directif	4
Tests de connectivité terrain	42

■ Le questionnaire d'enquête et l'équipe terrain

Le questionnaire d'enquête a intégré des questions relatives à la lutte contre l'exploitation et les abus sexuels (EAS) afin de mettre en place ou optimiser les mécanismes de retour d'information (plaintes, commentaires, suggestions) et d'alerte (abus sexuels, fraude...) et renforcer l'évaluation de leur performance. Des mécanismes toujours plus efficaces, solides, fluides et inclusifs garantissent en effet une plus grande redevabilité envers les communautés affectées.

Administré à l'aide de l'outil KoBoToolbox² 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 hors ligne.

Pour mener à bien cette étude, une équipe d'enquête ayant une expérience en collecte de données et une bonne connaissance des contextes locaux a été constituée. Afin de renforcer l'inclusion et la participation des

populations affectées au processus d'évaluation, neuf personnes réfugiées et déplacées internes ont intégré l'équipe d'enquête et ont été formées à l'utilisation de Kobo afin d'administrer elles-mêmes des questionnaires au sein de leur communauté. Toutes les personnes ayant participé à l'enquête l'ont fait de manière anonyme, confidentielle et volontaire, le consentement éclairé de chaque participant

ayant été recueilli avant chaque questionnaire. Les données quantitatives et qualitatives ont été récoltées entre le 23 novembre et le 19 décembre 2022 ; elles ont été traitées et stockées dans le respect des politiques de protection des données du HCR. Une explication complète de la méthodologie est décrite 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 et non probabiliste, 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 habitations situées aux abords des camps ou des 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.

Enfin, dans le but de mieux connaître les usages et les habitudes d'utilisation des outils numériques par les étudiants, une liste de 153 jeunes réfugiés bénéficiant de bourses d'études DAFI a été intégrée à l'échantillon et les questionnaires ont été administrés par téléphone. Afin de limiter la sur-représentation des étudiants dans l'échantillon global, il a été décidé de traiter ce groupe d'enquêtés à part lors de l'analyse globale des résultats.



2. <https://www.kobotoolbox.org/>

C. Défis rencontrés et limites de l'étude

Dans une étude de cette nature, les défis méthodologiques sont nombreux. 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 ainsi que les tensions politiques ont posé des défis dans la conduite de l'étude. La collecte des données a débuté le 23 novembre 2022, un mois après les violentes manifestations de N'Djamena³. Le 23 novembre également, une attaque de Boko Haram dans la province du Lac (sud-est) a fait plusieurs dizaines de morts parmi les soldats tchadiens⁴.
- Les grandes distances entre les différentes localités étudiées ont nécessité davantage de ressources et de temps. L'enquête a démarré avec une équipe plus restreinte que prévu dans un souci de maîtrise des coûts.
- Dans certaines localités et même après introduction par les référents du HCR sur place, les populations étaient relativement réticentes à répondre aux questions. L'équipe d'enquête a conçu des badges afin d'être plus facilement identifiables
- 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 plus haut.
- 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 ainsi que 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'analyses supplémentaires.

3. "Tchad : des experts de l'ONU fustigent la violente répression des manifestations du 20 octobre"

4. Plusieurs dizaines de soldats tchadiens tués dans une attaque de Boko Haram

2. Contextes de l'enquête

Cette partie présente les différents éléments de contexte de l'enquête menée auprès de réfugiés, déplacés internes et membres des communautés hôtes au Tchad. Les résultats ne représentent cependant pas l'ensemble du pays, étant basés sur des données recueillies au sein de localités précises et au contexte bien spécifique.



A. Environnement de protection

Avec plus d'un million de personnes déracinées, le Tchad est une terre d'accueil de première importance et l'une des plus grandes opérations de la région Sahélienne pour l'agence des Nations Unies pour les réfugiés (HCR).

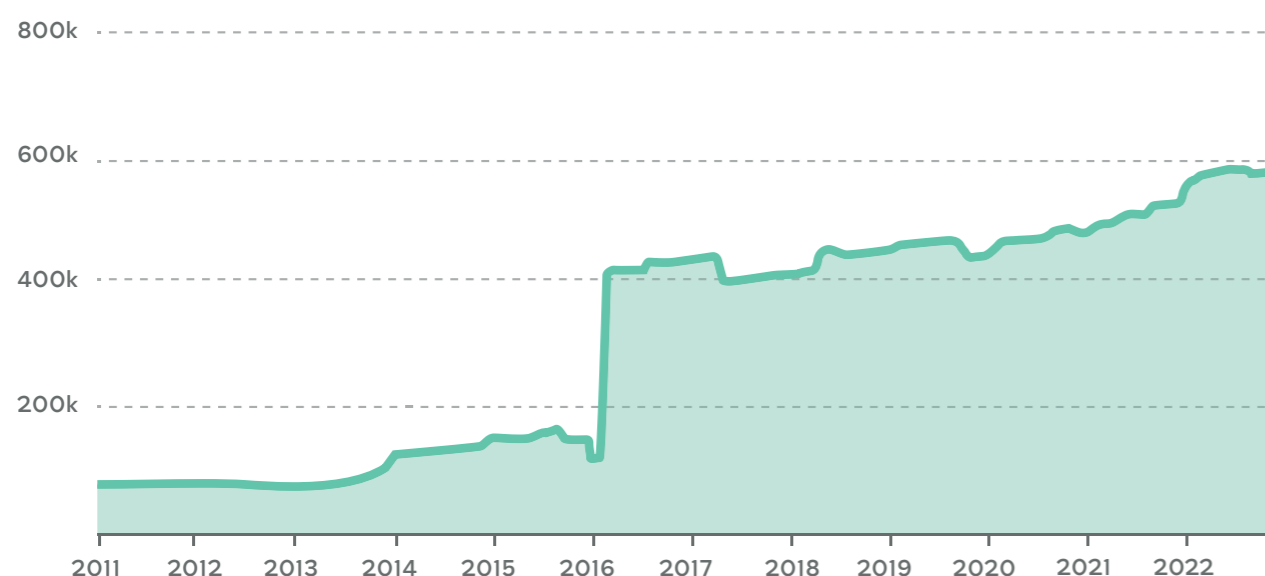
Le Tchad a une longue tradition d'accueil depuis l'arrivée des premiers réfugiés en 2003 à la suite de la crise du Darfour, au Soudan. Le nombre de réfugiés et de demandeurs d'asile représente plus de 3% de la population tchadienne, ce qui fait du Tchad le premier pays d'asile d'Afrique et l'un des 10 plus grands pays d'accueil des réfugiés au monde.

Bien qu'il soit confronté à ses propres défis socio-économiques, politiques et sécuritaires, le pays accueille en effet des centaines de milliers de réfugiés fuyant la violence aux frontières est, ouest et sud du pays. **Au 31 décembre 2022, on comptait ainsi 592 769 réfugiés ayant fui les conflits dans les pays voisins (Soudan, République centrafricaine et Came-**

roun), et 200 031 Tchadiens ayant fui l'insécurité pour se réfugier dans d'autres régions du pays⁵. A l'Ouest, dans la province du Lac par exemple, la multiplication des attaques des groupes armés non-étatiques (GANE) contre des civils et des cibles militaires ont conduit à une augmentation de 99% de la population déplacée dans cette région entre 2019 et 2020. Les humanitaires rapportent que la présence d'engins explosifs, les opérations militaires et le mauvais état des infrastructures sont les principales contraintes limitant leur accès aux populations dans le besoin.

En 2020, l'Assemblée nationale tchadienne a adopté une loi pour la protection des réfugiés et des demandeurs d'asile d'Afrique centrale, faisant du Tchad l'un des premiers pays de la région à mettre en œuvre ses engagements à assurer une meilleure protection aux demandeurs d'asile et aux réfugiés⁶. Cette nouvelle législation tchadienne garantit ainsi la protection, la liberté de circulation, le droit à la santé, à l'éducation et l'accès à la justice.

Evolution du nombre de personnes déplacées internes depuis 2011 au Tchad⁷



5. Portail de données opérationnelles du HCR : <https://data.unhcr.org/fr/country/tcd>

6. "Tchad : le HCR se félicite de l'adoption d'une loi d'asile"

7. Source : Portail de données opérationnelles du HCR <https://data.unhcr.org/fr/country/tcd>

Au Sahel, où les températures augmentent 1,5 fois plus vite que la moyenne mondiale, les réfugiés et les personnes déplacées sont particulièrement exposés aux risques climatiques. En 2022, le gouvernement tchadien a déclaré l'état d'urgence après que les inondations aient affecté plus d'un million de personnes. Dans le sud du pays, les rivières Chari et Logone sont sorties de leur lit en raison des fortes pluies, submergeant les champs, causant la mort du bétail et forçant plus de 90 000 personnes à fuir pour se réfugier à N'Djamena. Le changement climatique entraîne une pression accrue sur les ressources naturelles

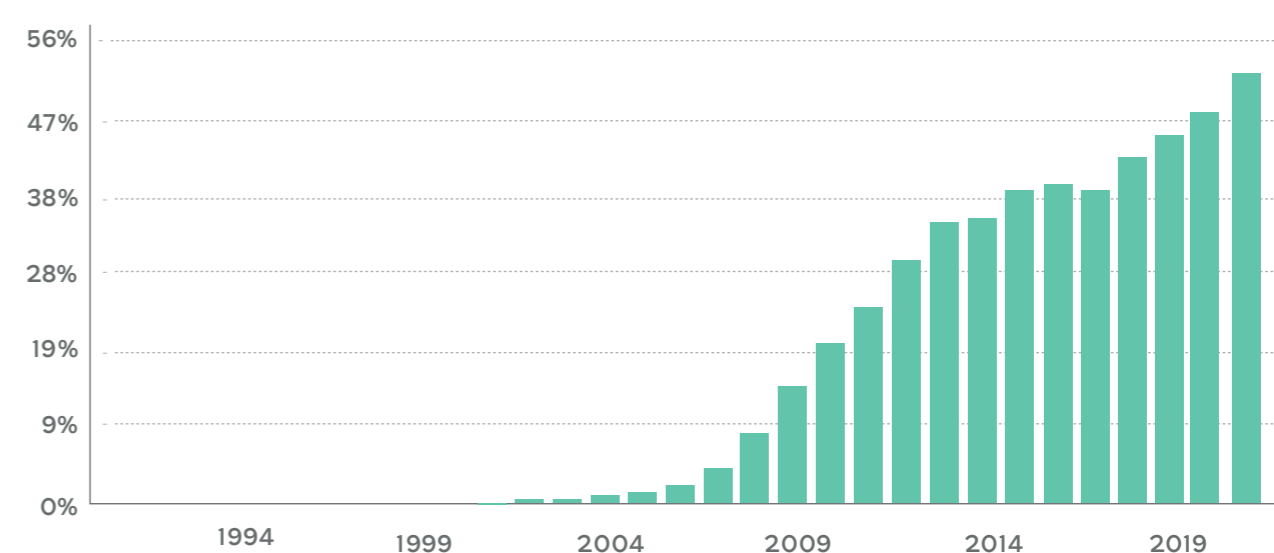
et notamment sur l'eau. Les niveaux du lac Tchad ont diminué de 95% au cours des 60 dernières années, ce qui impacte directement les communautés qui dépendent du lac et des rivières environnantes pour vivre. Sans des investissements immédiats dans les mesures d'atténuation et d'adaptation du climat, les conflits armés et les déplacements risquent de croître au Sahel, aggravés par la hausse des températures, la pénurie des ressources et l'insécurité alimentaire⁸. À terme, cette situation contraindra davantage de personnes à fuir leur foyer⁹.

B. État des lieux de la connectivité

Le secteur des télécommunications au Tchad est relativement moins développé que celui des autres pays de la sous-région. Les infrastructures de télécommunication sont désuètes et loin d'être suffisantes pour couvrir tout le territoire national. La bande passante offerte par l'opérateur historique, qui détient encore le monopole, est très faible eu égard aux besoins du pays¹⁰. Dans son rapport de 2020, l'observatoire de l'Autorité de régulation des commu-

nications électroniques et des postes (ARCEP) note depuis plusieurs années une "croissance négative du secteur des télécommunications, à l'exception de l'internet". Au même titre que la majorité des autres pays du continent, on observe néanmoins une augmentation de la pénétration des téléphones mobiles. Selon l'ARCEP, un peu plus de la moitié (53,5%) de la population du Tchad utilisait ainsi le mobile en 2020¹¹.

Évolution du nombre de connexions de téléphone mobile entre 1990 et 2020¹²



8. L'ONU met en garde contre l'aggravation des conflits et des déplacements au Sahel en l'absence de mesures climatiques immédiates

9. « De la réaction à l'action – Anticiper les zones particulièrement vulnérables au Sahel »

10. Plan stratégique de développement du numérique et des postes 2020-2030

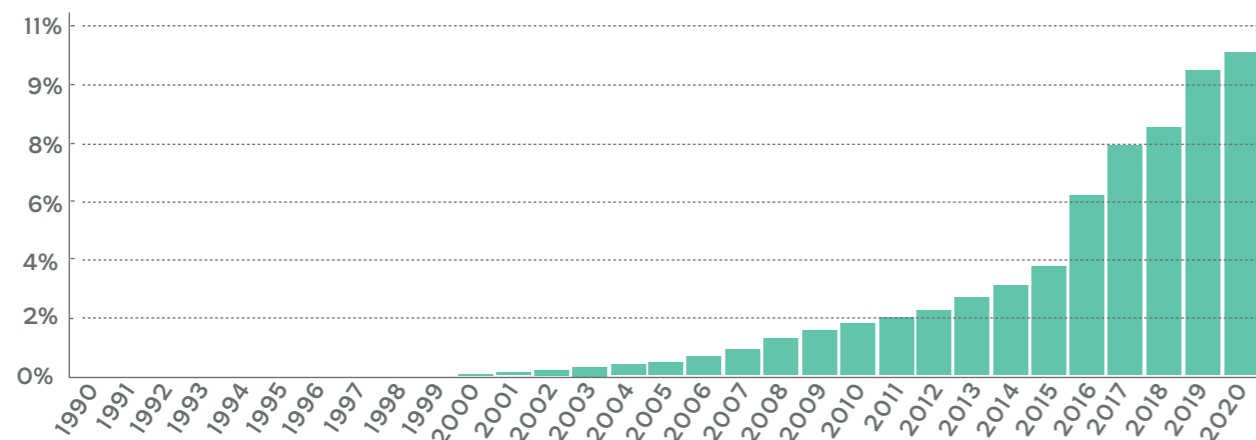
11. Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, aa

12. www.donneesmondiales.com <https://www.donneesmondiales.com/afrique/tchad/telecommunication.php#:text=Environ%2010%25%20des%20habitants%20ont,des%20connexions%20mobiles%20%C3%A0%20Internet.>

Le pays n'affiche pas de très bons résultats en matière d'inclusion numérique. Le taux d'accès à internet est très faible en comparaison des autres pays de la sous-région. Alors que la moyenne africaine en termes d'accès à Internet est de 43%, ce taux n'est que de 14,2% au Tchad, d'après l'ARCEP. L'indice de connectivité du pays s'élève à 19.3, principalement en raison du manque d'infrastructures adaptées, de la qualité du réseau et du faible niveau de culture numérique¹³.

Se connecter à Internet coûte si cher au Tchad que le pays se classe à la 48ème place des pays africains, derrière le Malawi, Sao Tomé-et-Principe et la Guinée équatoriale¹⁴. Un forfait de 1 gigabit (GB) d'Internet mobile prépayé coûte entre 1.000 et 1.500 FCFA selon l'opérateur, pour une durée de validité de 24h¹⁵. Des tarifs supérieurs à ceux pratiqués par dans le pays voisin, le Cameroun, où l'on trouve des forfaits de 2 GB pour 1.000 FCFA.

Évolution de l'accès à internet au Tchad entre 1990 et 2020



Alors que le nombre d'utilisateurs des réseaux sociaux est en augmentation dans la plupart des pays africains, au Tchad, c'est plutôt l'inverse. A plusieurs reprises, l'accès à internet a été perturbé ou suspendu dans le pays. En 2018, les internautes tchadiens ont été privés de l'accès aux principaux réseaux sociaux, ainsi qu'aux principales applications de messagerie durant 16 mois, soit 472 jours, le gouvernement ayant invoqué des raisons sécuritaires. Il s'agit de l'une des plus longues coupures au monde.

En juillet 2020, le Tchad a adopté un « Plan stratégique de développement du numérique et des postes 2020-2030 » (PSDNP 20-30) visant à rattraper son retard sur l'inclusion numérique de la population et à redynamiser

le secteur au cours de la prochaine décennie. Le pays a notamment conclu un accord de coopération avec la Banque européenne d'investissement (BEI) en décembre 2020 pour accélérer la numérisation et la connectivité rurale¹⁶.

Depuis janvier 2022 et pour les cinq prochaines années, les importations de téléphones mobiles, d'ordinateurs et tablettes sont exonérées des droits et taxes à l'importation au Tchad¹⁷. Suite aux négociations avec les opérateurs télécoms initiées par le gouvernement tchadien et portant sur la baisse des tarifs Internet, Moov Africa Tchad et Airtel Tchad ont dû baisser leurs tarifs de téléphonie mobile et d'accès à internet d'au moins 30 % depuis février 2022¹⁸.

13. 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>

14. Worldwide mobile data pricing 2022, <https://www.cable.co.uk/mobiles/worldwide-data-pricing/>

15. Voir les sites internet de Moon Africa et Airtel

16. "Tchad : la BEI soutient la croissance numérique, les investissements du secteur privé et le commerce", <https://www.eib.org/fr/press/all/2020-355-la-bei-soutient-la-croissance-numerique-les-investissements-du-secteur-privé-et-le-commerce-au-tchad>

17. Arrêté N°017/PCMT/PMT/MFB/SG/DGSDDI/2022 Portant exonération des droits et taxes à l'importation des téléphones pour réseaux cellulaires Sans fil (téléphones portables et smartphones de tout type) et les machines automatiques de traitement de l'info <https://finances.gouv.td/index.php/component/k2/item/640-arrete-n-017-pcmt-pmt-mfb-sg-dgsddi-2022-portalant-exoneration-des-droits-et-taxes-a-l-importation-des-telephones-pour-reseaux-cellulaires-sans-fil-telephones-portables-et-smartphones-de-tout-type-et-les-machines-automatiques-de-traitement-de-l-info>

18. INTERNET : la réduction du prix actée par le PCMT", <https://presidence.td/internetla-reduction-du-prix-actee-par-le-pcmt/>



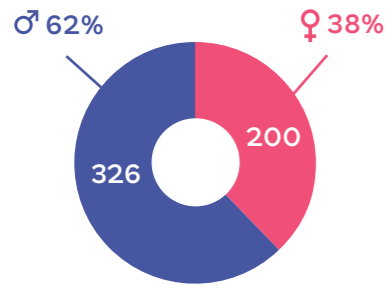


PRINCIPAUX INDICATEURS DÉMOGRAPHIQUES DE L'ÉTUDE AU TCHAD

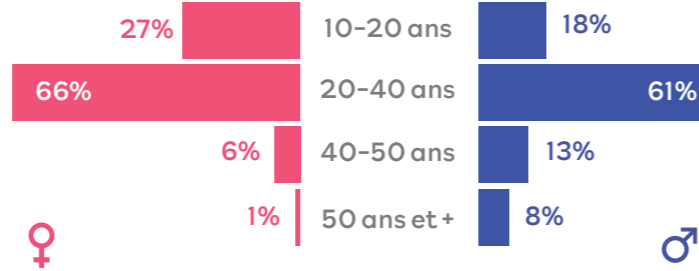
AGE MOYEN
32
ans

➤ Cette étude s'est appuyée sur des questionnaires d'enquête recueillis auprès de 526 personnes réfugiées, déplacées internes et résidents nationaux. Malgré la situation sécuritaire et les tensions politiques, l'enquête a pu être menée dans cinq régions différentes : Chari Baguirmi, Wadi-Fira, Ennedi Est, Lac, Logone oriental, Ouaddaï et Sila.

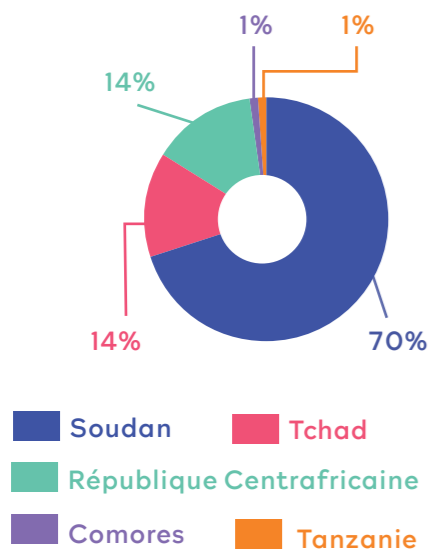
Proportion homme / femme :



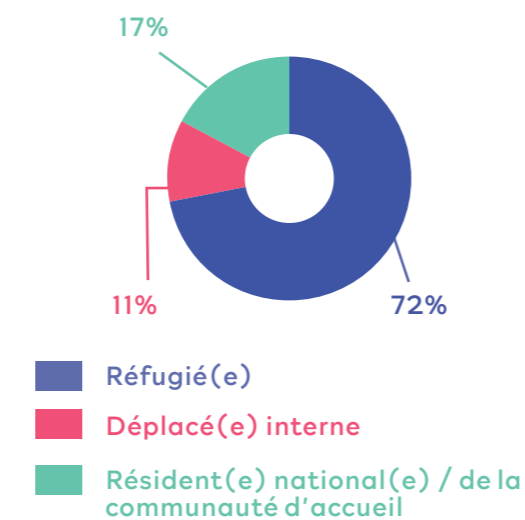
Pyramide des âges des personnes rencontrées :



Pays d'origine :



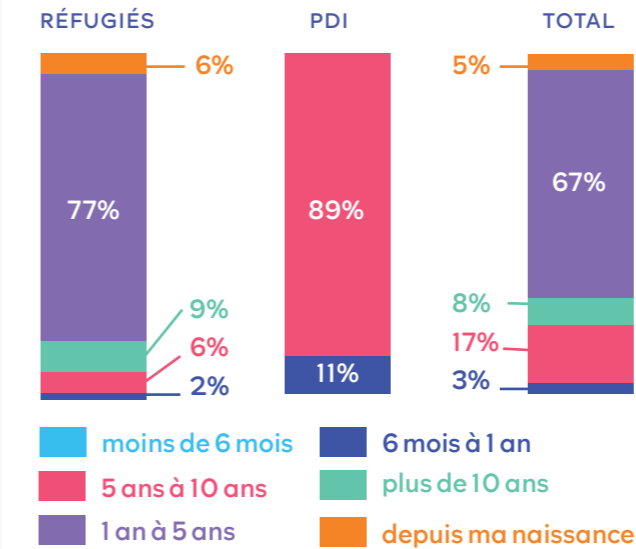
Statut des personnes rencontrées :



Savez-vous lire/écrire ? :

	Pas du tout	Un peu	Très bien
TOTAL	16%	12%	73%

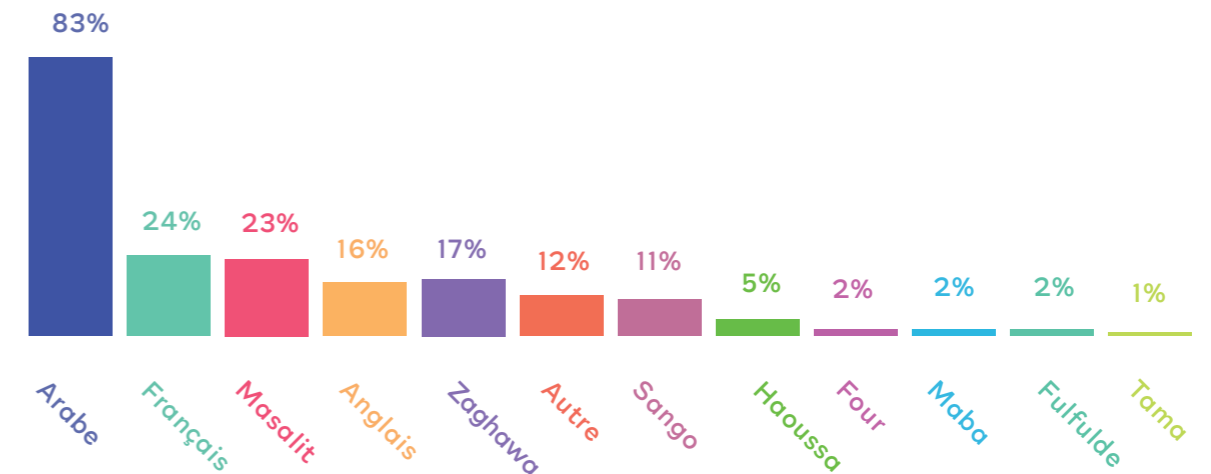
Depuis combien de temps êtes-vous ici ? :



Avec qui vivez-vous dans votre ménage ? :

Parents	66%
Conjoint(e)	31%
Enfants	14%
Autre membre de la famille	18%
Ami(e)s	2%
Membres de la communauté	1%
Seul(e)	2%
Autre(s), principalement des veuf/ves, divorcé(e) et orphelins	2%

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



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

Niveau d'études	Réfugiés	PDI	Membres de la communauté hôte	Total
n'ayant jamais été à l'école	3%	82%	17%	34%
primaire	11%	14%	17%	14%
Secondaire (collège, lycée)	70%	2%	38%	37%
Tertiaire (université)	16%	0%	28%	15%

*Hors étudiants DAFI. En intégrant les étudiants DAFI, 41% des personnes déclarent avoir mené des études tertiaires.

*Hors étudiants DAFI. En intégrant les étudiants DAFI, 41% des personnes déclarent avoir mené des études tertiaires.

3. 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). À 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** Contrairement aux précédentes études, les personnes déracinées utilisent principalement internet et les réseaux sociaux pour accéder aux informations concernant leur situation.
- ▶ **2** Les personnes préfèrent recevoir de l'information sous format audio (56 %).
- ▶ **3** Les besoins prioritaires en matière d'informations portent sur l'accès à l'éducation (69 %), la demande d'asile (35 %) et connaître l'actualité de son pays d'origine (28 %). La priorisation des besoins en information diffère selon le statut des personnes, leur âge et l'environnement urbain ou rural.
- ▶ **4** Obtenir une bourse d'études (55 %), trouver un travail (40 %) et recevoir des soins (35 %) sont les démarches administratives les plus recherchées. À nouveau, la priorisation varie selon le statut, l'âge et l'environnement de vie.
- ▶ **5** 45 % 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 personnes vivant en zone urbaine.



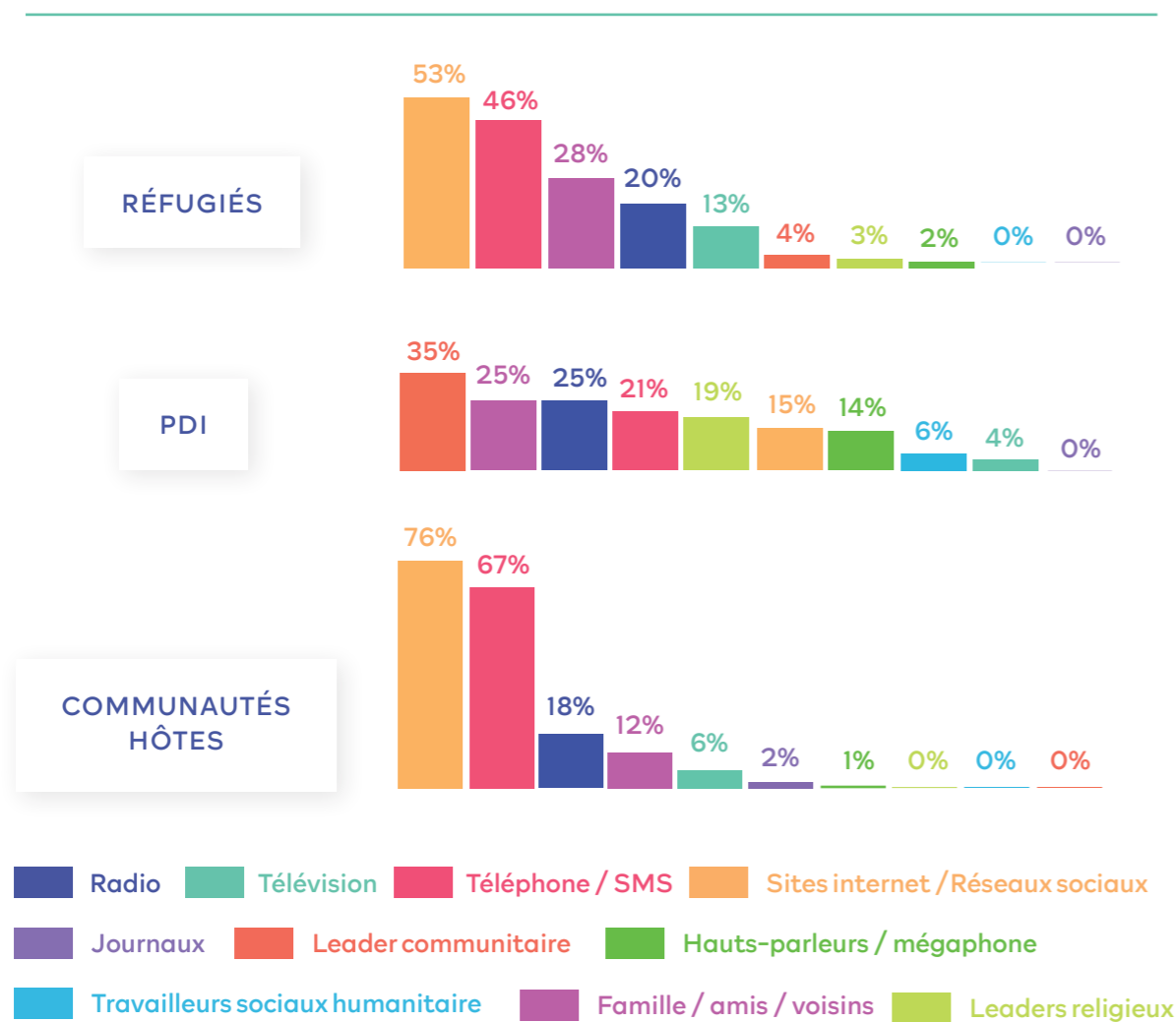
B. Canaux et sources d'information

Internet et les réseaux sociaux sont la première source d'information

Contrairement aux précédentes études où l'accès à l'information se fait d'abord par les membres des communautés, les travailleurs humanitaires ou la radio, c'est internet et les réseaux sociaux qui constituent la première source d'information dans les localités étudiées au Tchad (52%). L'information circule beaucoup par le téléphone, les messageries instantanée type Whatsapp et Messenger ainsi que par les SMS. Une personne sur quatre se tient informée par son entourage et 21% des interrogés disent écouter la radio pour accéder aux informations concernant leur situation²⁰. Les leaders communautaires et les travailleurs humanitaires sont des sources d'informations peu citées par les personnes rencontrées.

L'utilisation des différents canaux d'information varie selon le statut. Les personnes déplacées internes se tournent d'abord vers les leaders communautaires et leur entourage pour trouver les informations qu'ils recherchent concernant leur situation. Ils sont également plus nombreux à utiliser plus la radio et à se tourner vers les leaders religieux (19%). L'âge et le genre ne semblent pas déterminants, même si la radio est davantage utilisée par les personnes de 40 ans et plus. La télévision représente une source d'informations non négligeable (11%), particulièrement pour les jeunes de 10 à 20 ans²¹. Les journaux, les tableaux d'affichages et les courriers électroniques, quant à eux, ne sont jamais cités.

Les canaux d'informations selon le statut



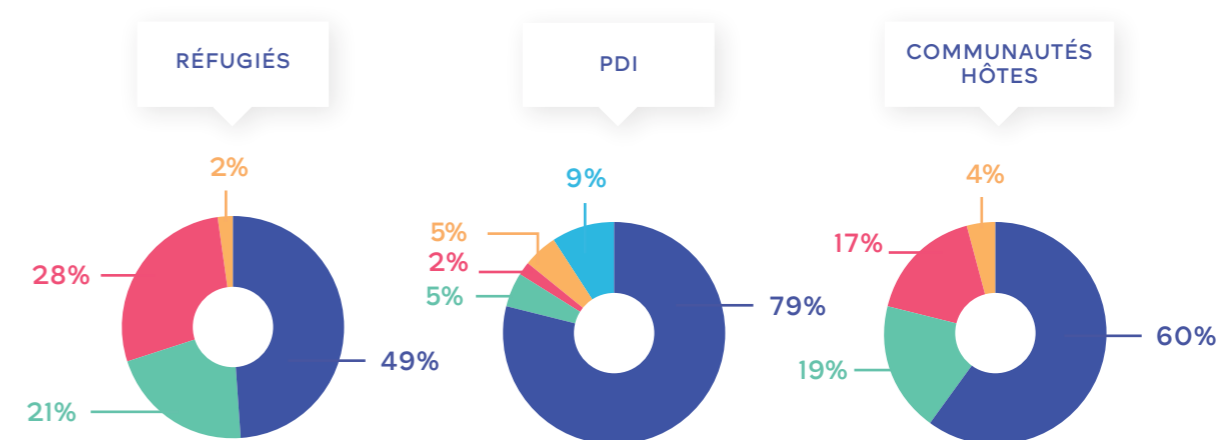
L'audio reste le format privilégié pour recevoir de l'information

Les personnes interrogées sont 56% à préférer l'audio pour recevoir de l'information, faisant de ce format le premier cité par les personnes rencontrées, indépendamment de l'âge, du genre, du statut ou du niveau de scolarité. La vidéo est privilégiée par les jeunes de 10 à 20 ans (27%); aucune personne âgée de plus de 50 ans ne cite ce format.

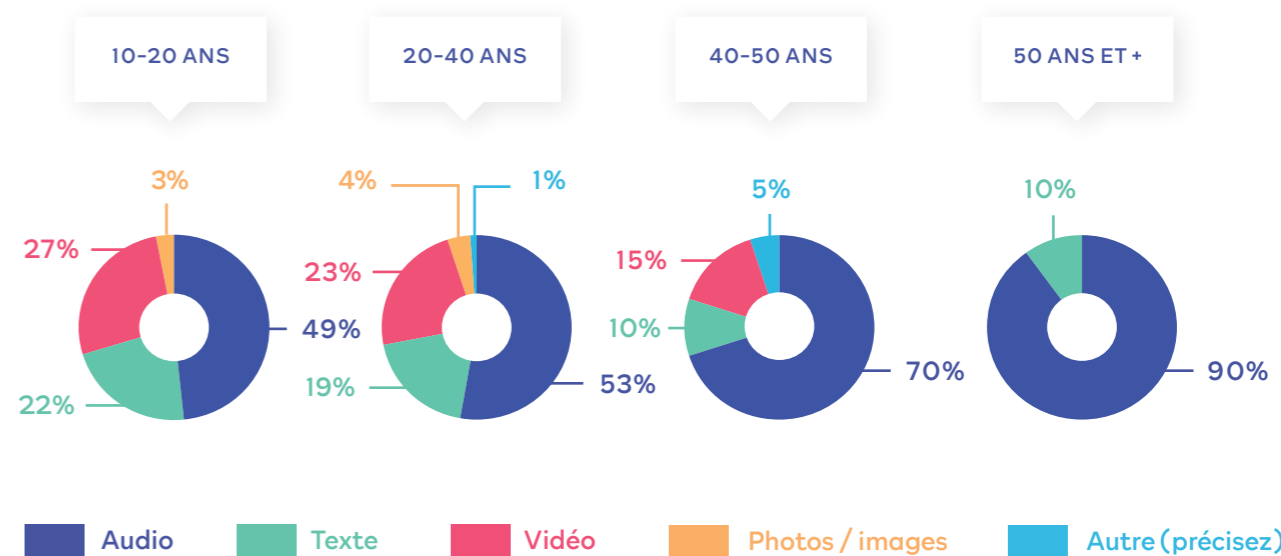
Le texte et la vidéo sont plébiscités par les personnes ayant été scolarisés au moins jusqu'en primaire mais sont rarement cités par les personnes n'ayant jamais été à l'école. Le niveau élevé d'alphabétisation dans les localités étudiées peut expliquer ces résultats: 73% des personnes rencontrées déclarent savoir lire et écrire²².

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

RÉSULTATS SELON LE NIVEAU D'ÉTUDES



RÉSULTATS SELON L'ÂGE



20. La liste des principales stations de radio est disponible en annexe
21. La liste des principales chaînes de télévision est disponible en annexe

22. Hors étudiants DAFI. En intégrant les étudiants DAFI, 80% des personnes déclarent savoir très bien lire et écrire.

C. Besoins d'information

Un fort besoin d'information sur l'accès à l'éducation

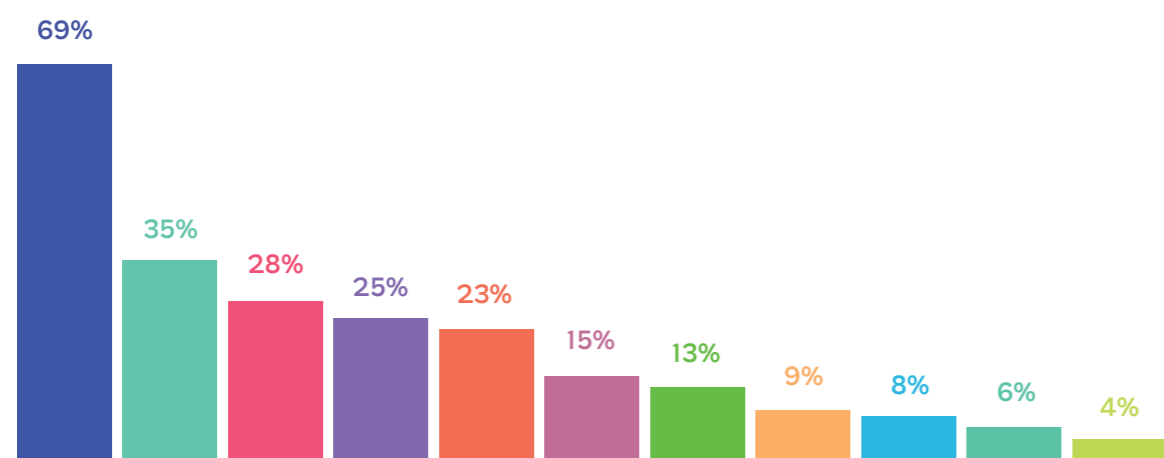
La majorité des personnes interrogées aimeraient obtenir plus d'informations sur l'accès à l'éducation (69%). La demande d'asile (35%) et l'actualité dans le pays d'origine (28%) sont aussi des thèmes prioritaires. On note néanmoins des nuances dans la priorisation des besoins en information selon le statut des personnes. Les personnes déplacées de force sont plus nombreuses à vouloir recevoir de l'information sur les moyens d'obtenir de l'assistance du HCR et de ses partenaires (59% des PDI contre 18% des réfugiés). Elles sont aussi plus nombreuses que les réfugiés à souhaiter des informations sur leurs droits et leurs responsabilités (29% des PDI contre 11% des réfugiés) et sur la manière de formuler des suggestions ou des plaintes auprès du HCR, de

ses partenaires ou des autorités (14% des PDI contre 2% des réfugiés).

L'âge semble également influencer sur le choix des thèmes. Les personnes de 50 ans et plus sont davantage intéressées par mieux connaître leurs droits et leurs responsabilités et formuler des suggestions ou des plaintes.

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.

Sur quel(s) sujet(s) aimeriez-vous recevoir le plus d'informations ?²³

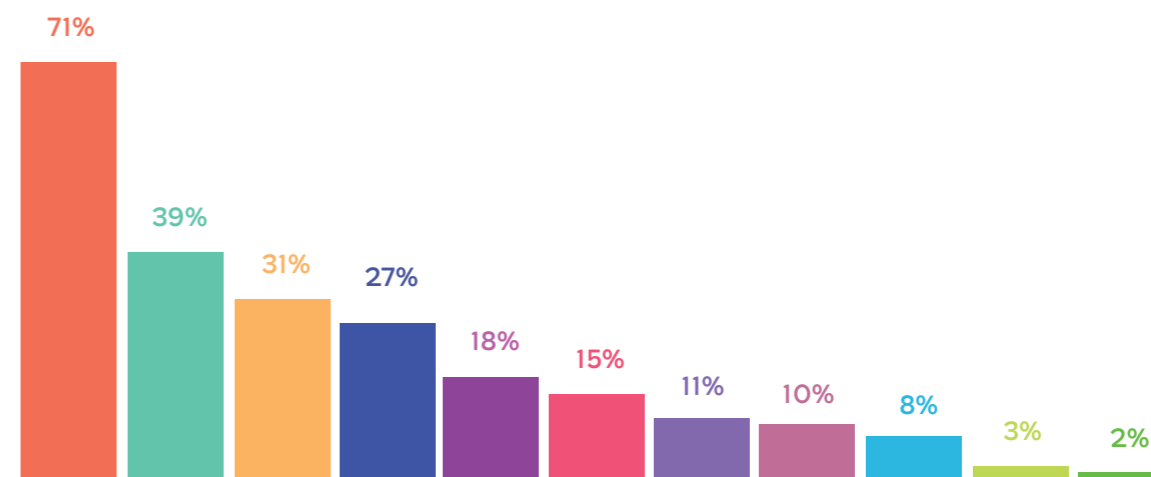


- Avoir accès à l'éducation
- Demander l'asile
- Connaître l'actualité de mon pays d'origine
- Régulariser ma situation migratoire
- Obtenir de l'assistance de UNHCR et de ses partenaires
- Connaître l'actualité de mon pays d'accueil
- Connaître mes droits et mes responsabilités
- Voyager ou déménager dans un autre pays
- Chercher / trouver un emploi
- Faire des suggestions ou des plaintes auprès du UNHCR, de ses partenaires ou des autorités
- Obtenir des informations sur les problèmes sanitaires (COVID 19...)

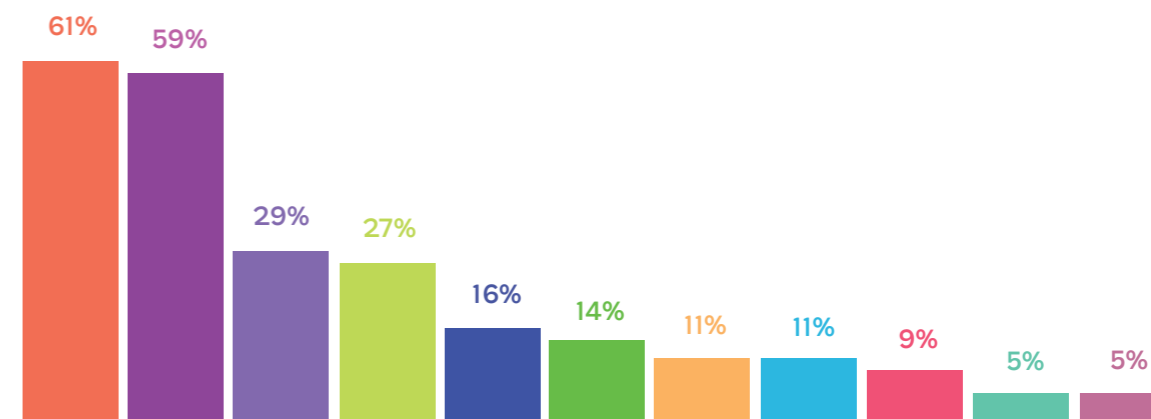
22. Ces données ont été évaluées au moyen d'un questionnaire à choix multiples. Les résultats sont calculés sur la base du nombre total de répondants. Les totaux peuvent ne pas être égaux à 100.

Résultats selon le statut

RÉFUGIÉS



PDI



- Régulariser ma situation migratoire
- Demander l'asile
- Connaître l'actualité de mon pays d'accueil
- Connaître l'actualité de mon pays d'origine
- Connaître mes droits et mes responsabilités
- Avoir accès à l'éducation
- Voyager ou déménager dans un autre pays
- Obtenir des informations sur les problèmes sanitaires (COVID 19...)
- Obtenir de l'assistance de UNHCR et de ses partenaires
- Chercher / trouver un emploi
- Faire des suggestions ou des plaintes auprès du UNHCR, de ses partenaires ou des autorités

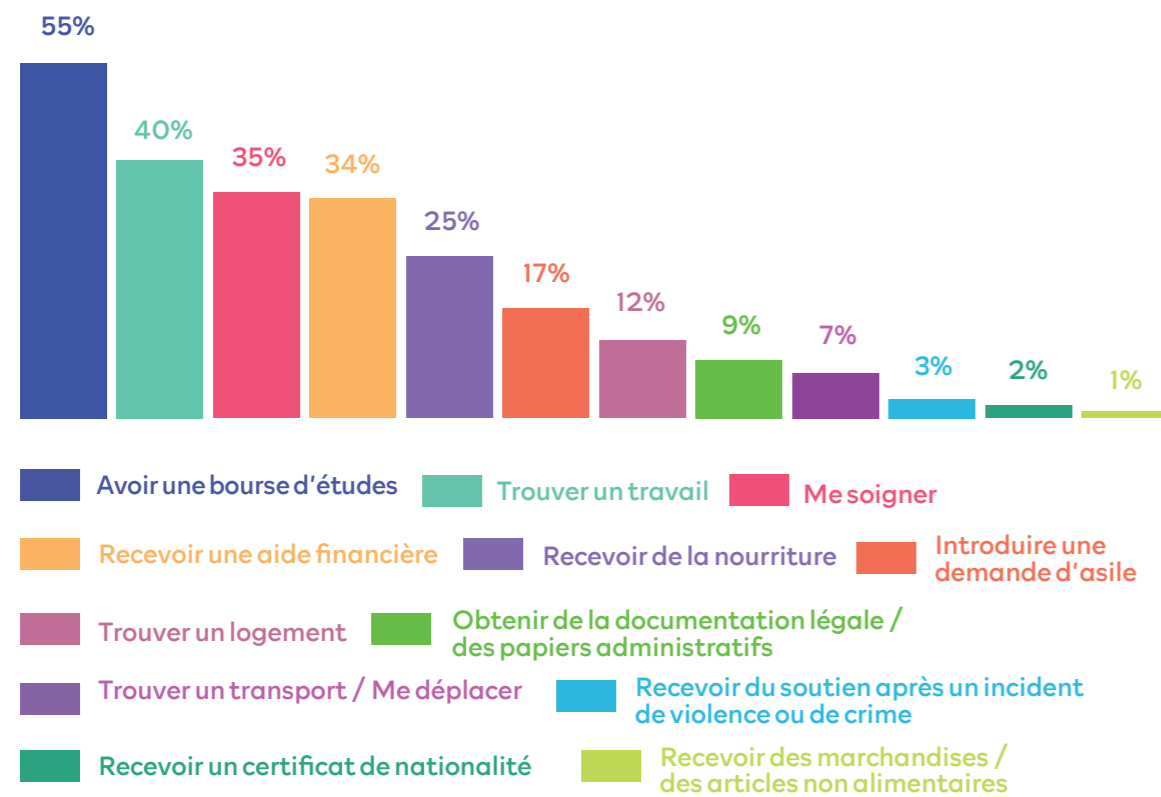
À la question "Sur quelles démarches administratives souhaitez-vous être informé(e) en priorité?", 55 % des personnes rencontrées ont déclaré vouloir recevoir plus d'informations sur l'obtention d'une bourse d'études, suivi par les moyens de trouver un travail (40 %), de se soigner (35 %) et de recevoir une aide financière (34 %).

À nouveau, la priorisation des besoins en termes de démarches administratives varie selon le statut et l'âge. Les personnes déplacées internes (PDI) priorisent davantage l'accès à la nourriture, à une aide financière et aux soins, tandis que les réfugiées privilégient d'abord l'accès à une bourse d'études, à un travail, puis à des soins. Les personnes âgées d'au moins 50 ans sont quant à elles 59 % à prioriser les informations sur l'accès aux soins (contre 35

% pour les 20-40 ans) et 41 % des 10-20 ans souhaitent recevoir en priorité de l'information sur les moyens de recevoir de la nourriture (contre 17 % des 20-40 ans). Dans l'ensemble, les personnes de moins de 40 ans priorisent les informations relatives à l'accès à l'éducation tandis que les personnes âgées de 50 ans et plus priorisent les aides financières.

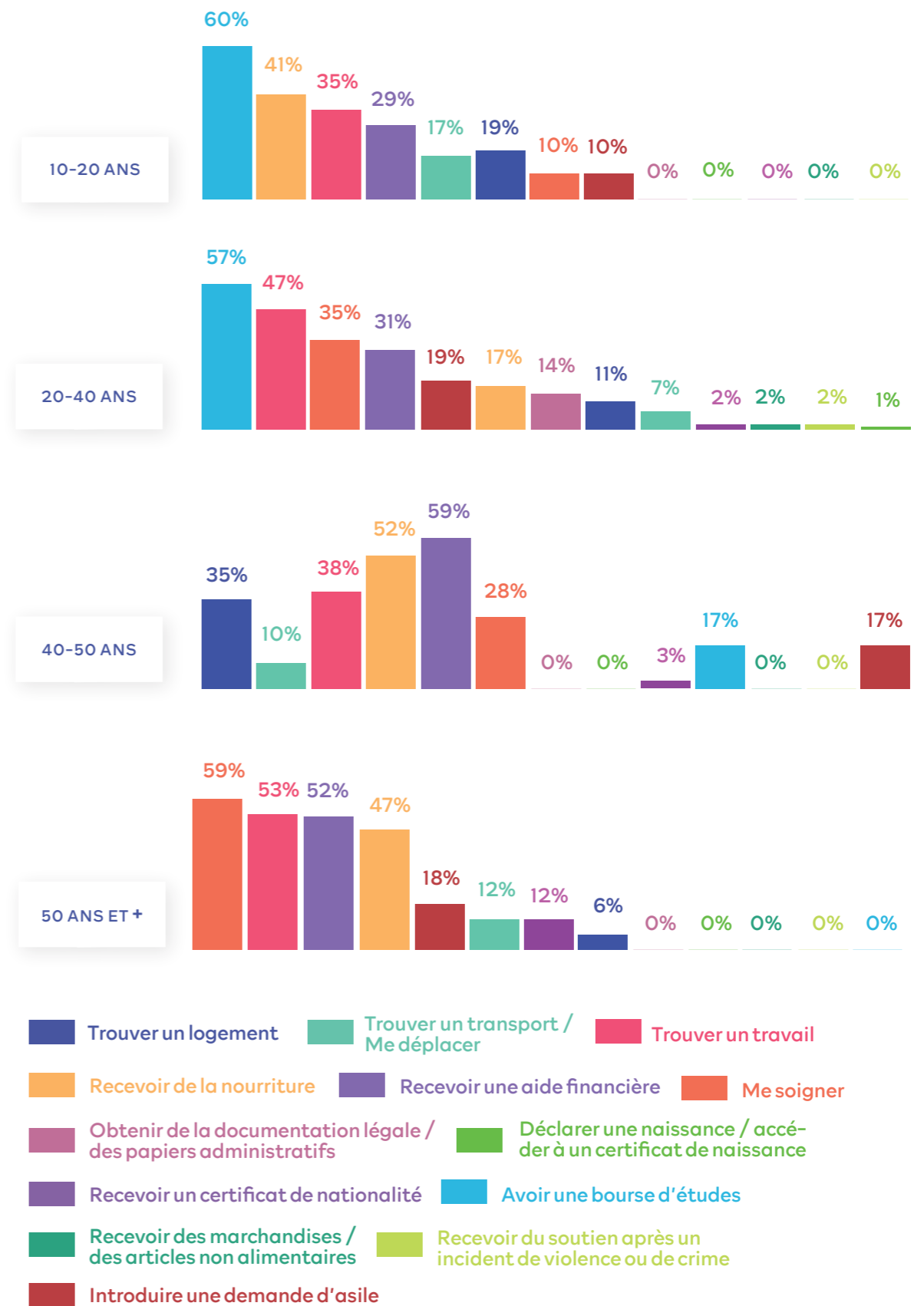
On note également des différences selon que les personnes vivent en environnement urbain ou en zone rurale. Les personnes rencontrées dans les territoires ruraux sont 26 % à souhaiter être tenues informées des moyens de recevoir de la nourriture (contre 5 % en zone urbaine). A l'inverse, 21 % des personnes vivant en ville souhaitent recevoir de l'information sur les soutiens disponibles après un incident de violence ou de crime (contre seulement 2 % en zone rurale).

Sur quelles démarches administratives ou procédures souhaitez-vous être informé(e) en priorité ?²⁴



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

Résultats selon l'âge



D. Communication avec les humanitaires

Vous sentez-vous suffisamment informé(e) sur les différents services disponibles dans le camp ?

Sur l'ensemble des personnes interrogées, 45 % 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 PDI et les personnes vivant à N'Djamena. Une personne déplacée interne sur deux déclarent en effet ne pas du tout avoir accès aux travailleurs humanitaires.

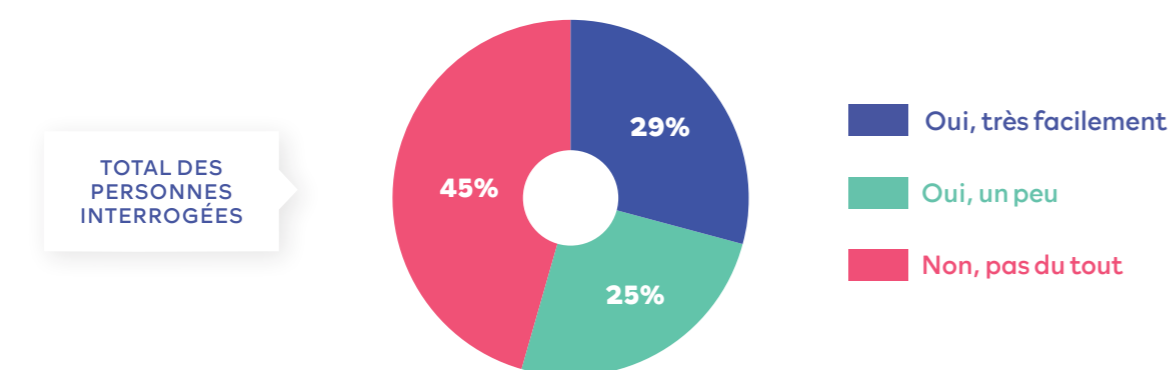
À l'inverse, les personnes âgées de 50 ans et plus semblent avoir plus de facilités à prendre contact avec les travailleurs humanitaires. Presque toutes les personnes rencontrées (95 %) disent être intéressées pour poursuivre les échanges directs ou indirects avec le HCR au-delà de cette étude.

L'information constitue une forme d'assistance en soi. L'accès à des informations exactes permet aux personnes relevant de la compé-

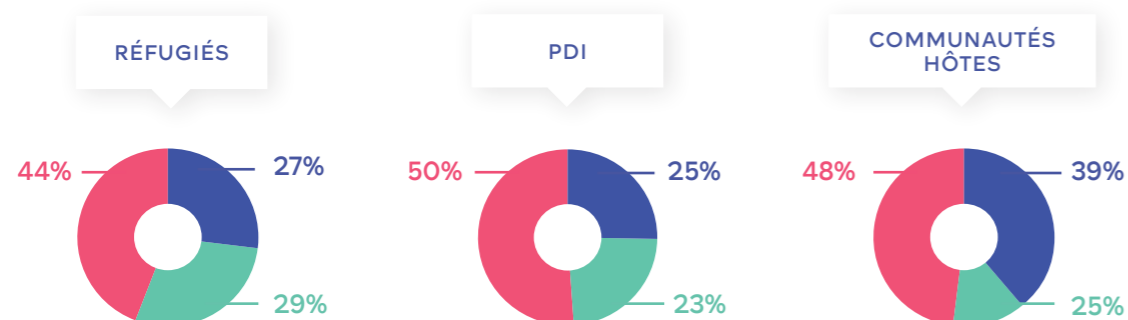
tence du HCR de prendre des décisions éclairées pour assurer leur sécurité et leur protection. Informer sur les systèmes de retours ou de plaintes disponibles et sur les personnes à contacter permet de garantir aux personnes affectées un accès à des informations ponctuelles, exactes et pertinentes sur les droits et prestations, et sur le HCR et les programmes de ses partenaires.

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

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

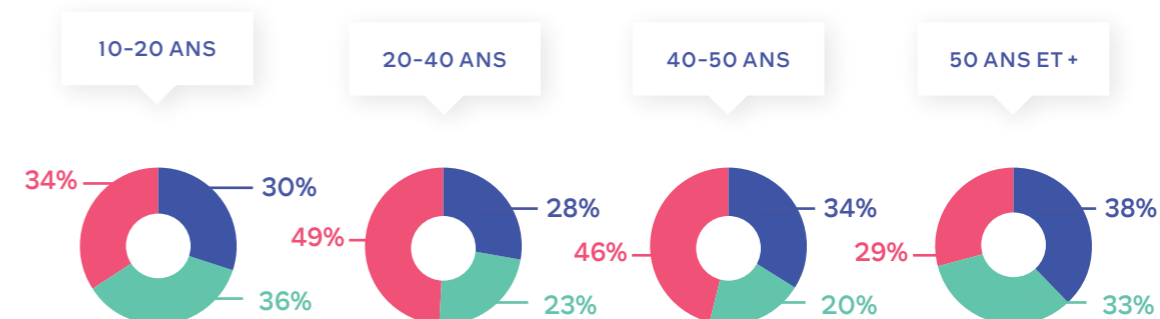


Résultats selon le statut

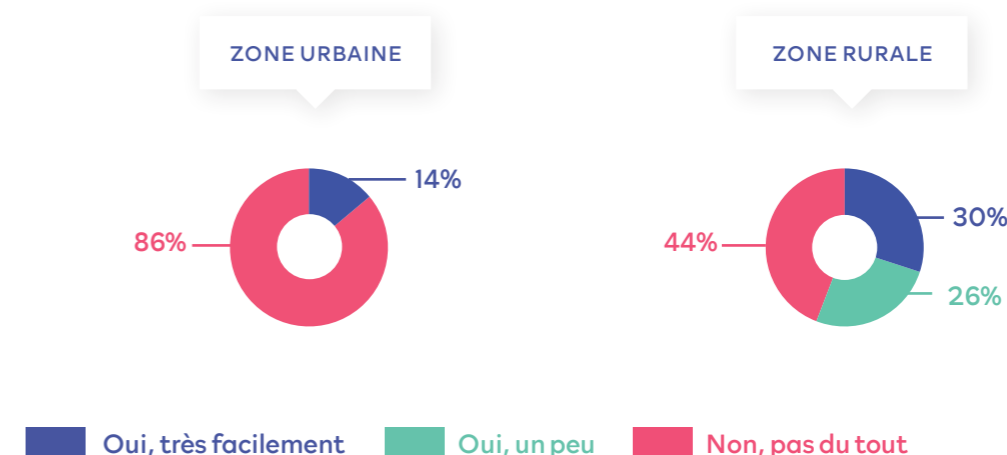


Si vous avez besoin d'une information, de soutien ou d'une aide, avez-vous facilement contact avec les travailleurs humanitaires ?

Résultats selon l'âge



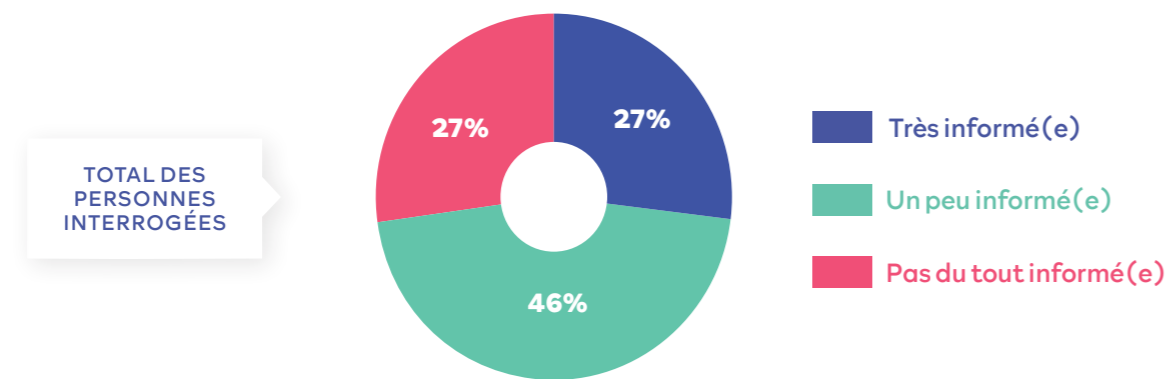
Résultats selon l'environnement de vie



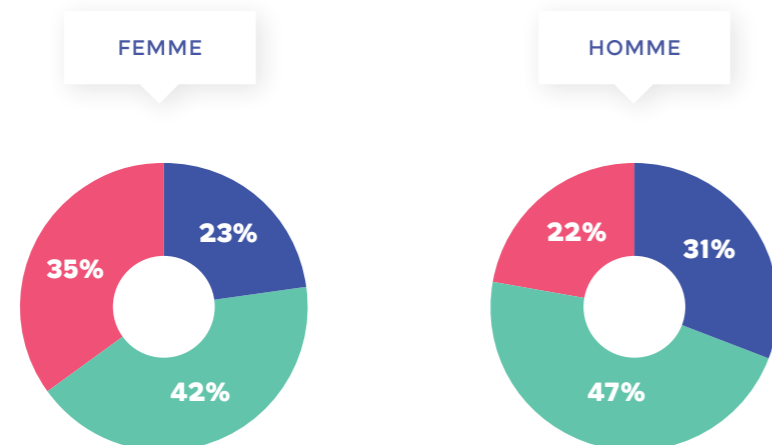
L'information constitue une forme d'assistance en soi. L'accès à des informations exactes permet aux personnes relevant de la compétence du HCR de prendre des décisions éclairées pour assurer leur sécurité et leur protection. Informer sur les systèmes de retours ou de plaintes disponibles et sur les 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.

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

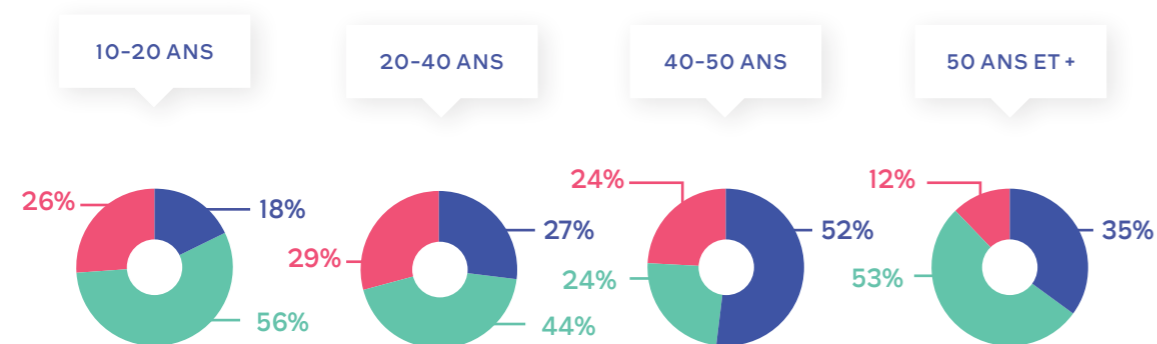
Vous sentez-vous suffisamment informé(e) sur les différents services disponibles dans le camp ?



Résultats selon le genre



Résultats selon l'âge



Des boîtes à outils numériques pour favoriser la mobilisation et l'engagement des communautés affectées.

Dans la région Afrique de l'Ouest et du Centre (AOC), l'accès aux personnes relevant du mandat du HCR pose plusieurs difficultés majeures, notamment en raison des conflits armés et de l'insécurité, du manque d'infrastructures, des vastes territoires, des mouvements mixtes de populations (migrations et déplacements forcés) par des routes inaccessibles...

Afin de favoriser l'engagement communautaire et soutenir les activités de protection, le Bureau régional du HCR pour la région AOC a initié des boîtes à outils numériques pour accompagner les relais communautaires et les travailleurs humanitaires, à travers trois plateformes :

- Bibliothèque d'outils d'engagement communautaire prêts à l'emploi dans la lutte contre le coronavirus en Afrique de l'Ouest et du Centre : <https://coronawestafrika.info/>
- Plateforme de mobilisation et d'engagement communautaire pour les relais communautaires et les travailleurs humanitaires auprès des personnes en situation de déplacement forcé : <https://www.cwc.westafrika.exposed/>
- Plateforme de sensibilisation et d'engagement communautaire autour des violences basées sur le genre (VBG) : <https://gbv.westafrika.exposed/>

Ces plateformes contiennent des ressources simples et faciles à utiliser, adaptées aux contextes locaux dans leur forme et leur contenu : podcast, jeux, animations, vidéos, fiches pratiques, notes d'orientation, rapports thématiques... Toutes les ressources ont été

sélectionnées pour leur pertinence thématique, leur praticité et leur clarté. Certaines ressources ont été traduites dans les langues locales les plus parlées de la région : haoussa, fulfulde, tamasheq, kanuri...

4. La connectivité des personnes déplacées de force

A. Introduction

Cette partie est dédiée à 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 réfugiées sont plus nombreuses à en être exclues.
- ▶ **2** Le téléphone mobile est principalement utilisé pour communiquer avec ses proches (98 %), aller sur les réseaux sociaux (63%) et lire ou écouter les informations (21 %). Le SMS est très peu utilisé (3 %) et personne n'a déclaré se servir du courrier électronique.
- ▶ **3** 64 % des personnes interrogées déclarent utiliser internet et on observe une vraie fracture selon le niveau d'études et le statut. Les personnes n'ayant jamais été à l'école sont 8 fois moins nombreuses à utiliser internet et 82 % des personnes réfugiées internes déclarent ne pas du tout l'utiliser.
- ▶ **4** Les personnes qui ont accès à internet sont des utilisateurs actifs : 41 % se connectent plusieurs fois par semaine et 14 % 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 se limite à quelques applications, les messageries en ligne WhatsApp et Facebook en tête.
- ▶ **6** Le coût des téléphones portables et des données, la qualité du réseau, le manque d'accès à l'énergie et aux compétences numériques représentent les principaux obstacles à l'accès au téléphone portable et à l'utilisation d'internet dans tous les contextes étudiés.

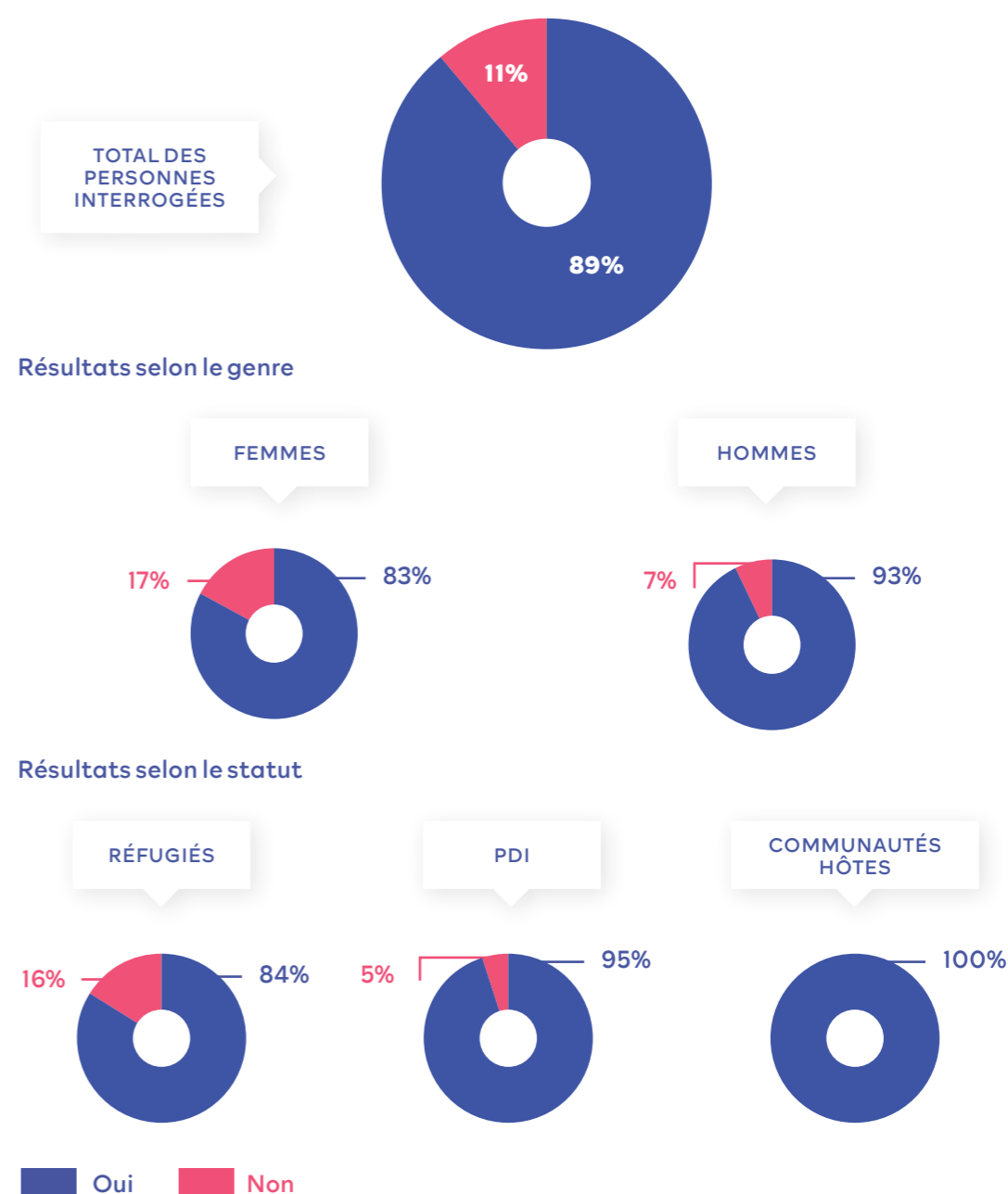
B. Téléphone mobile : accessibilité et usages

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

Dans l'ensemble, les personnes rencontrées semblent avoir plutôt facilement accès à un téléphone mobile. Pour 100 personnes interrogées, 89 déclarent avoir accès à un téléphone. Les femmes sont plus nombreuses à déclarer ne pas avoir accès à un téléphone mobile (17 %

des femmes contre 7 % pour les hommes). Les réfugiés sont également plus susceptibles de ne pas avoir accès à un téléphone. Le niveau d'étude en revanche ne semble pas avoir un impact significatif dans les localités étudiées.

Avez-vous accès à un téléphone mobile ?

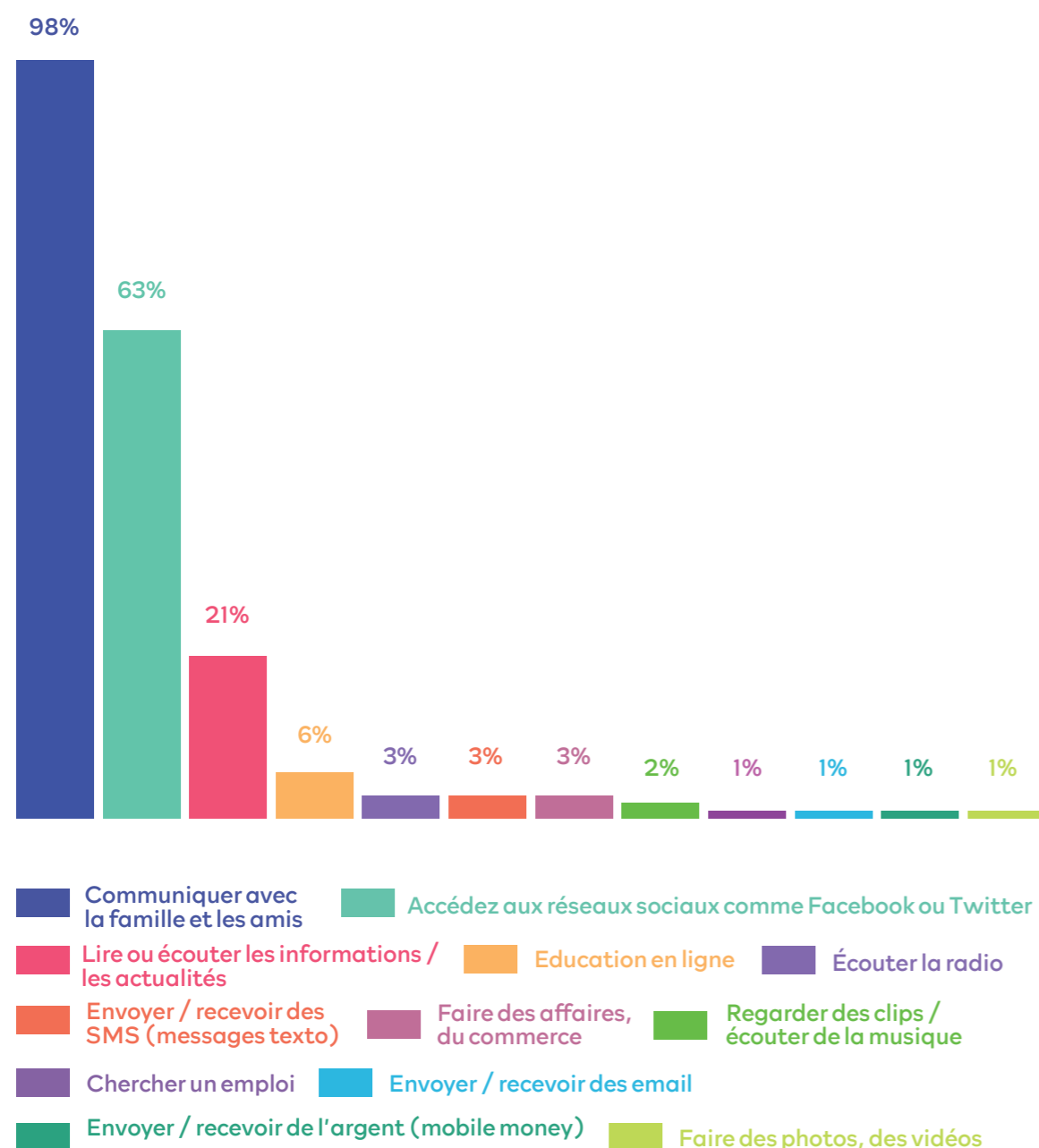


Le téléphone mobile est d'abord utilisé pour communiquer avec ses proches, aller sur les réseaux sociaux et suivre les actualités

L'utilisation du téléphone mobile se concentre autour de trois principaux besoins : communiquer avec sa famille ou ses amis (98%), aller sur

les réseaux sociaux (63%) ou suivre les actualités (21%). Les utilisations du SMS (3%) et du courrier électronique (1%) sont minoritaires.

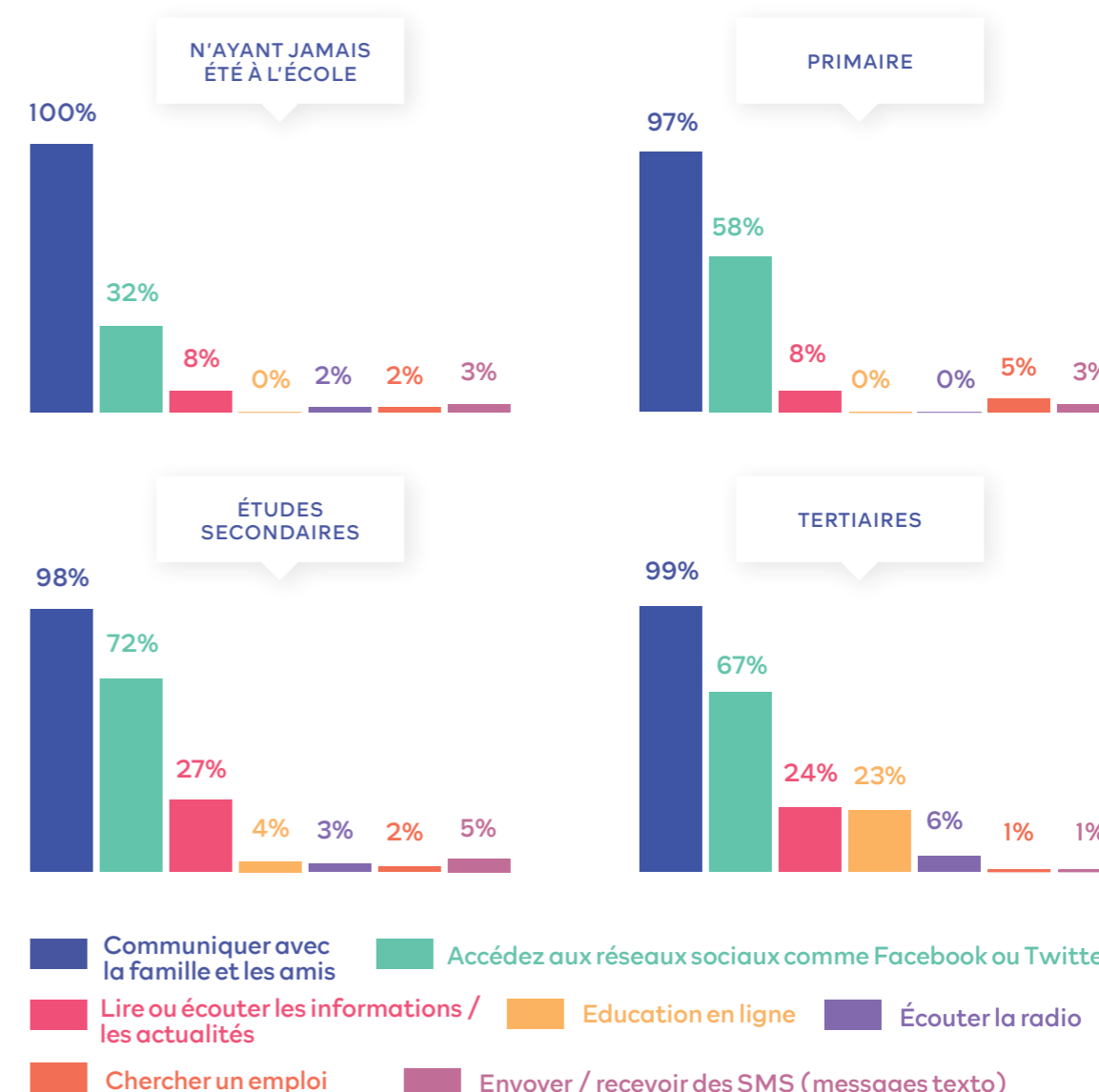
Pourquoi utilisez-vous le plus le téléphone mobile et internet ? ²⁵



L'utilisation du téléphone mobile varie selon l'âge et le niveau de scolarité. Les utilisateurs de moins de 40 ans semblent avoir une utilisation plus diversifiée et une plus grande connaissance des usages possibles du mobile. Les personnes de moins de 20 ans sont notamment plus nombreuses à faire des photos et des vidéos (5%) et les personnes âgées de 20 à 40 ans sont plus nombreuses à se former (6%), écouter la radio (4%) ou faire des affaires (4%). Plus elles avancent en âge et plus les personnes semblent avoir une utilisation restreinte.

C'est également le cas pour les personnes les moins scolarisées qui utilisent le téléphone mobile presque exclusivement pour communiquer avec leurs proches ou se rendre sur les réseaux sociaux. A l'inverse, les personnes ayant suivi des études au moins jusqu'au secondaire sont plus nombreuses à se servir du téléphone mobile pour suivre les actualités et 23% des personnes diplômées de l'enseignement tertiaire l'utilisent pour l'éducation. Le genre semble ne pas influencer sur l'utilisation du téléphone mobile dans les localités étudiées.

Les principales utilisations du téléphone mobile et d'internet selon le niveau d'éducation ²⁶



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

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

Comment la connectivité peut soutenir la scolarisation en contexte de déplacement

Parmi les personnes rencontrées, 23 % des diplômés de l'enseignement tertiaire disent utiliser le téléphone mobile pour l'éducation en ligne. Ces résultats soulignent l'importance de la téléphonie mobile dans l'accès à l'éducation des réfugiés. L'éducation est l'outil de protection essentiel en contexte de déplacement. Pour ceux et celles forcés de fuir, l'éducation est un droit et une priorité.

En 2019, les réfugiés urbains de N'Djamena ont mis sur pied un club d'anglais au sein du Centre Informatique d'Etudes du HCR. Avec la crise de la COVID-19 et la fermeture temporaire du Centre, l'apprentissage à distance a été intégré et les cours se sont poursuivis sur WhatsApp. Chaque mercredi, des messages audios, des présentations et des PDF étaient partagés par le professeur aux 177 membres²⁷.

Ces dernières années, le Tchad est devenu l'un des pays les plus inclusifs au monde en matière d'accès à l'éducation des réfugiés. En 2014, le

Ministère de l'Éducation a décidé d'inclure les réfugiés dans le programme scolaire national afin de favoriser leur intégration, d'améliorer leur éducation et de les aider à tirer le meilleur parti des possibilités futures. Au cours de l'année scolaire 2020-2021, plus de 100 000 jeunes réfugiés ont ainsi été scolarisés de manière formelle²⁸.

Mais la pression sur le système éducatif déjà surchargé s'accroît en raison des conflits, notamment au Soudan. Si la présence en classe est une priorité pour garantir l'assiduité et protéger les élèves pendant la saison des pluies, intégrer des outils d'éducation à distance permet également d'agir positivement sur la motivation et l'apprentissage. Ces outils peuvent se révéler particulièrement utiles pour faciliter la continuité de la scolarisation des élèves et des étudiants lors des fermetures d'écoles liées au contexte sécuritaire ou sanitaire.

Avoir accès à un téléphone ne signifie pas forcément posséder un téléphone

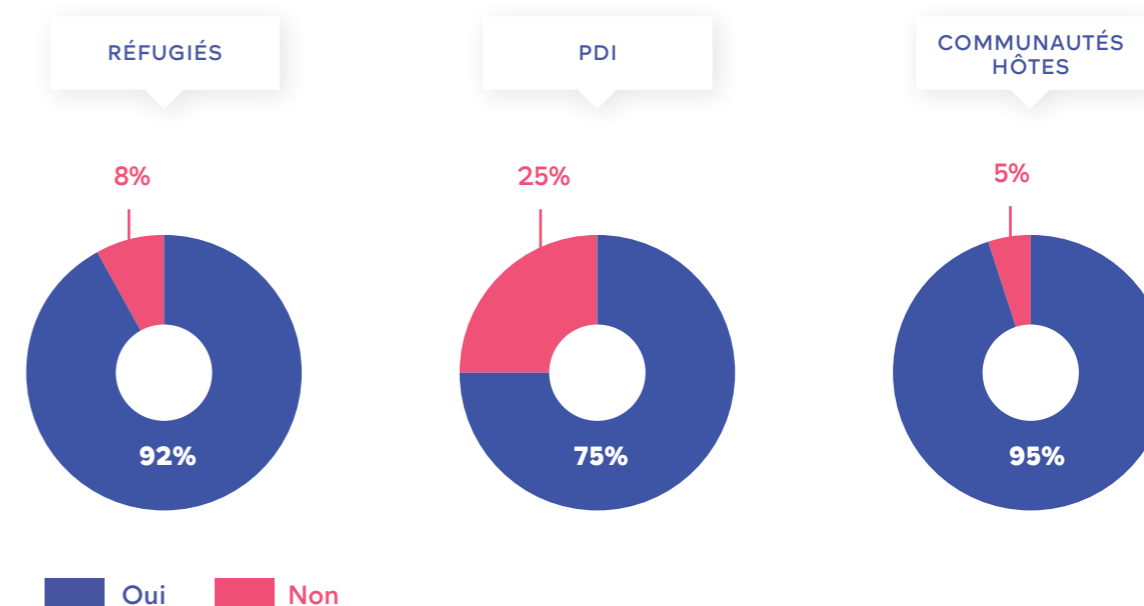
Seulement 9 % des personnes ayant accès à un téléphone mobile déclarent ne pas avoir de carte SIM à leur nom. Le statut semble être déterminant : 95 % des personnes déplacées internes rencontrées ont accès à un téléphone mobile mais 25 % ne possèdent pas de carte SIM enregistrée à leur nom. Cela indique que posséder 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 voisin ou acheter une carte SIM sous une fausse identité ou une identité alternative, via un tiers.

En contexte de déplacement forcé, les personnes qui ont dû fuir 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, les messageries instantanées ou l'argent mobile. Au Tchad, l'assistance en espèces a facilité l'acquisition de carte SIM à travers des opérations de distribution de cartes aux personnes réfugiées.

27. N'Djamena : Cours d'anglais à distance en faveur des étudiants réfugiés et tchadiens et du staff HCR <https://reliefweb.int/report/chad/n-djamena-cours-d-anglais-distance-en-faveur-des-etudiants-r-fugi-s-et-tchadiens-et-du>

28. Des réfugiés soudanais au Tchad face aux défis de l'accès à l'éducation <https://www.unhcr.org/fr/news/stories/2022/9/6320334ba/refugiés-soudanais-tchad-face-defis-lacces-leducation.html>

Avez-vous une carte SIM enregistrée à votre nom ?
RÉSULTATS SELON LE STATUT



C. Internet : accessibilité et usages

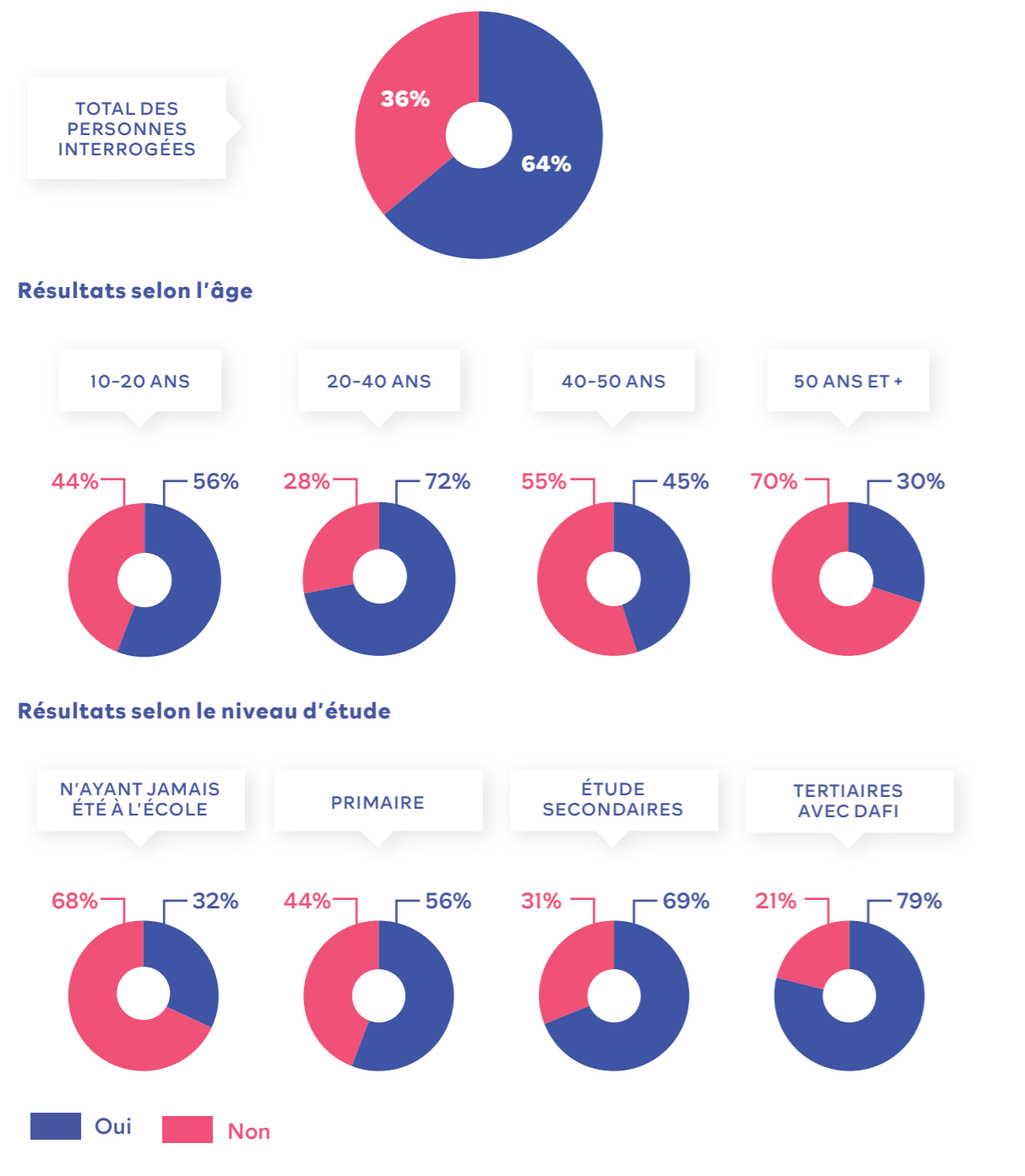
L'accès à internet est inférieur à l'accès au téléphone mobile

Alors que 89 % des personnes rencontrées déclarent avoir accès au téléphone mobile, le taux d'accès à internet est de 64 % pour l'ensemble des localités étudiées. Ce taux souligne le niveau relativement élevé de connectivité des personnes réfugiées et déplacées internes et contraste avec les images d'enclavement numérique vis-à-vis des personnes déplacées. On observe une vraie fracture numérique selon le statut, l'âge et le niveau d'étude. Alors que 90 % des membres des communautés hôtes rencontrés disent utiliser internet, les per-

sonnes déplacées internes ne sont que 18 %. Les personnes âgées de plus de 50 ans et celles n'ayant jamais été scolarisées sont également plus nombreuses à ne pas utiliser internet. Les personnes vivant en environnement rural semblent avoir moins facilement accès à internet (66 %) que les personnes vivant à N'Djamena (83 %). La faible couverture des réseaux mobiles et le manque d'accès à l'énergie sont des obstacles auxquels sont particulièrement confrontées les zones rurales.



Utilisez-vous internet ?



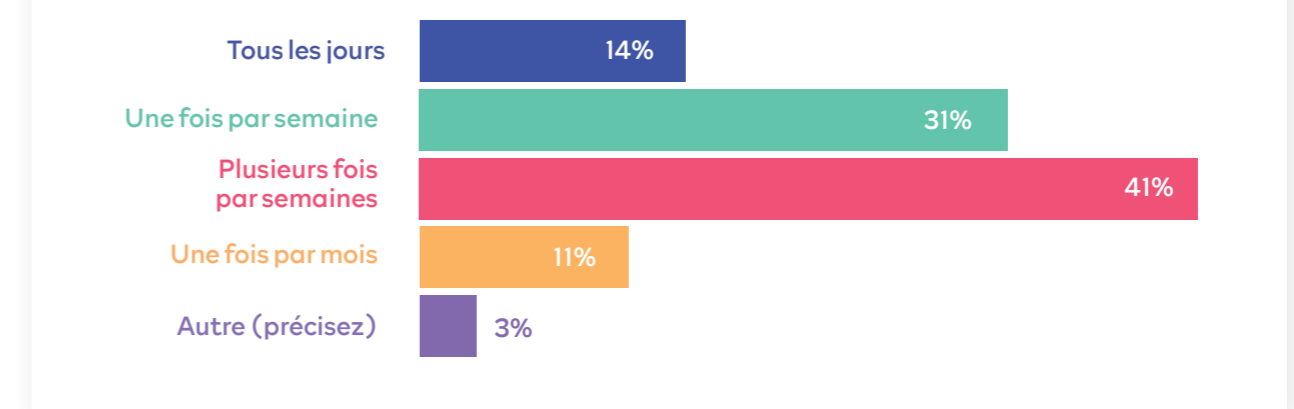
La plupart des personnes qui ont accès à internet sont des utilisateurs actifs

Parmi les personnes ayant accès à internet, 41 % déclarent se connecter plusieurs fois par semaine, majoritairement en soirée (17h00-23h00) ou le matin (5h00-11h00). Seulement 14 % des utilisateurs utilisent internet tous les jours ; il

s'agit du plus faible taux observé au regard des précédentes études²⁹. Le mode d'accès à internet le plus répandu est l'internet mobile via recharge téléphonique. Seulement 1 % des personnes rencontrées se connecte grâce à la technologie wifi.

29. 53% au Mali, 50% au Niger, 21% au Burkina Faso et 18% en Côte d'Ivoire.

A quelle fréquence utilisez-vous internet ?

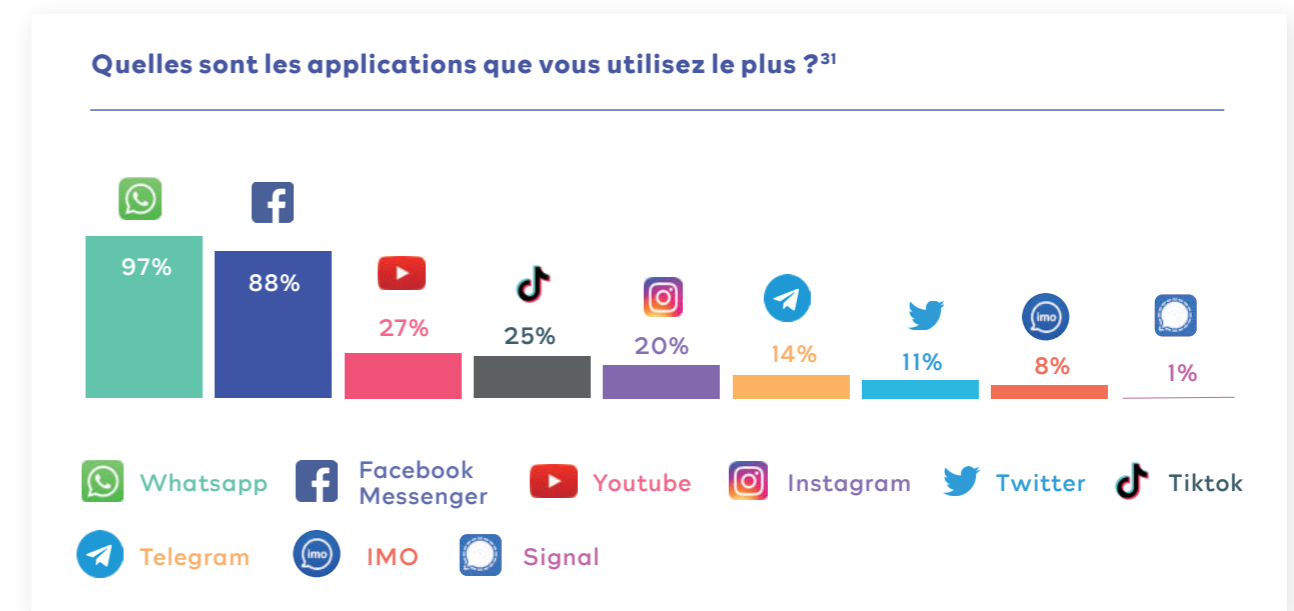


Les messageries en ligne WhatsApp et Facebook en tête des applications les plus utilisées

Dans l'ensemble des localités étudiées, Facebook Messenger et WhatsApp sont les deux applications mobiles les plus fréquemment mentionnées par les personnes utilisant internet. Les messageries en ligne peuvent faciliter la communication avec sa famille et ses amis, qui coûte moins cher qu'un appel téléphonique, surtout lorsque ses proches se trouvent à l'étranger. C'est également via les messageries en ligne que les personnes peuvent se tenir au courant des actualités. Les réseaux sont aussi fréquemment utilisés. Alors qu'elle restait jusqu'à présent marginal lors des précédentes

études, Tiktok est la quatrième application la plus utilisée par les mobinautes³⁰, juste après YouTube.

Les personnes réfugiées, demandeurs d'asile, déplacées internes et résidentes rencontrées au Tchad semblent avoir une utilisation moins superficielle de l'internet mobile, même si elle se concentre principalement autour des réseaux sociaux. Le risque étant de n'avoir qu'une conception limitée de ce qu'il est possible de faire en ligne.



30. 16% de la population africaine possède un compte Tiktok selon les résultats annuels Africascope 2021-2022 <https://www.kantar.com/fr/inspirations/publicite-medias-et-rp/2022-africascope-2021-2022>

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

La vie en communauté facilite l'accès à l'information et l'utilisation de l'internet mobile

La majorité des personnes interrogées déclare ne pas vivre seule. Elles habitent le plus souvent avec leur(s) parent(s), leur conjoint(e) et/ou leur(s) enfant(s). En moyenne, les foyers se composent de 7,7 personnes. L'étude démontre que la communauté est une source d'informations privilégiée par les réfugiés et déplacés internes. Une personne sur quatre accède à l'information en discutant avec les membres de la famille, les amis ou les voisins.

L'entourage proche facilite l'accès au téléphone mobile et représente parfois un élément déclencheur et une source de motivation pour apprendre à utiliser un téléphone "intelligent" et l'internet mobile. Plusieurs personnes rencontrées ont indiqué emprunter ponctuel-

lement 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 utilisé par plusieurs membres de la famille ainsi que les amis.

La plupart du temps, il s'agit de prêter du crédit, des données mobiles ou son téléphone. Ces prêts se font souvent au sein des foyers, mais également à l'extérieur, lors de rencontres au marché ou durant les causeries entre femmes. Les entretiens semi-directifs ont également fait ressortir une utilisation partagée du téléphone et de l'internet mobile, les personnes se réunissent pour appeler ou écouter les informations ensemble.

“

Quand mes parents veulent appeler les autres membres de la famille qui sont en dehors du pays, on se réunit ensemble pour les appeler.

”

“

Parfois, on partage la connexion à travers le point d'accès pour ceux qui n'ont pas de pass internet et on prête aussi le téléphone à ceux qui n'en ont pas.

”

“

Occasionnellement, on me partage pour que je puisse consulter mes comptes.

”

“

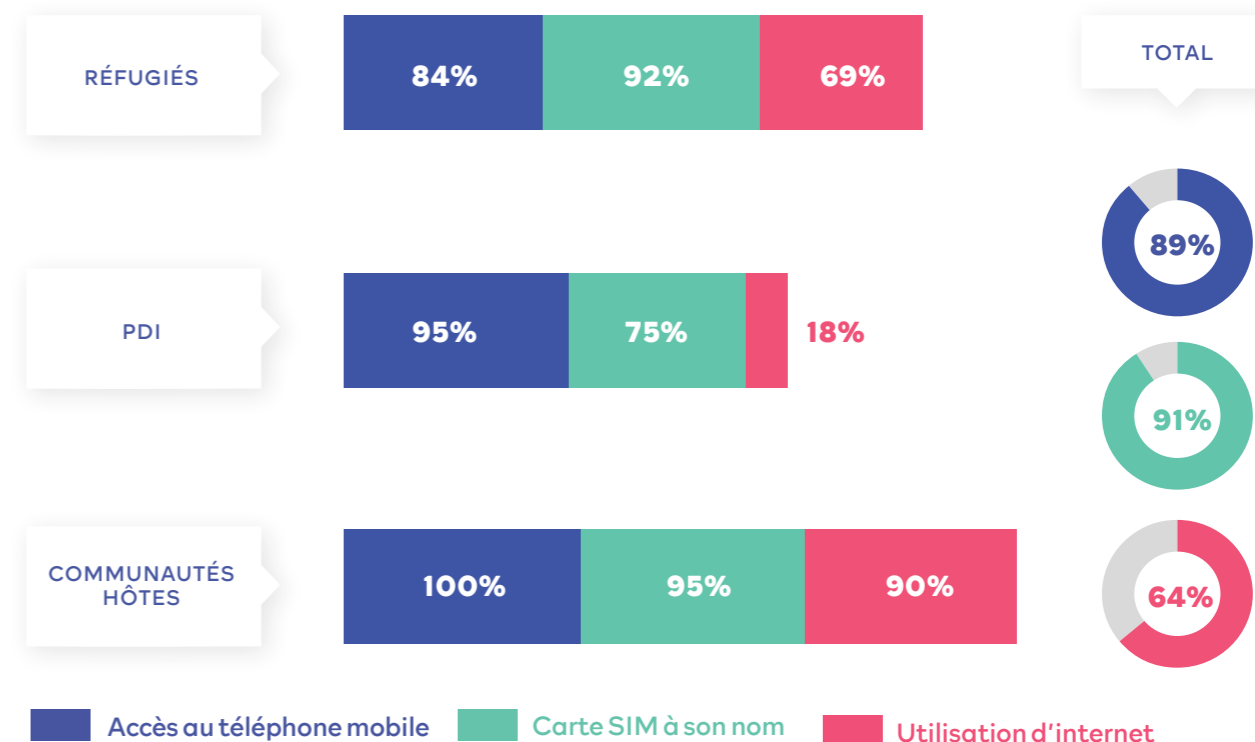
On se réunit autour de la personne pour qu'on puisse partager les informations ensemble.

”

Si la vie en communauté facilite l'accès à l'information et l'utilisation de l'internet mobile, devoir emprunter fréquemment le téléphone d'un membre de la famille ou d'un ami place

également l'emprunteur en situation de désavantage. Ce dernier doit attendre que la personne soit disponible pour utiliser le téléphone ou bénéficier du partage des données mobiles.

Accès au téléphone et à l'internet mobiles selon le statut



D. Préoccupations, frustrations et obstacles

Mieux comprendre les difficultés auxquelles sont confrontés les réfugiés et déplacés internes dans leur accès aux technologies de l'information et de la communication est indispensable pour mettre en place des mécanismes de communication plus inclusifs, s'assurer que toutes les voix soient prises en considération et que personne n'est laissé de côté. C'est un des moyens pour les personnes affectées de par-

ticiper de manière significative aux décisions qui les concernent.

Le coût des téléphones portables et des données, le manque de réseau et d'accès à l'énergie, ainsi que le manque de compétences numériques sont les principaux obstacles à l'accès au téléphone mobile et à l'utilisation d'internet dans tous les contextes étudiés.

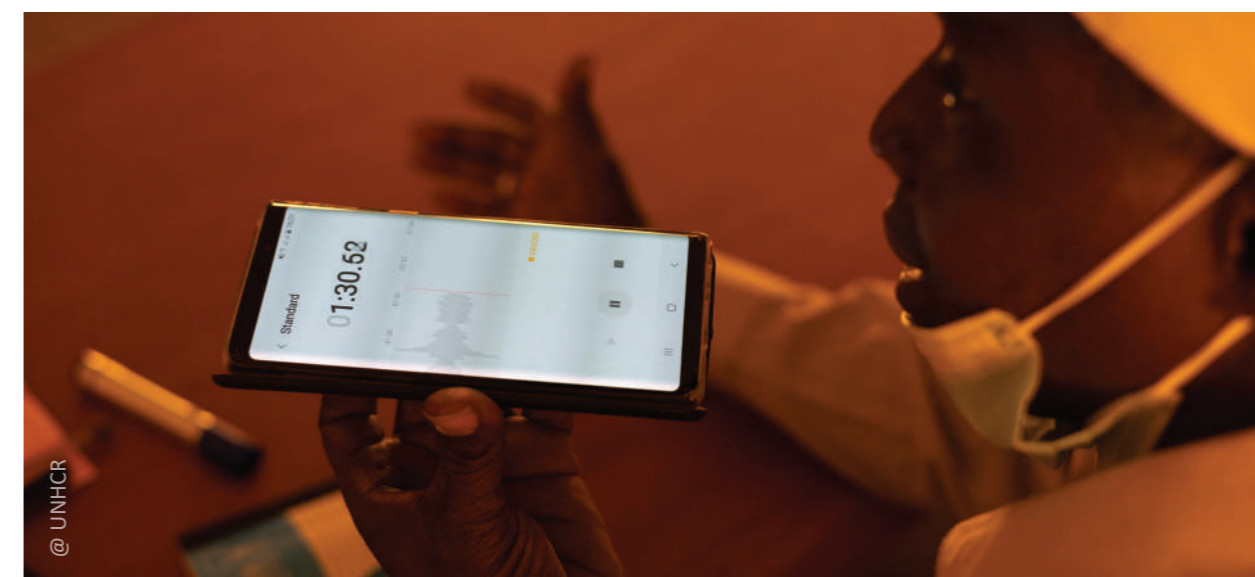
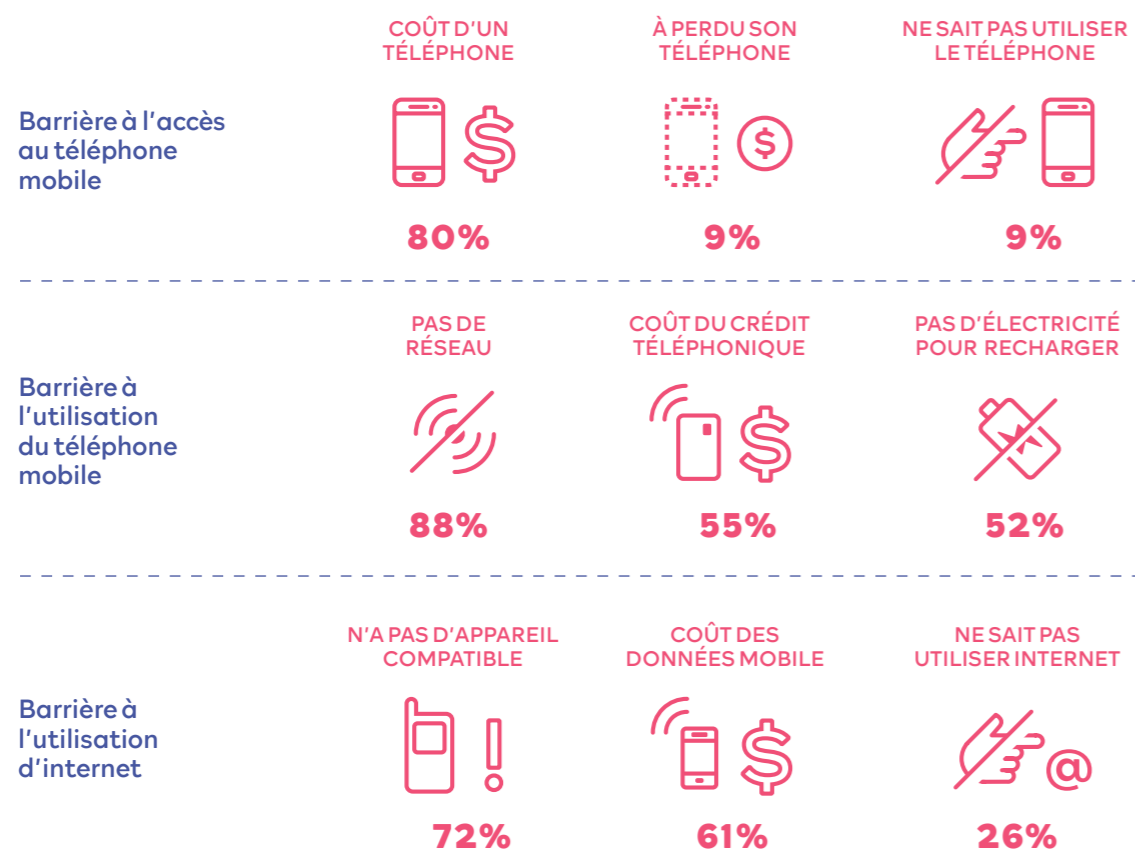


Tableau comparatif des principales barrières rencontrées



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

Le coût financier que représente l'acquisition d'un téléphone est le principal obstacle rencontré par les personnes réfugiées et déplacées internes dans les localités rencontrées, quel que soit le genre, l'âge ou le statut. Le prix moyen d'un smartphone entrée de gamme en Afrique s'élève en effet à 62 USD, soit 62,8% du revenu national brut mensuel par habitant³² et le Tchad est l'un des pays où les smartphones et l'internet mobile sont les moins abordables du continent.

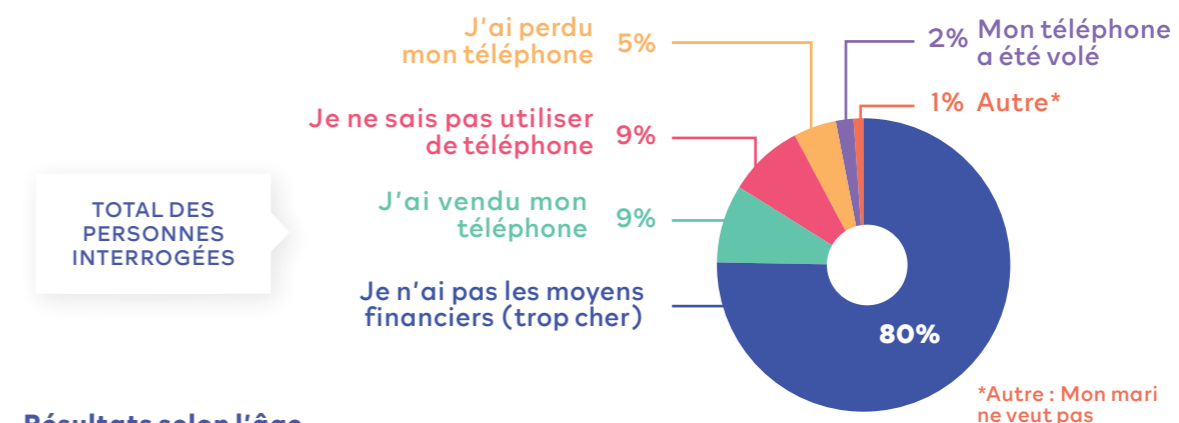
Le manque de compétences numériques nécessaires à l'utilisation d'un téléphone mobile de type smartphone concerne davantage les hommes (14% des hommes, contre seulement 4% des femmes) et les personnes âgées de plus de 50 ans (25% des 50 ans et plus, contre 5% des 10-20 ans). A noter que tous les membres des communautés hôtes rencontrés ont déclaré avoir accès à un téléphone mobile, ainsi que toutes les personnes vivant à N'Djamena.



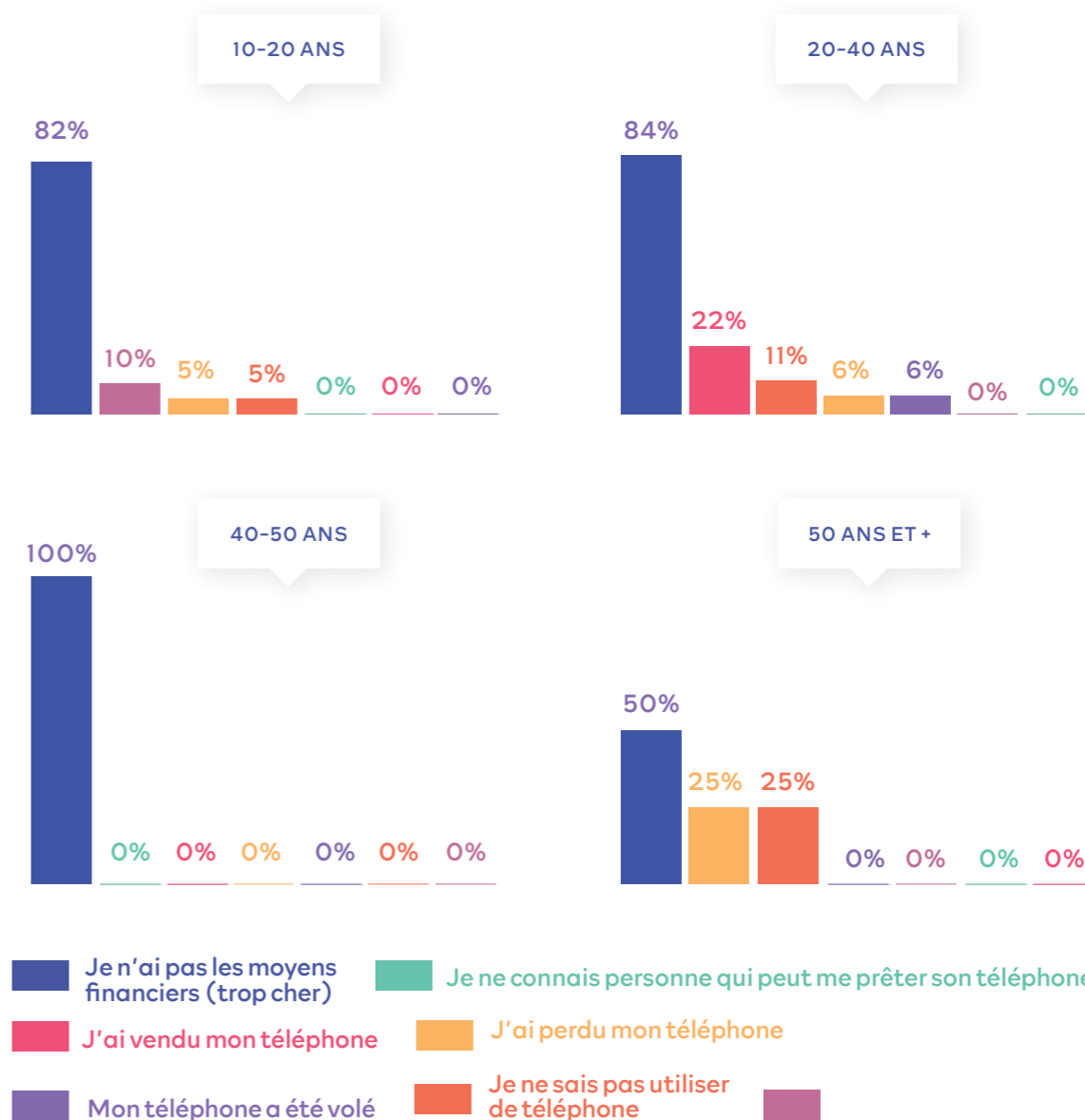
@ Flickr / Andreas Kollegger

32. Alliance for Affordable Internet (A4AI), « From luxury to lifeline : Reducing the cost of mobile devices to reach universal internet access. Web Foundation », 2020. <https://a4ai.org/research/from-luxury-to-lifeline-reducing-the-cost-of-mobile-devices-to-reach-universal-internet-access/>

Pourquoi n'avez-vous pas accès à un téléphone mobile ?³³



Résultats selon l'âge



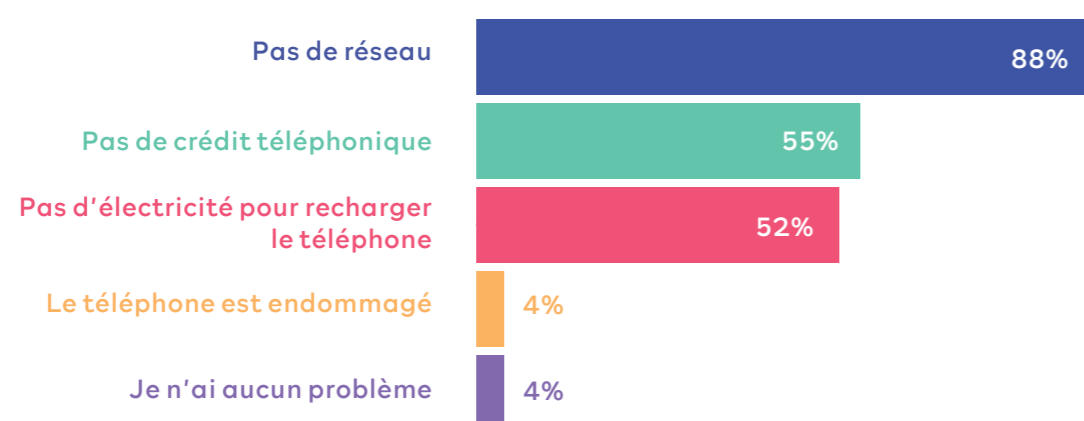
Ces données ont été évaluées au moyen d'un questionnaire à choix multiples. Les résultats sont calculés sur la base du nombre total de répondants. Les totaux peuvent ne pas être égaux à 100.

Le manque de réseau, le coût élevé du crédit ainsi que le manque d'accès à l'énergie entrave l'utilisation du téléphone mobile.

Même lorsque les personnes réfugiées et déplacées internes ont accès à un téléphone mobile, d'autres difficultés viennent entraver leur utilisation. Parmi les premiers obstacles cités, le manque de réseau est cité par 80% des

personnes rencontrées. Le manque de crédit téléphonique et le manque d'accès à l'énergie ne permettant pas de recharger la batterie du téléphone impliquent de devoir passer parfois plusieurs jours sans pouvoir l'utiliser.

Avez-vous déjà rencontré l'un de ces problèmes avec votre téléphone ?³⁴



La qualité de la connexion et notamment la faible vitesse de l'internet mobile semble pénaliser la plupart des utilisateurs rencontrés. Le faible débit peut constituer un frein au développement de la connectivité dans les camps et

les zones d'installation des réfugiés. Un classement mondial des vitesses de connexion internet ayant effectué plus de 1,1 milliard de tests entre mai 2021 et 30 juin 2022 place le Tchad à la 200ème place sur les 220 pays étudiés³⁵.



@ Flickr / Chris Chan

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

35. Worldwide broadband speed league 2022, <https://www.cable.co.uk/broadband/speed/worldwide-speed-league/#map>

Le test de connectivité réseau

Ce test évalue la qualité du réseau mobile dans les localités étudiées. Il a permis de mesurer la vitesse et les performances de la connexion internet mobile des principaux réseaux d'opérateurs mobile (Airtel et Moove

Africa) et à différents moments de la journée (tôt le matin, l'après-midi, en soirée). Grâce à l'outil Speedsmart.net, trois indicateurs de performance de connexion ont été analysés :

- **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. Les plus long temps de réponse ont été mesurés dans les territoires ruraux, notamment à Bredjing (ping moyen de 319,5 Mbps) et Oure Casoni (ping moyen de 277,5 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).

Le niveau moyen de connectivité

Ping moyen	Upload moyenA	Download moyen
242,5	5,0	4,5

Le niveau moyen de connectivité selon l'opérateur

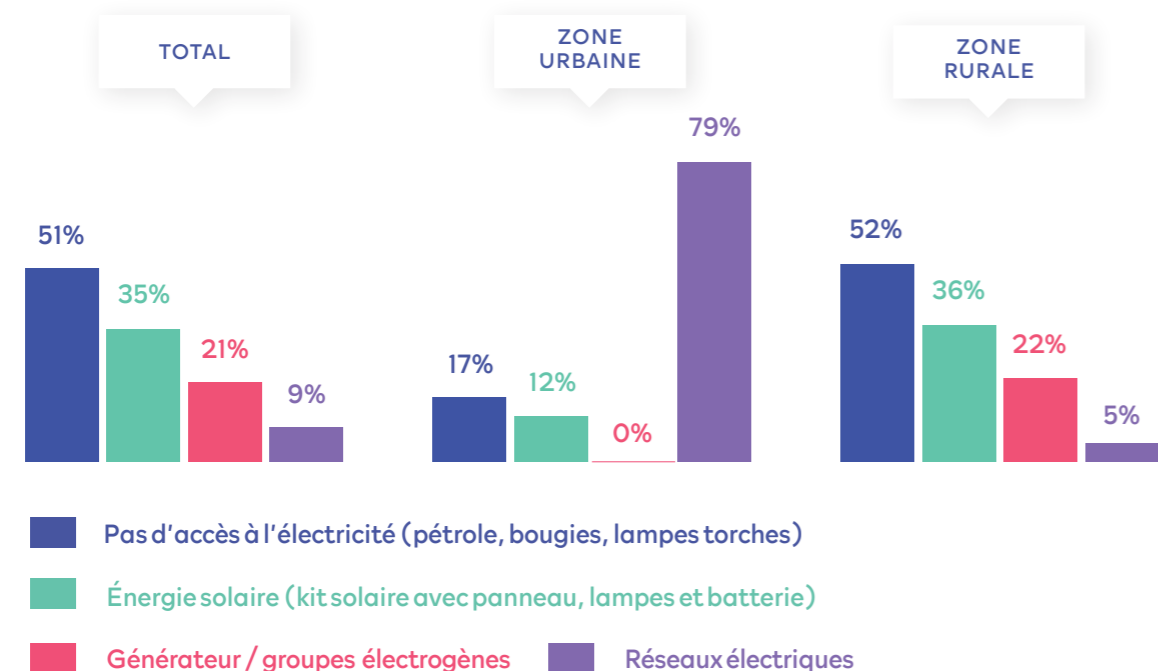
Opérateur	Ping moyen	Upload moyen	Download moyen
Airtel	236,0	4,1	3,62
Moove Africa	249,0	5,9	5,3

A N'djamena, la connexion internet mobile du réseau Airtel semble plus rapide. En revanche, les résultats sont similaires dans les localités situées en zone rurale.

Dans l'ensemble des localités étudiées, 51 % des personnes indiquent n'avoir aucun accès à l'énergie, la majorité vivant en zones rurales³⁶. Ces populations sont privées des services essentiels que sont l'éclairage et la recharge de téléphones mobiles. Elles utilisent la plupart du temps des modes d'éclairages coûteux sur

le long terme et dangereux, comme le charbon, les lampes à pétrole ou les bougies. Des programmes initiés par le gouvernement et soutenus par les bailleurs visent ainsi à accélérer l'électrification des zones rurales et réduire le déficit énergétique du Tchad, notamment via le déploiement de kits solaires individuels³⁷.

Quel type d'électricité utilisez-vous ?³⁸



36. D'après la Banque Mondiale, seulement 11,1% de la population au Tchad avaient un accès à l'électricité en 2020, <https://data.worldbank.org/indicator>

37. Le Projet d'Accroissement de l'Accès à l'Energie au Tchad (PAAET) approuvé en mars 2022 par la Banque Mondiale vise à augmenter l'accès à l'électricité notamment grâce à l'électrification via les systèmes solaires autonomes, <https://www.banquemondiale.org/fr/news/press-release/2022/03/24/afw-tchad-accelere-son-acces-a-energie>

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

L'accès à l'énergie au cœur de la connectivité des réfugiés

Dans les camps, 94% des réfugiés ont un accès limité à l'électricité³⁹. Le manque d'accès à l'énergie accentue les risques en matière de protection et limite les possibilités de socialisation, d'apprentissage et d'autonomie.

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. Or, l'impact du changement climatique et de la dégradation de l'environnement est particulièrement ressenti par les plus vulnérables.

Améliorer l'accès à une source d'énergie propre et durable permet de fournir l'énergie indispensable pour améliorer la protection et la connectivité des réfugiés. L'éclairage de rue permet aux personnes de se déplacer la nuit autour des camps dans une plus grande sécurité, en particulier pour les femmes et les

filles. Les kits solaires autonomes permettent de travailler, de cuisiner, d'étudier, de recharger les téléphones et de développer le lien social longtemps après le coucher de soleil.

L'accès à l'énergie est un droit universel, il affecte la manière qu'ont les gens de s'éclairer, d'alimenter leur maison en électricité et de préparer des repas. 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 solaire⁴⁰.

Au Mali, le HCR expérimente la mise à disposition de kits solaires domestiques et de smartphones à usages communautaires dans le cadre d'une collaboration avec l'entreprise privée MOON⁴¹. Le projet « Un ménage, un téléphone » vise ainsi à faciliter l'inclusion énergétique et numérique de 400 familles réfugiées et déplacées internes au sein de leurs zones d'accueil.

Le coût des téléphones et des données mobiles reste la principale barrière à l'utilisation de l'internet mobile.

À nouveau, le manque d'accessibilité financière des appareils et des données mobiles freine la connectivité, en particulier pour les personnes réfugiées et déplacées internes. Si près de 90 % des personnes rencontrées ont déclaré avoir accès à un téléphone mobile, elles sont 72 % à ne pas avoir d'appareils leur permettant d'utiliser internet. La plupart des personnes n'ont pas les moyens de payer une connexion 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 1 % des utilisateurs déclarent

utiliser la technologie wifi. Or, le Tchad fait partie des pays d'Afrique subsaharienne où le coût d'1 Go de données est le moins abordable financièrement.

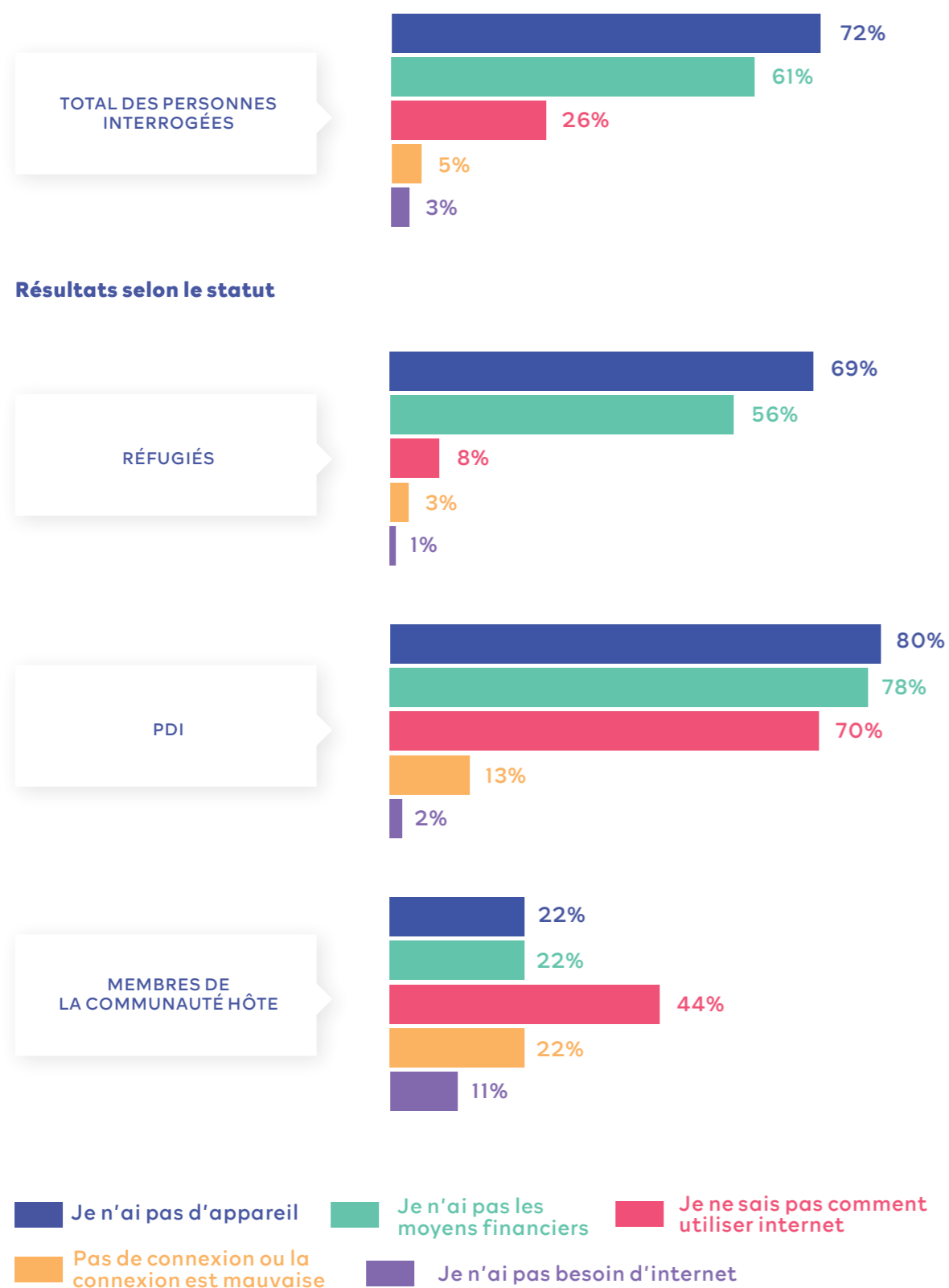
Les membres des communautés hôtes citent quant à elle le manque de compétences numériques comme première barrière et sont plus nombreux à déclarer ne pas avoir besoin d'internet (22 % de la communauté hôte, contre 13 % des PDI et seulement 1 % des réfugiés). La faible culture numérique et la méconnaissance des potentialités de l'internet dans leur quotidien peuvent expliquer ces résultats.

39. GPA (2022) The State of the Humanitarian Energy Sector: Challenges, Progress and Issues in 2022. Global Platform for Action on Sustainable Energy in Displacement Settings. UNITAR Publishing. Geneva, Switzerland.

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

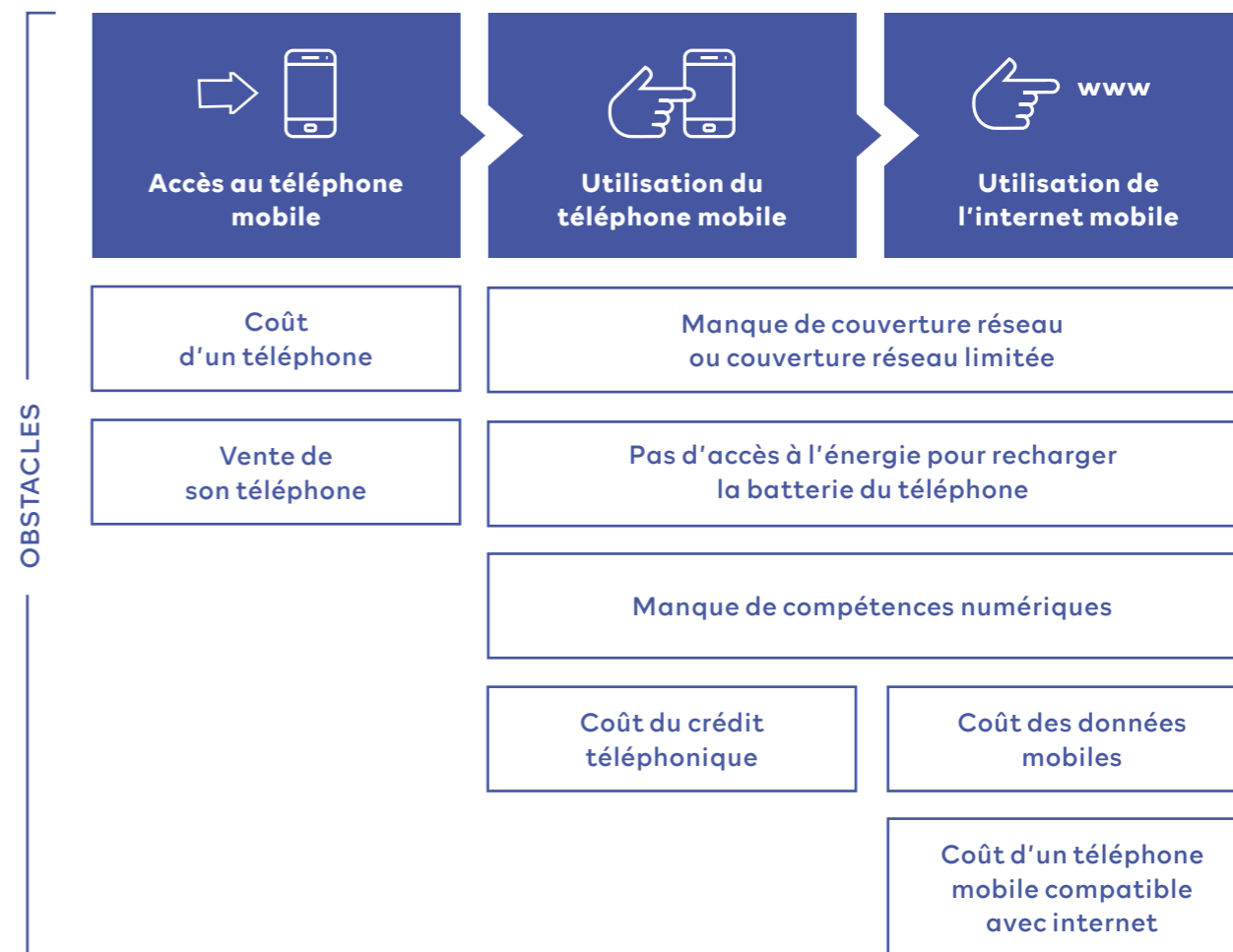
41. <https://moon.community/>

Pourquoi n'utilisez-vous pas internet ?⁴²



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

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



Si l'accessibilité financière reste une barrière majeure à l'utilisation du téléphone portable et de l'internet mobile, la connectivité d'une manière générale suppose une approche multidimensionnelle. Les efforts doivent également se concentrer sur le renforcement des compétences numériques de base, le développement de solutions d'accès à l'énergie pour faciliter la recharge des appareils et l'amélioration de la connexion à l'internet mobile.



5. Comment les technologies de communication peuvent améliorer la protection

A. Introduction

Cette partie aborde notamment le thème des mécanismes de plainte et de retour d'information (mais pas seulement) dans le cadre général de la redevabilité envers les personnes affectées (Accountability to Affected Populations - AAP), de la protection contre l'exploitation, les abus et le harcèlement sexuels (Protection from Sexual Exploitation and Abuse PSEA and sexual harassment SH) et des violences basées

sur le genre. Les personnes en situation de déplacement forcé doivent pouvoir être en mesure de formuler des plaintes, fournir un retour d'information 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'expérience sur l'assistance qu'elles reçoivent et les aides qu'elles utilisent⁴³.

RÉSULTATS CLÉS

- ▶ **1 Les jeunes sont plus susceptibles de manquer d'informations claires sur les violences basées sur le genre.** De manière générale, les femmes semblent avoir plus facilement accès à ce type d'informations que les hommes.
- ▶ **2 Le niveau d'études facilite la connaissance des VBG et des services de prises en charge.** Les personnes n'ayant jamais été scolarisées sont deux fois plus nombreuses à manquer d'information que les personnes scolarisées jusqu'en primaire et trois fois plus que les personnes diplômées du secondaire.
- ▶ **3 En cas de violation de leurs droits, les personnes déplacées de force alertent en priorité un membre de la famille (28 %), un leader communautaire (19 %) ou religieux (16 %).**
- ▶ **4 S'ils sont témoins d'une exploitation ou d'un abus, les hommes sont plus nombreux à ne pas réagir ou ne pas savoir quelle attitude adopter.**
- ▶ **5 Moins les personnes ont été scolarisées et moins elles sont susceptibles de se tourner vers les autorités.** Les diplômés du secondaire et du tertiaire sont plus nombreux à se tourner vers un membre du comité de protection.
- ▶ **6 Si la majorité des personnes est bien informée de la gratuité de l'assistance, les personnes déplacées internes sont plus susceptibles de manquer d'informations sur l'exploitation.**

43. Feedback mechanisms in UNHCR - AAP Operational Guidance, UNHCR <https://www.unhcr.org/handbooks/aap/>

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

B. Mieux identifier et réduire les risques de violences basées sur le genre (VBG)

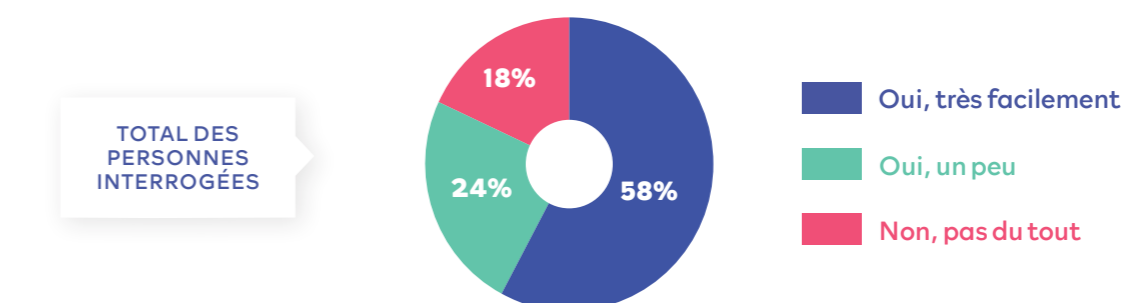
Les jeunes sont plus susceptibles de manquer d'informations sur les violences basées sur le genre

La majorité des personnes rencontrées dit avoir accès à des informations claires sur les violences basées sur le genre et sur les services de prise en charge disponibles (58 % disent y avoir très facilement accès et 24 % un peu). Certains groupes ont cependant plus de difficultés à accéder à ces informations, notamment les jeunes et les personnes n'ayant jamais été scolarisées. 26 % des jeunes âgées de 10 à 20 ans déclarent ainsi ne pas avoir facilement accès à des informations claires sur les VBG (contre seulement 5 % des personnes âgées de 50 ans et plus) et 43 % des personnes n'ayant jamais été à l'école (contre seulement 5 % des diplômés du niveau tertiaire). Les femmes semblent être légèrement mieux informées que les hommes

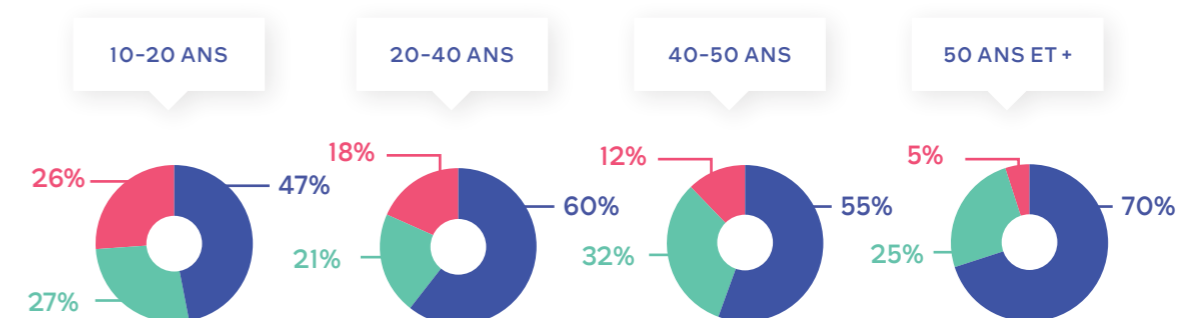
(20 % des hommes déclarent ne pas avoir facilement accès à ces informations contre 16 % des femmes).

Le niveau d'études facilite la connaissance des VBG et des services de prise en charge. Les personnes n'ayant jamais été scolarisées sont en effet deux fois plus nombreuses à manquer d'information que les personnes scolarisées jusqu'en primaire et trois fois plus nombreuses que les personnes diplômées du niveau secondaire (collège, lycée). Adapter les contenus de protection dans des formats appropriés comme l'audio et dans des langues locales peut faciliter la sensibilisation et accroître le niveau d'accès à l'information des personnes affectées.

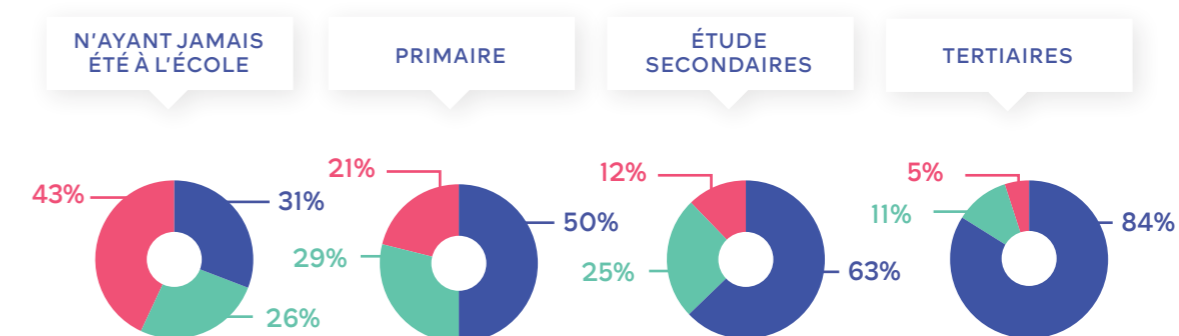
Avez-vous facilement accès à des informations claires (dans votre langue) sur les violences basées sur le genre et les services de prise en charge disponibles ?



Résultats selon l'âge



Résultats selon le niveau d'étude



La violence basée sur le genre constitue une violation des droits humains fondamentaux et affecte tous les aspects de la protection et du bien-être de la personne. Elle occupe donc une place centrale dans le mandat de protection du HCR. Quelle que soit la raison du déplacement, le risque de violence basée sur le genre est accru, en particulier pour les femmes et les filles.

Dans les contextes humanitaires, les programmes de prévention, d'atténuation des risques et de prise en charge en matière de violence basée sur le genre permettent de sauver des vies. L'accès aux informations de prévention et sur les services de prise en charge est donc essentiel à l'autonomisation et à la prise de décisions éclairées ; les survivant-e-s doivent recevoir l'information dont ils ou elles ont besoin pour exercer pleinement leurs droits.





Des messages WhatsApp audio d'information et de prévention sur les VBG

Depuis 2020, le Hub C4C associe le HCR et le secteur privé dans le but principal de mieux comprendre les besoins de communication et les usages numériques des communautés affectées. Le Hub C4C a notamment mis en place une plateforme de sensibilisation, de mobilisation et de formation communautaire autour des violences basées sur le genre en Afrique de l'Ouest⁴⁴.

En lien avec cette plateforme, le Hub C4C a produit un kit complet de ressources en français pour une campagne multisupports sur les VBG et la protection de l'enfance à l'école. Il s'agit d'une campagne régionale

multicanale comprenant des outils adaptés visant à prévenir et atténuer les risques en matière de violence basée sur le genre au niveau local⁴⁵.

Ce kit se compose de contenus destinés à une campagne de communication et d'engagement communautaire compréhensible et accessible au plus grand nombre⁴⁶. Il a été élaboré et lancé conjointement en décembre 2020 par le Bureau régional et les opérations du HCR au Burkina Faso, en Côte d'Ivoire, au Mali et au Niger, notamment par les spécialistes de la protection communautaire, des VBG et de l'éducation à ces deux niveaux.

Ce kit comprend notamment :

- des messages en format texte adaptés à l'envoi sur WhatsApp et par SMS ;
- des messages en format audio pour surmonter la barrière de l'analphabétisme ;
- des illustrations pour faciliter la compréhension des messages.

Ainsi, les messages et les illustrations ont été partagés "en cascade", via des groupes appelés «WhatsApp trees»⁴⁷. Certains messages audio ont également été traduits en bambara par des personnes affectées. Les enregistrements

audio ont également été diffusés dans des émissions de radio et de télévision et utilisés dans des discussions communautaires en face à face.

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

45. Voir <https://www.cwc.westafrica.exposed/medias/campagne-whatsapp-vbg/>

46. Voir Campagne de communication GBV - Communication With Communities (westafrica.exposed)

47. Voir "Engager les communautés avec des WhatsApp Trees" <https://www.cwc.westafrica.exposed/methodologie-et-orientation/engager-les-communautés-avec-des-whatsapp-trees/>

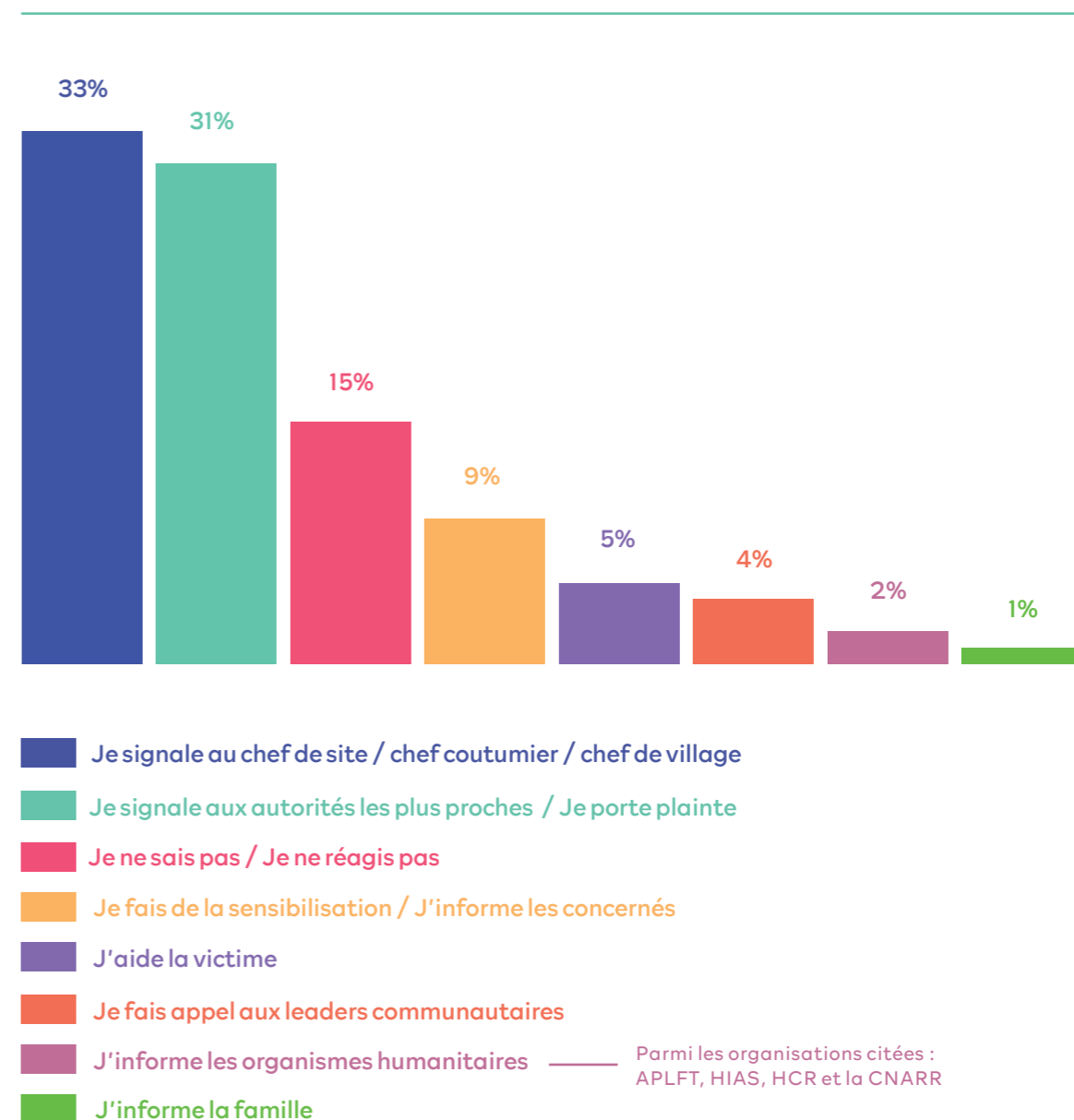
C. Des mécanismes de plainte accessibles, sûrs et inclusifs

S'ils sont témoins d'une exploitation ou d'un abus, les hommes sont plus nombreux à ne pas réagir ou ne pas savoir quelle attitude adopter.

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 des autorités les plus proches, du chef de site ou du chef coutumier. Les mécanismes de plaintes et

de retour d'information semblent donc être bien connus des personnes réfugiées et déplacées internes dans les localités étudiées. On note cependant que 15% des personnes interrogées disent ne pas savoir quel comportement adopter ou ne pas réagir : ce sont principalement les hommes et les personnes âgées de 20 à 40 ans.

Que faites-vous si vous êtes témoin d'une exploitation ou d'un abus sexuel sur un membre de la communauté ? (réponses spontanées)



Les personnes qui n'ont jamais été à l'école sont moins susceptibles de faire un signalement aux autorités

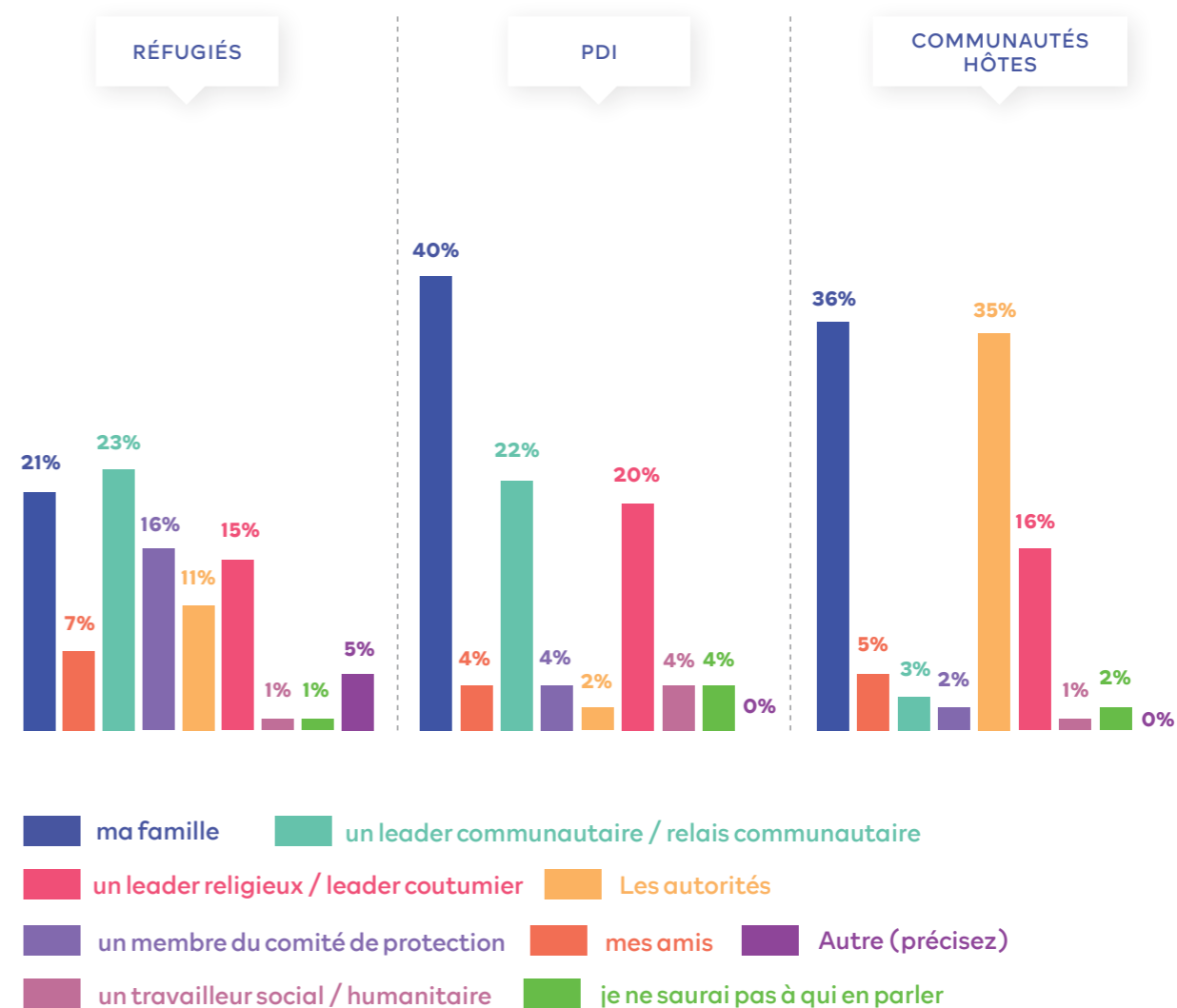
En cas de violation de leurs droits, les personnes en situation de déplacement forcé dans les différentes localités étudiées disent alerter en priorité un membre de leur famille (28 %), un leader communautaire (19 %), un leader religieux (16 %) ou les autorités (15 %). Le genre ne semble pas impacter l'ordre de priorité des interlocuteurs. En revanche, plus les personnes sont âgées et plus elles sont susceptibles de se tourner vers un leader communautaire ou religieux. A l'inverse, les plus jeunes se tournent davantage vers un membre du comité de protection ou vers leurs amis.

Le niveau de diplôme semble également influencer le choix des personnes de confiance. Moins les personnes ont été scolarisées et moins elles sont susceptibles de se tourner vers les autorités. Seulement 7 % des personnes qui n'ont

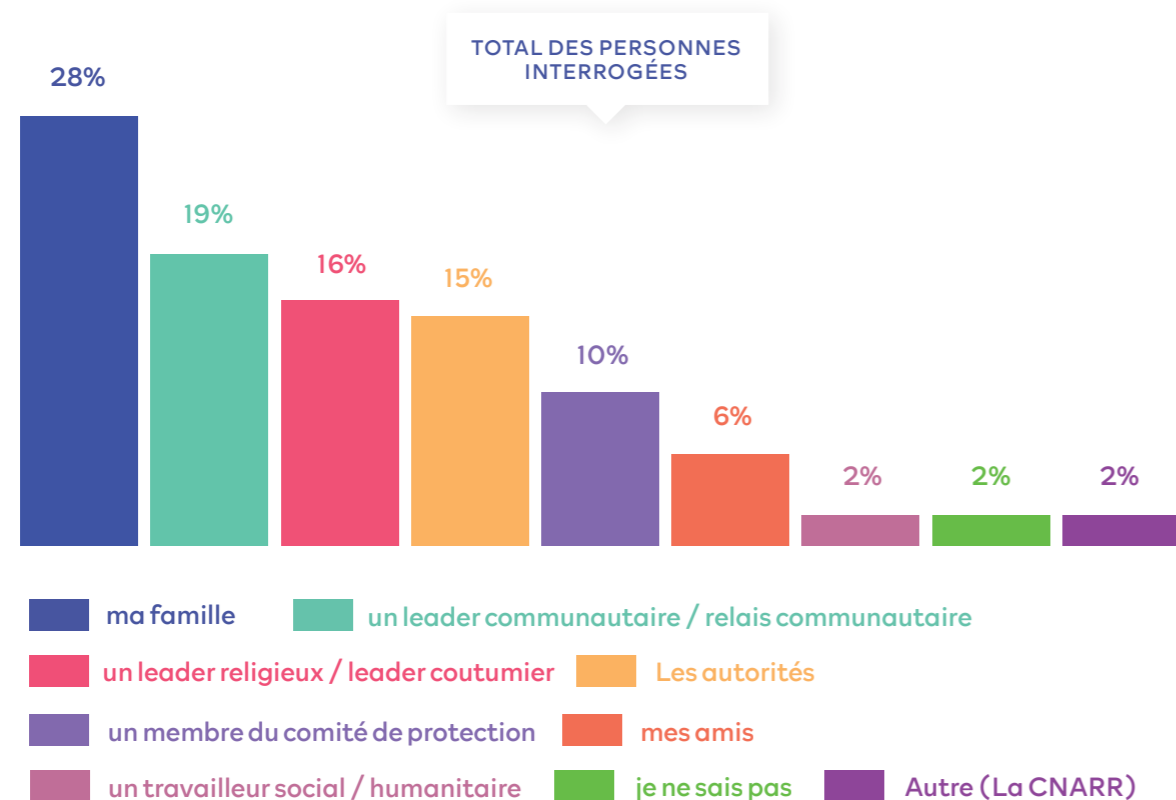
jamais été à l'école déclarent rapporter leur signalement d'abord aux autorités contre 15 % des personnes ayant suivi des études secondaires. A l'inverse, les diplômés du secondaire et du tertiaire sont plus nombreux à se tourner vers un membre du comité de protection (15 % pour le secondaire contre seulement 2 % des personnes n'ayant jamais été à l'école).

Ces chiffres semblent indiquer une meilleure connaissance des mécanismes de plaintes et de retour d'information existants de la part des personnes les plus scolarisées. Les acteurs de confiance vers qui se tourner face à une situation d'abus ou d'exploitation semblent avoir été relativement bien identifiés : seulement 2 % des personnes rencontrées déclarent ne pas savoir qui alerter.

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



A qui rapportez-vous en premier si vos droits sont violés ?⁴⁸



Les personnes déplacées internes sont plus susceptibles de manquer d'informations sur l'exploitation

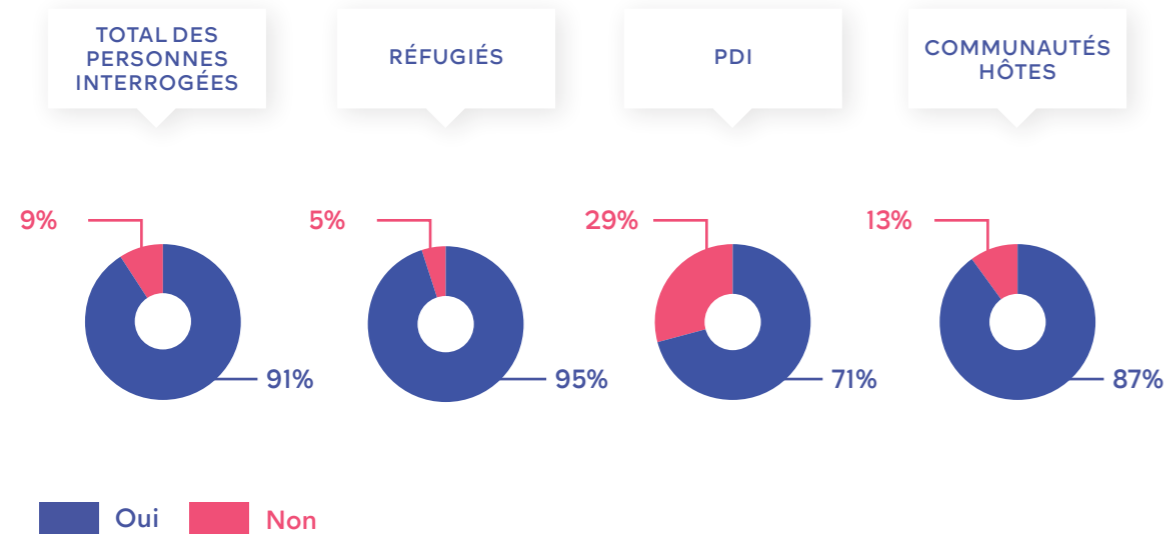
Assistance juridique, informations, santé, éducation, moyens de subsistance... Tous les services et activités du HCR sont toujours gratuits et sans contrepartie. Si la majorité des personnes rencontrées affirme le savoir, ce n'est pas le cas pour 9 % d'entre elles. Les personnes déplacées internes sont particulièrement concernées (29 %).

Quelques personnes rencontrées déclarent avoir déjà été sollicitées pour une faveur ou

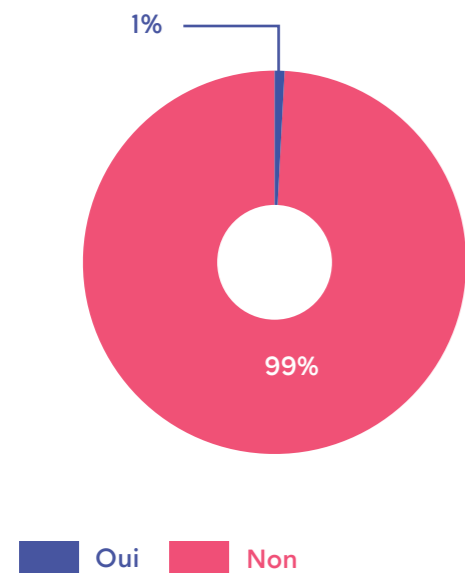
avoir déjà payé pour recevoir une assistance, notamment pour obtenir des rations alimentaires et des produits pharmaceutiques, ou pour l'inscription à l'école. L'exploitation, les abus et le harcèlement sexuels infligent des dommages intolérables aux victimes. Renforcer les mécanismes de prévention et de réponse à l'exploitation, aux abus et au harcèlement sexuels est donc indispensable pour veiller à ce que les victimes reçoivent l'aide dont elles ont besoin.

48. Hors étudiants DAFI.

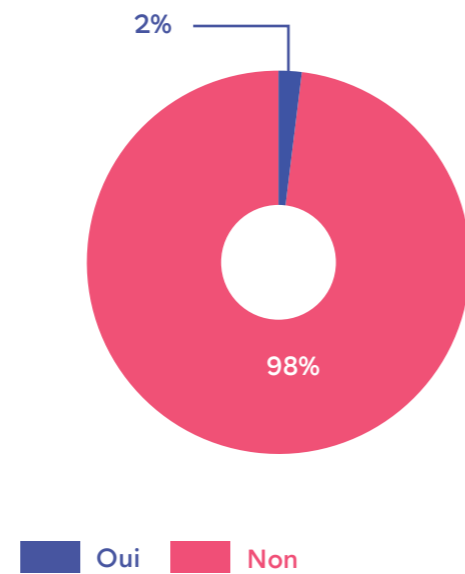
Saviez-vous que les prestations et services fournis par le HCR et ses partenaires sont gratuits ?



Vous a-t-on déjà exigé une faveur en contrepartie d'une aide, d'une assistance ou autre prestation fournie par le HCR et ses partenaires ?



Avez-vous déjà payé pour recevoir une aide, assistance ou autre prestation fournie par le HCR et ses partenaires ?



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 retour⁴⁹. 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.

La communauté doit ensuite pouvoir apprécier et évaluer régulièrement le mécanisme mis en place. 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 » en veillant à ce que les outils ne constituent pas des causes de risque additionnel ou de violences pour les bénéficiaires eux-mêmes.

Ligne téléphonique, boîte à plaintes, courriel, SMS, messageries en ligne, réunions communautaires... 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. 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.



49. Voir : "Mettre en place un mécanisme de plaintes et de retour d'information étape par étape" <https://www.cwc.westafrica.exposed/methodologie-et-orientation/mettre-en-place-un-mecanisme-de-plaintes-et-de-retour-dinfor-mation-etape-par-etape/>

6. Connectivité et inclusion économique

A. Introduction

Il faut tenir compte du fait que les personnes déplacées de force restent souvent en exil plusieurs années : dans notre étude, 67 % des personnes rencontrées vivaient dans leur lieu

d'accueil depuis plus de 10 ans. 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** Parmi les personnes rencontrées, **62 %** déclarent n'exercer aucune activité génératrice de revenus. Les femmes et les réfugiés sont particulièrement concernées.
- ▶ **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 1 % des personnes interrogées déclarent être titulaires d'un compte bancaire.
- ▶ **5** Les personnes réfugiées et déplacées internes utilisent moins les services de transfert d'argent mobile que les membres des communautés d'accueil.

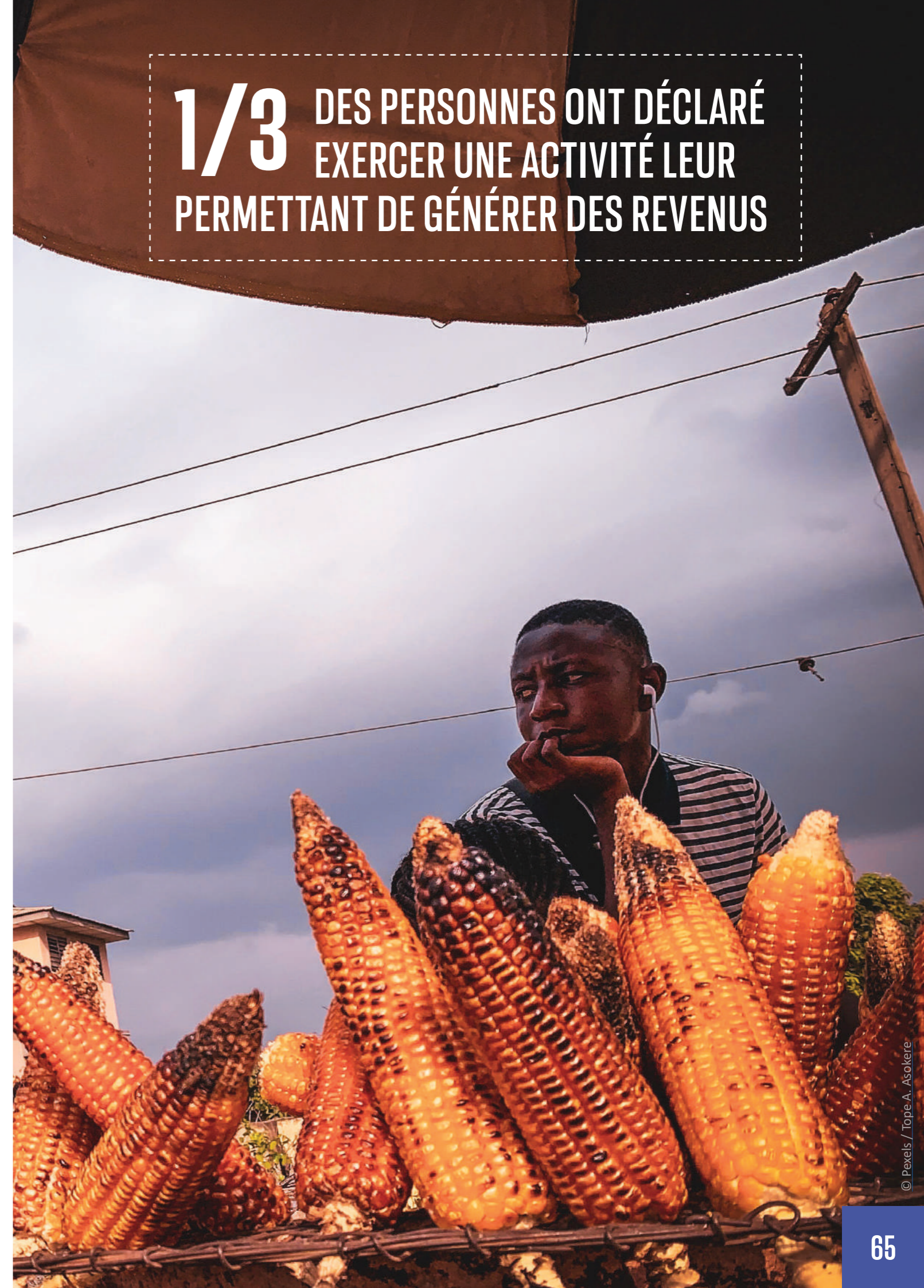
B. Autonomisation économique des réfugiés et déplacés internes

Le manque d'opportunités économiques

Parmi les personnes rencontrées, 62 % déclarent n'exercer aucune activité génératrice de revenus. Les femmes (78 % des femmes sans activité contre 54 % des hommes) et les réfugiés (72 % des réfugiés contre 38 % des résidents nationaux) sont particulièrement concernées. Les difficultés économiques semblent être encore plus importantes à N'djaména que dans les zones rurales.

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. L'inclusion économique contribue à l'autonomisation et à la résilience des personnes déplacées de force, leur permettant de répondre à leurs besoins en toute sécurité, de manière durable et digne.

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



Elle évite la dépendance à l'assistance, limite les activités de survie néfastes et contribue aux économies d'accueil.

Pourtant, exercer une activité économique, d'autant plus une activité formelle, n'est pas toujours facile en contexte de déplacement. Dans cette étude, 31 % des membres des com-

munités hôtes exercent une activité formelle contre 13 % des réfugiés et seulement 2 % des personnes déplacées internes. En 2020, la République du Tchad a adopté sa toute première loi sur l'asile, renforçant la protection des réfugiés, notamment la liberté de circulation et le droit au travail.

d'accès aux programmes de protection sociale existants ainsi que des conditions de travail difficiles. Le contexte de déplacement augmente les risques d'exploitation économique et d'activités de survie néfastes, telles que la prostitution de survie, le travail ou le mariage

des enfants. 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 développement⁵¹.

C. Accès aux services financiers

L'inclusion financière peut améliorer le bien-être des personnes affectées

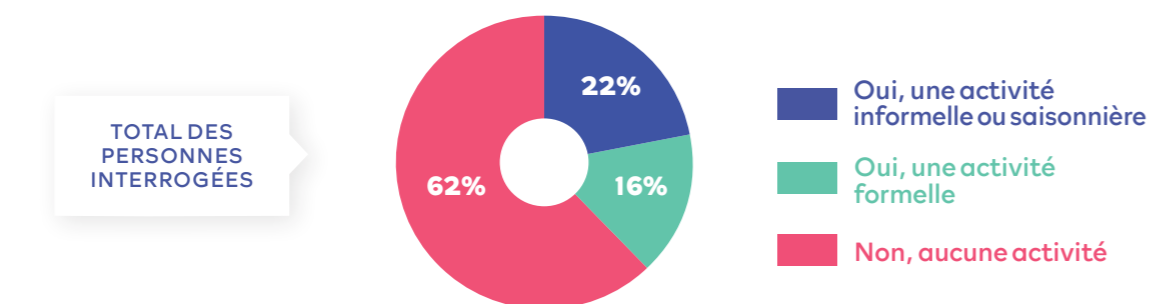
Bien que l'offre des services financiers ait augmenté ces deux dernières décennies, le Tchad présente un faible niveau de développement financier⁵². Dans notre étude, le taux de bancarisation des personnes rencontrées n'est que de 1% : il s'agit exclusivement d'hommes âgés d'au moins 40 ans, déplacés internes ou membres de la communauté d'accueil et vivant principalement à N'djamena. Aucun réfugié ni aucune femme n'a déclaré posséder un compte bancaire à son nom.

En contexte de déplacement, accéder à de l'argent pour se reconstruire est nécessaire, mais difficile. La plupart des personnes se trouvent dans des zones isolées, n'ont pas toujours les documents administratifs ou les garanties nécessaires pour obtenir un crédit

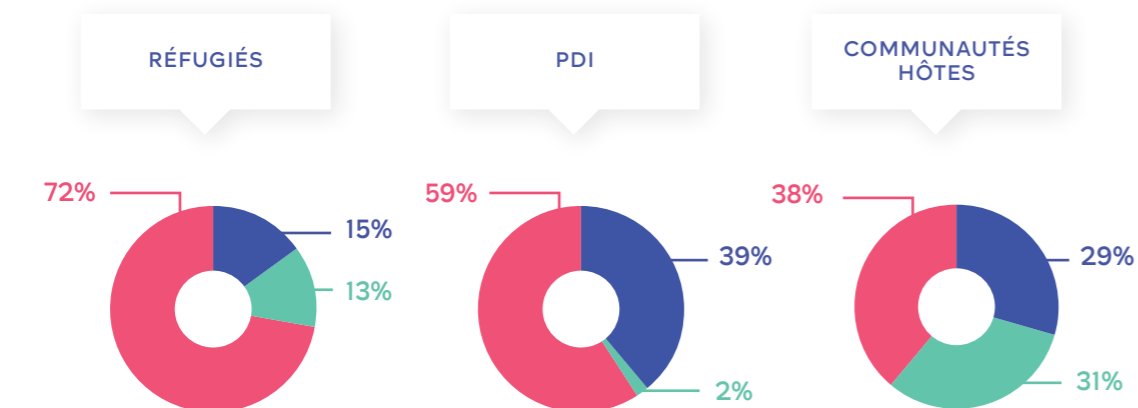
auprès des banques ou des institutions de microfinance. Elles sont aussi plus facilement exclues des groupes de prêt communautaire comme les tontines. Alors que la bancarisation est souvent synonyme d'insertion dans l'économie formelle, les personnes déplacées de force et apatrides peuvent avoir du mal à accéder au financement nécessaire pour démarrer une activité ou la développer.

Pourtant, l'accès aux services financiers et leur utilisation peuvent améliorer le bien-être des personnes en situation de vulnérabilité⁵³. L'inclusion financière peut participer à combler le fossé entre l'aide d'urgence axée sur la protection et les services de base, et les actions à plus long terme axées sur les moyens de subsistance et les débouchés économiques.

Exercez-vous une activité génératrice de revenus ?



Résultats selon le statut



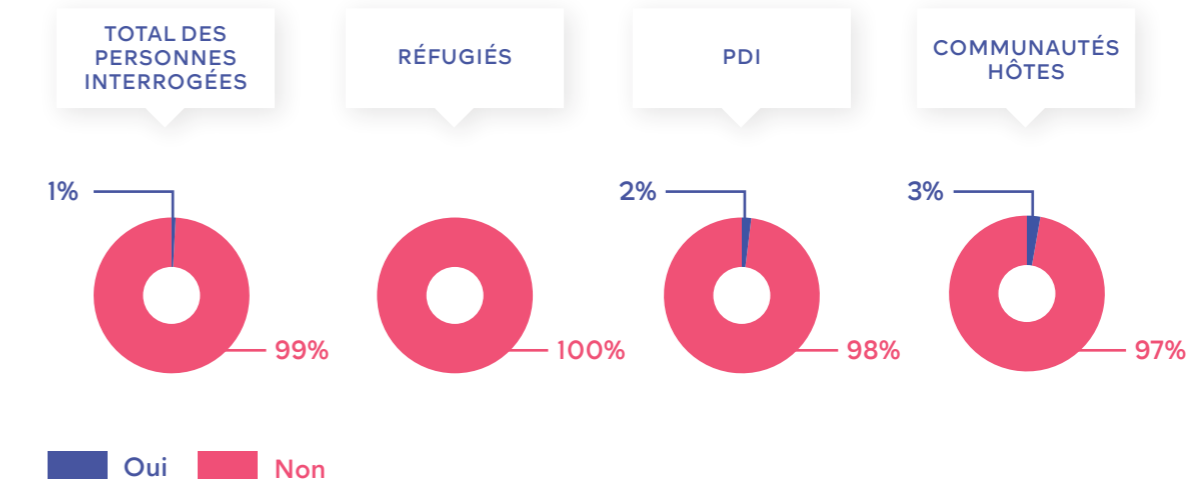
La prévalence de l'économie informelle

Dans le cadre de cette étude, 38 % des réfugiés et déplacés internes rencontrés déclarent exercer une activité génératrice de revenu. La majorité de ces activités sont informelles, seulement 16 % disent exercer une activité déclarée. Parmi les moyens de subsistance cités, on retrouve des activités manuelles et commerciales (tailleur,

coiffeur, bûcheron, menuisier, boulanger, boucher, agriculteur...) ou des activités de services (enseignant, bibliothécaire, gardien...)⁵⁰.

Si le secteur informel est l'un des principaux moteurs d'activité économique dans la région, ce dernier se caractérise souvent par un manque

Possédez-vous un compte bancaire à votre nom ?



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

51. Recommandation sur le passage de l'économie informelle à l'économie formelle, 2015, Organisation Internationale du Travail
 52. L'inclusion financière est estimée à environ 9 % au Tchad contre 15,7 % en Afrique sub-Saharienne, l'un des taux les plus faibles de la région.
 53. Klapper, L., Lusardi, A. and Oudheusden, P. (2015). *Financial Literacy Around the World: Insights from the Standard & Poor's Ratings Services Global Financial Literacy Survey*. World Bank

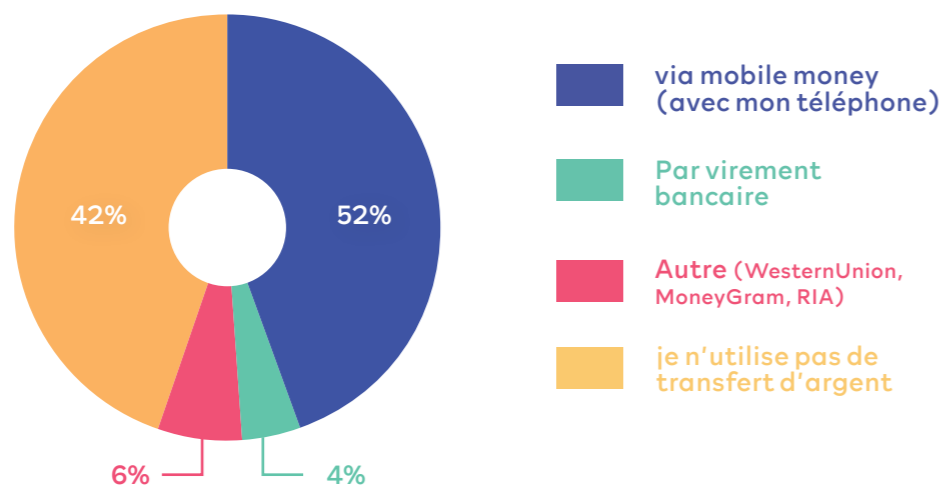
L'argent mobile, facteur d'inclusion financière

Le service d'argent mobile, ou mobile money, a été lancé pour la première fois au Tchad en juin 2012 (Airtel Money). D'après le rapport annuel 2020 de l'ARCEP, après trois années de chute successive, le nombre d'abonnés mobiles inscrits pour l'utilisation du service financier a rebondi avec une croissance de 28,5%⁵⁴. Cette augmentation brusque du nombre d'inscrits pourrait s'expliquer par pandémie de Covid-19 durant laquelle la population a préféré éviter de manipuler les billets de banque.

Pour les personnes déplacées de force, les ser-

vices financiers tels que l'argent mobile peuvent aider à faire face aux chocs négatifs, soutenir les moyens de subsistance et transférer de l'argent tout en limitant les risques de vol⁵⁵. Un compte d'argent mobile peut aider à répondre à différents besoins comme recevoir une aide financière de manière sécurisée ou acheter du crédit téléphonique. Les personnes peuvent aussi laisser de l'argent sur leur compte et développer de l'épargne⁵⁶. Dans ce cadre, plusieurs programmes ont été lancés pour accélérer l'inclusion financière des populations à faibles revenus au Tchad⁵⁷.

L'utilisation des services de transfert d'argent des personnes rencontrées⁵⁸



Les personnes déplacées de force sont moins susceptibles d'utiliser l'argent mobile

Les personnes réfugiées et déplacées internes sont moins nombreuses à utiliser les services de transfert d'argent mobile (39 % des réfugiés contre 52 % des membres des communautés hôtes). Le niveau de diplôme en revanche

semble peut impacter l'utilisation de l'argent mobile. A noter également que la majorité des utilisateurs sont des personnes âgées de 50 ans et plus.

54. Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, *Rapport annuel 2020*.

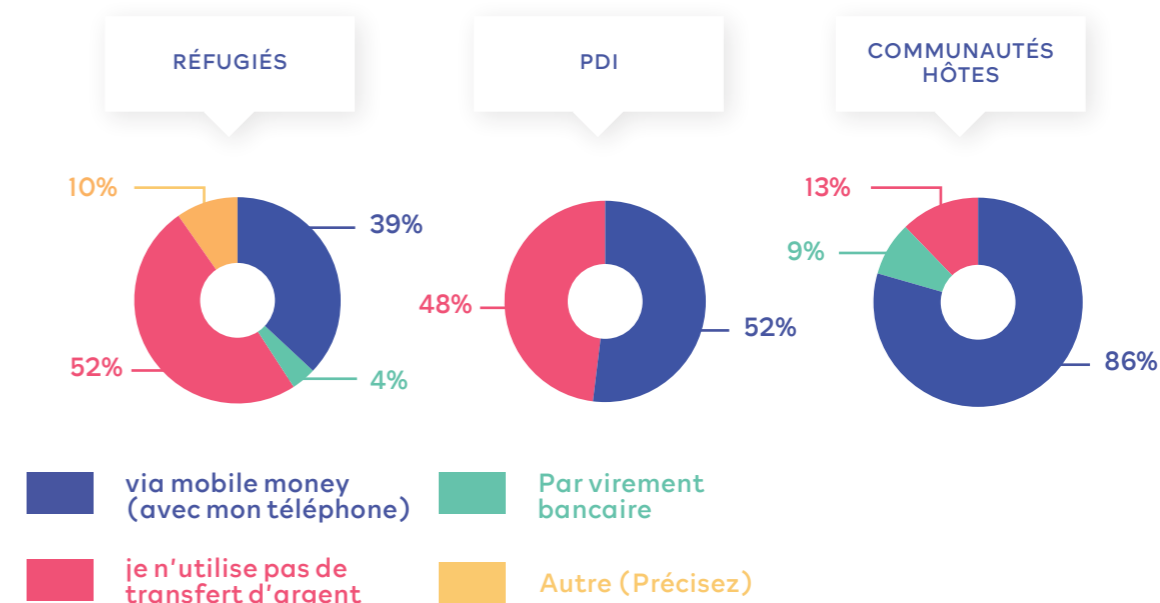
55. El-Zoghbi, M. et al. (2016). *The Role of Financial Services in Humanitarian Crises*. World Bank.

56. Risk Sharing and Transactions Costs: Evidence from Kenya's Mobile Money Revolution, Jack & Suri, 2014.

57. On peut citer le *Programme d'Appui au Développement Local et à la Finance Inclusive au Tchad* (PADLFIT) PNUD, 2017-2023.

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

L'utilisation des services de transfert d'argent selon le statut⁵⁸



Assistance en espèces, bons d'achat et argent mobile

Le manque d'accès aux services financiers limite la capacité des personnes déracinées à développer des moyens de subsistance durables. Des partenariats avec les fournisseurs de services financiers peuvent permettre aux personnes affectées de surmonter ces obstacles.

Ces dernières années, des assistances en espèces aux personnes vulnérables ont été distribuées sous forme de monnaie électronique⁵⁹. A travers des opérations de distribution de cartes SIM, les bénéficiaires sont accompagnés à la création des comptes d'argent mobile qui sont ensuite crédités directement via un transfert électronique.

Associée à la distribution de bons d'achat (vouchers), les services de transfert d'argent mobile peuvent également faciliter la liberté de choix quant à la manière dont les personnes se nourrissent, tout en participant indirectement

à la croissance des économies locales. Les bénéficiaires échangent ces coupons contre des produits alimentaires auprès des commerçants locaux, qui transmettent ensuite les codes de ces coupons aux opérateurs afin d'être remboursés par transfert d'argent électronique. Des enquêtes auprès des bénéficiaires ont indiqué qu'ils préféreraient les transferts d'argent aux distributions alimentaires, cela place les personnes dans un rôle plus actif dans le choix et la planification de leur régime alimentaire⁶⁰.

A noter que l'absence de couverture de réseau dans certaines zones ou le manque de distributeurs peuvent complexifier l'utilisation des services de transferts d'argent mobile pour l'assistance des personnes affectées. Les organisations humanitaires doivent ainsi évaluer minutieusement leurs besoins et prendre en compte les différentes spécificités des zones géographiques des bénéficiaires.

59. Voir le projet d'Appui aux Réfugiés et aux Communautés d'Accueil (PARCA).

60. *Vouchers for Freedom of Choice in Chad*, 2015

7. Égalité et inclusion

A. Introduction

La participation des personnes dans toute leur diversité est indispensable pour garantir la redevabilité envers les populations affectées. 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'as-

sistance, ainsi que sur les solutions conjointes à apporter à leurs défis ou problèmes de protection. Cette partie traite de l'égalité d'accès aux technologies de l'information et de la communication et aborde notamment les questions relatives au genre et au handicap en contexte de déplacement. Elle n'aborde pas l'ensemble des points ou facteurs de vulnérabilité.

RÉSULTATS CLÉS

- ▶ **1** Les femmes sont moins susceptibles de posséder un téléphone mobile que les hommes : 13 % des femmes ayant accès à un téléphone portable ont déclaré ne pas avoir de carte SIM enregistrée à leur nom, contre 8 % des hommes.
- ▶ **2** L'utilisation d'internet est moins diversifiée et moins fréquente chez les femmes. Elles sont moins nombreuses à suivre l'actualité ou à se connecter aux réseaux sociaux. 83 % des utilisateurs se connectent tous les jours, contre seulement 17 % des utilisatrices.
- ▶ **3** Les femmes sont moins nombreuses à utiliser des services de transfert d'argent mobile que les hommes (42 % des femmes contre 57 % des hommes).
- ▶ **4** Les personnes en situation de handicap sont moins susceptibles d'utiliser internet : 58 % avec handicap contre 68% sans handicap.

B. Fossé numérique de genre

Les femmes sont moins susceptibles d'avoir accès au téléphone et à l'internet mobile

Alors que 93 % des hommes interrogés déclarent avoir accès à un téléphone portable, les femmes sont 83 %. On constate le même fossé entre les sexes dans l'utilisation d'internet. Cet écart est cependant largement inférieur aux écarts constatés dans les études précédentes, le taux d'utilisatrices rencontrées au Tchad étant le plus élevé (26 % des femmes utilisaient internet

en Côte d'Ivoire, 13 % au Burkina Faso et au Mali et seulement 7% au Niger).

Le genre impacte ainsi de manière directe l'utilisation du téléphone mobile et de l'internet, notamment parce que les femmes ont moins facilement accès à une activité rémunérée. Elles sont donc plus susceptibles de dépendre

83 % DES UTILISATEURS SE CONNECTENT TOUS LES JOURS.
17 % DES UTILISATRICES SE CONNECTENT TOUS LES JOURS.

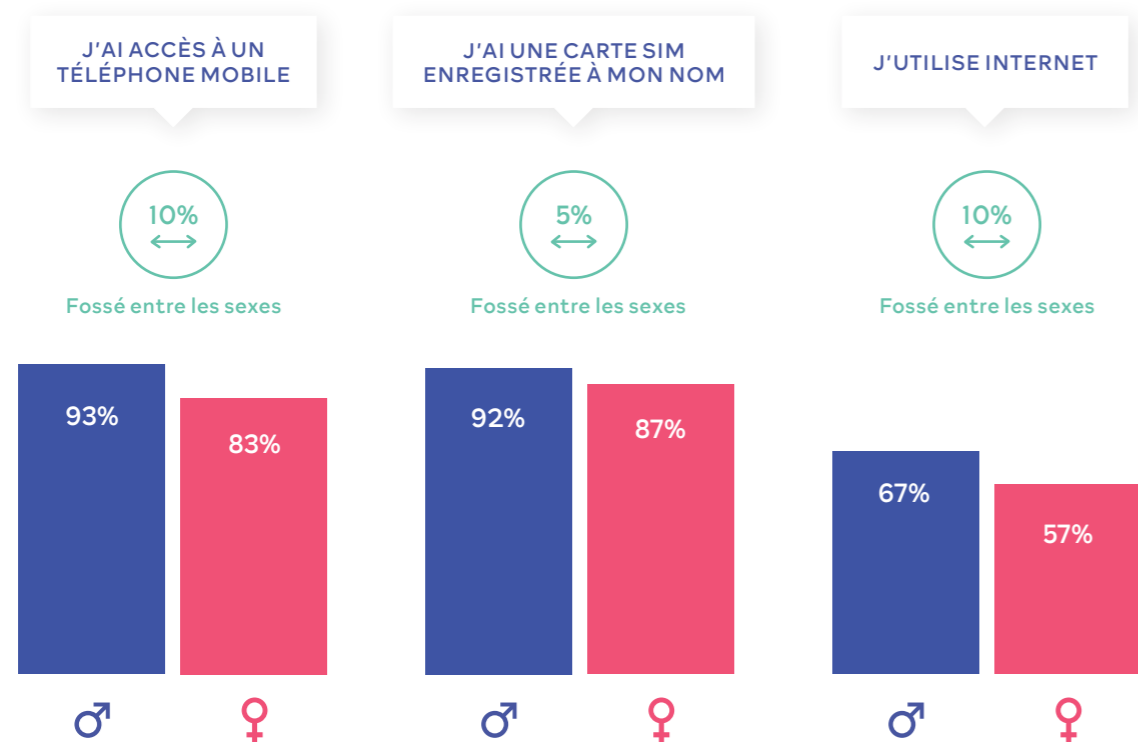


de leur entourage pour accéder à un téléphone mobile. A noter que plus le niveau de diplôme des femmes augmente, plus elles sont nombreuses à utiliser internet.

On observe également un écart dans le niveau de possession d'une carte SIM : 13 % des femmes ayant accès à un téléphone portable ont déclaré ne pas avoir de carte SIM enregistrée à leur

nom, contre 8 % des hommes. Lors du processus d'enregistrement de la carte SIM, c'est souvent le nom du mari qui est enregistré pour le foyer⁶¹. Ces chiffres tendent à indiquer que les femmes sont davantage dépendantes de la disponibilité des appareils d'autres personnes et ne peuvent avoir qu'un accès partiel à l'information et à la communication.

L'écart de genre en matière d'accès au téléphone mobile, de possession d'une carte SIM et d'utilisation d'internet⁶² (Base de 373 personnes : 252 hommes, 121 femmes)



L'utilisation de l'internet mobile par les femmes est moins diversifiée et moins fréquente

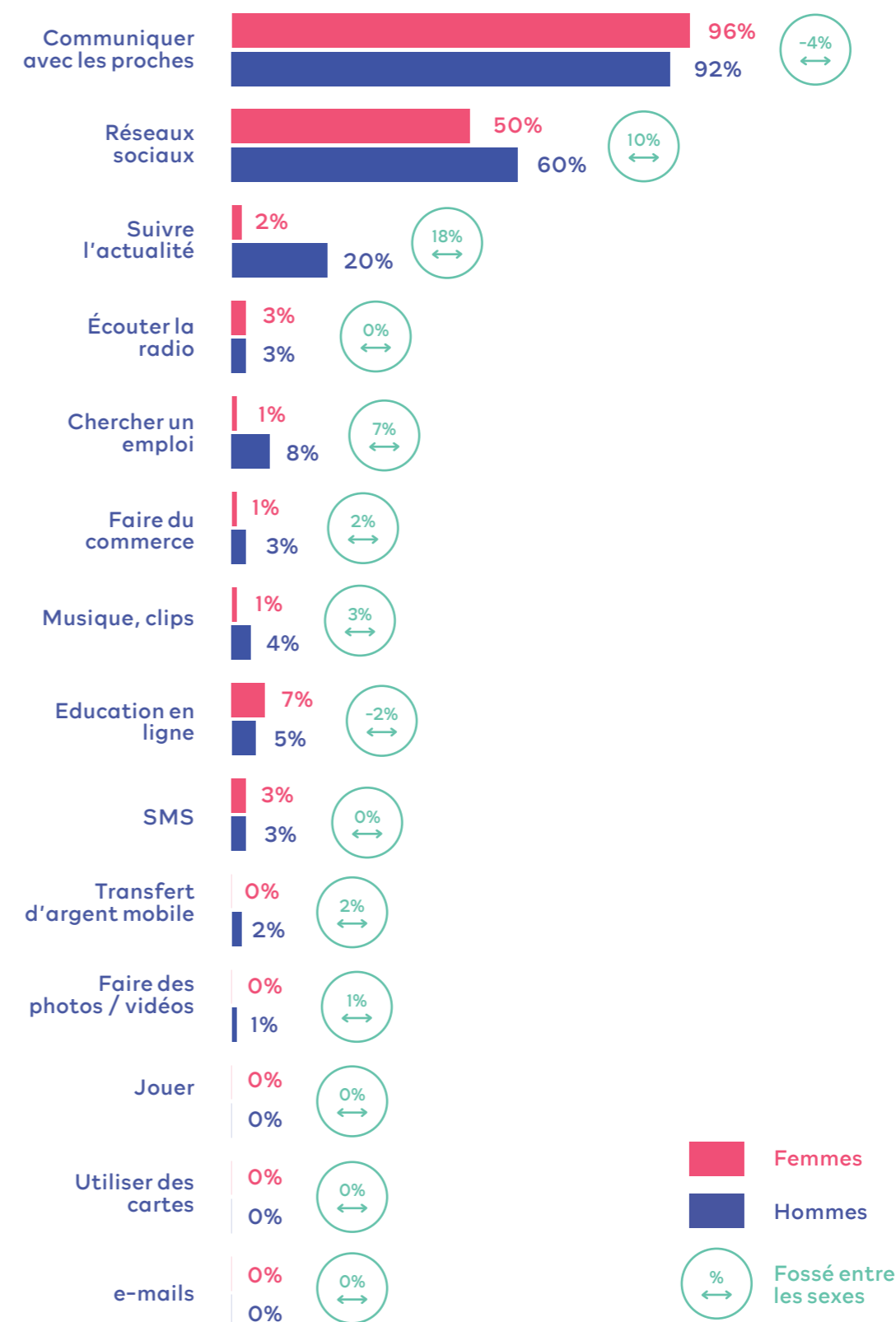
Les femmes rencontrées sont moins nombreuses à suivre l'actualité ou à se connecter aux réseaux sociaux. On note en revanche qu'elles sont légèrement plus nombreuses à utiliser l'internet mobile dans le cadre de leurs études.

Parmi les utilisatrices d'internet rencontrées au cours de l'étude, seulement 17 % déclarent se connecter tous les jours (contre 83 % chez les hommes).

61. 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.

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

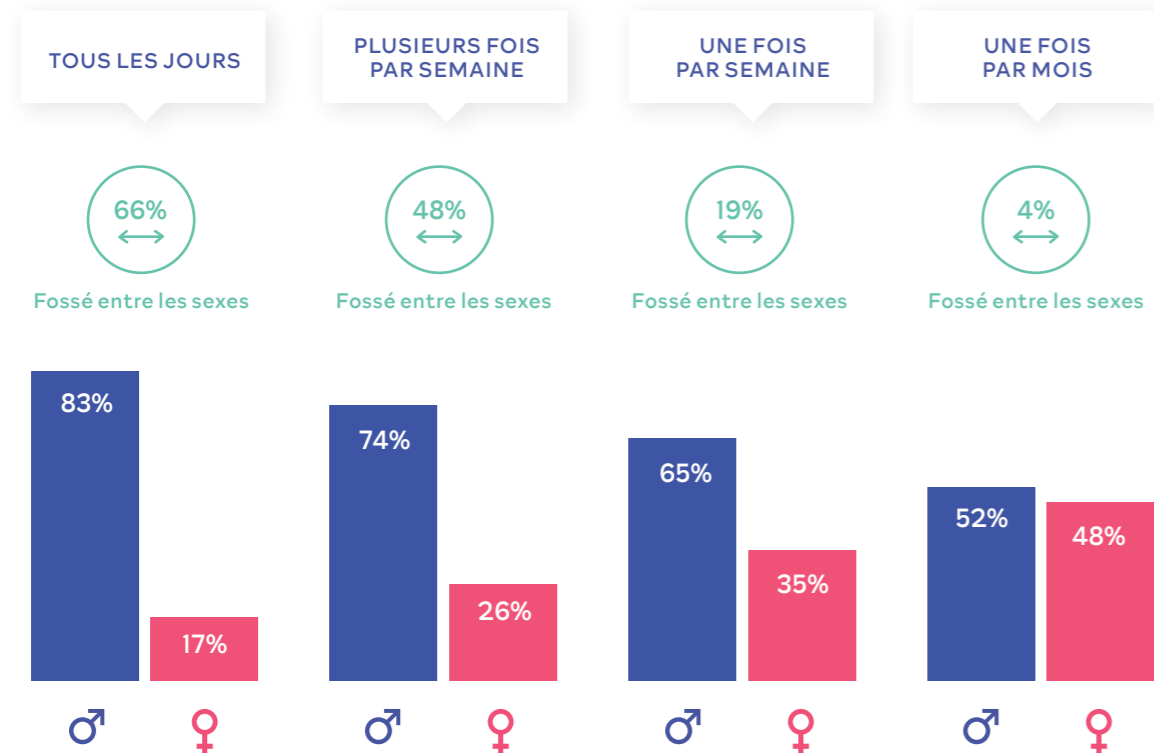
Utilisation de l'internet mobile selon le genre (Base de 373 personnes : 121 femmes, 252 hommes)



Même lorsqu'elles ont accès au téléphone mobile et qu'elles utilisent internet, les femmes peuvent faire 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.

Fréquence d'utilisation d'internet selon le genre⁶³ (Base de 373 personnes : 227 hommes, 117 femmes)



C. Favoriser l'autonomisation économique des femmes réfugiées

Les femmes sont plus vulnérables à la dépendance économique.

Les femmes rencontrées sont 78 % à déclarer n'exercer aucune activité génératrice de revenus, contre 54 % pour les hommes. Pourtant, l'autonomisation économique des femmes améliore le niveau d'éducation et les conditions de vie des générations futures. Des études démontrent en effet que l'augmentation de

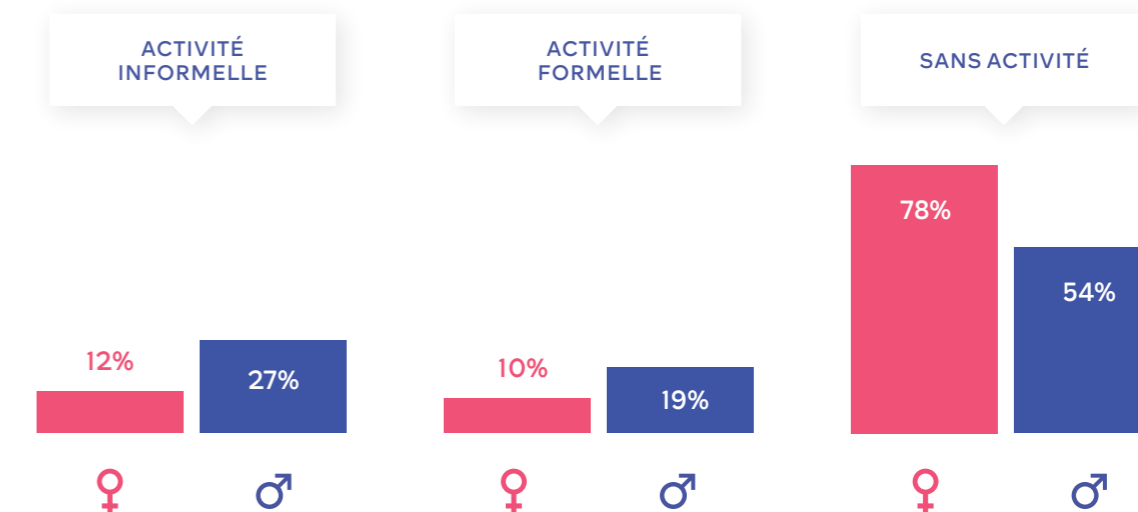
la part des revenus du ménage gérée par les femmes influence les dépenses d'une façon bénéfique pour les enfants, qu'il s'agisse de revenus propres ou de transferts d'argent⁶⁴. Les femmes investissent ainsi jusqu'à 90 % de leurs revenus dans leur foyer et leur communauté (contre 30 à 40 % pour les hommes)⁶⁵.

63. Parmi les personnes ayant déclaré utiliser internet

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

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

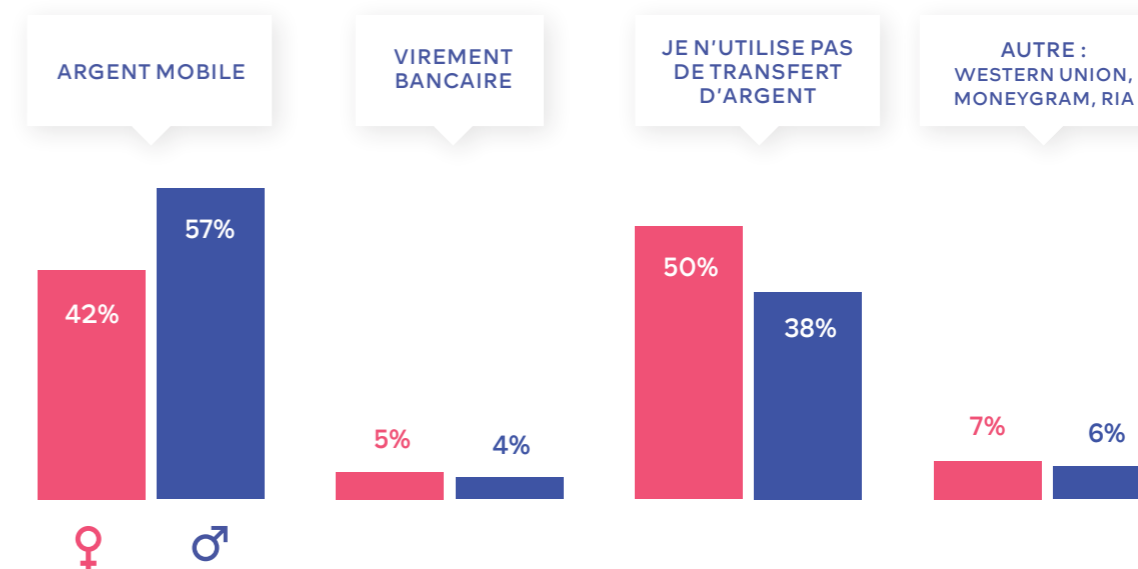
Taux d'activité selon le genre



Les femmes sont aussi moins nombreuses à bénéficier des avantages de l'argent mobile : 42 % utilisent des services de transfert d'argent contre 57 % des hommes. Pourtant, l'inclusion financière des femmes facilite leur participation à la population active. C'est souvent une première étape vers le passage à l'économie formelle. L'amélioration de l'accès des femmes

à l'argent mobile peut entraîner des résultats financiers positifs. Cette situation n'est pas sans conséquences sur l'autonomisation économique des femmes, sachant que l'inclusion financière joue un rôle clé dans la réduction de l'extrême pauvreté et le soutien d'un développement inclusif et durable.

Utilisation des services de transfert d'argent selon le genre⁶⁶



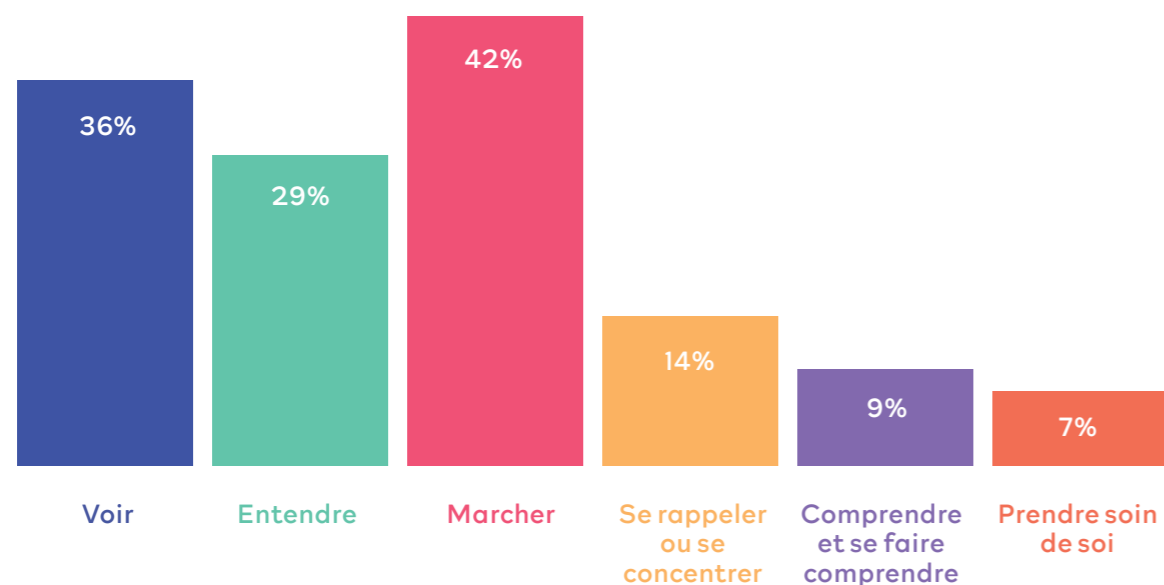
66. Ces données ont été évaluées au moyen d'un questionnaire à choix multiples. Les résultats sont calculés sur la base du nombre total de répondants. Les totaux peuvent ne pas être égaux à 100.

D. Handicap et risque d'exclusion

Le handicap n'est pas une caractéristique de la personne, mais plutôt de la situation dans laquelle cette dernière se trouve, son contexte de vie. Le handicap est un processus dynamique et complexe. Dans le cadre de cette étude, 11 % des personnes rencontrées déclarent rencontrer des difficultés dans une ou plusieurs activités de base relative au fonctionnement : voir, entendre, marcher, prendre soin de soi, se rappeler et communiquer.

À noter que les maladies et les douleurs chroniques revêtent parfois un caractère handicapant, de manière temporaire ou permanente. Les situations de stress et d'anxiété liée au contexte de déplacement sont aussi des points à prendre en compte lorsque l'on aborde le sujet de la santé mentale et le bien-être psychologique. Les difficultés pour subvenir à ses besoins, le sentiment d'insécurité, la peur de la stigmatisation ou la dépression sont autant de risques à prendre en compte pour protéger le bien-être psychologique et prévenir ou traiter le trouble mental.⁶⁷

Les principales situations de handicap rencontrées



Les personnes en situation de handicap sont moins susceptibles d'utiliser internet

Dans les localités étudiées, le handicap ne semble pas influencer de manière significative l'accès au téléphone mobile. En revanche, le handicap impacte de manière un peu plus marquée la capacité des personnes à utiliser internet. Les personnes en situation de han-

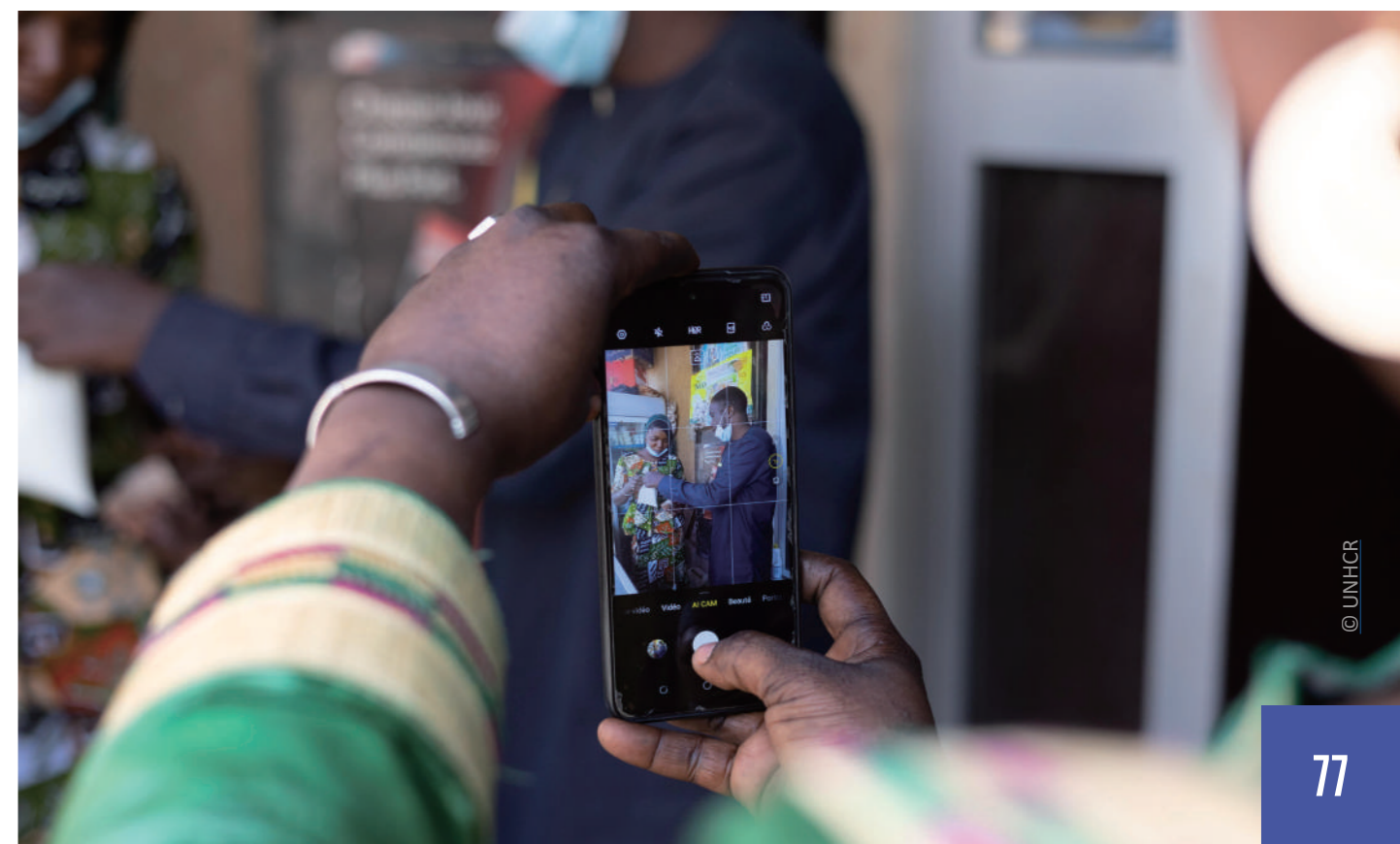
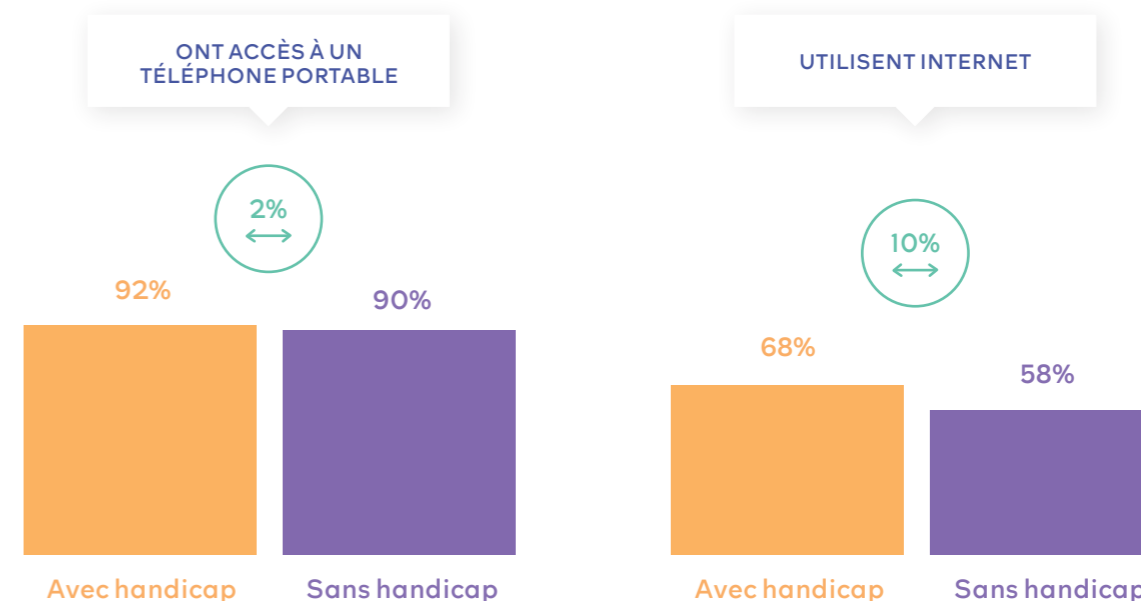
dicap sont ainsi 58 % à utiliser internet contre 68 % pour les personnes sans handicap.

Les difficultés pour bien voir ou bien entendre peuvent en effet freiner l'utilisation du téléphone et surtout, de l'internet mobile. Familia-

riser les personnes en situation de handicap à l'utilisation des fonctionnalités d'accessibilité sur téléphone mobile telles que la modification des couleurs, de la taille de la police, le zoom ou l'amplification sonore peuvent faciliter leur utilisation d'internet. Cependant, ces fonctionnalités ne sont pas disponibles sur tous les modèles de téléphones compatibles avec internet.

Intégrer les différents types de handicap – visuel, auditif, intellectuel – dès la phase de conception des contenus d'information et de sensibilisation participe à une réponse humaine responsable et inclusive.

Accès au téléphone mobile et utilisation d'internet selon le handicap



67. La série de questions courtes du Groupe de Washington a été utilisée pour mieux identifier les personnes en situation de handicap. La méthodologie est détaillée en annexe.

8. Conclusion et recommandations

Cette étude montre en quoi les technologies de l'information et de la communication peuvent faciliter la protection et la redevabilité envers les populations affectées. Les téléphones et l'internet mobiles ont fondamentalement changé la manière dont les communautés en contexte de déplacement interagissent avec le monde. Leur utilisation des outils numériques varie en fonction de leurs besoins, désirs et préférences, ainsi que des facteurs structurels qui influencent leur accès à la technologie.

Le contexte de cette étude est très différent des précédentes études, notamment celles menées au Burkina Faso, au Mali et au Niger. Le taux d'alphabétisation est plus élevé, le niveau d'accès au téléphone mobile et d'utilisation de l'internet est plus important, les inégalités de genre sont moins marquées. On note ainsi un ensemble de facteurs propices à une utilisation inclusive et relativement rapide de la technologie mobile par les personnes affectées. Ce qui reste constant en revanche, ce sont les principales barrières mises en avant dans l'ensemble des études, à savoir le coût des téléphones portables et des données, le manque de réseau et d'accès à l'énergie ainsi que le manque de compétences numériques qui limitent la capacité des communautés affectées de profiter de tous les potentiels du téléphone et de l'internet mobile.

La technologie est très souvent abordée sous l'angle utilitaire et dans ce sens, les avantages du mobile dans le contexte humanitaire ne sont plus à démontrer : partage d'informations, assistance en espèces, meilleure communication avec les travailleurs humanitaires... Cependant, concevoir des programmes numériques utiles ne suffit pas. Pour que la technologie devienne un vrai levier pour l'aide humanitaire, il faut une compréhension profonde de l'univers numérique des personnes

en contexte de déplacement forcé. En dehors de l'aspect utilitaire, les avantages de la technologie, et notamment du téléphone et de l'internet mobile, comprennent également tout un éventail d'interactions sociales et de loisirs numériques.

Ces avantages ne sont pas ressentis de la même manière. Les réfugiés et les personnes n'ayant jamais été scolarisées sont beaucoup moins nombreux à utiliser internet. De même, les femmes et les personnes de plus de 50 ans sont moins susceptibles d'avoir accès à un smartphone et d'utiliser régulièrement internet. Ces groupes étant déjà plus susceptibles d'être marginalisés, il est inquiétant de voir qu'ils peuvent aussi être numériquement exclus et qu'ils ne profitent pas des avantages que la technologie mobile pourrait leur apporter. Sans intégrer la notion d'inclusion numérique au cœur de la réponse humanitaire, les inégalités déjà présentes au sein des communautés risquent d'être amplifiées et la technologie peut alors devenir un marqueur important d'inégalités. L'inclusion numérique est un processus complexe qui nécessite un renforcement de capacités et des actions locales portant sur l'alphabétisation numérique et les risques spécifiques à l'utilisation d'internet tels que la désinformation, les escroqueries ou les discours de haine.

Utiliser la connectivité pour améliorer la redevabilité	Comprendre l'univers numérique des personnes déplacées avant de concevoir des programmes humanitaires numériques, afin de s'assurer que les programmes répondent aux besoins, aux préférences et aux capacités des personnes affectées.
Utiliser la connectivité pour améliorer la redevabilité	Réfléchir à la manière dont les informations sont partagées avec les personnes affectées et communiquer par les canaux et sous les formats qu'elles préfèrent.
Utiliser la connectivité pour améliorer la redevabilité	Renforcer les mécanismes de plaintes et de retour d'informations notamment en diversifiant les canaux utilisés par les groupes susceptibles de manquer davantage d'informations, comme les jeunes hommes.

Rendre le téléphone mobile et internet plus abordables et disponibles	Envisager des programmes financiers novateurs pour les catégories de populations les plus vulnérables permettant de réduire le montant initial à déboursier et d'étaler dans le temps le coût d'acquisition d'un téléphone mobile ⁶⁸ .
Rendre le téléphone mobile et internet plus abordables et disponibles	Envisager des moyens de surmonter les obstacles à l'accessibilité financière de l'internet mobile en collaborant avec le gouvernement, les régulateurs et les donateurs, par exemple en fournissant des forfaits adaptés aux personnes recevant une aide humanitaire.
Rendre le téléphone mobile et internet plus abordables et disponibles	Collaborer avec les régulateurs et les ORM à l'expansion de l'infrastructure du réseau pour une connectivité plus fiable pour tous.
Rendre le téléphone mobile et internet plus abordables et disponibles	Fournir des kits solaires permettant la recharge des téléphone et autres petits appareils et intégrer systématiquement les personnes déplacées de force dans les programmes d'électrification. Parfois, ces communautés peuvent et veulent payer pour ces services énergétiques mais ne sont pas adressées par les entreprises en raison de leur éloignement.
Renforcer l'alphabétisation et la culture numérique	Soutenir l'alphabétisation numérique pas seulement sur l'utilisation mais aussi sur les possibilités et les risques, en mettant l'accent sur les communautés marginalisées qui risquent l'exclusion numérique ⁶⁹ .
Renforcer l'alphabétisation et la culture numérique	Poursuivre les campagnes de formation des utilisateurs à l'utilisation des services financiers mobiles.
Renforcer l'alphabétisation et la culture numérique	Développer les formations des utilisateurs en situation de handicap afin que les fonctionnalités d'accessibilité des appareils soient mieux connues et maîtrisées.
Soutenir l'inclusion économique des réfugiés	Rendre les services financiers mobiles plus attractifs en investissant dans l'éducation et la sensibilisation financière et en renforçant le réseau de points de distribution d'argent mobile pour éviter aux utilisateurs de parcourir plusieurs kilomètres pour trouver un distributeur.
Soutenir l'inclusion économique des réfugiés	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.
Soutenir l'inclusion économique des réfugiés	Élargir l'accès aux moyens de subsistance par le biais de partenaires du secteur privé, en mettant l'accent sur les moyens de subsistance numériques et les opportunités de travail à distance grâce à un accès au numérique et à des compétences renforcés.

68. Remarque : les obstacles à la possession d'un téléphone portable et à l'utilisation de l'internet mobile sont complexes et variés, et la barrière de l'accessibilité financière n'est qu'un élément du problème.

69. Voir le guide de formation aux compétences numériques de base développé par le Hub C4C (UNHCR/SEKOU)

9. Annexes

Annexe 1 : Méthodologie complète

Le questionnaire d'enquête

Le questionnaire d'enquête a été conçu de manière collaborative à partir des informations récoltées auprès des équipes de protection du HCR. 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.

Tableau des personnes interrogées selon leurs localités et leur statuts :

Localité	Réfugiés	Personnes déplacées interne	Membres de la communauté hôte	Total
Oure Casoni	19	0	10	29
Amnabak	69	0	11	80
Treguin	62	0	10	72
Bredjing	108	0	11	119
Kerfi	19	0	9	28
Goz Amir	47	0	10	57
N'Djaména	19	0	5	24
Doholo	19	0	9	28
Amboko	18	0	11	29
Balam	0	50	4	60
Total	380	50	90	526

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 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.

À 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 Group⁷⁰ 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.

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

Annexe 2 : Stations de radios et chaînes télévisées les plus citées par les personnes rencontrées

Quelles sont les radios que vous écoutez concernant votre situation ?

Nom de la radio	Pourcentage
RFI	16
BBC Arabic	41
FM Liberté	2
Radio Tchad	7
Radio Gore	11
Radio Domanga	11
Radio Abeche	12
Voice of America	4

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

Nom de la chaîne de télévision	Pourcentage
Zée Alwan	5
Télé Tchad	14
France 24	15
AlHadath	9
Al Jazeera	14
BBC	14

Annexe 3 : Liste des moyens de subsistances cités

Activités formelles	Activités informelles
Mobilisateur (HIAS, ADES)	
Enseignant	Commerce
Taxis moto	Agriculture
Secrétaire général de la mairie	Enseignement
Bibliothécaire	Coiffure
Gardien	Aide dans le bâtiment
Sage femme	Aide mécanique
Militaire	Menuisier
Tailleur	Couturier
Cyber café	Bûcheron
	Elevage
	Maraîchers
	Boutiquier
	Boulangerie
	Calligraphie
	Boucher
	Vente de tissus
	Cabine téléphonique
	Moto taxi / clandoman
	Transfert de crédit



UNHCR

L'Agence des Nations
Unies pour les réfugiés

SEKOU

i4life

Site de l'UNHCR

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

Site régional WCA UNHCR

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

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

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

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

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