



## **La vie numérique des réfugiés :**

Comment les populations  
déplacées utilisent les  
téléphones portables et  
quels sont leurs défis



La GSMA (association GSM) représente les intérêts des opérateurs de téléphonie mobile dans le monde entier. Elle réunit plus de 750 opérateurs et près de 350 entreprises appartenant à l'écosystème mobile au sens large, dont des fabricants de téléphones et d'appareils, des éditeurs de logiciels, des fournisseurs d'équipements, des sociétés Internet et des entreprises de secteurs d'activité connexes. La GSMA organise également les « Mobile World Congress », événements phares du secteur organisés chaque année à Barcelone, Los Angeles et Shanghai, ainsi que les conférences régionales « Mobile 360 Series ».

Pour en savoir davantage, visitez le site officiel de la GSMA à l'adresse suivante : [www.gsma.com](http://www.gsma.com)

Suivez la GSMA sur Twitter : [@GSMA](https://twitter.com/GSMA)



Ce document est le résultat d'un projet financé par UKaid, un organisme du ministère britannique du développement international (DFID : Department for International Development), en faveur des pays en développement. Les opinions qui y sont exprimées ne sont pas nécessairement celles du DFID.

#### Auteure principale :

Jenny Casswell, Senior Insights Manager, GSMA Mobile for Humanitarian Innovation

#### Contributeurs GSMA :

Matthew Downer, Administrateur Insights, GSMA Mobile for Humanitarian Innovation

Maha Khan, Directeur, GSMA Mobile for Humanitarian Innovation

Belinda Baah, Administratrice Insights, GSMA Mobile for Humanitarian Innovation

Équipes Insights de la GSMA Mobile for Development : Identité numérique, Femmes connectées, Mobile au service du développement des services collectifs, Agriculture mobile et Argent mobile

#### Remerciements :

La GSMA souhaite remercier Jigsaw Consult, qui a dirigé la collecte et l'analyse des données aux fins du présent rapport, ainsi que le Service Innovation du HCR. Cette étude n'aurait pas été possible sans le travail et le soutien précieux des opérations nationales du HCR en Jordanie, au Rwanda et en Ouganda. Nous remercions également le HCR France d'avoir traduit ce rapport en français.

## GSMA Mobile for Humanitarian Innovation

Le programme « Mobile for Humanitarian Innovation » (la téléphonie mobile au service de l'innovation humanitaire) de la GSMA s'efforce d'accélérer la distribution et l'impact de l'aide humanitaire numérique en élaborant un programme d'apprentissage et de recherche qui permettra d'orienter l'avenir de la réponse humanitaire numérique, en favorisant les partenariats et l'innovation pour de nouveaux services humanitaires numériques, en encourageant un cadre politique favorable, en surveillant et en évaluant la performance, en diffusant des Suivi de l'actualités utiles et en faisant connaître les caractéristiques des expériences réussies. Ce programme bénéficie du soutien du ministère britannique du développement international (DFID).

Pour en savoir davantage, visitez [www.gsma.com/m4h](http://www.gsma.com/m4h) ou contactez-nous à l'adresse suivante : [m4h@gsma.com](mailto:m4h@gsma.com)

Suivez GSMA Mobile for Development sur Twitter : [@GSMAm4d](https://twitter.com/GSMAm4d)



Le Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR) s'emploie à faire en sorte que toute personne ayant fui la violence et la persécution ait le droit de chercher asile et de trouver un refuge sûr. L'organisation a pour mandat de diriger et de coordonner l'action internationale visant à protéger les réfugiés, en sauvegardant leurs droits et ceux des autres personnes déplacées de force.

Le HCR estime que les populations déplacées et les communautés d'accueil doivent avoir le droit et la possibilité de participer à une société connectée et d'avoir accès à la technologie qui leur permet de construire un meilleur avenir pour elles-mêmes, leurs familles et le monde.

Pour en savoir davantage, visitez

[www.unhcr.org/innovation/connectivity-for-refugees/](http://www.unhcr.org/innovation/connectivity-for-refugees/)

# Table des matières

Synthèse	2
1. Introduction	6
2. Contextes de l'étude : Jordanie, Rwanda et Ouganda	10
3. Technologie mobile dans les situations impliquant des réfugiés	18
4. Égalité des genres et inclusion	30
5. Services d'argent mobile	42
6. Services collectifs sur mobile	54
7. Identité numérique	64
8. Sécurité alimentaire et changements climatiques	72
9. Conclusion et perspectives	78
Annexes	84
Annexe 1 : Méthode de recherche utilisée	85
Annexe 2 : Limites et difficultés rencontrées dans le cadre de l'étude	88

## Acronymes

<b>CVA</b>	Aide sous forme d'espèces ou de bons (de l'anglais <i>Cash and Voucher Assistance</i> )	<b>ONG</b>	Organisation non gouvernementale
<b>DCA</b>	DanChurch Aid	<b>PAYG</b>	<i>Pay As You Go</i> : désigne des systèmes de prépaiement de la consommation
<b>GPL</b>	Gaz de pétrole liquéfié	<b>PDF</b>	Personnes déplacées de force
<b>HCR</b>	Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés	<b>RDC</b>	République démocratique du Congo
<b>JOD</b>	Dinar Jordanien	<b>RSE</b>	Responsabilité sociale des entreprises
<b>KYC</b>	<i>Know Your Customer</i> : désigne les obligations de vérification de l'identité des clients	<b>RWF</b>	Franc rwandais
<b>M4H</b>	Mobile for Humanitarian Innovation	<b>USD</b>	Dollar des États-Unis
<b>ORM</b>	Opérateur de réseau mobile	<b>UGX</b>	Shilling Ougandais
		<b>WASH</b>	<i>Water, Sanitation and Hygiene</i> : Eau, Assainissement et Hygiène pour tous



# Synthèse

Parmi les donateurs et les organisations humanitaires, le rôle majeur des technologies mobiles et les opérateurs de réseaux mobiles (ORM) dans le contexte humanitaire suscite un intérêt croissant. Ce rôle consiste notamment à fournir des outils numériques permettant d'aider les personnes touchées par une crise à devenir plus autonomes, en particulier celles qui sont confrontées à des crises humanitaires prolongées. Toutefois, davantage de données sont nécessaires si l'on veut comprendre les besoins et les préférences numériques des personnes touchées par une crise, la manière dont elles accèdent à la technologie mobile et l'utilisent actuellement, ainsi que les obstacles qu'elles rencontrent.

Les présents travaux de recherche, dirigés par la GSMA et menés avec le soutien du Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), visent à constituer une base solide de données, afin de fournir aux organisations humanitaires et aux ORM des Suivi de l'actualité et des recommandations spécifiques sur la manière de travailler ensemble pour promouvoir l'aide humanitaire numérique et faire en sorte que les avantages de la technologie mobile bénéficient à tous et sur un pied d'égalité.

Le présent rapport décrit comment la technologie mobile peut permettre d'améliorer l'accès aux services financiers, aux services collectifs (notamment à l'énergie) et aux services d'identité, ainsi qu'aux Suivi de l'actualité visant à renforcer la sécurité alimentaire, tout en mettant l'accent sur l'égalité des genres et l'inclusion dans les situations impliquant des réfugiés. Cette étude a pour objet de fournir un aperçu de ces domaines thématiques clés et de dégager les tendances émergentes et les thèmes transversaux dans différents contextes.

Elle poursuit deux objectifs principaux :

1. Fournir des données et un aperçu de la situation aux organisations humanitaires qui s'efforcent de concevoir des interventions numériques pour mieux répondre aux besoins des populations réfugiées et veiller à ce que les personnes les plus vulnérables ne soient pas laissées pour compte.
2. Collecter des données solides afin de fournir des Suivi de l'actualité au secteur privé, notamment aux ORM, concernant les possibilités de marché que représente la fourniture de services aux réfugiés et aux communautés d'accueil.

L'étude se fonde sur une approche combinant plusieurs méthodes et a été menée dans trois contextes humanitaires distincts : en Jordanie (réfugiés urbains), au Rwanda (camp de réfugiés de Kiziba) et en Ouganda (camp de réfugiés de Bidi Bidi). Un éventail d'approches méthodologiques a été utilisé, dont près de 3 000 entretiens de sondage et 55 groupes de discussion, ainsi que des observations de marché et des aperçus numériques quotidiens auprès de réfugiés et de membres de la communauté d'accueil.

1. Il s'agit d'études de cas sur l'utilisation du numérique au quotidien. Elles reposent sur l'observation de la vie quotidienne : le participant effectue une utilisation typique de son téléphone portable permettant d'identifier des exemples, des expériences et des cas d'utilisation uniques.



## Conclusions principales

L'analyse se fonde sur un aperçu de l'accès aux technologies mobiles, de leur utilisation et des obstacles qui y sont associés (section 3) dans chaque contexte. Cet aperçu numérique des réfugiés constitue une base pour les chapitres suivants qui portent sur cinq domaines thématiques.

1. Plus des deux tiers des réfugiés vivant sur les trois sites de recherche utilisent activement un téléphone portable<sup>2</sup> ; la Jordanie étant le pays qui compte le plus d'utilisateurs parmi les réfugiés.
2. Selon le contexte, les réfugiés font preuve de créativité pour accéder aux services mobiles : souvent, ils partagent et empruntent des téléphones portables et possèdent plusieurs cartes SIM. Pour ceux qui ne possèdent pas de téléphone portable, en emprunter un constitue un excellent moyen d'être connecté.
3. Dans les trois lieux de recherche, les services mobiles les plus utilisés par les utilisateurs actifs sont les appels et les SMS. Le recours aux services d'argent mobile fait partie des trois utilisations les plus courantes à Kiziba et à Bidi Bidi, où la proportion des réfugiés utilisant l'argent mobile est respectivement de 59 % et 44 %.
4. La pénétration de l'Internet mobile est élevée, mais seul un tiers environ des personnes interrogées à Bidi Bidi et à Kiziba l'ont utilisé. Les résultats de l'étude indiquent également que les réfugiés souhaiteraient utiliser l'Internet mobile dans une plus large mesure qu'ils ne le peuvent actuellement.
5. Enfin, le coût des téléphones portables, l'alphabétisation et les compétences numériques, ainsi que le coût des services représentent les principaux obstacles à la possession d'un téléphone portable et à l'utilisation de l'Internet mobile dans tous les contextes.



## Égalité des genres et inclusion

La section 4 intitulée Égalité des genres et inclusion, évalue les inégalités qui touchent les groupes vulnérables parmi les réfugiés, notamment les femmes et les personnes handicapées, en matière d'accès et d'utilisation de la téléphonie mobile. Cette section examine également la manière dont les solutions mobiles peuvent améliorer l'accès à l'actualité pour les groupes vulnérables.

6. Parmi les réfugiés, on constate des disparités entre les sexes<sup>3</sup> en matière de possession et d'utilisation de téléphone portable. Ces disparités sont les plus importantes à Bidi Bidi, où les femmes sont en moyenne 47 % moins susceptibles que les hommes de posséder un téléphone portable. À Kiziba, l'écart entre les femmes et les hommes se situe à 13 %.
7. Cet écart entre les femmes et les hommes se creuse encore davantage lorsque les services et les utilisations des téléphones portables sont plus variés (par exemple, dans les cas d'utilisation avancée, tels que l'accès aux services d'éducation), en particulier à Bidi Bidi et à Kiziba. Toutefois, en Jordanie, on note que les femmes et les hommes ont presque la même utilisation des téléphones portables connectés à Internet.
8. Bien que la prévalence du handicap parmi les réfugiés soit la plus élevée en Jordanie, les personnes handicapées semblent avoir plus de difficultés à accéder aux téléphones portables à Kiziba et à Bidi Bidi qu'en Jordanie.
9. Tant à Bidi Bidi qu'à Kiziba, les réfugiés handicapés utilisent beaucoup moins les SMS.
10. S'agissant des principaux obstacles à la possession et à l'utilisation de téléphones portables, il convient de mentionner que les réfugiées et les personnes handicapées disposent de moyens de subsistance limités, ce qui fait que ces personnes sont touchées de manière disproportionnée par le coût de la connectivité.

2. On entend par « utiliser activement un téléphone portable » un client qui a utilisé un téléphone portable au moins une fois au cours des trois derniers mois.

3. L'écart entre les femmes et les hommes en matière de possession de téléphones portables et d'utilisation de l'Internet mobile est calculé selon la même formule que celle utilisée aux fins de l'analyse sur les inégalités entre hommes et femmes dans la téléphonie mobile de la GSMA. Il correspond au pourcentage de femmes qui sont moins susceptibles que les hommes de posséder un téléphone portable ou d'en faire une utilisation spécifique.



## Services d'argent mobile

Les **services d'argent mobile (section 5)** désignent un éventail d'utilisations des téléphones mobiles permettant d'accéder à des services financiers et d'effectuer des transactions. L'argent mobile est le système de services financiers le plus couramment utilisé par les réfugiés et les communautés d'accueil à Bidi Bidi et à Kiziba — deux communautés de réfugiés au cœur de cette section.

11. **L'argent mobile est largement utilisé par les réfugiés de Bidi Bidi (44 %) et de Kiziba (59 %)**, mais il n'est utilisé que par 1 % des réfugiés interrogés en Jordanie.
12. **On observe également des différences notables entre les sexes en matière d'utilisation de l'argent mobile.** En effet, les hommes utilisent davantage l'argent mobile que les femmes, qu'ils possèdent ou non un téléphone portable.
13. De même, **les réfugiés handicapés sont moins susceptibles d'utiliser l'argent mobile** et ce, à la fois à Bidi Bidi et à Kiziba.
14. **Au titre des services d'argent mobile les plus utilisés par les réfugiés de Bidi Bidi et de Kiziba figurent les transferts d'argent entre utilisateurs (transferts « P2P »), les achats de crédit téléphonique et les transferts internationaux.** Cette observation reflète en partie les tendances mondiales, puisque les transferts P2P et les achats de crédit téléphonique représentent les services d'argent mobile les plus utilisés dans le monde.
15. À Bidi Bidi et à Kiziba, les **problèmes relatifs à l'identité**, tels que ne pas disposer des documents nécessaires à l'ouverture d'un compte d'argent mobile, constituent des obstacles majeurs à l'utilisation de ce service. De plus, **on constate une certaine méfiance à l'égard du service d'argent mobile, ce qui se répercute sur son utilisation.**



## Services collectifs sur mobile

Les **services collectifs sur mobile (section 6)** mettent l'accent sur les façons dont la technologie mobile peut être utilisée en vue d'étendre ou d'améliorer l'accès aux services d'énergie, d'eau et d'assainissement dans des contextes humanitaires au moyen de paiements mobiles et de la communication de machine à machine (M2M)<sup>4</sup>, ainsi qu'en tirant parti des infrastructures mobiles.

16. **Faute d'approvisionnement en électricité, les réfugiés peuvent avoir des difficultés à garder leurs téléphones portables chargés et à rester connectés.** Seul un tiers des réfugiés de Kiziba disposent d'un accès à l'électricité chez eux, contre environ la moitié des réfugiés de Bidi Bidi. À l'inverse, presque tous les réfugiés urbains en Jordanie ont accès à l'électricité chez eux.
17. **Bidi Bidi affiche le taux d'utilisation le plus élevé d'installations solaires à usage domestique (mobiles et non mobiles) : 13 %** des personnes interrogées disposent d'un tel système.
18. **Les réfugiés indiquent que la recharge de leur téléphone portable constitue leur besoin énergétique le plus pressant ;** ils rapportent également que la capacité à recharger leur téléphone et le coût qui y est associé ont une incidence considérable sur leur utilisation des téléphones portables.

4. Machine-to-machine (M2M) refers to direct communication between devices using any communications channel.



## Identité numérique

**L'identité numérique (section 7)** joue un rôle essentiel dans l'accès aux services de base et l'aide au développement socio-économique. La technologie mobile offre la possibilité unique de créer une identité numérique accessible et inclusive aux personnes touchées par une crise, qui permettra par la suite de leur garantir un accès aux services essentiels.

19. Les réfugiés ont besoin de justificatifs d'identité pour accéder aux services mobiles — et, plus généralement, aux services humanitaires — en leur nom propre. Or, **la lenteur des procédures de délivrance des documents d'identité entrave la capacité des réfugiés à s'inscrire aux services mobiles en leur nom propre**, en particulier à Bidi Bidi et à Kiziba.
20. Les dirigeants de la communauté de Bidi Bidi se disent **préoccupés par les questions relatives au respect de la vie privée en lien avec l'identité numérique.**
21. Notons enfin que les réfugiés utilisent leur téléphone portable pour **conserver des Suivi de l'actualités personnelles** relatives à leur identité.



## Sécurité alimentaire et changements climatiques

La section axée sur **la sécurité alimentaire et les changements climatiques (section 8)** traite des solutions mobiles pour assurer la sécurité alimentaire, ainsi que l'adaptation et la résilience aux changements climatiques. Les changements climatiques et l'insécurité alimentaire peuvent avoir de nombreuses répercussions sur les réfugiés. Ces phénomènes sont également étroitement liés aux conflits et aux déplacements forcés. Ce chapitre se concentre essentiellement sur Bidi Bidi, étant donné que la plupart des réfugiés qui s'y trouvent dépendent des cultures de subsistance.

22. Les réfugiés de Bidi Bidi utilisent principalement les **appels téléphoniques pour prévoir leur activité agricole**, mais un petit nombre d'agriculteurs apprennent de nouvelles pratiques agricoles en ligne.
23. À Bidi Bidi, **les services mobiles suscitent un grand intérêt en raison de leur capacité à soutenir l'agriculture et à permettre l'accès à des Suivi de l'actualités sur les prix et la météo.**
24. Les réfugiés qui pratiquent une agriculture de subsistance **dépendent particulièrement de la fluctuation des prix.** En outre, leur réticence à utiliser le téléphone portable aux fins de leur activité agricole s'explique principalement en raison du coût élevé de ce dernier.

**Le rapport se termine (section 9) par un résumé des principaux thèmes et considérations à l'intention des parties prenantes principales.**

En plein essor, les services mobiles en faveur des réfugiés nécessitent la mise en place d'un écosystème propice à leur développement. **La transition vers les services mobiles apporte des avantages considérables en matière de protection et d'autres atouts importants pour les réfugiés**, à condition qu'ils sachent se servir des technologies numériques, qu'ils aient les moyens d'être inclus numériquement (par exemple, disposer d'une pièce d'identité appropriée) et qu'ils puissent accéder aux services mobiles et les utiliser efficacement.

**Il s'agit d'une opportunité à saisir et à laquelle les organisations humanitaires devraient consacrer du temps et des ressources ; d'autant plus que les écosystèmes mobiles ne se développent pas équitablement par eux-mêmes. C'est ce que montrent les écarts importants observés entre les sexes ainsi que les inégalités auxquelles sont confrontées les personnes handicapées en matière de téléphonie mobile, évalués aux fins de la présente étude.** Sans efforts concertés pour promouvoir l'inclusion numérique, les inégalités existantes dans les populations de réfugiés risquent d'être exacerbées et de priver les plus vulnérables des possibilités d'améliorer leurs conditions de vie grâce à la téléphonie mobile.

**Les ORM ont également un rôle considérable à jouer dans cette transition. En effet, ils doivent veiller à ce que les produits et services soient adaptés aux besoins des différents groupes démographiques.** C'est pour eux l'occasion de répondre aux besoins de nouveaux clients, qui sont actuellement non connectés et mal desservis. Ainsi, si l'écart entre les femmes et les hommes en matière de possession de téléphone portable était comblé à Bidi Bidi, quelques 15 500 femmes supplémentaires posséderaient un téléphone.



## 1

## Introduction

1.1  
Contexte

Parmi les donateurs et les organisations humanitaires, le rôle majeur que jouent les technologies mobiles et les opérateurs de réseaux mobiles (ORM) dans la fourniture d'une assistance humanitaire, ainsi que dans la mise en place d'une voie vers l'autosuffisance pour les personnes touchées par les crises, en particulier celles qui sont confrontées à des crises humanitaires prolongées, suscite un intérêt croissant.

Le [programme « Mobile for Humanitarian Innovation » \(la téléphonie mobile au service de l'innovation humanitaire, M4H\) de la GSMA](#) s'efforce d'accélérer la distribution et l'impact de l'aide humanitaire numérique.

Le programme M4H a la volonté de promouvoir un nouveau modèle numérique humanitaire dans lequel les solutions mobiles et numériques contribueront à améliorer l'accès aux services et à l'accompagnement de l'actualité des personnes touchées par une crise, ou susceptibles de l'être, tout en leur assurant une liberté de choix.

La technologie mobile offre un meilleur accès à l'argent mobile, aux services collectifs et aux services d'identité, et permet également de renforcer la résilience aux changements climatiques. Néanmoins, pour pouvoir mettre en place une aide humanitaire numérique, la participation du secteur privé, en particulier de l'industrie mobile, sera essentielle.

1.2  
Objectif de l'étude

Aux fins de la présente étude, la GSMA a mené des recherches dans trois pays (la Jordanie, le Rwanda et l'Ouganda) accueillant un grand nombre de réfugiés. Chaque contexte présente des caractéristiques et des environnements politiques et réglementaires dominants distincts, ce qui a permis de collecter un large éventail de données et de mieux comprendre la manière dont les réfugiés accèdent à la technologie mobile et l'utilisent, ainsi que les obstacles qu'ils rencontrent dans ce domaine. La présente étude poursuit deux objectifs principaux :

1. **Fournir des données et un aperçu de la situation aux organisations humanitaires qui s'efforcent de concevoir des interventions numériques pour pouvoir mieux répondre aux besoins des populations réfugiées et veiller à ce que les personnes les plus vulnérables ne soient pas laissées pour compte ;**
2. **Collecter des données solides afin de fournir un suivi de l'actualité au secteur privé, notamment aux ORM, concernant les possibilités de marché que représente le service aux réfugiés et aux communautés d'accueil.**

Plus particulièrement, elle vise à présenter un aperçu de deux domaines clés pour lesquels on ne dispose actuellement que de peu de données, et à mettre en évidence les tendances émergentes et les thèmes transversaux dans différents contextes :

1.3  
Structure du rapport

La première partie du rapport présente un résumé de l'approche méthodologique utilisée dans le cadre de cette étude (section 1.4), puis expose les limites et difficultés rencontrées (section 1.5). Un aperçu contextuel qui permet d'expliquer la situation humanitaire, la démographie et l'environnement opérationnel des ORM en Jordanie (section 2.1), au Rwanda (section 2.2) et en Ouganda (section 2.3), ainsi que des comparaisons entre ces pays (section 2.4) viennent compléter cette première partie.

- **La possession, la facilité d'accès, l'utilisation et l'impact des téléphones portables chez les réfugiés ; et**
- **Les obstacles à la possession d'un téléphone portable, ainsi qu'à l'accès aux services mobiles et à leur utilisation.**

Cette étude repose sur des entretiens de sondage (réalisés en personne ou par téléphone) ainsi que sur une série de groupes de discussion organisée avec des réfugiés dans trois pays accueillant des réfugiés, sous l'égide et avec la collaboration du Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR). La prise en compte de trois communautés de réfugiés (et de communautés d'accueil) différentes permet à l'ensemble des parties prenantes d'examiner les contextes qui peuvent être les plus pertinents au regard de leurs activités. Par conséquent, la pertinence des différents éléments composant les données et l'analyse varie selon les sous-ensembles d'organisations humanitaires et du secteur privé, notamment les ORM. Le but étant que ce rapport aide chaque partie prenante à mieux coordonner ses efforts et à apporter une contribution concrète à l'élaboration d'interventions numériques efficaces. En outre, compte tenu de son caractère exhaustif, cette étude encourage la création de plateformes et de partenariats multipartites dans les secteurs de l'aide humanitaire et des technologies mobiles.

L'analyse principale se divise en six sections portant sur la technologie mobile dans les situations impliquant des réfugiés (section 3), l'égalité des genres et l'inclusion (section 4), les services d'argent mobile (section 5), les services collectifs sur mobile (section 6), l'identité numérique (section 7) et la sécurité alimentaire et les changements climatiques (section 8).

Le rapport se termine par une synthèse des thèmes clés (section 9.1), avant de proposer des recommandations pour les principales parties prenantes (section 9.2).

## 1.4 Résumé de la méthodologie

L'étude se fonde sur une approche combinant plusieurs méthodes et a été menée dans trois contextes humanitaires distincts : en **Jordanieie (réfugiés urbains), au Rwanda (camp de réfugiés de Kiziba) et en Ouganda (camp de réfugiés de Bidi Bidi)**. Entre octobre 2018 et janvier 2019, des données quantitatives et qualitatives ont été recueillies dans ces trois milieux distincts auprès de la population de réfugiés. Cette approche mixte a fait appel à une série d'outils permettant de collecter des données auprès de différentes parties prenantes, lesquelles ont contribué à établir une compréhension détaillée des expériences, des perceptions et des besoins des réfugiés, ainsi qu'à trianguler les données provenant de différentes sources.

On trouvera le détail de la méthodologie adoptée à l'Annexe 1 du présent rapport. Le Tableau 1 ci-dessous décrit les types d'outils de collecte de données utilisés et le nombre de participants approchés.

Toutes les questions posées dans le cadre de l'étude étaient facultatives et les personnes interrogées ont parfois choisi de ne pas y répondre. Pour ces cas, l'analyse des données s'est basée sur l'ensemble de l'échantillon éligible plutôt que sur l'analyse des réponses fournies par les personnes interrogées. Pour chaque question, le taux de non-réponse était suffisamment bas pour ne soulever aucune inquiétude quant à la représentativité.

Tableau 1

### Aperçu des outils de collecte de données utilisés

Outil	Jordanieie	Rwanda	Ouganda	Total
Entretiens de sondage auprès de réfugiés	728	727	755	2,210
Entretiens de sondage auprès de membres de la communauté d'accueil	258	213	273	744
Groupes de discussion avec des réfugiés	11	19	19	49
Groupes de discussion avec des membres de la communauté d'accueil	3	1	2	6
Aperçus numériques quotidiens auprès de réfugiés	4	5	5	14
Entretiens avec un intervenant clé (acteurs humanitaires et du secteur privé)	3	4	2	6

### Méthode appliquée aux fins de la collecte des données

Les critères d'échantillonnage pour les entretiens de sondage réalisés en personne ont été définis sur la base des données démographiques disponibles pour les communautés d'accueil et les populations de réfugiés fournies par le HCR.

Dans le **camp de Kiziba (Rwanda)**, les données démographiques par quartier n'étant pas disponibles, un nombre pair de personnes ont été sondées dans les dix quartiers du camp. Tous les quartiers ont été couverts et les agents chargés de la collecte des données ont effectué un sondage dans un foyer sur cinq. Pour des raisons de sécurité, ces agents sont restés à proximité des axes routiers ; néanmoins, ils ont pu se rendre dans chaque quartier. S'agissant de la communauté d'accueil, la majorité des données ont été collectées auprès de communautés établies à une

plus grande distance du camp, étant donné la situation relativement isolée de Kiziba. En outre, la collecte de données a nécessité des autorisations supplémentaires, ce qui a retardé le déroulement de l'étude et exigé de se rendre une seconde fois sur place pour procéder aux sondages. Étant donné la longue distance qui les sépare du camp, les trois villages les plus proches ont été choisis comme « communautés d'accueil ». Dans chacun des villages, les agents chargés de la collecte des données se sont déplacés à pied, le long des axes routiers, et ont effectué des sondages dans un foyer sur cinq, jusqu'à ce que le nombre de participants souhaité soit atteint. Ces villages étant très étendus, les agents ont parfois eu du mal à se rendre auprès des ménages éloignés des axes routiers ; la méthode d'échantillonnage a alors été adaptée.

À **Bidi Bidi (Ouganda)**, les données démographiques concernant les réfugiés proviennent du dernier exercice de vérification mené par le HCR. En utilisant les données relatives au nombre d'adultes (hommes et femmes âgés de plus de 18 ans) dans chaque zone, l'échantillon a été structuré de façon à inclure un nombre proportionnel d'hommes et de femmes dans chaque zone. S'agissant de la communauté d'accueil, l'échantillon a été défini à partir des données démographiques fournies par les autorités locales. Les zones du camp ont servi de modèle à la ventilation des zones de la communauté d'accueil et les sondages y ont été réalisés à l'identique. Les agents chargés de la collecte des données ont ainsi sélectionné des villages différents dans chaque zone et ont effectué des sondages dans un foyer sur cinq. Ces villages étant ruraux et étendus, les agents ont parfois eu du mal à se rendre auprès des ménages éloignés des axes routiers ; la méthode d'échantillonnage a alors été adaptée.

En **Jordanieie**, la sélection des participants au sondage a été réalisée par l'équipe d'échantillonnage du HCR, sur la base de ses autres travaux de collecte de données menés en Jordanieie, en respectant les paramètres définis pour choisir un échantillon représentatif aléatoire de la population urbaine de réfugiés syriens. Les réfugiés originaires d'un autre pays que la Jordanieie (soit 8% des réfugiés<sup>5</sup> qu'abrite le pays) n'ont pas été inclus dans l'échantillon initial du HCR ; l'équipe de recherche a décidé de conserver cet échantillon, car il était cohérent avec les échantillons des autres sites de recherche où seuls les réfugiés d'un seul pays ont été inclus dans l'étude. Les réfugiés de nationalité tierce ont toutefois été inclus dans l'échantillon qualitatif. La sélection des participants au sein de la communauté d'accueil des ressortissants Jordanieiens a été réalisée de manière à refléter la ventilation par âge, sexe et lieu dans l'échantillon des réfugiés.

## 1.5 Difficultés rencontrées dans le cadre de l'étude

Toute étude de cette nature se heurte inévitablement à des difficultés méthodologiques. On trouvera ci-dessous une description des principales difficultés rencontrées, tandis que l'Annexe 2 expose les difficultés propres à chaque pays. La présentation de ces difficultés a pour objectif de permettre à d'autres chercheurs de mener des travaux similaires et de fournir le contexte dans lequel s'inscrivent les résultats.

- En Ouganda et au Rwanda, la diversité linguistique des participants, tant parmi les réfugiés que dans les communautés d'accueil, a contraint les agents chargés de la collecte des données à mener les entretiens dans plusieurs langues<sup>6</sup>. L'une des difficultés rencontrées consistait à garantir la qualité des traductions utilisées par les agents lors de la collecte de données. Afin d'y remédier, les agents ont donc reçu une formation supplémentaire. Dans les rares cas où il était impossible à l'agent de communiquer avec un participant, et en l'absence d'un interprète, l'entretien n'a pas pu être mené.
- Il n'a pas toujours été possible de déterminer avec précision l'âge des participants aux groupes de discussion et de s'assurer que tous les groupes correspondaient aux critères de sélection des participants. En outre, les participants ont été sélectionnés par les organisations partenaires et tous ne disposaient pas du type de téléphone prévu (téléphone de base ou connecté à Internet).

## 1.6 Remarques terminologiques

Il importe que les résultats obtenus dans un pays donné ne soient pas interprétés comme représentatifs du pays dans son ensemble, ou de toute autre population de réfugiés dans le pays. Au Rwanda, les travaux de recherche ont été menés auprès de réfugiés résidant dans le camp de Kiziba, les résultats concernant les réfugiés sont présentés sous le terme « Kiziba ». De même, en Ouganda, les recherches ayant été menées auprès de réfugiés résidant dans le camp de Bidi Bidi, les résultats correspondants sont présentés sous le terme « Bidi Bidi ».

En Jordanieie, où des entretiens ont été menés avec des réfugiés dans tout le pays et où la recherche qualitative s'est concentrée sur les réfugiés vivant en milieu urbain à Amman, Irbid et Zarqa, les résultats sont présentés sous le terme « Jordanieie ». Les résultats se rapportant aux communautés d'accueil concernent les populations vivant à proximité des lieux d'accueil des réfugiés.

5. Les réfugiés originaires d'autres pays, notamment l'Iraq, la Somalie, le Soudan et le Yémen, ont été inclus dans les groupes de discussion organisés par le HCR.  
6. À Bidi Bidi, par exemple, on dénombre plus de 20 langues différentes.



## 2 Contextes de l'étude

Cette section expose en détail les cadres, ou les contextes, dans lesquels s'inscrit l'étude, qu'il s'agisse des réfugiés syriens vivant dans les villes en Jordanie, des réfugiés de la République démocratique du Congo (RDC) vivant dans un camp au Rwanda ou des réfugiés du Soudan du Sud en Ouganda. Il convient de noter que, pour chaque pays, les résultats obtenus ne sont pas représentatifs du pays dans son ensemble, étant donné qu'ils reposent sur des données collectées sur des sites de recherche spécifiques.



### 2.1 Jordanie



La Jordanie subit de plein fouet les effets de la crise syrienne. Le pays accueille la deuxième plus grande proportion de réfugiés par rapport à sa population dans le monde, soit 89 réfugiés pour 1 000 habitants, sans compter les Palestiniens nationalisés. Ainsi, en avril 2019, la Jordanie abritait 756 551 personnes relevant de la compétence du HCR. Parmi ces personnes, 16 % vivaient dans les camps de Zaatari (77 033 personnes),

Azraq (39 706 personnes) et le camp émirati jordanien (6 595 personnes). Les 84 % restants des réfugiés enregistrés en Jordanie vivent dans des zones urbaines. Au total, on dénombre 665 498 réfugiés syriens, auxquels s'ajoutent des réfugiés originaires d'Iraq, du Yémen, du Soudan et de Somalie<sup>7</sup>. La présente étude s'est intéressée aux réfugiés syriens vivant dans des villes jordaniennes, notamment les villes d'Amman, Mafrqa, Irbid et Zarqa. En 2017, Amman, la capitale jordanienne, accueillait 32 % des réfugiés présents dans le pays<sup>8</sup> et comptait une population totale d'environ quatre millions d'habitants.

En Jordanie, les réfugiés ne bénéficient pas du même accès aux services selon qu'ils résident dans des camps ou en milieu urbain. La présente étude porte sur les 82 % de réfugiés en Jordanie qui vivent dans des zones urbaines<sup>9</sup>. En janvier 2018, le Gouvernement jordanien a révoqué l'éligibilité aux soins de santé subventionnés pour les personnes vivant en dehors des camps de réfugiés<sup>10</sup>. En outre, de nombreux réfugiés urbains ne bénéficient pas de statut de réfugié officiel et vivent dans des zones urbaines sans titre de séjour.

En 2017, on estimait que 86 % des réfugiés urbains en Jordanie vivaient en dessous du seuil de pauvreté<sup>11</sup>. En mars 2018, le Gouvernement jordanien a donc décidé de garantir une meilleure protection à ces réfugiés en régularisant leur statut, réduisant ainsi le risque d'arrestation pour séjour illégal en dehors des camps de réfugiés et améliorant l'accès de ces personnes à l'emploi, à l'aide humanitaire et à l'éducation. Entre 30 000 et 50 000 réfugiés syriens ont bénéficié de cette décision. Auparavant, les réfugiés devaient remplir des conditions strictes pour recevoir l'autorisation de vivre en dehors des camps, et ceux qui n'avaient pas cette autorisation ne pouvaient pas obtenir de pièces d'identité leur permettant de travailler ou de recevoir une aide sous forme d'espèces ou de bons (CVA) des Nations Unies<sup>12</sup>. En octobre 2018, plus de 50 000 réfugiés syriens ont également reçu des permis de travail officiels dans le cadre d'une initiative gouvernementale visant à créer des possibilités d'emploi officielles en faveur des réfugiés syriens<sup>13</sup>.

Le HCR coordonne l'action en faveur des réfugiés, en collaboration avec le Gouvernement jordanien et les partenaires humanitaires. Le HCR en Jordanie a été la première opération du HCR à utiliser la biométrie (lecture de l'iris) aux fins de l'enregistrement des réfugiés. Ainsi, en février 2018, cette technologie avait permis d'enregistrer 93 % des réfugiés syriens. Par ailleurs, depuis 2017, le HCR utilise la lecture de l'iris pour distribuer des aides financières mensuelles aux réfugiés vulnérables au moyen de distributeurs automatiques de billets et, plus récemment, par le biais de fournisseurs d'argent mobile<sup>14</sup>. Il convient de noter également que Amman dispose du plus grand centre d'enregistrement urbain de la région du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord, le centre d'enregistrement Anmar Hmoud du HCR, qui peut accueillir jusqu'à 4 000 réfugiés par jour.

L'utilisation des téléphones portables est très répandue en Jordanie. En effet, le nombre total d'abonnements téléphoniques dépasse le nombre d'habitants. Selon des estimations non officielles, environ 25 % des réfugiés syriens urbains ont accès à des smartphones<sup>15</sup>. Toutefois, des études antérieures de la GSMA ont montré qu'il existe un écart important entre les sexes en matière de possession de téléphones portables dans la population générale : en Jordanie, les femmes seraient 21 % moins susceptibles que les hommes de posséder un téléphone. En outre, environ 74 % des femmes possédant une carte SIM ont déclaré que la carte n'était pas enregistrée à leur nom, contre 40 % des hommes<sup>16</sup>. Ces chiffres tendent à indiquer que les femmes sont moins susceptibles d'avoir accès à la technologie mobile et à l'Internet mobile.

L'écart entre les femmes et les hommes en matière de téléphonie mobile n'a pas fait l'objet d'une évaluation, mais les réfugiées syriennes indiquent que les coûts associés à l'achat d'un téléphone portable et d'une carte SIM, ainsi qu'à la recharge de crédit constituent un obstacle majeur à leur utilisation d'un téléphone portable. Elles rapportent également avoir peur d'être victimes de fraude et de harcèlement et de ne pas disposer des compétences numériques nécessaires. En Jordanie, la manière dont les réfugiées interagissent avec la technologie numérique est dictée par des normes sexuées spécifiques parfois complexes<sup>17</sup>. Des enquêtes menées par le HCR en 2016 ont révélé que les familles de réfugiés en Jordanie consacraient en moyenne 8 %<sup>18</sup> de leur aide financière à la connectivité mobile. Il s'agit d'un chiffre notable, compte tenu des niveaux élevés de pauvreté parmi les réfugiés urbains.

La Jordanie est dotée d'une infrastructure de télécommunications solide, avec trois ORM détenant à peu près la même part de marché : Zain, Umniah et Orange. Le pays dispose également des services d'évolution à long terme 4G. Grâce au soutien de la Banque centrale de Jordanie, les services d'argent mobile se développent à travers le pays<sup>19</sup>. Bien que la réglementation jordanienne encourage le développement de l'argent mobile, liée à la plateforme de paiement mobile jordanienne (JoMoPay)<sup>20</sup>, l'argent mobile demeure un produit émergent, puisqu'environ un pour cent de la population adulte possédait un compte d'argent mobile en 2017<sup>21</sup>.

Malgré la mise en œuvre encore limitée à ce jour, les fournisseurs d'argent mobile et les organisations humanitaires sont optimistes quant au rôle que l'argent mobile jouera dans le versement de la CVA au cours des prochaines années. En février 2018, la Banque centrale de Jordanie, appuyée par la Fondation Gates, a lancé l'initiative « Mobile Money for Resilience » (l'argent mobile au service de la résilience, MM4R) dans le but de fournir de l'argent mobile aux réfugiés et aux communautés d'accueil. En outre, depuis 2011, la Banque centrale reçoit l'aide de l'Agence allemande de coopération internationale (GIZ) dans le cadre d'activités de microfinance et d'inclusion financière. Par ailleurs, la GIZ a encouragé l'inclusion des réfugiés dans le développement de la plateforme JoMoPay. En collaboration avec 20 partenaires, elle a également mené une campagne d'éducation financière visant à mieux faire connaître les comptes d'argent mobile et à en accroître l'utilisation<sup>22</sup>. Selon un rapport de 2017 du CGAP, il existe un niveau élevé d'interconnectivité entre les services mobiles et l'écosystème financier. Toutefois, les paiements en espèces font l'objet d'une norme culturelle bien ancrée et faisant obstacle à l'adoption de l'argent mobile<sup>23</sup>.

7. HCR (octobre 2018). [Jordan Factsheet](#) (en anglais).  
8. Jordan Times (2017). [Refugees reshape Jordan's urban landscape - report](#) (en anglais).  
9. HCR (octobre 2018).  
10. Human Rights Watch (2018). [Step Forward, Step Back for Urban Refugees](#) (en anglais).

11. Hunt et al. (2017). [Syrian Women Refugees in Jordan: Opportunity in the Gig Economy?](#) (en anglais). Overseas Development Institute (ODI).  
12. Human Rights Watch (2018).  
13. HCR (octobre 2018).  
14. UNHCR (février 2018). [Jordan Factsheet](#) (en anglais).  
15. Hunt et al. (2017).  
16. GSMA (2016). [Comblant le fossé entre hommes et femmes : l'accès au téléphone mobile et son utilisation dans les pays à revenus faibles et intermédiaires](#) GSMA Connected Women.  
17. Hunt et al. (2017).

18. HCR Rapport d'enquête de suivi post-distribution, décembre 2016.  
19. Budde.com, Jordan Telecoms. [Mobile and Broadband - Statistics and Analysis: Executive Summary](#) (en anglais).  
20. Lancé en 2014, JoMoPay est la première infrastructure de transfert au niveau national ; elle vise à permettre l'interopérabilité entre les services de paiement mobile dans la région du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord.  
21. World Bank Findex (2017).  
22. Jordan Times (février 2018). [Mobile money initiative launched for refugees, low-income Jordanians](#) (en anglais).  
23. CGAP (2017). [Paving the Way for Digital Financial Services in Jordan](#) (en anglais).





## 2.2 Rwanda



En novembre 2018, le Rwanda accueillait 150 448 réfugiés. Les réfugiés originaires de RDC représentent environ 52 % de tous les réfugiés accueillis par le pays et sont accueillis dans cinq camps : Gihembe, Kiziba, Nyabiheke, Kigeme et Mugombwa. Quant aux réfugiés originaires du Burundi, ils comptent pour environ 47 % de tous les réfugiés vivant au Rwanda et sont en grande partie accueillis dans le camp de Mahama, ainsi que dans les zones urbaines. La présente étude a été menée dans le camp de Kiziba, le plus ancien camp de

réfugiés du Rwanda, situé dans le district de Karongi de la province occidentale. Créé en 1996 pour faire face à l'afflux de réfugiés fuyant la guerre civile en RDC<sup>24</sup>, Kiziba a accueilli 17 385 réfugiés à la fin de l'année 2018<sup>25</sup>.

Le Gouvernement rwandais a accordé aux réfugiés le droit de travailler et de bénéficier des systèmes nationaux de santé et d'éducation<sup>26</sup>. En août 2018, le Gouvernement du Rwanda, l'Agence nationale d'identification, la Direction générale de l'immigration et de l'émigration du Rwanda et le HCR ont lancé une initiative visant à fournir aux réfugiés enregistrés vivant dans le pays des cartes d'identités. Une opération conjointe de vérification est en cours pour vérifier l'enregistrement des réfugiés et des demandeurs d'asile en vue de préparer les cartes d'identité et de collecter les données biométriques. Une fois munis de ces cartes, les réfugiés bénéficieront d'un meilleur accès aux services publics et privés, à l'emploi, et d'une plus grande liberté de mouvement à l'intérieur du pays<sup>27</sup>. À Kiziba, le processus de vérification était complété à 93 % fin 2018<sup>28</sup>. Les possibilités d'emploi pour les réfugiés vivant à Kiziba sont limitées, mais dans une évaluation participative du HCR réalisée en

2017, les réfugiés de cette région ont déclaré préférer travailler à l'intérieur du camp, car ils sont soumis à l'impôt et aux frais de santé lorsqu'ils travaillent à l'extérieur<sup>29</sup>.

Le Rwanda compte deux grandes ORM : MTN et Airtel-Tigo. MTN Rwanda possède la plus large couverture de réseau dans le pays et affirme que son réseau est largement disponible dans les régions isolées et les camps de réfugiés<sup>30</sup>. Actuellement, les ORM s'efforcent de développer rapidement leurs services dans tout le pays. En 2018, Korean Telecom Rwanda Networks et le Gouvernement rwandais ont annoncé un partenariat visant à porter la couverture du réseau 4G LTE à 95 % de la population rwandaise<sup>31</sup>. La même année, MTN a également annoncé un investissement de 20 millions USD afin d'améliorer sa couverture 3G<sup>32</sup>. À ce jour, le réseau de MTN Rwanda est en grande partie de type 2G dans les zones rurales<sup>33</sup>.

L'argent mobile est largement utilisé au Rwanda, puisque 31 % de la population déclare utiliser un compte d'argent mobile<sup>34</sup>. Le pays possède quatre

services d'argent mobile : MTN Mobile Money, Airtel Tigo, Dau Pesa et MCash. Depuis la fusion AirtelTigo, les ORM ont intégré leurs plateformes de services d'argent mobile<sup>35</sup> et ont annoncé en 2018 que les clients recevront un dividende trimestriel d'intérêts sur les fonds déposés sur leurs comptes d'argent mobile<sup>36</sup>. MTN Rwanda vise à étendre les services fournis par sa plateforme d'argent mobile. Grâce à un partenariat avec la KCB Bank, les utilisateurs d'argent mobile de MTN peuvent accéder à des prêts et à des produits d'épargne, tandis que d'autres partenariats leur permettent d'accéder à des plateformes de santé et d'apprentissage en ligne. Ayant réalisé des avancées similaires au Kenya et en Tanzanie, les ORM s'efforcent désormais d'obtenir les autorisations réglementaires nécessaires à la mise en œuvre de services inter-réseaux. L'interopérabilité de l'argent mobile permettra de réduire les coûts de transaction et de faciliter la vie des utilisateurs. Cette initiative est encouragée par le Gouvernement rwandais qui souhaite étendre l'inclusion financière<sup>37</sup>.

24. HCR. *Where We Work: UNHCR's Presence in Rwanda* (en anglais).  
 25. HCR (novembre 2018).  
 26. HCR (novembre 2018).  
 27. HCR (août 2018). The Government of Rwanda and the UN Refugee Agency Launch Issuance of National Refugee Identification Cards in Kigali. <http://www.unhcr.org/rw/13587-the-government-of-rwanda-and-the-un-refugee-agency-launch-the-issuance-of-national-refugee-identification-cards-in-kigali.html> (en anglais) ; HCR (mars 2018). L'Ouganda démarre une opération de vérification biométrique des réfugiés d'une ampleur inédite.  
 28. HCR (novembre 2018), Rwanda Operational Update. <https://www.unhcr.org/rw/wp-content/uploads/sites/4/2019/01/November-2018-Operational-Update.pdf>

29. HCR (2017), UNHCR Rwanda: Participatory Assessment 2017. <https://www.unhcr.org/rw/wp-content/uploads/sites/4/2018/01/PA-2017-REPORT.pdf> (en anglais).  
 30. MTN. *National* (en anglais).  
 31. Africa Tech (2018). Rwanda Almost Achieves Nationwide 4G LTE Network Coverage. <https://africabusinesscommunities.com/tech/tech-news/rwanda-almost-achieves-nationwide-4g-lte-network-coverage/en> (en anglais).  
 32. TeleGeography (2018). *MTN To Expand Rwanda 3G Network* (en anglais).  
 33. MTN.  
 34. Global Findex Database (2018). The little data book on financial inclusion. Compte d'argent mobile (% de personnes âgées de 15 ans et plus). Le pourcentage de personnes interrogées qui déclarent avoir utilisé un service d'argent mobile au cours des 12 derniers mois. <https://www.unhcr.org/fr/news/stories/2018/3/5a9d5868a/louganda-demarre-operation-verification-biometrique-refugies-dune-ampleur.html>  
 35. <https://digital-rwanda.com/article/public/75> et <https://twitter.com/TigoRwanda/status/1086655813580656640> (en anglais).  
 36. The New Times (août 2018). *Airtel-Tigo to pay Rwf 120 million in interest to mobile money subscribers* (en anglais).  
 37. Esiara, K. (juillet 2018). *Coming Soon to Rwanda: Mobile Money Transfers Across Networks* (en anglais).





## 2.3 Ouganda



L'Ouganda compte 1,2 million de réfugiés, dont plus d'un million sont arrivés dans le pays depuis 2016. Ces réfugiés viennent principalement du Soudan du Sud et, dans une moindre mesure, de RDC<sup>38</sup>. Actuellement, les réfugiés sud-soudanais en Ouganda représentent 66 % de tous les réfugiés qu'abrite le pays<sup>39</sup>. Les réfugiés sont répartis dans 13 districts, les plus peuplés étant Yumbe (223 253 personnes), Adjumani (202 479 personnes), Arua (155 107 personnes) et Moyo (118 936 personnes)<sup>40</sup>. Le camp de Bidi Bidi, qui compte 223 253 habitants, accueille les réfugiés qui arrivent dans le district de Yumbe, au nord-ouest du pays<sup>41</sup>. Étendu sur une superficie de 250 kilomètres carrés, il s'agit du plus grand camp de réfugiés en Ouganda et du deuxième au monde.

La grande majorité des réfugiés de Bidi Bidi sont arrivés en 2016. Leur arrivée en masse a exercé une pression considérable sur les ressources naturelles que se partageaient déjà les 585 000 personnes vivant dans les communautés d'accueil alentours<sup>42</sup>. Le Gouvernement ougandais mène l'une des politiques les plus progressistes au monde en matière de réfugiés, et leur accorde la liberté de mouvement, le droit au travail, l'accès aux services sociaux ainsi que la possibilité d'obtenir des terres. Cependant, les réfugiés éprouvent des difficultés à utiliser les services financiers numériques en raison des taxes imposées par le Gouvernement à la mi-2018. À titre d'exemple, la vente de cartes à gratter pour la recharge de crédit est interdite et le Gouvernement a imposé une taxe de 200 shillings ougandais (UGX) par jour pour les utilisateurs des réseaux sociaux<sup>43</sup>.

Au niveau national, l'utilisation des téléphones portables pour accéder à des services financiers est très répandue. Le taux de pénétration de l'argent mobile dépasse 50 % de la population adulte et compte parmi les marchés de l'argent mobile les plus développés au monde.

Selon des recherches menées par le Fonds d'équipement des Nations Unies et DanChurch Aid à Bidi Bidi en 2018, 73 % des hommes vivant à Bidi Bidi possèdent un téléphone, contre 44 % des femmes, et 80 % de la population vit à moins d'un kilomètre d'un

agent d'argent mobile. En outre, quelque 33 % des entreprises de Bidi Bidi utilisent les services d'argent mobile et 60 % des agents d'argent mobile déclarent recevoir une commission mensuelle moyenne comprise entre 100 000 et 300 000 UGX (soit entre 27 et 81 USD). À Bidi Bidi, les utilisations les plus courantes des téléphones portables sont les appels, l'argent mobile et l'envoi de SMS. Les opérations d'encaissement et de décaissement constituent les principales transactions financières effectuées par téléphone<sup>44</sup>. Enfin, il est à noter qu'environ 59 % des utilisateurs à Bidi Bidi nécessitent l'assistance d'un proche ou d'un agent d'argent mobile pour effectuer des transactions financières sur leur téléphone portable, en grande partie en raison de leur faible niveau d'alphabétisation et de compétence numérique<sup>45</sup>.

Bidi Bidi s'étend sur cinq zones et la couverture mobile (pour les appels et Internet) varie en fonction de l'endroit où l'on vit dans le centre. En novembre 2016, la connectivité mobile 2G était encore très limitée. Saisissant l'occasion de desservir les réfugiés, Airtel, MTN et Africell ont commencé à investir dans Bidi Bidi, en utilisant dans un premier temps des stations radio mobiles temporaires.

Par la suite, ces stations ont été modernisées pour devenir des structures permanentes (2G et 3G) dans le but d'étendre la couverture aux nouveaux établissements<sup>46</sup>. Les ORM du district de Yumbe sont confrontées à des difficultés dues à l'isolement, notamment à des coûts opérationnels élevés et à des revenus limités, du moins à court terme.

Dans le centre de Bidi Bidi, plusieurs interventions de téléphonie mobile sont en cours de réalisation. Ainsi, DanChurch Aid fournit des subventions en espèces non assorties de conditions et des bons électroniques pour des produits alimentaires au moyen de l'argent mobile et a, par ailleurs, distribué des téléphones de base aux personnes ayant des besoins spécifiques<sup>47</sup>. Mercy Corps met en œuvre le programme AgriFin mobile, qui vise à fournir des outils de gestion agricole, ainsi que des services financiers sur des canaux numériques<sup>48</sup>. Quant à MTN Uganda, elle fournit des services aux réfugiés et a plusieurs partenaires, dont Ayo Insurance, Readypay-Fenix et Rising Capital, qui déploient des services mobiles dans le centre de Bidi Bidi. En juin 2017, MTN a promis un milliard de shillings ougandais (282 000 USD) pour soutenir les politiques du Gouvernement en matière de réfugiés<sup>49</sup>. Cette promesse a été tenue en janvier 2018 et MTN a annoncé que des activités seraient mises en œuvre en partenariat avec le Gouvernement pendant une période de deux ans<sup>50</sup>.

38. HCR (mars 2018) [L'Ouganda démarre une opération de vérification biométrique des réfugiés d'une ampleur inédite](#).  
 39. Cabinet du Premier Ministre et HCR (décembre 2018). <https://ugandarefugees.org/en/country/uga> (en anglais).  
 40. Cabinet du Premier Ministre et HCR (31 janvier 2019).  
 41. HCR (31 janvier 2019).  
 42. Coalition des communautés intelligentes (2018).  
 43. Mercy Corps (2018), [Mobile Applications and Policy Impact on Agriculture: Uganda](#).CR (mars 2018).

44. DanChurch Aid (mai 2018).  
 45. Ibid.  
 46. GSMA (2017), [Mobile is a Lifeline: Research from Nyarugusu Refugee Camp, Tanzania](#) (en anglais).  
 47. DanChurchAid (2017). [A Learning Event Report: Multipurpose Cash and Protection for South Sudanese Refugees in Bidi Bidi Refugee Settlement](#).  
 48. Mercy Corps (2018).  
 49. MTN (2018), [Media Release: MTN Fulfills Ugx1bn pledge to support refugees](#) (en anglais).  
 50. MTN (2018). [Supporting the Uganda Government Deal with the Refugee Crisis](#) (en anglais).





© UNHCR/Michele Sibiloni

## 2.4 Comparaisons entre les contextes des réfugiés

En basant cette étude sur trois pays, l'objectif est de pouvoir appliquer largement les enseignements tirés à d'autres contextes de réfugiés. Comme l'indiquent le Tableau 2 et l'analyse qui suit, chaque pays a un contexte opérationnel qui lui est propre et il existe une grande diversité au sein des différentes populations de chaque pays.

Le tableau fournit une première comparaison des trois pays en termes de contextes des réfugiés et de la téléphonie mobile.

Tableau 2

### Contexte des réfugiés et de la téléphonie mobile dans les trois pays étudiés (au moment de la collecte des données)

	Jordanie	Rwanda	Ouganda
Lieu	Zones urbaines de Jordanie	Camp de Kiziba	Centre de Bidi Bidi
Contexte des réfugiés	Réfugiés urbains	Camp de réfugiés	Centre de réfugiés
Population de réfugiés	765,551 <sup>51</sup>	150,448 <sup>52</sup>	1,200,000 <sup>53</sup>
Type de crise <sup>54</sup>	Multiple	Crise prolongée	Urgence
Principal pays d'origine des réfugiés	Syrie <sup>55</sup>	République démocratique du Congo (RDC) <sup>56</sup>	Soudan du Sud <sup>57</sup>
Années passées en tant que	8 jusqu'à 8 ans <sup>58</sup>	22 jusqu'à 22 ans <sup>59</sup>	3.5 jusqu'à 3,5 ans <sup>60</sup>
ORM principaux	Orange Umniah Zain	Airtel-Tigo MTN	MTN Airtel Africell
Organisations travaillant avec les réfugiés <sup>61</sup>	HCR, CICR, IRC, NRC, PAM	HCR, MIDIMAR, Plan International, American Refugee Council, Humanity & Inclusion	HCR, Cabinet du Premier Ministre, DanChurch Aid, Mercy Corps
Pénétration du téléphone portable <sup>62</sup>	104%	72%	43%
Connectivité dans le pays	Indice de connectivité : 60 <sup>63</sup> 99% Couverture 3G <sup>64</sup>	Indice de connectivité : 40 94% Couverture 3G	Indice de connectivité : 36.5 45% Couverture 3G
Prévalence de l'argent mobile dans le pays (% de la population adulte possédant un compte)	1% <sup>65</sup>	31% <sup>66</sup>	50% <sup>67</sup>

51. HCR (avril 2019). [Registered Persons of Concern: Refugees and Asylum Seekers in Jordan](#) (en anglais).  
 52. HCR. Where We Work: UNHCR's Presence in Rwanda (en anglais).  
 53. HCR (mars 2018). [L'Ouganda démarre une opération de vérification biométrique des réfugiés d'une ampleur inédite](#).  
 54. Pour plus d'informations sur les différents types de crise, veuillez consulter : GSMA (décembre 2018). [Landscaping the digital humanitarian ecosystem](#) (en anglais).  
 55. HCR (octobre 2018). Jordan Factsheet (disponible en anglais seulement).  
 56. HCR. Where We Work: UNHCR's Presence in Rwanda (en anglais).  
 57. HCR (mars 2018). L'Ouganda démarre une opération de vérification biométrique des réfugiés d'une ampleur inédite.  
 58. HCR (octobre 2018). Jordan Factsheet (disponible en anglais seulement).  
 59. HCR. Where We Work: UNHCR's Presence in Rwanda (en anglais).  
 60. HCR (mars 2018). L'Ouganda démarre une opération de vérification biométrique des réfugiés d'une ampleur inédite.  
 61. Ce tableau ne dresse pas la liste exhaustive de tous les acteurs travaillant dans ces contextes.

62. Banque mondiale (2016). [Abonnements à la téléphonie mobile \(pour 100 habitants\)](#).  
 63. L'Indice de la connectivité mobile de la GSMA mesure les performances de 163 pays par rapport à quatre facteurs déterminants conduisant à l'adoption de l'Internet mobile : l'infrastructure, l'accessibilité financière, l'état de préparation des consommateurs, et le contenu et les services. Cet outil a été conçu pour soutenir les efforts du secteur de la téléphonie mobile et de la communauté internationale en général visant à concrétiser l'ambition d'un accès universel à l'Internet. L'indice est composé de 39 indicateurs spécifiques qui alimentent 13 dimensions qui sont agrégées pour donner un score pour chacun des quatre facteurs. Les scores se situent sur une échelle de 0 à 100. <https://www.mobileconnectivityindex.com/#year=2017> (en anglais).  
 64. Pourcentage de la population couverte par la 3G. Indice de connectivité mobile de la GSMA : <https://www.mobileconnectivityindex.com/?search=uganda#year=2017&zonecode=JOR> (en anglais).  
 65. World Bank Findex (2017).  
 66. Global Findex Database (2018).  
 67. DanChurchAid (mai 2018).





3

# Technologie mobile dans les situations impliquant des réfugiés

## 3.1 Introduction

Cette section présente une synthèse des résultats de recherche concernant la technologie mobile dans les situations impliquant des réfugiés. Elle donne un aperçu numérique des réfugiés dans les trois pays étudiés et met en évidence les similitudes et les différences entre les cinq thèmes qui seront abordés dans les chapitres suivants.

### Conclusions principales

1. Plus des deux tiers des réfugiés vivant sur les trois sites de recherche utilisent activement un téléphone portable<sup>68</sup> ; la Jordanie étant le pays qui compte le plus d'utilisateurs parmi les réfugiés.
2. Selon le contexte, les réfugiés font preuve de créativité pour accéder aux services mobiles : souvent, ils partagent et empruntent des téléphones portables et possèdent plusieurs cartes SIM. Pour ceux qui ne possèdent pas de téléphone portable, en emprunter un constitue un excellent moyen d'être connecté.
3. Dans les trois lieux de recherche, les services mobiles les plus utilisés par les utilisateurs actifs sont les appels et les SMS. Le recours aux services d'argent mobile fait partie des trois utilisations les plus courantes à Kiziba et à Bidi Bidi, où la proportion des réfugiés utilisant l'argent mobile est respectivement de 59 % et 44 %.
4. La pénétration de l'Internet mobile est élevée, mais seul un tiers environ des personnes interrogées à Bidi Bidi et à Kiziba l'ont utilisé. Les résultats de l'étude indiquent également que les réfugiés souhaiteraient utiliser l'Internet mobile dans une plus large mesure qu'ils ne le peuvent actuellement.
5. Enfin, le coût des téléphones portables, l'alphabétisation et les compétences numériques, ainsi que le coût des services représentent les principaux obstacles à la possession d'un téléphone portable et à l'utilisation de l'Internet mobile dans tous les contextes.

68. On entend par « utiliser activement un téléphone portable » un client qui a utilisé un téléphone portable au moins une fois au cours des trois derniers mois.

## 3.2 Tendances en matière d'accès aux téléphones portables et de leur utilisation

### Plus des deux tiers des réfugiés vivant sur les trois sites de recherche utilisent activement un téléphone portable

L'utilisation des téléphones portables varie entre les trois pays, la Jordanie étant le pays où elle est la plus élevée. Toutefois, la plupart des personnes interrogées déclarent utiliser activement un téléphone portable. À Bidi Bidi (Ouganda) et à Kiziba (Rwanda), elles sont plus de deux tiers (69 % et 77 %, respectivement) à se

définir comme des « utilisateurs actifs », tandis qu'en Jordanie, cette proportion est de 99 %. Il convient, néanmoins, de noter qu'à Kiziba, 16 % des réfugiés interrogés n'ont jamais utilisé de téléphone portable, contre 10 % à Bidi Bidi (voir Graphique 1).

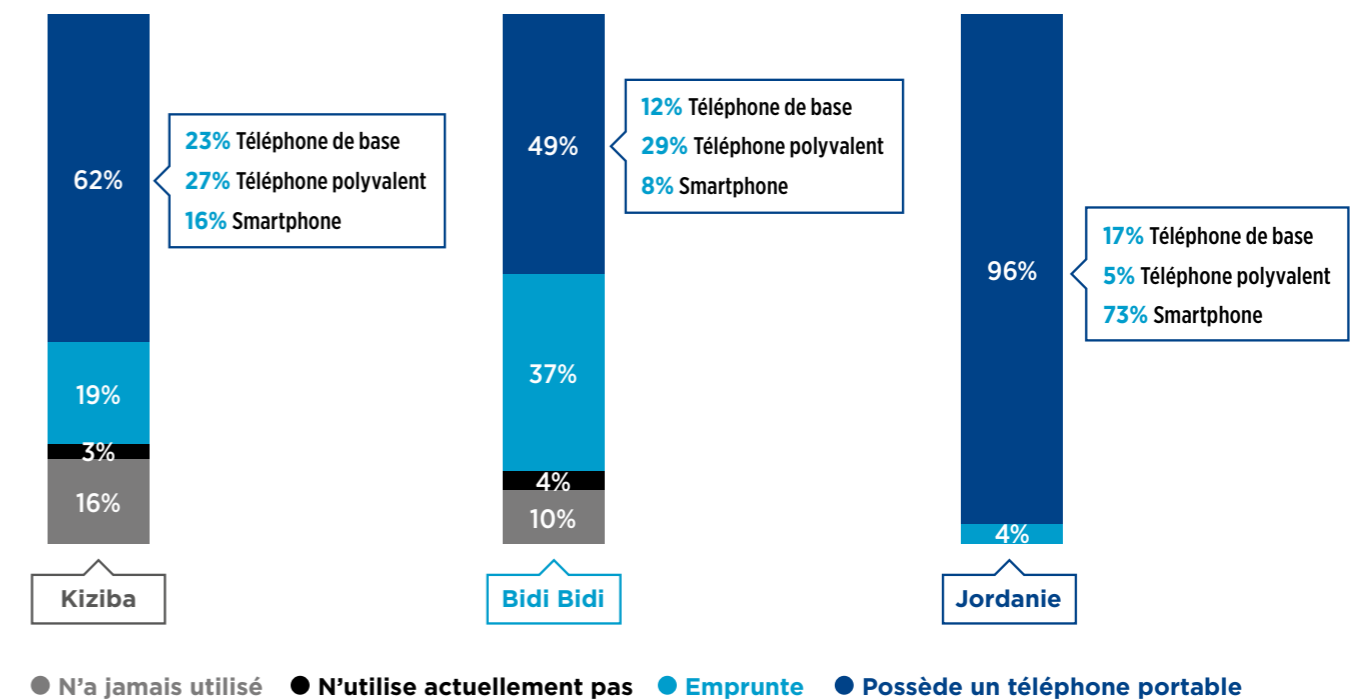
### Refugees access mobile services in creative ways depending on their context: sharing or borrowing handsets and owning multiple SIMs

Presque tous les réfugiés interrogés en Jordanie possèdent un téléphone portable (96 %), contre 62 % à Kiziba et un peu moins de la moitié à Bidi Bidi (49 %). De même, le taux de possession d'un

téléphone connecté à Internet (soit un téléphone polyvalent, soit un smartphone)<sup>69</sup> est le plus élevée en Jordanie, où il est de 78 %, contre 43 % à Kiziba et 37 % à Bidi Bidi.

Graphique 1

### Types d'accès à la téléphonie mobile pour les réfugiés dans les trois pays étudiés



N: Kiziba: 727 Bidi Bidi: 755 Jordanie: 728

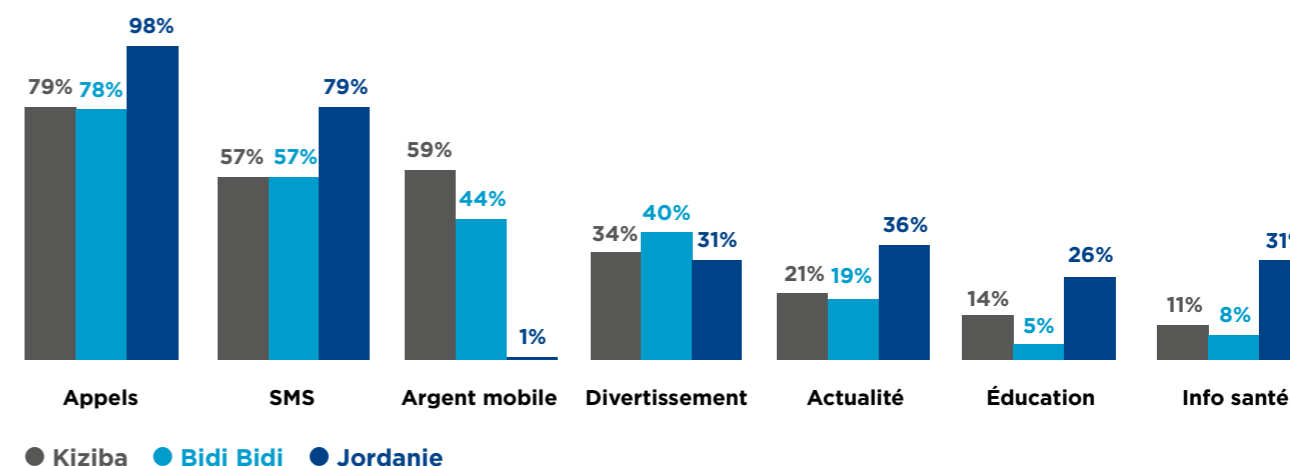
69. Téléphone de base : pas d'accès à Internet, petit écran, clavier simple avec plusieurs lettres par touche. Téléphone polyvalent : accès à Internet, souvent écran de petite taille et clavier simple avec plusieurs lettres par touche, peut être fourni avec certaines applications préinstallées, sans possibilité de télécharger les applications des magasins d'applications en ligne. Smartphone : accès à Internet, grand écran tactile, livré avec certaines applications préinstallées, possibilité de télécharger des applications supplémentaires à partir de magasins d'applications en ligne, systèmes d'exploitation avancés comme Android ou Apple iOS.



## Les appels et les SMS représentent les services mobiles les plus utilisés dans les trois pays étudiés

Graphique 2

Services de téléphonie mobile utilisés par les réfugiés (indépendamment de l'accès au téléphone portable) dans chaque pays étudié



N: Kiziba: 727 Bidi Bidi: 755 Jordanie: 728 Base = tous les réfugiés

On observe également que, dans les trois pays étudiés, le taux de possession d'une carte SIM à titre individuel est élevé parmi les réfugiés. Ce taux est de 90 % pour la Jordanie ; de 71 % pour Kiziba et de 59 % pour Bidi Bidi. Notons qu'en Jordanie, les réfugiés sont plus nombreux à posséder un téléphone portable qu'une carte SIM, mais la tendance est inverse à Kiziba et à Bidi Bidi, où ils sont plus nombreux à posséder une carte SIM qu'un téléphone portable.

Pour ceux qui ne possèdent pas de téléphone portable, en emprunter un constitue un excellent moyen d'être connecté. Cette tendance est la plus forte à Bidi Bidi (37 %), suivie de Kiziba (19 %) et de la Jordanie (4 %). Les résultats qualitatifs de l'étude confirment qu'il existe différents modes d'accès à la téléphonie mobile pour les réfugiés. Par exemple, à Kiziba et à Bidi Bidi, il est fréquent que plusieurs personnes partagent un même appareil, chacun utilisant sa propre carte SIM pour passer des appels.

Cette tendance indique que la possession d'un téléphone portable ne constitue en rien une condition préalable à l'accès aux services mobiles. Pour les réfugiés, partager un téléphone portable peut constituer le premier pas vers la connectivité et la possession d'un téléphone portable et d'une carte SIM enregistrée en leur nom propre.

De plus, cela leur permet d'accéder régulièrement à des services plus avancés, notamment Internet. Toutefois,

le fait de devoir emprunter un téléphone peut aussi constituer un obstacle pour les réfugiés, en particulier pour les femmes. Alors que ceux qui possèdent un téléphone portable peuvent accéder à l'Suivi de l'actualité et à la communication à tout moment (en fonction du temps de connexion disponible et du coût associé), ceux qui empruntent doivent attendre que le téléphone portable soit disponible<sup>70</sup>. Il importe que les acteurs humanitaires et les ORM prennent en compte ces comportements différenciés selon les différents contextes des réfugiés dans le cadre de la transition vers l'aide humanitaire numérique.

Par ailleurs, de nombreux réfugiés déclarent posséder plusieurs téléphones portables. Par exemple, en Jordanie, plus des deux tiers des personnes interrogées dans les groupes de discussion ont expliqué qu'elles utilisaient un téléphone de base (souvent pour utiliser la carte SIM fournie par le HCR) et un téléphone connecté à Internet. Dans tous les groupes de discussion, les participants ont également indiqué qu'ils possèdent généralement plusieurs cartes SIM pour profiter de différentes promotions et offres de réduction des coûts. Les participants aux groupes de discussion de Bidi Bidi ont ajouté que posséder plusieurs cartes SIM leur permet de pallier une couverture réseau insuffisante en augmentant leurs chances de se connecter à un réseau mobile.

Les appels sont en tête des services mobiles les plus utilisés dans les trois pays étudiés :

- Parmi les utilisateurs actifs qui passent des appels, la plupart le font quotidiennement : 85 % en Jordanie, 54 % à Bidi Bidi et 44 % à Kiziba. Les utilisateurs de téléphones portables en Ouganda sont les plus susceptibles d'avoir utilisé leur téléphone pour passer un appel international (78 %), tandis que les réfugiés en Jordanie sont les plus susceptibles de passer des appels internationaux quotidiens (15 %).
- Il convient de noter que les réfugiés en Jordanie sont beaucoup plus susceptibles d'appeler le HCR ou des ONG que les réfugiés qui vivent à Kiziba et à Bidi Bidi : 76 % contre 9 % à Kiziba et 16 % à Bidi Bidi. Vraisemblablement, ce phénomène s'explique par la plus forte présence de centres d'appel et de services d'assistance téléphonique en Jordanie. La ligne d'assistance téléphonique du HCR (064008000) est un service d'appel que les réfugiés peuvent utiliser pour poser des questions ou déposer des plaintes liées à leur statut de réfugié en Jordanie. Ce service fournit des Suivi de l'actualités sur toutes les activités du HCR et sur les récentes mises à jour ou modifications des procédures. Les réfugiés de toutes les nationalités peuvent appeler la ligne d'assistance du HCR, disponible en deux langues : l'anglais et l'arabe.

- Un centre d'appel du HCR a été créé très récemment en Ouganda (il a été inauguré lors des présents travaux de recherche), en revanche, le Rwanda ne dispose d'aucun centre d'appel officiel.

Les SMS constituent le deuxième service mobile le plus utilisé. En Jordanie, un peu plus d'un tiers des réfugiés qui utilisent activement un téléphone portable envoient et reçoivent des SMS quotidiennement (35 %). Dans tous les pays étudiés, les résultats qualitatifs obtenus suggèrent que le coût de l'utilisation des SMS représente un frein majeur à l'utilisation de ce service par les réfugiés, au même titre qu'un faible niveau de compétence en lecture et en écriture.

L'argent mobile représente la troisième utilisation la plus courante des téléphones portables à Kiziba (59 %) et à Bidi Bidi (44 %), mais son taux d'utilisation en Jordanie ne s'élève qu'à seulement 1 %, l'argent mobile demeurant un produit émergent dans ce pays (pour une analyse plus approfondie, voir la section 5)<sup>71</sup>.

Afin de ne pas faire de laissés-pour-compte, il importe que les parties prenantes qui mettent en œuvre des interventions numériques tiennent compte des services mobiles les plus couramment utilisés dans le contexte où elles opèrent.

70. GSMA (2019). [Bridging the mobile gender gap for refugees: A case study of women's use of mobile phones in Bidi Bidi Refugee Settlement and Kiziba Refugee Camp](#) (en anglais).

71. En 2017, l'enquête Findex de la Banque mondiale a indiqué que seul 1 % des adultes (âgés de 15 ans ou plus) en Jordanie disposaient d'un compte d'argent mobile.



## La pénétration de l'Internet mobile est élevée, mais seul un tiers environ des personnes interrogées à Bidi Bidi et à Kiziba l'ont utilisé

L'utilisation de l'Internet mobile parmi les réfugiés est beaucoup plus répandue en Jordanie qu'à Kiziba et à Bidi Bidi. En effet, la plupart des réfugiés en Jordanie ont déjà utilisé l'Internet mobile (82 %) et 99 % d'entre eux déclarent être des utilisateurs actifs. **À Kiziba et à Bidi Bidi, on observe un écart important entre le pourcentage de réfugiés qui indiquent avoir entendu parler de l'Internet mobile et le pourcentage de ceux qui l'utilisent, soit environ un tiers des réfugiés interrogés (Graphique 3).**

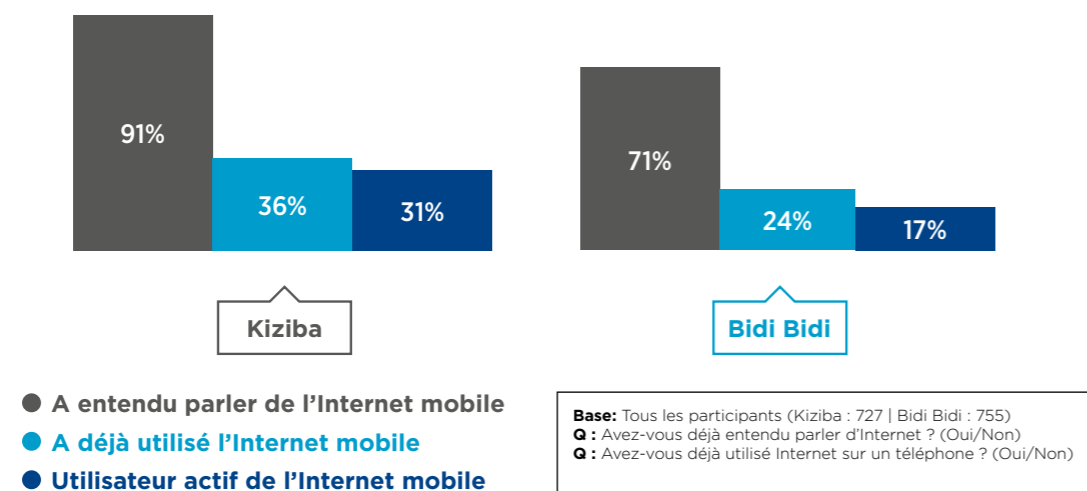
Bien que la plupart des réfugiés connaissent l'existence de l'Internet mobile, **un réfugié sur dix à Kiziba et trois sur dix à Bidi Bidi déclarent n'en avoir jamais entendu parler.**

À l'avenir, il sera essentiel de tenir compte de ces personnes, car les personnes qui sont exclues du numérique ne pourront pas profiter des possibilités offertes par l'Internet mobile. Par ailleurs, selon les résultats qualitatifs et quantitatifs, l'accès numérique et l'alphabetisation jouent un rôle majeur dans l'accès aux différents services mobiles, notamment à l'Internet mobile. Ce point est examiné plus en détail dans les sections suivantes.

**Les résultats de l'étude indiquent également que les réfugiés souhaiteraient utiliser l'Internet mobile dans une plus large mesure qu'ils ne le peuvent actuellement. Ainsi, parmi les utilisateurs actifs de l'Internet mobile, 34 % en Jordanie ont déclaré qu'ils aimeraient utiliser davantage ce service, contre 45 % à Kiziba et 20 % à Bidi Bidi.**

Graphique 3

### Pourcentage de réfugiés à Bidi Bidi et à Kiziba ayant entendu parler de l'Internet mobile et qui l'ont utilisé



## La messagerie en ligne constitue l'utilisation la plus courante de l'Internet mobile dans les trois pays étudiés

Les utilisateurs de l'Internet mobile en font des utilisations variées, qui diffèrent quelque peu selon les trois pays étudiés. Dans tous les pays étudiés, la communication individuelle en ligne, utilisée par la majorité des utilisateurs actifs de l'Internet, arrive en tête de liste<sup>72</sup>. La communication de groupe en ligne<sup>73</sup> est le deuxième type d'utilisation le plus courant (Graphique 5).

Facebook Messenger et WhatsApp figurent parmi les services de communication en ligne les plus fréquemment mentionnés par les participants aux groupes de discussion dans les trois pays étudiés. Les participants aux groupes de discussion associent étroitement la communication en ligne à l'utilisation des médias sociaux. Ils ont cité la facilité à communiquer via ces médias comme l'une des

*« J'utilise WhatsApp, car c'est plus facile. L'un de mes proches s'est installé aux États-Unis. Utiliser WhatsApp revient moins cher lorsque l'on veut s'appeler et c'est aussi plus facile [pour s'organiser] quand ils veulent m'envoyer de l'argent. » (Réfugiée, Rwanda)*

Communiquer en ligne est considéré comme moins cher et plus rentable que téléphoner, surtout lorsque l'on communique avec des personnes à l'étranger. La communication (voix et messages) par l'intermédiaire des réseaux sociaux revêt une importance particulière dans la mesure où elle permet aux réfugiés séparés de leurs amis et de leur famille de se sentir connectés et solidaires :

*« Dans ma famille, nous sommes tous réfugiés et loin les uns des autres. Nous utilisons l'Internet [mobile] pour communiquer entre nous. Mes frères et moi, nous vivons dans six pays différents ; sans Internet, ce serait très difficile. Passer des appels à l'étranger avec une carte SIM, c'est très cher ; c'est pourquoi, nous préférons utiliser l'Internet [mobile]. » (Réfugié, Jordanie)*

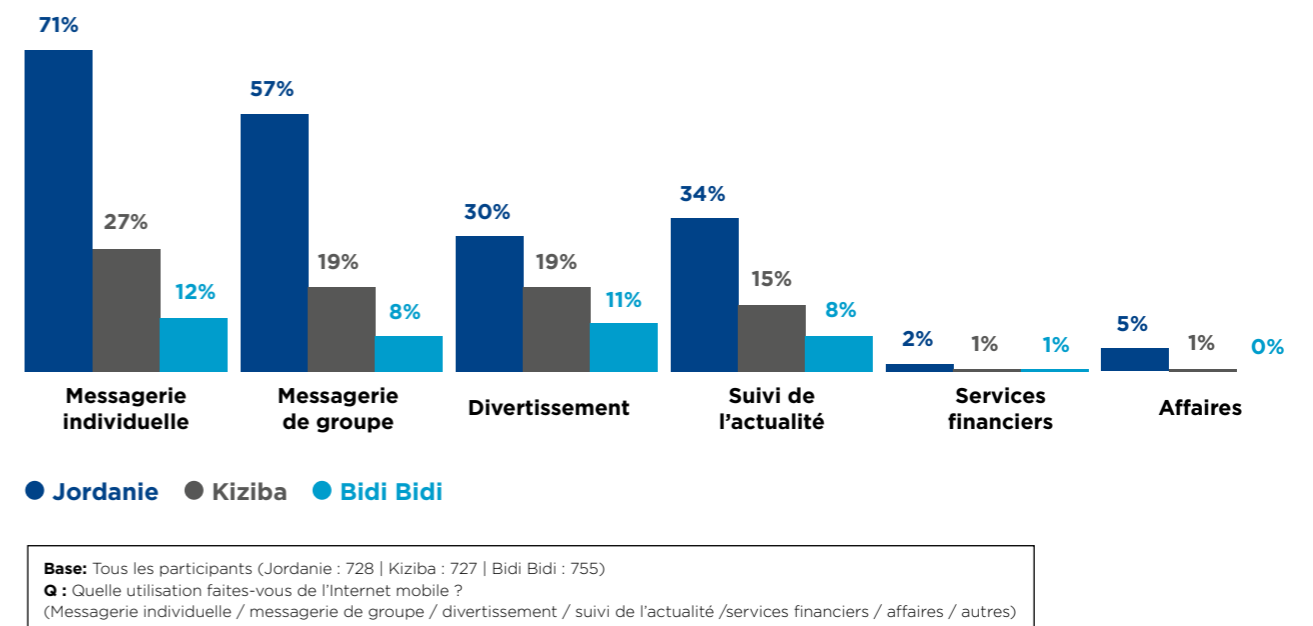
**Les divertissements arrivent en troisième position<sup>74</sup>.** Le pourcentage d'utilisation de l'Internet mobile pour se divertir est le plus élevé à Bidi Bidi (65 % des utilisateurs actifs, contre 60 % à Kiziba et 38 % en Jordanie). Les participants aux groupes de discussion ont indiqué que les jeux et le téléchargement de musique sont les principales formes de divertissement qu'ils consomment sur leurs téléphones. Certains participants aux groupes de discussion de Kiziba et de Bidi Bidi ont également déclaré télécharger des vidéos à regarder sur leur téléphone et une majorité des participants aux groupes de discussion en Jordanie utilisent leur téléphone pour regarder des vidéos en ligne.

**Consulter l'actualité constitue le quatrième type d'utilisation le plus courant<sup>75</sup>.** Dans les trois pays étudiés, ce type d'utilisation concerne environ la moitié des utilisateurs actifs de l'Internet mobile. Les participants aux groupes de discussion de Bidi Bidi ont souligné l'importance d'utiliser leur téléphone portable pour accéder à l'actualité concernant le Soudan du Sud et l'Ouganda ; grâce à ce service, ils peuvent se sentir plus proches de leur pays d'origine :

*« En ce qui me concerne, depuis que j'ai accès à l'Internet [mobile], je l'utilise pour savoir ce qui se passe en dehors de l'Ouganda. Grâce à Internet, je peux suivre l'actualité de mon pays et savoir où en est le processus de paix. C'est comme si je n'avais jamais quitté mon pays ! » (Réfugié, Ouganda)*

Graphique 4

### Types d'utilisation de l'Internet mobile par tous les réfugiés dans les trois pays étudiés

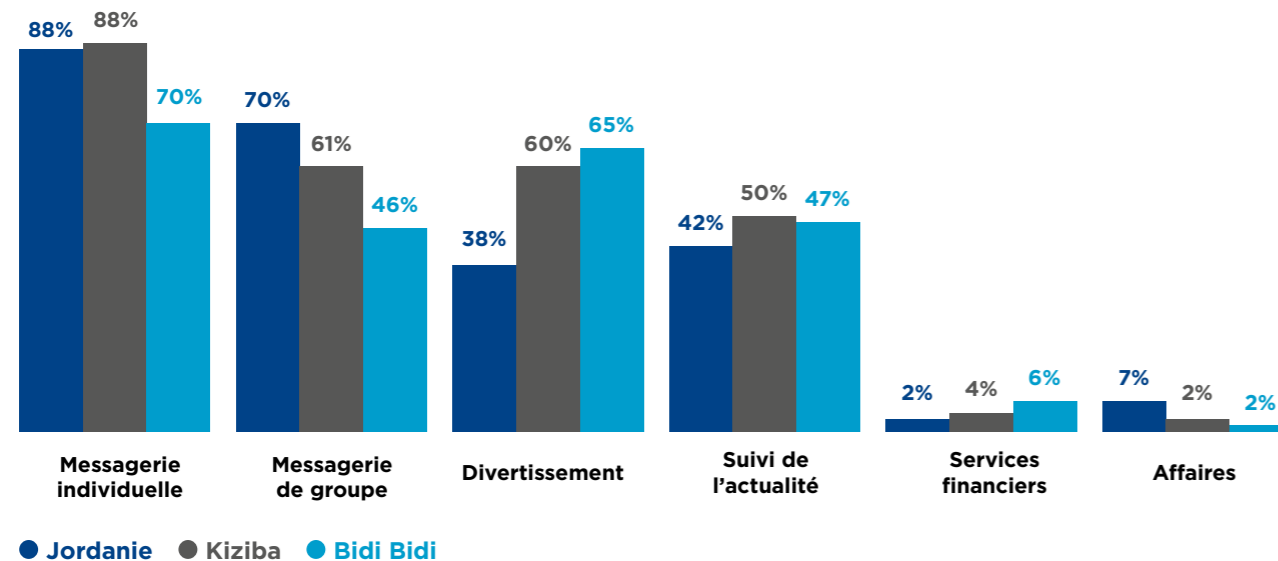


72. GSMA (mai 2018). [A toolkit for researching women's Internet access and use](#) (en anglais). Utilisation de la messagerie instantanée / chat, envoi / réception de courriels, réalisation de vidéos / appels.  
 73. Social / communiquer avec plusieurs personnes à la fois (par exemple, envoyer un message à un groupe via WhatsApp ou Viber, partager des photos / vidéos / musique sur Internet, accéder à des réseaux sociaux comme Facebook).

74. Divertissement (par exemple, jouer à des jeux en ligne, écouter la radio ou regarder des vidéos / TV / films / musique).  
 75. Recherche d'informations (navigation sur Internet, consultation des actualités ou de la météo, consultation de résultats et d'articles sportifs, recherche d'informations pour un usage personnel).

Graphique 5

### Types d'utilisation de l'Internet mobile par les utilisateurs actifs de l'Internet mobile dans les trois pays étudiés



Base : Utilisateurs actifs de l'Internet mobile (Jordanie : 589 | Kiziba : 224 | Bidi Bidi : 127)  
 Q : Quelle utilisation faites-vous de l'Internet mobile ?  
 (Messagerie individuelle / messagerie de groupe / divertissement / suivi de l'actualité / services financiers / affaires / autres)

### La couverture de l'Internet mobile est très étendue en Jordanie, mais peu fiable à Kiziba et à Bidi Bidi

La plupart des utilisateurs de l'Internet mobile peuvent y accéder depuis leur domicile : c'est le cas d'environ 66 % des utilisateurs actifs de l'Internet mobile à Kiziba et de 70 % d'entre eux à Bidi Bidi. Le taux élevé de couverture mobile en Jordanie signifie que 86 % des utilisateurs actifs de l'Internet mobile peuvent accéder à ce service depuis leur domicile et que 10 % supplémentaires peuvent y accéder en cinq minutes de marche. Cependant, le coût reste un facteur contraignant.

Pour les réfugiés de Kiziba qui ne disposent pas d'une couverture Internet mobile dans leur foyer, quatre sur dix (40 %) n'ont que cinq minutes de marche à parcourir pour trouver une couverture, contre dix minutes pour les deux-tiers restants. À Bidi Bidi, 34 % des réfugiés ne disposant pas d'une couverture Internet mobile dans leur foyer doivent marcher moins de cinq minutes, et 58 % doivent marcher jusqu'à 10 minutes pour trouver une couverture. (Voir la Section 3.3 pour en savoir plus sur les obstacles à l'Internet mobile).

Les données qualitatives montrent qu'en Jordanie, le Wifi est largement disponible dans les foyers. La plupart des participants ont indiqué qu'il s'agissait de la principale connexion Internet qu'ils utilisaient, souvent en combinaison avec des données.

De manière générale, les participants considèrent que le Wifi est plus puissant, moins cher et plus fiable que le réseau mobile. Comme l'a fait remarquer un participant :

*« Il est possible de se connecter de n'importe où, mais pour la plupart, nous avons le Wifi à la maison. Son utilisation est moins chère, surtout pour regarder des vidéos ou télécharger. »*  
 (Réfugiée, Jordanie)

### Cependant, les participants aux groupes de discussion de Kiziba et de Bidi Bidi ont indiqué que la connectivité à l'Internet mobile n'est pas fiable.

À Kiziba, de nombreuses personnes se rendent à l'université de Kepler pour accéder au Wifi gratuit, mis à la disposition des étudiants presque tous les jours (entre 6 h et 21 h). Le Wifi est utilisé pour télécharger de la musique et des films ou passer des appels sur Internet.

*« Nous utilisons le Wifi de l'université, car il est gratuit et plus rapide que les forfaits. La couverture est bonne, nous pouvons appeler à l'extérieur et en profiter pleinement, sans coupure. »*  
 (Réfugiée, Rwanda)

D'autres participants au groupe de discussion de Kiziba ont signalé que le Wifi de l'université de Kepler n'est pas toujours fiable, en particulier lorsque trop d'appareils sont connectés au Wifi gratuit. La solution consiste alors à utiliser des paquets de données avec une connexion 2G ou 3G, mais la connexion est trop faible pour télécharger de la musique ou des films de manière satisfaisante.

De même, les participants aux groupes de discussion de Bidi Bidi ont indiqué que la connexion à l'Internet via une connexion 2G ou 3G n'est pas fiable, le service étant souvent interrompu. Les participants aux groupes de discussion ont attribué la mauvaise couverture du réseau à une série de facteurs, principalement le moment de la journée (les connexions sont moins fiables aux moments les plus chargés de la journée) et les conditions météorologiques.

### Les téléphones portables permettent aux réfugiés de se sentir connectés à leurs proches et au reste du monde

L'utilisation massive des téléphones par les réfugiés pour les communications de base souligne l'importance de la téléphonie mobile dans la réponse à un besoin social vital : la connectivité. Ainsi, les réfugiés utilisent leur téléphone portable pour rester en contact avec leurs amis et leur famille dans leur pays d'origine, ou qui sont déplacés ailleurs ou réinstallés dans des pays tiers.

Dans les trois pays étudiés, le téléphone portable est utilisé en premier lieu pour communiquer : 95 % des utilisateurs de téléphone portable interrogés à Kiziba ont déclaré que communiquer avec leurs proches leur est indispensable, comme 88 % d'entre eux à Bidi Bidi et 55 % d'entre eux en Jordanie. Dans ces trois pays, les réfugiés ont invariablement décrit la capacité à communiquer comme un facteur d'autonomisation et de connexion important :

*« Je pense avoir une meilleure estime de moi et une plus grande confiance en moi, parce que je ne suis pas livrée à moi-même, toute seule. Je peux communiquer avec plein de personnes partout dans le monde. »*  
 (Réfugiée, Jordanie)

*« Nous sommes tous dispersés, éloignés les uns des autres ; quand nous communiquons, nous créons du lien et nous avons le sentiment d'être ensemble. »* (Réfugiée, Ouganda)

L'utilisation de l'Internet mobile pour communiquer via les médias sociaux coûte souvent moins cher et se révèle plus facile que des fonctionnalités plus basiques comme le SMS. En communiquant grâce aux médias sociaux, les réfugiés peuvent se sentir encore plus connectés avec ceux dont ils ont été séparés, car ils peuvent les voir en photo et en vidéo. C'est d'ailleurs ce qu'a décrit l'un des participants à un groupe de discussion à Bidi Bidi :

*« Pour moi, avant de pouvoir accéder à l'Internet mobile, c'est comme si j'étais plongé dans l'obscurité, incapable de voir ce qui m'entourait. Désormais, je peux voir le monde autour de moi et j'ai le sentiment d'en faire partie. Je me sens plus connectée aux autres, surtout lorsque je discute avec mes amis sur les médias sociaux. »*  
 (Réfugiée, Ouganda)

Les réfugiés ont également décrit comment ils ont su tirer parti des fonctions de communication des téléphones portables pour améliorer leurs possibilités professionnelles et éducatives ou leurs moyens de subsistance. Le succès remporté par les plateformes sociales et les fonctionnalités mobiles pour résoudre les problèmes quotidiens démontre la créativité des communautés de réfugiés, qui est examinée plus en détail dans les sections ci-après.





UNE JOURNÉE NUMÉRIQUE

Faida

Gérer une petite entreprise

Faida\*, 27 ans, a passé la majeure partie de sa vie dans le camp de Kiziba. Elle est arrivée de RDC avec sa famille à l'âge de quatre ans. Aujourd'hui, Faida est une femme d'affaires, gérante d'une petite brasserie et d'une entreprise de revente de crédit qu'elle dirige depuis son domicile. Pour Faida, avoir un téléphone portable est indispensable. **« Je ne peux pas me permettre d'éteindre mon téléphone ; cela mettrait mon activité en péril. »**

Chaque matin, au réveil, Faida vérifie les appels ou les messages manqués des clients et les rappelle si nécessaire. Elle consacre le reste de la matinée à son activité de revente de crédit. Faida achète du crédit téléphonique en grande quantité, pour un montant de 10 000 RWF (11,10 USD) ou 12 000 RWF (13,20 USD) par exemple, puis elle le revend en utilisant Me2U (un service qui permet aux abonnés de MTN de transférer du crédit téléphonique à d'autres abonnés de MTN) en plus petites quantités. Pour acheter du crédit téléphonique, elle utilise de l'argent mobile ; toutefois, pour ses transactions avec les clients, Faida n'utilise que de l'argent en espèce, car les frais d'argent mobile sont trop élevés.

À l'heure du déjeuner, Faida profite d'une pause dans sa journée de travail chargée pour appeler ses amis et sa famille. Trois fois par semaine, elle recharge son téléphone avec 100 RWF (0,11 USD) de crédit en utilisant de l'argent mobile ou en passant par un agent local. L'après-midi, la brasserie ouvre et les clients viennent s'y détendre et boire un verre. Parfois, la brasserie attire tellement de monde que, faute de place, les clients s'assoient dans le jardin de sa mère à côté. Généralement, lorsqu'ils viennent prendre une bière, les clients en profitent aussi pour acheter du crédit. Faida utilise son téléphone pour gérer la brasserie. Elle commande des ingrédients et organise la livraison depuis la ville de Mubugwa jusqu'au camp de Kiziba par téléphone. Elle reçoit également des appels de clients qui souhaitent savoir si la bière est bien fraîche, ce qui lui permet de fidéliser sa clientèle.

En outre, Faida fait partie d'un groupe d'épargne, appelé « ichilimba » et qui réunit d'autres femmes d'affaires du camp. Elles se réunissent deux fois par semaine pour échanger des idées et verser des contributions mensuelles. Chaque fois que c'est son tour, Faida reçoit 18 000 RWF (19,81 USD), qu'elle peut investir dans son entreprise. À l'avenir, le groupe ichilimba prévoit d'utiliser l'argent mobile pour faciliter la gestion de l'argent.

3.3

Obstacles à la possession d'un téléphone portable et à l'utilisation de l'Internet mobile

La présente étude visait notamment à cerner les différents obstacles auxquels se heurtent les réfugiés en matière d'accès à la téléphonie mobile et de son utilisation. L'accès à la téléphonie et son utilisation constituent le fondement d'un écosystème numérique en développement, car ils permettent aux fournisseurs d'offrir des services avancés. Il est donc essentiel de s'intéresser aux obstacles à la possession et à l'utilisation des téléphones portables afin de s'assurer

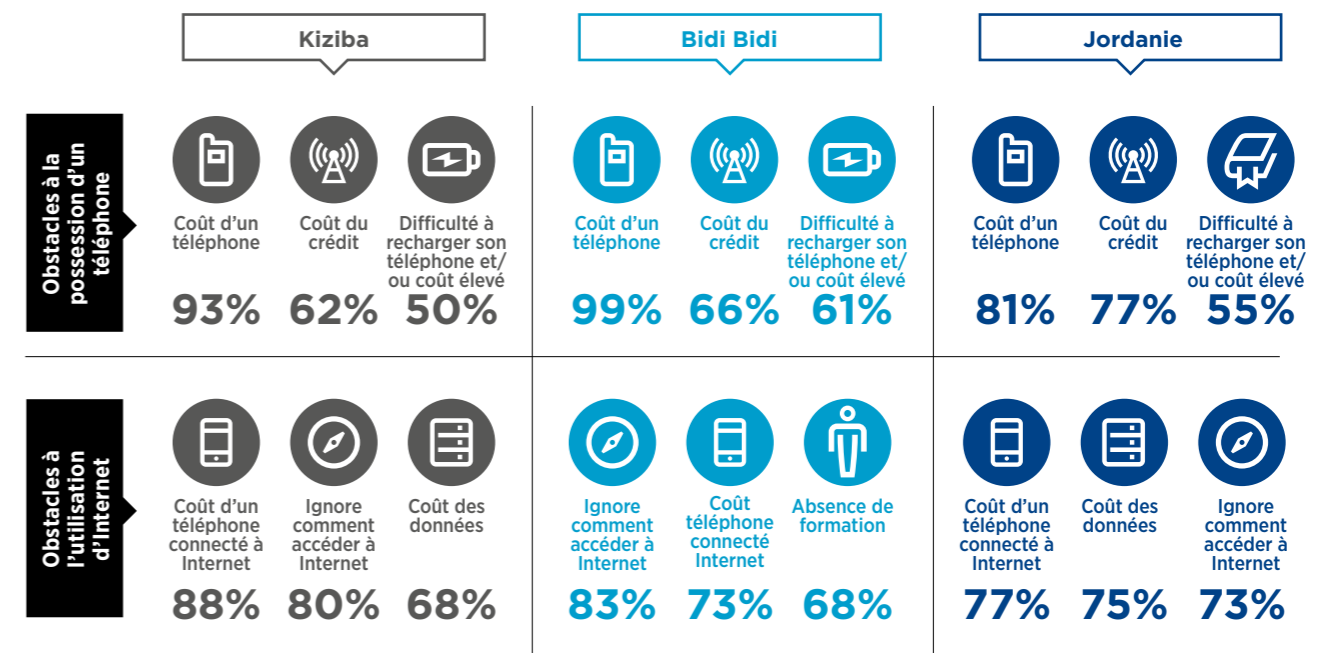
que les réfugiés, notamment les plus vulnérables, ne sont pas laissés-pour-compte et qu'ils peuvent bénéficier de produits et de services mobiles avancés, tels que l'Internet mobile, en particulier s'ils relèvent d'un programme humanitaire. **Toutefois, les acteurs humanitaires et du secteur privé ne tiennent souvent pas compte de ces obstacles.** Cette section vise à examiner ces obstacles de manière plus approfondie.

Le coût des téléphones portables, l'alphabétisation et les compétences numériques, ainsi que le coût des services représentent les principaux obstacles à la possession d'un téléphone portable et à l'utilisation de l'Internet mobile dans tous les contextes

Le Graphique 6 présente les trois principaux obstacles mentionnés par les participants.

Graphique 6

Principaux obstacles à la possession d'un téléphone portable et à l'utilisation de l'Internet mobile mentionnés par les réfugiés



N= (Possession : réfugiés qui ne possèdent pas de téléphone portable : Kiziba : 227 | Bidi Bidi : 388 | Jordanie : 31)  
(Internet mobile : utilisateurs de téléphones portables qui n'utilisent pas l'Internet mobile : Kiziba : 200 | Bidi Bidi : 163 | Jordanie : 113)

## Le coût des téléphones et celui associé à la recharge de la batterie constituent les principaux obstacles à la possession d'un téléphone dans les trois pays étudiés

Le Graphique 6 souligne que, pour les réfugiés, **le prix d'achat représente l'obstacle principal à l'acquisition d'un téléphone portable** dans les trois pays étudiés.

Les réfugiés disposant de moyens de subsistance relativement limités, ils ne peuvent pas toujours se permettre d'assumer le coût initial de l'achat d'un téléphone.

Le deuxième obstacle réside dans le **coût anticipé du crédit téléphonique**. Les participants aux groupes de discussion ont également évoqué le **coût des téléphones portables** comme un obstacle majeur.

Par ailleurs, au Rwanda et en Ouganda, le coût associé à la recharge de la batterie du téléphone s'ajoute aux obstacles déjà mentionnés ; cela s'explique par le fait que les camps se situent hors réseau et par l'utilisation de stations de recharge payantes (voir la section 6, *Services collectifs sur mobile*). En Jordanie, où seulement 4 % des personnes interrogées ont déclaré ne pas posséder de téléphone portable, le **faible niveau de compétences en lecture et en écriture** figurait en troisième place des obstacles les plus fréquents à la possession d'un téléphone portable.

## Le coût d'un téléphone portable et des données, ainsi que le manque de connaissances quant à l'utilisation de l'Internet, sont des obstacles courants à l'utilisation de l'Internet mobile

À Kiziba et en Jordanie, le plus grand obstacle à l'accès à l'Internet mobile (pour ceux qui possèdent un téléphone portable mais n'utilisent pas ce service) réside dans le coût associé à un téléphone portable connecté à l'Internet<sup>77</sup>. Le coût des données représente également un obstacle majeur. En effet, l'accessibilité financière constitue un obstacle courant dans les pays à faible et moyen revenu, et c'est pourquoi la GSMA s'est efforcée de promouvoir la possession de smartphones.<sup>78</sup>

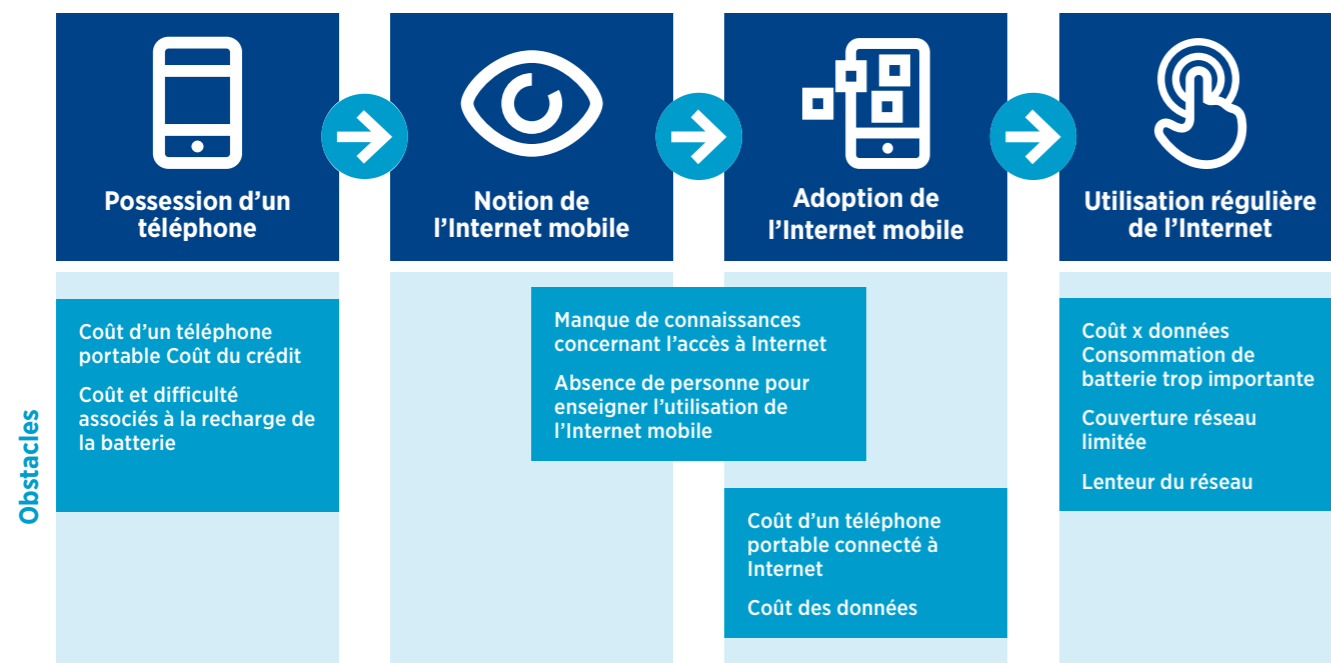
Dans les trois pays, les personnes interrogées ont identifié le fait de ne pas savoir comment accéder à l'Internet mobile comme l'un des trois obstacles principaux à leur utilisation de ce service. Il s'agissait de l'obstacle le plus fréquent à Bidi Bidi, traduisant

probablement le taux élevé d'analphabétisme parmi les réfugiés de ce camp. Un quart (25 %) des personnes interrogées à Bidi Bidi ont déclaré ne pas savoir lire ou écrire, tandis qu'à Kiziba et en Jordanie, ce taux s'élevait à 21 % et 14 % respectivement. Le manque de compétences numériques figurait également en bonne place parmi les obstacles relevés par les participants aux groupes de discussion.

*« Nous ne savons pas quelles sont les informations dont nous avons besoin – sans smartphone, nous ne pouvons rien faire de tout cela. Il y a tant de choses dont nous avons besoin. Nous aurions besoin d'une formation. Nous aimerions apprendre, nous sommes prêts. »* (Réfugiée, Ouganda)

Graphique 7

### Parcours utilisateur de haut niveau vers l'adoption de l'Internet mobile<sup>76</sup>



Dans les trois pays étudiés, l'adoption généralisée de l'Internet mobile suppose une approche multidimensionnelle. Bien que l'accessibilité financière demeure un obstacle majeur pour les utilisateurs, les ORM et les organisations humanitaires devraient également concentrer leurs efforts sur le renforcement des compétences numériques (voir Graphique 7), la mise en place d'options de recharge alternatives et l'amélioration de la couverture mobile. Seule une approche multidimensionnelle, assortie d'interventions conjointes des deux secteurs, favorisera l'utilisation de l'Internet mobile parmi les réfugiés.

Encadré 1

### Le faible niveau de compétences numériques entrave l'utilisation des téléphones portables au Rwanda et en Ouganda

- L'étude montre que les réfugiés de Bidi Bidi affichent le plus faible niveau de compétences numériques : 59 % des utilisateurs de téléphones portables de Bidi Bidi ont reconnu avoir du mal à utiliser leur téléphone, contre 25 % à Kiziba et 23 % en Jordanie.
- Tant les données qualitatives que quantitatives collectées à Bidi Bidi indiquent que les **compétences numériques posent surtout des difficultés aux femmes et aux personnes âgées** ; 39 % des réfugiés âgés de 51 ans et plus (qui sont des utilisateurs actifs) ont reconnu avoir du mal à utiliser leur téléphone.
- Les participants aux groupes de discussion de Bidi Bidi ont fait remarquer qu'en termes de compétences numériques, **utiliser l'argent mobile leur semblait particulièrement difficile**. Ils ont aussi souligné les difficultés liées à la connaissance des numéros de téléphone et à la mémorisation des mots de passe et des codes PIN.
 

« Je ne sais pas comment utiliser l'argent mobile, j'ai besoin d'aide. J'ignore comment faire pour recevoir de l'aide. Lorsque je reçois de l'argent, étant donné que je ne sais pas comment le retirer, je dois demander à quelqu'un de le faire à ma place. Je confie mon téléphone à quelqu'un qui sait quoi faire et cette personne effectue le retrait pour moi après avoir vérifié que j'ai bien reçu l'argent. » (Réfugiée, Ouganda)
- Les participants aux groupes de discussion de Bidi Bidi ont également fait part à plusieurs reprises de leurs **difficultés à utiliser l'Internet mobile et à apprendre comment télécharger des contenus**. De nombreux participants âgés ont ainsi clairement indiqué que le fait de ne savoir ni lire ni écrire les empêchait d'utiliser un téléphone portable :
 

« Nous n'utilisons pas les SMS, parce que nous ne savons ni lire ni écrire. Même pour passer un appel, un enfant doit nous montrer comment composer le numéro. » (Réfugiée, Ouganda)
- À Kiziba, les personnes rencontrant des difficultés à utiliser leur téléphone portable, notamment pour envoyer des messages, utiliser la radio ou lire du contenu, peuvent généralement compter sur l'aide de leurs voisins.
 

« Ce n'est pas grave de ne pas savoir comment utiliser un téléphone. À partir du moment où quelqu'un en a un, il peut apprendre à l'utiliser, seul ou avec de l'aide. » (Réfugié, Rwanda)

76. GSMA (2019). Rapport 2019 sur les inégalités entre hommes et femmes dans la téléphonie mobile.

77. Les téléphones portables connectés à Internet regroupent les téléphones polyvalents et les smartphones.

78. GSMA (juillet 2017). [Accelerating affordable smartphone ownership in emerging markets](#).





4

## Égalité des genres et inclusion

### Domaine thématique M4H : Égalité des genres et inclusion

Ce domaine thématique met l'accent sur le renforcement de l'inclusion numérique pour les groupes les plus vulnérables des populations touchées par la crise, notamment les femmes et les personnes handicapées. Cette section explore également comment les solutions mobiles peuvent améliorer l'accès à l'information et à l'aide pour ces groupes vulnérables sur un pied d'égalité.

La technologie mobile peut permettre de lever les obstacles auxquels les groupes vulnérables sont confrontés en matière d'accès à l'aide humanitaire et aux moyens de subsistance, mais il existe encore peu de données pour orienter les parties prenantes dans la mise en œuvre d'interventions numériques inclusives. Parmi les groupes vulnérables, on recense, entre autres, les femmes célibataires, les personnes souffrant de graves problèmes de santé et de handicaps, les personnes âgées, les personnes ayant une orientation ou une identité sexuelle différente et les personnes ayant des besoins spécifiques en matière de protection juridique ou physique.

## 4.1 Introduction

La présente section aborde les questions relatives à l'égalité des genres et au handicap dans les situations impliquant des réfugiés. Toutefois, il convient de noter qu'elle ne traite pas explicitement de tous les domaines potentiels de vulnérabilité<sup>79</sup>. Dans un premier temps, elle examine la question de l'égalité des genres avant de se pencher sur celle relative au handicap, en analysant les écarts relatifs<sup>80</sup> en matière d'accès aux

téléphones portables, de leur possession et de leur utilisation, ainsi que les obstacles associés auxquels ces groupes sont confrontés<sup>81</sup>. Cette étude vise à constituer une base de données probantes qui permettra aux organisations humanitaires et aux organisations non gouvernementales de lever ces obstacles et de créer des possibilités socio-économiques et commerciales pour ces groupes.

### Conclusions principales

1. **Parmi les réfugiés, on constate des disparités entre les sexes en matière de possession et d'utilisation de téléphone portable.** Ces disparités sont les plus importantes à Bidi Bidi, où les femmes sont en moyenne 47 % moins susceptibles que les hommes de posséder un téléphone portable. À Kiziba, l'écart entre les femmes et les hommes se situe à 13 %.
2. **Cet écart entre les femmes et les hommes se creuse encore davantage lorsque les services et les utilisations des téléphones portables sont plus variés** (par exemple, pour accéder aux services d'éducation), en particulier à Bidi Bidi et à Kiziba. Toutefois, en Jordanie, on note que les femmes et les hommes ont presque la même utilisation des téléphones portables connectés à Internet.
3. **Bien que la prévalence du handicap parmi les réfugiés soit la plus élevée en Jordanie, les personnes handicapées semblent avoir plus de difficultés à accéder aux téléphones portables à Kiziba et à Bidi Bidi.**
4. **Tant à Bidi Bidi qu'à Kiziba, les réfugiés handicapés utilisent beaucoup moins les SMS.**
5. **S'agissant des principaux obstacles à la possession et à l'utilisation de téléphones portables, il convient de mentionner que les réfugiées et les personnes handicapées disposent de moyens de subsistance limités,** ce qui fait que ces personnes sont touchées de manière disproportionnée par le coût de la connectivité.

79. Il convient de noter que la présente étude n'a pas pour objet d'examiner les facteurs socioculturels et les attitudes culturelles locales en matière de genre et de handicap.

80. L'écart entre les femmes et les hommes en matière de possession de téléphones portables et d'utilisation de l'Internet mobile est calculé selon la même formule que celle utilisée aux fins de l'analyse sur mobile de la GSMA. Il correspond au pourcentage de femmes qui sont moins susceptibles que les hommes de posséder un téléphone portable ou d'en faire une utilisation spécifique.

81. Pour plus d'informations sur les expériences des femmes réfugiées (comparativement à celles des hommes) en matière de technologie mobile à Bidi Bidi et à Kiziba, veuillez consulter : GSMA (2019). [Bridging the mobile gender gap for refugees](#) (en anglais).



## 4.2 Les femmes sont moins nombreuses que les hommes à posséder, utiliser et accéder à un téléphone portable

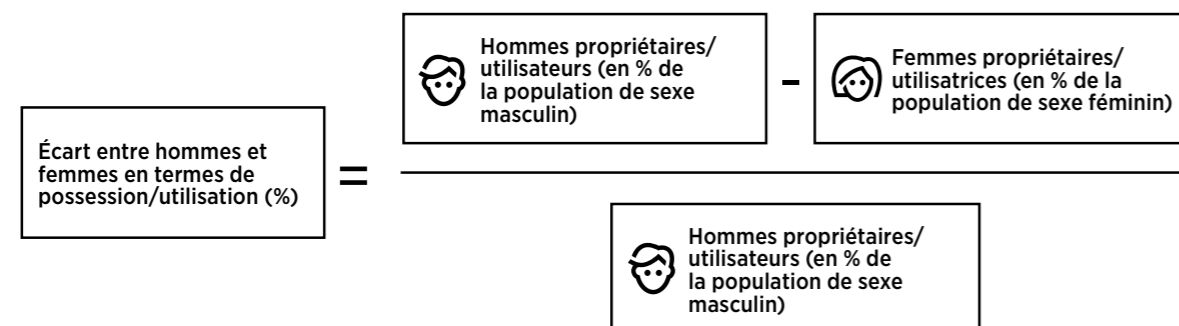
### Encadré 2

#### Méthodologie relative à l'écart entre les sexes<sup>82</sup>

**Écart entre les sexes :** Les participants ont été invités à répondre à une question (facultative) visant à identifier leur sexe. L'écart entre les femmes et les hommes en matière de possession de téléphones portables et d'utilisation de l'Internet mobile est calculé selon la même formule que celle utilisée aux fins de l'analyse sur les inégalités entre hommes et femmes dans la téléphonie mobile de la GSMA. Il correspond au pourcentage de femmes qui sont moins susceptibles que les hommes de posséder un téléphone portable ou d'en faire une utilisation spécifique.

Tout au long du présent rapport, chaque fois qu'il est fait mention de la probabilité plus ou moins grande qu'une femme possède ou utilise un téléphone (ou les services associés), cela fait référence à l'analyse de l'écart entre les sexes de la GSMA, par opposition à une différence numérique d'incidence.

Aux fins du présent rapport, on entend par « possession » le fait de posséder un téléphone portable, et non pas seulement une carte SIM. L'adoption de cette définition met en évidence le recours à l'emprunt à la fois à Bidi Bidi et à Kiziba.



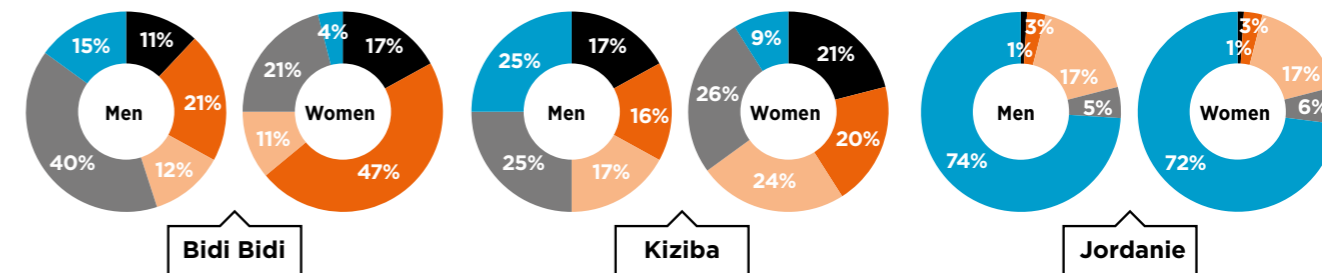
### À Bidi Bidi et à Kiziba, on observe un écart important entre les sexes en ce qui concerne la possession d'un téléphone portable

À Bidi Bidi, les hommes ont un taux de possession de téléphone plus élevé (67 %) que les femmes (36 %), ce qui représente un écart de 47 % entre les sexes (voir Graphique 8). L'écart correspondant en matière de possession d'un téléphone portable à Kiziba s'élève à 13 %. Si l'écart entre les femmes et les hommes en matière de possession de téléphone portable était comblé, quelques 15 500 femmes supplémentaires possèderaient un téléphone, dans le seul camp de Bidi Bidi.

À Bidi Bidi, les femmes sont 50 % plus susceptibles que les hommes d'emprunter un téléphone portable, contre 25% à Kiziba. Lors des discussions de groupe à Bidi Bidi, tous les participants ont convenus que les femmes empruntent souvent des téléphones portables alors que les hommes en possèdent.

Graphique 8

### Accès aux téléphones portables par genre à Bidi Bidi et à Kiziba



- Pas d'accès
- Emprunte
- Possède un téléphone de base
- Possède un téléphone polyvalent
- Possède un smartphone

**Base:** Tous les participants (Bidi Bidi : 755 (449 femmes et 306 hommes) | Kiziba : 727 (430 femmes et 297 hommes))  
**Q :** Quel type de téléphone(s) portable(s) possédez-vous ? (Smartphone / Téléphone polyvalent / Téléphone de base)  
**Q :** Utilisez-vous un téléphone portable qui appartient à quelqu'un d'autre ? (Oui)

Remarque : Les personnes interrogées possédant plus d'un type de téléphone portable ont été classées comme étant les plus avancées. « Emprunte » désigne le fait d'avoir emprunté un téléphone pour un usage personnel au cours des trois derniers mois.

### Il existe également un écart entre les sexes dans l'utilisation des téléphones portables

Parmi les réfugiés de Bidi Bidi, 86 % des hommes déclarent utiliser activement un téléphone portable, contre 74 % des femmes. À Kiziba, les femmes sont 5 % moins susceptibles que les hommes d'avoir utilisé un téléphone portable au cours des trois derniers mois.

Ces écarts entre les sexes en matière de téléphonie mobile se traduisent par un partage inégal des avantages de la connectivité mobile entre les femmes et les hommes. Si ces écarts ne sont pas comblés, les groupes vulnérables seront non seulement exclus des

avantages potentiels de la technologie mobile (par exemple, accéder à des informations importantes, être en contact avec ses proches, bénéficier d'une inclusion financière grâce à l'argent mobile et améliorer ses moyens de subsistance), mais les inégalités structurelles existantes risquent également de s'aggraver.

En Jordanie, l'écart entre les sexes en matière de possession et d'utilisation de téléphone portable connecté à l'Internet est largement réduit.

82. GSMA (2018). *Methodology: The Mobile Gender Gap Report 2018* (en anglais).





### L'écart entre les femmes et les hommes se creuse encore davantage lorsque les services et les utilisations des téléphones portables sont plus variés

Cette étude s'est également penchée sur les différentes utilisations des téléphones portables par les hommes et les femmes à Bidi Bidi et à Kiziba. Parmi les différentes utilisations référencées dans cette étude, les femmes étaient toujours moins susceptibles que les hommes d'utiliser ces services (Graphique 9). Ces résultats traduisent une utilisation plus faible et plus limitée de la téléphonie mobile par les femmes que par les hommes. Néanmoins, il convient de noter qu'ils peuvent aussi bien refléter des différences dans l'auto-évaluation et l'auto-perception, que des différences réelles dans les niveaux d'utilisation. Si certaines de ces disparités sont dues à la proportion plus élevée d'emprunteurs féminins, il existe encore des différences notables (bien que légèrement moins prononcées) entre les emprunteurs et les propriétaires de téléphones portables. La section ci-après regroupe les résultats obtenus à la fois pour les propriétaires de téléphones portables et les emprunteurs.

- **Les femmes sont moins susceptibles que les hommes d'utiliser l'argent mobile.** À Bidi Bidi, les femmes sont 35 % moins susceptibles d'utiliser l'argent mobile que les hommes ; à Kiziba, ce taux s'élevait à 15 %. Tant à Bidi Bidi qu'à Kiziba, les femmes qui ont utilisé l'argent mobile en ont tiré des avantages indéniables et ont pu notamment :
  - recevoir des transferts d'argent de l'étranger ;
  - mener une activité professionnelle (achat de biens ou paiement de fournisseurs avec de l'argent mobile ou autres transactions commerciales) ;
  - payer les frais liés aux installations solaires à usage domestique ou à la scolarité des enfants (paiement de factures) ;
  - envoyer de l'argent aux enfants vivant en dehors du foyer.
- **À Bidi Bidi et à Kiziba, les femmes sont généralement moins susceptibles d'utiliser l'Internet mobile :** En effet, dans ces deux pays, l'utilisation de ce service par les femmes est extrêmement faible. À peine 4 % des femmes de Bidi Bidi et 21 % des femmes de Kiziba ont utilisé l'Internet mobile au cours des trois derniers mois. Si l'on compare ces chiffres avec l'utilisation relativement plus élevée des hommes, cela se traduit par un écart entre les sexes de 89 % à Bidi Bidi et de 54 % à Kiziba.

Cet écart entre les sexes s'explique en partie par la proportion plus élevée de femmes qui empruntent des téléphones portables (elles souhaitent éviter d'utiliser le crédit coûteux des autres). Lorsque les femmes possèdent un téléphone portable, elles restent tout de même moins susceptibles que les hommes de posséder des appareils connectés à l'Internet (Graphique 8). À Bidi Bidi et à Kiziba, les hommes sont deux fois plus nombreux que les femmes à posséder un smartphone, et peuvent donc tirer le meilleur parti des fonctionnalités qu'offrent ce type de téléphone. Les femmes tendent également à disposer d'un plus faible niveau de compétences numériques que les hommes (voir section 4.4).

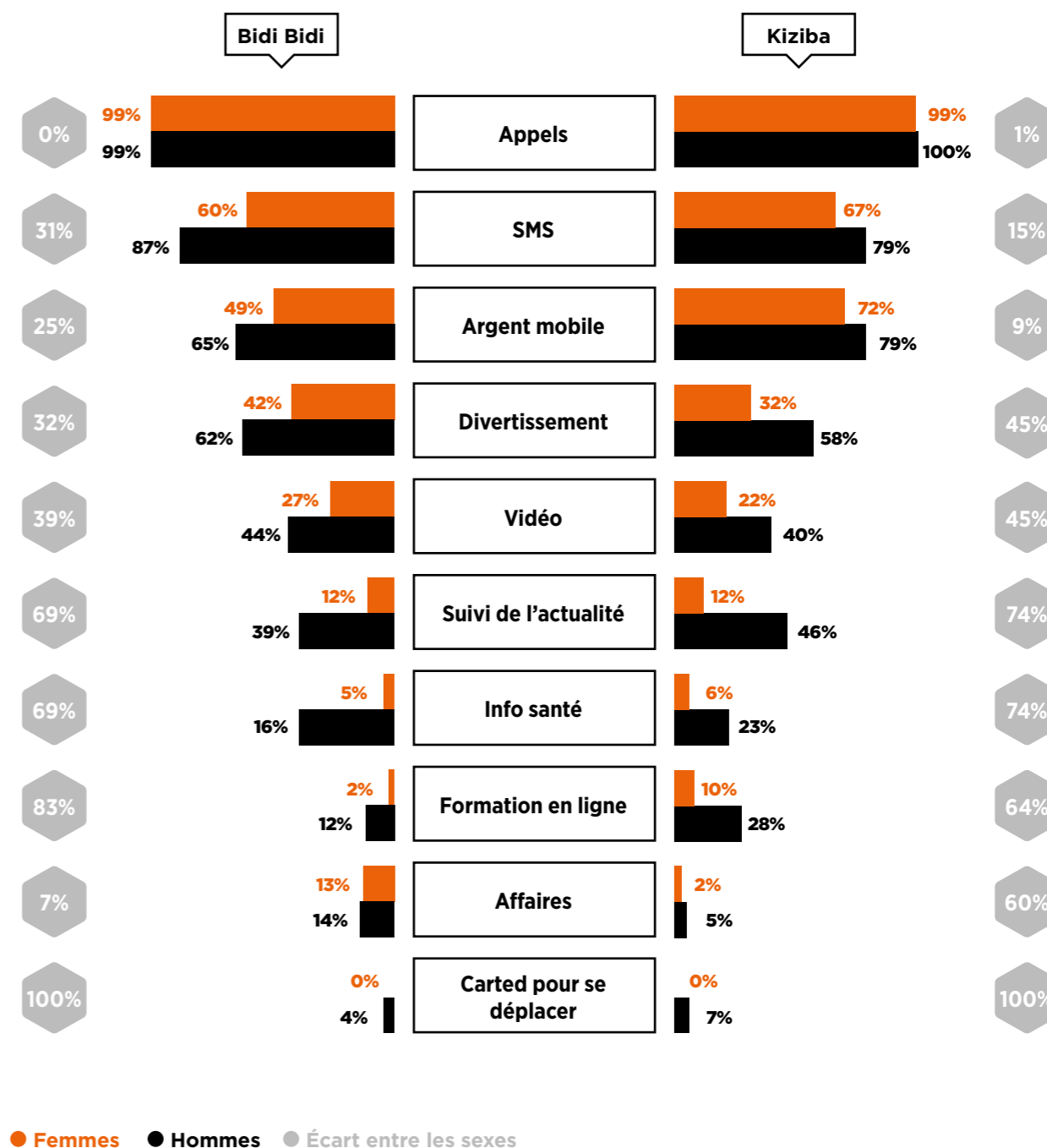
En outre, à Bidi Bidi, les femmes sont 59 % moins susceptibles que les hommes d'avoir entendu parler de l'Internet. Dans le camp, six femmes sur dix ont déclaré avoir entendu parler de l'Internet, contre 85 % des hommes ; ces chiffres suggèrent qu'il pourrait être nécessaire d'organiser une formation visant à faire connaître aux femmes de Bidi Bidi l'Internet et les avantages de la connectivité.<sup>83</sup>

Pour plus d'informations sur ce sujet, veuillez consulter : GSMA (2019). *GSMA, March 2019, Bridging the mobile gender gap for refugees: A case study of women's use of mobile phones in Bidi Bidi Refugee Settlement and Kiziba Refugee Camp* (en anglais).

83. GSMA (2019). *Bridging the mobile gender gap for refugees* (en anglais).

Graphique 9

### Types d'utilisation des téléphones portables par sexe à Bidi Bidi et à Kiziba



● Femmes ● Hommes ● Écart entre les sexes

Base: Tous les utilisateurs d'un téléphone portable (Bidi Bidi : 594, 332 femmes et 262 hommes | Kiziba : 575, 331 femmes et 244 hommes)  
 Q : Utilisez-vous votre téléphone pour envoyer et recevoir des messages SMS ?  
 Q : Utilisez-vous votre téléphone pour émettre et recevoir des appels ?  
 Q : Utilisez-vous votre téléphone pour envoyer ou recevoir de l'argent mobile ?  
 Q : Utilisez-vous votre téléphone pour effectuer l'une des utilisations suivantes ?

## 4.3

# Accès des personnes handicapées aux téléphones portables et utilisation

### Identification des personnes handicapées aux fins de l'étude

La présente étude a utilisé la version courte du questionnaire du Washington Group afin d'identifier et de catégoriser les personnes vulnérables ou défavorisées de différentes manières.

Ces catégories ont été définies pour fournir un cadre de données qui serait comparable à d'autres ensembles de données utilisant les mêmes catégories.

#### Encadré 3

### Questionnaire du Washington Group<sup>i</sup>

Le Washington Group a produit une version courte de son questionnaire (WGQ), conçue pour identifier les personnes handicapées. Elle porte sur la capacité à réaliser six activités fondamentales et universelles (marcher, voir, entendre, se souvenir ou se concentrer, prendre soin de soi et communiquer) afin d'identifier les personnes présentant un risque plus élevé d'avoir une participation sociale restreinte dans un environnement inadapté que la population générale.

Les questions ne mesurent pas tous les aspects du handicap (difficulté de fonctionnement) et permettent donc d'identifier les personnes à risque d'exclusion par opposition aux personnes souffrant d'une forme quelconque de handicap. À ce titre, elles ne doivent pas être utilisées pour réaliser un diagnostic, mais plutôt pour ventiler des données.

Humanity & Inclusion a mené différents projets permettant de tester et d'évaluer l'utilisation du questionnaire dans le cadre d'interventions humanitaires. Elle en préconise l'utilisation pour mesurer avec précision la prévalence des personnes handicapées et pour éviter les problèmes de non-déclaration<sup>ii</sup>.

L'administration de ces questions est préférable à d'autres approches, car :

- Elles identifient les personnes handicapées selon l'approche éclairée par les droits humains.
- Elles ne stigmatisent pas la personne interrogée.
- Elles s'appuient sur l'auto-déclaration des personnes concernées.
- Elles sont comparables à l'échelle internationale<sup>iii</sup>.

Cette analyse identifie comme handicapée une personne qui dit avoir « beaucoup de difficultés » à réaliser au moins une des activités susmentionnées. L'exclusion de ceux qui disent avoir « quelques difficultés » permet de distinguer ceux dont les difficultés découlent du vieillissement de ceux qui ont réellement un handicap.

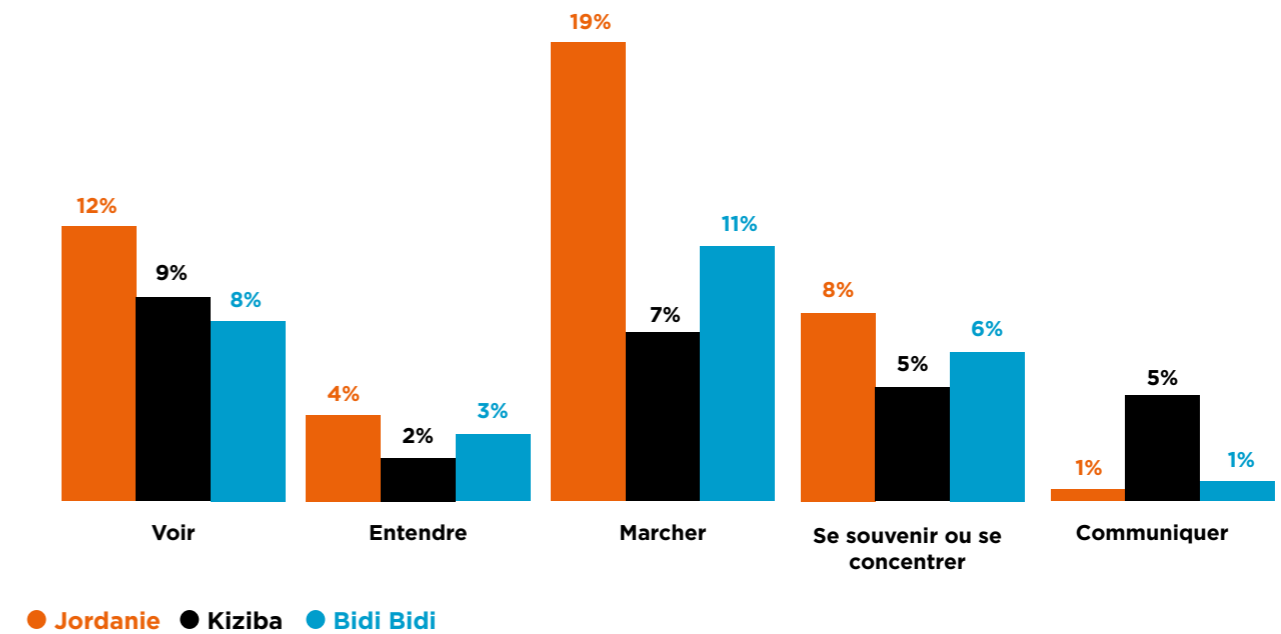
i. The Washington Group (January 2016), The Washington Group Short Set of Questions on Disability.

ii. Humanity & Inclusion (October 2018), Disability Data Collection: A summary review of the use of the Washington Group Questions by development and humanitarian actors.

iii. Humanity & Inclusion (January 2019), Factsheet #1: Collecting Data In Humanitarian Action Using The Washington Group Questions.

#### Graphique 10

### Prévalence du handicap chez les réfugiés dans les trois pays étudiés



Base: Tous les participants (Jordanie : 728 | Kiziba : 727 | Bidi Bidi : 755)

### Bien que la prévalence du handicap parmi les réfugiés soit la plus élevée en Jordanie, les personnes handicapées semblent avoir plus de difficultés à accéder aux téléphones portables à Kiziba et à Bidi Bidi.

**Prévalence du handicap :** La prévalence du handicap est la plus élevée parmi les réfugiés en Jordanie, où un réfugié sur quatre souffre d'un handicap, selon le questionnaire du Washington Group. Ce pourcentage est plus faible chez les réfugiés de Kiziba (17 %) et de Bidi Bidi (15 %).

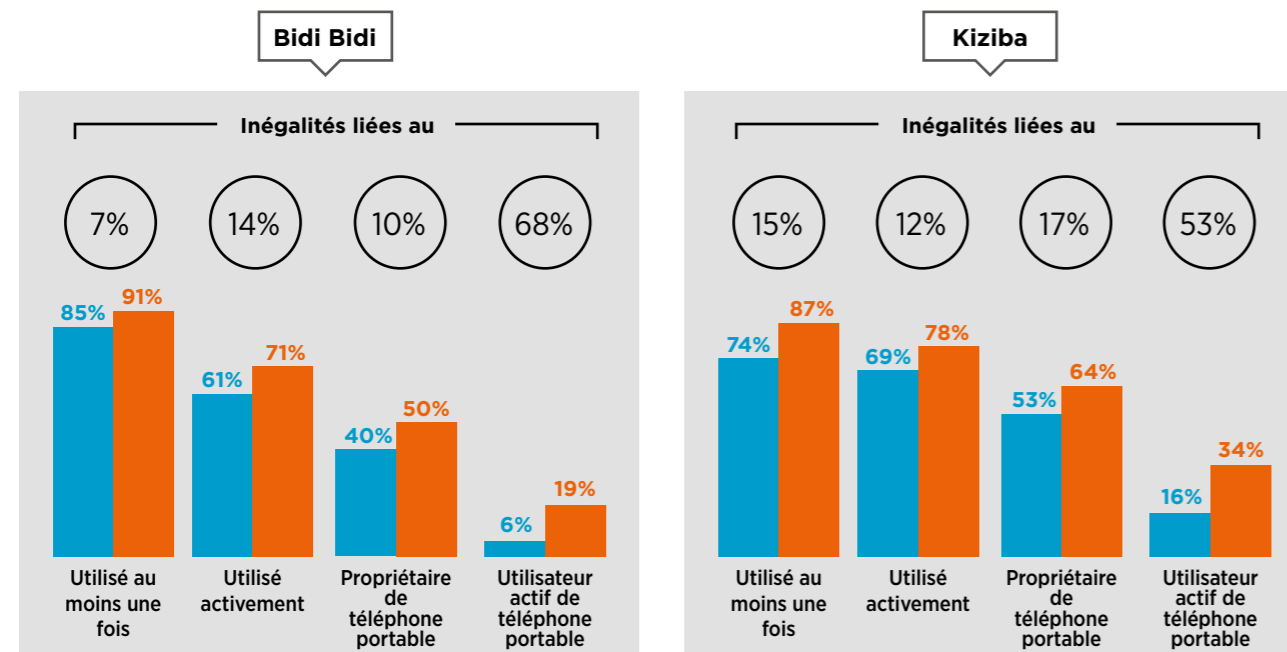
**Inégalités liées au handicap en matière de téléphonie mobile :** Comme pour l'écart entre les sexes en matière de téléphonie mobile, on observe que les réfugiés handicapés subissent une discrimination visiblement bien ancrée (en termes d'accès et d'utilisation de la technologie mobile), tant à Bidi Bidi qu'à Kiziba. Ce n'était pas le cas en Jordanie.

**Il est intéressant de noter qu'à Bidi Bidi, les inégalités liées au handicap en matière de téléphonie mobile étaient moins marquées que celles que l'on a pu constater entre les femmes et les hommes.** À Kiziba, la situation était sensiblement la même.



Graphique 11

### Inégalités en matière de possession et d'utilisation de téléphones portables à Bidi Bidi et à Kiziba



● Réfugiés handicapés    ● Réfugiés non handicapés

Base: Bidi Bidi : n = 755, 111 réfugiés handicapés et 644 réfugiés non handicapés | Kiziba : n = 727, 125 réfugiés handicapés et 602 réfugiés non handicapés

Alors qu'à Bidi Bidi, les personnes handicapées sont 14 % moins susceptibles que les autres réfugiés d'utiliser activement un téléphone portable, on ne constate aucun écart lié au handicap si l'on ne s'intéresse qu'aux personnes interrogées qui possèdent un téléphone. Cela suggère que, une fois connectés, les deux groupes sont tout aussi susceptibles d'utiliser régulièrement leur téléphone.

Parmi les propriétaires de téléphones portables à Bidi Bidi et à Kiziba, le taux de possession de téléphones connectés à Internet était légèrement inférieur pour les réfugiés handicapés. Ainsi, à Bidi Bidi, 27 % des réfugiés handicapés possèdent un téléphone connecté à Internet, contre 39 % des personnes non handicapées. À Kiziba, ces chiffres s'élèvent à 38 % et 42 %, respectivement.

**En Jordanie, on ne constate aucun écart significatif entre les personnes handicapées et les personnes non handicapées en termes de possession de téléphone portable, qu'il s'agisse d'un téléphone connecté à Internet ou non.** En effet, les réfugiés

handicapés sont tout aussi susceptibles de posséder un téléphone (99 %) que ceux qui ne sont pas handicapés (97 %) ; de même, les deux groupes affichent le même taux (79 %) de possession de téléphone connecté à Internet.

À l'instar des autres groupes, les appels et les SMS représentent les services mobiles les plus utilisés par les réfugiés handicapés. Notons, cependant, que **l'utilisation des SMS est nettement plus faible chez les réfugiés handicapés de Kiziba (53 %, contre 74 % pour les personnes non handicapées) et de Bidi Bidi (68 % contre 77 % pour les personnes non handicapées).** En revanche, cette tendance est inversée en Jordanie, où 86 % des réfugiés handicapés utilisent leur téléphone pour envoyer des SMS, contre 78 % des personnes non handicapées. Dans le cadre de cette étude, aucune autre différence notable n'a été constatée entre les types d'utilisation.

## 4.4

### Obstacles à l'accès à la téléphonie mobile et à son utilisation pour les groupes les plus vulnérables

Les obstacles qui entravent l'accès à la téléphonie mobile et son utilisation par les groupes vulnérables présentent de multiples facettes. Il est à noter que cette étude ne fait qu'esquisser les obstacles principaux. Certains des obstacles évoqués précédemment dans le rapport (voir [section 3.3](#)) ont une incidence plus forte sur les groupes vulnérables

ou leur sont propres. Pour une analyse approfondie de l'écart entre les sexes en matière de téléphonie mobile, veuillez consulter le récent rapport de GSMA intitulé « Bridging the Mobile Gender Gap for Refugees ». Par ailleurs, à l'issue du troisième trimestre 2019, la GSMA publiera un rapport sur les inégalités liées au handicap en matière de téléphonie mobile.

### Les moyens de subsistance des femmes et des personnes handicapées étant limités, les coûts de connectivité ont un impact disproportionné sur eux

L'une des raisons qui expliquent le faible taux d'accès au téléphone portable des femmes réfugiées et des réfugiés handicapés à Bidi Bidi et à Kiziba réside dans leur statut économique inférieur et leurs moyens de subsistance limités.

Dans ces deux contextes, on a constaté une répartition des rôles liée au genre : celui des hommes consiste à gagner un revenu pour subvenir aux besoins de leur famille, tandis que celui des femmes se limite à la gestion du foyer — des tâches qui prennent du temps, comme ramasser du bois. Dans ces circonstances, les femmes ont moins accès que les hommes à un revenu suffisant et ne peuvent donc pas acheter de téléphone portable ou de crédit téléphonique.

*« Nous les femmes, nous ne faisons que cuisiner à la maison et aller chercher du bois ; ce n'est pas comme ça que l'on gagne de l'argent. Par conséquent, nous ne pouvons pas acheter de téléphone. » (Réfugiée, Ouganda)*

En Ouganda, un participant handicapé a expliqué devant le groupe de discussion les décisions difficiles qu'il doit prendre en matière de dépenses, tout en soulignant l'importance de rester connecté :

*« Les personnes handicapées et les familles monoparentales font face à plusieurs difficultés pour obtenir du crédit téléphonique. Elles sont parfois contraintes d'échanger leur nourriture contre du crédit et se retrouvent sans nourriture. » (Réfugié handicapé, Ouganda)*

Les femmes et les personnes handicapées de Bidi Bidi et de Kiziba ont un accès aux téléphones connectés à Internet encore plus limité que leur accès aux téléphones de base. Ainsi, à Kiziba, les femmes sont 31 % moins susceptibles que les hommes de posséder un téléphone connecté à Internet ; à Bidi Bidi, ce chiffre atteint 55 %. Dans ces deux contextes, les hommes sont deux fois plus nombreux que les femmes à

posséder des smartphones. **Dans ces deux contextes, la proportion d'hommes possédant un smartphone, et pouvant donc tirer parti des fonctionnalités avancées qu'offrent ces téléphones, dépasse le double de celle des femmes.**

Bien souvent, les réfugiés handicapés ne peuvent pas accéder aux services mobiles pour atténuer les difficultés auxquelles ils sont confrontés, ni en faire usage<sup>84</sup>. Ils courent **également le risque de se voir encore plus exclus de la technologie mobile si celle-ci est développée sans fonctions permettant à tous les utilisateurs d'interagir avec l'interface principale, quelles que soient leurs capacités.**

*« Nous, personnes handicapées, il serait utile de nous venir en aide et de nous former sur l'utilisation d'un téléphone... La plupart des personnes nous considèrent comme des mendiants. Nos capacités doivent être renforcées. » (Réfugiée handicapée, Rwanda)*

Les obstacles à l'accès aux téléphones portables et à leur utilisation mettent en évidence la vulnérabilité particulière des femmes et des réfugiés handicapés. Or, éliminer ces obstacles peut être l'occasion de favoriser une plus grande inclusion (voir les Journées numériques de Faïda et d'Akaliza). En effet, l'inclusion numérique offre la possibilité d'améliorer l'accès aux possibilités d'emploi et de favoriser le sentiment d'être connecté à ses amis, à sa famille, et à la communauté de manière générale. C'est d'ailleurs ce qu'explique un participant handicapé au groupe de discussion :

*« [Le principal avantage du téléphone, c'est de pouvoir recevoir des appels. Je communique plus facilement de la sorte, parce qu'au moins je peux entendre. Je n'avais pas de problème de vision à ma naissance. Puis, une maladie m'a fait perdre la vue. Grâce au téléphone, je me sens connecté avec ma famille. » (Réfugié handicapé, Rwanda)*

84. Dans les pays riches, les téléphones portables sont souvent considérés comme des outils permettant une plus grande accessibilité et une meilleure intégration des personnes handicapées. En effet, certaines fonctionnalités des smartphones, telles que la reconnaissance vocale, les interfaces personnalisables et les commandes vocales, contribuent particulièrement à l'autonomisation des personnes souffrant d'un handicap visuel ou auditif. Cependant, ces appareils restent conçus pour être utilisés dans des pays riches, et le faible taux de possession de smartphones parmi les réfugiés handicapés en Ouganda et au Rwanda signifie que les possibilités offertes par ces appareils sont loin d'avoir été exploitées, l'interface utilisateur prévue demeurant un obstacle pour les personnes handicapées vivant dans ces pays.





UNE JOURNÉE NUMÉRIQUE

# Haitham

## Communiquer représente une ligne de vie

Haitham\* a 29 ans, il est marié et père d'une petite fille qui présente de graves complications de santé (non précisées). Sa famille est arrivée en Jordanie il y a quatre ans. Ils ont vécu tout ce temps à Amman, car ils souhaitent rester à proximité des hôpitaux. Haitham possède un smartphone Samsung, qu'il utilise principalement pour communiquer avec sa famille et les médecins sur l'état de santé de sa fille, qui nécessite souvent des soins urgents. Il s'en sert également pour trouver des petits boulots qui lui permettront de gagner davantage d'argent en vue d'offrir un traitement plus avancé à sa fille.

Toutefois, son téléphone portable lui sert surtout à gérer la situation dans laquelle se trouve sa famille. Il tente de créer des réseaux qui peuvent l'aider à accéder à de meilleurs traitements médicaux ou à des possibilités de réinstallation. Lors de l'entretien, il a exprimé l'espoir que le dossier de réinstallation de sa famille puisse être réexaminé en raison de l'état de santé de sa fille. « *Ma fille ne mérite pas tout ceci, elle n'a rien fait de mal. Je me sens si impuissant à force de ne rien pouvoir faire pour l'aider. Je ne peux même pas travailler pour lui payer un meilleur traitement.* »

Haitham explique qu'il considère son téléphone comme une ligne de vie pour sa famille, et fait valoir qu'il serait beaucoup plus anxieux s'il ne pouvait pas communiquer pour savoir comment va sa fille. Chaque matin, sa femme se rend à l'hôpital et il l'appelle par vidéo sur son téléphone portable pour pouvoir voir sa fille — et sa mère peut aussi en faire de même. « *Ma mère serait très inquiète si elle ne pouvait pas me parler, ou si elle ne pouvait pas parler à ma fille, mais grâce à Dieu, nous pouvons communiquer — c'est toujours mieux que rien.* »

### 4.5

## Quelques pistes de réflexion pour une technologie mobile plus inclusive

La technologie mobile offre des solutions qui favorisent l'inclusion et l'accessibilité et qui, si elles sont utilisées de manière appropriée, peuvent contribuer à réduire les inégalités pour les groupes marginalisés ou vulnérables. Si ce constat s'applique à tous les pays à faibles revenus, il vaut aussi pour les situations impliquant des réfugiés, ceux-ci pouvant tirer de ces solutions des avantages indéniables. Les données recueillies dans le cadre de la présente étude ont permis non seulement de comprendre comment

les femmes réfugiées et les personnes handicapées accèdent à la téléphonie mobile et l'utilisent, mais aussi de déterminer les obstacles auxquels elles sont confrontées. Éliminer ces obstacles et les inégalités constatées en matière d'accès et d'utilisation pourrait contribuer à une plus grande inclusion économique et sociale de ces groupes vulnérables.

On trouvera ci-après quelques points à prendre en considération :

### Comblent le fossé entre les sexes en matière de téléphonie mobile chez les réfugiés

- **Veiller, dans la mesure du possible, à ce que les données collectées dans des situations impliquant des réfugiés soient ventilées par sexe.**
- **Aider les femmes ayant recours à l'emprunt à devenir propriétaires d'un téléphone portable et, à cette fin :**
  - Étudier des systèmes de financement innovants pour leur permettre de répartir le coût de l'investissement dans le temps ;
  - Fournir des moyens de subsistance spécifiques aux femmes ;
  - Éviter la distribution gratuite de téléphones portables de faible qualité, qui peut entraîner une distorsion du marché et exacerber les écarts en matière d'accès.
- **Dispenser une formation à la problématique femmes-hommes aux ORM et aux organisations humanitaires** afin d'aborder les obstacles spécifiques auxquels se heurtent les femmes.
- **Renforcer l'alphabétisation et les compétences numériques des femmes réfugiées :** tant que les femmes n'ont pas les compétences de base nécessaires, elles ne pourront pas bénéficier de l'ensemble des avantages offerts par la téléphonie mobile.
- **Mener une évaluation approfondie** des facteurs systémiques, des questions culturelles et des économies politiques sous-jacentes qui exercent une influence sur l'accès des femmes aux technologies mobiles et sur leur utilisation de ces technologies dans chaque contexte. Ces travaux permettraient aux organisations humanitaires de disposer des connaissances détaillées et adaptées nécessaires à la mise en place d'interventions efficaces, notamment pour comprendre comment l'expérience du déplacement peut modifier ou avoir un impact sur les normes culturelles existantes.

### Comblent les inégalités liées au handicap en matière de téléphonie mobile chez les réfugiés

- **Veiller, dans la mesure du possible, à ce que les données collectées dans des situations impliquant des réfugiés soient ventilées par handicap.**
- **Procéder à un examen structuré** (en s'inspirant des recherches antérieures de la GSMA)<sup>85</sup> des caractéristiques d'accessibilité (y compris les interfaces faciles à utiliser) et des services les plus importants pour les réfugiés handicapés, en particulier ceux qui n'ont pas accès à des smartphones.
- **Définir les meilleurs moyens de développer la technologie mobile** dans des contextes humanitaires spécifiques afin d'améliorer les conditions de vie des réfugiés handicapés.
- **Mener une évaluation approfondie** des facteurs systémiques, des questions culturelles et des économies politiques qui exercent une influence sur l'accès des réfugiés handicapés aux technologies mobiles et sur leur utilisation de ces technologies.

85. GSMA (novembre 2018), [La téléphonie mobile au service des personnes handicapées](#).





5

## Services d'argent mobile

### Domaine thématique M4H : Services d'argent mobile

Les services d'argent mobile regroupent tout un éventail d'applications mobiles permettant d'accéder à des services et des transactions d'ordre financier<sup>86</sup>. À l'échelle mondiale, près de 1,7 milliard de personnes restent privées d'accès à des services financiers sûrs, fiables et pratiques<sup>87</sup>. Disponible dans 90 pays, dont les trois quarts sont des pays à faibles revenus et à revenus intermédiaires, l'argent mobile est devenu la principale plateforme de paiement de l'économie numérique dans de nombreux marchés émergents<sup>88</sup>. L'argent mobile constitue une passerelle d'accès financier aux populations mal desservies, en particulier dans les pays où les agents mobiles sont plus nombreux que les infrastructures bancaires traditionnelles. Un compte d'argent mobile permet aux utilisateurs de transférer de l'argent entre utilisateurs (transferts « P2P ») au niveau national ou international, d'acheter du crédit téléphonique, de régler des factures, et d'accéder à d'autres services spécialisés, tels que payer des commerçants, obtenir un crédit et souscrire à une assurance.



### 5.1 Introduction

L'argent mobile est le système de services financiers le plus couramment utilisé par les réfugiés et les communautés d'accueil à Bidi Bidi et à Kiziba —deux communautés de réfugiés au cœur de cette section.

Les services d'argent mobile offrent la possibilité de répondre à divers besoins des réfugiés, de leur faciliter

la vie et de renforcer leurs moyens de subsistance, notamment en leur fournissant un accès pratique aux services financiers, la possibilité d'épargner et de transférer de l'argent à moindre risque, et la sécurité financière permettant de faire face à des événements imprévisibles.

### Conclusions principales

1. **L'argent mobile est largement utilisé par les réfugiés de Bidi Bidi (44 %) et de Kiziba (59 %),** mais il n'est utilisé que par 1 % des réfugiés interrogés en Jordanie.
2. **On observe également des différences notables entre les sexes en matière d'utilisation de l'argent mobile.** En effet, les hommes utilisent davantage l'argent mobiles que les femmes, qu'ils possèdent ou non un téléphone portable.
3. De même, **les réfugiés handicapés sont moins susceptibles d'utiliser l'argent mobile que ceux qui n'ont pas de handicap** et ce, à la fois à Bidi Bidi et à Kiziba.
4. Au titre des **services d'argent mobile les plus utilisés** par les réfugiés de Bidi Bidi et de Kiziba figurent **les transferts d'argent entre utilisateurs (transferts « P2P »), les achats de crédit téléphonique et les transferts internationaux.** Cette observation reflète en partie les tendances mondiales, puisque les transferts P2P et les achats de crédit téléphonique représentent les services d'argent mobile les plus utilisés dans le monde.
5. **À Bidi Bidi et à Kiziba, les problèmes relatifs à l'identité,** tels que ne pas disposer des documents nécessaires à l'ouverture d'un compte d'argent mobile, constituent des obstacles majeurs à l'utilisation de ce service. De plus, on constate une **certaine méfiance** à l'égard du service d'argent mobile, ce qui se répercute sur son utilisation.

86. GSMA. [FAQS - Mobile Financial Services](#) (en anglais).

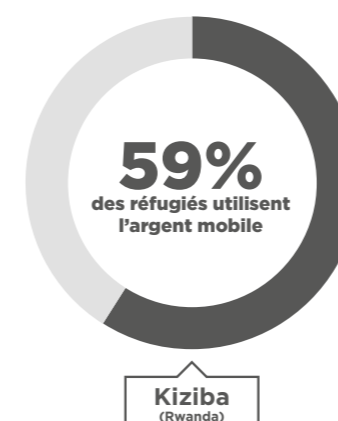
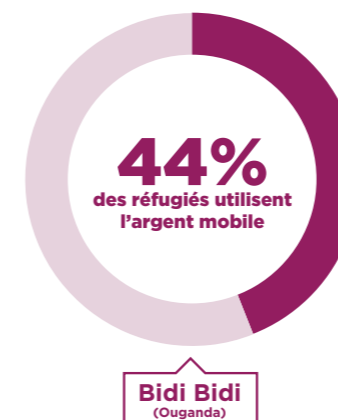
87. Groupe de la Banque mondiale (2017). [The Global Findex Database 2017](#) (en anglais).

88. GSMA (2018). [Le point sur le secteur : Les services d'argent mobile](#) (en anglais).

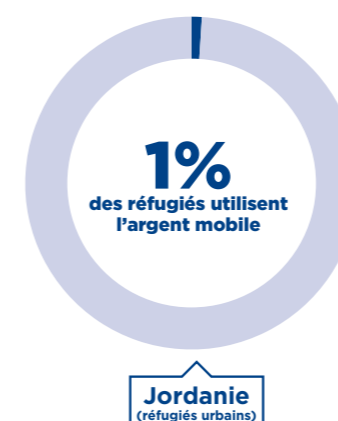




## 5.2 Accès à l'argent mobile et utilisation



À Bidi Bidi (Ouganda) et à Kiziba (Rwanda), les réfugiés et les communautés d'accueil font une utilisation importante de l'argent mobile. Dans l'ensemble, 44 % des réfugiés interrogés à Bidi Bidi et 59 % de ceux interrogés à Kiziba déclarent avoir déjà utilisé de l'argent mobile sur un téléphone portable qu'ils utilisent actuellement (dont ils sont propriétaires ou qu'ils ont emprunté). Pour les communautés d'accueil, ces chiffres s'élèvent à 56 % à Bidi Bidi et 36 % à Kiziba. Curieusement, à Kiziba, l'utilisation de l'argent mobile est plus élevée parmi les réfugiés que dans la communauté d'accueil.



Cependant, on observe des différences notables dans l'utilisation de l'argent mobile selon le sexe, le handicap et l'âge. À Bidi Bidi, les femmes (y compris celles qui n'utilisent pas de téléphone) sont 35 % moins susceptibles d'utiliser l'argent mobile que les hommes ; à Kiziba, ce taux s'élevait à 15 %. Cet écart persiste, même si l'on ne tient compte que des utilisateurs de téléphones portables (25 % à Bidi Bidi et 9 % à Kiziba)<sup>100</sup>.

Les réfugiés handicapés sont moins susceptibles d'utiliser l'argent mobile et ce, à la fois à Bidi Bidi et à Kiziba. À Bidi Bidi, les réfugiés handicapés sont 28 % moins susceptibles d'utiliser l'argent mobile que ceux qui n'ont pas de handicap. À Kiziba, 43 % des réfugiés handicapés utilisent l'argent mobile contre 62 % des réfugiés non handicapés (c'est-à-dire que les réfugiés handicapés sont 31 % moins susceptibles d'utiliser l'argent mobile).

Enfin, à Bidi Bidi, les personnes âgées (plus de 51 ans) utilisent beaucoup moins l'argent mobile que les jeunes (18 à 25 ans) et les personnes d'âge moyen (26 à 50 ans)<sup>101</sup>. Cette tendance se retrouve dans les zones rurales où les personnes âgées sont généralement les dernières à adopter l'argent mobile. Seul un quart (25 %) des réfugiés âgés utilisent leur téléphone pour obtenir de l'argent mobile, contre 49 % des jeunes réfugiés et 45 % des réfugiés d'âge moyen.

### Services financiers services ecosystem in Jordanie, Rwanda and Ouganda<sup>89</sup>

	Jordanie	Rwanda	Ouganda	
Nombre de fournisseurs d'argent mobile <sup>90</sup>	4	3	7	Données de la Banque centrale
Nombre de comptes d'argent mobile	-	9.4m <sup>93</sup>	23.9m <sup>97</sup>	
Nombre d'agents d'argent mobile enregistrés	-	124,945	166,194 <sup>98</sup>	
Nombre de banques commerciales	25 <sup>93</sup>	11 <sup>96</sup>	24 <sup>99</sup>	Base de données Findex
Utilisation d'un compte d'argent mobile <sup>91</sup> (pourcentage de personnes âgées de 15 ans et plus)	1%	31%	51%	
Compte dans une institution financière <sup>92</sup> (pourcentage de personnes âgées de 15 ans et plus)	42%	37%	33%	

89. Il convient de noter que les données de Findex reposent sur des données d'étude exhaustives compilées à partir d'enquêtes représentatives au niveau national menées auprès de plus de 150 000 adultes âgés de 15 ans et plus, dans plus de 140 économies. Toutefois, en raison de la nature des données d'enquête, les chiffres présentés peuvent différer des statistiques présentées ailleurs.

90. GSMA (mars 2019). Mobile Money Deployment Tracker. Données mises à jour sur le site Web [Mobile Money Metrics](#) (en anglais).

91. Banque mondiale (2018). [The Little Data Book on Financial Inclusion 18](#) (en anglais). Ces chiffres font référence au pourcentage de personnes interrogées qui déclarent avoir utilisé personnellement un compte d'argent mobile au cours des 12 derniers mois.

92. Ibid. Ces chiffres font référence au pourcentage de personnes interrogées qui déclarent avoir un compte (personnel ou commun avec une autre personne) dans une banque ou un autre type d'institution financière (tels qu'une coopérative de crédit, une institution de microfinance, une coopérative ou un bureau de poste (le cas échéant)).

93. Banque centrale de Jordanie. Annual Statistical Bulletin [Money and Banking Sector. Licensed Jordanian plus foreign banks operating in Jordan as at the end of 2017](#) (en anglais).

94. Banque nationale du Rwanda (2018). [BNR Annual Report 2017-2018](#) (en anglais). Données disponibles fin juin 2018.

95. Ibid.

96. Banque nationale du Rwanda (2018). [List of licensed banks: July 2018](#) (en anglais).

97. Banque de l'Ouganda (2018). [Mobile payment analysis](#) (en anglais). Données disponibles fin septembre 2018.

98. Banque de l'Ouganda (2018). [Annual Report 2017/18](#) (en anglais). Données disponibles fin juin 2018.

99. Banque de l'Ouganda. [List of licenced commercial banks as of March 31, 2017](#) (en anglais).

100. GSMA (2019). [Bridging the mobile gender gap for refugees](#) (en anglais).

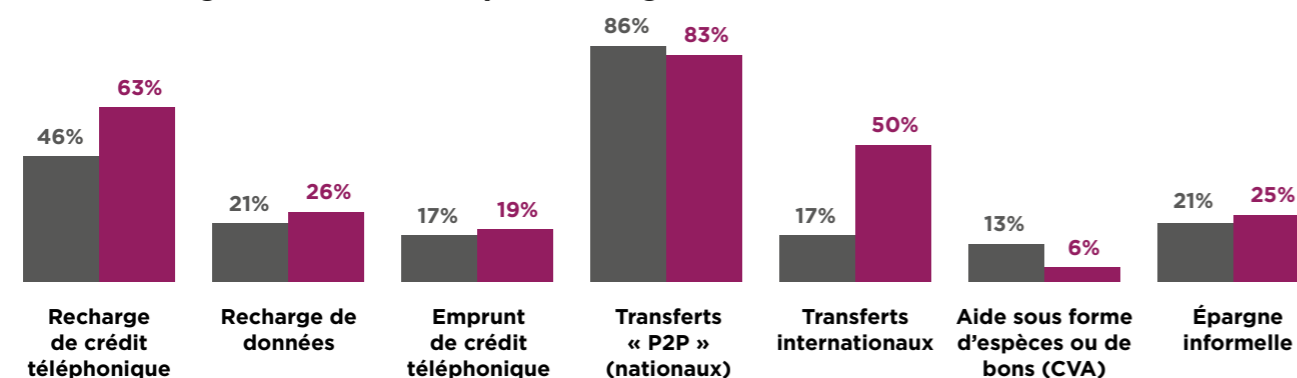
101. Tout au long de cette section, le terme « jeunes » désigne les personnes interrogées âgées de 18 à 25 ans, le terme « âge moyen » désigne les personnes interrogées âgées de 26 à 50 ans, et le terme « personnes âgées » désigne les personnes interrogées âgées de 51 ans et plus.





Graphique 12

### Services d'argent mobile utilisés par les réfugiés à Kiziba et à Bidi Bidi<sup>102</sup>



● Kiziba ● Bidi Bidi

Base: Utilisateurs d'argent mobile (Kiziba : 430 | Bidi Bidi : 333)

Q : Quelle utilisation faites-vous de votre compte d'argent mobile ? (Acheter du crédit téléphonique / acheter des données mobiles / emprunter du crédit téléphonique / envoyer ou recevoir de l'argent de/vers des personnes en Ouganda/Rwanda / envoyer ou recevoir de l'argent de/vers des personnes dans d'autres pays / recevoir de l'aide en espèces / épargner)

### Les transferts « P2P », les achats de crédit téléphonique et les transferts internationaux forment les trois services d'argent mobile les plus utilisés par les réfugiés de Bidi Bidi et de Kiziba

Comme le montre le Graphique 12, bien que les services d'argent mobile utilisés par les personnes interrogées à Kiziba et à Bidi Bidi varient quelque peu, les tendances sont globalement similaires. Dans les deux cas, les transferts « P2P » (c'est-à-dire l'envoi et la réception d'argent au niveau national) arrivent en tête des services d'argent mobile. Selon les participants aux groupes de discussion, les transferts s'effectuent entre membres de la famille et entre amis vivant dans des camps et des lieux différents et sont utilisés, entre autres, pour couvrir des frais médicaux, des dépenses imprévues et des frais de scolarité. À Kiziba, utiliser l'argent mobile pour apporter un soutien financier aux enfants et aux frères et sœurs qui étudient dans des écoles situées en dehors du camp est une pratique courante, ce qui renforce l'intérêt porté à l'argent mobile :

« Je l'utilise surtout pour envoyer de l'argent à mes enfants qui poursuivent leurs études, pour qu'ils aient de l'argent de poche et qu'ils puissent se nourrir. Je trouve que c'est très facile à utiliser. » (Réfugié handicapé, Rwanda)

« L'argent mobile est très utile lorsqu'un parent souhaite envoyer de l'argent à un enfant étudiant. On reçoit l'argent sur mVisa, on le charge sur le compte d'argent mobile et on l'envoie à l'étudiant. » (Réfugié, Rwanda)

L'achat de crédit téléphonique représente le deuxième service d'argent mobile le plus utilisé, tant à Bidi Bidi (63 % des utilisateurs) qu'à Kiziba (46 % des utilisateurs). Les données qualitatives collectées indiquent que la possibilité d'acheter du crédit téléphonique grâce à l'argent mobile apporte une solution lorsque les agents d'argent mobile ne sont pas disponibles ou lorsqu'ils sont à court de crédit téléphonique :

« J'utilise l'argent mobile pour acheter du crédit téléphonique. Les agents n'ont pas toujours du crédit à vous vendre, alors autant l'acheter directement grâce à votre compte d'argent mobile. » (Réfugiée entrepreneuse, Rwanda)

À Bidi Bidi, l'accès aux agents d'argent mobile reste limité. Cette situation, conjuguée à l'interdiction récente des cartes à gratter<sup>103</sup>, explique la hausse de l'utilisation de l'argent mobile pour acheter du crédit téléphonique à Bidi Bidi. Les participants au groupe de discussion ont fait remarquer à plusieurs reprises qu'ils doivent parcourir de longues distances de marche pour trouver un agent ; selon cette étude, 38 % des utilisateurs d'argent mobile marchent plus d'une demi-heure pour rejoindre un agent d'argent mobile. Ils ont également signalé que les problèmes de couverture du réseau<sup>104</sup> limitent les services des agents et la quantité de crédit téléphonique disponible<sup>105</sup>. En revanche, les agents

102. L'argent mobile sert couramment à emprunter du crédit téléphonique, c'est-à-dire acheter à crédit de petites quantités de crédit. Le coût du crédit téléphonique est ensuite déduit lors du prochain achat de crédit via l'argent mobile. Il ne s'agit pas d'un produit officiel, mais d'une pratique courante parmi les clients utilisant de l'argent mobile, en particulier en cas d'urgence ou lorsqu'ils ne trouvent pas d'agent pour leur vendre du crédit. L'emprunt de crédit téléphonique d'antenne constitue donc une méthode informelle d'accès au crédit.

103. L'interdiction visant l'utilisation des cartes à gratter a été mise en œuvre par les ORM le 31 juillet 2018, suite à une directive de la Commission des communications de l'Ouganda (UCC). En janvier 2019, le Gouvernement a demandé que les cartes à gratter soient rétablies. Pour en savoir plus, veuillez consulter : <https://www.softpower.ug/kadaga-summons-ucc-boss-over-banned-airtime-scratch-cards/> (en anglais).

104. En cas d'absence ou de faible couverture mobile, les agents d'argent mobile ne sont pas en mesure d'effectuer des transactions pour leurs clients.

105. Généralement, les agents ne détiennent qu'une petite quantité de crédit téléphonique disponible à la vente qu'ils achètent ou qui est distribuée par les ORM. En période de forte activité, les agents ont déclaré avoir du mal à répondre à la demande de crédit téléphonique des clients car leur stock de crédit s'épuise rapidement.



d'argent mobile de Kiziba se trouvent généralement dans un rayon plus proche : 54 % des utilisateurs de Kiziba vivent à moins de cinq minutes de marche d'un agent. Certes, il est important de noter que le camp de Kiziba (0,3 km<sup>2</sup>) couvre une superficie nettement inférieure à celle du camp de Bidi Bidi (250 km<sup>2</sup>). Néanmoins, les participants au groupe de discussion de Kiziba ont exprimé leur frustration concernant le manque de disponibilité des agents d'argent mobile, qui ne se trouvent pas toujours dans leurs kiosques ou dans leurs magasins, ainsi que la faible quantité de crédit téléphonique offerte.<sup>106</sup>

En troisième place des services d'argent mobile les plus utilisés figurent les transferts de fonds internationaux (envoi et réception d'argent à l'étranger), bien qu'ils soient presque trois fois plus fréquents à Bidi Bidi (50 % des utilisateurs) qu'à Kiziba (17 % des utilisateurs).

### Les comptes d'argent mobile permettent d'épargner de manière informelle

Outre ces trois utilisations des services d'argent mobile, les participants aux groupes de discussion de Kiziba et Bidi Bidi ont déclaré qu'ils utilisaient leurs comptes d'argent mobile comme moyen d'épargne. Plus d'hommes que de femmes ont rapporté utiliser leur compte de la sorte, probablement parce qu'ils ont des revenus plus élevés. Les participants ont principalement fait état d'habitudes d'épargne informelles (comme mettre de l'argent de côté sur leur compte d'argent mobile), sans recourir à toutes les fonctionnalités du compte pour épargner, comme MoKash, un produit d'épargne proposé par MTN en partenariat avec la Commercial Bank of Africa (CBA).

Les résultats qualitatifs suggèrent que cela pourrait être dû au fait que la plupart des réfugiés interrogés à Bidi Bidi ont des membres de leur famille résidant au Soudan du Sud, en particulier des hommes qui sont restés pour protéger leurs biens et leurs troupeaux de bétail. En raison de la nature prolongée de la crise des réfugiés à Kiziba, et du petit nombre de réfugiés renvoyés et réinstallés, la tendance est moins marquée concernant l'envoi d'argent en RDC ou dans d'autres pays.

À l'échelle mondiale, les transferts de fonds internationaux ne représentent pourtant qu'une faible part du total des transactions. Le fait qu'il s'agisse du troisième service d'argent mobile le plus utilisé par les réfugiés, tant dans le camp de Bidi Bidi que dans celui de Kiziba, souligne le rôle majeur de ce service dans les situations impliquant des réfugiés.

« Pour ma part, j'en retire une partie et je garde le reste pour le mois suivant. Lorsque l'argent est envoyé sur mon compte, je continue à épargner pour que le compte reste actif. » (Réfugié, Ouganda)

Plusieurs participants aux groupes de discussion ont déclaré ne retirer que de petites sommes d'argent de leur compte d'argent mobile, en fonction de leurs besoins, et ont expliqué comment cette pratique avait amélioré leur gestion financière :

« J'utilise l'argent mobile après avoir travaillé. J'en retire une partie et j'économise le reste dans mon compte d'argent mobile. Si je garde cet argent dans ma poche, je sais que je risque d'en faire mauvais usage. Avec cette solution, mon argent est davantage en sûreté ! » (Réfugié, Rwanda)

106. Remarque : la présence d'agents à proximité ne signifie pas que ceux-ci sont disponibles ou en mesure d'effectuer les transactions requises. Les participants aux groupes de discussion ont indiqué que l'accès aux agents était difficile pendant la saison des pluies en raison du mauvais état des routes couvertes de boue. Par ailleurs, l'accès aux agents dépend des heures d'ouverture. Enfin, une mauvaise couverture réseau peut empêcher les agents d'effectuer des transactions ; de même, la faible quantité de fonds de trésorerie et de crédit téléphonique dont ils disposent peut également entraver l'utilisation de ces services. Tous ces facteurs entraînent une certaine frustration face au manque de disponibilité des agents et des services d'argent mobile.



## 5.3

### Obstacles à l'accès à l'argent mobile et à son utilisation

#### À Kiziba, les problèmes liés à l'identité constituent un obstacle majeur à l'utilisation sûre de l'argent mobile

Les résultats qualitatifs obtenus à Kiziba montrent que l'obstacle le plus important à l'utilisation de l'argent mobile est l'absence de documents d'identité officiellement reconnus pour ouvrir un compte d'argent mobile (voir [Identité numérique, Section 7](#)). Focus group participants without their own refugee identity card explained they must rely on others to register mobile money accounts and withdraw cash on their behalf.

*« Si le compte d'argent mobile n'a pas été ouvert à votre nom, vous ne pouvez pas retirer d'argent. Il vous faut d'abord trouver la personne au nom de qui est enregistré le compte, puis elle doit retirer l'argent elle-même. Parfois, cette personne n'est pas tout près. Par exemple, s'il s'agit de votre enfant, il se peut qu'il soit à l'école. Si ce n'est pas quelqu'un que vous connaissez bien, il se peut que des frais vous soient facturés pour cela. En plus, il peut arriver que la personne dont vous dépendez perde sa carte d'identité ; par conséquent, vous ne pouvez pas utiliser le compte ni retirer de l'argent. Il faut parfois des années pour remplacer une carte d'identité perdue ou expirée. »*  
(Réfugié, Rwanda)

#### À Bidi Bidi, l'utilisation de l'argent mobile est limitée par les frais imposés par le Gouvernement, et par les problèmes de fonds de trésorerie et de réseau

À Bidi Bidi, les données qualitatives recueillies démontrent l'existence de plusieurs obstacles majeurs. En tête de ces obstacles, on retrouve les frais applicables à l'argent mobile imposés par le Gouvernement ougandais<sup>107</sup>. Les frais sur les dépôts et les transactions ont donné l'impression aux utilisateurs qu'il est moins cher de payer en espèces, freinant ainsi l'utilisation de l'argent mobile :

*« Il vaut mieux être payés en espèces ; si vous êtes payé en argent mobile, des frais s'appliquent et de l'argent est prélevé. Si vous devez recevoir 100 000 UGX, en réalité vous en recevez 90 000 et vous perdez de l'argent. Les frais s'appliquent systématiquement si vous êtes bénéficiaire de l'argent. »*  
(Réfugié, Ouganda)

Les participants au groupe de discussion de Bidi Bidi ont indiqué que depuis l'introduction des frais sur l'argent mobile, ils effectuent moins de transactions qu'auparavant ; pour autant, ils n'ont pas renoncé à ce service. Ainsi, avant chaque transaction, ils évaluent l'intérêt d'utiliser l'argent mobile :

*« Je n'utilise plus l'argent mobile sans réfléchir comme avant : désormais, je vérifie d'abord si cela vaut la peine de l'utiliser. »*  
(Réfugiée entrepreneuse, Ouganda)

#### Encadré 4

#### Frais applicables aux transactions d'argent mobile en Ouganda

En juillet 2018, la plupart des transactions d'argent mobile en Ouganda, notamment les dépôts, les envois et les retraits d'espèces, ont été soumises à des frais de 1 %<sup>108</sup>. L'introduction de ces frais a semé le doute parmi les utilisateurs, qui ignorent encore quelles transactions sont soumises aux frais et comment ces frais sont appliqués (par exemple, l'expéditeur et le destinataire sont tous deux taxés). Ainsi, les utilisateurs considèrent souvent que la recharge de crédit téléphonique est la seule transaction exonérée de frais.

Depuis la réalisation de cette étude, les frais qui s'appliquaient ont fait l'objet d'une révision. En raison de la pression exercée par divers secteurs et groupes de la société, et d'un malentendu apparent sur le niveau d'imposition recommandé<sup>109</sup>, les frais applicables ont été ramenés à 0,5 % en novembre 2018 et ne s'appliquent désormais plus qu'aux retraits d'argent mobile<sup>110</sup> (Graphique 13). Les frais et taxes applicables aux transactions d'argent mobile peuvent encourager les utilisateurs à conserver leur argent au sein de l'écosystème de l'argent mobile, plutôt que de l'encaisser, renforçant ainsi l'écosystème numérique. Cependant, pour les populations à faibles revenus qui ont besoin d'encaisser immédiatement leur argent et dans des environnements où les écosystèmes numériques sont encore émergents, les frais peuvent avoir un effet inverse et freiner l'adoption de l'argent mobile.

#### Graphique 13

#### Frais applicables aux transactions d'argent

	Retrait d'espèces <b>FRAIS DE 0,5 % APPLICABLES</b>		Paiement de commerçants <b>FRAIS NON APPLICABLES</b>		Dépôt d'espèces <b>FRAIS NON APPLICABLES</b>
	Achat de crédit téléphonique/forfait <b>FRAIS NON APPLICABLES</b>		Paiement de factures <b>FRAIS NON APPLICABLES</b>		Paiement « P2P » <b>FRAIS NON APPLICABLES</b>

Le deuxième obstacle rencontré à Bidi Bidi réside dans la capacité limitée des agents à gérer leur fonds de trésorerie et dans le manque de fiabilité du réseau. Les participants ont particulièrement insisté sur les problèmes de fonds de trésorerie et de réseaux qui rendent difficile l'accès aux comptes. Un agent d'argent mobile a d'ailleurs dénoncé ce problème :

*« Environ une fois par semaine, il m'arrive de ne pas avoir suffisamment de réserves de trésorerie pour effectuer des transactions pour mes clients ; ça les rend furieux. Cette situation se produit chaque fois que j'ai eu beaucoup de clients. »*  
(Réfugié, Ouganda)

Ce problème a notamment été relevé dans les observations de marché à Bidi Bidi, où les participants au groupe de discussion ont indiqué ne pas avoir été servis par un agent en raison du manque de fonds de trésorerie des agents<sup>111</sup>.

Enfin, à Bidi Bidi, certains participants au groupe de discussion ont confié que leurs comptes avaient été bloqués après une période d'inactivité<sup>112</sup>. Cela se produit le plus souvent lorsque des personnes ont ouvert leur compte pour recevoir une aide en espèces et qu'elles ne l'utilisent pas régulièrement par la suite.

107. The Observer (octobre 2018). [MPs approve new mobile money tax](#) (en anglais).

108. Kamulegeya, F. (2018). [What 1% new tax on mobile money transactions means](#) (en anglais).

109. The East African (7 juillet 2018). [Controversy over Uganda mobile money taxes](#) (en anglais).

110. Daily Monitor (19 novembre 2018). [Mobile money volume to rise to Shs871b by December – report](#) (en anglais).

111. Au total, 14 marchés ont été observés dans les cinq zones du camp de Bidi Bidi : cinq dans la zone 1, trois dans la zone 2, deux dans la zone 3, deux dans la zone 4 et deux dans la zone 5. Les marchés ont été observés entre le 12 et le 21 novembre 2018.

112. GSMA (avril 2019). [Mobile money enabled cash aid delivery: Operational handbook for mobile money providers](#) (en anglais).





## UNE JOURNÉE NUMÉRIQUE

## Samuel

## Diriger une entreprise

Samuel\* vit dans le camp de Bidi Bidi depuis qu'il a fui le Soudan du Sud il y a deux ans. Il possède deux téléphones polyvalents : L'un de la marque TECNO et l'autre de la marque FARO. En début d'année, il a remarqué que ses amis et lui peinaient à contacter les agents d'argent mobile d'Airtel au sein du camp. Après s'être renseigné sur les différents services d'argent mobile existants, Samuel s'est rendu compte qu'il pouvait venir en aide aux autres, tout en gagnant un revenu, en devenant agent d'argent mobile chez Airtel. Il a donc décidé de se rendre au centre de services d'Airtel à Yumbe et a payé les droits d'inscription pour devenir agent. Il a ensuite reçu une heure de formation et a obtenu une ligne de téléphone mobile dont il se sert pour travailler. Samuel a indiqué qu'il n'avait eu aucune difficulté à apprendre ce qu'on lui avait enseigné lors de la formation. Il aime son travail et est heureux de pouvoir aider les autres : « Auparavant, certaines personnes devaient se rendre à Arua ou à Koboko, mais désormais, je peux leur faciliter la vie en leur apportant les services dont elles ont besoin directement ici. »

Aujourd'hui, Samuel travaille en tant qu'agent d'argent mobile chez Airtel. Ses horaires de travail s'étendent de 8 h à 17 h, voire 18 h. Ses heures les plus chargées se situent entre 15 h et 16 h et, tout au long de la journée, il utilise son téléphone pour travailler et communiquer avec les clients. Samuel aide ses clients à déposer et à retirer de l'argent mobile, ainsi qu'à envoyer de l'argent vers d'autres comptes d'argent mobile ; toutefois, la plupart du temps, ses clients demandent à effectuer des opérations de retrait à partir de leurs comptes. Quand il commence à manquer de crédit, Samuel appelle le centre de services pour le recharger. Pendant les périodes creuses, il utilise son téléphone pour consulter Facebook, parler à ses proches restés au Soudan du Sud et consulter l'actualité. Il utilise également son propre compte d'argent mobile pour économiser les revenus qu'il tire de son travail.

Malheureusement, il arrive que Samuel se heurte à des difficultés qui compliquent son travail, comme la mauvaise couverture du réseau. Si le réseau Airtel est en panne ou lent, il ne peut pas travailler. Par ailleurs, au moins une fois par semaine, il se trouve dans une situation où il ne dispose pas de suffisamment de réserves de trésorerie pour effectuer des transactions pour ses clients ; une situation qui provoque leur colère, mais Samuel n'y peut rien. Samuel confie que les frais d'argent mobile ne sont pas sans conséquences pour lui et ses clients, mais que, heureusement, les clients continuent d'utiliser l'argent mobile d'Airtel.

## L'utilisation des services d'argent mobile dépend largement de la confiance des réfugiés dans ces services

Les personnes interrogées à Bidi Bidi et à Kiziba ont indiqué qu'elles avaient été confrontées à des cas de fraude sous la forme de messages SMS leur proposant une somme d'argent importante contre des renseignements relatifs à leur compte d'argent mobile.

*« Lorsque vous utilisez de l'argent mobile, des personnes malintentionnées peuvent vous envoyer des messages et vous font croire que vous avez reçu 5 millions de shillings ougandais que vous pouvez retirer en leur envoyant votre code PIN. C'est dur de ne pas se faire avoir. Elles utilisent votre numéro et affirment que vous avez gagné tout cet argent. » (Réfugiée, Ouganda)*

À la suite des émeutes survenues dans le camp de Kiziba en 2018, certaines personnes ont reçu de faux SMS prétendument envoyés par le HCR ; depuis, certains participants au groupe de discussion ont indiqué se méfier des SMS qui semblent provenir du HCR. Ces faux SMS ont, en outre, été associés aux arrestations menées pendant les émeutes et ont sapé la confiance dans le HCR, même si l'organisation n'était pas à l'origine des messages.

À Bidi Bidi, les participants au groupe de discussion ont également signalé que les agents d'argent mobile volent parfois leurs clients. Selon eux, les agents utilisent le code PIN et les informations relatives aux comptes de leurs clients pour effectuer des transactions non autorisées sur des comptes inconnus ou pour transférer la totalité de l'épargne des clients sur leur propre compte. Bien que ces escroqueries ne se produisent que rarement, les participants aux groupes de discussion considèrent qu'il s'agit d'une menace potentielle et d'une incitation à la prudence. L'âge joue également un rôle déterminant dans le niveau de confiance que les clients accordent aux différents services d'argent mobile. Par exemple, à Kiziba, les jeunes tendent à faire plus confiance à l'argent mobile qu'aux systèmes bancaires, contrairement aux générations plus âgées qui préfèrent les systèmes bancaires..

*« Nous n'avons pas confiance en ces systèmes bancaires. Les jeunes préfèrent utiliser l'argent mobile, tandis que les plus âgés préfèrent la banque. » (Réfugié, Rwanda)<sup>113</sup>*

## En Jordanie, l'absence de besoin perçu constitue un obstacle majeur à l'adoption de l'argent mobile

En Jordanie, le frein principal à l'utilisation de l'argent mobile est qu'il n'est pas considéré comme nécessaire. En effet, les réfugiés ont accès à des comptes bancaires et peuvent facilement effectuer des transactions en ligne grâce à leur carte bancaire.

*« J'ai entendu parler de l'argent mobile, mais je ne l'ai jamais utilisé. Ce service ne m'est pas très utile dans la mesure où je peux ouvrir un compte en banque normal et effectuer des transactions facilement. » (Réfugiée, Jordanie)*

Un obstacle connexe avancé par certains participants aux groupes de discussion en Jordanie réside dans le fait qu'ils n'ont pas assez d'argent pour utiliser l'argent mobile, car ils pensent que l'utilisation de l'argent mobile suppose un flux régulier d'argent et une épargne importante. Cette idée est toutefois erronée, les exigences financières des comptes d'argent mobile étant généralement moins élevées que celles des comptes bancaires. Les participants ont également confié qu'ils n'avaient pas confiance dans l'argent mobile. Ils s'interrogent

notamment sur la sécurité du compte et sur la fiabilité des fournisseurs de services d'argent mobile :

*« J'ai des inquiétudes en matière de sécurité [de l'argent mobile], les méthodes actuelles ne me paraissent pas assez sûres. » (Femme membre d'une communauté d'accueil, Jordanie)*

Il s'agit là aussi d'une idée fautive, car les comptes d'argent mobile ne posent aucun problème de sécurité. Généralement, l'argent physique conservé par les ORM est déposé sur un compte fiduciaire et conservé dans une institution financière agréée, telle qu'une banque commerciale, pour assurer la sécurité des fonds<sup>114</sup>.

Enfin, certains participants aux groupes de discussion ont déclaré que si les entreprises annoncent que les paiements peuvent être effectués en utilisant l'argent mobile, en pratique, les commerçants préfèrent recevoir de l'argent en espèces dans leur point de vente. Cette situation exerce un effet dissuasif sur l'utilisation de l'argent mobile.

113. À Kiziba, de nombreux réfugiés reçoivent la CVA de l'Equity Bank sur une carte prépayée appelée « mVisa ». Cette forme de CVA ne peut pas être considérée comme une mesure d'inclusion financière dans les institutions bancaires officielles, car les bénéficiaires ne peuvent l'utiliser que pour des articles spécifiques ou pour retirer de l'argent à un distributeur automatique. Par conséquent, la mVisa ne doit pas être confondu avec les services financiers d'une banque.

114. L'argent mobile utilise de la monnaie électronique, stockée sur les comptes des utilisateurs, des agents et du fournisseur du service d'argent mobile. Pour garantir que l'argent soit disponible lorsqu'un client souhaite le retirer, les régulateurs exigent généralement que le fournisseur de services d'argent mobile non bancaire conserve des actifs liquides d'une valeur égale au montant de l'argent émis par voie électronique. Ces fonds sont généralement mis en commun sur un compte appelé compte séquestre et détenu par une ou plusieurs banques au nom de l'émetteur (ou au nom d'un fiduciaire désigné par l'émetteur).



## 5.4 Tendances émergentes et pistes de réflexion

Les résultats de cette étude indiquent des différences importantes en matière d'argent mobile entre la Jordanie, le Rwanda et l'Ouganda. Plus particulièrement, on constate que la Jordanie enregistre un taux très faible d'utilisation de l'argent mobile, en raison de son infrastructure bancaire bien établie et du fait que l'argent mobile y est encore peu développé.

Enfin, bien que l'argent mobile puisse contribuer de diverses manières à améliorer les moyens de subsistance des réfugiés, seul un petit nombre d'entre elles est actuellement employé.

### On trouvera ci-après quelques points à prendre en considération :

- Mettre en œuvre des programmes et des interventions politiques efficaces afin de répondre aux inquiétudes en matière de confiance et de sécurité que certains réfugiés ont associées à l'utilisation de services d'argent mobile. Par exemple, la mise en place d'un mécanisme de plainte (recours) pourrait permettre d'apaiser ces inquiétudes. Les organisations humanitaires pourraient également travailler avec les dirigeants communautaires dans le but d'apaiser les craintes de la population. De même, les ORM pourraient former des agents afin d'informer leurs clients sur les avantages de l'argent mobile et la sécurité que procure ce système.
- Dans chaque contexte, étudier les incidences liées à l'introduction de frais et de taxes sur les transactions d'argent mobile, en tenant compte de la manière dont cela a pu freiner l'utilisation de l'argent mobile en Ouganda.
- Mener une étude à Bidi Bidi en vue de déterminer si le manque d'agents d'argent mobile constitue un frein à l'utilisation de l'argent mobile. Cette hypothèse pourrait faire l'objet d'un exercice de test visant à placer les agents mobiles dans un endroit spécifique pour déterminer si la demande a augmenté dans cet endroit en particulier.
- Concevoir des activités de formation et de renforcement des capacités afin d'accroître la sensibilisation générale aux produits et services d'argent mobile, avec pour objectif spécifique d'augmenter l'adoption de ces produits et services par les utilisateurs précoces parmi les réfugiés et de construire des communautés de pratique émergentes pour influencer une utilisation plus large. Une compréhension approfondie des comportements, des besoins et des aspirations des utilisateurs précoces est nécessaire pour concevoir une formation et des activités centrées sur l'utilisateur.
- **Mener des recherches qualitatives supplémentaires pour comprendre les expériences des hommes et des femmes en matière d'adoption et d'utilisation de l'argent mobile** et en tirer des enseignements aux fins du renforcement des programmes humanitaires numériques, notamment l'aide sous forme d'espèces ou de bons (CVA) des Nations Unies. Ces recherches peuvent, par exemple, permettre de déterminer pourquoi les bénéficiaires ont tendance à utiliser l'argent mobile pour épargner de manière informelle plutôt que par le biais de produits d'épargne mobiles spécifiques, et ainsi orienter les actions à entreprendre pour encourager les bénéficiaires à utiliser des produits et services d'argent mobile officiels. Cela pourrait également permettre aux ORM et aux organisations humanitaires de collaborer pour adapter les produits et services aux besoins spécifiques des réfugiés et promouvoir l'utilisation efficace des services d'argent mobile.
- **Accélérer la délivrance des pièces d'identité appropriées.** Même lorsque la loi prévoit expressément l'accès des réfugiés aux cartes SIM et aux comptes d'argent mobile (comme au Rwanda et en Ouganda), les réfugiés ne disposent pas toujours des pièces d'identité appropriées en temps utile<sup>115</sup>.
- **Veiller à ce que les obligations d'identification et de connaissance de la clientèle (KYC) soient suffisamment souples** pour permettre aux réfugiés d'accéder aux services mobiles avec des documents d'identité classiques, tels qu'une carte d'identité ou un document d'attestation du HCR. Par exemple, des obligations KYC moins strictes et adaptées en fonction des montants<sup>116</sup> peuvent faciliter l'ouverture de comptes d'argent mobile dans des contextes où le taux de possession des pièces d'identité appropriées est faible.
- **Fournir davantage d'informations sur les frais applicables aux transactions d'argent mobile.** Les organisations humanitaires et les ORM doivent s'assurer que les réfugiés comprennent les frais associés à l'argent mobile afin d'éviter toute confusion et tout malentendu. Par exemple, en Ouganda, les frais applicables aux transactions d'argent mobile, même s'ils ne s'appliquent qu'aux retraits (encaissements), ont un effet dissuasif, d'autant plus que l'écosystème de l'argent mobile est peu développé et les bénéficiaires doivent donc procéder à des encaissements.

115. HCR (2019). Displaced and Disconnected (en anglais).

116. Pour des exemples de pays qui ont mis en place des obligations KYC adaptées en fonction des montants, veuillez consulter la page 10 de la Note de politique de la GSMA : Enabling Access to Mobile Services for the Forcibly Displaced (en anglais).





6

## Services collectifs sur mobile

### Domaine thématique M4H : Services collectifs sur mobile

Les services collectifs sur mobile utilisent la technologie mobile pour étendre ou améliorer l'accès à l'énergie, à l'eau et aux services d'assainissement dans des contextes humanitaires<sup>117</sup>. Les personnes déplacées de force n'ont souvent pas accès à ces services pourtant indispensables. La technologie mobile peut donc contribuer de diverses manières à étendre ou à améliorer l'accès à ces services dans les contextes humanitaires, notamment au moyen de paiements mobiles et de la communication de machine à machine (M2M) et en tirant parti des infrastructures mobiles.

Les services collectifs sur mobile jouent un rôle particulièrement essentiel pour les réfugiés qui vivent dans des contextes où les infrastructures de services collectifs sont limitées ou inexistantes. Par exemple, payer les factures de services collectifs avec de l'argent mobile peut réduire ou amortir les coûts d'installation de certaines infrastructures, comme les installations solaires à usage domestique, qui d'ordinaire ne sont pas à la portée des réfugiés. Grâce à des solutions intelligentes et indépendantes du réseau, les réfugiés et les communautés d'accueil peuvent parfois bénéficier d'options plus fiables, plus pratiques et plus respectueuses de l'environnement pour se fournir en énergie.

© UNHCR/Antoine Tardy

### 6.1 Introduction

Au moment de la collecte des données, la technologie mobile était utilisée pour les services énergétiques à Bidi Bidi et à Kiziba, principalement pour les installations solaires à usage domestique, que les réfugiés payent avec de l'argent mobile sur la base d'un système prépayé (PAYG).

En Jordanie, les services collectifs sur mobile présentent moins d'intérêt, car les réfugiés, qui vivent majoritairement en ville, ont accès aux mêmes infrastructures que les communautés d'accueil

(réseaux électriques, eau courante, gaz de pétrole liquéfié). Toutefois, certaines données relatives à l'utilisation générale des services collectifs en Jordanie sont tout de même fournies ci-dessous afin d'informer les acteurs humanitaires de la manière dont l'accès aux services collectifs pourrait être amélioré grâce à la technologie mobile. Il convient également de noter que cette étude ne couvre pas les 17 % de réfugiés et demandeurs d'asile en Jordanie qui résident dans des camps<sup>118</sup>, où les services collectifs sur mobile pourraient présenter davantage d'intérêt.

117. Programme « Mobile for Development Utilities » de la GSMA : <https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/m4dutilities/> (en anglais).  
118. HCR. [Registered Persons of Concern: Refugees and Asylum Seekers in Jordan](#) (en anglais).

### Conclusions principales

1. **Faute d'approvisionnement en électricité, les réfugiés peuvent avoir des difficultés à garder leurs téléphones portables chargés et à rester connectés.** Seul un tiers des réfugiés de Kiziba disposent d'un accès à l'électricité chez eux, contre environ la moitié des réfugiés de Bidi Bidi. À l'inverse, presque tous les réfugiés urbains en Jordanie ont accès à l'électricité chez eux.
2. **Bidi Bidi affiche le taux d'utilisation le plus élevé d'installations solaires à usage domestique (mobiles et non mobiles) :** 13 % des personnes interrogées disposent d'un tel système.
3. **Les réfugiés indiquent que la recharge de leur téléphone portable constitue leur besoin énergétique le plus important ;** ils rapportent également que la capacité à recharger leur téléphone et le coût qui y est associé ont une incidence considérable sur leur utilisation des téléphones portables.

### 6.2

#### Accès à l'énergie et utilisation des ressources

**Faute d'approvisionnement en électricité, les réfugiés peuvent avoir des difficultés à garder leurs téléphones portables chargés et à rester connectés. Seul un tiers des réfugiés de Kiziba disposent d'un accès à l'électricité chez eux, contre environ la moitié des réfugiés de Bidi Bidi.**

Dans cette étude, il a été constaté que l'accès à l'énergie varie d'un pays à l'autre. Les réfugiés et les communautés d'accueil interrogés au Rwanda et en Ouganda ne sont pas raccordés au réseau électrique et ont donc un accès à l'énergie nettement plus limité que celui dont bénéficient les réfugiés urbains en Jordanie.

Kiziba (Rwanda) affiche le plus faible taux d'accès à l'énergie, puisque seul un tiers (34 %) des réfugiés disposent d'une source d'énergie dans leur foyer ; à Bidi Bidi (Ouganda), ce taux s'élevait à 54 %. En revanche,

100 % des réfugiés et des membres de la communauté d'accueil interrogés en Jordanie disposent d'une source d'énergie dans leur foyer.

Bidi Bidi est le seul lieu d'accueil de réfugiés où l'on a constaté une différence entre les sexes, puisque 59 % des hommes interrogés ont accès à une source d'énergie, contre 49 % des femmes. Toujours à Bidi Bidi, on observe que les réfugiés handicapés et les personnes âgées (plus de 51 ans) sont 14 % moins susceptibles d'avoir accès à une source d'énergie.

#### Le charbon et le bois restent les principales sources de combustible pour la cuisine à Kiziba et à Bidi Bidi

Les réfugiés et les communautés d'accueil utilisent un large éventail de sources de combustible pour cuisiner. **En Ouganda et au Rwanda, ils se servent couramment de charbon et de bois, tandis qu'en Jordanie, ils utilisent surtout du gaz de pétrole liquéfié (GPL).**

À Bidi Bidi, la majorité des réfugiés (81 %) utilisent du bois et 41 % d'entre eux possèdent un poêle à charbon avec lequel ils font cuire leurs aliments ; pour la communauté d'accueil en Ouganda, la tendance est similaire. À Kiziba, la plupart des réfugiés utilisent le charbon de bois (71 %) et 58 % le bois pour cuisiner, contre respectivement 10 % et 97 % des personnes interrogées dans la communauté d'accueil.

Des alternatives pour une cuisson propre et des fourneaux plus économes en combustible permettraient non seulement de créer des environnements plus sains, mais ils peuvent également constituer un point de départ important pour les services collectifs sur mobile. Diverses initiatives sont actuellement mises en œuvre pour encourager la cuisson propre dans les situations impliquant des réfugiés, dont plusieurs sont soutenues par la technologie mobile (voir Encadré 5).

Encadré 5

### Initiatives pour une cuisson propre

Au titre de son fonds d'innovation, le programme « Mobile for Humanitarian Innovation » de la GSMA octroie une subvention à Alight (anciennement connu sous le nom de American Refugee Committee) pour la mise en œuvre d'une solution de cuisson propre à Bidi Bidi et à Kiziba.

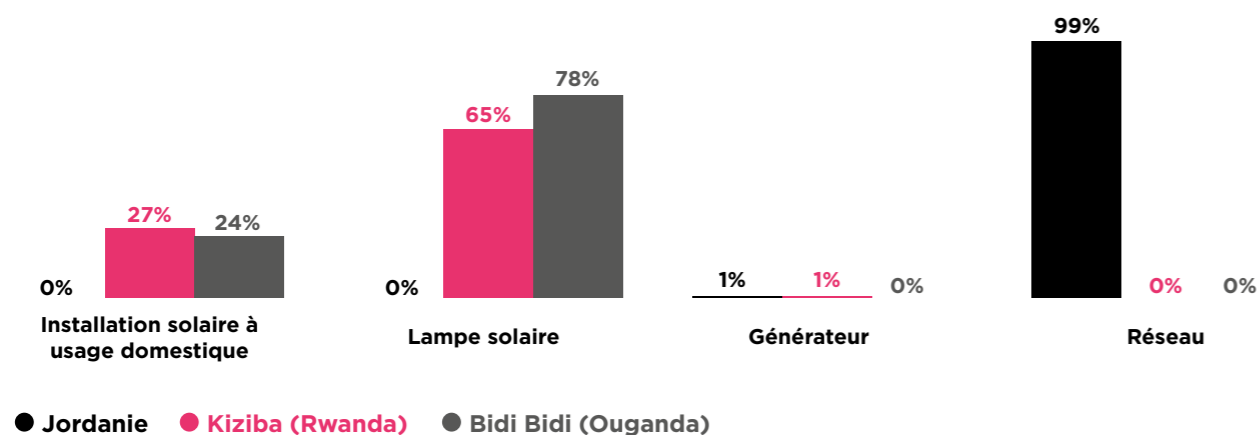
En partenariat avec le fournisseur Biolite, l'équipe teste une approche basée sur le marché visant à améliorer les services énergétiques en fournissant une solution de cuisson propre associée à un système d'éclairage domestique solaire hors indépendant du réseau. L'objectif est d'évaluer l'adoption de ces deux solutions ainsi que leur impact sur l'amélioration de l'accès à l'énergie pour les ménages vulnérables. Par ailleurs, grâce à une évaluation approfondie de l'efficacité des différents systèmes de financement (par exemple, le crédit à la consommation classique, le prépaiement, l'épargne et le prêt/credit) concernant le paiement des produits, Alight entend garantir des conditions de paiement responsables et raisonnables aux ménages vulnérables au moyen de la technologie mobile. Le programme « Mobile for Humanitarian Innovation » de la GSMA travaille également en étroite collaboration avec Alight Rwanda pour renforcer les capacités des réfugiés en matière de services financiers et leur fournir une formation connexe.

### L'utilisation de l'énergie solaire est élevée à Bidi Bidi et à Kiziba, mais peu de systèmes sont accessibles sur mobile

L'énergie solaire représente la source d'énergie la plus populaire auprès des réfugiés et des communautés d'accueil interrogés à Kiziba et à Bidi Bidi.

Graphique 14

#### Types de sources d'énergie utilisées dans les foyers de réfugiés ayant accès à l'électricité



Base: Réfugiés disposant d'une source d'énergie dans leur foyer (Jordanie : 728 | Kiziba : 248 | Bidi Bidi : 401)  
 Q : Quel type de source d'énergie utilisez-vous dans votre foyer ? (Installation solaire à usage domestique / lampe solaire / générateur / réseau)

À Bidi Bidi, 78 % des réfugiés disposant d'une source d'énergie dans leur foyer utilisent des lampes solaires et 24 % utilisent une installation solaire à usage domestique, sans qu'il ne s'agisse forcément d'une solution mobile. La consommation d'énergie solaire est plus élevée dans la communauté d'accueil qui entoure Bidi Bidi : 87 % des foyers disposant d'une source d'énergie utilisent des lampes solaires comme source d'énergie principale et 22 % utilisent une installation solaire à usage domestique. Les groupes de discussion ont précisé que le taux élevé d'utilisation des lampes solaires s'explique en grande partie par le fait que le HCR en a distribué lors de l'arrivée des réfugiés à Bidi Bidi en 2016. Cependant, les résultats qualitatifs suggèrent que de nombreuses lampes solaires ont été endommagées au fil du temps et qu'elles ne sont plus aussi efficaces qu'auparavant.

À Kiziba, 65 % des réfugiés disposant d'une source d'énergie dans leur foyer utilisent des lampes solaires et 27 % utilisent une installation solaire à usage domestique. Dans la communauté d'accueil qui entoure le camp, le taux d'utilisation des installations solaires à usage domestique est supérieur : 61 % des foyers utilisent une installation solaire domestique et 13 % utilisent une lampe solaire. Si la majorité des participants aux groupes de discussion du Rwanda n'ont pas l'électricité à domicile, beaucoup ont entendu parler des installations solaires à usage domestique, comme celles proposées par d.light. Les fournisseurs d'énergie solaire ont donc la possibilité d'étendre leurs produits à une nouvelle clientèle actuellement mal desservie — en outre, la réputation de leurs services et produits étant déjà établie, ils n'ont pas besoin de réaliser d'importants investissements en marketing.

### L'argent mobile est utilisé pour payer les factures de services énergétiques, mais son utilisation reste limitée

Les méthodes de paiement utilisées pour régler les factures des services énergétiques varient d'un pays étudié à l'autre. En Jordanie, rien n'indique que les personnes interrogées utilisent de l'argent mobile pour payer les services collectifs<sup>119</sup>. Certains participants au groupe de discussion ont déclaré avoir déjà payé leur facture d'électricité en ligne par le passé, bien que ce ne soit pas le mode de paiement privilégié par les compagnies d'électricité. La majorité des participants interrogés déclarent payer leur facture d'électricité sur place :

*« Je paye pour une installation solaire à usage domestique proposée par d.light. Une fois le dernier versement effectué, c'est fini : il n'y a plus d'autres frais. Le paiement est effectué avec le réseau que vous avez utilisé pour vous inscrire ; dans mon cas, il s'agit de MTN. » (Réfugié, Rwanda)*

*« Il est possible de payer en ligne avec des services comme e-fawateer, mais ces services ne sont pas très utilisés. » (Réfugiée, Jordanie)*

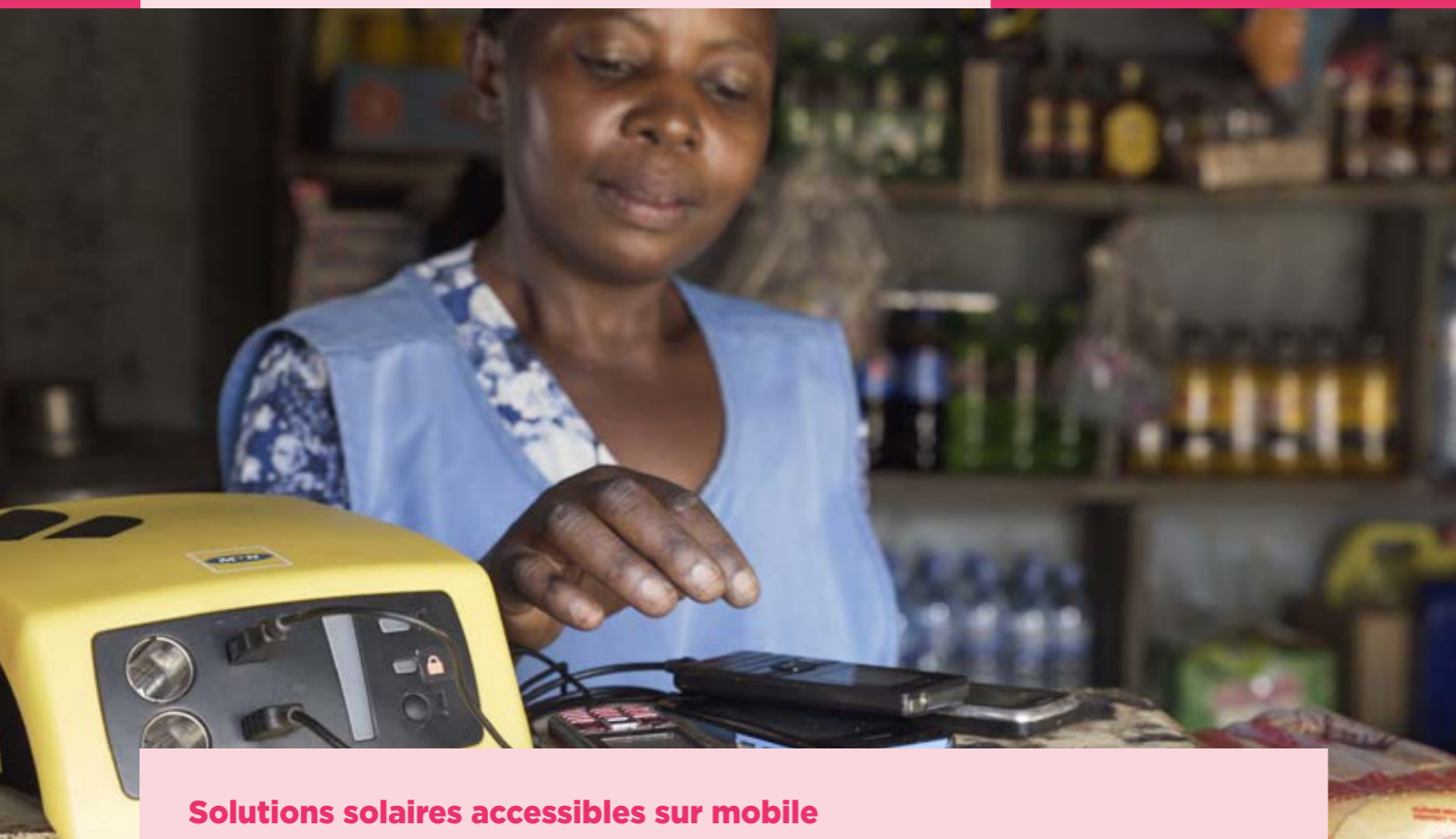
Les groupes de discussion ont également indiqué que certaines familles équipées d'une installation solaire à usage domestique reçoivent une aide financière de proches ayant quitté le camp ou ayant été réinstallés à l'étranger. Ils utilisent alors l'argent mobile pour effectuer des transferts de fonds (transferts « P2P » nationaux ou transferts internationaux) et payer l'installation solaire.

À Kiziba, 19 % des réfugiés disposant d'une source d'énergie dans leur foyer utilisent l'argent mobile pour régler leur facture. Les participants au groupe de discussion ont expliqué qu'il existe deux solutions énergétiques prépayées : la location-achat (ou crédit-bail) et l'achat d'énergie en tant que service. La solution la plus courante est la location-achat proposée par d.light :

L'utilisation de l'argent mobile pour régler les factures des services énergétiques est plus faible à Bidi Bidi, où seulement 7 % des personnes disposant d'une source d'énergie dans leur foyer utilisent ce service pour payer leur source d'énergie. Cette réticence générale à payer ses factures d'énergie avec de l'argent mobile résulte en grande partie des frais imposés par le Gouvernement ougandais sur les transactions d'argent mobile (voir [Obstacles](#), section 6.3).

119. L'argent mobile reste un produit émergent en Jordanie, il n'est donc pas surprenant que l'argent mobile soit peu utilisé pour le paiement des factures dans ce pays. Voir la section Services d'argent mobile du présent rapport.





© UNHCR/Béla Szandelszky

## Solutions solaires accessibles sur mobile

Si les solutions solaires accessibles sur mobile ne sont pas encore bien implantées dans aucun des trois pays étudiés, tout porte à croire que ces marchés sont prêts à tirer parti de la technologie mobile pour des solutions énergétiques. Plusieurs indicateurs viennent étayer cette affirmation :

- L'extension de l'infrastructure du réseau électrique soulèverait des défis logistiques, politiques et pratiques ;
- Les consommateurs ont confiance dans la fiabilité des fournisseurs de services mobiles ;
- Les consommateurs sont disposés à payer en utilisant leur téléphone portable ;
- Des solutions solaires efficaces sont aujourd'hui disponibles.

S'agissant des solutions solaires accessibles sur mobile, on retrouve plusieurs de ces indicateurs dans chacun des pays étudiés, même si d'autres conditions préalables ou conditions de marché ne sont pas encore réunies. Parmi les exemples de solutions solaires accessibles sur mobile, citons :

- **Bboxx** — une société internationale qui conçoit, fabrique, distribue et finance des systèmes solaires prêt à l'emploi pour améliorer l'accès à l'énergie en Afrique et dans les pays en développement de manière générale<sup>120</sup>.
- **Fenix International** — une société internationale qui fournit des installations solaires à usage domestique, offrant une technologie électronique grand public solide et efficace aux foyers éloignés et non raccordés au réseau électrique. À partir de données sur les dépenses énergétiques, Fenix élabore des grilles de tarification en fonction de ce que les clients peuvent payer<sup>121</sup>.
- **Moto energy solutions** — un fournisseur local au Rwanda et en RDC qui fournit des solutions d'alimentation électrique modulaires capables de s'adapter à chaque situation et aux besoins des utilisateurs<sup>122</sup>.
- **d.light** — une entreprise sociale qui fournit des solutions énergétiques solaires aux ménages et aux petites entreprises<sup>123</sup>.

120. <https://www.bboxx.co.uk/our-story/> (en anglais).

121. <https://www.fenixintl.com/product/> (en anglais).

122. <https://www.motoenergysolutions.com/> (en anglais).

123. <https://www.dlight.com/about/> (en anglais).

## Recharger son téléphone constitue le besoin énergétique le plus pressant

Le besoin énergétique le plus souvent mentionné par les personnes interrogées concerne la possibilité de recharger les téléphones.

*« Pour de nombreuses personnes, recharger la batterie de son téléphone portable n'est pas si simple. En une semaine, il est possible de dépenser entre 33 et 400 RWF (0,04-0,44 USD), rien qu'en rechargeant son téléphone. »* (Réfugiée, Rwanda)

Tant à Bidi Bidi qu'à Kiziba, les stations de recharge, généralement alimentées par l'énergie solaire, constituent la méthode de recharge téléphonique la plus régulièrement utilisée par les personnes interrogées dans le cadre de l'étude.

*« Certaines personnes ont l'électricité chez elles, mais pour pouvoir recharger la batterie de leur téléphone, il faut avoir le bon compteur. Si elles n'ont pas le bon, elles doivent se rendre à la station de recharge. »* (Réfugiée, Rwanda)

À Bidi Bidi, 62 % des utilisateurs actifs de téléphone portable chargent leur téléphone dans une station de recharge, 26 % utilisent une lampe solaire, et 19 % utilisent une installation solaire à usage domestique. À Kiziba, ce sont 89 % des utilisateurs actifs de téléphones portables qui chargent leur téléphone dans une station de recharge, tandis que 7 % seulement utilisent une

installation solaire à usage domestique et 2 % utilisent une lampe solaire. À ce sujet, une participante au groupe de discussion a présenté quelques explications :

*« Sans installation solaire [à domicile], il faut se rendre aux stations de recharge et payer en espèces. »* (Femme membre d'une communauté d'accueil, Ouganda)

Comme l'indique cette participante, lorsque l'énergie solaire n'est pas disponible à domicile, soit parce qu'il n'y a pas de source d'énergie solaire, soit parce que la lumière du soleil est insuffisante pour utiliser l'équipement, les utilisateurs ont recours aux stations de recharge afin de recharger leurs téléphones et appareils.

À Bidi Bidi, les participants au groupe de discussion ont également noté que, pour accéder aux stations de recharge, le paiement doit être effectué en espèces plutôt qu'en argent mobile. Un exercice de cartographie entrepris pendant les discussions du groupe de discussion a démontré que les stations de recharge sont facilement accessibles dans tout le camp de Bidi Bidi, bien que de nombreux participants aient déclaré devoir marcher plus de 15 minutes pour s'y rendre<sup>124</sup>. Il est à noter que certaines stations de recharge peuvent même fonctionner à domicile et sont donc disponibles dans les petits villages de Bidi Bidi, ainsi que sur les marchés.

## La disponibilité et le coût liés à la recharge ont une influence considérable sur l'utilisation des téléphones portables

Les participants aux groupes de discussion ont également indiqué utiliser leur téléphone portable avec modération pour économiser la batterie. Selon eux, les jeux et la musique épuisent rapidement les batteries, c'est pourquoi ils les considèrent comme un luxe et non comme une utilisation courante de leur téléphone. La capacité à recharger et le coût associé ont donc un impact considérable sur le type et le degré d'utilisation des téléphones portables (voir aussi la Journée numérique d'Akaliza).

*« Il n'y a qu'à la station de recharge que l'on peut recharger la batterie de son téléphone portable, c'est problématique. Parfois, nous restons plusieurs jours sans batterie. En cas de besoin, si vous connaissez quelqu'un à l'hôpital ou à l'ARC [American Refugee Council], vous pouvez toujours vous y rendre et les supplier. »* (Réfugié, Rwanda)

124. Les participants aux groupes de discussion ont été invités à indiquer sur une carte dessinée à la main où ils vivent et où se trouvent les stations de recharge, puis à estimer le temps de marche nécessaire pour s'y rendre.





UNE JOURNÉE NUMÉRIQUE

## Akaliza

## Se rapprocher de ses proches

Akaliza\*, 23 ans, a vécu dans le camp de Kiziba presque toute sa vie. Elle y vit aujourd'hui avec sa mère, sa fille et quatre neveux et nièces. Akaliza possède un smartphone de la marque Tecno, qu'elle partage avec les membres de sa famille vivant à Kiziba. Ses frères et sœurs vivent en dehors du camp où ils travaillent ou poursuivent leurs études, tandis que son oncle a été réinstallé aux États-Unis. Par conséquent, son téléphone joue un rôle essentiel en permettant aux membres de la famille de rester en contact les uns avec les autres. Samedi est la journée au cours de laquelle Akaliza utilise le plus son téléphone, car ce jour-là, tous les membres de la famille sont libres et elle peut utiliser le Wifi gratuit de l'université de Kepler pour les contacter.

Tous les vendredis soir, Akaliza recharge son téléphone en prévision des appels qu'elle passe à sa famille le samedi. Elle dépense environ 300 RWF (0,33 USD) par semaine pour recharger son téléphone, mais elle n'achète que rarement du crédit téléphonique, puisqu'elle utilise le Wi-Fi de l'université. Le samedi matin, elle se consacre aux tâches ménagères, tout en gardant son téléphone sur elle, au cas où quelqu'un appellerait pour discuter avec sa mère ou elle. Ce jour-là, personne n'est autorisé à utiliser le téléphone pour écouter la radio ou jouer à des jeux, afin que la batterie dure toute la journée. Le samedi après-midi, Akaliza et sa mère se rendent à l'université de Kepler et appellent leurs amis et leur famille sur WhatsApp et Facebook. Généralement, elles se trouvent à l'université dès 14 h et y restent jusqu'à la fermeture des locaux à 18 h. Avec leurs proches, elles évoquent des sujets concernant la famille, comme les réunions, les mariages et la santé de chacun. Parfois, Akaliza doit attendre que ses proches se connectent avant de pouvoir leur parler ; en attendant, elle regarde des clips vidéo sur YouTube.

Akaliza utilise également son téléphone pour payer son installation solaire avec de l'argent mobile — la famille utilise ce service depuis environ un an. Auparavant, ils utilisaient des bougies, mais après que l'un des enfants a accidentellement provoqué un incendie qui a détruit leur maison, la famille a décidé d'opter pour un système solaire qu'elle juge plus sûr. C'est l'oncle d'Akaliza qui paie l'installation solaire en envoyant de l'argent depuis les États-Unis par Western Union pour qu'elle paye un mois d'électricité grâce à TigoCash. Pour Akaliza et sa mère, ce système est un soulagement : les enfants sont désormais plus en sécurité et la famille dispose d'une énergie fiable à domicile.

### 6.3

## Obstacles à l'accès aux solutions d'énergie accessibles sur mobile et à leur utilisation

**Bien que les solutions solaires prépayées réduisent les coûts initiaux des produits énergétiques, le coût en capital reste élevé pour la plupart des réfugiés**

**Dans les trois pays étudiés, les réfugiés rencontrent des difficultés concernant leur pouvoir d'achat.**

Même si les téléphones portables sont largement considérés comme des dépenses prioritaires, les réfugiés se voient contraints de prendre des décisions difficiles quant à la répartition de leur budget. Souvent, il leur faut choisir entre des dépenses liées à leur téléphone ou des dépenses visant à satisfaire d'autres besoins, comme la nourriture. Ainsi, le manque de ressources financières et d'activités génératrices de revenus constitue inévitablement un obstacle majeur à l'accès aux services collectifs et à leur utilisation.

À Kiziba, les participants aux groupes de discussion ont pointé du doigt le coût d'investissement initial des installations solaires à usage domestique, perçu comme prohibitif pour la plupart des réfugiés vivant dans le camp, à moins qu'ils ne bénéficient du soutien financier de proches à l'extérieur du camp :

*« Nous ne pouvons pas nous permettre d'avoir une installation solaire à usage domestique [...] Elles sont vendues à l'extérieur du camp, car ici personne n'a les moyens d'en acheter une. » (Réfugiée, Rwanda)*

L'utilisation à grande échelle de la technologie solaire (lampes solaires et stations de recharge) traduit le fait que les réfugiés connaissent l'énergie solaire et qu'ils en sont largement satisfaits. Si les coûts d'investissement initiaux peuvent être surmontés, il serait alors possible de s'appuyer sur cette base pour accroître davantage l'utilisation de cette technologie.

Les participants au groupe de discussion de Bidi Bidi ont également cité l'accessibilité financière des installations solaires à usage domestique comme principal obstacle à une plus grande utilisation de l'énergie solaire :

*« Nous aimerions avoir une installation solaire à usage domestique ; malheureusement, tout ce que nous avons, nous l'utilisons pour nous nourrir et il y a peu d'opportunités d'emploi. C'est trop coûteux pour nous. » (Réfugié, Ouganda)*

**Un autre obstacle à l'utilisation des services collectifs sur mobile réside dans la réticence des réfugiés à utiliser l'argent mobile pour payer ces services.** Selon les données qualitatives collectées à Bidi Bidi, les réfugiés préfèrent payer en espèces plutôt qu'avec l'argent mobile en raison de l'introduction de frais sur les transactions.

Pour les réfugiés, ces frais constituent une charge financière supplémentaire, ce qui les incite à privilégier les paiements en espèces. Il convient cependant de préciser que les frais liés à l'argent mobile en Ouganda ne s'appliquent désormais qu'aux retraits (encaissements), de sorte que, dans la pratique, les paiements effectués avec de l'argent mobile pour des services collectifs sur mobile ne seraient pas soumis à la taxe de 0,5 %. Cette confusion relative à l'application des frais tient probablement au fait qu'ils s'appliquaient initialement à toutes les transactions à un taux plus élevé (1 %), ainsi qu'à un manque de compréhension concernant la manière dont la taxe est appliquée dans la réalité (voir [Services d'argent mobile, section 5](#)).

Enfin, la fourniture gratuite de services d'eau, d'assainissement et d'hygiène (WASH) par les organisations humanitaires à Kiziba et à Bidi Bidi explique que les services collectifs prépayés se soient jusqu'à présent limités à l'énergie, car celle-ci fait généralement défaut dans les camps de réfugiés. Toutefois, les organisations humanitaires commencent à s'intéresser à l'utilisation de la technologie mobile pour améliorer l'efficacité des services WASH, notamment la mise en place de solutions prépayées pour l'eau. Cette tendance émergente transparaît dans le deuxième cycle du Fonds d'innovation « Mobile for Humanitarian Innovation », qui a reçu plusieurs demandes proposant d'utiliser la technologie mobile pour les services WASH<sup>125</sup>.

125. GSMA (décembre 2018). [Key Trends from Round 2 of the GSMA Mobile for Humanitarian Innovation Fund](#) (en anglais).



## 6.4 Tendances émergentes et pistes de réflexion

À Bidi Bidi et à Kiziba, les foyers ont un accès limité à l'électricité, et l'énergie constitue le seul type de service collectif sur mobile signalé dans ces endroits. L'énergie solaire y est utilisée de plusieurs façons, ce qui suggère que les réfugiés sont disposés à utiliser l'énergie solaire et qu'ils ont confiance dans son efficacité.

Toutefois, le coût d'investissement initial reste le principal obstacle à l'utilisation de solutions d'énergie accessibles sur mobile, tels que les installations solaires à usage domestique ; il faudra y remédier, si l'on veut que l'adoption de ces solutions soit généralisée.

Actuellement, dans les trois pays étudiés, la technologie mobile n'est que peu utilisée par les réfugiés pour les services d'eau et d'assainissement.

### On trouvera ci-après quelques points à prendre en considération :

- **Mettre en place des installations solaires à usage domestique prépayées (PAYG) dans les situations impliquant des réfugiés.** Les organisations humanitaires, les fournisseurs de services énergétiques et les ONG doivent collaborer pour étudier des solutions « PAYG » et adapter les modalités de paiement afin de mieux comprendre la capacité et la volonté de payer des réfugiés. Cela permettra de faire la lumière sur la viabilité commerciale de ces solutions et de déterminer s'il est nécessaire que les organisations humanitaires ou d'autres parties prenantes couvrent une partie des dépenses d'investissement, au moins à court terme<sup>126</sup>. Une analyse des écosystèmes de l'argent mobile devrait être conduite afin d'évaluer s'ils sont suffisamment matures pour supporter les solutions prépayées.
- **Élaborer un plan opérationnel pour tirer parti de l'utilisation actuelle de l'énergie solaire et des téléphones portables, et tester un éventail de grilles tarifaires.**
- **Fournir aux réfugiés des informations concernant les frais, les produits et les services liés à l'argent mobile afin de dissiper les malentendus.** Les organisations humanitaires et les ORM doivent s'assurer que les réfugiés comprennent les frais associés à l'argent mobile afin d'éviter toute confusion et tout malentendu. En Ouganda, les frais associés à l'argent mobile découragent actuellement l'utilisation de l'argent mobile, même s'ils ne s'appliquent qu'aux retraits (encaissements).
- **Étudier comment les services collectifs sur mobile peuvent créer des possibilités d'emploi.** La mise en place de solutions prépayées peut favoriser la création d'activités génératrices de revenus et permettre de soutenir les moyens de subsistance des réfugiés en rendant les services d'énergie locaux plus disponibles et plus abordables. Il importe également que les parties prenantes tirent des enseignements du secteur du développement<sup>127</sup>.



126. GSMA (2019). [Mobile-Enabled Energy for Humanitarian Contexts: The case for pay-as-you-go solar home systems in Kakuma Refugee Camp](#) (en anglais).  
 127. GSMA (2015). [Fenix International Scaling Pay-as-you-go Solar in Uganda](#) (en anglais).





## 7

# Identité numérique

## Domaine thématique M4H : Identité numérique

Pour avoir accès à des services de base et bénéficier du développement socio-économique, il est capital de pouvoir prouver son identité<sup>128</sup>. Pourtant, les réfugiés qui ont quitté leur pays n'ont souvent aucune forme de pièce d'identité officiellement reconnue, celle-ci ayant été oubliée, perdue, détruite ou volée au cours de leur déplacement. Dans le cas des réfugiés fuyant des persécutions fondées sur un aspect de leur identité, il se peut même qu'ils décident volontairement de ne pas se déplacer avec leur pièce d'identité<sup>129</sup>. Ce domaine thématique s'intéresse au rôle de la téléphonie mobile dans l'établissement d'une identité numérique unique pour chaque personne touchée par une crise humanitaire ainsi que dans l'amélioration de l'accès aux services liés à l'identité. Il examine également l'identité comme point de départ pour accéder aux services mobiles.

L'absence de pièce d'identité peut constituer un obstacle majeur à l'accès aux services mobiles de base, tels que les communications vocales et la messagerie. Dans le monde, près de 150 pays, dont les 10 pays qui accueillent le plus de réfugiés en termes de volume, imposent aux ORM l'enregistrement obligatoire des cartes SIM, obligeant les clients à présenter une pièce d'identité valide avant de pouvoir activer une carte SIM ou un compte d'argent mobile<sup>130</sup>. Cette situation a un impact disproportionné dans les contextes humanitaires, où les réfugiés peuvent ne pas avoir de pièce d'identité officielle ou de titre d'accès à des droits ou à des services.

Au-delà de son rôle de point de départ pour accéder aux services mobiles, l'identité numérique peut également permettre à un réfugié de faire connaître ses besoins ou ses vulnérabilités auprès des autorités locales et des organisations humanitaires, et ainsi, lui faciliter l'accès à tout un éventail de services humanitaires. Une identité numérique peut être constituée par un ensemble de caractéristiques et de références identitaires collectées et enregistrées électroniquement et qui permettent d'identifier une personne de manière univoque. Elle peut être associée aux données biométriques d'une personne (son portrait photographique, ses empreintes digitales ou son iris<sup>131</sup>) à des fins de distribution ciblée de l'aide humanitaire.

© UNHCR/Jared Kohler



## 7.1 Introduction

Cette section traite principalement des obstacles et des inquiétudes liés à l'identité et au respect de la vie privée en ce qui concerne l'accès à la téléphonie mobile et son utilisation. Elle examine également comment les réfugiés utilisent leur téléphone pour conserver des informations personnelles associées à leur identité.

Enfin, elle met en avant quelques pistes de réflexion à l'intention des organisations humanitaires, des ORM et des décideurs politiques pour les aider à résoudre les problèmes liés à l'identité en ce qui concerne l'accès à la téléphonie mobile et son utilisation, et pour leur permettre de tirer parti des possibilités qu'offre l'identité numérique aux réfugiés.

### Conclusions principales

1. Les réfugiés ont besoin de justificatifs d'identité pour accéder aux services mobiles — et, plus généralement, aux services humanitaires — en leur nom propre. Or, **la lenteur des procédures de délivrance des documents d'identité entrave la capacité des réfugiés à s'inscrire aux services mobiles**, en particulier à Bidi Bidi et à Kiziba.
2. Les dirigeants de la communauté de Bidi Bidi se **disent préoccupés par les questions relatives au respect de la vie privée en lien avec l'identité numérique**.
3. Notons enfin que **les réfugiés utilisent leur téléphone portable pour conserver des informations personnelles** relatives à leur identité.

## 7.2 Difficultés liées à l'identité

### La lenteur des procédures de délivrance des documents d'identité entrave la capacité des réfugiés à s'inscrire aux services mobiles en leur nom propre, en particulier à Bidi Bidi et à Kiziba

Les réfugiés ont besoin de pièces d'identité pour accéder aux services mobiles — et, plus généralement, aux services humanitaires — en leur nom propre. Que ce soit en Ouganda, au Rwanda, ou en Jordanie, les réfugiés doivent présenter des pièces d'identité valides pour enregistrer leur carte SIM et répondre aux obligations d'identification et de connaissance de la clientèle (KYC), établies par l'autorité nationale en matière de régulation financière, pour ouvrir un compte d'argent mobile.

Or, cette étude montre que de nombreux réfugiés ne possèdent pas les documents d'identité requis et doivent alors recourir à des solutions pour contourner cette difficulté (emprunter la carte d'identité d'une autre personne ou utiliser une carte SIM enregistrée au nom d'une autre personne), ou bien être tout simplement exclus de ces services.

128. Pour en savoir plus sur le programme d'identité numérique de la GSMA, veuillez consulter <https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/digital-identity/>

129. GSMA (2017). *Refugees and Identity: Considerations for mobile-enabled registration and aid delivery* (en anglais).

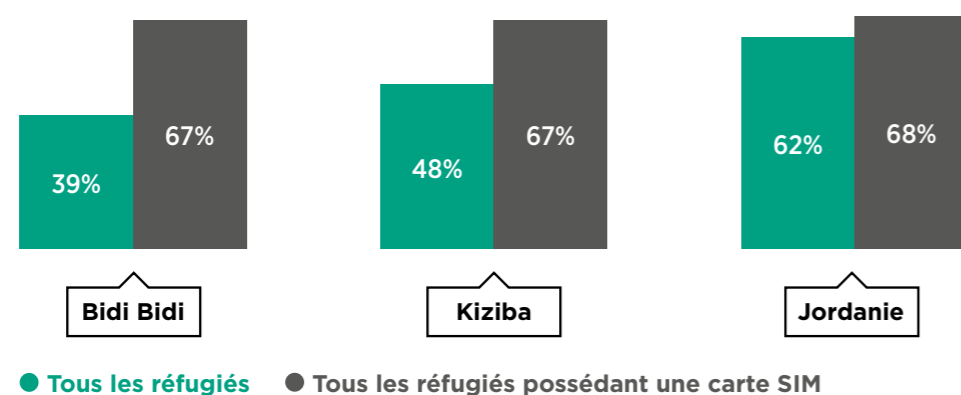
130. GSMA (2019). *Access to Mobile Services and Proof of Identity 2019: Assessing the impact on digital and financial inclusion* (en anglais).

131. Voir *IrisGuard*.



Graphique 15

### Pourcentage des réfugiés possédant une carte SIM enregistrée à leur nom



À Bidi Bidi et à Kiziba, les membres des communautés d'accueil étaient nettement plus susceptibles que les réfugiés d'avoir des cartes SIM enregistrées en leur nom propre. À Bidi Bidi, le taux de propriétaires de carte SIM dont la carte est enregistrée à leur nom s'élève à 78 % parmi les membres de la communauté d'accueil (contre 67 % parmi les réfugiés), tandis qu'à Kiziba, ce taux atteint 88 % (contre 67 % parmi les réfugiés). En revanche, cette tendance n'a pas été observée en Jordanie, où le taux de propriétaires de carte SIM dont la carte est enregistrée à leur nom s'élève à 68 % parmi les Jordaniens, soit un taux comparable à celui observé parmi les réfugiés.

L'obligation de prouver son identité et les défis associés varient d'un pays à l'autre<sup>132</sup>. Si en Jordanie, les participants ne rencontrent généralement pas de problème pour accéder à des pièces d'identité, les participants au groupe de discussion de Bidi Bidi ont noté que l'utilisation de documents d'attestation pour toute la famille peut poser problème. Les participants qui ne possèdent pas de téléphone portable ont expliqué que l'accès à des pièces d'identité valides constituait le deuxième obstacle le plus courant à la possession d'un téléphone, après le coût de l'appareil.

Au moment de la collecte des données, de nombreux réfugiés n'avaient pas reçu de carte d'identité de réfugié émise par le Gouvernement ougandais ; en revanche, tous les chefs de famille étaient en possession d'un document d'attestation<sup>133</sup>. Or, les données qualitatives recueillies ne permettent pas de déterminer si chaque membre de la famille peut utiliser le document d'attestation pour enregistrer une carte SIM, dans la mesure où il s'agit d'un document familial.

Les participants au groupe de discussion ont exprimé des avis différents sur le nombre de cartes SIM pouvant être enregistrées par document d'attestation, ainsi que sur le rôle du chef de famille dans l'enregistrement des personnes à charge. Ce désaccord souligne le manque de clarté de la politique nationale en matière d'enregistrement des cartes SIM, une situation qui complique inutilement les démarches des réfugiés pour se connecter. Plus particulièrement, les participants au groupe de discussion ont indiqué que les personnes à charge rencontrent des difficultés pour ouvrir leur propre compte d'argent mobile en utilisant le document d'attestation :

*« Si vous êtes une personne à charge, il vous est impossible d'ouvrir votre propre compte. C'est le chef de famille qui doit réaliser cette démarche et, par conséquent, le compte n'est pas à votre nom. C'est mon cas : je n'ai pas mon propre compte. Pourtant, j'aimerais bien en avoir un pour recevoir de l'argent de la part de mes parents. »* (Réfugiée, Ouganda)

À Kiziba, la carte d'identité de réfugié est également un document indispensable pour enregistrer une carte SIM, ouvrir un compte d'argent mobile et obtenir l'autorisation de quitter l'enceinte du camp. Au moment de la collecte des données, cette situation constituait un obstacle à l'accès aux services mobiles à Kiziba : en effet, un tiers des réfugiés (33 %) de Kiziba n'ont pas encore reçu de carte d'identité de réfugié depuis le récent processus de revérification.<sup>134</sup>

À Kiziba, les participants au groupe de discussion ont indiqué que le processus d'enregistrement de la carte SIM est facile si la personne possède une carte d'identité de réfugié. Comme en témoigne la déclaration ci-après, les réfugiés font parfois appel à d'autres membres de la communauté disposant des pièces d'identité nécessaires pour enregistrer leur carte SIM à leur nom. Toutefois, cette pratique peut limiter l'accès aux services mobiles pour la personne utilisant une carte SIM qui n'est pas enregistrée en son nom propre.

*« La plupart d'entre nous n'ont pas de formulaire d'enregistrement [pour la carte d'identité des réfugiés], par conséquent, nos cartes SIM sont enregistrées au nom de nos amis. Nous avons tous un justificatif de domicile, mais pas de carte d'identité de réfugié. Seulement, on ne peut pas utiliser de justificatif de domicile pour enregistrer une carte SIM. Certains d'entre nous ont une ancienne version de la carte d'identité de réfugié, mais celle-ci expire au bout de 5 ans. »* (Réfugié, Rwanda)

### Les inquiétudes concernant le respect de la vie privée en lien avec l'identité numérique sont nombreuses

Autre obstacle majeur à l'utilisation du téléphone portable, les groupes de discussion ont fait état de leur inquiétude quant au respect de la vie privée, et ont confié leur réticence à permettre aux entreprises (créateurs de services tiers comme les applications mobiles, ainsi que les ORM) d'avoir accès à leurs informations personnelles.

Lors des discussions, il a été demandé aux réfugiés de préciser leur degré d'inquiétude quant au partage d'informations personnelles avec des fonctionnaires de l'ONU, des ONG, des agents mobiles et sur les médias sociaux. Le degré d'inquiétude exprimé dans les résultats de l'étude pourrait être influencé par des facteurs culturels et personnels, mais aussi par le niveau de culture numérique et de sensibilisation aux risques de sécurité, qu'ils soient réels ou perçus. Dans des contextes où la désinformation et l'incertitude quant à la fiabilité des sources d'information sont courantes, les inquiétudes liées à l'identité numérique en rapport avec l'utilisation des téléphones portables peuvent persister, même lorsque les services s'améliorent.

*« Pour ceux d'entre nous qui utilisons Facebook ou WhatsApp, j'ai peur que nous soyons piratés ou traqués, et que quelqu'un lise les informations que nous partageons. »* (Réfugié, Rwanda)

Certains dirigeants de communautés ont d'ailleurs exprimé ces inquiétudes :

*« En tant que dirigeants, nous partageons des inquiétudes. Tous ici, nous sommes des réfugiés : nous sommes ici parce que nous avons été pris pour cible. Si vous révélez votre emplacement, il y a un risque que des trafiquants vous retrouvent. C'est pourquoi il ne faut pas dévoiler son emplacement ; lorsque vous êtes sur un compte de média social, il ne faut pas révéler toutes ses coordonnées ; il faut garder des informations pour soi, ne pas utiliser de photo... Parfois, il vaut mieux même mentir pour brouiller les pistes ! Si vous ne faites pas de politique, vous êtes libres d'utiliser les médias sociaux comme bon vous semble. »* (Dirigeant d'une communauté de réfugiés, Ouganda)

Les données collectées dans le cadre de l'étude confirment qu'il s'agit d'une source d'inquiétude majeure à Bidi Bidi, où 78 % des réfugiés ont déclaré avoir de vives inquiétudes ou quelques inquiétudes concernant le partage d'informations avec des fonctionnaires de l'ONU ou des membres d'ONG ; 64 % d'entre eux ont des inquiétudes concernant le partage d'informations avec des agents mobiles et 30 % ont des inquiétudes concernant le partage d'informations sur les médias sociaux.

À Kiziba, les données collectées suggèrent que le respect de la vie privée suscite moins d'inquiétude, mais il est à craindre que les réfugiés interrogés à Kiziba n'aient pas répondu librement aux questions y relatives, en raison de la crainte et des inquiétudes évidentes concernant le partage d'informations à la suite des émeutes et des arrestations survenues au début de l'année 2018.<sup>135</sup>

132. Obligation de prouver son identité : En Jordanie, les réfugiés peuvent légalement obtenir une carte SIM jordanienne et un compte d'argent mobile s'ils fournissent un passeport, un permis de travail, un titre de séjour ou une carte du Ministère de l'intérieur (délivrée uniquement aux réfugiés syriens). En Ouganda, les réfugiés ont besoin d'une carte d'identité de réfugié pour enregistrer leur carte SIM. À défaut, une lettre d'attestation et une lettre de référence du Cabinet du Premier Ministre sont parfois acceptées pour ouvrir un compte bancaire. Au Rwanda, l'accès des réfugiés aux cartes SIM et aux comptes d'argent mobile diffère dans la pratique selon les zones urbaines et les camps. Dans certains cas, une preuve d'enregistrement du HCR suffit, tandis que dans d'autres, une carte d'identité de réfugié est nécessaire. Pour plus d'informations : HCR (2019), *Displaced and Disconnected* (en anglais).

133. Chaque ménage reçoit un document d'attestation qui indique l'identité de chaque membre du foyer vivant dans le camp. En attendant qu'une carte d'identité de réfugié officielle soit délivrée à chacun, le document d'attestation est utilisé comme pièce d'identité pour enregistrer une carte SIM ou ouvrir un compte d'argent mobile.

134. Relief Web (2018) *Joint verification exercise of refugees and asylum seekers residing in Rwanda launched* (en anglais).

135. En février 2018, des heurts particulièrement violents ont éclaté dans le camp de Kiziba, entraînant la mort de 11 réfugiés. Par la suite, plusieurs réfugiés ont été arrêtés et condamnés à une peine de prison pour incitation à la violence, parce qu'ils avaient organisé les manifestations. Dans le cadre de cette étude, les réfugiés du camp ont confié aux agents chargés de la collecte des données qu'ils pensaient que le partage d'informations relatives aux émeutes sur WhatsApp et d'autres services de messagerie avait conduit aux arrestations des individus. Par conséquent, ils déclarent se méfier du partage d'informations par messagerie ou avec des personnes extérieures à la communauté. Lors de la collecte des données, le climat au sein du camp était lourd de tensions et de suspicions. La crainte de répercussion a peut-être influencé la volonté des participants de répondre ouvertement à leurs perceptions de la confiance et du respect de la vie privée. Source : <https://www.nation.co.ke/news/afrika/Toll-refugees-killed-Rwanda-police-goes-up/1066-4321146-12236102/index.htm> (en anglais).



© UNHCR/Antoine Tardif

## 7.3 Accès à l'identité numérique et utilisation

### Les réfugiés utilisent leur téléphone portable pour conserver des informations personnelles relatives à leur identité

Pouvoir prouver leur identité est primordial pour les réfugiés — à tel point qu'ils conservent souvent leurs pièces d'identité dans un endroit sûr chez eux ; mais il arrive qu'ils doivent transmettre cette pièce aux autorités pendant une certaine période. Dans de telles situations, disposer d'une version numérique de leur pièce d'identité leur permettrait de satisfaire leurs besoins quotidiens tout en favorisant leur liberté de circulation. Selon cette étude, les réfugiés utilisent déjà leur téléphone pour conserver des informations clés liées à leur identité ou pour prendre en photo leurs pièces d'identité au cas où ils auraient besoin d'accéder rapidement à ces informations.

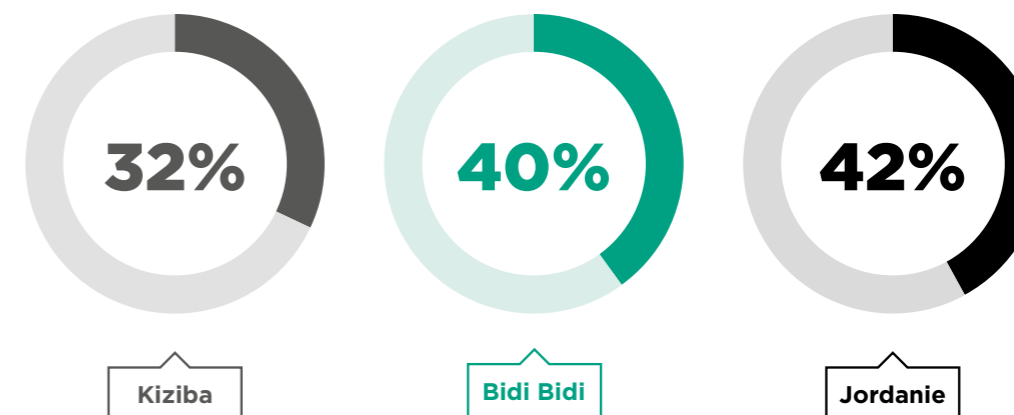
En Jordanie, 42 % des propriétaires de téléphone ont déclaré utiliser plusieurs moyens (pour la plupart) informels dans le but de conserver et de partager certains aspects de leur identité sur leur téléphone. Parmi ces moyens figurent la prise en photo de documents d'identité et l'enregistrement de numéros d'identité et d'informations personnelles dans des notes et des messages.

*« Vous pouvez conserver vos informations personnelles, et même tous vos secrets, dans votre téléphone portable. Vous pouvez y conserver des informations liées à votre identité personnelle, comme une photo d'identité, mais il ne faut pas oublier de les protéger à l'aide d'un mot de passe. » (Réfugié, Rwanda)*

À Bidi Bidi, quatre réfugiés sur dix ont déclaré faire de même avec leur téléphone, tout comme près d'un tiers des utilisateurs actifs de téléphone à Kiziba (Graphique 16). Il est à noter qu'en Jordanie, les réfugiés syriens peuvent prouver leur identité en montrant une photo de leur pièce d'identité sur leur téléphone au HCR, à condition que le code-barres qui y figure soit clairement lisible. Cependant, cette possibilité n'est pas toujours offerte, car la photo d'une pièce d'identité sur un téléphone portable n'est pas considérée comme une pièce d'identité numérique en tant que telle.

Graphique 16

Pourcentage de réfugiés qui utilisent leur téléphone portable pour conserver des informations personnelles relatives à leur identité



À Bidi Bidi et à Kiziba, la gamme de services mobiles utilisés pour conserver et partager des pièces d'identité est limitée par la faible pénétration des smartphones, qui peuvent gérer des solutions plus avancées. Cependant, même dans ces contextes, les réfugiés utilisent leur téléphone, qu'il s'agisse d'un téléphone de base ou d'un téléphone polyvalent, pour conserver une trace de leur identité.

Cela suggère qu'il existe une demande pour davantage de services mobiles qui rendent les pièces d'identité plus faciles à transporter et plus sûres, surtout si les documents en question peuvent être vérifiés numériquement à l'aide de bases de données officielles et que ces services permettent d'améliorer l'assistance fournie par les autorités chargées de la protection des réfugiés.

Encadré 6

### Les réfugiés utilisent leur téléphone portable pour accéder aux services humanitaires

À mesure que l'aide humanitaire se numérise, il devient de plus en plus crucial de garantir aux réfugiés les documents nécessaires pour accéder aux services mobiles. Par exemple, lors d'un exercice de vérification d'identité mené en Ouganda en 2018, le HCR a recueilli les numéros de téléphone des réfugiés afin de pouvoir les contacter.

À Bidi Bidi, les téléphones portables sont largement considérés comme un moyen fiable de rester en contact avec les organisations humanitaires. Ainsi, 67 % des utilisateurs actifs de téléphones portables ont donné leur numéro de téléphone au moment de s'inscrire à leurs services. En octobre 2018, le HCR, le Cabinet du Premier Ministre et leurs partenaires ont créé un centre d'appel pour les réfugiés afin de fournir « des moyens de communication sûrs, accessibles et fiables aux réfugiés et aux demandeurs d'asile »<sup>136</sup>. Le numéro de téléphone est utilisé comme un identifiant permettant de faire le lien avec les réfugiés grâce au système IFRRM (*Interagency Feedback Referral Response Mechanism*) afin que les agents de la ligne d'assistance aux réfugiés puissent voir l'historique des appels chaque fois qu'un appel est reçu d'un numéro de téléphone donné.

Étant donné l'importance des services mobiles dans les situations impliquant des réfugiés, les organisations humanitaires doivent s'assurer que chaque identifiant dans leur base de données correspond à un numéro de téléphone portable. Il sera ainsi plus facile de mettre à jour les profils des réfugiés.<sup>137</sup>

136. HCR (October 2018). [UNHCR and partners launch communication system for refugees in Uganda](#) (en anglais).

137. GSMA (2017). [Refugees and Identity: Considerations for mobile-enabled registration and aid delivery](#) (en anglais).



## 7.4 Quelques pistes de réflexion sur l'identité numérique dans les situations impliquant des réfugiés

Pour accéder aux services et bénéficier des possibilités qu'offre leur communauté d'accueil, les réfugiés ont de plus en plus besoin de pouvoir prouver leur identité. Cependant, l'absence de pièce d'identité peut constituer un obstacle majeur à l'accès aux services mobiles, même les plus élémentaires. Au Rwanda, en Ouganda et en Jordanie, le contexte politique et le manque de clarté des règles concernant les pièces d'identité nécessaires pour enregistrer une carte SIM et ouvrir un compte d'argent mobile ont un impact sur

l'adoption et l'utilisation des services mobiles par les réfugiés.

Outre le fait qu'elle représente un point de départ pour accéder aux services mobiles, l'identité numérique peut à la fois contribuer à consolider les documents d'identité, qui peuvent avoir été endommagés ou présenter des incohérences dans le passé, et offrir de meilleures perspectives d'avenir aux réfugiés en cas de réinstallation.

### On trouvera ci-après quelques points à prendre en considération :

- **Pour les décideurs politiques, établir des lignes directrices claires sur les pièces d'identité permettant aux réfugiés d'accéder aux services mobiles**<sup>138</sup> et faire en sorte que la majorité des réfugiés dispose d'une pièce d'identité officielle. Cela permettra aux réfugiés, aux ORM (y compris les agents) et aux organisations humanitaires de connaître précisément les documents requis.
- Dans les pays qui imposent l'enregistrement des cartes SIM, **aligner les obligations de prouver son identité pour l'enregistrement des cartes SIM sur les obligations d'identification et de connaissance de la clientèle (KYC) minimales.** La mise en place d'une approche politique globale permettrait de simplifier les démarches des réfugiés et d'ouvrir un compte d'argent mobile lors de l'enregistrement de leur carte SIM. Cette approche suppose une collaboration étroite entre l'autorité chargée de réglementer les télécommunications ou le Ministère chargé des règles d'enregistrement des cartes SIM et l'autorité chargée de réglementer les obligations KYC pour le secteur financier<sup>139</sup>.
- **Faciliter la généralisation, l'adoption et l'utilisation des smartphones parmi les réfugiés**<sup>140</sup>. L'un des obstacles à l'identité numérique réside dans les fonctionnalités limitées des téléphones portables qu'utilisent les réfugiés. Plus de la moitié des réfugiés interrogés au Rwanda et en Ouganda ne possèdent pas de téléphones connectés à Internet, de sorte que les solutions liées à l'identité numérique ne présentent actuellement qu'un intérêt limité pour la plupart des réfugiés.
- **Mener une recherche qualitative sur les besoins des réfugiés en matière d'identité numérique** afin de permettre aux organisations humanitaires et aux ORM d'adapter les produits à leurs besoins et préférences. Cette recherche peut leur offrir de nouvelles opportunités de développement de leurs services liés à l'identité à l'intention des réfugiés et qui permettraient à ces derniers d'accéder aux informations, de faire connaître leurs besoins ou de prouver leur identité numériquement (voir Encadré 7).
- **Pour les organisations humanitaires et les ORM, coordonner leurs efforts pour informer et sensibiliser les réfugiés à la protection des données numériques, au partage des données et à la sécurité en ligne.** Le degré d'inquiétude des réfugiés concernant le partage des informations personnelles dépend largement du contexte opérationnel général, c'est pourquoi ces activités de communication et de sensibilisation doivent être adaptées au contexte.
- **Pour les gouvernements, élaborer des cadres cohérents de protection des données et de respect de la vie privée afin d'encourager l'adoption de l'identité numérique et des services mobiles liés à l'identité**<sup>141</sup>. Il incombe aux gouvernements de promouvoir un environnement de confiance dans lequel la vie privée des consommateurs est respectée et les attentes en matière de protection des données sont satisfaites. Cette démarche pourrait renforcer la confiance dans l'utilisation des services mobiles.



© UNHCR/Jared Kohler

#### Encadré 7

### Exemples de solutions d'identité numérique en Jordanie<sup>142</sup>

Récemment, des initiatives ont démontré que les nouvelles technologies, telles que la technologie du registre distribué et les services numériques de vérification de l'identité et de caractéristiques identitaires, peuvent aider les réfugiés à établir des identités fonctionnelles, souvent liées à la biométrie et dotées de mécanismes de protection des données et de la vie privée. Par exemple, grâce à son initiative « Building Blocks », le Programme alimentaire mondial (PAM) a exploité la chaîne de blocs afin de rendre les opérations de transfert de fonds plus rapides, moins coûteuses et plus sûres. En Jordanie, Building Blocks utilise une interface pour smartphone permettant aux membres du personnel du PAM de vérifier et d'enregistrer les transactions lorsque des familles vulnérables reçoivent une aide alimentaire ou financière. Grâce à ce système, le PAM s'assure que les versements parviennent aux bénéficiaires et peut suivre et vérifier l'utilisation par les familles. Le système du PAM est basé sur les données d'enregistrement biométriques du HCR et utilise la technologie biométrique à des fins de vérification. Au lieu d'utiliser des espèces, des bons ou des cartes électroniques pour acheter de la nourriture dans les supermarchés du camp, les réfugiés font scanner leur iris au point de vente.

138. Veuillez consulter la note de politique de la GSMA : [Enabling Access to Mobile Services for the Forcibly Displaced](#) (en anglais).

139. Ibid.

140. Pour des exemples d'accélération de l'adoption des smartphones, veuillez consulter : GSMA (2017). [Accelerating affordable smartphone ownership in emerging markets](#) (en anglais).

141. Lien vers l'article du HCR une fois en ligne.

142. Veuillez consulter la note de politique de la GSMA : [Enabling Access to Mobile Services for the Forcibly Displaced](#) (en anglais) et GSMA (2017), [Blockchain for Development: Emerging Opportunities for Mobile, Identity and Aid](#).





8

## Sécurité alimentaire et changements climatiques

Ce domaine thématique axé sur la sécurité alimentaire et les changements climatiques traite des solutions mobiles visant à assurer la sécurité alimentaire, ainsi que l'adaptation et la résilience aux changements climatiques. Les changements climatiques et l'insécurité alimentaire peuvent avoir de nombreuses répercussions sur les réfugiés. Ces phénomènes sont également étroitement liés aux conflits et aux déplacements forcés.

### Conclusions principales

1. Les réfugiés de Bidi Bidi utilisent principalement les appels téléphoniques pour prévoir leur activité agricole, mais un petit nombre d'agriculteurs apprennent de nouvelles pratiques agricoles en ligne.
2. À Bidi Bidi, les services mobiles suscitent un grand intérêt en raison de leur capacité à soutenir l'agriculture et à permettre l'accès à des informations sur les prix et la météo.
3. Les réfugiés qui pratiquent une agriculture de subsistance dépendent particulièrement de la fluctuation des prix. La raison principale de leur réticence à utiliser le téléphone portable pour améliorer leurs moyens de subsistance réside dans le coût trop élevé de ce dernier.

### 8.1 Introduction

La présente étude vise à examiner les défis auxquels sont confrontés les réfugiés qui pratiquent des activités agricoles, ainsi qu'à identifier les solutions mobiles existantes ou futures connexes. Dans le nord de l'Ouganda, la pénurie alimentaire fait rage, et la rareté des semences de bonne qualité se traduit par de faibles récoltes.

À cette situation dramatique, s'ajoutent des catastrophes climatiques récurrentes, notamment des inondations et des sécheresses<sup>143</sup>. Dans cette région, les solutions mobiles peuvent soutenir les pratiques agricoles et renforcer la résistance aux catastrophes.

143. Mercy Corps (2018), <https://www.mercycorps.org.uk/countries/uganda> (en anglais).

### La plupart des réfugiés de Bidi Bidi pratiquent une agriculture de subsistance, contrairement à ceux de Kiziba ou de Jordanie

À Bidi Bidi (Ouganda), la majorité des réfugiés (84 %) pratiquent une agriculture de subsistance, ce qui témoigne d'une dépendance généralisée à l'égard des petits exploitants agricoles dans ce contexte. En effet, l'agriculture représente une source de revenus pour 27 % des réfugiés de Bidi Bidi. En revanche, la plupart des réfugiés qui vivent à Kiziba (Rwanda) et en

Jordanie ne disposent d'aucun accès à des terres agricoles, ce qui limite la pertinence de ce thème dans ces pays. Par conséquent, l'analyse suivante porte principalement sur les résultats de l'étude obtenus en Ouganda, assortis de brèves observations qualitatives concernant la Jordanie et le Rwanda.

### 8.2 Utilisation du téléphone portable par les agriculteurs dans le cadre de leur activité

Bien que les téléphones portables puissent jouer un rôle essentiel pour soutenir l'agriculture, le taux d'utilisation des téléphones portables à des fins agricoles reste relativement limité à Bidi Bidi.

Parmi les réfugiés qui pratiquent l'agriculture (84 %), 21 % déclarent utiliser leur téléphone portable pour se renseigner sur les pratiques agricoles, et 12 % déclarent l'utiliser pour échanger des informations relatives à l'achat et à la vente de produits avec des personnes à l'intérieur et à l'extérieur du camp. Seuls 5 % indiquent utiliser leur téléphone portable pour recueillir des informations sur les pratiques agricoles auprès d'un service agricole spécifique (c'est-à-dire une application ou un site Internet).

Au sein de ce petit sous-groupe (23 personnes interrogées), la plupart recherchent des conseils sur les bonnes pratiques agricoles ; environ la moitié recherchent des informations sur les prix et la météo ; et une personne interrogée déclare rechercher des informations sur les crédits. On remarque, par ailleurs, une pratique notable du commerce agricole qui ne fait pas l'objet d'une utilisation des téléphones portables : en effet, 54 % des agriculteurs déclarent faire de l'achat-revente de récoltes ou de produits alimentaires. Les services de téléphonie mobile, en particulier l'argent mobile, pourraient offrir des possibilités intéressantes dans ce domaine. Par exemple, grâce à la numérisation des paiements agricoles, le téléphone portable peut permettre aux petits exploitants agricoles sans compte bancaire d'accéder à des services financiers officiels.<sup>144</sup>

### Les réfugiés de Bidi Bidi utilisent principalement les appels téléphoniques pour prévoir leur activité agricole, mais un petit nombre d'entre eux apprennent de nouvelles pratiques agricoles en ligne

Les agriculteurs qui ont participé au groupe de discussion de Bidi Bidi ont déclaré que leur principale utilisation du téléphone portable à des fins agricoles consistait à appeler des amis, des membres de groupes (coopératives agricoles) et des travailleurs d'ONG afin d'obtenir des conseils en matière d'agriculture :

« J'utilise mon téléphone dans le cadre de mon activité agricole. Je m'en sers pour partager des informations et appeler mon groupe lorsque j'ai besoin d'aide, pour sarcler ou en cas d'urgence, par exemple. » (Réfugié, Ouganda)

Par ailleurs, un petit nombre de participants aux groupes de discussion ont déclaré utiliser leur téléphone portable pour des applications agricoles plus avancées. Ces applications comprennent, entre autres, le paiement des récoltes et des services (par exemple, la livraison de récoltes ou d'intrants) avec de l'argent mobile, la vérification des prix sur les marchés locaux en ligne ou par téléphone, et la recherche de

conseils agricoles sur différentes variétés de semences au moyen de l'Internet mobile.

« Je cultive des poivrons. Je me sers d'Internet pour me renseigner sur le type d'insecticide que je dois utiliser pour traiter mes poivrons. Par exemple, j'ai trouvé une solution qui consiste à mélanger des feuilles de tabac et du savon et à pulvériser le mélange obtenu sur les plantes pour éloigner les insectes. Je l'ai lu sur Internet et cela fonctionne ! » (Réfugié, Ouganda)

« Certaines entreprises agricoles ont des pages Facebook et l'on peut y voir les variétés qu'elles proposent et leurs prix. Je vérifie toujours ces informations avant de me rendre à Arua. Il y a une entreprise parmi toutes à laquelle je fais le plus confiance ; deux fois par an, je consulte leur page Facebook en début de saison et je me rends à Arua pour obtenir les semences de la saison. » (Réfugié, Ouganda)

144. Pour plus d'informations sur l'utilisation du téléphone portable pour améliorer la productivité et la rentabilité des petits exploitants agricoles et de l'industrie agricole en général grâce à des services mobiles commerciaux et évolutifs, veuillez consulter les ressources de la GSMA : <https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/magri/> (en anglais).





UNE JOURNÉE NUMÉRIQUE

Mustafa

Accéder au savoir-faire pour les entreprises agricoles

Mustafa\* est un jeune homme d'une vingtaine d'années. Il vit à Bidi Bidi depuis qu'il a fui le conflit au Soudan du Suda, il y a deux ans. Il possède un smartphone de la marque ITEL qu'il utilise à des fins professionnelles, agricoles et personnelles. Entre 10 h et 18 h 30, dans le cadre de son poste en tant qu'agent mobile chez Airtel, Mustafa travaille à l'enregistrement des cartes SIM. Il occupe ce poste depuis 18 mois, après avoir d'abord travaillé comme interprète pour les membres du personnel d'Airtel lors de leurs déplacements à Bidi Bidi et s'être intéressé à l'amélioration de l'accès aux services téléphoniques au sein du camp. Mustafa contrôle une machine biométrique qu'Airtel utilise afin de renseigner des données liées à l'identité des clients aux fins de l'enregistrement des cartes SIM. Cette machine lui permet de collecter des empreintes digitales et de remplir le formulaire de demande. Mustafa explique que beaucoup de personnes n'ont pas les bons documents nécessaires à l'enregistrement d'une carte SIM, notamment les personnes à charge qui ne peuvent s'enregistrer que si le chef de famille les accompagne. Tout au long de sa journée de travail, Mustafa utilise son téléphone pour prendre des photos des pièces d'identité, appeler le centre de service pour aider les clients et remplir les formulaires KYC en ligne. Lorsque le système d'enregistrement des cartes SIM a changé, certains clients ont vu leur carte SIM désactivée et Mustafa doit envoyer ces clients au centre de services pour qu'ils puissent la réactiver.

Une fois le travail terminé, s'il reste de la batterie sur son téléphone, Mustafa se connecte et discute en ligne avec ses amis sur Facebook. Toutefois, la plupart du temps, il utilise son téléphone pour soutenir son entreprise de culture de champignons. Son téléphone lui sert à commander des graines à Kampala, qu'il paye avec de l'argent mobile d'Airtel, et à appeler son mentor pour se renseigner sur la culture de champignons. Ainsi, lorsque ses cultures sont malades, il prend des photos avec son téléphone et les envoie par e-mail à son mentor pour lui demander conseil. Comme les champignons ont besoin d'obscurité pour pousser, Mustafa utilise la lampe torche de son téléphone pour contrôler ses cultures. Lorsque les champignons sont prêts, il appelle ses clients pour promouvoir ses produits. Selon lui, il a pu faire passer sa clientèle de 30 à 130 clients grâce à son téléphone en contactant des clients qui l'ont ensuite fait connaître à leurs amis, ce qui lui a permis d'augmenter ses revenus.

À Bidi Bidi, les services mobiles suscitent un grand intérêt en raison de leur capacité à soutenir l'agriculture et à permettre l'accès à des informations sur la météo

Près de la moitié (47 %) des agriculteurs de Bidi Bidi qui n'utilisent pas actuellement de téléphone portable pour recueillir des informations en matière d'agriculture ont déclaré qu'ils aimeraient le faire. Bien que ce chiffre indique une forte demande de ces services, il convient de noter qu'une grande partie de ce groupe (40 %) ne possède pas de téléphone portable à l'heure actuelle, ce qui constitue un obstacle évident à leur utilisation. Au sein de ce groupe, plus de la moitié des personnes interrogées souhaiteraient obtenir des informations sur les prix (54 %) et un tiers (33 %) sur la météo.

*« Si j'avais un smartphone, je m'en servais pour consulter la météo et pour élargir ma clientèle en faisant de la publicité sur Facebook. J'aimerais vraiment pouvoir faire tout ça. »*  
(Réfugié, Ouganda)

8.3 Obstacles à l'utilisation du téléphone portable à des fins agricoles

Les réfugiés qui pratiquent une agriculture de subsistance dépendent particulièrement de la fluctuation des prix et la raison principale de leur réticence à utiliser le téléphone portable pour améliorer leurs moyens de subsistance réside dans le coût trop élevé de ce dernier

Comme indiqué précédemment, à Bidi Bidi, le coût d'un téléphone portable est considéré comme un obstacle par 99 % des personnes qui ne possèdent pas de téléphone portable (Graphique 6). Ainsi, le manque de revenu disponible et de ressources financières

en général constituent le principal facteur qui entrave l'utilisation du téléphone portable, avec pour conséquence le manque d'accès à des informations sur l'agriculture.





## 8.4

### Quelques pistes de réflexion pour accélérer l'utilisation des services mobiles au service de la sécurité alimentaire dans les situations impliquant des réfugiés

Les changements climatiques et l'insécurité alimentaire représentent des problèmes systémiques majeurs dans chacun des trois pays étudiés. Il convient d'interpréter les données présentées en tenant compte du contexte plus général et de l'importance cruciale de la sécurité alimentaire. Ainsi, à Kiziba et à Bidi Bidi, un réfugié dépense en moyenne plus des deux tiers de son revenu en nourriture chaque mois<sup>147</sup>, tandis qu'en Jordanie, il est plus courant que les réfugiés exploitent leurs excédents de nourriture comme source de revenus supplémentaires leur permettant de faire face à d'autres dépenses.

La présente étude met en lumière les enseignements tirés de l'utilisation de la technologie mobile dans le domaine de l'agriculture à Bidi Bidi, où la plupart des réfugiés dépendent de l'agriculture de subsistance. L'utilisation de la technologie mobile à des fins agricoles suscite un grand intérêt ; malheureusement, des obstacles liés au coût empêchent de traduire cet intérêt dans les faits.

#### On trouvera ci-après quelques points à prendre en considération :

- **Mettre en place un outil d'apprentissage conçu par les organisations humanitaires et les ORM.** Travailler avec un groupe d'agriculteurs réfugiés, en leur fournissant un soutien financier dans le but de lever l'obstacle que représente le coût initial de l'utilisation d'un téléphone portable. Cela pourrait permettre de déterminer plus précisément l'utilisation que les agriculteurs réfugiés en Ouganda feraient des services mobiles s'ils étaient plus abordables.
- **Faire connaître les applications des plateformes de formation agricole,** telles que M'chikumbe 212 et Vodafone Farmers' Club.
- **Mettre l'accent sur l'intégration des services d'argent mobile liés à l'agriculture et aux changements climatiques,** comme la microassurance, afin de fournir des solutions simples et adaptées.
- **Mener une recherche qualitative plus approfondie sur les besoins agricoles des réfugiés.** Les fournisseurs de technologies agricoles et les acteurs humanitaires doivent mener des recherches sur les besoins agricoles des réfugiés et sur la manière dont les solutions numériques peuvent être adaptées pour répondre à ces besoins.

#### Encadré 8

#### Plateformes de formation agricole

Les agriculteurs ont souvent du mal à accéder aux informations qui pourraient les aider à cultiver leurs champs et à élever leur bétail, car leurs besoins en terres agricoles les obligent à vivre dans des zones rurales et plus isolées. L'utilisation des téléphones portables pour accéder à des informations liées à leurs moyens de subsistance leur apporterait des possibilités considérables, comme le souligne le rapport de la GSMA publié en 2017 et intitulé « [Creating scalable engaging mobile solutions for agriculture](https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/magri/creating-scalable-mobile-solutions/)<sup>145</sup>. Parmi les services mobiles qui fournissent des informations et des programmes de formation agricole, on peut citer les exemples suivants :

- M'chikumbe 212 : une initiative d'Airtel Malawi en partenariat avec Viamo qui fournit des services de formation agricole audios et textuels
- [FarmDrive](#) : un système de données alternatives et d'apprentissage machine visant à fournir des données aux institutions financières pour leur permettre de prêter aux petits exploitants agricoles solvables
- Vodafone Farmers' Club : un service d'informations personnalisées sur la météo, les prix du marché et l'agronomie proposé aux agriculteurs par Vodafone Ghana
- Govi Mithuru : un service d'informations agronomiques sur mesure basées sur la culture, les conditions de croissance et la méthode d'irrigation conçu par Dialog Sri Lanka
- Telenor Pakistan 7272<sup>146</sup> : un service à valeur ajoutée agricole (Agri VAS) donnant aux utilisateurs un accès aux prévisions météorologiques et à des conseils sur l'agriculture et l'élevage par SMS et serveur vocal interactif

145. <https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/magri/creating-scalable-mobile-solutions/> (en anglais).

146. GSMA (2017). [Khushaal Zamindar: A mobile agriculture service by Telenor Pakistan](#) (en anglais).

147. 69 % – 7 734 shillings ougandais (UGX) dépensés en moyenne pour la nourriture, sur un revenu total moyen de 11 211 UGX. La précision de ces données auto-déclarées a été remise en question, de sorte qu'une description qualitative apparaît plus appropriée, compte tenu de la marge d'erreur probable.



## 9

# Conclusion et perspectives

© UNHCR/Warrick Page

## 9.1 Conclusion

**Le présent rapport a mis en évidence les moyens par lesquels la technologie mobile peut améliorer l'accès aux services financiers, aux services collectifs (notamment l'énergie) et aux services d'identité, ainsi que l'accès à l'information pour améliorer la sécurité alimentaire. Il a également démontré l'importance de comprendre comment certains groupes au sein des populations de réfugiés, notamment les femmes et les personnes handicapées, utilisent la technologie mobile. Cette démarche permettra non seulement d'aider les groupes vulnérables à tirer le meilleur parti des avantages potentiels de la téléphonie mobile, mais aussi de veiller à ce que les inégalités ne soient pas davantage creusées par la numérisation de l'aide humanitaire. Enfin, le rapport établit une base de données sur la manière dont les réfugiés accèdent et utilisent actuellement la technologie mobile, et décrit les obstacles qui y sont associés.**

Cette étude repose sur le principe que la mise en place effective de ressources et de possibilités en faveur de l'aide humanitaire numérique nécessite un écosystème numérique bien établi. Plus particulièrement, pour pouvoir offrir des services mobiles adaptés aux réfugiés, les services et les infrastructures concernés doivent assurer, entre autres, la délivrance de documents d'identité qui répondent aux exigences nationales en matière de d'enregistrement de cartes SIM et d'ouverture de comptes d'argent mobile, la mise en place d'un réseau d'agents et d'une connectivité fiables, ainsi que des taux élevés d'alphabétisation et de compétences numériques. Cette étude met en évidence des points de départ et des moyens d'action spécifiques en vue de guider les parties prenantes vers la meilleure utilisation possible de la technologie mobile, et vers les domaines où elle pourrait avoir le plus d'impact. Ainsi, chacun des domaines thématiques de ce rapport offre aux parties prenantes des informations et des pistes de réflexion essentielles.

Cette section met en avant plusieurs considérations générales qui recourent les cinq domaines thématiques abordés tout au long du présent rapport. Ces considérations visent à fournir des conseils pratiques pour accélérer la croissance des écosystèmes numériques dans les situations impliquant des réfugiés, tout en veillant à ce que les avantages offerts par la téléphonie mobile soient partagés de manière égale par tous. Afin d'en augmenter la portée, les parties

prenantes (notamment les organisations humanitaires, les opérateurs de réseaux mobiles et les décideurs politiques) doivent coordonner leurs actions et les fonder sur une compréhension du contexte dans lequel elles opèrent. La liste qui suit n'est en aucun cas exhaustive, mais elle met en évidence les principaux obstacles à la réalisation d'interventions concertées susceptibles d'avoir un impact considérable dans les trois contextes de réfugiés étudiés.

## 9.2 Considérations générales

**Favoriser le développement d'écosystèmes numériques dans les situations impliquant des réfugiés, en veillant à ce que les avantages bénéficient à tous et sur un pied d'égalité.**

En plein essor, les services mobiles en faveur des réfugiés nécessitent la mise en place d'un écosystème propice à leur développement. La transition vers les services mobiles apporte des avantages considérables en matière de protection ainsi que d'autres atouts pour les réfugiés, à conditions qu'ils sachent se servir des technologies numériques, qu'ils aient les moyens d'être inclus numériquement (par exemple, qu'ils disposent d'une pièce d'identité appropriée) et qu'ils puissent accéder aux services mobiles et les utiliser efficacement.

Il s'agit d'une opportunité à saisir et à laquelle les organisations humanitaires devraient consacrer du temps et des ressources ; d'autant plus que les écosystèmes mobiles ne se développent pas équitablement, comme le démontrent les inégalités observées entre les sexes et auprès des personnes handicapées.

Sans efforts concertés pour promouvoir l'inclusion numérique, les inégalités existantes dans les populations de réfugiés risquent d'être exacerbées et de priver les plus vulnérables des possibilités d'améliorer leurs conditions de vie grâce à la téléphonie mobile.

Les ORM ont également un rôle considérable à jouer dans cette transition. En effet, ils doivent veiller à ce que les produits et services soient adaptés aux besoins des différents groupes démographiques. Pour eux, la fourniture de services mobiles aux réfugiés constitue aussi une occasion d'élargir leur clientèle en répondant aux besoins de ces personnes, qui sont actuellement non connectées et mal desservies. Ainsi, si l'écart entre les femmes et les hommes en matière de possession de téléphone portable était comblé à Bidi Bidi, quelques 15 500 femmes supplémentaires possèderaient un téléphone.

Il est donc essentiel de planifier la transition vers des services mobiles afin de donner la priorité au principe fondamental d'égalité. Il existe plusieurs moyens d'y parvenir ; on trouvera ci-dessous une description des principaux domaines d'action, à savoir l'accessibilité financière, la facilité d'utilisation et la disponibilité.

Tableau 3

Tableau des considérations

**a. Accessibilité financière**

Dans les trois pays étudiés, les **coûts des téléphones portables, du crédit téléphonique et des données** constituent les **trois principaux obstacles à la possession d'un téléphone portable et à l'utilisation de l'Internet mobile**. Les moyens de subsistance des femmes et des personnes handicapées étant limités, les coûts de connectivité ont un impact disproportionné sur ces groupes vulnérables.

ORM	Organisations humanitaires	ORM et organisations humanitaires	Décideurs politiques
<b>Éliminer les obstacles liés aux coûts afin de permettre aux ORM de réduire le prix des téléphones et des services mobiles et de les rendre plus abordables pour les groupes à faibles revenus</b>			
<b>Étudier la possibilité de mettre en place des programmes de financement innovants à l'intention des réfugiés</b> , en particulier ceux qui ont de faibles revenus, afin de les aider à répartir dans le temps le coût de l'achat d'un téléphone et à ainsi réduire la dépense initiale <sup>148</sup> .	<b>Dans certains contextes, étudier la possibilité d'accorder aux groupes marginalisés des subventions pour des smartphones à bas prix et de haute qualité</b> afin de favoriser leur adoption de l'Internet mobile.		<b>Réévaluer les taxes susceptibles de renforcer l'obstacle des coûts réels ou perçus à la possession et à l'utilisation de téléphones portables</b> , qui ont un impact disproportionné sur les plus vulnérables.
<b>Étudier la possibilité de fournir des services groupés spéciaux</b> afin de répondre aux besoins spécifiques des réfugiés et des organisations humanitaires, tout en élargissant la clientèle <sup>149</sup> .	<b>Mettre en œuvre des initiatives visant à sensibiliser aux avantages des téléphones portables</b> et à encourager les groupes d'épargne communautaires à épargner pour l'achat de téléphones portables.		<b>Concevoir des approches innovantes afin de réaffecter le Fonds de service universel</b> de manière à encourager la viabilité commerciale des services mobiles et l'investissement dans ces services.
<b>Promouvoir les activités génératrices de revenus centrées sur le numérique</b>			
	<b>Mettre en place des interventions axées sur l'amélioration des moyens de subsistance grâce au numérique</b> ; ces interventions peuvent reprendre les exemples évoqués dans la présente étude (les Journées numériques de Faïda et de Samuel), qui montrent comment les réfugiés utilisent leur téléphone portable pour augmenter leurs revenus.		<b>Veiller à ce que les cadres législatifs soient conçus de manière à permettre aux réfugiés de pratiquer des activités génératrices de revenus</b> , comme par exemple gagner un revenu en ligne ou par le biais d'entreprises de recharge de téléphone.
	<b>Examiner comment les services collectifs sur mobile peuvent créer des activités génératrices de revenus</b> ; par exemple, les installations solaires à usage domestique prépayées peuvent inclure de multiples prises de charge pour que les membres de la communauté puissent venir recharger leurs téléphones.		

**b. Facilité d'utilisation (alphabétisation, compétences et utilisation régulière)**

Afin d'utiliser efficacement les téléphones portables et de profiter des services qu'ils offrent, les réfugiés doivent disposer d'un **niveau d'alphabétisation suffisant** et de **bonnes compétences numériques**. Les résultats de cette étude confirment que l'efficacité avec laquelle une personne utilise les services mobiles dépend directement de son niveau de compétence numérique. Or, **pour les réfugiés qui ne disposent pas d'un niveau d'alphabétisation suffisant et de bonnes compétences numériques<sup>150</sup>, la transition vers les services mobiles risque d'aggraver l'exclusion et la marginalisation. Pour y remédier, il faudra non seulement s'assurer que chacun possède les compétences requises pour utiliser un téléphone portable, mais aussi que cette utilisation soit significative et efficace.**

ORM	Organisations humanitaires	ORM et organisations humanitaires	Décideurs politiques
<b>Encourage adoption of mobile phones</b>			
<b>Veiller à ce que les services mobiles soient conçus de manière à réduire les obstacles à leur utilisation</b> . Par exemple, les ORM pourraient améliorer l'expérience utilisateur de l'interface en concevant la présentation des menus de manière simple et fonctionnelle, afin de les rendre plus accessibles aux personnes ayant peu de compétences numériques. Faire participer les communautés à la conception de services à valeur ajoutée pour les réfugiés et les populations vulnérables peut, par la suite, favoriser leur adoption et leur utilisation de ces services.		<b>Organiser des initiatives de sensibilisation et de formation</b> . Travailler en collaboration avec tous les acteurs de l'écosystème numérique, notamment les travailleurs humanitaires de première ligne, les dirigeants communautaires, les agents mobiles et les réfugiés, pour renforcer les compétences numériques des utilisateurs et des futurs utilisateurs grâce à une formation efficace.	
<b>Veiller à ce que le marketing et les services soient accessibles aux personnes ayant un faible niveau d'alphabétisation et ne disposant pas de compétences numériques</b> . Alors qu'un réfugié sur quatre à Bidi Bidi déclare n'avoir jamais entendu parler de l'Internet, il est essentiel que les contenus et les publicités soient rédigés dans les langues locales et dans un langage simple complété par des images, des icônes et des vidéos.			

148. Pour plus d'exemples : [Accelerating affordable smartphone ownership in emerging markets](#) (en anglais).

149. Au Liban, par exemple, l'ORM locale, Touch, a constaté une forte demande d'appels internationaux parmi les réfugiés syriens. Touch a saisi l'occasion de remplir les objectifs humanitaires de son programme de RSE et de conquérir une clientèle nouvelle et croissante, en offrant aux réfugiés un forfait spécial de 11 dollars par mois incluant un temps d'appel international supplémentaire. Pour les réfugiés, ce forfait représente une économie considérable par rapport à l'offre standard qui s'élève à 25 dollars par mois. Ce projet a remporté un vif succès, tant du point de vue commercial que du point de vue de la RSE.

150. Partnership for Finance in a Digital Africa (2017). [How can advances in UX help meet user needs and enhance user engagement?](#) (en anglais).



ORM	Organisations humanitaires	ORM et organisations humanitaires	Décideurs politiques
<b>Encourager une utilisation durable et efficace des produits et services mobiles</b>			
<p><b>Créer des services à valeur ajoutée adaptés aux besoins des réfugiés, et les commercialiser de manière à favoriser une utilisation régulière.</b> Par exemple, à Bidi Bidi, un grand nombre d'utilisateurs de téléphones portables envoient et reçoivent des fonds, tandis qu'en Jordanie, la majorité des utilisateurs de téléphones effectuent des appels internationaux ; par conséquent l'adaptation des grilles tarifaires pour répondre à ces besoins spécifiques pourrait être bénéfique. En outre, il est essentiel de sensibiliser les utilisateurs aux avantages qu'offrent la téléphonie mobile et les solutions mobiles (telles que les services énergétiques prépayés), en leur expliquant notamment comment ces services peuvent apporter des solutions à leurs problèmes, ou même leur fournir des moyens de subsistance et des activités génératrices de revenus, afin de favoriser une utilisation durable et efficace.</p>		<p><b>Coordonner les efforts des organisations humanitaires et des ORM pour informer et sensibiliser les réfugiés à la protection des données numériques, au partage des données et à la sécurité en ligne.</b> Bien qu'il s'agisse de problèmes mondiaux, les réfugiés courent un risque accru en raison de leur éducation souvent limitée et de leur manque de compétences numériques. Les inquiétudes des réfugiés concernant le partage des informations personnelles dépendent largement du contexte opérationnel général. La formation et la sensibilisation doivent donc être adaptées au contexte et diffusées de manière appropriée au moyen de sessions de formation, de groupes de discussion communautaires et de distribution de documents d'informations et d'orientation.</p>	

ORM	Organisations humanitaires	ORM et organisations humanitaires	Décideurs politiques
<b>Améliorer les options pour recharger les téléphones portables</b>			
		<p>Étudier la possibilité de mettre en place des installations solaires à usage domestique prépayées dans les situations impliquant des réfugiés. Les organisations humanitaires, les fournisseurs de services énergétiques et les ONG doivent collaborer pour étudier des solutions « PAYG » et adapter les modalités de paiement afin de mieux comprendre la capacité et la volonté de payer des réfugiés. Cela permettra de définir un modèle commercial optimal pour la fourniture d'énergie durable.</p>	
<b>Améliorer la couverture mobile</b>			
<p>Établir un dialogue avec les organisations humanitaires afin de définir les informations clés nécessaires à la compréhension de l'opportunité commerciale et sociale potentielle. Il peut s'agir, par exemple, d'utiliser les données sur les flux actuels et prévus de réfugiés/ personnes déplacées et sur les besoins de connectivité des organisations humanitaires pour les regrouper et les appliquer à une zone spécifique.</p> <p>Étudier les possibilités de partage des risques commerciaux. Il peut s'agir de collaborer avec des agences de développement qui peuvent fournir des « garanties pour pertes » afin de réduire les risques liés aux investissements initiaux<sup>151</sup>, ou de créer des partenariats avec d'autres ORM et partager des tours, par exemple<sup>152</sup>.</p>	<p>Travailler avec d'autres organisations humanitaires pour recueillir les informations nécessaires (c'est-à-dire la demande globale) afin d'inciter les opérateurs de réseaux mobiles à investir dans les infrastructures et les réseaux d'agents, en vue de renforcer l'inclusion numérique et financière.</p>	<p>Mener une réflexion globale concernant les besoins en matière de connectivité (et les opportunités commerciales et sociales associées), indépendamment des situations impliquant des réfugiés. Cette réflexion pourrait porter sur les besoins en matière de connectivité à long terme des organisations humanitaires et des communautés d'accueil. Les besoins en matière de connectivité ne doivent pas se limiter à la connectivité vocale et à l'Internet mobile de base, mais doivent également inclure les revenus potentiels des entreprises grâce à des programmes d'aide sous forme d'espèces ou de bons, entre autres.</p>	<p>Utiliser le Fonds de service universel (le cas échéant) pour réduire les risques et/ou encourager les investissements pour le déploiement de réseaux dans les zones rurales où il existe une demande de services mobiles de la part des réfugiés et des communautés d'accueil.</p>

### c. Disponibilité

Bien qu'il ne s'agisse pas d'un obstacle majeur à l'accès aux téléphones portables, le manque de disponibilité et la qualité médiocre du matériel téléphonique demeurent un problème préoccupant. Cette étude a notamment révélé que le manque d'accès à des téléphones de bonne qualité, à des services de réparation ou à des dispositifs de recharge sont autant de difficultés auxquelles les réfugiés sont confrontés. Si ce problème mérite d'être examiné plus avant, c'est parce que ces difficultés risquent de freiner la participation des réfugiés à l'écosystème mobile. En outre, l'étude a également constaté que la mauvaise couverture mobile à Bidi Bidi et à Kiziba nuit à l'expérience des réfugiés en matière de connectivité, en particulier en ce qui concerne l'Internet mobile. Par conséquent, il est indispensable de déployer des efforts collectifs en vue d'améliorer la couverture mobile, notamment en offrant des incitations commerciales aux ORM pour qu'ils étendent leurs réseaux.

ORM	Organisations humanitaires	ORM et organisations humanitaires	Décideurs politiques
<b>Assurer un approvisionnement fiable de téléphones portables de haute qualité et à prix raisonnable</b>			
	<p>Éviter la distribution gratuite de téléphones portables de mauvaise qualité, qui peut entraîner une distorsion du marché et qui ne constitue qu'une solution à court terme. Veiller à ce que des téléphones portables résistants et à un prix abordable soient mis à la disposition des réfugiés.</p>	<p>Promouvoir des réseaux de distribution de téléphones portables performants (qui incluent des téléphones portables, mais aussi des batteries de rechange, des chargeurs, etc.) qui répondent aux besoins et aux budgets des populations cibles (si possible avec une option de prépaiement).</p>	<p>Veiller à ce que les réglementations et les politiques nationales facilitent l'accès effectif aux téléphones portables pour les groupes les plus marginalisés.</p>

151. Le Fonds d'équipement des Nations Unies (FENU) a collaboré avec une ORM en Ouganda pour mettre en place un accord de « garanties pour pertes ». Cet accord, qui prévoit que le FENU remboursera trimestriellement à l'ORM les pertes subies pendant une période déterminée, a permis à l'ORM d'investir sans risque financier. En pratique, aucun remboursement n'a été nécessaire, car l'investissement de l'ORM s'est avéré rentable dès le début du projet.

152. Dans le cadre du projet de connectivité rurale relevant du programme « Société connectée » de la GSMA, trois ORM de Tanzanie (Airtel, Millicom et Vodacom) ont conclu un accord tripartite sur l'itinérance nationale. Cet accord prévoit la mise en place d'un modèle dans lequel des sites pilotes fournissent conjointement une connectivité à large bande à tous les clients des opérateurs à partir d'une seule tour, permettant aux abonnés de bénéficier du réseau des autres opérateurs dans les zones rurales sélectionnées. Ce modèle pourrait être appliqué dans les zones où résident des réfugiés.

## 9.3 Réflexions sur la méthodologie et les recherches futures

- **La méthodologie utilisée dans le cadre de cette étude a permis de dégager un ensemble de données inédites sur les réfugiés et les technologies mobiles.** Le présent rapport rend compte des thèmes généraux les plus marquants qui ressortent de ces données. Toutefois, compte tenu de la diversité des données obtenues, plusieurs analyses approfondies pourraient venir compléter cette étude. À titre d'exemple, les données relatives à l'accès des personnes handicapées aux technologies mobiles et à leur utilisation feront l'objet d'une publication de la GSMA au troisième trimestre 2019.
- Les données collectées ont démontré que l'accès des réfugiés aux technologies mobiles et l'utilisation qu'ils en font dépendent du contexte local. En effet, on constate que les données obtenues dans chacun des trois contextes de recherche varient en fonction des contextes sociaux, économiques et culturels plus larges dans lesquels vivent les réfugiés. On ne saurait donc tirer des conclusions de l'analyse de ces données et les appliquer à d'autres situations impliquant des réfugiés sans faire montre de prudence. Par ailleurs, comme nous l'avons vu tout au long du présent rapport, il existe une grande diversité entre les populations de réfugiés et les types d'interventions dont elles sont susceptibles de bénéficier. À nouveau, la prudence s'impose concernant l'utilisation des résultats de cette étude pour orienter l'élaboration de politiques et la conception de programmes. Il convient avant tout de comprendre les comportements, les besoins et les aspirations des personnes touchées par une crise dans leur contexte spécifique, afin de leur fournir des produits et des services numériques qui leur permettent de s'adapter et de retrouver leur dignité.

Cette étude fournit des données solides et essentielles sur l'accès des réfugiés au numérique, sur l'utilisation qu'ils en font et sur les obstacles qui y sont associés. Elle a pour but de permettre aux acteurs humanitaires et aux parties prenantes du secteur privé d'utiliser les données qu'elle présente en vue d'adapter leurs produits et leurs services aux réfugiés. Enfin, cette étude offre aux parties prenantes la possibilité de mener de futures recherches complémentaires. À ce titre, il est recommandé de :

1. Mettre en œuvre une approche méthodologique comparable à celle utilisée ici dans d'autres contextes impliquant des personnes touchées par une crise.
2. Concevoir des interventions numériques efficaces et ciblées dans les trois pays étudiés, en se focalisant sur un groupe d'utilisateurs spécifique dans un lieu donné afin d'obtenir une meilleure compréhension des différents obstacles auxquels ils sont confrontés.
3. Procéder à un examen régional afin de recenser les lacunes dans les résultats empiriques. Cet examen servira d'outil pour le secteur et aidera à définir les futures priorités de recherche.
4. Mettre les résultats présentés ici en pratique grâce à des partenariats entre le secteur privé et les organisations humanitaires et comparer ces expériences aux résultats. En collaboration avec d'autres acteurs de l'écosystème, concevoir des produits et des services qui tiennent compte de ces résultats.

Chacune de ces options apporterait une contribution précieuse à la constitution d'une base de données probantes et à la mise en place d'interventions numériques pertinentes, qui permettront à terme de fournir une aide humanitaire ou de guider les personnes touchées par la crise sur la voie de l'autosuffisance.

# Annexes

## Annexe 1 Méthodologie de recherche utilisée

Pour cette étude, trois pays ont été sélectionnés afin de collecter des données quantitatives et qualitatives dans trois contextes distincts, avec trois populations de réfugiés distinctes ; il s'agissait de la Jordanie, du Rwanda et de l'Ouganda.

L'approche utilisée combinait plusieurs méthodes et a nécessité de faire appel à une série d'outils permettant de collecter des données auprès de différentes parties prenantes et de différents groupes de réfugiés, lesquelles ont contribué à établir une compréhension détaillée des expériences, des perceptions et des besoins, ainsi qu'à trianguler les données provenant de différentes sources. Ces outils ont été appliqués de façon identique dans chaque pays. On trouvera ci-après une présentation détaillée de ces outils, suivie d'une brève description de l'analyse des données et de l'approche adoptée aux fins de la production du présent rapport.

### Outils

Dans chaque pays, la méthodologie comprenait des éléments quantitatifs et qualitatifs, notamment :

- Des enquêtes auprès des ménages ;
- Des observations de marché ;
- Des groupes de discussion ;
- Des études de cas des journées numériques ;
- Des entretiens avec des intervenants clés.

Le tableau ci-après présente les outils de collecte de données utilisés ainsi que le nombre de participants approchés.

Tableau 4

### Outils de collecte de données utilisés et nombre de participants approchés

Tool	Jordanie	Kiziba	Bidi Bidi	Total
Entretiens de sondage auprès de réfugiés	728	727	755	2,210
Entretiens de sondage auprès de membres de la communauté d'accueil	258	63	273	594
Observations de marché dans les communautés de réfugiés	1	7	14	22
Groupes de discussion avec des réfugiés	11	19	19	49
Groupes de discussion avec des membres de la communauté d'accueil	3	1	2	6
Études de cas sur les journées numériques de réfugiés	4	5	5	14
Entretiens avec un intervenant clé (membres du personnel du HCR et d'ORM)	3	4	2	6



## Entretiens de sondage

Dans chaque pays, une enquête a été menée auprès des réfugiés et des communautés d'accueil. Ces enquêtes ont été réalisées électroniquement à l'aide du logiciel Kobo Collect afin de simplifier la collecte des données, les sauvegardes et les contrôles de qualité. Une équipe de collecteurs de données habilités à mener des entretiens individuels s'est chargée de l'administration des sondages. Les entretiens de sondage ont duré entre 15 à 25 minutes, selon que la personne interrogée possédait ou avait accès à un téléphone portable et selon le temps nécessaire aux interprètes pour traduire les questions.

Les entretiens de sondage ont permis de recueillir des informations sur la propriété, l'accès, l'utilisation et l'impact du téléphone portable ; les obstacles à son accès et à son utilisation ; son utilisation potentielle ; les besoins et préférences spécifiques des utilisateurs ; ainsi que des informations démographiques clés. La sélection des personnes interrogées a été effectuée de manière à garantir un échantillon représentatif de la population en fonction du sexe, de l'âge, de la nationalité et d'autres données démographiques pertinentes.

## Entretiens auprès d'agents mobiles et observations

Dans chaque pays, des entretiens et des missions d'observation ont été réalisées auprès des agents mobiles, en vue de recueillir des informations sur le marché concernant l'accès de la population locale à la téléphonie mobile, son utilisation, ses besoins spécifiques et ses lacunes en matière de services. Les observations ont permis de compléter les informations sur la démographie des utilisateurs et la demande de différents services. Afin d'assurer la cohérence des observations, un seul agent (issu de l'équipe formée) a dirigé toutes les enquêtes et observations dans chaque

pays. Les observations ont été collectées en personne, puis sauvegardées numériquement, pour permettre une plus grande marge de manœuvre. Les entretiens ont duré environ 10 minutes et les observations 50 minutes. La sélection des agents mobiles a été effectuée de manière à garantir un échantillon représentatif des ORM opérant dans la région et des types de services fournis. Les entretiens menés auprès des agents des communautés de réfugiés en milieu urbain ont été adaptées pour inclure les secteurs/types d'agents pertinents pour la communauté environnante.

## Focus group discussions

Une série de groupes de discussion a été organisée avec des réfugiés et des membres des communautés d'accueil dans les trois pays étudiés. Ces groupes de discussion avaient pour but d'examiner plus en détail l'accès à la téléphonie mobile et son utilisation, les facteurs favorables et les obstacles connexes, ainsi que les besoins spécifiques des différents groupes. Des méthodes participatives, comprenant des exercices de cartographie, des discussions de groupe et des exercices interactifs, ont été utilisées pour encourager les témoignages et susciter des discussions actives. D'une durée d'environ 60 minutes, les groupes de discussion suivaient un format semi-structuré reposant sur des questions administrées par un membre de l'équipe de recherche Jigsaw. Pour chaque pays, les participants ont été identifiés et recrutés dans divers endroits afin de garantir des échantillons représentatifs.

Les participants ont été identifiés et recrutés en collaboration avec le HCR et des partenaires locaux, en veillant à ce qu'ils soient représentatifs de la

population concernée et des différents types d'accès et d'utilisation de la téléphonie mobile.

Les groupes de discussion étaient composés des catégories de personnes suivantes :

- Personnes qui n'utilisent pas de téléphone, utilisateurs de téléphones de base et utilisateurs de téléphones connectés à Internet
- Hommes et femmes
- Jeunes (18 à 25 ans), personnes d'âge moyen (26 à 50 ans) et personnes âgées (51 ans et plus)
- Personnes handicapées
- Chefs d'entreprise
- Dirigeants communautaires
- Agents mobiles
- Étudiants de l'enseignement supérieur (Rwanda)
- Agriculteurs (Ouganda)

## Études de cas sur les journées numériques

Il s'agit d'études de cas sur l'utilisation du numérique au quotidien. Elles reposent sur l'observation de la vie quotidienne : le participant effectue une utilisation typique de son téléphone portable permettant d'identifier des exemples, des expériences et des cas d'utilisation uniques.

Les participants ont été identifiés à l'issue des groupes de discussion. Suivant un format semi-structuré, les entretiens qui ont permis de produire ces études de cas ont été administrés par un membre de l'équipe de recherche Jigsaw. Les informations recueillies ont été ajoutées aux données qualitatives et sont incluses dans l'analyse. Ce rapport contient plusieurs études de cas qui donnent un aperçu spécifique de divers cas d'utilisation unique parmi les réfugiés.

## Entretiens avec des intervenants clés

Une série d'entretiens à distance et d'entretiens locaux a été réalisée dans chaque pays étudié. Les participants faisaient principalement partie d'organisations humanitaires (HCR et partenaires clés) et des ORM. Lors de la phase de lancement, l'équipe de recherche a recueilli des informations sur les principales parties prenantes, notamment sur les ORM

opérant sur le marché ; sur la structure du système humanitaire et ses principaux acteurs ; et sur les programmes humanitaires liés au secteur mobile, tels que les transferts d'argent mobile effectués par des organisations humanitaires, les stations d'appel et les envois de SMS en masse.

## Analyse des données et production du rapport

À l'issue de la collecte des données, toutes les données ont fait l'objet d'une vérification et d'un contrôle pour en assurer l'exactitude et la cohérence. L'analyse quantitative comprend :

- Des statistiques descriptives de base, ventilées par pays, par communautés de réfugiés ou d'accueil ainsi que par données démographiques pertinentes concernant le handicap, le sexe et l'âge.
- Une analyse comparative des lieux étudiés.

L'analyse qualitative a été effectuée à l'aide de la plateforme Dedoose. Par la suite, les données ont été codées afin d'identifier des thèmes clés, qui ont été incorporés avec des thèmes déductifs basés sur le modèle semi-structuré des groupes de discussion. L'analyse a été ventilée par pays, par réfugiés ou par communautés d'accueil ainsi que par données démographiques pertinentes. Enfin, les résultats qualitatifs ont été triangulés avec l'analyse quantitative afin de garantir une représentation complète et précise des résultats.

## Annexe 2

### Difficultés rencontrées dans le cadre de l'étude

#### Difficultés rencontrées en Ouganda

- Sans le soutien des organisations humanitaires travaillant dans le camp de Bidi Bidi, il était difficile de recruter efficacement des personnes souhaitant participer au groupe de discussion. Cette étude a tout particulièrement bénéficié du soutien de DanChurch Aid (DCA), qui a recruté les personnes interrogées. De ce fait, les utilisateurs de téléphones portables fournis par DCA étaient surreprésentés dans l'échantillon, tout comme les non-utilisateurs, car les téléphones de DCA sont particulièrement sujets aux pannes.
- Il a fallu que les agents chargés de la collecte des données adaptent la stratégie d'échantillonnage

à la géographie étendue du camp, en passant à la sélection d'un ménage sur cinq à un ménage sur trois dans les zones peu peuplées. Dans certains cas, les agents ont eu du mal à trouver un nombre suffisant de personnes pour certains groupes d'âge aux fins de l'enquête sur les ménages ; ils ont donc eu recours à un échantillonnage ciblé.

- Parallèlement à la collecte de données, de nombreux événements, tels que des réunions et des distributions communautaires, ont eu lieu dans le camp, rendant plus difficile la participation de certains réfugiés à l'étude.

#### Difficultés rencontrées au Rwanda

- Les émeutes qui ont récemment éclaté à Kiziba ont entraîné toute une série de difficultés en matière de collecte de données. Tout d'abord, les agents chargés de la collecte des données n'ont pu interroger que les personnes vivant dans les zones les plus sûres du camp, ce qui a généré un échantillon légèrement biaisé, mais sans grand impact sur l'étude. Pour des raisons de sécurité, les agents ont également dû être accompagnés par des agents communautaires des organisations partenaires, ce qui a eu pour effet de ralentir la collecte des données.
- Les participants ont déclaré craindre de se voir associés au HCR, ce qui a freiné le recrutement des personnes interrogées aux fins de la réalisation des études de cas. Il est possible que cela ait également compromis la volonté des participants aux groupes de discussion de partager honnêtement leurs expériences. Par ailleurs, les agents chargés de la collecte des données ont signalé que certaines personnes interrogées hésitaient à participer parce qu'elles craignaient d'être retrouvées ou que les

informations qu'elles partageaient puissent avoir une incidence sur leur situation financière et leurs perspectives de réinstallation.

- Au Rwanda, la sélection de participants pour certains sous-groupes, tels que les agents mobiles, les chefs d'entreprises et les personnes handicapées, a posé des difficultés. Ces groupes ont quand même été constitués, mais de manière ad hoc, car une approche structurée n'était pas possible.
- Lors de leur visite initiale, les agents n'ont pu interroger que 63 membres de la communauté d'accueil du camp de Kiziba. Par la suite, la collecte de données supplémentaires auprès de la communauté d'accueil a accusé un certain retard.
- Certaines personnes interrogées au Rwanda ont répondu à la question concernant les revenus de manière inattendue et ont fait un amalgame avec l'aide en espèces et d'autres formes de soutien. Ces réponses ont probablement eu une incidence sur la fiabilité des données obtenues.

#### Difficultés rencontrées en Jordanie

- En Jordanie, l'intégration des réfugiés dans les milieux urbains a facilité les déplacements. En revanche, les réfugiés étant répartis sur une large zone, il était plus difficile, d'un point de vue logistique, de réaliser des entretiens en face à face que dans les autres contextes. Par conséquent, les travaux de recherche ont été entrepris en utilisant la même méthode que celle habituellement employée par le HCR en Jordanie dans les

enquêtes sur la population réfugiée, qui repose sur des entretiens téléphoniques.

- Ainsi, 90 % des personnes sélectionnées ont été interrogées par téléphone. Les 10 % restants ont été interrogés en face à face. Par la suite, les deux ensembles de données obtenus ont été croisés pour s'assurer que les réponses n'étaient pas biaisées par le changement de méthodologie<sup>153</sup>.

gsma.com

153. L'utilisation de cette méthodologie par le HCR n'a montré aucune différence statistiquement significative entre les réponses aux entretiens réalisés en face à face et ceux réalisés par téléphone au cours de toutes les enquêtes menées auprès de dizaines de milliers de réfugiés ces dernières années.





Pour en savoir davantage, visitez le site de la GSMA à l'adresse suivante : [www.gsma.com](http://www.gsma.com)

**SIÈGE DE LA GSMA**

Floor 2  
The Walbrook Building  
25 Walbrook  
London EC4N 8AF  
United Kingdom  
Tel: +44 (0)20 7356 0600  
Fax: +44 (0)20 7356 0601