CANADIAN ORIENTATION ABROAD | ORIENTATION CANADIENNE À L'ÉTRANGER

INCLUSION NUMÉRIQUE DES RÉFUGIÉS QUI SE RÉINSTALLENT AU CANADA : POSSIBILITÉS ET OBSTACLES

OIM ONU MIGRATION

COA OCE

Les opinions exprimées dans ce rapport sont celles des auteurs et ne représentent pas nécessairement celles de l'Organisation internationale pour les migrations (OIM). Les désignations employées et la présentation des documents tout au long de l'ouvrage n'impliquent pas l'expression par l'OIM d'une quelconque opinion quant au statut juridique d'un pays, d'un territoire, d'une ville ou d'une zone, ou de ses autorités, ou concernant ses frontières ou ses limites.

L'OIM est attachée au principe selon lequel des migrations ordonnées et respectueuses de la dignité humaine sont bénéfiques aux migrants et à la société. En tant qu'organisation intergouvernementale, l'OIM agit avec ses partenaires de la communauté internationale pour aider à relever les défis opérationnels que pose la migration; favoriser la compréhension des questions migratoires; encourager le développement économique et social par la migration; et préserver la dignité humaine et le bien-être des migrants.

Cette publication a vu le jour grâce à l'appui fourni par le Gouvernement du Canada, conformément aux conditions énoncées dans son accord de contribution avec l'OIM. Les opinions qui y sont exprimées ne reflètent pas nécessairement les points de vue du Gouvernement du Canada.

Merci aux réfugiés, aux partenaires mondiaux et aux nombreux membres du personnel de l'OIM et de l'Orientation canadienne à l'étranger (OCE) pour le temps qu'ils ont accordé aux travaux de cette recherche et pour leurs précieuses contributions. L'auteur tient également à remercier l'équipe du programme « Mobile for Humanitarian Innovation (M4H) » de la GSM Association (GSMA) pour sa contribution à la mise au point des questions posées dans l'enquête de référence et aux groupes de discussion.

Publié par : Organisation internationale pour les migrations
17 route des Morillons
Boîte postale 17
1211 Genève 19
Suisse
Tél. : +41 22 717 9111
Fax : +41 22 798 6150
Courriel : hq@iom.int
Site Web : www.iom.int

Cette publication a été publiée sans avoir fait l'objet d'une édition officielle par l'OIM.

Photo de couverture : Des passagers survolant les Alpes suisses prennent des photos par le hublot. © OIM 2015/Muse MOHAMMED

Required citation : Reid, K., 2021. *Inclusion numérique des réfugiés qui se réinstallent au Canada : possibilités et obstacles.* Organisation internationale pour les migrations (OIM). Genève.

ISBN 978-92-9268-111-1 (PDF)

© OIM 2021

Certains droits réservés. Cet ouvrage est mis à disposition au titre de la licence Creative Commons Attribution – Pas d'utilisation commerciale – Pas de modification 3.0 Organisations internationales (CC BY-NC-ND 3.0 IGO)*.

Pour plus de détails, voir la section Droit d'auteur et conditions d'utilisation.

Le présent ouvrage ne doit pas être utilisé, publié ou rediffusé dans l'intention première d'en obtenir un avantage commercial ou une compensation financière, sauf à des fins éducatives, par exemple, aux fins de son intégration dans un manuel.

Autorisations : Toute demande concernant l'utilisation à des fins commerciales ou les droits et licences doit être adressée à publications@iom.int.

* https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/legalcode

PUB2021/084/L

CANADIAN ORIENTATION ABROAD | ORIENTATION CANADIENNE À L'ÉTRANGER

INCLUSION NUMÉRIQUE DES RÉFUGIÉS QUI SE RÉINSTALLENT AU CANADA : POSSIBILITÉS ET OBSTACLES

OIM ONU MIGRATION

COA OCE

TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ iv

GLOSSAIRE v

INTRODUCTION 1

TENDANCES SYSTÉMIQUES 2

Paysage général de la connectivité numérique 2

Numérisation au sein des organismes humanitaires au service des réfugiés 3

Mise en œuvre de l'aide humanitaire numérique 3

Investissements dans le renforcement des compétences et du littérisme numériques des réfugiés 4

Sensibilisation accrue à l'inclusion numérique des réfugiés 4

Partenariat renforcé avec le secteur privé 5

Ensemble croissant de constats empiriques et d'évaluations 5

OBSTACLES GÉNÉRAUX À L'INCLUSION NUMÉRIQUE 6

Accessibilité financière 6

Accès 6

Littérisme numérique 7

Confiance 8

Confidentialité et sécurité 8

Politique et réglementation 8

APERÇU DU TRAVAIL DE RECHERCHE 10

Méthodologie 10

Limites et notes de recherche 10

CONSTATATIONS DE L'ÉTUDE 12

Aperçu des participants à l'étude 12

Accès aux appareils numériques 13

Connectivité 17

Compétences numériques et utilisation 19

Comportement numérique 20

Importance de l'inclusion numérique pour les contacts sociaux et le bien-être 20

Contexte et variations au sein des groupes et entre eux 21

Comprendre les facteurs de risque de l'exclusion numérique 23

Points de vue sur la confiance 24

CONCLUSIONS 25

RECOMMANDATIONS 28

RÉFÉRENCES 31

RÉSUMÉ

Il est aujourd'hui communément admis que la connectivité et l'accès aux outils et services numériques sont fondamentaux pour l'inclusion sociale et la participation à la société. Plus particulièrement, des travaux de recherche ont montré qu'ils peuvent constituer un besoin vital pour les réfugiés au cours de leur voyage, nombre d'entre eux considérant que les téléphones intelligents et Internet sont aussi importants pour se sentir en sûreté et en sécurité que la nourriture, l'eau et le logement[1]. La nécessité de l'accès et du littérisme numériques a été mise en évidence par la pandémie de COVID-19, qui a déplacé une partie considérable de la vie en ligne. Pourtant, à mesure que s'étoffe la base de constats empiriques sur l'inclusion numérique des réfugiés, on constate non seulement les avantages que les technologies numériques peuvent offrir, mais aussi les obstacles persistants et nouveaux à leur utilisation par les réfugiés, obstacles qui doivent être pris en compte et surmontés afin d'éviter que la fracture numérique ne se creuse.

Dans ce contexte, le programme Orientation canadienne à l'étranger (OCE) de l'Organisation internationale pour les migrations (OIM) évalue les possibilités et les limites des technologies numériques en vue d'améliorer et de développer ses services d'orientation avant le départ. Le présent rapport, qui s'appuie sur une enquête menée auprès de plus de 300 réfugiés et sur des études primaires et secondaires, donne un aperçu de la façon dont les réfugiés qui participent au programme OCE utilisent actuellement les outils numériques et des défis qu'ils rencontrent à cet égard. Les résultats montrent que si 80 % des participants à l'enquête possèdent un téléphone mobile et 70 % disposent toujours ou souvent d'un accès fiable à Internet, des obstacles tels que le coût et le manque de compétences et de littérisme numériques, associés à des facteurs liés au handicap, à l'emplacement géographique, à la situation individuelle et au sexe, doivent être soigneusement examinés et levés pour ne pas risquer d'exclure les plus vulnérables à mesure que d'autres approches numériques sont adoptées. Les travaux de recherche nous rappellent également la nécessité de certains éléments humains essentiels que la technologie ne peut pas remplacer pour accompagner les participants à l'OCE, une réalité qui doit rester au centre de la conception et de l'exécution des programmes.

Le rapport recommande de mener des activités de sensibilisation, d'investir, de poursuivre la recherche et l'évaluation et de renforcer les capacités afin d'améliorer l'aptitude des réfugiés arrivant au Canada à se servir des outils numériques. La mise en œuvre de ces recommandations permettra de garantir l'accessibilité, l'efficacité et le caractère inclusif des outils numériques, ainsi que la poursuite de la prestation de la formation en présentiel avant le départ.

Une facilitatrice de l'OCE anime une séance d'orientation avant le départ des réfugiés destinés vers le Canada. L'orientation d'une durée de trois jours comprend l'information relative au voyage, comme ce qu'on peut mettre dans ses bagages et ce qu'on ne peut pas prendre, ainsi que l'information relative aux services, le logement, l'éducation, l'emploi, la gestion du budget et les transports au Canada. © OIM 2019/Muse MOHAMMED

[1] Accenture et Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), *Connecting Refugees : How the Internet and Mobile Connectivity Can Improve Refugee Well-being and Transform Humanitarian Action*, 2016, disponible à l'adresse www.unhcr.org/news/latest/2016/9/57d7d4478/mobile-connectivity-lifeline-refugees-report-finds.html.

GLOSSAIRE

Compétences numériques	Ensemble de capacités et de compétences permettant d'utiliser et de consulter certains appareils numériques, certaines applications de communication et Internet.
Fracture numérique	Écarts observés entre personnes, ménages, entreprises et zones géographiques, ainsi que parmi eux, à différents niveaux socioéconomiques, en ce qui concerne les possibilités d'accès aux technologies de l'information et des communications (TIC) et l'utilisation d'Internet pour diverses activités[2].
GSMA	Global System for Mobile Communication Association (auparavant *Groupe Spécial Mobile Association*)
HCR	Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés
Inclusion numérique	Veiller à ce que tous les individus et toutes les communautés, y compris les plus vulnérables, aient accès aux technologies de l'information et des communications (TIC) et les utilisent.
IRCC	Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada
Littérisme numérique	Aptitude à se servir des outils numériques et d'Internet pour trouver ou produire des informations et pour communiquer.
OCE	Orientation canadienne à l'étranger
OIM	Organisation internationale pour les migrations

[2] OCDE, *Understanding the Digital Divide*, documents de travail de l'OCDE sur l'économie numérique, n° 49, 2001, Publications de l'OCDE, Paris, disponible à l'adresse https://doi.org/10.1787/236405667766.

INTRODUCTION

L'Organisation internationale pour les migrations (OIM) a commencé à mettre en œuvre le programme Orientation canadienne à l'étranger (OCE) en 1998 afin d'informer et d'orienter les réfugiés avant leur départ et de les aider à préparer leur voyage, leur arrivée et leur installation au Canada. Au cours de sa première année, l'OCE a fourni l'orientation à 773 participants au programme avant leur départ. En 2019, ce nombre avait atteint plus de 14 000 réfugiés ayant suivi la formation. Cette croissance s'inscrit dans un contexte de besoins humanitaires croissants et de crise mondiale des réfugiés. En juin 2020, le Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR) estimait à 26,3 millions le nombre de réfugiés, sur un total de 80 millions de personnes déplacées de force dans le monde[3]. Tandis que les pays d'accueil, les organisations humanitaires et les réfugiés eux mêmes s'efforcent de faire face à cette réalité, une tendance à l'intégration d'outils numériques et de technologies innovantes s'est installée, traduisant l'importance fondamentale de la connectivité pour les personnes qui ont été forcées de fuir.

Si le nombre de réfugiés a augmenté de manière exponentielle, il en va de même pour notre interconnexion et notre dépendance aux technologies numériques, alimentées par l'essor des téléphones mobiles et de la connectivité à Internet. En 1998, année de lancement de l'OCE, on recensait 100 millions de connexions GSM (mobiles) dans le monde[4]. À la fin de 2020, ce nombre d'utilisateurs de téléphones mobiles s'élevait à plus de cinq milliards, et près de la moitié de la population mondiale utilisait l'Internet mobile[5]. Il est aujourd'hui largement admis que la connectivité et l'accès aux outils et services numériques sont fondamentaux pour l'inclusion et la participation à la société. Plus particulièrement, des travaux de recherche ont montré qu'ils peuvent constituer un besoin vital pour les réfugiés au cours de leur voyage, nombre d'entre eux considérant que les téléphones intelligents et Internet sont aussi importants pour se sentir en sûreté et en sécurité que la nourriture, l'eau et le logement[6]. Pourtant, à mesure que s'étoffe la base de constats empiriques sur l'inclusion numérique des réfugiés, on constate non seulement les avantages que les technologies numériques peuvent offrir, mais aussi les obstacles persistants et nouveaux à leur utilisation par les réfugiés, obstacles qui doivent être pris en compte et surmontés afin d'éviter que la fracture numérique ne se creuse.

Dans ce contexte, l'OCE évalue où et comment les technologies numériques peuvent être intégrées pour appuyer et renforcer les méthodes existantes de formation d'orientation avant le départ lors de la phase de réinstallation. À ce titre, cette étude s'inscrit dans un continuum de services à l'intention des réfugiés qui ont été sélectionnés pour se réinstaller au Canada et qui auront accès, après leur arrivée, à des services conçus pour faciliter leur établissement et favoriser leur intégration. L'objectif de cette étude sera d'approfondir la compréhension des obstacles et des éléments favorables qui ont une incidence directe sur l'accès des réfugiés aux outils numériques et sur leur aptitude à s'en servir lors de la phase précédant le départ, afin d'éclairer la façon dont l'OCE peut élaborer de futures interventions ciblées visant à renforcer l'inclusion numérique des réfugiés.

Ce rapport fait un tour d'horizon des principaux thèmes et tendances en matière d'inclusion numérique des réfugiés sur la base de travaux de recherche existants : des tendances observées aux niveaux macro et systémique, telles que la transition générale vers l'aide humanitaire numérique dans l'ensemble du secteur, aux obstacles rencontrés à un niveau plus individuel par les réfugiés, tels que l'accessibilité financière, le littérisme numérique et l'accès à la connectivité. Il donne ensuite un aperçu de l'inclusion numérique des réfugiés participant à l'OCE en examinant, sur la base de recherches primaires, leur capacité à posséder des appareils numériques, à y accéder et à les utiliser, ainsi que leurs préférences et leurs comportements en la matière et les obstacles qu'ils rencontrent dans ce domaine. L'analyse des données quantitatives et qualitatives issues de l'expérience des réfugiés, ainsi que les commentaires des facilitateurs de l'OCE et d'autres fournisseurs de services d'orientation avant le départ, permet de dresser un tableau varié de l'inclusion numérique.

La pandémie de COVID-19 a accéléré la transition vers le numérique et mis en évidence des possibilités prometteuses en vue d'exploiter les technologies numériques pour soutenir les réfugiés. Dans le même temps, d'importantes questions sont soulevées quant à la portée de ces outils numériques et aux éléments à prendre en compte dans le cadre de leur intégration croissante dans des contextes d'aide humanitaire et de développement. Le rapport aborde les enseignements tirés et les domaines à approfondir, et se conclut sur des considérations et des recommandations à l'intention du programme OCE et d'autres parties prenantes dans la poursuite de leur action aux côtés des réfugiés à l'ère numérique.

---

3 HCR, Refugee Data Finder, disponible à l'adresse www.unhcr.org/refugee-statistics/.
4 GSMA, *Brief History of GSM*, disponible à l'adresse www.gsma.com/aboutus/history.
5 GSMA, *The State of Mobile Internet Connectivity - 2020 Report*, disponible à l'adresse www.gsma.com/r/somic/.
6 Accenture et HCR, *Connecting Refugees: How the Internet and Mobile Connectivity Can Improve Refugee Well- being and Transform Humanitarian Action,* 2016, disponible à l'adresse www.unhcr.org/news/latest/2016/9/57d7d4478/mobile-connectivity-lifeline-refugees-report-finds.html.

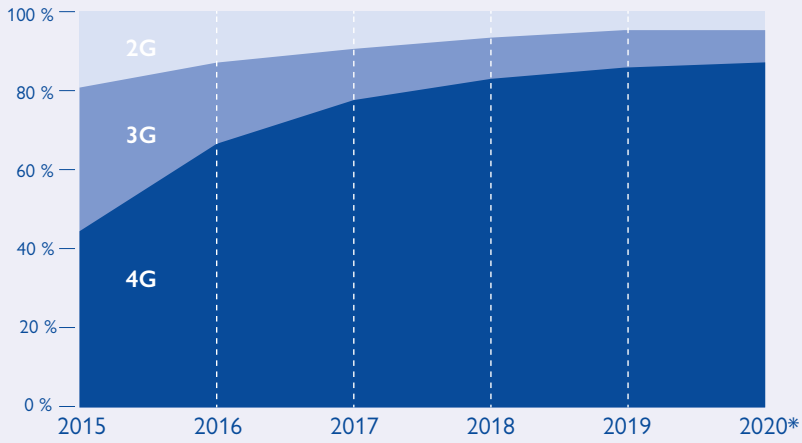
TENDANCES SYSTÉMIQUES

Cette section présente un résumé des tendances et des principaux thèmes qui se dégagent des publications récentes consacrées à l'inclusion numérique des réfugiés. Elle examine les possibilités et les obstacles qui sont de nature à influencer l'orientation de la programmation numérique des services aux réfugiés. Bien que ces thèmes se soient généralisés dans toutes les régions du monde, il est essentiel de garder à l'esprit qu'ils se manifestent différemment selon le contexte, et que l'expérience et le parcours de chaque réfugié sont uniques.

Paysage général de la connectivité numérique

La croissance exponentielle de la connectivité au niveau mondial a ouvert la voie à d'importants changements et de vastes possibilités. Cependant, cette croissance n'est ni homogène ni équitable. Malgré les progrès réalisés en matière de connectivité dans le monde, où près de 85 % de la population est couverte par la 4G (figure 1), la moitié de la population mondiale n'a toujours pas accès à Internet et, pour la première fois dans l'histoire, le nombre d'abonnements cellulaires (mobiles) a reculé en 2020[7]. Selon l'Union internationale des télécommunications (UIT), en 2019, près de 87 % des habitants des pays développés ont utilisé Internet, contre seulement 19 % dans les pays les moins développés, et il subsiste une importante fracture entre zones rurales et urbaines[8]. L'accès à la connectivité et à Internet ne garantit pas à lui seul l'inclusion numérique, et les questions relatives à l'accessibilité financière, à l'accès à l'électricité et à la capacité d'acheter du crédit et des données ou d'enregistrer une carte SIM doivent toutes être prises en compte pour favoriser l'adoption et l'utilisation des outils et des technologies numériques[9].

Figure 1 : Couverture de la population par type de réseau mobile, 2015-2020



Source: UIT.
*Estimation UIT.

À l'échelle mondiale, près de 85 % de la population sera couverte par un réseau 4G à la fin de 2020.

Entre 2015 et 2020, la couverture 4G a doublé dans le monde.

La croissance annuelle ralentit progressivement depuis 2017, et la couverture en 2020 n'est supérieure que de 1,3 point de pourcentage à celle de 2019.

Quatre-vingt-treize (93) pour cent de la population mondiale a accès au réseau mobile à large bande (broadband), soit moins d'un demi-point de pourcentage de plus qu'il y a un an.

---

7 Union internationale des télécommunications (UIT), *Measuring Digital Development: Facts and figures 2019*, Genève, 2019.
8 Union internationale des télécommunications (UIT), *Measuring Digital Development: Facts and figures 2020*, Genève, 2020.
9 GSMA, #BetterFuture, *Accessibility and Affordability*, disponible à l'adresse www.gsma.com/betterfuture/accessibility-affordability.

Numérisation au sein des organismes humanitaires au service des réfugiés

Ces dernières années, les organismes humanitaires, y compris ceux qui s'occupent des réfugiés, ont redoublé d'efforts non seulement pour intégrer des solutions numériques afin d'améliorer leurs propres opérations, mais aussi pour améliorer la prestation des services qu'ils fournissent. Le HCR, le Comité international de secours (IRC) et la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (IFRC) ne sont que quelques exemples d'organisations qui ont lancé des stratégies de transformation numérique. Pour sa part, l'OIM reconnaît la valeur et l'importance de la numérisation et de l'inclusion numérique des migrants dans ses opérations et ses activités de sensibilisation, et met l'accent sur le suivi de l'innovation numérique dans le cadre de son mandat, notamment par le biais du registre sur l'innovation en matière de données et du bulletin Global DISC Digest sur la numérisation publié par l'Initiative mondiale conjointe sur la diversité, l'inclusion et la cohésion sociale (DISC)[10].

Mise en œuvre de l'aide humanitaire numérique

En plus de renforcer leur stratégie et de définir une vision en matière d'intégration de solutions numériques dans leurs opérations, de nombreuses organisations humanitaires centrées sur les réfugiés adoptent de nouvelles modalités numériques pour apporter leur aide. Par exemple, le Comité international de secours (IRC) fournit une aide monétaire par voie numérique dans plus d'un tiers de ses pays d'intervention[11], tandis que le Programme alimentaire mondial (PAM) développe l'utilisation de la technologie de chaîne de blocs (*blockchain*) par son programme « Building Blocks » pour donner aux réfugiés syriens en Jordanie une plus grande liberté de choisir où et comment dépenser leurs prestations monétaires[12]. Des technologies numériques telles que la réponse vocale interactive ont été exploitées pour atteindre les groupes ayant un faible niveau de littératie et améliorer la communication bidirectionnelle, notamment la ligne d'information sur la COVID-19 mise en place par l'OIM à Cox's Bazaar. Dans l'ensemble plus vaste d'organisations qui aident les réfugiés, qu'elles s'occupent de développement, d'aide humanitaire ou de réinstallation, la COVID-19 a accéléré l'intégration d'outils numériques pouvant être utilisés pour améliorer le soutien psychosocial, les moyens de subsistance, l'éducation et les soins de santé. À titre d'exemple, l'OIM Allemagne a lancé une plateforme innovante de conseils par voie numérique fournissant une aide essentielle en matière de santé mentale et des informations fiables[13], tandis que le PNUD a créé le programme « Aspire to Innovate (a2i) » pour orienter les migrants et les réfugiés vers des possibilités d'emploi[14].

L'OIM, en étroite collaboration avec le Gouvernement et les acteurs locaux, a mis en œuvre la Réponse vocale interactive (IVR), un outil de communication de masse, servant à disséminer les informations clés et recueillir les commentaires auprès de la communauté tout au long de cette crise. © OIM 2020/Abdullah Al MASHRIF

---

10 Organisation internationale pour les migrations (OIM), Initiative DISC, *The Power of Digitalization in the Age of Physical Distancing: Strengthening Social Connections and Community Cohesion through the Digital Inclusion and Connectivity of Migrants*, DISC Digest, 4e édition, 2020, disponible à l'adresse www.iom.int/sites/default/files/documents/disc_digest_4th_edition_digitalization_and_migrant_inclusion_final.pdf.

11 International Rescue Committee, *Navigating the Shift to Digital Humanitarian Assistance 2019*, disponible à l'adresse www.rescue.org/resource/navigating-shift-digital-humanitarian-Assistance.

12 Programme alimentaire mondial, Accélérateur d'innovation du PAM, programme *Building Blocks, Blockchain for Refugees*, disponible à l'adresse https://innovation.wfp.org/project/building-blocks.

13 Initiative DISC de l'OIM, *The Power of Digitalization in the Age of Physical Distancing: Strengthening Social Connections and Community Cohesion through the Digital Inclusion and Connectivity of Migrants*, DISC Digest, 4e édition, 2020, disponible à l'adresse www.iom.int/sites/default/files/documents/disc_digest_4th_edition_digitalization_and_migrant_inclusion_final.pdf.

14 ONU Info, *Migrating Online: The Digital Tools Preparing Refugees and Migrants with an Economic Lifeline*, disponible à l'adresse https://news.un.org/en/story/2021/02/1084552.

© OIM 2020/Abdullah Al MASHRIF

Investissements dans le renforcement des compétences et du littérisme numériques des réfugiés

Dans le même temps, et compte tenu de l'éventail d'avantages potentiels que les outils numériques peuvent apporter aux réfugiés, de plus en plus d'investissements sont réalisés dans des initiatives d'appui au renforcement des compétences et du littérisme numériques des réfugiés dans divers contextes. Des programmes ciblés, tels que le programme « Tech Heroes » de l'OIM, rassemblent des jeunes pour résoudre des problèmes communautaires par l'innovation technologique[15], tandis que le programme TF4Women mis en place par Techfugees, aide les femmes réfugiées à acquérir des compétences numériques (renforcement des capacités d'utilisation des outils numériques) et à accéder à l'emploi dans le secteur de la technologie[16]. Plus généralement, les programmes de formation au codage destinés aux réfugiés se sont développés et sont proposés tant dans des camps aussi bien qu'en milieu urbain[17], et des entreprises du secteur privé telles que Microsoft ont mis au point des outils pour développer le littérisme numérique et les compétences informatiques des réfugiés. Sans investissements dans le renforcement des compétences numériques, les outils numériques risquent de creuser les inégalités existantes et de laisser pour compte les groupes marginalisés.

Sensibilisation accrue à l'inclusion numérique des réfugiés

Plus récemment, des efforts accrus de sensibilisation ont été menés auprès des gouvernements et des secteurs humanitaire et privé pour faire en sorte que l'inclusion numérique des réfugiés soit une priorité et engager vivement les différents acteurs à élaborer des politiques, des réglementations et des services à cette fin. Par exemple, le Pacte mondial pour des migrations sûres, ordonnées et régulières, dont le Gouvernement du Canada est l'un des pays champions, insiste sur la numérisation et sur l'orientation avant le départ[18].

---

15 Voir le programme Tech Heroes de l'OIM à l'adresse http://tech-heroes.org.
16 Voir le programme Techfugees à l'adresse https://techfugees.com/fellowship-tf4women/.
17 Voir d'autres initiatives telles que Code Your Future ou l'App Factory du HCR.
18 Nations Unies, Pacte mondial pour des migrations sûres, ordonnées et régulières, 2018, disponible à l'adresse https://undocs.org/fr/A/RES/73/195.

Des efforts plus vastes de sensibilisation ont également visé à établir des articulations entre l'inclusion numérique des réfugiés et la réalisation des objectifs de développement durable. Ainsi, l'objectif 9 (cible 9, c.) plaide explicitement pour un accès accru aux technologies de l'information et de la communication et un accès à Internet universel et abordable. D'autres exemples peuvent être cités, tels que le Plan d'action du Secrétaire général des Nations Unies pour la coopération numérique[19], la déclaration de la Broadband Commission for Sustainable Development en faveur de la connectivité à large bande (*broadband*) pour les réfugiés[20], ainsi que les appels à l'action lancés, notamment à l'occasion du Forum mondial sur les réfugiés, par le HCR, la GSMA et d'autres parties prenantes qui ont formulé des recommandations en faveur de cadres réglementaires inclusifs[21], d'une infrastructure élargie et de partenariats entre le secteur privé, les gouvernements et les communautés humanitaires[22].

Partenariat renforcé avec le secteur privé

En dépit de cette dynamique, de nombreuses organisations d'aide aux réfugiés ne disposent pas encore en interne de l'expertise ou des financements nécessaires pour offrir de nouvelles solutions technologiques numériques à grande échelle. Si certaines, telles que le PAM, organisent des concours d'innovation pour trouver et adopter de nouvelles approches numériques en interne, la plupart des solutions numériques reposent sur un partenariat avec des acteurs du secteur privé, qu'il s'agisse d'opérateurs de réseaux mobiles, d'entreprises technologiques ou encore de développeurs d'applications. Ces partenariats peuvent être établis sur différents modèles, allant de l'accord financé au titre de la responsabilité sociale des entreprises à l'accord commercial de grande échelle. Des modèles de partenariat plus aboutis prennent forme, au sein des secteurs humanitaire et privé et entre ces derniers, pour offrir des technologies numériques à grande échelle destinées aux réfugiés, mais il faut beaucoup de temps et d'efforts pour concevoir et conclure de tels partenariats, ainsi que pour faire concorder les réalités commerciales et humanitaires et atténuer le risque d'exploitation par des entités commerciales[23].

Ensemble croissant de constats empiriques et d'évaluations

L'idée de la connectivité et de la communication comme formes d'assistance a commencé à gagner du terrain en 2012[24], alors que des ONG et organismes humanitaires cherchaient à renforcer la responsabilité à l'égard des personnes touchées par une crise et la communication bidirectionnelle avec ces dernières. Tandis que le secteur évolue et continue d'adopter les technologies numériques, une base de constats empiriques plus solide est nécessaire sur les incidences de ces technologies. D'importants efforts ont été déployés ces dernières années[25] pour renforcer la base de données qualitatives et quantitatives sur la manière dont les réfugiés interagissent avec les technologies numériques, afin de comprendre leurs préférences et leurs difficultés en ce qui concerne l'adoption d'outils et de services numériques. Une importante analyse critique de nos hypothèses quant aux avantages et au potentiel qu'offrent les technologies numériques pour les réfugiés a également été réalisée, renforçant la nécessité de cibler le contexte local, de tenir compte des conséquences et des risques non voulus et de mesurer les effets[26]. Une étude récente du *Humanitarian Policy Group (HPG) de l'Overseas Development Institute (ODI)* visant à évaluer la fracture numérique dans le contexte de la COVID-19 montre que la plupart des outils numériques qui ont été efficaces jusqu'à présent dans la riposte à la pandémie sont ceux qui ont déjà fait leurs preuves à grande échelle, comme les transferts monétaires numériques, tout en soulignant que l'adoption rapide et croissante d'outils numériques augmente clairement le risque de préjudice par voie numérique, ce qui doit être pris en compte par les organisations qui souhaitent les utiliser[27].

En plus de ces tendances systémiques, la littérature existante recense des facteurs récurrents, sur le plan opérationnel et au niveau de l'utilisateur final, qui influent sur la capacité des réfugiés à accéder aux technologies numériques et à en faire un usage utile.

---

19 Nations Unies, Plan d'action du Secrétaire général pour la coopération numérique, 2020. Plan d'action du Secrétaire général pour la coopération numérique, 2020, disponible à l'adresse www.un.org/fr/content/digital-cooperation-roadmap/.

20 Broadband Commission for Sustainable Development, *Open Statement on Broadband Connectivity for Refugees, 2018*, disponible à l'adresse www.broadbandcommission.org/Documents/BroadbandConnectivityOpenStatement_.pdf.

21 HCR, *Displaced and Disconnected*, 2019, disponible à l'adresse www.unhcr.org/innovation/wp-content/uploads/2019/04/Displaced-Disconnected-WEB.pdf.

22 HCR, Forum mondial sur les réfugiés, 2019, disponible à l'adresse www.unhcr.org/global-refugee-forum.html.

23 Overseas Development Institute (ODI), Humanitarian Policy Group, *Bridging Humanitarian Digital Divides During Covid-19*, 2020, p. 6, disponible à l'adresse https://cdn.odi.org/media/documents/Bridging_humanitarian_digital_divides_during_Covid-19.pdf.

24 Voir Commisaid (BBC Media Action), CDAC Network, GSMA Disaster Response, NetHope.

25 HCR, *Connecting Refugees*, 2016 ; GSMA, La vie numérique des réfugiés, 2019.

26 Voir HCR, *Connectivity for Refugees*, What have we learned?, disponible à l'adresse https://medium.com/unhcr-innovation-service/connectivity-for-refugees-what-have-we-learned-58c72dae38c2;
Benton, M., *Digital Litter: The Downside of Using Technology to Help Refugees*, Migration Policy, juin 2019, disponible à l'adresse www.migrationpolicy.org/article/digital-litter-downside-using-technology-help-refugees and UNHCR, Space and Imagination, ; HCR, *Space and Imagination, Rethinking Refugee's Digital Access*, 2020, disponible à l'adresse www.unhcr.org/innovation/wp-content/uploads/2020/04/Space-and-imagination-rethinking-refugees%E2%80%99-digital-access_WEB042020.pdf.

27 Overseas Development Institute (ODI), Humanitarian Policy Group, *Bridging Humanitarian Digital Divides During Covid-19*, 2021, p. 6, disponible à l'adresse https://cdn.odi.org/media/documents/Bridging_humanitarian_digital_divides_during_Covid-19.pdf.

OBSTACLES GÉNÉRAUX À L'INCLUSION NUMÉRIQUE

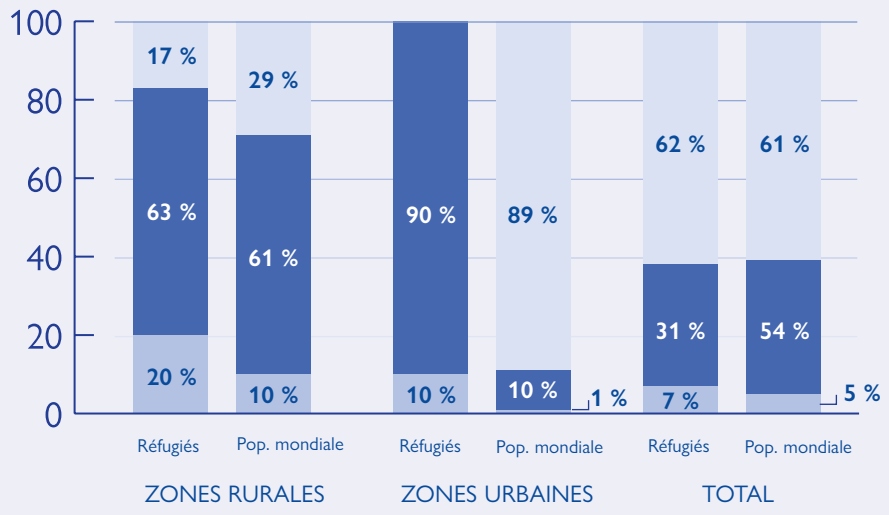
Accessibilité financière

Le coût des appareils mobiles et des services connexes (cartes SIM, crédit de communication, forfaits de données mobiles, chargement de batterie) est régulièrement cité comme un des principaux obstacles à la possession d'un appareil dans les pays à revenu faible ou intermédiaire[28]. Ce constat est le même pour les réfugiés. Dans une enquête menée en 2016 à l'échelle mondiale, le HCR a constaté que les réfugiés peuvent consacrer jusqu'un tiers de leur revenu disponible à la connectivité, citant le coût comme le principal obstacle à l'utilisation[29]. Une étude plus récente de la GSMA menée auprès de réfugiés dans des camps en Jordanie, en Ouganda et au Rwanda, a montré que le coût de l'appareil et celui du crédit de communication étaient les principaux obstacles à la possession d'un téléphone mobile[30]. Si le coût moyen d'un appareil d'entrée de gamme connecté à Internet dans les pays à revenu faible ou intermédiaire est passé de 44 % du revenu mensuel en 2018 à 34 % en 2019[31], ce coût reste prohibitif pour de nombreux réfugiés dont la situation financière est précaire et les possibilités de subsistance limitées.

Accès

La possession d'un appareil mobile ne garantit pas pour autant l'accès à la connectivité. Si la grande majorité du monde est désormais couverte par des réseaux mobiles à large bande[32], l'accès reste inégal en raison d'une combinaison de facteurs, notamment le manque d'infrastructures numériques et les disparités entre zones rurales et urbaines. Des recherches menées par le HCR montrent que si les réfugiés des zones urbaines ont accès à une couverture 2G ou 3G, jusqu'à 20 % des réfugiés des zones rurales n'ont aucun accès à la connectivité. Ces résultats sont conformes aux études récentes de l'Union internationale des télécommunications (UIT), selon lesquelles les lacunes en matière de connectivité sont particulièrement importantes dans les pays les moins avancés (PMA), où 17 % de la population rurale vit dans des zones complètement dépourvues de couverture mobile et 19 % de la population rurale n'est couverte que par des réseaux 2G[33]. Des partenariats innovants entre les opérateurs de réseaux mobiles et les organisations d'aide humanitaire et de développement, tels que le partenariat entre le Groupe consultatif d'assistance aux pauvres et l'opérateur MTN dans le nord de l'Ouganda, ont montré le potentiel qu'offrent les nouvelles modalités de financement des infrastructures numériques au service des réfugiés, mais le déficit de couverture reste un obstacle important.

Figure 2 : Réfugiés par rapport à la population mondiale : couverture par les réseaux mobiles



Source: HCR, *Connecting Refugees*[34].

28 GSMA, *The State of Mobile Internet Connectivity - 2020 Report*, disponible à l'adresse www.gsma.com/r/somic/.
29 UHCR, *Connecting Refugees*, 2016, disponible à l'adresse www.unhcr.org/5770d43c4.pdf.
30 GSMA, La vie numérique des réfugiés, 2018, disponible à l'adresse www.gsma.com/mobilefordevelopment/resources/the-digital-lives-of-refugees/.
31 GSMA, *The State of Mobile Internet Connectivity - 2020 Report*, disponible à l'adresse www.gsma.com/r/somic/.
32 *Ibid.*
33 UIT, *Measuring Digital Development: Facts and Figures*, 2020, disponible à l'adresse www.itu.int/en/mediacentre/pages/pr27-2020-facts-figures-urban-areas-higher-internet-access-than-rural.aspx.
34 HCR, *Connecting Refugees*, 2016, p. 7, www.unhcr.org/5770d43c4.pdf.

L'existence d'infrastructures numériques ou l'accès à des appareils connectés ne suffit pas en soi à garantir un accès numérique égal et équitable. Le risque d'exclusion numérique reste élevé pour de nombreux réfugiés, en particulier pour les femmes, étant donné les inégalités persistantes entre les sexes en ce qui concerne l'accès au littérisme numérique et la possession d'un appareil mobile. Par exemple, une étude réalisée en 2019 dans le camp de Bidi Bidi en Ouganda a montré que les femmes avaient 47 % de moins de probabilité de posséder un téléphone mobile que les hommes[35]. De récentes études ont également commencé à révéler l'exclusion numérique à laquelle sont confrontés les réfugiés présentant un handicap[36].

Littérisme numérique

Le littérisme numérique est un autre facteur important ayant une influence sur l'exclusion numérique. Il est essentiel de sensibiliser aux outils et services numériques et de renforcer les compétences et la confiance permettant de les utiliser. Une enquête mondiale a montré que le manque de compétences numériques est la principale raison de la non-utilisation de l'Internet mobile, suivie par l'accessibilité financière, bien que cela varie grandement pour les réfugiés selon le contexte[37]. Par exemple, l'étude indique que les réfugiés syriens en Jordanie possèdent des téléphones intelligents et présentent généralement un niveau de littérisme numérique élevé, en comparaison avec d'autres populations de réfugiés au Rwanda et en Ouganda[38]. Pour les réfugiés ayant un faible niveau d'instruction et de littératie ou confrontés à des barrières linguistiques, l'utilisation de la technologie numérique peut être encore plus difficile. Des travaux de recherche ont montré que l'aisance d'utilisation et l'habitude des divers services et applications, des mots de passe et des codes NIP varient aussi beaucoup parmi les réfugiés[39], ce qui limite la fonctionnalité des outils numériques et l'impact qu'ils peuvent avoir si les compétences et la formation numériques ne sont pas incluses dans la programmation.

Cette base grandissante de constats empiriques indique que les outils numériques peuvent exacerber ou renforcer les dynamiques de pouvoir ou les inégalités existantes si des mesures intentionnelles ne sont pas prises pour surmonter ces difficultés. Il faut également tenir compte des différences au sein des groupes de réfugiés et entre eux, par exemple entre ceux qui résident au même endroit mais viennent de pays d'origine différents. Cela renforce la nécessité d'évaluer les réalités numériques propres au contexte, ainsi que le risque que les approches numériques produisent des conséquences involontaires, par exemple en contribuant à une plus grande exclusion des groupes vulnérables au sein des populations de réfugiés.

© OIM 2018/Amanda NERO

35 GSMA, La vie numérique des réfugiés, 2019, p. 31.
36 GSMA, *Bridging the Mobile Disability Gap in Refugee Settings*, 2019, disponible à l'adress www.gsma.com/mobilefordevelopment/resources/bridging-the-mobile-disability-gap-in-refugee-settings/.
37 GSMA, Le point sur la connectivité Internet mobile – Rapport 2020, disponible à l'adress www.gsma.com/r/somic/.
38 GSMA, La vie numérique des réfugiés, 2019, disponible à l'adresse www.gsma.com/mobilefordevelopment/resources/the-digital-lives-of-refugees/.
39 *Ibid.*, et SAP Canada et ISSofBC, *Leveraging Technology to Support Refugee Youth in the Middle East and East Africa*, 2018, disponible à l'adresse https://issbc.org/wp-content/uploads/2018/02/Refugee-youth-and-technology.pdf.

Confiance

La confiance dans les technologies numériques et les informations sur Internet a été sapée par la diffusion en ligne d'informations inexactes et de mauvaise qualité et par les préoccupations en matière de surveillance, de fraude et d'escroqueries en ligne. Après une prolifération, au plus fort de la crise européenne des réfugiés, de nouvelles plateformes, de cartes en ligne et d'applications destinées à aider les réfugiés, nombre de ces sites et services ont été laissés à l'abandon, sans actualisations ni informations précises, faisant apparaître de nouveaux défis et risques en matière de désinformation[40]. Ce même constat a été tiré dans une étude menée auprès de jeunes réfugiés, qui a observé que des informations erronées sur la réinstallation dans d'autres pays sont souvent diffusées dans les réseaux et les médias sociaux[41]. En outre, l'augmentation de l'aide humanitaire fournie en ligne aux réfugiés appelle des mesures visant à garantir la confiance dans l'écosystème numérique au sens large aux fins de l'adoption de ces approches numériques. Par exemple, l'opérateur MTN a investi, en collaboration avec la GSMA, dans l'organisation d'une formation sur un code de conduite humanitaire à l'intention des prestataires de services d'argent mobile facilitant la distribution monétaire numérique afin de veiller à ce qu'ils respectent les normes de protection lorsqu'ils travaillent auprès de réfugiés et de communautés d'accueil[42]. Les questions relatives à la confiance dans les technologies numériques sont inextricablement liées aux perceptions en matière de confidentialité et de sécurité des données.

Confidentialité et sécurité

À mesure que de nombreuses ONG et de nombreux organismes humanitaires transfèrent la prestation de services en ligne, les préoccupations relatives à la confidentialité et à la protection des données sont passées à l'avant-plan. Si ces préoccupations ne concernent pas seulement les populations de réfugiés, ils sont toutefois amplifiées chez les réfugiés qui sont déjà vulnérables, pouvant être en fuite de persécutions, et qui peuvent ne pas avoir le plein contrôle de leurs données à caractère personnel au cours de leur parcours d'asile et de réinstallation[43]. L'atténuation des risques et la protection de la vie privée sont des priorités pour les organisations qui travaillent au contact de réfugiés, et des organismes tels que l'OIM ont investi dans l'élaboration de principes et de politiques visant à limiter les préjudices et à intégrer la confidentialité, la protection des données et le consentement dans toutes les activités. Alors que des solutions numériques telles que la biométrie sont de plus en plus utilisées pour vérifier l'identité des réfugiés, et que davantage de données à caractère personnel sont recueillies et stockées sous forme numérique, les questions relatives à la protection et à la gestion de ces données deviennent primordiales.

Politique et réglementation

Les exigences d'identification que suppose l'acquisition d'une carte SIM dans de nombreux pays d'accueil constituent un obstacle souvent négligé à l'inclusion numérique des réfugiés. Ces pays ont adopté des politiques d'enregistrement obligatoire de la carte SIM exigeant la présentation et la vérification d'une pièce d'identité reconnue pour enregistrer et activer une connexion mobile. Or, de nombreux réfugiés ne sont pas en mesure de répondre à ces exigences, faute de document d'identité accepté, ou peuvent être réticents à partager ces informations pour des raisons de confidentialité et de sécurité. L'enregistrement de la carte SIM est désormais obligatoire dans plus de 120 pays et, dans nombre d'entre eux, les pièces d'identité délivrées par le HCR ou d'autres ONG peuvent ne pas être acceptées comme moyens d'identification valables[44]. Dans des pays comme la République-Unie de Tanzanie, la Turquie, le Tchad et le Kenya, les réfugiés ne peuvent obtenir légalement une carte SIM enregistrée à leur nom qu'après l'octroi du statut de réfugié par le gouvernement d'accueil et l'obtention des justificatifs requis[45]. Ces conditions peuvent constituer un obstacle important à l'accès de base à la connectivité ainsi qu'à la gamme de services numériques qui pourraient être fournis aux réfugiés.

---

40 Benton, M., Digital Litter: *The Downside of Using Technology to Help Refugees*, Migration Policy, juin 2019, disponible à l'adresse www.migrationpolicy.org/article/digital-litter-downside-using-technology-help-refugees.

41 SAP Canada et ISSofBC, *Leveraging Technology to Support Refugee Youth in the Middle East and East Africa*, 2018, disponible à l'adresse https://issbc.org/wp-content/uploads/2018/02/Refugee-youth-and-technology.pdf.

42 GSMA, *Mobile Money Agent Training on the Humanitarian Code of Conduct,* 2019, disponible à l'adresse www.gsma.com/mobilefordevelopment/resources/mobile-money-agent-training-on-the-humanitarian-code-of-conduct/.

43 World Refugee Council, *Data Protection and Digital Agency for Refugees*, 2019, disponible à l'adresse www.cigionline.org/publications/data-protection-and-digital-agency-refugees.

44 GSMA, *Refugees and Identity: Mapping Access to Identity: A Landscaping Report,* 2017, Disponible à l'adresse www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2017/06/Refugees-and-Identity.pdf.

45 *Ibid*.

« Un réfugié qui ne peut pas légalement activer une connexion mobile, ouvrir un compte bancaire ou accéder à un portefeuille d'argent mobile à son nom risque de se retrouver encore plus marginalisé et désemparé, car son accès à l'information, à la communication et aux services financiers, y compris l'aide et les transferts monétaires, est alors fortement limité. Les enjeux de l'accès numérique des personnes déplacées sont l'autonomie, la résilience, l'indépendance financière, l'inclusion sociale et la protection. » — **HCR, Displaced & Disconnected**[46]

L'importance de créer des cadres réglementaires favorables a donné lieu à une sensibilisation accrue, notamment sous la forme d'une déclaration de la Broadband Commission for Sustainable Development appelant les organes de réglementation à promouvoir des politiques reconnaissant le « besoin vital » que constitue la connectivité à large bande pour les réfugiés[47].

Ces tendances auront une influence d'un degré variable sur l'inclusion numérique selon le contexte, le lieu et la situation propre à chaque réfugié. En outre, les obstacles particuliers qui existent au sein des groupes et des lieux, ainsi que d'un groupe et d'un lieu à l'autre, doivent être pris en compte pour réduire le risque de marginalisation ou d'exclusion des plus vulnérables. Il est important de noter que l'accès numérique ne concerne pas seulement la technologie et l'introduction de nouvelles possibilités numériques en matière de programmes. Il permet aussi aux réfugiés d'exercer leur autonomie et d'en repousser les limites en leur donnant accès à des informations qui éclairent leurs décisions et la planification de leurs mouvements ou de leur départ, en leur ouvrant des possibilités d'apprentissage et d'éducation, ou en contribuant à leur sentiment de bien-être et d'interconnexion. Les travaux de recherche primaires menés dans le cadre du présent rapport fournissent des résultats empiriques à l'appui de ces tendances et facteurs à l'œuvre, ainsi qu'un éclairage plus complet sur l'incidence qu'ils ont sur l'accès des réfugiés aux technologies numériques et sur l'utilisation qu'ils en font.

© NASA 2015

[46] HCR, *Displaced and Disconnected,* 2019, p. 5.

[47] Voir également GSMA, Mobile is a Lifeline, 2017 ; GSMA, La vie numérique des réfugiés, 2019 ; HCR et Accenture, *Connecting Refugees*, 2016 ; et Broadband Commission for Sustainable Development, *Open Statement on Broadband Connectivity for Refugees, 2018*, disponible à l'adresse www.broadbandcommission.org/Documents/BroadbandConnectivityOpenStatement_.pdf.

APERÇU DU TRAVAIL DE RECHERCHE

Méthodologie

Le travail de recherche mené dans le cadre de cette étude s'inscrit dans une approche à méthodes mixtes combinant la collecte de données quantitatives et qualitatives et comprenant une enquête soumise à 326 réfugiés de plus de 13 ans (l'âge d'éligibilité requis par l'OCE) ayant été informés de leur réinstallation imminente vers le Canada. Elle a été traduite de l'anglais en 15 langues et a été expérimentée auprès d'un groupe test de 18 participants afin d'en vérifier la clarté et la fluidité avant sa mise en œuvre dans les 12 sites permanents de l'OCE, sur une période de quatre semaines, en février 2021. L'enquête a été menée dans 22 pays par téléphone, du fait des restrictions imposées par la pandémie de COVID-19, et énoncée par des facilitateurs et des interprètes de l'OCE préalablement formés à cet effet. L'objectif de l'enquête était de constituer un ensemble de données de référence afin de comprendre comment les réfugiés qui se réinstallent au Canada accèdent aux technologies numériques et les utilisent dans la phase précédant leur départ. Tous les résultats de l'enquête ont été enregistrés sous une forme anonyme et les participants ont été informés de l'objet de l'enquête et de la nature des données à caractère personnel qui étaient recueillies, puis invités à donner leur consentement éclairé à y participer. Sur les 326 personnes sollicitées, seize ont refusé de participer. L'enquête a été menée conformément à la politique de protection des données de l'OIM.

En outre, trois discussions de groupe régionales ont eu lieu par téléphone avec des réfugiés dont la demande de réinstallation au Canada était approuvée, avec l'aide de facilitateurs déployés dans les 12 sites permanents de l'OCE, afin de mieux comprendre les attitudes et les comportements vis-à-vis des téléphones mobiles et d'Internet, ainsi que sur les obstacles et les préférences d'utilisation connexes. Des entretiens ont également été menés avec des informateurs clés à l'OIM et dans les organisations partenaires afin de dégager les enseignements tirés et les éventuelles pratiques exemplaires émergentes en matière d'intégration des outils numériques dans la formation d'orientation avant le départ.

Limites et notes de recherche

Ce travail de recherche sur l'accès et le littérisme numériques avant le départ a été mené pendant la pandémie de COVID-19, entre janvier et avril 2021. En raison des restrictions de voyage et des distances physiques à observer, les enquêtes, discussions de groupe et entretiens avec les experts ont tous été réalisés à distance. L'échantillon de l'enquête de référence a été réduit et limité en raison des restrictions en matière de voyages internationaux et les fermetures de frontières dues à la COVID-19 (l'échantillon type prévu étant d'environ 600 réfugiés interrogés sur une période d'un mois). En outre, l'échantillon reflète la composition du groupe de réfugiés qui ont participé aux séances d'information avant le départ de l'OCE et dont le voyage au Canada dans un délai d'une à trois semaines avait été approuvé par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC). Le lieu de départ, le sexe et l'âge des réfugiés étaient donc représentatifs de ce groupe en particulier. Il est à noter, par conséquent, que les résultats de l'enquête et de l'analyse qui s'y rapporte ne reflètent pas les profils et à la répartition des réfugiés de manière générale, mais sont uniquement le reflet de la population de réfugiés dont le voyage au Canada était préapprouvé pendant la période de recherche. Les données recueillies dans l'ensemble des sites examinés et auprès des participants à l'étude présentent des indications claires en matière d'accès, de littérisme et de comportement numériques, et ont été généralisées afin d'étayer les résultats et les recommandations. Compte tenu des contraintes de temps et d'accès, il convient de noter que cette étude n'est pas exhaustive et ne reflète pas l'expérience de tous les participants au programme OCE. Enfin, les politiques de l'OIM en matière de protection des données et de confidentialité ont limité l'utilisation d'outils en ligne aux canaux approuvés par l'OIM, ce qui a eu une influence sur les outils et plateformes de collecte de données disponibles pour mener l'étude.

Des migrants sénégalais qui retournent chez eux de l'Algérie, du Mali et de la Libye, partagent leurs expériences de migration. L'initiative s'inscrit dans le cadre du projet « Migrants as Messengers » de l'OIM, qui repose sur la messagerie instantanée par les pairs pour pallier au manque d'information et assurer une meilleure connaissance des types de risques liés à la migration irrégulière. © OIM 2018/Julia BURPEE

CONSTATATIONS DE L'ÉTUDE

Afin de dresser un tableau éclairé de l'inclusion numérique des réfugiés et des outils et canaux numériques complémentaires dont la mise en œuvre pourrait être envisagée par l'OCE, l'étude a visé à établir un état des lieux clair de la possession, de l'accès et de l'utilisation numériques parmi les réfugiés en attente de leur départ pour le Canada. Ces données sont présentées ci-dessous, assorties d'une explication des principales considérations et implications.

Aperçu des participants à l'étude

Figure 3 : Ventilation des participants à l'enquête

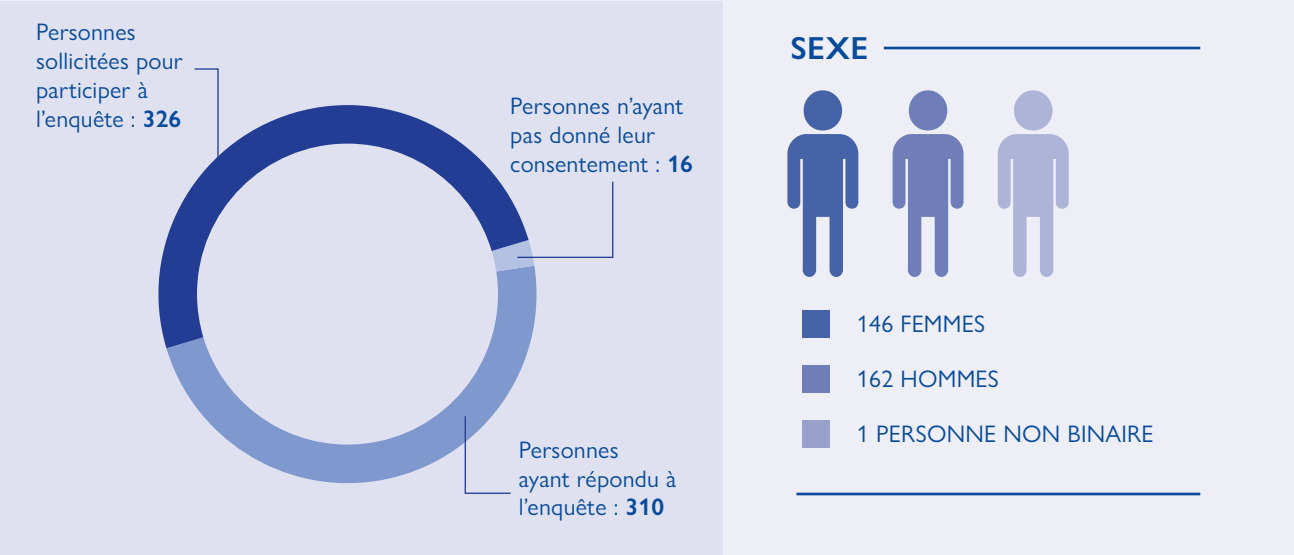
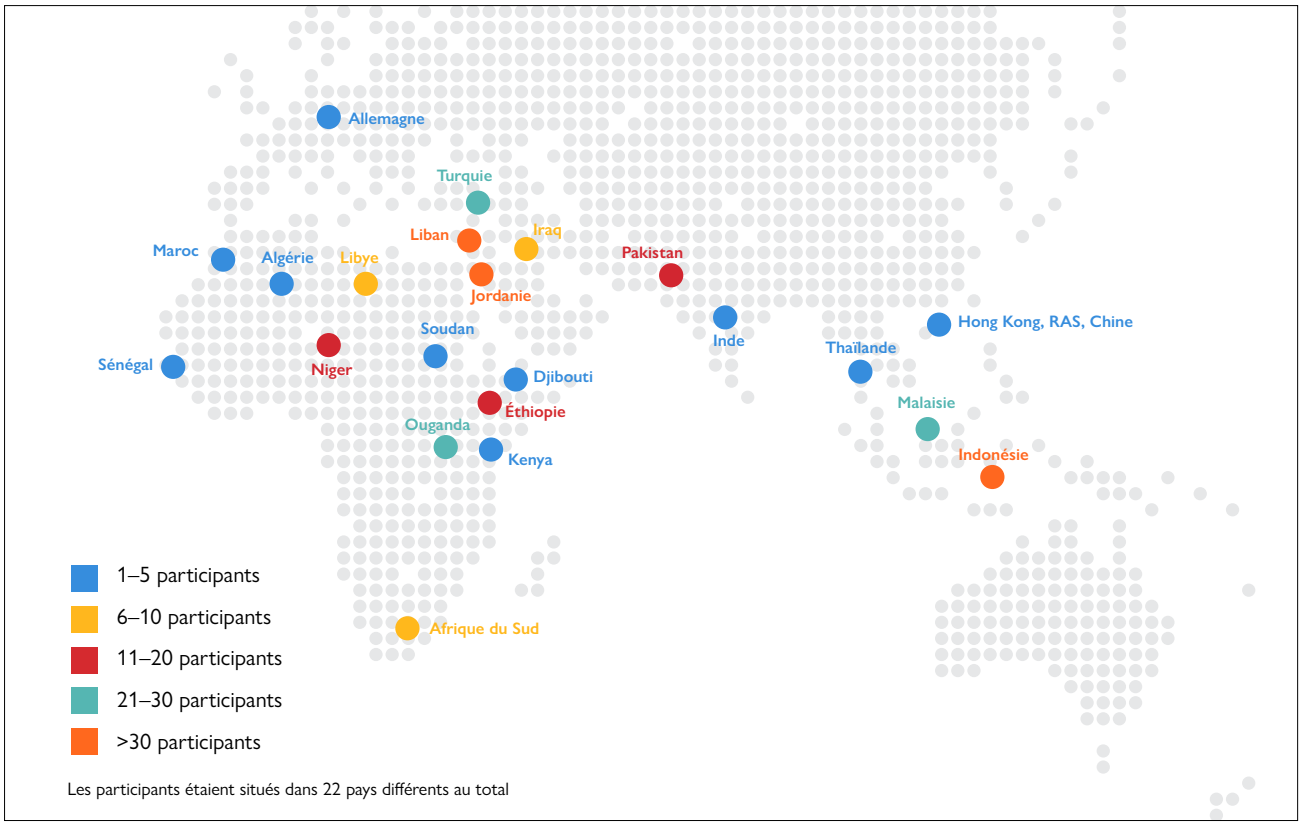


Figure 4 : Répartition par pays où se trouvaient les réfugiés (309) lors de leur participation à l'étude



Accès aux appareils numériques

L'étude a examiné la possession d'appareils numériques (téléphones mobiles, ordinateurs portables, tablettes et ordinateurs de bureau) et l'accès à ceux-ci. Faisant écho à la tendance générale à un accès plus large à la connectivité, le téléphone mobile est l'appareil le plus souvent possédé et utilisé par les réfugiés, 80 % des personnes interrogées déclarant posséder leur propre téléphone mobile. Parmi celles qui n'en possédaient pas, 95 % ont déclaré avoir accès à un téléphone mobile appartenant à autrui. Ces chiffres encourageants viennent appuyer les recherches plus vastes qui montrent que la connectivité est une priorité pour les réfugiés[48]. Ils soulignent en outre l'intérêt de mettre à profit les canaux et des plateformes mobiles pour compléter et améliorer la formation d'orientation avant le départ de l'OCE.

Figure 5 : Possession d'un téléphone mobile

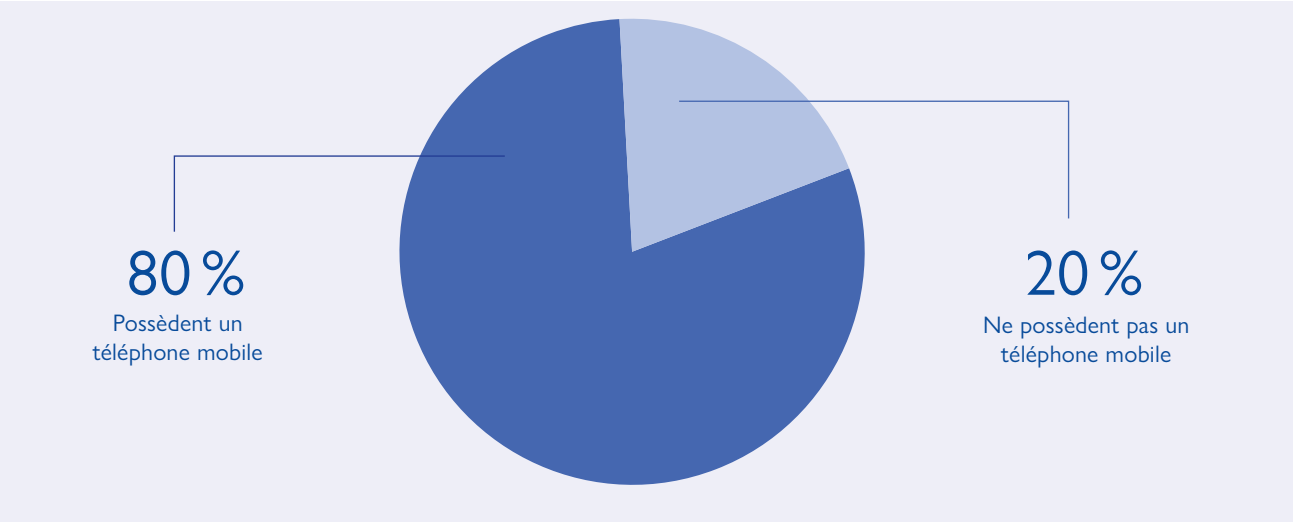


Figure 6 : Possession d'un téléphone mobile pas sexe

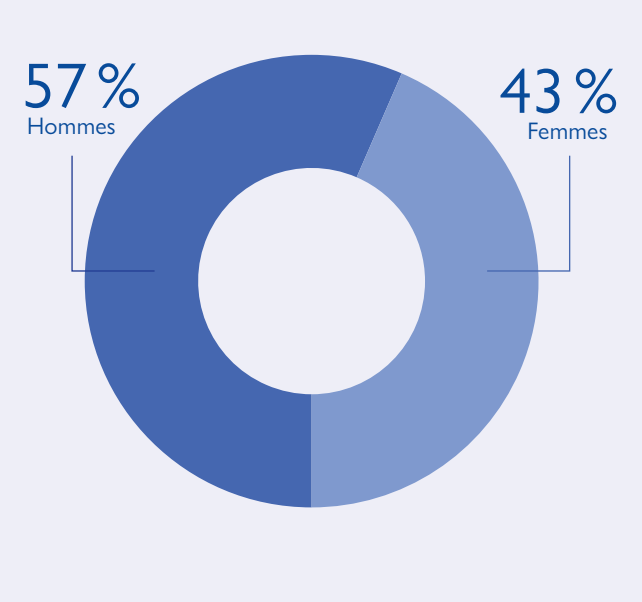
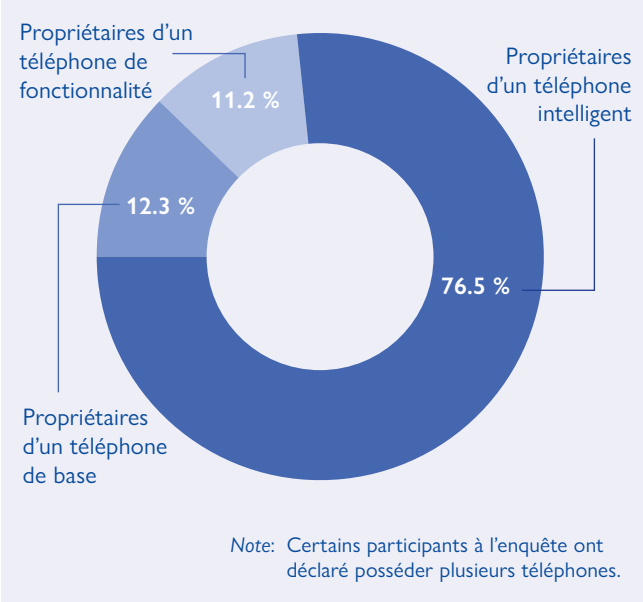


Figure 7 : Types de téléphones mobiles possédés

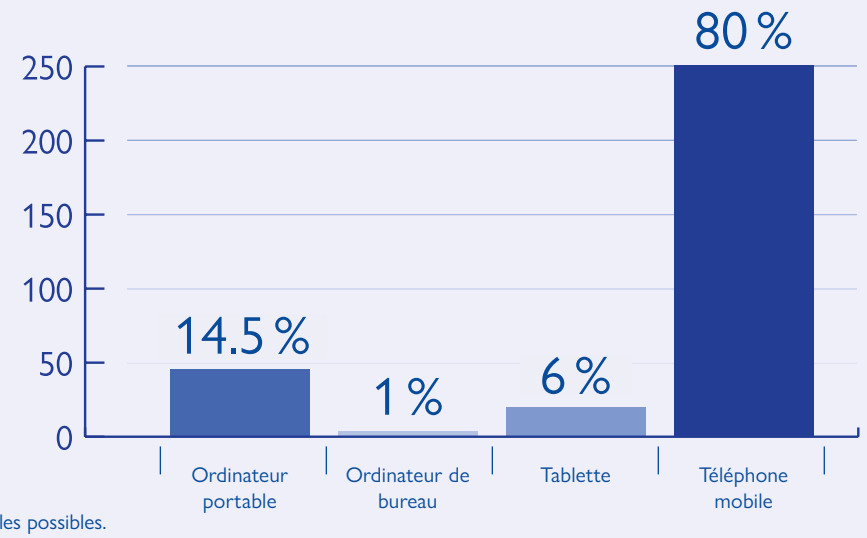


[48] Broadband Commission for Sustainable Development, *Open Statement on Broadband Connectivity for Refugees, 2018,* disponible à l'adresse www.broadbandcommission.org/Documents/BroadbandConnectivityOpenStatement_.pdf.

Un réfugié syrien présente sa ville d'origine, Hama, sur son téléphone mobile, lorsqu'en route pour le Canada. © OIM 2015/Muse MOHAMMED

La proportion de personnes interrogées qui possédaient leur propre téléphone mobile et qui possédaient un téléphone intelligent était globalement élevée, et seuls 6 % des hommes, contre 12 % des femmes, déclaraient ne pas posséder de téléphone mobile, révélant un écart entre les sexes sur ce plan. D'autres obstacles à la possession d'un téléphone mobile ont été signalés, le coût étant le plus cité, suivi par l'absence de connexion fiable, l'utilité perçue d'un téléphone mobile, le littérisme numérique et les préoccupations de confidentialité. Un autre problème signalé par plusieurs participants possédant un appareil était leur incapacité à l'utiliser car il était cassé.

Figure 8 : Possession d'autres appareils numériques



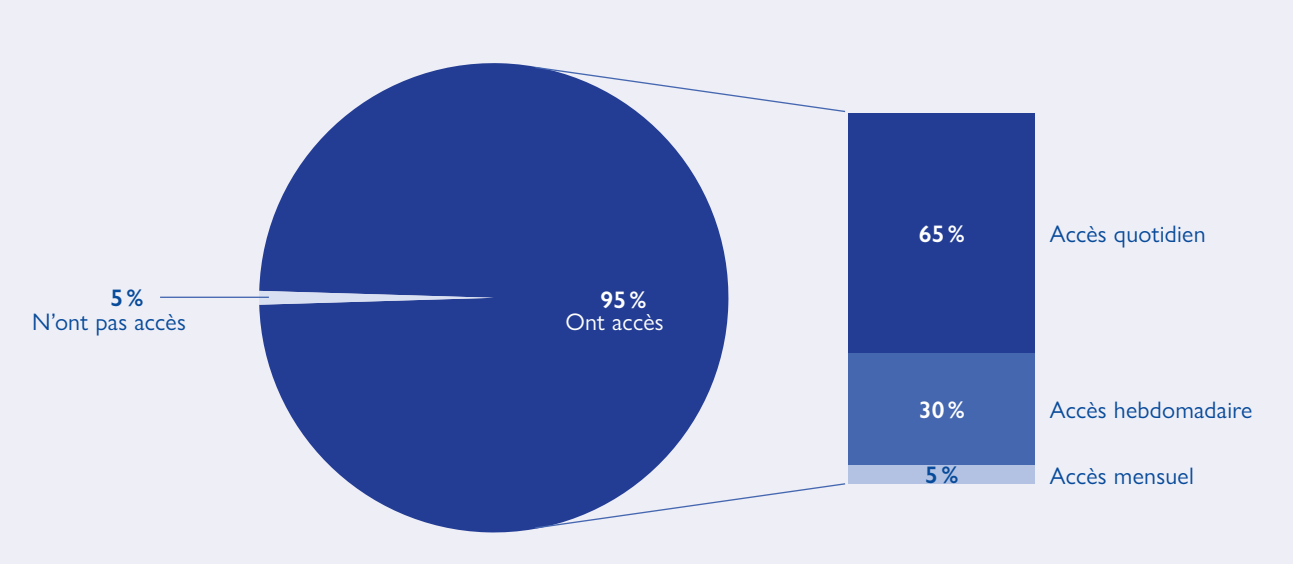
Note: Réponses multiples possibles.

La possession d'appareils numériques ou l'accès à ces appareils est indéniablement un facteur essentiel contribuant à un accès équitable et inclusif aux services numériques. Cependant, il convient de prendre en considération les obstacles que présentent les appareils partagés et la dépendance à autrui pour la connectivité. Des études ont montré que les avantages de la connectivité ne sont pas pleinement réalisés lorsque les appareils sont partagés ou ne sont pas enregistrés au nom de l'utilisateur[49]. Cette réalité a été évoquée par les réfugiés ainsi que par les facilitateurs de l'OCE et d'autres fournisseurs de services d'orientation avant le départ, qui ont cité des exemples de compétition pour l'utilisation d'un téléphone partagé entre les membres d'une famille. Ce phénomène s'est amplifié pendant la pandémie de COVID-19, une grande partie de l'apprentissage et des services s'effectuant en ligne. Un exemple cité était celui de parents réservant en priorité leur appareil mobile à l'instruction en ligne de leurs enfants, au détriment de leur propre apprentissage en ligne de l'anglais. Une autre difficulté citée était la nécessité de programmer la formation téléphonique de l'OCE en dehors des heures où l'homme chef de famille était occupé par des activités génératrices de revenus afin de pouvoir toucher la famille. Un appareil partagé, même s'il permet une certaine forme d'inclusion numérique, ne garantit pas l'égalité d'accès, une réalité constatée par les facilitateurs de l'OCE qui ont constaté des problèmes de participation équitable dans les familles disposant d'un seul téléphone. On observe ainsi dans de tels cas que les séances d'information téléphoniques peuvent être dominées soit par l'homme chef de famille, soit par un jeune ayant un niveau plus élevé de littérisme numérique, soit par le membre de la famille maîtrisant le mieux la langue, et qu'il est alors plus difficile de faire participer les autres membres que dans le cadre de séances d'orientation en présentiel.

> « J'emprunte le téléphone de mes collègues. Je dois demander à mon amie de me lire les informations en anglais et de m'aider à consulter et à envoyer des courriels. J'aimerais avoir un téléphone mobile ; j'économise pour en acheter un bientôt. » **(Réfugiée de 49 ans, Indonésie)**

[49] GSMA, *Access to Mobile Services and Proof of Identity*, 2019, disponible à l'adresse www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2019/02/ProofOfID_R_WebSpreads.pdf.

Figure 9 : Accès et fréquence d'accès à un appareil appartenant à autrui

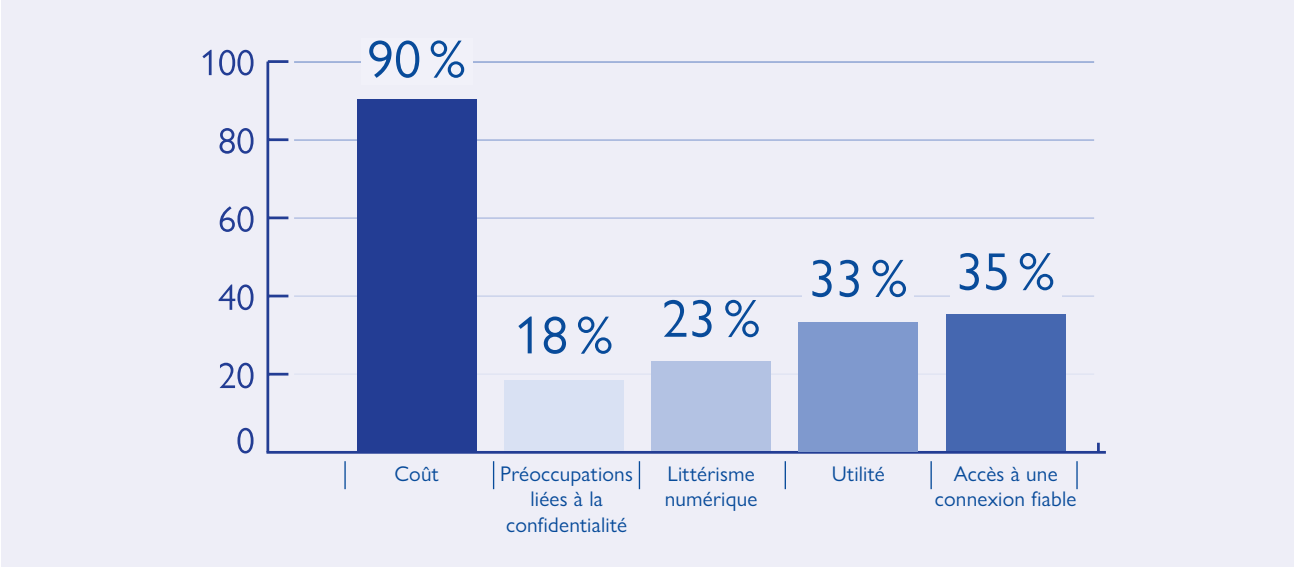


Certains réfugiés ne possédant pas de téléphone mobile ni d'autres appareils numériques ont dit aspirer à posséder un téléphone mobile ou un téléphone intelligent :

> « Je vis dans ce camp depuis 5 ans. Nous dépendons de ce téléphone pour communiquer avec notre famille. Quand j'irai au Canada, j'aimerais en avoir un meilleur, et avoir les moyens d'en acheter un autre pour mon épouse. » **(Réfugié de 33 ans, Indonésie)**

> « Je n'ai pas les moyens d'avoir mon propre téléphone... J'utilise celui de mes cousins quand j'en ai besoin. Un téléphone coûte cher et il faut beaucoup d'argent pour pouvoir continuer de l'utiliser. » **(Réfugié de 31 ans, Ouganda)**

Figure 10 : Obstacles déclarés à la possession d'un téléphone



Connectivité

L'accès aux réseaux 2G et 3G+ était élevé parmi les participants à l'enquête, plus de 80 % d'entre eux déclarant avoir toujours ou souvent accès à un signal fiable, et plus de 70 % ayant toujours ou souvent accès à une connexion Internet fiable. Cependant, cet accès n'est pas uniforme d'un pays à l'autre, les réfugiés se trouvant en Thaïlande, au Sénégal, en Libye et au Kenya faisant état d'un accès moindre, notamment à la connectivité Internet. Les 30 % qui ont déclaré n'avoir accès à Internet que parfois ou jamais étaient répartis de manière égale entre hommes et femmes. Pour ceux qui n'avaient pas d'accès fiable à Internet, le coût était l'obstacle le plus important, suivi par la confidentialité, l'utilité et le littérisme numérique.

Figure 11 : Accès à une connectivité Internet et mobile fiable

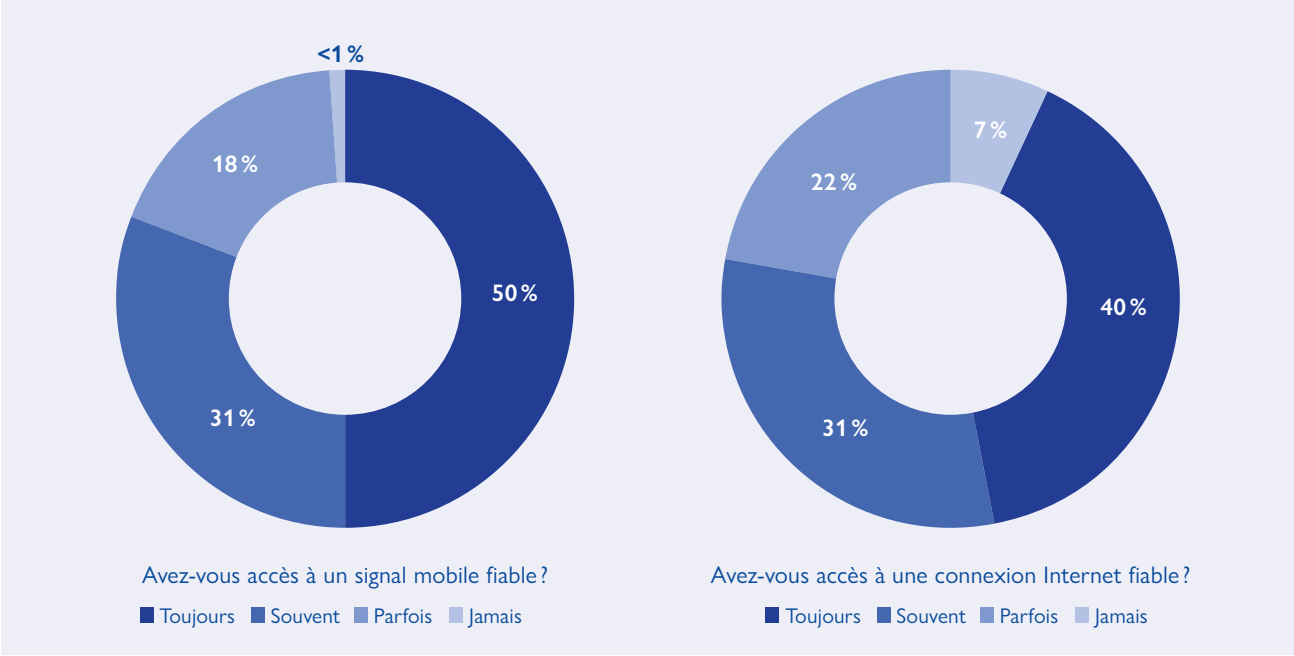
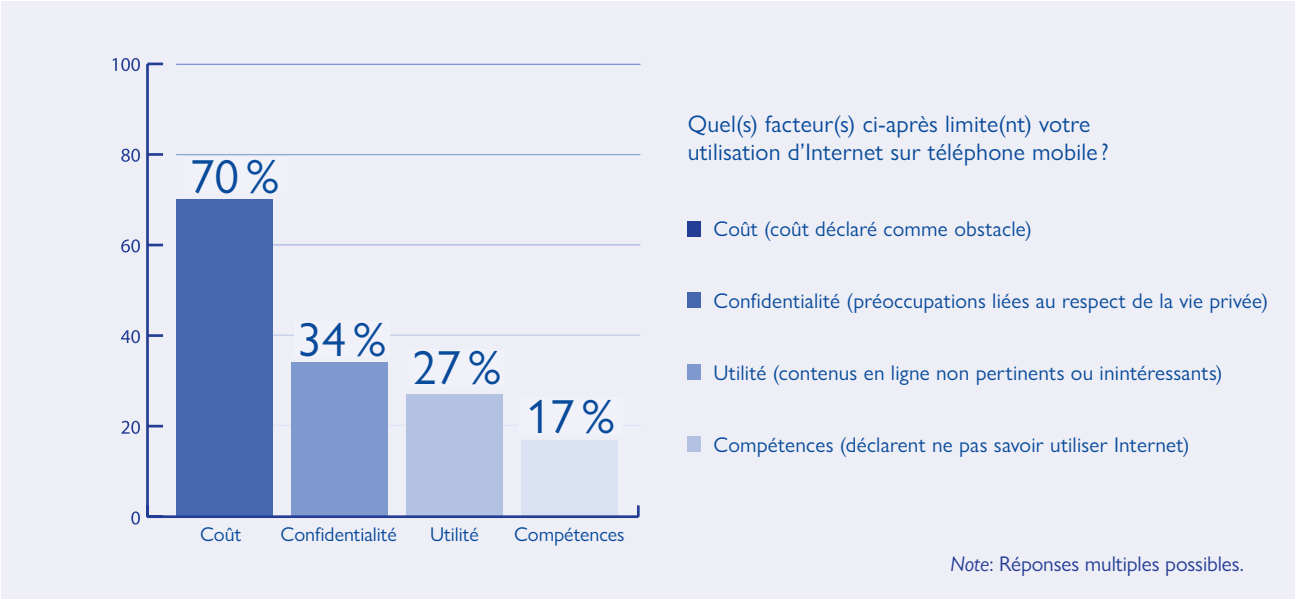
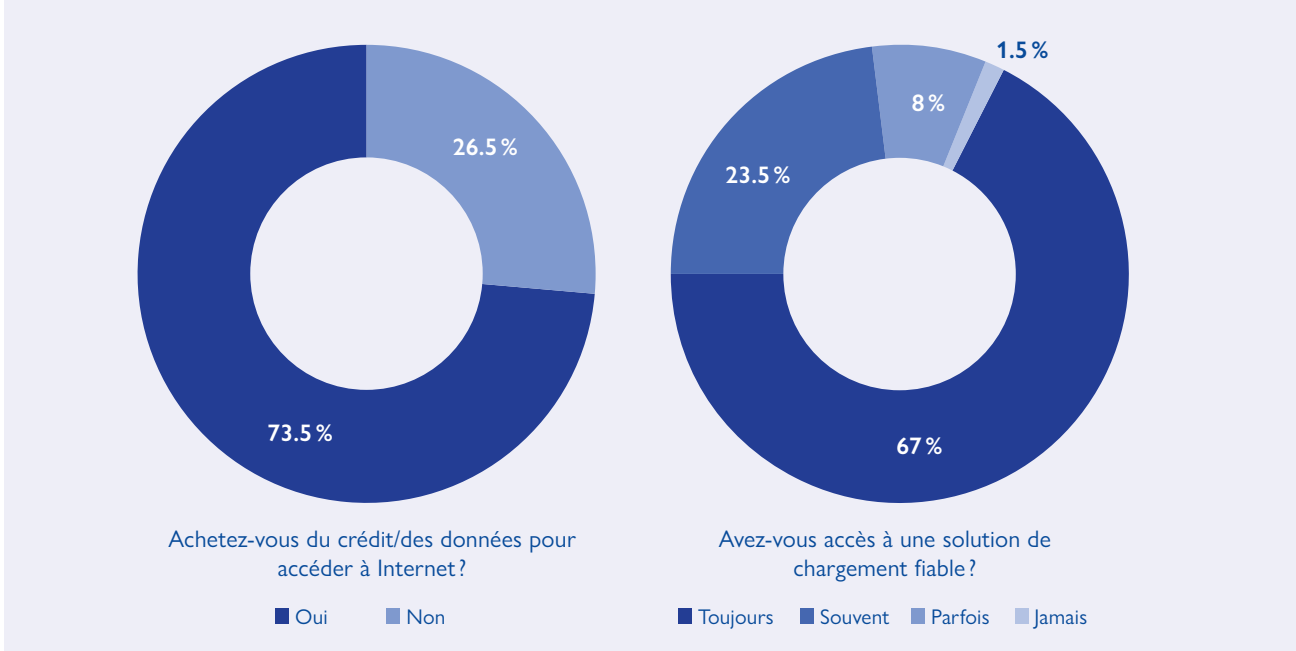


Figure 11 : Obstacles à l'utilisation de l'Internet mobile



La possibilité de charger la batterie d'un appareil et d'acheter du crédit prépayé est un autre facteur déterminant de la connectivité. Si les taux d'accès à l'électricité augmentent à l'échelle mondiale, on estime que 18 % des populations des zones rurales en sont toujours privées[50]. Il est encourageant de constater qu'une majorité de personnes interrogées (90,5 %) déclarent avoir accès à une solution de chargement fiable. Les rares personnes déclarant ne jamais pouvoir charger leur batterie se trouvaient en Afrique de l'Est, tandis que celles qui déclaraient pouvoir « parfois » le faire étaient réparties dans d'autres régions. La possibilité d'acheter du crédit est importante également pour les utilisateurs de téléphones mobiles dans les environnements où le prépaiement prédomine. Un peu moins de 75 % des personnes interrogées déclaraient acheter du crédit pour pouvoir accéder à Internet.

Figure 13 : Accès au crédit/aux données et au chargement de batterie



[50] Banque mondiale, Accès à l'électricité, zones rurales (% de la population mondiale) 1990-2019, disponible à l'adresse https://donnees.banquemondiale.org/indicateur/EG.ELC.ACCS.RU.ZS.

Compétences numériques et utilisation

Les participants ont été interrogés sur leur aptitude à utiliser des appareils numériques et des plateformes en ligne, ainsi que sur leur comportement lorsqu'ils le font. La grande majorité des personnes interrogées (97 %) affirmaient savoir émettre et recevoir des appels et des messages texte (SMS). Le taux de réponses positives était également élevé (75 %) concernant l'utilisation des plateformes de médias sociaux, l'aptitude à ouvrir un lien vers un fichier et l'achat de crédit de communication. Soixante-dix (70) pour cent des répondants déclaraient savoir comment consulter des sites Web particuliers. Le déficit de compétences numériques le plus important concernait l'utilisation du courriel : un peu moins de 50 % des personnes interrogées déclaraient avoir une adresse courriel, et un peu plus de 50 % affirmaient ne pas savoir envoyer et recevoir des courriels. Ce manque d'utilisation et de compétences en matière de courrier électronique pose un certain nombre de difficultés et de questions pour ce qui est de l'élaboration de programmes. Le taux élevé d'utilisation de comptes de médias sociaux, dont beaucoup exigent une adresse courriel pour s'inscrire, signifie que les réfugiés soit font configurer des comptes en leur nom, soit créent et abandonnent des adresses électroniques, un phénomène observé par certains facilitateurs et partenaires de l'OCE. Ces pratiques ont des conséquences sur l'utilisation du courriel comme canal pour atteindre les réfugiés, qui sont accentuées par la préférence pour la communication et le partage d'informations via des plateformes de médias sociaux comme WhatsApp et Facebook.

> « Je ne sais pas utiliser mon mobile pour naviguer sur Internet et ne suis pas douée pour ça. Si quelque chose m'intéresse, je demande à mon mari de m'aider à l'utiliser. » **(Réfugiée de 40 ans, Soudan)**

Figure 14 : Accès au courrier électronique

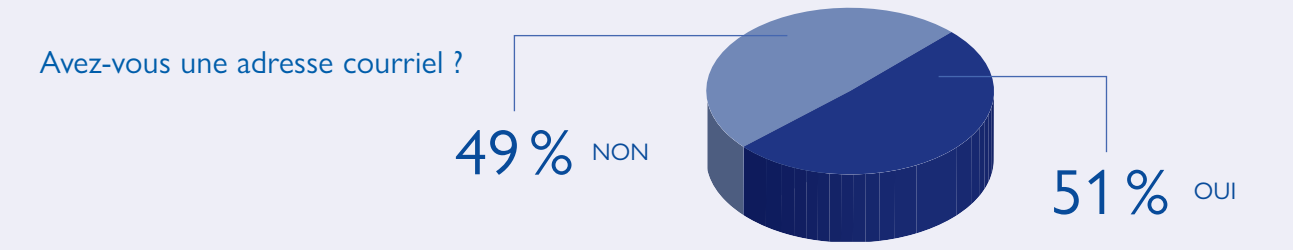
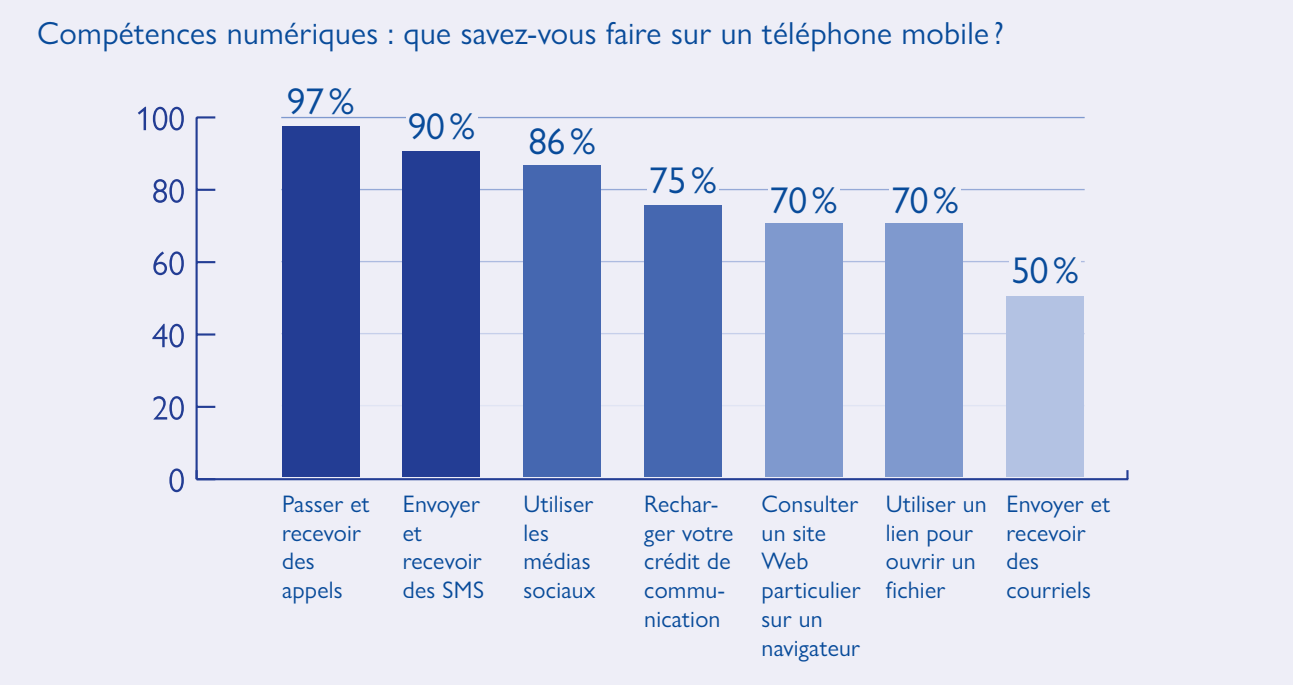


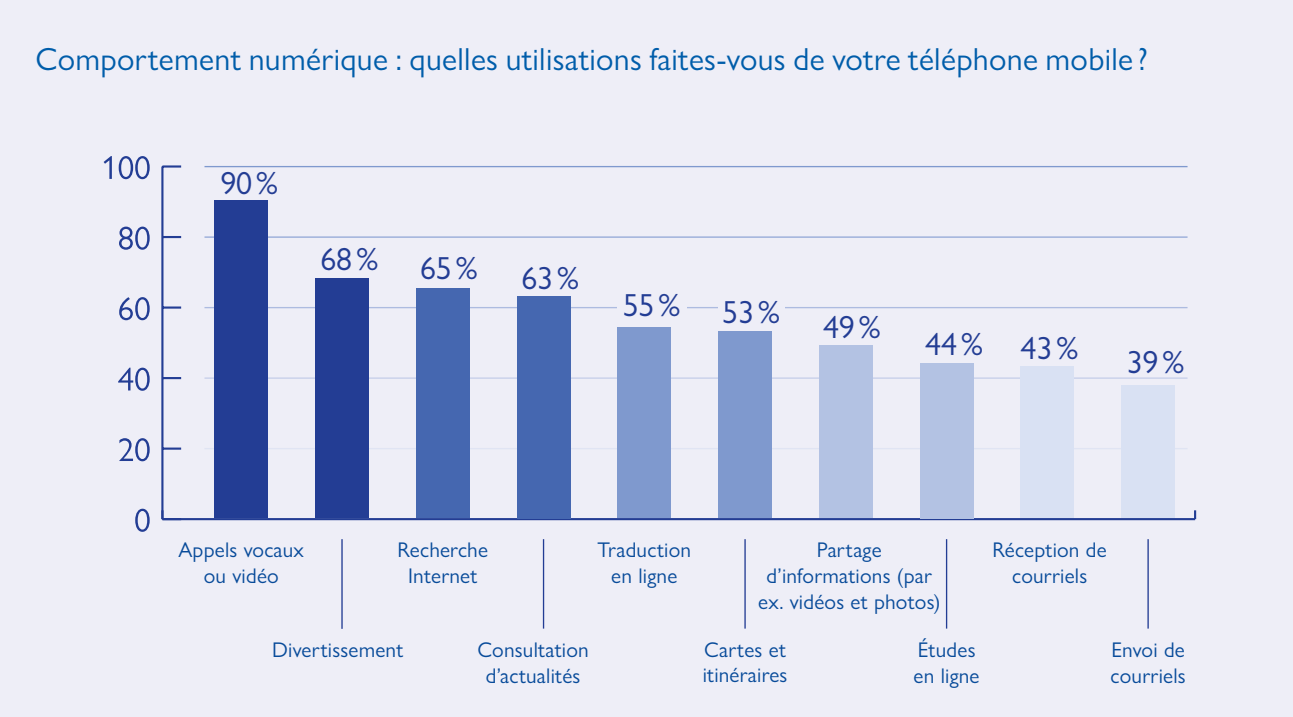
Figure 15 : Compétences numériques déclarées par les participants à l'enquête



Comportement numérique

Si le taux de réponses positives était faible pour l'utilisation du courriel, certaines autres fonctions ont donné des taux élevés de réponses positives quant à l'utilisation faite du téléphone mobile. La communication générale (appels vocaux, échanges de messages ou appels vidéo avec la famille et des amis ou d'autres personnes, et médias sociaux), le divertissement et les recherches sur Internet étaient les utilisations les plus fréquemment citées.

Figure 16 : Comportement numérique tel que rapporté par les participants à l'enquête



Importance de l'inclusion numérique pour les contacts sociaux et le bien-être

En plus des données quantitatives de l'enquête, les discussions de groupe ont mis en évidence l'importance des technologies numériques et de la connectivité pour le sentiment de bien-être et de lien social des réfugiés. L'importance de l'accès aux divertissements en ligne, aux interactions sociales, à l'apprentissage et aux intérêts et loisirs personnels ne doit pas être sous-estimée. Lors de ces discussions de groupe, des réfugiés ont expliqué comment ils utilisent leurs téléphones mobiles pour suivre une formation en continu et/ou à distance :

« J'ai le wifi à la maison et la 4G et des données sur le téléphone. Je l'utilise beaucoup parce que mes amis sont en ligne et que c'est comme ça qu'ils communiquent : Instagram, Facebook et WhatsApp. Je suis aussi des cours à l'université dans le cadre d'une formation continue. »
(Participante au groupe de discussion dans la région Moyen-Orient et Afrique du Nord)

1) Moyen-Orient et Afrique du Nord : Jordanie, Liban et Turquie
2) Afrique de l'Est : Kenya, Ouganda, Soudan et Éthiopie
3) Asie : Thaïlande

Le divertissement a également été cité comme un élément important, les réfugiés expliquant regarder des clips vidéo, des films, des contenus religieux et des émissions de cuisine sur leur téléphone mobile :

> « Oui, il a Internet mais il partage la connexion avec ses voisins ; ses enfants l'utilisent pour apprendre l'anglais et il se connecte sur Facebook, ou s'il est perdu ou doit partager sa localisation, il utilise Internet pour le faire. » **(Participant au groupe de discussion dans la région Moyen-Orient et Afrique du Nord)**

Contexte et variations au sein des groupes et entre eux

Si la possession de téléphones mobiles et l'accès à la connectivité étaient globalement élevés parmi les participants à l'étude, il est important d'examiner chaque pays et région pour s'assurer que le contexte et les obstacles locaux sont bien compris. Par exemple, lors des discussions de groupe régionales, des différences importantes ont été observées entre régions en matière de littérisme numérique, d'utilisation du numérique et compétences en la matière. Ainsi, dans le groupe de discussion de la région Moyen-Orient et Afrique du Nord, les réfugiés possédaient tous leur propre téléphone intelligent et l'utilisaient pour gérer des entreprises, poursuivre des études à l'université et consulter des informations sur le Canada pouvant les aider dans leur voyage et leur transition. Pourtant, les données de l'enquête pour la région du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord montraient que cette région présentait, de manière globale, le plus faible taux de possession de téléphones (77 %) par rapport aux autres régions, mais le niveau le plus élevé de compétences autodéclarées en matière de médias sociaux (93 %).

> « Ne pas avoir Internet serait comme vivre à l'âge de pierre. J'utilise Facebook et WhatsApp pour garder le contact et regarder des vidéos, m'instruire en ligne, rechercher toutes sortes d'informations. » **(Participant au groupe de discussion dans la région Moyen-Orient et Afrique du Nord)**

> « Je l'utilise pour rester en contact avec ma famille et mes amis et pour regarder des émissions de cuisine sur YouTube. » **(Participante au groupe de discussion dans la région Moyen-Orient et Afrique du Nord)**

© 2019/Eirik SOLHEIM

Dans le groupe de discussion de l'Afrique de l'Est, tous les participants avaient un téléphone, mais seulement 75 % avaient accès à Internet. Les données de l'enquête pour l'Afrique subsaharienne indiquent que 85 % des personnes interrogées possédaient leur propre téléphone, mais que seules 53 % d'entre elles déclaraient avoir « toujours ou souvent » un accès fiable à Internet, tandis que 83 % affirmaient savoir utiliser les médias sociaux. Au sein du groupe, l'aisance et la présence en ligne étaient variables, certains participants poursuivant leur formation en ligne et d'autres n'étant pas familiarisés avec les plateformes de médias sociaux dominantes :

> « Je ne connais pas bien les plateformes de médias sociaux comme WhatsApp, Facebook, etc. » **(Participant au groupe de discussion en Afrique de l'Est)**

Dans le groupe de discussion qui s'est réuni en Thaïlande, les connaissances sur Internet étaient plus limitées (une certaine confusion existant entre Facebook et Internet au sens large) et l'accent était mis sur les obstacles à l'accès, en particulier le coût. Les données de l'enquête montrent qu'en Asie de l'Est et dans le Pacifique, le taux de possession de téléphones mobiles était de 80 %, et que 73 % des personnes interrogées déclaraient avoir « toujours ou souvent » accès à une connexion Internet fiable.

> « Nous n'avons pas d'argent pour acheter du crédit Internet, et le téléphone est brisé. » **(Participant au groupe de discussion en Thaïlande)**

Au camp de réfugiés « Mae La Oon » se situant dans la province de Mae Hong Son en Thaïlande, des maisons faites de bambou et de feuilles bordent les montagnes. Certains réfugiés qui habitent la province de Mae Hong Son ont participé à la présente étude portant sur l'accès et l'inclusion numérique chez les réfugiés. © OIM 2008/Chris LOM

Comprendre les facteurs de risque de l'exclusion numérique

Bien qu'il s'agisse ici de conclusions généralisées sur la base d'un petit échantillon de participants à un groupe de discussion, combinées aux données de l'enquête, elles fournissent des indications importantes sur les risques d'exclusion numérique et sur les variations en matière d'accès et de littérisme numérique entre différentes zones géographiques, différentes populations et différents contextes. D'autres éléments ressortant des observations formulées au cours de l'enquête et des discussions de groupe ont confirmé le rôle exacerbant que jouent l'âge, le sexe et le handicap dans l'exclusion numérique. Un certain nombre de participants plus âgés et de personnes présentant un handicap physique ont indiqué compter sur leurs enfants ou d'autres membres de la famille ou de la communauté pour les aider à utiliser les outils numériques :

> « Étant une personne handicapée, je m'inquiète de ma capacité d'apprentissage. » **(Réfugié de 47 ans, Indonésie)**

> « C'est mon fils qui m'aide à accéder aux applications de mon téléphone et à les utiliser. » **(Réfugié de 55 ans, Turquie)**

Si l'écart entre les sexes en matière de possession d'un téléphone mobile était de 6 % parmi les participants à l'enquête, certaines observations formulées par des participantes permettent de mieux comprendre la dépendance à l'égard de membres masculins de la famille pour faciliter l'accès à la connectivité :

> « Je ne sais pas utiliser mon mobile pour naviguer sur Internet, je ne suis pas douée pour ça. Si quelque chose m'intéresse, je demande à mon mari de m'aider à l'utiliser. » **(Réfugiée de 40 ans, Soudan)**

> « Mon mari avait le téléphone et nous ne pouvions nous permettre d'en avoir qu'un. C'est toujours lui qui l'utilise. » **(Réfugiée de 23 ans, Pakistan)**

> « J'utilise le téléphone mobile de mon mari. Je ne m'en sers que pour regarder des vidéos. Je sais répondre à un appel mais je ne sais pas téléphoner moi-même. » **(Réfugiée de 22 ans, Niger)**

Enfin, certains réfugiés ont demandé à ce que les informations reçues en ligne soient disponibles dans leur langue maternelle. Un manque de littératie générale est accentué dans un environnement en ligne, a fortiori lorsqu'une grande partie du contenu n'est disponible qu'en anglais.

> « J'aimerais que les informations préalables au départ soient données en somali. » **(Réfugiée de 45 ans, Ouganda)**

> « Je ne sais pas lire et mes enfants téléphonent toujours en mon nom. »
> **(Réfugié de 71 ans, Malaisie)**

Points de vue sur la confiance

Dans le cadre de l'enquête et des discussions de groupe, les réfugiés ont pu faire part de leurs points de vue sur la confidentialité et la confiance. Seuls 11 participants (sept femmes et quatre hommes) ont cité la confidentialité comme étant l'une des raisons pour lesquelles ils ne possédaient pas de téléphone mobile. Il est intéressant de noter que huit d'entre eux avaient moins de 25 ans. Cependant, 34 % des réfugiés (53 hommes et 51 femmes) ont déclaré être préoccupés par la confidentialité en ligne. Des observations formulées lors des discussions de groupe ont fait apparaître diverses opinions sur la fiabilité des différentes plateformes et sources d'information, ainsi que des préoccupations quant aux contenus inappropriés :

> « C'est une question très importante car beaucoup de gens reçoivent des informations erronées sur Internet. J'essaie de trouver des sources fiables. Par exemple, pour rechercher des informations sur l'immigration, je consulte le site d'IRCC. Pour les actualités, je fais différentes recherches afin de vérifier ce que je lis. Sur Facebook, par exemple, ce sont des points de vue plutôt que des faits, donc il ne faut pas tout prendre pour argent comptant. »
> **(Participant au groupe de discussion dans la région Moyen-Orient et Afrique du Nord)**

> « Toutes les plateformes ne fournissent pas de fausses informations, beaucoup de personnes de son âge utilisent ces sites comme des sources d'informations crédibles. » **(Participante au groupe de discussion dans la région Moyen-Orient et Afrique du Nord)**

> « Facebook et YouTube ne sont pas fiables ; il ne faut pas croire tout ce qu'on lit. »
> **(Participant au groupe de discussion en Afrique de l'Est)**

Ces différents points de vue et expériences en matière d'interaction avec les outils numériques montrent que le contexte est essentiel pour déterminer le niveau d'accès et de littérisme numériques et les comportements et attitudes connexes. Des tendances et des thèmes généraux peuvent être dégagés pour l'ensemble des sites de l'OCE afin d'éclairer les décisions en matière d'élaboration de programmes et de politiques, mais il convient de faire preuve d'une diligence et d'une souplesse constantes pour faire en sorte que les risques et les obstacles soient compris et que les outils et services numériques puissent être adaptés de manière à répondre aux différents besoins en matière de langue, de capacités et d'accès.

CONCLUSIONS

Les réponses à l'enquête donnent un aperçu des chances et des défis que présente la mise en lien avec les réfugiés pendant la phase précédant le départ. Bien que le niveau de connectivité soit élevé dans l'ensemble et que l'intérêt pour l'utilisation d'outils et de services numériques soit fort, des difficultés existent du fait des obstacles connus à l'inclusion numérique que sont le coût, l'emplacement, le handicap et le littérisme numérique. Il est important de noter qu'associée à des entretiens avec des spécialistes et à des travaux de recherche plus larges sur l'expérience d'intégration d'outils numériques à l'appui de la formation d'orientation avant le départ pendant la pandémie de COVID-19, cette étude montre qu'il ne s'agit pas seulement de trouver comment toucher les réfugiés par voie numérique, et avec quel contenu, mais aussi de renforcer la base de compétences et de littérisme numériques pour leur permettre d'avoir confiance lorsqu'ils interagissent dans le monde numérique avant le départ et après leur arrivée.

Les données de l'enquête, conjuguées à d'autres informations fournies par les facilitateurs et partenaires de l'OCE, permettent de tirer les conclusions suivantes :

Les technologies numériques peuvent offrir divers avantages pour renforcer et développer les services d'orientation avant le départ. Les possibilités offertes par l'intégration des outils et des plateformes numériques sont vastes. Il existe un fort potentiel de mise en place d'une communication bidirectionnelle entre les réfugiés et les fournisseurs de services d'orientation avant le départ, ce qui peut offrir une série d'avantages. Il s'agit notamment de créer une boucle de rétroaction plus efficace, d'étendre la portée des services d'orientation avant le départ en contribuant à résoudre les difficultés relatives à l'offre et à la demande, ou d'offrir des solutions lorsqu'il n'est pas possible de fournir des services d'orientation avant le départ en présentiel. L'intégration d'outils numériques offre aussi un accès facilité à un plus large éventail de supports (tels que des applications éducatives, des vidéos, des livres audio et d'autres contenus interactifs), ainsi qu'une plus grande souplesse pour les fournisseurs comme pour les réfugiés, ce qui est déjà considéré comme un avantage par les fournisseurs de services d'orientation avant le départ qui ont adopté des outils numériques. Un aspect important pour les réfugiés est l'expérience des technologies numériques acquise dans le cadre du processus d'orientation avant le départ, qui les prépare mieux à la vie au Canada, où ils devront interagir régulièrement avec le monde numérique pour toutes sortes de services.

L'accès à la connectivité et aux outils numériques est important et croissant, mais inégal. Il importera de veiller à une planification adaptée aux environnements à faible et à large bande passante et de tenir compte du paysage changeant de l'inclusion numérique, ainsi que des défis qui en découlent selon les lieux, pour faire en sorte que les approches numériques aient une vaste portée et soient adoptées largement, et qu'une souplesse suffisante existe lorsqu'elles ne sont pas réalisables, pertinentes ou accessibles. Inévitablement, certains réfugiés n'auront pas accès aux outils numériques en raison des obstacles auxquels ils sont confrontés. Ce constat renforce la nécessité de multiplier les canaux pour les atteindre et d'évaluer en permanence les initiatives numériques afin de s'assurer qu'elles ne marginalisent pas davantage les groupes vulnérables et qu'elles ne creusent pas la fracture numérique.

La connectivité progresse, mais les compétences et le littérisme numériques restent un obstacle. Il est difficile, de ce fait, d'atteindre tout le monde, mais cette situation offre aussi l'occasion à l'OCE de fournir des efforts ciblés et de jouer un rôle important pour renforcer les capacités des réfugiés pendant la phase précédant le départ en les aidant à se familiariser avec certains des appareils, canaux et concepts numériques qu'ils devront utiliser à leur arrivée.

Une évaluation continue est nécessaire pour déceler et atténuer le risque d'exclusion numérique, en particulier au regard du sexe, de l'âge, du handicap et du niveau de littérisme. Des organisations comme l'OIM et des programmes comme l'OCE doivent continuer de recueillir des données démographiques et socioéconomiques ventilées permettant d'éclairer la conception de programmes et des politiques de sorte que l'introduction de nouvelles technologies ne cause pas de préjudices et ne laisse personne de côté.

Les réfugiés ont des avis et des préférences concernant les plateformes et canaux numériques qu'ils utilisent, y compris des opinions sur la confiance et la confidentialité. Une mobilisation soutenue sur ces questions permet d'éclairer les interventions et de veiller à ce que les outils numériques atteignent leurs objectifs et soient conçus en tenant compte de l'utilisateur. Les facilitateurs de l'OCE et les autres fournisseurs de services d'orientation avant le départ, ainsi que les réfugiés eux-mêmes, peuvent y contribuer. Cependant, une asymétrie subsiste entre les plateformes où les personnes souhaitent recevoir des informations (telles que Facebook et WhatsApp, comme l'ont indiqué les réfugiés lors de cette étude) et celles que les partenaires ou que l'OIM peuvent utiliser en raison des politiques de protection des données et de confidentialité. Les plateformes que les réfugiés utilisent le plus ne sont pas nécessairement celles où les organisations d'aide aux réfugiés sont en mesure de les rencontrer.

Les canaux numériques peuvent contribuer à un renforcement de la confiance, de la cohérence et de la crédibilité. Les applications et/ou portails de contenus consacrés à l'orientation avant le départ permettent de garantir la cohérence et la crédibilité des informations et offrent aux réfugiés un espace réservé où accéder à un contenu de confiance avant l'arrivée. Il serait bénéfique de les développer afin d'offrir des ressources d'aide pendant les phases précédant le départ et suivant l'arrivée selon une approche coordonnée qui réduit les dédoublements et fait le lien entre ces deux phases.

La forte adhésion aux outils numériques et leur adoption dans l'ensemble des organisations sont essentielles à la réussite. En tirant parti de l'enthousiasme des facilitateurs de l'OCE, elles pourront renforcer leurs propres compétences numériques, exploiter de nouveaux canaux pour diffuser du contenu, et s'établir en tant qu'intermédiaires contribuant au renforcement des capacités numériques des réfugiés. La promotion et l'adoption des technologies numériques en amont et en aval et la prise en compte de l'importance de l'inclusion numérique des réfugiés constituent des bases fondamentales pour l'élaboration de programmes efficaces en interne et la collaboration en externe avec d'autres fournisseurs de services d'orientation avant le départ et un plus large éventail de parties prenantes.

© 2020/Jorge SALVADOR

RECOMMANDATIONS

Cette section présente les mesures recommandées à l'OCE sur la base d'une analyse des résultats de recherche, des tendances sectorielles plus larges et des conclusions ci-dessus. Nombre de ces recommandations peuvent également être pertinentes pour d'autres programmes de l'OIM et fournisseurs de services intervenant auprès de réfugiés dans le contexte de la préparation au départ à l'étranger. La conjonction d'efforts de sensibilisation, de mesures de renforcement des capacités, d'investissements et de travaux de recherche et d'évaluation permanents contribuera à garantir l'accessibilité financière, l'efficacité et le caractère inclusif des outils numériques, parallèlement à la poursuite de la formation d'orientation avant le départ dispensée en présentiel, permettant à l'OCE de continuer d'atteindre ses objectifs.

Reconnaissance et promotion du rôle fondamental du littérisme et des compétences numériques pour la réussite des réfugiés après leur arrivée au Canada

Les compétences et le littérisme numériques sont devenus indispensables pour participer à la société d'aujourd'hui. Au Canada comme dans une grande partie du monde, les services des secteurs public et privé sont aussi – voire parfois uniquement – proposés en ligne. La pandémie de COVID-19 a accéléré cette tendance par nécessité, déplaçant en ligne l'essentiel des achats, des activités d'apprentissage, des relations sociales, des services publics, des services financiers et des divertissements. Il est peu probable que cette tendance s'inverse. Les réfugiés dépourvus des connaissances, des compétences ou de la confiance nécessaires pour interagir par les outils et canaux numériques risquent de rencontrer des difficultés encore plus grandes pour s'intégrer, participer à la société et accéder aux services essentiels et non essentiels. Des organisations telles que l'OIM peuvent jouer un rôle clé en sensibilisant à l'importance de l'inclusion numérique des réfugiés ainsi qu'à la nécessité de la formation aux compétences numériques et du renforcement des capacités en la matière, et en insistant sur ces aspects comme étant une composante fondamentale de la formation d'orientation avant le départ. Elles contribueront ainsi à renforcer l'adhésion interne et celle des partenaires, ainsi que la sensibilisation externe à l'importance de s'assurer que les réfugiés arrivant au Canada possèdent les compétences et les connaissances de base qui leur permettront de participer à la vie au Canada.

Intégration de la formation aux compétences numériques et au littérisme numérique, y compris à la sécurité en ligne, dans le développement de l'OCE, et intégration d'une formation aux compétences et au littérisme numériques dans l'offre de contenu proposée par l'OCE

Outre la sensibilisation à l'inclusion des compétences numériques dans la formation d'orientation avant le départ, il est important que l'OCE envisage d'élaborer et de proposer un contenu qui contribue au littérisme numérique et au renforcement des compétences directement dans le cadre du programme standard. Les réfugiés ayant été peu en contact avec des appareils et des plateformes numériques auront ainsi l'occasion de se familiariser avec les bases et d'être initiés à des concepts tels que la protection des données en ligne, la protection par mot de passe et la détection de la fraude en ligne. Ceux qui possèdent des compétences numériques plus avancées, auront l'occasion de comprendre les différents types de services auxquels ils peuvent accéder en ligne au Canada pour faciliter leur réinstallation, et pourront se sentir aptes à les utiliser. Il sera important de trouver un équilibre entre, d'une part, l'acquisition d'un certain niveau d'aisance dans l'utilisation des technologies numériques et d'adoption de ces technologies, et d'autre part l'atténuation des risques qui peuvent se présenter dans un environnement en ligne, tels que l'usurpation d'identité et les escroqueries.

Évaluations en continu de l'accès et du littérisme numériques dans tous les sites afin de comprendre et de gérer l'inclusion/exclusion et de répondre aux besoins particuliers

Le présent rapport donne un aperçu de l'accès et du comportement numériques des réfugiés qui participaient au programme OCE au moment de l'étude. Cependant, les niveaux de connectivité et de littérisme numérique, ainsi que les points de vue sur les questions liées à la confidentialité des données et à la confiance en ligne, ne sont pas figés. Ils sont appelés à évoluer en fonction du lieu, de la composition des populations de réfugiés et du contexte dans lequel ils vivent, ainsi que des évolutions plus larges de l'écosystème numérique, telles que l'augmentation de la couverture large bande et la baisse du coût des appareils. Si les programmes d'orientation avant le départ intègrent de plus en plus d'outils et de plateformes numériques et incorporent la formation aux compétences numériques, deux éléments clés seront importants pour leur succès. Premièrement, il est essentiel de fournir des efforts soutenus pour comprendre le paysage changeant de l'inclusion numérique des réfugiés. Deuxièmement, les obstacles nouveaux et persistants à l'inclusion doivent être identifiés et surmontés.

L'identification des niveaux de base en matière d'accès et de littérisme numériques, ainsi que la prise en compte des variations selon l'âge, le sexe, le littérisme et le handicap grâce à l'évaluation des besoins, pourraient aussi permettre aux facilitateurs de l'OCE de déterminer si des outils numériques complémentaires seraient pertinents dans différentes

situations, et le cas échéant, lesquels : séances d'information; adaptation des séances de formation afin d'inclure un contenu particulier touchant au littérisme numérique; orientation des réfugiés vers d'autres ressources fiables sur ces questions. Les informations ainsi recueillies permettront par ailleurs de déterminer si d'autres canaux (audio ou vidéo) seraient plus efficaces dans certains cas. Elles pourraient aussi avoir une utilité supplémentaire en fournissant aux organisations de prise en charge après l'arrivée au Canada des informations sur les besoins numériques des réfugiés qu'elles accueillent.

Priorité donnée aux contenus d'orientation avant le départ pouvant être communiqués par voie numérique et investissement dans ceux-ci

Une des demandes récurrentes des réfugiés ayant participé à cette étude était de disposer d'un répertoire en ligne fiable permettant de consulter en tout lieu le contenu partagé lors des séances d'information de l'OCE. Les facilitateurs de l'OCE ont soulevé la nécessité de pouvoir mettre à jour les documents partagés avec les réfugiés en temps quasi réel (par exemple, les informations relatives aux exigences de quarantaine liées à la COVID-19), tandis que d'autres fournisseurs de services d'orientation avant le départ ont souligné l'importance de la cohérence des messages dans les supports de formation d'orientation avant le départ. Disposer d'un contenu dans plusieurs langues pouvant être partagé et consulté en ligne et actualisé par voie numérique est un moyen efficace de garantir la portabilité, la crédibilité et la cohérence.

Bien que l'étude ait montré que tous les contenus ne se prêtent pas à la numérisation, et mis en évidence l'importance d'instaurer la confiance pour dispenser avec fruit la formation de l'OCE, certains aspects pratiques peuvent être efficacement communiqués par voie numérique. Il s'agit, notamment, des procédures qui attendent les personnes aux aéroports, du climat au Canada, de liens vers des sites expliquant les exigences d'accréditation pour faire valoir des qualifications professionnelles ou des diplômes étrangers, ou de bulletins d'informations de santé publique. Ces informations peuvent être proposées sous forme numérique, soit en complément des méthodes traditionnelles de formation d'orientation, soit indépendamment pour des modules spécifiques. Il est toutefois primordial, dans ce dernier cas, de veiller à ce que les personnes dépourvues d'appareil numérique bénéficient d'un accès équitable aux informations. Un exercice de hiérarchisation visant à identifier le contenu (par exemple le manuel de l'OCE) qui peut être partagé par des voies numériques, ainsi que le contenu proposé sur les compétences et le littérisme numériques, permettra de faire en sorte que les supports soient communiqués sous le format approprié et tiennent compte des contraintes de temps et de la capacité d'assimilation.

Évaluation pragmatique des canaux numériques disponibles pour atteindre les réfugiés

Une des priorités de tout service est de « rencontrer les personnes là où elles se trouvent ». Dans le contexte de la connectivité des réfugiés, il s'agit souvent de Facebook et de WhatsApp, qui, comme le montre cette étude, sont les canaux numériques privilégiés de nombreux réfugiés. Cette préférence pose une difficulté à l'OCE et à d'autres fournisseurs de services d'orientation avant le départ, qui ne peuvent utiliser ces plateformes en raison de préoccupations institutionnelles et organisationnelles et de politiques connexes en matière de protection des données et de la vie privée. La protection des données et de la vie privée des utilisateurs est primordiale et constitue une préoccupation majeure pour de nombreux réfugiés fuyant les persécutions. Il est donc essentiel que les services numériques intègrent la confidentialité dès la conception et protègent rigoureusement les données. Les plateformes alternatives approuvées par l'OIM, telles que Microsoft Teams et Signal, ne sont toutefois pas connues des réfugiés interrogés, et leur utilisation peut requérir davantage de données numériques/de bande passante et de compétences numériques. Au moment d'envisager de nouvelles solutions numériques, il convient de s'attacher en priorité à comprendre l'expérience de l'utilisateur et les préférences parmi les différents canaux numériques, ainsi qu'à trouver le bon équilibre entre familiarité, fonctionnalité, confidentialité et sécurité.

Gestion du changement et recrutement à l'appui de la mise en œuvre de la stratégie numérique

L'importance de la gestion du changement et d'une formation ciblée ne doit pas être sous-estimée. Les fournisseurs de services d'orientation avant le départ et les facilitateurs de l'OCE ont formulé des observations sur les transformations qui accompagnent l'introduction d'outils numériques et la nécessité d'un plan global pour susciter l'adhésion et l'adoption de l'ensemble des fournisseurs de services s'occupant des formations précédent le départ et après l'arrivée. Au cœur de ces efforts, le renforcement des capacités des facilitateurs de l'OCE vise à doter ces derniers des compétences numériques et de la confiance nécessaires pour devenir les ambassadeurs des nouveaux outils et services numériques et jouer le rôle d'intermédiaire entre ces outils et les réfugiés. De nombreux facilitateurs de l'OCE ont manifesté leur optimisme quant au potentiel qu'offrent les technologies numériques pour leur permettre d'atteindre des réfugiés auxquels ils n'auraient peut-être pas eu accès auparavant, ainsi qu'aux options supplémentaires dont ils disposent dans la « boîte à outils des activités de l'OCE » pour fournir leurs services tout en renforçant leurs propres compétences professionnelles. Cependant, il existe une réelle crainte d'être remplacé ou déplacé par la technologie.

Une communication claire et un plan global de gestion du changement précisant les avantages, les possibilités, les rôles et les processus peuvent contribuer à l'adhésion et à l'adoption par les diverses parties prenantes internes et externes. Enfin, il convient d'envisager de recruter des personnes possédant des compétences techniques, spécialisées dans la mise en œuvre de stratégies numériques et capables d'appuyer ce processus. L'articulation de ces efforts à l'appui de l'inclusion numérique des réfugiés doit aussi être envisagée dans le contexte d'un programme global de transformation numérique organisationnelle afin de s'assurer que les efforts fournis sont bien alignés et intégrés.

Création d'un groupe de travail ou d'un réseau de praticiens réunissant des fournisseurs de services d'orientation avant le départ et après l'arrivée

Les fournisseurs de services d'orientation avant le départ et après l'arrivée se situent à différents stades de la mise en oeuvre de services numériques, du fait de la stratégie et des ressources organisationnelles et du contexte opérationnel divers. Beaucoup ont accéléré leurs efforts en réponse à la pandémie de COVID-19. Par exemple, CORE (Cultural Orientation Resource Exchange) administre depuis 2018 son application mobile « Settle In » à l'intention des immigrants et des réfugiés à destination des États-Unis, tandis qu'HELIOS (le programme grec d'aide à l'intégration pour les bénéficiaires d'une protection internationale) est passé au contenu numérique en ligne en réaction à la pandémie de COVID-19. Le secteur recèle une solide expérience, et la constitution d'un groupe de travail ou d'un réseau de praticiens propices à l'échange d'expériences permettrait une mise en commun des enseignements tirés et des pratiques exemplaires. Il est important qu'un tel groupe rassemble des fournisseurs de services d'orientation avant le départ et après l'arrivée, afin de faire le lien entre ces deux stades en créant des articulations et en ne passant pas à côté de possibilités d'améliorer la continuité des services.

Accent mis sur le rôle des outils numériques en vue de développer et d'améliorer la formation d'orientation avant le départ en présentiel, plutôt que de la remplacer

Les technologies numériques offrent une possibilité fabuleuse de complémenter la formation en présentiel de l'OCE et de favoriser l'accès lorsqu'il n'est pas possible de la dispenser physiquement. Dans l'ensemble, l'accès numérique est élevé et devrait continuer de progresser, tandis que des investissements supplémentaires dans la sensibilisation, le renforcement des capacités et de nouvelles offres en ligne contribueront à la création d'un environnement numérique inclusif pour les réfugiés, qui pourra être mis à profit pour appuyer la formation d'orientation avant le départ et d'autres étapes du parcours de réinstallation. Pour autant, l'introduction d'outils numériques ne peut pas être guidée par la technologie, mais doit plutôt se fonder sur la compréhension du contexte, les stratégies face aux obstacles (littérisme, confiance, accessibilité financière, connectivité, handicap), l'atténuation des risques et la reconnaissance du fait que les approches numériques ne sont pas nécessairement appropriées ou accessibles en toutes circonstances.

Par ailleurs, la transition vers le numérique ne doit pas se faire au détriment d'un investissement soutenu dans la formation de groupe en présentiel, qui reste fondamentale pour les réfugiés qui se préparent à leur nouvelle vie au Canada. Les divers avantages offerts par les formations en présentiel ne doivent pas être sous-estimés. Elles permettent notamment de tisser des liens sociaux et de rencontrer d'autres personnes au parcours similaire. En outre, elles développent la confiance par l'apprentissage immersif et les jeux de rôle et grâce à un environnement de groupe adaptable aux besoins en matière de soutien psychosocial, d'apprentissage et de littératie. Ces avantages, et d'autres encore, ne peuvent être apportés par l'environnement virtuel seul. Les participants à l'OCE ont besoin d'éléments humains essentiels que la technologie ne peut remplacer, et cette réalité doit rester au premier plan de la conception et de la mise en œuvre des programmes.

RÉFÉRENCES

Accenture et HCR

2016 *Connected Refugees: How the Internet and Mobile Connectivity Can Improve Refugee Well-being and Transform Humanitarian Action.* Genève, 2016. Disponible à l'adresse www.unhcr.org/news/latest/2016/9/57d7d4478/mobile-connectivity-lifeline-refugees-report-finds.html.

Banque mondiale

Accès à l'électricité, zones rurales (% de la population rurale) 2000-2018. Disponible à l'adresse https://donnees.banquemondiale.org/indicateur/EG.ELC.ACCS.RU.ZS.

Benton, M.

2019 *Digital Litter: The Downside of Using Technology to Help Refugees.* Migration Policy, juin 2019. Disponible à l'adresse www.migrationpolicy.org/article/digital-litter-downside-using-technology-help-refugees.

Broadband Commission for Sustainable Development

2020 *Open Statement on Broadband Connectivity for Refugees.* Disponible à l'adresse https://broadbandcommission.org/Documents/BroadbandConnectivityOpenStatement_.pdf.

GSMA

2017 *Refugees and Identity: Mapping Access to Identity: A Landscaping Report.* Londres, 2017. Disponible à l'adresse www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2017/06/Refugees-and-Identity.pdf.

2019a La vie numérique des réfugiés, Londres, 2019. Disponible à l'adresse www.gsma.com/mobilefordevelopment/resources/the-digital-lives-of-refugees/.

2019b *Mobile Money Agent Training on the Humanitarian Code of Conduct.* Londres, 2019. Disponible à l'adresse www.gsma.com/mobilefordevelopment/resources/mobile-money-agent-training-on-the-humanitarian-code-of-conduct/.

2019c *Bridging the mobile disability gap in refugee settings, 2019*, disponible à l'adresse www.gsma.com/mobilefordevelopment/resources/the-digital-lives-of-refugees/.

2020 *State of Mobile Internet Report, Londres, 2020.* Disponible à l'adresse www.gsma.com/r/wp-content/uploads/2020/09/GSMA-State-of-Mobile-Internet-Connectivity-Report-2020.pdf.

HCR

2019a *Connectivity for Refugees, What Have We Learned.* Disponible à l'adresse https://medium.com/unhcr-innovation-service/connectivity-for-refugees-what-have-we-learned-58c72dae38c2.

2019b *Displaced and Disconnected.* HCR, Genève, 2019. Disponible à l'adresse www.unhcr.org/innovation/wp-content/uploads/2019/04/Displaced-Disconnected-WEB.pdf.

2020 *Space and Imagination, Rethinking Refugee's Digital Access.* Disponible à l'adresse www.unhcr.org/innovation/wp-content/uploads/2020/04/Space-and-imagination-rethinking-refugees%E2%80%99-digital-access_WEB042020.pdf.

Nations Unies

2018 Pacte mondial pour des migrations sûres, ordonnées et régulières, 2018, Nations Unies, New York. Disponible à l'adresse https://undocs.org/fr/A/CONF.231/3.

2020 Plan d'action du Secrétaire général pour la coopération numérique, 2020, Nations Unies, New York. Disponible à l'adresse www.un.org/fr/content/digital-cooperation-roadmap/.

Organisation internationale pour les migrations (OIM)

2020 Initiative DISC de l'OIM, *The Power of Digitalization in the Age of Physical Distancing: Strengthening Social Connections and Community Cohesion Through the Digital Inclusion and Connectivity of Migrants*, DISC Digest, 4e édition, 2020. Disponible à l'adresse www.iom.int/sites/default/files/documents/disc_digest_4th_edition_digitalization_and_migrant_inclusion_final.pdf.

Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE)

2001 *Understanding the Digital Divide.* OECD iLibrary. Disponible à l'adresse www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/understanding-the-digital-divide_236405667766.

Overseas Development Institute (ODI)

2020 *Humanitarian Policy Group, Bridging Humanitarian Digital Divides During Covid-19.* Disponible à l'adresse https://cdn.odi.org/media/documents/Bridging_humanitarian_digital_divides_during_Covid-19.pdf.

Programme alimentaire mondial

WFP Innovation, Building Blocks, Blockchain for Refugees. Disponible à l'adresse https://innovation.wfp.org/project/building-blocks.

SAP Canada et ISSofBC

2018 *Leveraging Technology to Support in the Middle East and East Africa, Youth and Technology,* 2018. Disponible à l'adresse https://issbc.org/wp-content/uploads/2018/02/Refugee-youth-and-technology.pdf.

ONU Info

Migrating Online: The Digital Tools Preparing Refugees and Migrants with an Economic Lifeline. Disponible à l'adresse https://news.un.org/en/story/2021/02/1084552.

Union internationale des télécommunications (UIT)

2019 *Measuring Digital Development. Facts and Figures 2019.* Genève, 2019. Disponible à l'adresse www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/facts/default.aspx.

2020 *Measuring Digital Development. 2020 Facts and Figures.* Genève, 2020. Disponible à l'adresse www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/facts/default.aspx.

World Refugee Council

2019 *Data Protection and Digital Agency for Refugee,* WRC Research Paper n° 12, 2019. Disponible à l'adresse www.cigionline.org/publications/data-protection-and-digital-agency-refugees.

OIM
ONU MIGRATION

COA
OCE

Financé par :
Immigration, Réfugiés
et Citoyenneté Canada

Financé par :
Immigration, Réfugiés
et Citoyenneté Canada

www.iom.int/coa