

MIGRATIONS FORCÉES revue

numéro 38
novembre 2011

technologie NUMÉRO SPÉCIAL



Les effets des changements technologiques sur les personnes déplacées – particulièrement en ce qui concerne la technologie des communications – ne sont pas compris et appréciés de façon homogène. Dans ces articles nous examinons certains des changements et leurs implications...

Plus des articles sur: les migrants qui meurent en mer, les réfugiés de l'après séisme au Japon, une stratégie pour les zones urbaines, la violence conjugale, la justice transitionnelle au Kenya et l'intégration dans le milieu local.



Message de la rédaction

« Les nouvelles technologies sont en train de changer l'environnement dans lequel nous travaillons, elles créent des risques que nous ne devons pas ignorer, mais elles fournissent aussi des opportunités tant pour les personnes déplacées que pour ceux qui travaillent en leur nom ». En sa qualité de Haut Commissaire adjoint de l'UNHCR, Alex Aleinikoff, signale dans l'avant-propos de ce numéro que nous devons nous habituer à l'idée que les technologies modernes atteignent et affectent non seulement les chercheurs et les agences, mais également les personnes déplacées ou déracinées. Ce numéro de la Revue est rempli d'exemples qui démontrent justement en quoi cela est vrai. Dans la réalité, il se pourrait bien que les agences, utilisatrices elles-mêmes de technologie pour leurs propres besoins, doivent s'assurer de ne pas se laisser dépasser par l'importance que la technologie prend dans la vie des personnes déplacées. La technologie peut avoir un effet transformateur sur les personnes déplacées et sur leurs relations avec les gouvernements, les agences, la diaspora et entre elles.

Les articles regroupés dans ce numéro couvrent en grande partie ce que nous espérons qu'ils allaient couvrir lorsque nous avons diffusé l'appel à articles – les aspects positifs et négatifs de la propagation des technologies; davantage de responsabilité et de compte à rendre, et une augmentation de la capacité à contrôler les personnes déplacées; l'ouverture de la vie des personnes déplacées au-delà des confins traditionnels grâce aux possibilités de l'internet et les risques et dangers que cela comporte; et le potentiel des avancées technologiques dans le cadre des programmes d'assistance et de protection.

En revanche, nous sommes moins satisfaits du fait qu'il n'y ait pratiquement rien eu dans les articles que nous avons reçus traitant explicitement ou implicitement des questions de genre vis-à-vis de la technologie ou des communications et de leur impact sur les personnes.

De façon inhabituelle, nous avons inclus quelques articles très courts – quelques 'octets de technologie'. Dans la quantité d'articles soumis pour ce numéro, certains contenaient des idées ou des faits spécifiques qui nous ont semblés dignes d'intérêt sans nécessiter une explication plus longue pour les mettre en contexte.

Comme toujours, nous espérons que ce numéro de RMF sera pour vous une ouverture sur ce sujet, comme il l'a été pour nous. Dans cet esprit n'hésitez pas à Twitter sur le sujet ou à recopier notre annonce sur Twitter, à 'Like' notre page Facebook, à ajouter un lien sur Delicious ou à envoyer des textes aux gens que vous connaissez...

Ce numéro contient également toute une série d'articles sur d'autres aspects du vécu face à la migration forcée à travers toute une gamme de circonstances – au Japon, dans les villes, en mer et bien plus.

Nous sommes reconnaissants à Paul Currion et Linda Leung pour leur aide et leurs conseils sur le thème de ce numéro, et également à notre Conseil Consultatif pour les critiques, les conseils et le soutien qu'il nous a apportés.

Nous aimerions remercier tout particulièrement les agences qui nous ont apporté un financement généreux pour ce numéro: AusAID, DfID, Oxfam Australie, Stephanie et Hunter Hunt/The Hunt Institute for Engineering and Humanity, la Division des programmes du soutien et de la gestion de l'UNHCR, Le Service développement stratégique et évaluation de l'UNHCR, et l'Université de Queensland. Tous nos donateurs récents sont cités sur la dernière page intérieure de ce numéro.

Nouveauté! Un sommaire étendu – RMF#38 – est disponible sur papier et en ligne sur: www.migrationforcee.org/technologie/RMF38liste.pdf.

L'intégrale du numéro est en ligne sous différents formats sur: www.migrationforcee.org/technologie/ Tous les numéros de RMF sont disponibles et consultables gratuitement en ligne. Nous vous encourageons à publier en ligne ou à reproduire des articles de RMF, mais n'oubliez pas d'en indiquer la source, de mentionner l'url original et aussi de nous en parler.

■ RMF 39 aura pour thème central **Être jeune et pas à sa place**, et sortira avril/mai 2012. Voir: www.migrationforcee.org/jeune/

■ RMF 40 sera consacré aux **Etats fragiles**. N'hésitez pas à consulter l'appel à articles sur: www.migrationforcee.org/etatsfragiles/

Un nouveau site internet pour RMF: Au court des prochains mois, le site internet de RMF sera remodelé et amélioré pour le rendre plus accessible aux formats de lecture mobile, plus aisément consultable et partagé, et de manière générale, plus actuel.

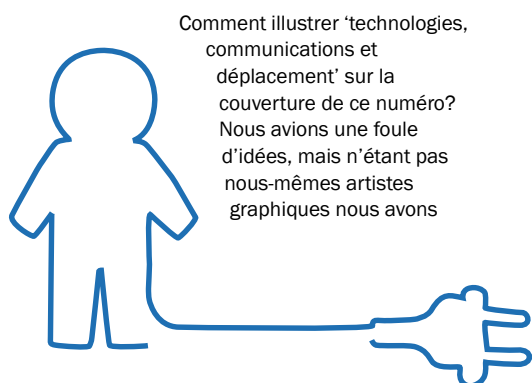
Restez en contact avec tous les changements de RMF – écrivez-nous à fmr@qeh.ox.ac.uk pour nous demander nos alertes par email ou abonnez-vous à www.migrationforcee.org/alertes.htm

Donation en ligne pour RMF: Nous avons maintenant un 'site de donation en ligne' pour RMF sur lequel vous pouvez effectuer une donation par carte de débit ou de crédit. Voir: www.giving.ox.ac.uk/fmr

Avec nos cordiales salutations,

Marion Couldrey et Maurice Herson

Nos lecteurs participent à la conception de RMF!



Comment illustrer 'technologies, communications et déplacement' sur la couverture de ce numéro? Nous avons une foule d'idées, mais n'étant pas nous-mêmes artistes graphiques nous avons

décidé de recourir à notre propre version de 'crowdsourcing' pour demander de l'aide. Nous avons demandé à certains des auteurs s'ils connaissaient quelqu'un... ils ont fait circuler le message et nous avons reçu une quantité de maquettes et beaucoup d'enthousiasme en très peu de temps. Les étudiants d'un cours de graphisme de l'Université de Medellín en Colombie s'y sont mis en grand nombre.

Parmi toutes les maquettes que nous avons reçues nous avons choisi une idée pour la couverture, et une autre pour la

couverture arrière – et nous avons placé une autre sélection de maquettes à : www.fmreview.org/technology/coverdesigns.html

Encore merci à tous ceux qui nous ont donné leur temps et leur créativité – nous vous laissons imaginer à quel point votre réponse à notre appel nous a ravis et touchés, et à quel point vous nous avez obligés à réfléchir!

Couverture: conçue par Andrea Ramírez Pérez (lapeliandrea10b@gmail.com), étudiante en communication graphique et publicité à l'Université de Medellín, Colombie.

Migrations Forcées (RMF) offre une tribune pour un échange régulier d'informations et d'idée entre chercheurs, réfugiés et déplacés internes ainsi que tous ceux qui travaillent avec eux. Elle est publiée en français, anglais, espagnol et arabe en association par le Centre d'Études sur les Réfugiés de l'Université d'Oxford.

Personnel

Marion Coudrey et Maurice Herson (Rédacteurs en Chef)
Kelly Pitt (Assistante)
Sharon Ellis (Assistante)

Revue Migrations Forcées

Refugee Studies Centre
Oxford Department of International Development,
University of Oxford,
3 Mansfield Road,
Oxford OX1 3TB, UK.

Courriel : fmr@qeh.ox.ac.uk

Tél : +44 (0)1865 281700
Skype : fmreview
Télécopie : +44 (0)1865 281730

www.migrationforcee.org

Avis de non responsabilité

Les avis contenus dans RMF ne reflètent pas forcément les vues de la rédaction ou du Centre d'Études sur les Réfugiés.

Droits d'auteur

Tout document de RMF imprimé ou mis en ligne peut être reproduit librement, à condition que la source et l'URL spécifique de l'article soient mentionnés.

Conception/design

Art24 (www.art-24.co.uk)

Imprimerie

LDI Ltd
www.ldiprint.co.uk



ISSN 1460-9819



RMF 38: Dans ce numéro...

2 Message de la rédaction

Technologie

4 Avant-propos

T Alexander Aleinikoff

4 Initiatives citoyennes en Haïti

Imogen Wall

7 Réponse 2.0 aux catastrophes

Jeffrey Villavecres

9 Le changement est la seule constante

Mariko Hall

11 Système d'alerte précoce contre les crimes collectifs atroces

Phoebe Wynn-Pope

12 Synergie Luxembourg-UNHCR-Skype

Antoine Bertout, Marc de Bourcy et Mohammad Faisal

14 L'usage de la technologie peut aider à sauver les mères et leur bébé

Sandra Krause et Diana Quick

16 Obtenir à distance des preuves visuelles de déplacement

Susan Wolfenbarger et Jessica Wyndham

18 Suivi par internet d'une zone à risque

Andrew Harper

20 Téléphoner au pays

Linda Leung

21 Comment Ushahidi peut contribuer à localiser des déplacements

Galya B Ruffer

23-24 Octets de technologie

Recueil et partage de données GBV

Kristy Crabtree

Des téléphones Android pour effectuer des enquêtes sur les moustiquaires

Sarah Hoibak et Marian Schilperoord

Utilisation de téléphones portables pour la surveillance de la santé publique

Kebede Deribe

Le téléphone satellite au secours des réfugiés

Virginia Signorini

25 Au Kenya, la technologie est mise à contribution pour réunir les familles éloignées

Lucy Kiama, Christopher Mikkelsen, Caroline Njeri et Mikkel Hansen

26 Technologie et sciences de l'ingénieur au service du travail avec les réfugiés

Stephanie Hunt et Geoffrey C Orsak

26 Partage de données sensibles sur les migrants forcés

Prisca Benelli, Alessandro Guarino et Jen Ziemke

Articles généraux

30 Les réfugiés laissés pour compte dans le Japon post-séisme

Katsunori Koike

32 « Identité inconnue »: ces migrants qui meurent en mer

Stefanie Grant

33 Une nouvelle stratégie pour relever les défis humanitaires en milieu urbain

Roger Zetter et George Deikun

35 Prévention de la violence entre partenaires dans les communautés de réfugiés et de migrants

Greta Uehling, Alberto Bouroncle, Carter Roeber, Nathaniel Tashima et Cathleen Crain

37 Des réfugiés kenyans inclus dans le processus de justice transitionnelle

Bernadette Iyodu

38 Déplacement interne prolongé: l'intégration locale est-elle une solution?

Elizabeth Ferris et Kate Halff

40 Les nouvelles technologies – sont-elles toujours une amélioration?

Lisbeth Pilegaard

Merci à tous nos donateurs pour l'année 2010-2011

RMF dépend entièrement de financements extérieurs et nous sommes très reconnaissants de votre soutien financier et de votre collaboration pleine d'enthousiasme.

ACDI • Affaires étrangères et Commerce international Canada • AusAID • le Bureau pour la Population, les réfugiés et la migration (PRM) du Département d'État des États-Unis • Catholic Relief Services • CBM • le Centre international Feinstein à l'Université Tufts • Comité international de secours • Commonwealth Foundation • Concern Worldwide • Conseil danois pour les réfugiées • Conseil norvégien pour les réfugiés/l'Observatoire des situations de déplacement interne • Dahabshill • Département d'Immigration et de Citoyenneté du gouvernement Australien • Département fédéral suisse des affaires étrangères • Generalitat Valenciana/Consellería de Educación Generalitat Valenciana/Consellería de Educación • Handicap

International • Initiative Société Ouverte (OSISA) • International Alert • le Ministère des affaires étrangères norvégien • le Ministère britannique du développement international (DFID) • le Ministère espagnol de la Science et de l'Innovation • ONUSIDA • Oxfam Australie • Oxfam GB • PNUD • le Projet Brookings-Bern sur le déplacement interne • le Projet de justice, Société ouverte • L'Accès à la santé reproductive, aux informations et aux services dans l'urgence (RAISE) • Refugees International • Sightsavers • Stephanie et Hunter Hunt/The Hunt Institute for Engineering and Humanity • UNFPA • UN-HABITAT • UNHCR • l'Union européenne • l'Université de Queensland • Women's Refugee Commission

Avant-propos

T Alexander Aleinikoff

Des enfilades de huttes qui s'alignent sur un terrain desséché et poussiéreux. Des entrepôts sous tentes, contenant de la nourriture, des couvertures, du matériel pour construire des abris et des outils. Un marché de fortune où l'on vend des denrées comme des piles, des seaux, du savon et des vêtements d'occasion. Et des pompes à main autour desquelles se pressent des masses de gens (des femmes pour la plupart) qui attendent pour collecter la provision d'eau de la famille.

Superficiellement du moins, les camps de réfugiés d'aujourd'hui ne semblent pas être très différents de ceux qui existaient il y a 30 ou 40 ans. La modernité semble leur être passée à côté. Mais une observation plus minutieuse semble montrer que les choses ont changé.

Aujourd'hui, les réfugiés et les PDI dans les pays les plus pauvres ont souvent accès à un téléphone portable

et peuvent regarder la télévision par satellite. Des cafés internet apparaissent dans certains camps, le matériel acheté par des entrepreneurs réfugiés ou donnés par des organisations humanitaires comme l'UNHCR. Et les agences d'aide elles-mêmes utilisent de plus en plus une technologie de pointe : systèmes d'information géographique, Skype, banques de données biométriques et Google Earth, pour ne citer que quelques exemples.

L'importance de la technologie est encore plus prononcée dans les sites urbains, dans lesquelles une proportion croissante des migrants forcés du monde se trouve actuellement. Dans certaines villes, l'UNHCR communique avec ses clients par sms et leur fournit une assistance financière par le biais de cartes ATM. Une assistance téléphonique gratuite (hotline) permet aux réfugiés de communiquer des incidents de protection au moment où

ils se passent, alors que ceux qui ne sont pas satisfaits des services que l'UNHCR leur fournit peuvent utiliser une ligne téléphonique dédiée au dépôt de plaintes.

Comme ces exemples l'indiquent, la technologie a une signification de plus en plus importante dans la vie des réfugiés et des agences qui leur apportent du soutien. Je suis donc absolument ravi que la Revue Migration Forcée ait choisi de consacrer le présent numéro à ce thème important. Les nouvelles technologies sont en train de transformer l'environnement dans lequel nous vivons, elles occasionnent des risques que nous ne devons pas ignorer tout en créant des opportunités à la fois pour les personnes déplacées et pour ceux qui travaillent en leur nom.

T Alexander Aleinikoff est le Haut Commissaire adjoint des Nations Unies pour les réfugiés. Il est possible de le contacter par le biais de : HQPDO0@unhcr.org.

Initiatives citoyennes en Haïti

Imogen Wall

Le séisme de 2010 en Haïti a marqué l'entrée dans une ère nouvelle pour ce qui touche au rôle et au pouvoir de la technologie et des systèmes de communication dans le cadre des interventions en cas de catastrophes – tout particulièrement en ce qui concerne la manière dont les intervenants locaux les ont utilisés.

L'intervention en réponse au tremblement de terre d'Haïti s'est tout particulièrement caractérisée par la participation pour la première fois d'acteurs technologiques comme Ushahidi¹ et Crisismappers² qui se sont appuyés sur la possession et l'utilisation courantes en Haïti des téléphones portables ainsi que sur la possibilité d'impliquer la diaspora à travers les plateformes internet et les médias sociaux.

Pour les Haïtiens, l'utilisation de la technologie en tant qu'outil d'intervention s'est avéré un phénomène moins

surprenant que pour les intervenants internationaux. Bien qu'ils vivent dans le pays le plus pauvre de l'hémisphère occidental, 80 à 90% des Haïtiens possèdent leur propre téléphone portable et en conséquence, sont tout à fait habitués à l'échange d'information et à la mise en relation par le biais de sms et de centres d'appels. La capacité que confère la possession massive de téléphone pour faciliter les émissions radio basées sur la participation des auditeurs et le dialogue avec les audiences est reconnue depuis longtemps par la communauté radiophonique d'Haïti ; la radio étant de

loin le média de masse le plus populaire et le plus courant dans le pays.

Radio One

Au moment du séisme le 12 janvier 2010, le producteur de musique et DJ de Radio One, Carel Pedre est sorti de sa voiture qu'il était en train de conduire dans Port-au-Prince, et s'est mis à prendre des photos des immeubles effondrés autour de lui sur son BlackBerry. Il les a chargées sur son alimentation Twitter et sur sa page Facebook alors qu'il commençait à courir à travers les décombres pour vérifier si sa fille était saine et sauve et sa maison intacte. En quelques minutes, des réponses ont commencé à se déverser : commotion, sympathie – des suppliques pour demander de l'aide à Carel pour retrouver des êtres chers. Carel a retrouvé sa fille saine et sauve et il est retourné au studio où il a branché le micro et s'est mis à parler. Pendant qu'il faisait cela, les gens ont commencé à arriver au studio avec le besoin désespéré de faire savoir qu'ils étaient vivants. Carel et son équipe se sont rendu compte qu'ils avaient le pouvoir de connecter les gens – et ils ont commencé à développer un système de réunification familiale. Carel Pedre

Trois modèles principaux ont été employés par les intervenants internationaux au cours des premiers jours : envoi de sms en bloc (envoi indiscriminé de messages à tous les souscripteurs), systèmes d'information aux souscripteurs comme le Service d'information d'urgence de la Fondation Thomson Reuters, et systèmes qui faisaient appel aux Haïtiens eux-mêmes pour donner des informations sur leurs besoins (Ushahidi). Ces deux derniers systèmes se sont mis en réseau sous le nom collectif de Projet 4636, d'après le code réduit que les survivants pouvaient utiliser pour accéder au service.

n'était qu'un seul parmi de nombreux Haïtiens, qui après le 12 janvier ont tiré parti de leur expertise technologique et de communication pour mettre sur pied des systèmes locaux d'information.

Radio One ne fut qu'une parmi plusieurs autres stations radio à se mettre à gérer des réunifications ad hoc, mais elle a été particulièrement influente parce qu'elle diffuse nationalement et en ligne, et aussi parce que Carel lui-même est un professionnel de la radio connu avec une présence bien établie sur Twitter et Facebook. Lui et son équipe ont mis au point un système qui utilisait les outils que les Haïtiens eux-mêmes utilisaient pour contacter la radio : les médias sociaux, la radio et le contact direct. Des équipes entières de producteurs prenaient les messages de ceux qui arrivaient à la station radio et géraient quatre ordinateurs branchés sur la page Facebook de Carel, ils lisaient les messages et triaient les demandes. Les demandes et les noms étaient enregistrés et remis chaque matin au livreur à moto de la station qui s'efforçait de retrouver autant de personnes que possible. Chaque jour lorsqu'il revenait, les informations vérifiées étaient chargées sur Facebook et diffusées également en direct. En mettant en réseau Facebook, Twitter, les émissions de radio en direct et les rapports émanant du terrain, Carel et ses collègues ont créé un système de réunification familiale réactif, efficace, basé localement et fonctionnant en créole, ce qui a permis d'aider les auditeurs partout en Haïti et à travers la diaspora haïtienne à reprendre contact avec leurs amis et les membres de leur famille – sans aucune assistance extérieure.

'Nou la'

Pas très loin de là, l'équipe de Kurt Jean Charles, le directeur de la compagnie technologique Solutions, a développé une utilisation différente de la technologie au service de l'intervention. Après avoir parlé avec les chefs communautaires qui cherchaient à organiser l'intervention, ses employés ont développé l'idée d'une plate-forme en ligne pour établir une carte des besoins et des endroits où les gens pourraient recevoir de l'aide (aucun d'entre eux n'avait encore entendu parler de crowdsourcing).

Les employés se sont appuyés sur une expérience passée de travail avec USAID qui avait consisté à établir une carte des centres de santé afin d'établir son propre système, appelé 'Noula', du créole 'nou la' pour 'nous sommes là' – et préparer une carte des besoins et des sources d'aide au niveau local. Ils ont opté en faveur d'un système par appel plutôt

que par sms, parce qu'ils ont pensé, à juste titre apparemment, que les gens préféreraient parler à quelqu'un. L'équipe a travaillé depuis le jardin à l'extérieur du bureau parce que les gens étaient trop effrayés pour aller à l'intérieur, ils ont géré 25 000 appels au cours des six mois suivants sans aucun travail de promotion, et ils ont très rapidement réussi à établir des cartes permettant de visualiser les inquiétudes et les besoins des communautés (analysable pour dégager des tendances au fil du temps) ainsi que la capacité locale à y répondre.

Conscient qu'il fallait établir le contact avec ceux qui étaient chargés de répondre aux besoins des gens, Kurt s'est adressé au gouvernement local et aux organisations internationales. Le gouvernement local n'avait pas la capacité de répondre et les organisations internationales, quant à elles, étaient intéressées mais incapables de se lancer. Comme l'explique Kurt, « J'ai fait un certain nombre de présentations de ce que nous faisons à l'intention des équipes internationales. Elles ont compris, mais j'ai eu l'impression que mon projet était perçu comme faisant concurrence à des plateformes comme OneResponse des Nations Unies, même si en réalité il s'agissait de quelque chose d'entièrement différent. Les gens se sont aussi imaginé des choses parce que je viens d'un milieu d'entreprise. Ils pensaient : Ah ! Vous êtes une compagnie qui fait des logiciels, et ils supposaient que nous voulions faire des affaires même si nous expliquions que notre projet était une initiative citoyenne ».

Avec le bon soutien, un projet comme Noula aurait pu avoir une influence profonde sur le monde de l'aide même s'il n'a commencé à prendre de l'importance que plusieurs mois plus tard grâce à son

Le crowdsourcing consiste à externaliser des tâches habituellement effectuées par un employé ou une personne sous contrat, vers un groupe important et non défini de personnes ou vers une communauté (une foule ou 'crowd' en anglais) grâce au lancement d'un appel ouvert.

partenariat avec Ushahidi. Les employés de Noula ont remarqué par exemple, des erreurs élémentaires dans les données des Nations Unies. « Dans la liste des camps, il était clairement possible de voir des fautes de frappe et des camps comptés à double – je le savais parce que je connaissais les endroits. Pour moi c'était évident ». Noula recevait aussi de nombreux appels provenant de survivants du séisme qui vivaient avec des familles hôtes partout dans le pays et qui pour la plupart demandaient comment ils pouvaient avoir accès à l'assistance depuis l'endroit où ils se trouvaient. Cela représentait une opportunité vitale – et perdue – d'établir une carte du déplacement et d'utiliser ces données pour décentraliser l'intervention et éviter ainsi le mouvement de retour des survivants vers la capitale Port-au-Prince, déjà congestionnée.

Plus d'un an après le séisme, il est impossible de comptabiliser le nombre de personnes qui ont été aidées par ces systèmes, mais le niveau de réponse et la demande évidente de la part de la population de trouver quelqu'un à qui parler et à qui exprimer son opinion s'est clairement traduit par le nombre de personnes faisant la queue pendant des heures devant les stations de radio et par le nombre d'appels passés à Noula.

Tant Noula que Radio One ont indiqué que de nombreuses personnes qui appelaient ou se rendaient dans leur



Radio Kwa Wouj est un programme radio d'une heure en direct, diffusé deux fois par semaine partout en Haïti sur le réseau national. Les sujets abordés incluent le choléra, la préparation aux ouragans, les abris, les premiers secours, etc. A ce programme participent Jude Celorge, une secouriste de la Croix Rouge haïtienne, Lydia Prophète, qui travaille au sein de l'équipe communications de la Croix Rouge Haïtienne et Jean Maire Gesner, Responsable communications de la Croix Rouge Haïtienne, et co-présentateur du programme hebdomadaire.

studio voulaient seulement raconter leur histoire et avoir l'impression que quelqu'un les écoutait ; pour ces personnes le fait de pouvoir communiquer était aussi significatif que de recevoir une réponse à leur question ou de voir leur problème traité. infoasaid a effectué une étude de deux mois en Haïti afin de recueillir et d'analyser les meilleures pratiques en termes de communications.³ Dans l'ensemble, l'un des thèmes qui ressort clairement de cette étude était le besoin qu'avaient les Haïtiens d'être écoutés ; même avec un système de sms, les gens attendent une réponse.

Passer à l'international

L'une des difficultés majeures pour comprendre la perspective haïtienne est que la plupart des organisations ne connaissent pas le point de vue du survivant. Tous les éléments disponibles suggèrent que lorsqu'il s'agit de communications entre les intervenants et la communauté touchée, les survivants à la catastrophe sont beaucoup plus à l'aise avec les systèmes d'information technologiques que ne le sont les humanitaires. Les humanitaires tendent à moins bien comprendre ce type de systèmes et les considèrent avec un scepticisme considérable.

Certaines organisations internationales ont commencé en Haïti à introduire la technologie comme un outil de communications d'une manière plus sophistiquée, c'est le cas notamment de la Fédération Internationale de la Croix Rouge et du Croissant Rouge (FICR) qui a fait œuvre de pionnier en établissant une relation avec la compagnie téléphonique locale Voila et sa filiale Trilogly dans le but de développer un système de sms pour cibler les destinataires en fonction de leur localisation géographique, ce qui permettait une réponse nettement plus nuancée que l'envoi de sms en bloc. Ils ont également mis sur pied une Ligne d'information croix rouge pour donner des conseils sur le choléra et sur

l'intervention consécutive aux ouragans. Cette ligne a reçu 130 000 appels pendant l'épidémie de choléra et 400 000 pendant la saison des ouragans. La FICR a également établi un partenariat avec Noula pour tester une ligne d'assistance pour les résidents d'un camp dans lequel il y avait des besoins pressants d'abris.

Etre la première organisation à se lancer dans ce domaine n'a pas été aisé pour la FICR. Les employés ont trouvé que la conception de messages clés en 140 caractères était difficile, mais externaliser le centre d'appels à Noula, un service que la FICR n'avait pas la capacité de faire fonctionner seule, s'est avéré utile. Les données entrantes ont contribué à identifier les cas de bénéficiaires qui pensaient que leur vulnérabilité n'avait pas été correctement évaluée, ce qui permettait à l'équipe de la FICR d'effectuer le suivi nécessaire.

Conséquence d'une telle croissance de la capacité technologique à l'intérieur d'Haïti, des Haïtiens ont déjà commencé à soutenir d'autres interventions ailleurs. L'équipe haïtienne d'Open Street Map, soutenue et développée par l'OIM, a apporté un soutien technique en matière de cartographie aux interventions d'urgence qui se sont déroulées en Lybie et au Japon. En Lybie, lorsque les Nations Unies ont pour la première fois demandé de l'aide à Crisismappers pour établir des cartes des zones qui se trouvaient hors de portée des humanitaires, l'équipe haïtienne était l'une des seules équipes à plein temps spécialisées dans le crismapping dans le monde. Dans cette collaboration avec des partenaires internationaux, ils ont contribué à la traduction des images satellite en une série de cartes utilisables dans le cadre de l'intervention.

Conclusions

L'expérience de la population locale en Haïti contient des leçons importantes pour tous ceux qui se demandent comment utiliser la technologie pour rassembler et partager des informations en cas de catastrophes :

Même si les méthodes sont extrêmement techniques, la communication en soi est un processus qui est profondément enraciné dans la culture locale. La FICR a découvert que la clé d'une bonne communication en direction des bénéficiaires consistait à comprendre que les intéressés interagissent différemment avec la technologie dans des contextes différents.

Même si les experts en technologie dans les pays touchés par une catastrophe ont

une série de compétences uniques, et qu'il faut les impliquer dans les discussions au niveau international, le cas d'Haïti semble suggérer que ce sont principalement les 'bénéficiaires' qui dirigent l'innovation en ce qui concerne l'utilisation de la technologie et des médias sociaux ; une meilleure compréhension de la manière dont ils utilisent ces outils est essentielle.

Des moyens doivent être découverts pour soutenir les systèmes indigènes et s'y relier. Même si Noula et Ushahidi, des systèmes très similaires, ont fini par se connecter, cela a pris des mois. Il n'y a jamais eu de connexion fonctionnelle et utile entre les services de réunification familiale des médias locaux et ceux organisés par les intervenants internationaux.

Les intervenants internationaux doivent donc tirer d'Haïti une leçon essentielle ; s'ils veulent que les systèmes d'information et de communication fonctionnent, ils doivent traiter les populations locales et leur capacité technique comme des partenaires égaux et ils doivent comprendre et se connecter aux systèmes existants avant de chercher à en développer de nouveaux. Il est également fondamental de comprendre que pour les survivants le processus d'accès à l'information et le fait d'être écoutés ont tout autant d'importance que le contenu de l'information. Sur tous ces points une direction locale est essentielle sur bien des niveaux et va au-delà de la simple diffusion d'information. Comme l'affirme Kurt de Noula : « Nous voulions montrer que nous étions capables de prendre une part de responsabilité pour changer les choses à notre propre niveau, au niveau haïtien. Plus nous sommes capables de nous responsabiliser par rapport à notre situation, plus nous pouvons communiquer et négocier avec le monde de l'aide ».

Imogen Wall (imogenwall@hotmail.com) est chargée de recherches à infoasaid. Sharon Reader (sharon.reader@ifrc.org), Déléguée chargée de la communication avec les bénéficiaires pour la FICR en Haïti, a également contribué à cet article.

Les données et les perspectives exprimées ici sont le résultat de deux mois de recherches effectuées en Haïti par le projet infoasaid (<http://infoasaid.org/>).

1. www.ushahidi.com/ Voir aussi l'article de Galya Ruffer pages 20 et 21.

2. www.crisismappers.net

3. infoasaid est un projet conjoint entre BBC World Service Trust et Internews, financé par DfID (Ministère britannique du Développement international), qui cherche à améliorer la manière dont les organisations d'aide communiquent avec les communautés touchées par une catastrophe dans le cas d'une intervention d'urgence.

Le texte du SMS indique ce qui suit: Croix Rouge: Des réserves d'eau potable, de nourriture, de médicaments, une lampe torche et une pochette étanche pour vos papiers d'identité sont les objets essentiels à préparer.



Réponse 2.0 aux catastrophes

Jeffrey Villavecce

La communauté traditionnelle d'intervention en cas de catastrophe ne commence que maintenant à assimiler les changements énormes que les nouvelles technologies pourraient apporter à la gestion de l'information dans leur domaine particulier.

L'utilisation des nouveaux outils et plates-formes de communication peut se combiner à des sources traditionnelles d'information, et même s'il reste encore à pleinement tirer parti du potentiel que signifient les nouveaux outils comme la cartographie de crise et le crowdsourcing dans les scénarios d'urgence, des percées ont déjà été effectuées.

Des pratiques solides en termes de gestion de l'information (GI) sont la base des processus de décision et de coordination lorsque la communauté internationale s'engage dans une action d'assistance en cas de catastrophe. En 2007, le cadre originel pour la réforme humanitaire a été étendu de manière à inclure la GI lorsque le Comité Permanent Interorganisations a émis des 'Consignes opérationnelles sur le partage des responsabilités de gestion de l'information entre le BCAH et les Clusters'.¹ Le BCAH établit habituellement un Groupe de travail chargé de la gestion de l'information dès l'émergence d'une nouvelle situation d'urgence. Les produits de GI incluent typiquement, une banque de données 'Qui fait Quoi Où', des listes de contacts, des calendriers et 'une analyse des lacunes', et le succès de tout système d'information inter-clusters de ce type dépend d'un accord préalable entre les membres du groupe, accompagné de la désignation de points de référence spécialisés pour la GI au sein de chaque cluster de manière à assurer la participation de l'ensemble des membres de la communauté humanitaire.

Les situations d'urgence complexe dans le cas d'une assistance en réponse à une catastrophe sont parmi les cas les plus difficiles pour les professionnels de la GI car elles impliquent des dangers physiques pour les fournisseurs d'information et qu'elles exigent une gestion active de l'information. Des rapports sur les pertes civiles, sur les engins non explosés, sur les cas de violence sexiste et sur le recrutement de mineurs, ainsi que sur d'autres infractions au Droit Humanitaire International doivent être spécifiquement documentés afin de fournir des comptes rendus au Conseil de sécurité de l'ONU et orienter l'intervention.

Le principe qui conduit toute action humanitaire exige des intervenants humanitaires qu'ils ne prennent part, en aucune circonstance, aux hostilités. Dans la pratique, cela signifie que l'utilisation des nouvelles technologies de communication dans les situations d'urgences – et leurs applications nouvelles – doivent spécifiquement éviter de franchir la limite entre le contrôle des conséquences humanitaires d'événements liés au conflit et ce qui pourrait être perçu comme de la reconnaissance militaire. Alors même qu'il est primordial, par exemple, de contrôler les attaques sur un hôpital ou une mission médicale, il est inacceptable de contrôler les mouvements de troupe d'un participant au conflit, même s'il est allégué que ses participants ont commis des infractions au DIH. De même, la tâche de la GI chargée de documenter les violations aux droits humains doit rester entièrement séparée de la réponse humanitaire.

Même en tenant compte de tout cela, il reste encore une quantité énorme d'informations disponibles susceptibles de sauver des vies lorsqu'elles sont mises entre les mains de la communauté humanitaire. Bien souvent, à la fois les médias de masse et les médias sociaux sont susceptibles de fournir des informations exploitables sur des événements liés au conflit en procurant une vue d'ensemble sur les menaces à la protection des civils. Twitter en particulier, permet des contacts directs avec des zones reculées afin de communiquer le développement d'événements qui peuvent mériter une intervention humanitaire et un rapport au Conseil de sécurité de l'ONU. Les médias de ce type permettent l'attribution et la vérification de l'information – ce qu'une agence unique comme le BCAH, ou même une coalition d'acteurs par le biais d'un Groupe de travail de gestion de l'information, éprouverait des difficultés à faire.

Difficultés en matière de sécurité

Dans le cas d'une situation d'urgence complexe, il existe des difficultés en matière de sécurité tant pour les intervenants traditionnels que pour les personnes touchées qui peuvent avoir accès aux médias sociaux pour rendre

compte de leur situation et de leurs besoins. Le contrôle des communications par l'un ou plusieurs des belligérants d'un conflit constitue une menace potentielle; même lorsque les principes de neutralité et d'impartialité sont respectés, une personne se trouvant dans une zone de conflit peut tout de même faire l'objet de suspicion si elle transmet activement des rapports sur la situation locale à la communauté internationale.

Les intervenants humanitaires – perçus comme des éléments étrangers et des cibles relativement faciles – sont de plus en plus fréquemment visés par les belligérants. L'utilisation déjà active de la radio, des emails et même des sms dans certains cas, signifie que le recours à ce type de plateformes ne représente que peu de risques additionnels pour les intervenants, mais que la mise en place d'un système permettant l'anonymat des personnes contribuant au recueil de l'information pourrait augmenter substantiellement la sécurité et la fiabilité des sources d'information. Cela nécessiterait de la part des personnes se trouvant sur le terrain une documentation soigneuse des comptes d'utilisateurs (noms d'utilisateur) de Twitter et autres identifiants, sans que cela ne signifie qu'ils soient visibles sur la plate-forme en ligne. Quant à la désinformation délibérée, il n'est pas nécessaire de savoir le nom exact de quelqu'un à l'intérieur du réseau pour établir un profil clair sur la qualité de l'information fournie par une source. En outre, il est surprenant à quel point il est aisé après un certain temps et si cela est avéré, d'identifier et d'exclure ceux qui soumettent de fausses informations.

Suppléer aux lacunes de l'information

Des situations d'urgence récentes ont vu la participation d'un nombre important de gestionnaires de l'information qui sont relativement nouveaux dans le domaine de l'intervention en cas de catastrophe mais dont la bonne volonté et les connaissances techniques ont ouvert une opportunité de récolter des informations auprès d'une quantité de sources jamais encore disponible. La publication de l'étude *Disaster Relief 2.0* [Assistance 2.0 aux catastrophes] en 2011² – centrée sur la réponse au séisme d'Haïti – a marqué une tentative importante pour tirer parti d'opportunités de ce type.

Disaster Relief 2.0 a analysé le potentiel d'amélioration de la prise de décisions des

Le séisme qui a dévasté Haïti en janvier 2010 « a créé un gouffre entre ce que la communauté internationale savait sur Haïti avant le séisme et la réalité à laquelle elle s'est trouvée confrontée au lendemain de la catastrophe. La course pour remplir cette lacune de l'information – pour évaluer les dommages et planifier une intervention – est une dynamique familière pour les intervenants habitués aux catastrophes majeures d'apparition soudaine... Pour la première fois, les membres de la communauté touchée par la catastrophe ont lancé des appels à l'aide en utilisant les médias sociaux et les technologies mobiles. Partout dans le monde, des milliers de citoyens ordinaires se sont mobilisés pour regrouper, traduire et représenter ces appels à l'aide sur des cartes et pour organiser les efforts techniques destinés à soutenir l'intervention d'urgence » *Disaster Relief 2.0*



nouvelles technologies, en fournissant des recommandations visant à faciliter une incorporation plus systématique de ces outils aux processus de gestion de l'information du BCAH - des outils à utiliser au sein du système des Nations Unies dans sa globalité, ainsi que parmi les ONG nationales et internationales. Les conclusions et les recommandations de Disaster Relief 2.0 ont été prises en compte dans le cadre de plusieurs initiatives récentes, ce qui à son tour a permis de tirer des leçons pour une application future.

Etude de cas 1: Département de Cesar en Colombie

En novembre 2009, des fonctionnaires du département de Cesar en Colombie ont demandé au PNUD son assistance technique pour mettre sur pied un système d'information à l'intention du Bureau du conseiller pour la paix du Gouverneur. Par le biais de ce nouveau système d'information (conçu par le BCAH), le département de Cesar cherchait à stimuler la contribution d'informations de protection, en se concentrant sur les infractions au DIH susceptibles d'être

utilisées par la Commission nationale de réconciliation et de réparation, le bureau du médiateur, le bureau du conseiller pour la paix, l'église catholique et le système des Nations Unies.

Les informateurs demandaient à rester anonymes, et le système évitait spécifiquement l'inclusion d'une quelconque information d'identification personnelle. Afin de réduire la probabilité que les messages puissent être géo-localisés (une inquiétude bien réelle), les cartes SIM étaient achetées et assignées à différentes organisations communautaires. L'expéditeur composait les messages avant d'insérer la carte SIM dans le téléphone ; les messages étaient envoyés dès que le téléphone cellulaire était activé et la carte était ensuite immédiatement retirée. Même sans garantir un anonymat où une non traçabilité absolue des messages, ces mesures en réduisaient les risques. Dans les cas de communications concernant des menaces de mort, des déplacements forcés, des massacres ou des recrutements forcés de mineurs, être identifié comme un informateur pouvait transformer le communicateur en cible. Une fois reçue, l'information était orientée vers une plateforme Ushahidi sur un serveur à Bogota.

Ce système a permis de s'installer par rapport à l'envoi d'information, dans la mesure où le public pouvait constater que des précautions étaient prises pour protéger la communauté concernée par les événements tout en préservant l'anonymat des individus qui avaient contribué à l'obtention de l'information. Néanmoins, les difficultés rencontrées pour engager un administrateur idoine, responsable du traitement et de la présentation de l'information ont signifié l'impossibilité de créer un réseau efficace permettant de recruter la participation des communautés affectées par la catastrophe – un élément indispensable pour le succès à long terme d'un tel système. L'absence de ces éléments cruciaux ajoutée à la récente introduction de lois en Colombie interdisant l'anonymat des communications téléphoniques par téléphone cellulaire a finalement entraîné la faillite du système d'information de Cesar.

Etude de cas 2: Libya Crisis Map

Libya Crisis Map (LCM - carte de la crise libyenne) a été le premier exercice de cartographie d'une crise spécifiquement commandé par la communauté humanitaire internationale à la communauté spécialisée dans la cartographie de crise, et dans ce sens il s'agit d'une source importante de leçons pour ces deux groupes d'acteurs.

C'est le BCAH de Genève qui a effectué la demande initiale en février 2011 lorsqu'il est apparu évident que la situation en Libye allait nécessiter une intervention humanitaire, en adressant sa requête à la Stand-by Task Force (SBTF), un groupe bénévole spécialisé dans la cartographie de crise.³ La communauté humanitaire a été forcée de travailler à partir des frontières pendant plusieurs mois et c'est cela qui a singularisé les dynamiques de l'intervention humanitaire en réponse à la situation libyenne ; dans des cas comme ceux de Haïti et du Chili, l'action humanitaire a suivi immédiatement l'événement. Cette absence d'accès humanitaire aux zones de crise a rendu plus naturel le recours à des sources non-traditionnelles pour élaborer une vue d'ensemble initiale de la situation humanitaire.

Environ 70 bénévoles en ligne, utilisant un système de validation développé lors d'une simulation récente d'un tremblement de terre, ont été groupés en équipes pour recueillir, valider, géo-référencer et finalement analyser l'information qui devait être présentée sous forme de rapports aux preneurs de décisions. Le niveau de productivité de cet effort entièrement bénévole s'est avéré réellement impressionnant. LCM a rassemblé et traité un volume énorme d'informations sur la crise en Libye, ce qui a permis d'élaborer des tendances et de mieux comprendre les dynamiques du conflit et de l'urgence. Cependant, LCM a aussi rencontré de multiples difficultés.

Parce qu'il y avait des changements au niveau de la gestion de LCM à mesure que la crise se prolongeait, il était important de maintenir la continuité du groupe de bénévoles en ligne tout en y incorporant directement les employés de l'opération Libye du BCAH en cours d'expansion, qui arrivaient sur le terrain et produisaient une série normalisée de produits de gestion de l'information. La catégorisation de l'information a été ajustée afin non seulement de classer les événements en relation aux infractions du DHI et aux violations des résolutions de l'ONU, mais aussi afin de pouvoir visualiser l'information liée aux événements vis-à-vis des évaluations normalisées de besoins et des informations sur Qui fait Quoi Où – le but ultime étant de réaliser une analyse des lacunes humanitaires en ligne et en temps réel. Néanmoins, si le système initial de classification était intuitif pour les fournisseurs d'informations, il était beaucoup moins pour les preneurs de décisions. Modifier ce système s'est avéré terriblement difficile, du fait des coûts impliqués pour re-classifier l'information

déjà traitée auparavant et de la rapidité avec laquelle les bénévoles adoptaient le système précédent de classification. Etant données les rigueurs de ce processus de classification, il serait peut-être souhaitable d'assigner un expert à cette tâche particulière au lieu de s'en remettre uniquement aux bénévoles.

Les relations avec le groupe de travail chargé de la gestion de l'information – un aspect vital sans aucun doute, pour le succès de la plate-forme – n'ont pas été de loin aussi fréquentes qu'il aurait été nécessaire, et les mises à jour de 'Qui fait Quoi Où', et d'autres informations importantes ont fréquemment pris du retard. Malgré des succès de taille : la remise de bulletins utiles au BCAH de New York, l'inclusion d'informations contextuelles importante dans les rapports de situation du BCAH sur la Libye, le feedback positif d'acteurs sur le terrain comme le PAM. De manière générale, l'information produite par la plate-forme n'a pas réussi à couvrir les besoins de tous les acteurs humanitaires qui se préparaient à entrer en Libye.

C'est là toute l'étendue des difficultés rencontrées par LCM et probablement par toutes les interventions futures de GI de type 'Disaster Response 2.0' : la nécessité de combler le fossé non seulement entre un acteur et un autre mais aussi entre le monde virtuel – dont le potentiel est incalculable en termes d'appui à la GI – et les acteurs du terrain qui bien souvent se concentrent sur tout sauf sur l'internet.

Conclusion

Réponse 2.0 aux catastrophes représente une vision nouvelle de la GI et une amélioration de la prise de décisions. Etant donnée la variété des difficultés que présentent les différents scénarios de catastrophe, la stratégie pour répondre à chacun d'eux devrait être soigneusement planifiée afin que les intervenants traditionnels en situation de catastrophe puissent tirer le meilleur parti possible des opportunités offertes par les nouvelles technologies et par une communauté mondiale de la GI qui reste encore relativement peu exploitée. Il faudra résoudre les préoccupations liées à la sécurité et pouvoir compter

sur une compréhension partagée de ce que devraient être les attentes des victimes ainsi que les risques potentiels qui accompagnent le fait d'envoyer des rapports sur une situation humanitaire. Une intervention de type Réponse 2.0 aux catastrophes, bien exécutée a potentiellement le pouvoir de sauver de nombreuses vies, de mobiliser de l'intérêt et des ressources au niveau international, et d'améliorer l'allocation effective de ressources limitées.

Jeffrey Villaveces (villaveces@un.org) est Responsable de la gestion de l'information pour le BCAH des Nations Unies en Colombie (<http://www.colombiassh.org>).

1. <http://tinyurl.com/IASC-IMguidance2007>
2. Disaster Relief 2.0: The Future of Information Sharing in Humanitarian Emergencies, [Assistance 2.0 aux catastrophes: l'avenir du partage de l'information dans les situations d'urgence humanitaire] commandé par la Fondation des Nations Unies & le Partenariat entre la Fondation Vodafone et le BCAD, et avec la collaboration de l'Harvard Humanitarian Initiative www.unfoundation.org/assets/pdf/disaster-relief-20-report.pdf
3. Établi lors de la Conférence internationale de la cartographie de crise, novembre 2010 <http://crisismappers.net/>

Le changement est la seule constante

Mariko Hall

Les avancées des technologies de l'information et de la communication (TIC) offrent de nouvelles solutions à toute une gamme de difficultés opérationnelles rencontrées sur le terrain. Mais les fournisseurs de services de télécommunication de la communauté humanitaire sont-ils capables de suivre le rythme qu'imposent ces changements – et le rythme de la demande ?

Les intervenants d'urgence comptent sur les TIC pour de nombreux aspects de leurs opérations comme l'envoi de rapports, la coordination et la communication, mais aussi pour garantir la sécurité des employés sur le terrain. C'est pour cela qu'il est essentiel que les spécialistes de TIC des organisations d'intervention d'urgence soient parmi les premiers sur le terrain dans une situation de catastrophe afin de mettre sur pied ces réseaux essentiels. En tant qu'agence chef de file du Cluster des télécommunications d'urgence (Emergency Telecommunications Cluster¹ – ETC) établi dans le cadre de l'initiative de la Réforme humanitaire de 2005, le Programme alimentaire mondial des Nations Unies (PAM) a pour responsabilité de fournir des services de TIC dès le départ d'une intervention d'urgence en étroite collaboration avec un ensemble de partenaires, parmi lesquels se trouvent l'UNICEF, l'UNHCR, le BCAH des Nations Unies,

Télécoms Sans Frontières, World Vision International, Ericsson Response et le gouvernement du Luxembourg.

En 1994, pendant l'urgence des Grands Lacs, le PAM avait mis sur pied la première unité régionale de soutien technique à Kampala en Ouganda, afin d'assister dans son travail la communauté de l'aide internationale. A cette époque, le PAM avait également mis en place le tout premier système de messagerie mobile à l'intérieur de la communauté humanitaire qui permettait d'envoyer et de recevoir des emails par l'intermédiaire des radios HF (haute fréquence). En 2004, lorsque le séisme et le tsunami de l'océan indien ont tué plus de 227 000 personnes et en ont déplacé plus de 1,7 millions, l'approche de type Cluster (ou approche sectorielle) n'avait pas encore été formalisée de sorte que chaque organisation était encore responsable de ses propres systèmes de TIC. Les avantages à opérer en collaboration avec d'autres agences étaient

néanmoins évidents, les secteurs avaient déjà commencé à s'organiser eux-mêmes et le PAM assurait la responsabilité des télécommunications de sécurité grâce à l'établissement d'un réseau d'écoutes radio 24 h/24, 7 jours/7. La technologie que la communauté humanitaire avait à disposition, ainsi que ses attentes, avaient déjà sensiblement augmenté depuis l'intervention dans les Grands Lacs.

A l'heure actuelle, l'ETC assure des services de télécommunications en matière de voix, de données et de sécurité, dans le cadre des opérations d'urgence. Les services en matière de voix comprennent des appels téléphoniques, avec ou sans fil, depuis une centrale par l'intermédiaire de terminaux satellites. Les services de données comprennent des points d'accès internet sans fil qui utilisent également des terminaux satellites ainsi que des installations pour imprimer. Des efforts énormes sont également déployés pour relier à la centrale des organisations individuelles qui opèrent depuis des endroits reculés. En termes de communications de sécurité, l'ETC établit et maintient également des réseaux de radio VHF (très haute fréquence) afin de couvrir l'ensemble de la zone opérationnelle,



Port-au-Prince, Haïti

et assurent aussi d'autres services connexes, notamment la formation des employés spécialistes en TIC.

Les urgences humanitaires deviennent de plus en plus complexes tant du point de vue du nombre de personnes nécessitant une assistance que de la taille géographique des zones touchées. Ces deux facteurs impliquent le déploiement d'un plus grand nombre de travailleurs humanitaires pour faciliter l'intervention. Davantage de personnel travaillant sur le terrain signifie une demande plus importante sur les réseaux et l'infrastructure mis en place par l'ETC; ce qui à son tour demande une plus grande bande passante. De plus, parce que la zone géographique de distribution des secours s'étend également, l'ETC doit aussi s'assurer que les services de télécommunications d'urgence couvrent adéquatement des zones de plus en plus étendues.

Faciliter la coordination entre un nombre parfois énorme d'organisations humanitaires opérant dans certaines

Pour répondre aux besoins des intervenants d'urgence, le PAM a développé ce qui est appelé un 'kit d'envoi', léger et de taille suffisamment réduite pour voyager avec l'intervenant sur un vol commercial, mais contenant tout de même tout l'équipement nécessaire pour mettre en place un bureau fonctionnel, comprenant un téléphone satellite, un ordinateur portable et un terminal satellitaire permettant l'établissement immédiat des communications dès l'arrivée à destination.

situations d'urgence peut représenter un véritable défi pour l'ETC. Suite au tremblement de terre en Haïti en 2010, on estime par exemple qu'il y avait 1300 ONG opérant dans l'ensemble du pays et qui auraient pu bénéficier davantage des services de l'ETC. Des postes de Coordinateur ONG/ETC (établis au sein des ONG) ont été mis en place depuis, dans le but de favoriser la collaboration entre les agences de l'ONU, les ONG et l'ETC et la maintenir.

Une augmentation considérable du nombre des travailleurs humanitaires tués en service au cours des dernières années, rend encore plus importante qu'auparavant l'adoption de mesures additionnelles pour contrôler la sécurité et le bien-être des employés sur le terrain. C'est un aspect qui s'est avéré un catalyseur majeur pour faire évoluer les technologies de l'information et les systèmes de communication. Des mécanismes de suivi des véhicules et des marchandises, ainsi que d'autres outils permettant de localiser la position géographique des travailleurs humanitaires individuels sur des applications cartographiques ont été développés dans ce but.

Les attentes des travailleurs eux-mêmes ont évolué en parallèle avec les avancées technologiques. Même s'ils opèrent dans certains des endroits les plus reculés du monde, ils demandent de plus en plus des services de TIC de haut niveau. Les travailleurs humanitaires qui arrivent sur les lieux d'une urgence s'attendent à trouver des connexions Wi-Fi pour leurs Smartphones et tous leurs dispositifs portables; une simple connexion sans fil pour un ordinateur portable n'est

plus suffisante. Les capacités photo et vidéo de ces dispositifs nouveaux font peser une pression additionnelle sur la capacité de la bande passante. De la même manière, il est attendu des installations de téléconférence – qui sont de plus en plus utilisées par la communauté humanitaire à des fins de coordination des activités – qu'elles supportent des fonctions vidéo et non plus uniquement de voix.

L'ETC respecte les lois et les réglementations en termes de TIC des pays hôtes. Parce que les technologies déployées dans les situations d'urgence sont de plus en plus fréquemment des technologies de pointe, l'utilisation de l'équipement ou de certaines applications peut être restreinte dans des pays où elle serait cependant nécessaire. Dans ce type de situations l'ETC se charge de négocier des arrangements plus flexibles avec les organismes gouvernementaux au nom de la communauté humanitaire.

Face à ces changements, l'ETC qui se trouve en constante évolution développe et teste continuellement de nouveaux outils et technologies.

La radio numérique, par exemple, est testée actuellement aux Philippines comme substitut potentiel des vieilles radios analogues. L'avantage clé de la radio numérique par rapport à la radio analogue est que tous les sites sont reliés les uns aux autres. En voyageant à travers un pays, la transition entre les fréquences radio qui utilisent le système numérique fonctionne à peu près comme la fonction 'itinérante' sur un téléphone portable; l'opérateur n'a pas besoin de changer manuellement les fréquences en fonction de la zone de couverture. Les radios numériques sont également équipées d'un GPS (système de géolocalisation au niveau mondial) qui permet de suivre les progrès sur des plates-formes fonctionnant avec des cartes et qui ont la capacité d'envoyer des sms. Toutes ces fonctions contribuent à accroître la sécurité des travailleurs humanitaires sur le terrain.

Un partenariat initial pour faciliter l'intervention humanitaire d'urgence a été établi entre le gouvernement du Luxembourg et le PAM dans sa fonction de chef de file de l'ETC. Ensemble ces partenaires travaillent à la conception et à l'application d'une nouvelle solution appelée 'emergency.lu'.² Cette nouvelle approche inclura une bande passante satellite positionnée à l'avance, de manière à répondre aux demandes toujours croissantes de la communauté d'intervention. Un autre élément clé de ce dispositif sera une nouvelle version du 'kit d'envoi' équipée de la technologie

voix sur IP (VoIP) permettant des appels vocaux à coûts beaucoup plus réduits. D'ici à début 2012, ces nouveaux kits seront positionnés à l'avance dans l'ensemble du monde de manière à pouvoir être déployés en cas d'urgence.

Des compagnies privées, en particulier celles qui travaillent dans les domaines des TIC, participent de plus en plus au développement de nouvelles solutions dans le cadre de leurs Initiatives de responsabilité institutionnelle et sociale. Ericsson Response,³ par exemple, a travaillé en étroite collaboration avec l'ETC à la conception et au développement de 'WIDER' (Wireless LAN in Disaster and Emergency Response ou Réseau local sans fil pour l'intervention en cas de catastrophe et d'urgence), un mécanisme

conçu pour permettre aux travailleurs humanitaires d'accéder à internet à partir de n'importe quel appareil adapté dans une zone touchée par une urgence. WIDER, qui fonctionne par exemple d'une manière tout à fait similaire à la procédure d'enregistrement au Wi-Fi dans un hôtel, permettra à l'ETC de mieux gérer l'accès au réseau en résolvant les difficultés liées aux exigences d'extension de la bande passante et en garantissant que les utilisateurs peuvent compter sur le meilleur service possible.

Ces dix dernières années ont vu une expansion sans précédent des TIC tant du point de vue des technologies disponibles que des services fournis sur le terrain. Alors même que les avancées dans ces domaines ont permis

l'application de nouvelles solutions dans le cadre des interventions d'urgence, elles ont aussi contribué à imposer des demandes plus importantes sur l'ETC pour qu'il assure des services plus robustes adaptés à des outils qui n'étaient même pas disponibles par le passé.

Mariko Hall (mariko.hall@wfp.org) est Analyste de la communication auprès de la Branche technologie de l'information du PAM pour la préparation à l'urgence et l'intervention (www.wfp.org).

1. <http://ictemergency.wfp.org/web/ictopr/emergency-telecommunications-cluster>

2. <http://emergency.lu> Voir article pp14-15.

3. Une initiative institutionnelle et de responsabilité sociale d'Ericsson équipementier et prestataire de services en télécommunications www.ericsson.com/article/ericsson-response_20100329133348

Systeme d'alerte precoce contre les crimes collectifs atroces

Phoebe Wynn-Pope

L'utilisation des technologies nouvelles pour établir des systèmes d'alerte peut contribuer à réduire la vulnérabilité des populations face à la violence collective.

Depuis le rapport de Boutros Boutros Ghali *Agenda pour la paix*¹ il y a presque 20 ans, il y a eu de nombreuses interpellations à l'ONU et ailleurs en faveur d'une amélioration des mécanismes d'alerte, à la fois en ce qui concerne les catastrophes naturelles et les urgences complexes. Les systèmes d'alerte destinés à la prévention des crimes collectifs atroces ont fait l'objet de moins d'attention, malgré leurs liens évidents avec des problèmes humanitaires comme les troubles civils, les conflits et les déplacements (souvent collectifs) qui en résultent.

Oxfam Australie a organisé une conférence sur 'l'Alerte à la protection' au Cambodge en novembre 2010 en partenariat avec AusAID, le Centre Asie Pacifique pour la Responsabilité de protéger (R2P) et la Coalition internationale pour la responsabilité de protéger (International Coalition for R2P). Cette conférence a rassemblé des spécialistes des technologies, des acteurs des Nations Unies et des organisations de la société civile pour débattre de la manière dont la technologie combinée à des programmes efficaces sur le terrain pouvait contribuer à réduire la vulnérabilité des communautés face à la violence collective.

Différentes formes de technologies nouvelles ont créé le développement de systèmes nouveaux d'alerte et de rassemblement de l'information. Des plates-formes comme Ushahidi² et OpenStreetMap³ – 'des outils permettant de cartographier les crises sur la base d'informations émanant des foules' – ont révolutionné la manière dont les informations sur une crise peuvent être rassemblées et mises à disposition.⁴

Des systèmes de ce type ouvrent la possibilité pour que les populations touchées puissent elles-mêmes s'informer les unes les autres, informer les autorités gouvernementales et le monde au sens large de ce qui est en train de leur arriver. Au Kenya par exemple, la Plateforme Uwiano pour la Paix⁵ a utilisé Ushahidi pour vérifier et intervenir face aux violences pendant le référendum du 4 août 2010. Ce programme comprenait des outils en ligne et des applications permettant de localiser, rendre compte et répertorier des preuves de discours haineux, d'incitations et d'autres formes de violence grâce à des sms, des images, des messages vocaux et des vidéos. Les messages entrants étaient cartographiés par l'intermédiaire de technologies de géolocalisation. Les informations rassemblées ont permis à Uwiano de

notifier la police, les autorités et les communautés lorsqu'il y avait des éruptions de violence; les destinataires de ces informations pouvaient alors prévoir la réponse appropriée – soit en évitant ces endroits ou en intervenant.

Le potentiel des nouvelles technologies comme la cartographie des crises, pour améliorer la réponse humanitaire lors d'un déplacement a été testé en 2011 en Lybie.⁶ Bien que les méthodes pour intégrer efficacement ces cartes à la réponse humanitaire soient encore en cours de développement, les possibilités d'améliorer l'évaluation des besoins humanitaires sont évidentes. Le potentiel de la cartographie de crises à travers le crowd-sourcing, est cependant tempéré par certaines contraintes et risques qu'il serait irresponsable de ne pas prendre en considération.

Tout d'abord, alors même que le recours à des systèmes basés sur la technologie dans des environnements répressifs ou lorsque l'accès est limité apparaît immédiatement comme une option attractive, il ne faudrait pas oublier que la technologie n'est jamais complètement sûre, et que ceux qui transmettent des rapports peuvent courir des risques. Il est donc essentiel de penser à des stratégies pour protéger l'anonymat et la sécurité des personnes qui participent à ces systèmes basés sur la technologie, et de prendre conscience des risques impliqués.

Une seconde question liée à la précédente, concerne l'inquiétude qu'éprouvent certains acteurs humanitaires à propos des risques potentiels en termes de protection que comporte la cartographie des crises par le biais de l'open source. Par exemple, les rapports de risque soumis par les populations concernées ou les bénévoles peuvent inclure la localisation exacte des groupes susceptibles de subir une attaque – ce qui potentiellement leur fait courir un risque encore plus important d'être ciblés. Il pourrait être utile que la communauté humanitaire partage avec la communauté impliquée dans la cartographie des risques les connaissances qu'elle a acquises dans le domaine de la gestion des informations sensibles et de la protection.

En troisième lieu, alors que les systèmes basés sur la technologie pourront s'avérer adaptés à des pays où la couverture internet est étendue comme l'Égypte et le Kenya, dans des pays comme le Timor-Leste ils n'auront qu'une application minimale à cause de l'absence de couverture internet en dehors de la capitale. Même dans des pays où la couverture internet est importante, les groupes vulnérables comme les déplacés internes n'auront bien souvent aucun accès à cette technologie.

Finalement, les systèmes en ligne sont par nature vulnérables. Début 2011, les gouvernements en Afrique du Nord ont coupé la connexion aux réseaux sociaux, et en août la connexion wifi des passagers du système de transport de San Francisco a été interrompue en réponse à une menace d'agitation sociale. Des gouvernements, d'autres acteurs et des catastrophes naturelles, sont tous des facteurs qui peuvent interrompre les canaux de

communication – rendant ainsi les systèmes en ligne moins fonctionnels et peut-être complètement inutiles. Les solutions purement technologiques d'alerte précoce peuvent dans certains cas s'avérer insuffisantes; il serait donc nécessaire de pouvoir compter sur des mécanismes hors ligne de secours.

Le rapport Disaster Relief 2.0 [Assistance 2.0 aux catastrophes], qui étudie la contribution apportée par 'les communautés techniques et bénévoles' internationales au rassemblement d'informations et à l'intervention suite à la catastrophe en Haïti, a découvert que l'interface, formelle et informelle, entre le travail effectué par les communautés techniques et bénévoles et le système de coordination humanitaire restait limitée.⁷ Alors même que l'implication du BCAH auprès du Groupe de travail permanent en Libye [Standby Task Force] constitue un développement prometteur, il reste encore beaucoup à faire pour mettre sur pied des mécanismes effectifs de coordination entre les différents acteurs et permettre ainsi une amélioration de l'intervention humanitaire.

De l'alerte à la protection

Convertir une alerte précoce en une action protectrice efficace et à temps est un processus compliqué qui s'accompagne de plusieurs difficultés significatives. Une abondance d'informations relatives à un phénomène complexe combinée à des connaissances et une compréhension limitées de ce que ces informations signifient n'est qu'une parmi ces difficultés. Savoir prédire avec précision quels sont les schémas de comportements qui vont entraîner des violences systématiques nécessite une analyse contextuelle extrêmement sophistiquée. D'autres difficultés incluent des problématiques comme savoir quand

donner l'alerte, de fausses alarmes pouvant entraîner que d'autres alertes futures soient négligées, et le défaut d'alerte pouvant signifier l'absence de mesures préventives. La nécessité de trouver des moyens de renforcer les capacités locales à alerter et être alerté, a également été l'un des thèmes centraux de la conférence de novembre.

Malgré ces problèmes, il apparaît clairement que les projets technologiques d'alerte précoce conçus et inspirés par les communautés concernées, comme Uwiano, ont un impact significatif. Ils démontrent le potentiel qu'ont les nouvelles technologies à restituer aux communautés le pouvoir de donner elles-mêmes l'alerte sur les menaces auxquelles elles font face. Afin de réaliser pleinement ce potentiel, un travail supplémentaire est encore nécessaire pour rassembler différentes communautés techniques et intervenants humanitaires avec les communautés concernées dans le but d'améliorer les pratiques et d'atténuer les risques.

Phoebe Wynn-Pope (p.wynnpope@bigpond.com) est Consultante indépendante spécialisée dans les affaires humanitaires. D'autres conclusions de cette conférence et les présentations des orateurs sont disponibles sur : www.oxfam.org.au/earlywarning.

1. Agenda pour la paix, rapport du Secrétaire Général (UN Doc A/47/277-S/24111) 17 juin 1992
2. www.usahidi.com
3. www.openstreetmap.org
4. Par exemple, Mapkibera.org/wiki utilise OpenStreetMap pour cartographier Kibera, le bidonville le plus important du Kenya où se trouvent rassemblées 1 million de personnes.
5. Voir www.comminet.com/en/node/323372
6. Voir article de Jeffrey Villaveces pp7-9.
7. www.unfoundation.org/assets/pdf/disaster-relief-20-report.pdf

Synergie Luxembourg-UNHCR-Skype

Antoine Bertout, Marc de Bourcy et Mohammad Faisal

La conclusion récente d'un accord de partenariat stratégique entre l'UNHCR, le gouvernement du Luxembourg et le fournisseur de logiciels de communication Skype permet aux employés de l'UNHCR se trouvant dans des lieux difficiles de rester en contact avec leur famille et leurs amis. Les partenaires se demandent maintenant comment adapter cette technologie à l'usage d'autres organisations humanitaires.

Environ 44% des employés de l'UNHCR travaillent sur le terrain, souvent dans des postes isolés et 'difficiles'. Il se peut qu'ils soient séparés de leur famille et de leurs amis pour plusieurs mois d'affilée, qu'ils aient dû partir dans un

délai très court, et qu'ils n'aient que des possibilités limitées, et parfois aucune possibilité, de communiquer. L'UNHCR se préoccupe – et c'est sa responsabilité – de trouver des solutions à l'isolement et au stress vécus par ses employés, et ce

Le logiciel Skype permet aux familles, aux amis et aux collègues de se contacter gratuitement grâce à la messagerie instantanée et à la voix ou à la vidéo sur internet. Il leur est également possible d'appeler à coût réduit des téléphones fixes ou des portables pratiquement partout à travers le monde. Skype est l'une des plus importantes compagnies, peut-être la plus importante, à permettre la communication sur internet.

pas uniquement pour des motifs liés au bien-être des employés mais aussi pour garantir leur productivité et en dernière instance, la qualité de l'intervention opérationnelle de l'institution.

Fin 2008, l'UNHCR a décidé d'investir de manière interne dans des mesures destinées à améliorer les conditions de vie et de travail dans les postes de terrain isolés. Ces mesures ont compris des révisions de la politique sur l'équilibre entre travail et vie privée, des retraites pour améliorer la cohésion des équipes et aussi l'introduction d'une technologie de soutien. L'une de ces mesures était la proposition de permettre aux employés d'utiliser Skype pour rester en contact avec leurs collègues, leur famille et leurs amis en leur facilitant les communications.

Partenaires et connexions

L'UNHCR avait besoin d'une version de Skype spécialement adaptée à ses besoins permettant des appels vocaux et vidéo sur internet à bas coûts tout en étant capable de fonctionner sur un faible débit de manière à ne pas gêner les autres applications professionnelles de l'UNHCR, et de s'intégrer entièrement au pare-feu de l'UNHCR et à ses autres paramètres de sécurité. Skype travaillait à la conception d'une technologie offrant ces caractéristiques et était enthousiaste à l'idée de soutenir la communauté humanitaire ; en échange, Skype y gagnerait en visibilité et obtiendrait un immense terrain pour tester des applications novatrices à la fois dans des zones isolées et dans des conditions difficiles.

« Nous sommes une entreprise qui veut que son logiciel facilite les conversations dans le monde et qu'il contribue au changement social. Notre partenariat avec l'UNHCR nous permet de remplir cette mission d'une manière tout à fait extraordinaire ». Tony Bates, Directeur général de Skype.

Le gouvernement du Luxembourg est un partenaire et un donateur de longue date de l'UNHCR. Il cherche également de plus en plus à promouvoir des synergies au sein de la communauté humanitaire dans le but de permettre une meilleure utilisation de solutions novatrices – notamment en promouvant les télécommunications ainsi que les technologies d'information et de communication (TIC) – pour améliorer l'assistance humanitaire à destination des populations vulnérables.

Début 2009, la Ministre du Luxembourg pour la coopération au développement et les affaires humanitaires a réuni Skype et l'UNHCR pour explorer d'autres possibilités de partenariat conjoint, notamment le lancement d'un projet initial entièrement opérationnel de 'bien-être du personnel'. Encouragé par l'engagement solide démontré par la direction de Skype envers ce projet et une première phase pilote couronnée de succès, le gouvernement du Luxembourg a accepté de financer la première phase du projet 'bien-être du personnel', et c'est ainsi que le partenariat Luxembourg-UNHCR-Skype a été lancé.

La version de Skype spécialement adaptée aux besoins de l'UNHCR a été testée dans six endroits et a démontré qu'elle fonctionnait. En août 2011, Skype avait été installé dans 118 endroits difficiles dans des installations de l'ONU en Asie, au Moyen Orient, en Afrique, en Océanie et en Europe, et bénéficiait à 3 068 membres du personnel de l'UNHCR. Il est prévu que d'ici à la fin de 2011 – dans le cadre de la Phase II du projet – cette version de Skype soit fournie à tous les postes considérés comme difficiles de l'UNHCR.

« Skype est mon principal mode de communication pour rester en contact avec ma famille », explique Haridass Sriram, Responsable protection sur le terrain pour l'UNHCR qui se trouve dans l'enceinte des Nations Unie à Aweil au Sud-Soudan. « Chaque jour je les appelle grâce à Skype. Je peux voir mes jumeaux qui ont maintenant quatre ans et demi et je peux parler à ma femme tous les jours ». Confie-t-il en riant. « Si ce n'était pas grâce à Skype, ma femme m'aurait déjà quitté depuis le temps! »

Simplice Kpandji travaille pour l'UNHCR dans sa base à Goma dans l'Est de la RDC. « Ma famille vit à Abidjan en Côte d'Ivoire. Je les vois toutes les huit semaines », nous dit Simplicie. « Entre les visites, j'utilise Skype pour communiquer avec eux. Mes enfants peuvent me parler et me poser des questions sur ce que j'ai fait pendant la journée. Ils me parlent aussi de leurs activités et de leurs amis. Grâce à Skype, je peux les voir jouer et plaisanter. C'est important pour nous ».

L'expansion des applications

Au vu de la popularité du programme auprès des employés de l'UNHCR et suite à une évaluation des besoins, l'UNHCR, Skype et le gouvernement du Luxembourg étudient maintenant la possibilité d'étendre l'utilisation de Skype aux employés qui sont postés dans des zones qui ne sont pas considérées comme difficiles mais seulement

isolées. Ils envisagent également s'il serait faisable d'installer Skype dans les maisons réservées aux visiteurs dans les postes difficiles, et aussi de mettre cette technologie à disposition des réfugiés et des PDI dans certains camps désignés.

D'autres organisations humanitaires, comme le CICR, s'intéressent aux applications potentielles de Skype sur le terrain. Le CICR dépend encore beaucoup des stylos et du papier pour son travail par exemple de réunification familiale, et aussi pour rétablir le contact entre des familles et leurs détenus. Cependant, à Kandahar en 2010 les employés du CICR ont eu l'occasion de mettre en contact familles et détenu par le biais d'appels vidéo, et ils sont enthousiastes à l'idée d'étendre cette capacité en utilisant le système Skype à faible débit. Le gouvernement du Luxembourg qui est également un partenaire et un donateur à long terme du CICR, et notamment de ses activités de protection, vient d'annoncer qu'il envisageait la possibilité d'un nouveau partenariat entre le CICR et Skype pour développer une plate-forme adaptée à la couverture de ce type de besoins.

D'autres discussions sont en cours entre Skype et le gouvernement du Luxembourg concernant un partenariat possible dans le cadre du projet 'emergency.lu'¹, récemment lancé et financé par le Luxembourg. Emergency.lu est une plateforme qui a pour objectif de faciliter la connexion et les services de coordination de la communauté humanitaire, tant dans le cadre des situations de catastrophe que dans celles des opérations humanitaires non urgentes. Cette initiative est en cours de mise en œuvre en collaboration étroite avec le Cluster des télécommunications d'urgence et sera opérationnelle en 2012. L'amélioration de la connectivité qu'apportera emergency.lu pourrait contribuer à soutenir de futurs développements du partenariat conjoint Luxembourg-UNHCR-Skype.

Antoine Bertout (antoine.bertout@skype.net) est Responsable de la gestion des relations de partenariat chez Skype (www.skype.com). Marc de Bourcy (Marc.debourcy@mae.etat.lu) est Coordinateur chargé des relations avec les organisations multilatérales au sein de la Direction de la coopération pour le développement du Ministère des affaires étrangères du gouvernement du Luxembourg (http://cooperation.mae.lu). Mohammad Faisal (faisal@unhcr.org) est Responsable des technologies de l'information et Chargé du projet Skype au sein de la Division des systèmes d'information et de télécommunication à l'UNHCR (www.unhcr.org).

1. <http://emergency.lu/> Voir également l'article de Mariko Hall pp9-11.

L'usage de la technologie peut aider à sauver les mères et leur bébé

Sandra Krause et Diana Quick

Une nouvelle initiative nommée « Mama: Together for Safe Births in Crises » (« Mama: Tous ensemble pour des naissances sans risque pendant les crises ») s'appuie sur les réseaux sociaux pour relier entre eux les travailleurs de première ligne dans le domaine de la santé maternelle dans les zones touchées par les crises, avec pour objectif de construire une communauté professionnelle de praticiens.

En 2010, la Women's Refugee Commission (WRC) a entrepris des travaux de recherche pour comprendre pourquoi la mise en place d'interventions en faveur de la santé maternelle demeurait inférieure aux normes dans les situations d'urgence humanitaires; pour identifier les différentes personnalités, valeurs et attitudes des travailleurs en santé maternelle et les défis particuliers auxquels ils font face pour fournir des soins de santé maternelle pendant les crises; et pour développer des stratégies visant à favoriser le changement comportemental chez les praticiens, afin d'augmenter la qualité générale des services de santé maternelle.

Les principales conclusions de cette recherche indiquent que, malgré l'existence de politiques et directives mondiales, solides et nombreuses, concernant la santé maternelle dans les situations de crise, c'est pendant la mise en œuvre de ces politiques et directives que les problèmes apparaissent. Elles mettent également en lumière un consensus général concernant l'incapacité des campagnes sur la santé maternelle à pénétrer suffisamment le terrain, si bien que plus un praticien se trouve dans une zone reculée, moins il est susceptible de rencontrer des produits ou des campagnes relatifs à la santé maternelle.

L'un des thèmes communs qui est apparu est le besoin de « champions de la santé maternelle » dans les organisations humanitaires, en particulier au niveau de la mise en œuvre des services, afin de continuer à sensibiliser et informer les fournisseurs sur les soins vitaux qu'ils devraient dispenser. Cette recherche révèle également que les praticiens travaillent souvent en vase clos, avec peu d'interaction, de soutien ou de reconnaissance entre pairs. Toutefois, il est important de voir que les personnes interrogées ont indiqué utiliser leur téléphone mobile et l'internet au moins une fois par jour, et Facebook

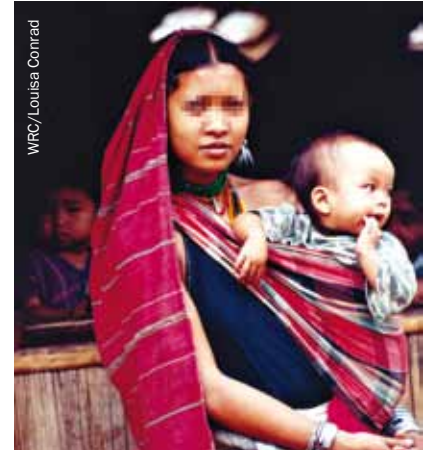
et les SMS régulièrement, ces derniers principalement sur le terrain.

Une plateforme Facebook

En réaction aux conclusions de cette recherche, la WRC et son partenaire M4ID (Marketing for International Development, une entreprise finlandaise de communications) a élaboré « Mama », en se servant de Facebook comme plateforme puisqu'il s'agissait du réseau social le plus utilisé parmi les personnes interrogées. L'initiative Mama utilise une technologie novatrice qui établit un lien entre Facebook et les messageries SMS et dont l'utilité est cruciale pour les praticiens basés sur le terrain, dans des zones reculées, où l'accès à Internet est irrégulier. Mama utilise également Facebook pour ses nouvelles capacités de recueillir des paramètres quantitatifs et qualitatifs, mais aussi des applications pour mesurer l'évolution, au fil du temps, des pratiques cliniques des membres de l'initiative. Ce dernier aspect est particulièrement important car il permet à la WRC de contrôler l'efficacité de son approche pour communiquer avec les praticiens et faciliter le changement comportemental.

L'objectif premier de Mama est d'aider les praticiens cliniques à former une communauté de soutien mutuel, partager des informations sur l'usage de normes approuvées, d'outils et de technologies existantes et nouvelles, et encourager tel usage.

Pour ce faire, Mama demande aux praticiens de santé maternelle travaillant sur le terrain de s'identifier en tant que « Champions de la santé maternelle en situation de crise », et aux organisations humanitaires d'identifier de la même manière certains praticiens de santé maternelle. Ces « champions » devraient alors se sentir membres d'une plus large communauté de pairs travaillant ensemble pour trouver des solutions. La communauté Mama crée de nouvelles



Réfugiés karens en Thaïlande.

possibilité de soutien de pair à pair entre praticiens et apporte également à ces derniers les outils, informations et directives les plus récents et les plus adaptés à leur domaine de travail, dans un format pratique à utiliser. Les conditions de participation sont volontairement minimales, utilisant uniquement une terminologie et une technologie de base afin d'encourager les individus à rejoindre l'initiative. L'objectif final est d'établir une plate-forme de communication durable, par laquelle les praticiens pourront, pendant plusieurs années, enrichir ou perfectionner leurs compétences grâce à un réseau de soutien et d'information.

Les applications de Mama sont les suivantes:

• Quiz Pré-MISP

Lorsque les nouveaux membres de la communauté Mama se connectent pour la première fois sur la page Facebook (www.facebook.com/mama.wrc), un quiz leur est proposé. Le but de ce quiz est de les former et de renforcer l'importance prouvée de l'Ensemble minimal de services initiaux (MISP - Minimum Initial Services Package) dans les situations de crise.¹ Après avoir complété le quiz, les membres sont orientés vers le module MISP d'apprentissage en ligne, qui débouche sur une certification.

• Questionnaire d'auto-évaluation

Au moment de leur adhésion, il est demandé aux membres de répondre à un Self-assessment Survey (Questionnaire d'auto-évaluation), qui leur permet d'examiner leurs atouts, d'évaluer leur degré de familiarité avec MISP et les technologies nouvelles ou existantes et d'identifier les compétences qu'ils doivent perfectionner. Les informations recueillies sont affichées dans un « profil de compétences » visuel, facile à comprendre, qui souligne les domaines à approfondir et indique comment le nouveau membre pourra utiliser, à sa manière, ce que la communauté Mama a à offrir.

● Expériences sur le terrain

L'application sur Field Experiences and Lessons Learned (les Expériences sur le terrain et les Enseignements tirés) encourage les membres à faire part de leurs succès et échecs dans leur domaine de pratique. Ils sont encouragés à publier des vidéos et des photos pour illustrer leurs brefs comptes-rendus de pratique. Le « mur » public de cette application affiche le nom des contributeurs, en vue de stimuler le dialogue sur les exemples publiés. Les participants reçoivent des informations sur les directives déontologiques relatives à de tels cas, afin de protéger la confidentialité.

● « Badges » numériques

Mama permet aux praticiens de gagner des digital 'badges' (« badges » numériques) en reconnaissance de leur succès, par exemple dans leurs interactions, leur partage de pratiques modèles ou leur participation au Quiz pré-MISP.

● Envois de SMS

Les praticiens travaillant dans des zones reculées peuvent soumettre des questions ou des commentaires par le biais de « Mama SMS », c'est-à-dire par le biais de leur téléphone portable. Ces SMS sont automatiquement publiés sur la page Facebook, où les autres membres peuvent proposer des réponses au message. La communauté vote ensuite pour élire la meilleure réponse. Une fois que trois membres ont sélectionné une réponse donnée comme étant la meilleure, celle-ci est envoyée par SMS au praticien. (Il est important de noter que Mama SMS n'est pas un système de réponse rapide et ne doit pas être utilisé en cas d'urgence médicale.)

L'envoi de SMS permet de garantir la participation de tous les membres, même ceux qui se trouvent dans des endroits isolés. Toutes les questions et tous les commentaires restent ensuite visibles sur le « mur » Facebook de Mama. C'est la première fois que Facebook et les SMS sont utilisés conjointement.

● Compteur des vies sauvées

Sur l'application du Lives Saved Counter (Compteur des vies sauvées), les membres de Mama peuvent enregistrer quand ils ont aidé à sauver la vie d'une femme, d'une fille ou d'un bébé grâce à leurs interventions fondées sur des preuves et les méthodes qu'ils ont employées pour sauver une vie pendant une grossesse ou un accouchement. Cette application est un moyen de reconnaître et de consacrer les méthodes prouvées qui remplacent la pratique habituelle de n'enregistrer que les décès maternels. Ainsi, elle permet aussi de recueillir des données sur les méthodes utilisées ainsi que sur les

tendances générales de la communauté - des informations qui seront ensuite relayées à la communauté Mama.

● Mentors

Tous les mois, des spécialistes du terrain et des champions de la santé maternelle sont invités, en tant que « Mentors Mama », à partager leur savoir et leur expertise sur des sujets particuliers en apportant des informations des techniques, des conseils en matière de développement professionnel et des paroles d'encouragement et de reconnaissance pour la communauté. Les Mentors Mama animent des discussions sur un thème précis tout en mettant en valeur leur propre travail et leurs expériences uniques et précieuses.

● Le modérateur

Un modérateur vérifie que les publications respectent les normes déontologiques, informe les membres des prochains Mentors Mama et thèmes abordés (dont ils décident), annonce les formations, conférences et mises à jour qui pourraient intéresser les praticiens, met en valeur les études de cas et encourage les discussions. De plus, le modérateur encourage et met en lumière les contributions sur le terrain, qui renforcent la base de connaissances de Mama, en cours de développement.

L'initiative « Mama: Together for Safe Births in Crisis » a été lancée le 21 avril 2011. À l'heure de cette publication, le concept avait commencé à prendre racine dans les sièges d'organisations, chez les ONG internationales et dans diverses organisations locales se consacrant à la santé maternelle. Incroyablement, au cours des quatre premières semaines après son lancement, Mama avait dépassé son objectif annuel de 500 utilisateurs, avec 641 membres et plus de 14000 visiteurs. Toutefois, la deuxième phase du déploiement de l'initiative, la plus critique, consiste à atteindre les praticiens sur le terrain. Dans ce but, plusieurs réseaux, conférences et formations sur le terrain seront organisés dans les douze prochains mois.

Les médias sociaux: risques et défis

Par leur nature-même, les médias sociaux dépendent énormément de leurs participants, qui doivent apporter le contenu informationnel, s'engager dans des discussions et partager. Ces technologies offrent de nouvelles possibilités permettant de mettre les discussions entre les mains des participants, de s'assurer qu'ils ont les moyens de dialoguer et même de diriger des conversations dans leur domaine de spécialisation.

Bien qu'elle offre de nouvelles possibilités intéressantes, la publication de contenu

informationnel sur Facebook soulève également des questions en matière de confidentialité et de droits de propriété. Comme Mama peut être visualisé comme une page web, sans aucune restriction concernant les visiteurs, il est important de nous montrer prudent et de respecter certaines normes déontologiques lorsque nous publions des informations sur le site. Les expériences partagées doivent préserver la confidentialité des individus et les photos en doivent être publiées que par consentement. La WRC demande à tous les utilisateurs de respecter les principes de responsabilité et les directives déontologiques; des conseils et suggestions sont donnés, qui sont sans cesse revus et enrichis. Mama se réserve le droit d'effacer toute publication considérée comme inappropriée.

Des questions se posent également en matière de propriété des données et des informations. Le « mur » général de Mama appartient à Facebook. Les applications Mama (indiquées sur la gauche du mur Facebook de Mama) sont, quant à elles, la propriété de la WRC et sont hébergées sur des serveurs extérieurs à Facebook. Les utilisateurs sont encouragés à partager leurs expériences et leurs photos sur ces applications, qui ont été conçues spécialement dans ce but, plutôt que sur le mur. Aucune des informations publiées sur les pages « Expériences sur le terrain » ou « Mama Mentor » (textes, photos, vidéos) ne peuvent être utilisées par Facebook, de quelque manière que ce soit. La WRC élabore actuellement un guide d'assistance concernant les paramètres de confidentialité pour aider les utilisateurs à bien comprendre les avantages, mais aussi les risques, qui accompagnent l'utilisation des nouvelles technologies.

Tout au long du développement de l'initiative Mama, les données de Facebook seront utilisées pour vérifier dans quelle mesure le public visé a bien été atteint et pour perfectionner le projet. Nous nous attendons à ce que certaines applications de la page Mama aient plus de succès que d'autres et nous sommes impatients d'analyser et partager nos résultats puis de peaufiner notre initiative.

Sandra Krause (SandraK@wrcommission.org) est directrice du programme sur la santé de la procréation et Diana Quick (DianaQ@wrcommission.org) est directrice des communications pour la Women's Refugee Commission (<http://womensrefugeecommission.org/>).

1. Le MISP décrit les actions prioritaires à entreprendre pour empêcher le surnombre de décès et d'infirmités chez les mères et les nouveau-nés, réduire la transmission du VIH, prévenir et gérer les conséquences des violences sexuelles et planifier des services complets en matière de santé de la procréation.

Obtenir à distance des preuves visuelles de déplacement

Susan Wolfenbarger et Jessica Wyndham

Les technologies géospatiales comme l'imagerie satellite fournissent des moyens pour 'atteindre' des zones de conflit lorsque l'enquête sur le terrain être trop dangereuse, qu'une région est trop isolée ou que l'accès est interdit.

Les preuves visuelles fournies par les images satellite et les techniques de géovisualisation peuvent servir à corroborer et à renforcer des rapports obtenus localement faisant état de conflits, de destructions ou de déplacements. Les technologies et les techniques géospatiales – qui incluent tout un arsenal d'outils comme l'imagerie satellitaire, le système d'information géographique (SIG) et les systèmes de géolocalisation au niveau mondial (GPS) permettant la cartographie et l'analyse – constituent des outils précieux pour identifier, mesurer, contrôler et documenter des déplacements à grande échelle, qu'ils soient causés par un conflit, des démolitions d'habitations, des catastrophes naturelle ou des projets de développement.

Analyse de l'imagerie géospatiale

En 2006, alors qu'elle préparait l'acte d'accusation à l'encontre du Président Omar Bachir pour crimes de guerre et crimes contre l'humanité, la Cour pénale internationale s'est penchée sur l'analyse d'images satellites commerciales à haute résolution de la région du Darfour. Lorsqu'il s'agit d'identifier et de mesurer l'impact d'un conflit et l'échelle d'un déplacement, l'approche la plus commune consiste à analyser des images par paires 'avant' / 'après'. Le Projet technologies géospatiales au service des droits de l'homme de l'Association américaine pour l'avancement de la science (American Association for the Advancement of Science's (AAAS) Geospatial Technologies for Human Rights Project¹) a documenté

la destruction de villages au Darfour; en coordination avec des organisations qui enquêtaient sur le terrain, l'AAAS a recueilli des images par paires de 28 endroits avec des dates allant de 2003 à 2007. Au travers d'une analyse méticuleuse de chaque image, il est apparu évident, dans 75% des cas, que des villages avaient été détruits ou que de nouveaux camps de PDI avaient été construits. En outre, l'analyse a révélé spécifiquement que les villages avaient été détruits par le feu ce qui corroborait les rapports provenant du terrain.

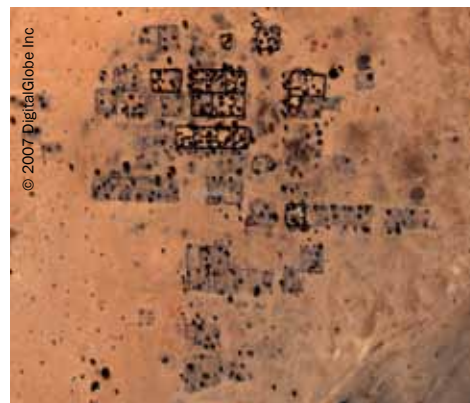
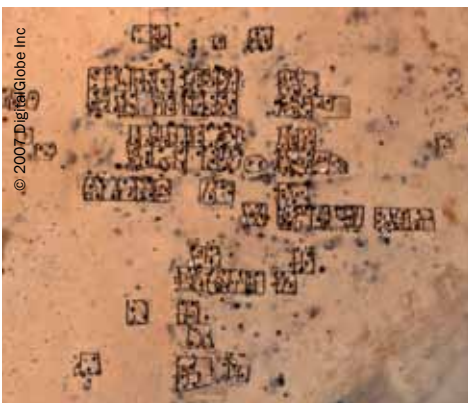
Cette analyse a mené au développement de 'Eyes on Darfur'² [Des yeux sur le Darfour] un site en ligne interactif qui incluait notamment des images identifiant les lieux et l'étendue de la destruction dans plusieurs villages. Ces images ont ensuite été utilisées par les organisations de droits de l'homme comme preuves pour étayer les allégations de génocide et pour plaider en faveur d'un engagement international plus important afin de remédier la situation sur le terrain.

La création de Eyes on Darfur est l'un des premiers exemples d'exploration de données interactives qui combine des niveaux multiples de données (par exemple : imagerie, texte et autres éléments multimédias) pour les présenter sous la forme d'une carte. La capacité à traiter rapidement d'énormes quantités de données pour créer un visuel de cette manière n'a évolué que récemment avec les avancées des logiciels SIG et de la capacité informatique.

En 2009, AAAS a fait équipe avec Amnesty International et Human Rights Watch pour identifier les lieux et l'étendue des dommages causés aux abris des PDI au Sri Lanka suite à des rapports selon lesquels les camps de PDI avaient été pris pour cibles. Dans la mesure où aucune personne extérieure n'était admise dans la zone pendant la période en question, les images satellites commerciales de haute résolution ont été l'une des seules options disponibles pour rassembler des informations. On a découvert ainsi que des milliers d'abris de PDI avaient été enlevés, et aussi qu'il y avait des indices de bombardements dans le voisinage des installations de PDI et interférant avec elles. Cette analyse a servi de base documentaire pour le rapport 2009 du gouvernement des Etats Unis sur les crimes de guerre au Sri Lanka.³

En 2011, AAAS s'est à nouveau associé à Amnesty International pour élaborer une carte détaillée permettant d'identifier toute une série d'atteintes aux droits de l'homme perpétrées au Nigeria : conflit armé, violences ethniques, déplacements forcés et même effets nocifs des embrasements de gaz industriels sur les populations locales et l'environnement. 'Eyes on Nigeria'⁴ [Des yeux sur le Nigeria] a révélé la valeur qui pouvait être retirée de l'utilisation des techniques de géovisualisation pour communiquer au public des informations complexes relatives aux droits de l'homme rassemblées à partir de tout un éventail de sources et présentées avec une efficacité qu'un simple rapport narratif ne pourrait avoir. Ont été utilisées comme sources des méthodes de télédétection, des photos prises sur le terrain (dont la localisation pouvait être spécifiée grâce à l'utilisation d'appareils photos équipés de GPS) et des entretiens.

En réfléchissant à la valeur de ces projets de collaboration pour Amnesty International, Christophe Koettl, Activiste pour la prévention des crises et l'intervention, affirme : « Les technologies géospatiales qui étaient il y a quelques années encore des outils novateurs et plutôt exotiques, font maintenant partie de l'arsenal habituel de tout



L'image 'avant' de Shangil Tobay (à gauche), au Nord-Darfour, a été prise le 10 mars 2003. L'image 'après' (à droite) a été prise le 18 décembre 2006. Dans l'intervalle, le village a été identifié comme ayant été détruit à 75%.

avocat des droits de l'homme – et plus particulièrement de ceux qui travaillent sur des situations de conflits armés. Notre travail pendant la phase finale de la guerre civile au Sri Lanka en est un bon exemple. Bien que le gouvernement ait entièrement bouclé la zone du nord-est du Sri Lanka, nous avons été capables de donner à nos activistes et au public un accès virtuel à cette zone afin de soutenir notre campagne pour exiger que des comptes soient rendus par rapport aux allégations de crimes de guerre. Tout cela aurait été difficilement envisageable sans le recours aux outils géospatiaux ».

Et le Centre européen pour le plaidoyer en faveur des droits de l'homme [European Human Rights Advocacy Centre], en partenariat avec l'Association des jeunes avocats de Géorgie, s'en est remis à l'analyse d'images géospatiales pour documenter les destructions causées lors du conflit entre la Russie et la Géorgie en 2009. Cette information a été présentée devant la Cour européenne des droits de l'homme dans le procès qui a suivi le conflit en Ossétie du sud.

Les gouvernements et les organisations d'aide humanitaire utilisent de plus en plus les images satellites pour déterminer la portée des catastrophes naturelles ou causées par l'homme, et pour localiser les populations déplacées par ces catastrophes. Dans le cas du séisme en Haïti du 12 janvier 2010, et dans celui du séisme suivi d'un tsunami au Japon le 11 mars 2011, l'imagerie satellite de haute résolution a été utilisée pour faire un évaluation des dommages sur des zones étendues et pour localiser les populations déplacées par la catastrophe, ce qui a permis d'établir rapidement une carte de la situation et de distribuer ces informations aux équipes d'intervention. « La disponibilité d'informations satellites suite au séisme de janvier en Haïti s'est avérée d'une valeur inestimable », indique Kate Chapman de l'Humanitarian Open Street Map. « Sans l'imagerie satellite OpenStreetMap aurait été incapable de créer les cartes de référence détaillées qui ont été utilisées à la fois par les agences d'intervention traditionnelles

comme les Nations Unies, et les communautés des autres technologies ».

Limites et perspectives

Le prix de l'imagerie de haute résolution varie de 10\$ US à 25\$ US par km², en fonction de la date d'acquisition de l'image et selon qu'elle est en couleurs ou en noir et blanc. A cause de la taille de la commande minimum, une seule image peut coûter jusqu'à 400 \$ US. Même lorsque la couverture nuageuse, par exemple, n'empêche pas la disponibilité d'images satellites pour une région, il se peut que les images pour une date spécifique ou une série de dates rapprochées soient impossibles à obtenir. Des restrictions gouvernementales peuvent aussi signifier que des acteurs non-gouvernementaux ne pourront pas acquérir certaines images.

Finalement, une organisation humanitaire ou de défense des droits de l'homme qui souhaite utiliser ces outils, doit être prête à travailler avec des experts techniques qui peuvent analyser les images géospatiales pour elle et ont la capacité de le faire, si elle ne dispose pas de ce type d'expertise à l'intérieur de l'organisation.

Un certain nombre d'organisations commencent à associer les technologies géospatiales avec des informations issues de l'externalisation à grande échelle ou crowd-sourcing. L'externalisation à grande échelle dépend de la capacité à faire appel à des réseaux de personnes se trouvant partout dans le monde, et elle est grandement facilitée par la disponibilité croissante de la téléphonie mobile et des autres technologies sans fil. La progression continue de l'accès à la téléphonie mobile, les réseaux sociaux et les technologies géospatiales permettent d'obtenir un panorama exhaustif d'une situation grâce à l'agrégation d'un grand nombre de rapports émanant du terrain. Une information de ce type peut alors être associée à d'autres données, et cartographiée pour établir une vue d'ensemble de ce qui se passe dans un endroit donné.

La technologie géospatiale fournit des outils dont l'utilité s'accroît non seulement

pour les organisations de défense des droits de l'homme mais aussi pour les tribunaux et les agences humanitaires d'intervention, et elle permet un accès visuel sans précédent à des endroits isolés et dangereux. Grâce à elle les experts peuvent analyser et quantifier les niveaux de destruction et sont à même de communiquer avec force, dans le cadre de campagnes de plaidoyer, de débats politiques et de disputes légales, des informations qui autrement resteraient trop complexes et/ou abstraites.

Grâce à une disponibilité croissante de l'imagerie satellite et à des approches novatrices en termes de recueil, d'analyse et de présentation de l'information, il devient vital pour la communauté intellectuelle, les organisations et les avocats qui se soucient des déplacements de population de s'unir à la communauté technologique de manière à identifier les domaines où il y a actuellement des besoins et dans lesquels les technologies et techniques géospatiales peuvent apporter une contribution déterminante.

Susan Wolfinger (swolfinb@aaas.org) est Responsable de programme et Partenaire associée du Geospatial Technologies and Human Rights Project de l'AAAS Scientific Responsibility, Human Rights and Law Program (<http://shrl.aaas.org/geotech/>). Jessica Wyndham (jwyndham@aaas.org) est Directrice associée de l'AAAS Scientific Responsibility, Human Rights and Law Program (<http://shrl.aaas.org/>). Elle est également Professeur adjoint à l'Université George Washington. Elles ont toutes deux écrit cet article en leur nom propre, il ne reflète donc pas les vues de l'American Association for the Advancement of Science.

Voir aussi 'Satellite imagery in use' [L'usage d'images transmises par satellites], Einar Bjorgo, Francesco Pisano, Joshua Lyons et Holger Heisig (UNOSAT) dans RMF31 www.migrationforcee.org/pdf/MFR31/43.pdf

1. <http://shrl.aaas.org/geotech/>
2. www.EyesOnDarfur.org
3. www.state.gov/documents/organization/131025.pdf
4. www.EyesOnNigeria.org



La paire d'images montrée ici révèle la localisation et l'ampleur des démolitions d'habitations qui ont eu lieu sur le front de mer à Port Harcourt en 2009. La démolition a entraîné la destruction presque totale du bidonville de Njamenze, qui selon les estimations abritait plus de 13 000 personnes.

Suivi par internet d'une zone à risque

Andrew Harper

L'UNHCR a créé des bases de données de Suivi de Projet (Project Tracking) et de PDI couvrant toutes ses activités en Irak. Elles lui permettront de mener ses opérations plus facilement et avec moins de risques pour les parties prenantes, mais aussi de renforcer sa responsabilité comptable, ses capacités de supervision et sa transparence.

L'un des principaux défis que rencontrent les organisations en opération dans de nombreuses zones de conflit ou post-conflit provient de l'impossibilité de pouvoir accéder régulièrement aux communautés déplacées et aux sites de projet en raison de l'insécurité. Dans les zones où le niveau de risque limite les capacités de suivi, les acteurs humanitaires ont habituellement le choix entre réduire leurs opérations ou accepter les conséquences d'une supervision minimale.

Le développement des bases de données en Irak avait donc pour objectif d'accroître la visibilité des besoins des populations déplacées, qui se trouvaient le plus fréquemment dans des endroits éloignés et à risque. L'outil utilisé à cet effet permettait de mieux planifier, cibler et coordonner les interventions. De surcroît, il permettait de répondre aux questions soulevées par les bailleurs de fonds et les audits quant à la capacité des organismes à suivre et évaluer leurs activités dans des zones à haut risque et souvent inaccessibles. En effet, grâce à la base de données Project Tracking, les équipes nationales et internationales passent moins de temps en visite sur les terrains à haut risque et bénéficient d'un outil interactif pour la gestion ou l'évaluation de l'état des projets.

Nous nous sommes rendu compte dès le début que les systèmes devaient être simples à utiliser, relativement bon marché et disposer d'une interface interactive pour consulter les données « réelles » par internet. Les utilisateurs devaient pouvoir s'appropriier autant que possible le système, le but étant de renforcer les compétences internes afin de réduire la dépendance envers les consultants externes et les entreprises de développement de logiciels (ainsi que les coûts). Sur le plan technique, la sécurité des données étant prioritaire, plusieurs mesures de protection de données individuelles étaient intégrées à l'application web. Le logiciel a été développé en interne, une grande partie du travail ayant été initié par des collègues irakiens, certains eux-mêmes déplacés; le total des autres coûts s'est avéré inférieur à US\$50 000, l'essentiel de

cette somme ayant été consacrée à l'achat de serveurs, caméras et autre matériel.

Les bases de données ont été conçues pour couvrir toutes les phases de réalisation du projet depuis l'évaluation initiale des besoins des groupes relevant de la compétence de l'UNHCR, la justification, les coûts de l'intervention, le calendrier d'intervention prévu, et jusqu'à l'achèvement du projet. Ces bases de données rassemblent non seulement une grande richesse d'informations et de données mais elles constituent aussi une plateforme conviviale où partenaires et personnel peuvent facilement consulter l'état des activités du programme. Dès lors, équipes et partenaires peuvent fièrement fournir les « preuves » de leurs résultats dans les zones les plus hostiles, avec comme objectif final de permettre aux bailleurs de fonds et autres parties prenantes d'accéder aux informations non confidentielles de la base de données.

Simple plateforme d'information à sa création, le système a évolué et regroupe aujourd'hui les données relatives à l'évaluation et aux progrès de la mise en œuvre et toute une série de rapports, à l'usage des partenaires mais aussi de l'UNHCR. Le système sert aussi à archiver tous les documents pertinents d'un projet et, comme tel, est devenu la source de documentation de référence de tous les projets en Irak. La dernière version offre la possibilité de suivre et vérifier la condition des actifs et peut facilement être appliquée à d'autres interventions en modifiant simplement les coordonnées géographiques.

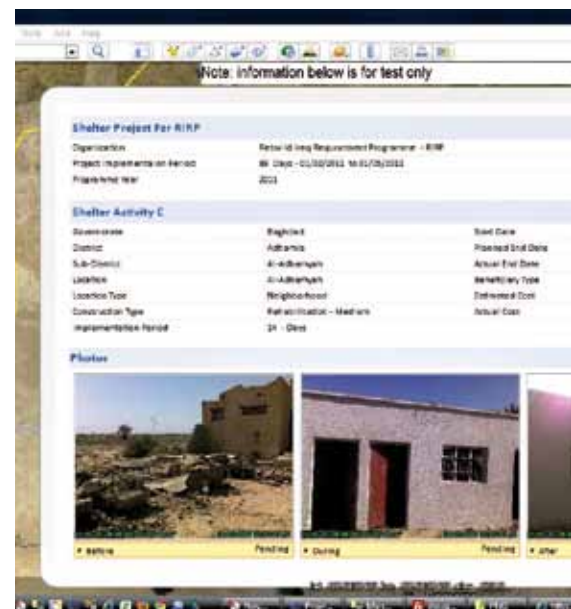
Contenu des bases de données

Comme beaucoup d'activités menées en Irak se déroulaient dans des zones à haut risque mais où les besoins demeuraient importants, l'intention était de fournir des informations attestant autant que possible de la réalisation des activités commanditées, en saisissant des données sur chaque refuge réhabilité ou construit par l'UNHCR et ses partenaires. Ainsi, pour toute assistance en matière de logement en Irak, les renseignements suivants doivent être saisis dans la base de données Project Tracking:

- Critères de sélection donnant droit à l'assistance et caractéristiques démographiques des familles bénéficiaires
- Dates de commencement et d'achèvement prévues et réelles
- Photographies prises au début, au cours et à la fin des travaux avec coordonnées GPS intégrées (système de positionnement global)
- Titre de propriété en cas de futur litige foncier et/ou pour protéger les individus bénéficiaires.

Devis quantitatif permettant (i) de vérifier les comptes, (ii) de contrôler et comparer les coûts des facteurs de production entre les différents maîtres d'œuvre et selon les sites et (iii) d'automatiser la recherche du fournisseur le moins cher et le plus fiable par activité, secteur et zone géographique.

Les photos géo-localisées permettent non seulement de confirmer les réalisations des organismes travaillant dans les zones difficiles d'accès, mais aussi d'atténuer le risque de réclamations abusives concernant l'état d'avancement ou le calendrier de livraison d'une activité. Les parties prenantes peuvent comparer les coordonnées GPS incorporées aux photos avec les coordonnées des zones où il était prévu d'intervenir. Il en va de même avec la date encryptée dans la photo, qui doit correspondre aux délais convenus pour la mise en œuvre du projet. Ainsi, il y a moins de chances que les photos



fournies ne correspondent pas aux activités qui avaient été approuvées, par exemple un maître d'œuvre qui prendrait 100 photos de 5 maisons différentes mais qui déclarerait que 100 maisons ont été construites. Enfin, pour que le maître d'œuvre se sente responsable de l'activité et se l'approprie, le bénéficiaire atteste par signature que le devis quantitatif est conforme aux travaux effectués, une fois ceux-ci terminés.

Il est bien sûr dans l'intérêt d'une équipe ou d'une organisation de démontrer aux autres agences, aux bailleurs de fonds, aux autorités ou à sa hiérarchie les progrès ou l'évolution d'un projet ou d'une activité. En conséquence, elles sont encouragées à faire un rapport d'activité « en temps réel », en téléchargeant toute nouvelle information et toute « preuve » de leurs activités aussi rapidement que possible pour accélérer les paiements.

Aussitôt les photographies et les informations connexes téléchargées, la base de données extrait les données GPS qu'elle enregistre et associe à chaque abri, chaque camp de PDI ou tout autre emplacement par le biais d'une interface Google. L'UNHCR a fourni à ses partenaires des téléphones portables équipés d'une caméra et du GPS, même si la technologie présente parfois ses limites dans le contexte irakien et que, dans certaines zones, le GPS n'est pas suffisamment efficace. Une fois les données téléchargées, la base de données génère automatiquement des représentations Google Earth, des rapports de synthèse avec répartition démographique et géographique, des moyennes de prix basées sur les devis quantitatifs, etc. Il est aussi possible de produire d'autres cartes en utilisant un nombre quasiment illimité de variables.

Fort du succès de la base de données Project Tracking, l'UNHCR a développé une base de données de camps de PDI indiquant le nombre de camps et leur localisation, leur besoins, le type d'assistance requise et la date à laquelle telle assistance a été fournie. La base de données permet de constater sans ambiguïté le travail accompli mais aussi les conditions des camps et les besoins qui demeurent insatisfaits.

Quels sont les avantages ?

Tout en réduisant les missions de supervision, le déploiement du système

dans tout l'Irak a permis à l'UNHCR de disposer d'informations plus fiables concernant le lieu, l'heure, la date et le coût de la vaste majorité des activités en cours. Le système de suivi ne prétend toutefois pas remplacer les systèmes existants mais tend plutôt à renforcer et compléter les procédures actuelles de supervision et d'évaluation. Les partenaires l'ont d'abord considéré comme une exigence supplémentaire plutôt que comme un outil de substitution pour le suivi et de l'évaluation. D'abord sceptiques sur sa nécessité – et sur le besoin de rapporter encore plus d'informations – les partenaires ont progressivement saisi les différents avantages, au fur et à mesure du développement du système, autant pour eux-mêmes que pour l'UNHCR ou d'autres parties.

Les coûts supplémentaires, comme la saisie des données, sont limités et largement compensés par les améliorations éventuelles : réduction des fraudes, réduction des risques pris par les équipes en visite sur le terrain et plus grande efficacité du programme.

À son lancement, le système était relativement complexe mais aussi difficile à utiliser sans connexion stable à internet. Les partenaires rencontraient alors des difficultés à saisir les données, en particulier les titres fonciers et les photographies. Au fur et à mesure que la connectivité à internet et les compétences du personnel se sont améliorées, le téléchargement des données est devenu plus aisé. Le personnel de l'UNHCR, qu'il soit attaché aux programmes ou présent sur le terrain, a connu lui aussi quelques difficultés initiales pour travailler avec le système. Dans la version précédente, l'utilisateur devait par exemple mettre lui-même à jour sa version de la base de données si des modifications y avaient été apportées centralement. La dernière version a résolu ces problèmes ; la mise à jour est automatique, tandis que la technologie est plus conviviale et plus facile à comprendre.

Les représentations visuelles des besoins (comme dans les camps de PDI) par Google Earth permettent d'améliorer les interventions communautaires et permettent aux parties prenantes d'évaluer des informations cruciales, de définir les priorités et les responsabilités. En inspectant les zones d'intervention des organisations avec Google Earth, il est possible de localiser les zones géographiques délaissées, et toute incapacité à relier des programmes qui devraient être coordonnés ou qui devraient s'enrichir mutuellement.

Cette vision complète de tous les sites de personnes déplacées, appuyée par des photographies géoréférencées, fait sortir de l'anonymat une grande partie des personnes en détresse résidant dans des lieux difficiles d'accès. La mise à disposition immédiate de données aide aussi fortement à interpeller les bailleurs de fonds, les autres organismes ou les autorités concernées. En effet, la sensibilisation basée sur des « preuves » de la condition des individus, a convaincu les gouvernements d'apporter un soutien accru aux camps et, dans un certain nombre de cas, a permis d'éviter l'expulsion de populations vulnérables. De surcroît, le Comité des commissaires aux comptes de l'ONU a récemment reconnu que le système permettait « la vérification et le suivi des activités individuelles dans des zones à risque... et l'utilisation de ces informations pour faire état des progrès, des tendances et des variations au sein d'un programme. »

C'est à partir du terrain que le système s'est développé, et particulièrement d'une opération pour laquelle il était nécessaire de gérer de manière plus transparente d'importantes sommes de financement et surtout de nous montrer plus responsables envers les personnes bénéficiaires. Ces applications avaient été développées pour répondre aux besoins spécifiques de cette opération, en concertation avec les usagers (personnel de terrain, personnel des partenaires de mise en œuvre, personnel attaché au programme, personnel d'encadrement, etc.), ce qui a certainement contribué à la réalisation du produit. En revanche, comme il s'agit d'une nouvelle technologie, le personnel doit suivre une formation avant de pouvoir l'utiliser ; la courbe d'apprentissage, particulièrement abrupte, a certainement eu des conséquences sur la durée nécessaire à son développement.

Le développement de ces systèmes a permis d'aborder progressivement tous les problèmes importants en Irak. Cependant, le succès de cette initiative sera véritablement complet uniquement lorsque le système sera appliqué à d'autres opérations et mis en œuvre volontairement par d'autres organisations.

Andrew Harper (harper@unhcr.org) travaille comme directeur de l'Unité de soutien à l'Irak et coordinateur principal d'urgence au Moyen Orient et en Afrique du Nord pour l'UNHCR (www.unhcr.org/iraq/). Cet article a été écrit à titre personnel ; l'auteur transmet ses plus sincères remerciements à ses collègues en Irak.



Téléphoner au pays

Linda Leung

Le simple fait d'avoir accès à la technologie ne résout pas le problème de la communication entre les personnes déplacées et leurs familles.

En termes de disponibilité et de familiarité, le téléphone est l'instrument de connexion dont l'importance est la plus critique pour les réfugiés réinstallés et leurs familles. Il n'est cependant pas exempt de difficultés – tant parce que le choix des technologies de communication reste limité au pays, qu'à cause des coûts impliqués.

Les chercheurs de l'Université de Technologie de Sydney, incités par l'absence d'études consacrées au rôle essentiel des technologies de communication dans le maintien des relations entre réfugiés et membres déplacés de la famille à l'étranger, ont décidé d'étudier l'utilisation qu'en font les réfugiés et les demandeurs d'asile dans le contexte du déplacement, de la détention et de la réinstallation. Les conclusions de cette étude ont été publiées en 2009 dans un rapport intitulé *Le refuge que procure la technologie*.¹

Lors d'un séminaire de suivi², des réfugiés, des avocats ainsi que des employés des ONG internationales, des services de réinstallation, et des chercheurs ont souligné les problèmes relatifs au maintien du contact avec des membres déplacés de la famille depuis le pays de réinstallation, dans ce cas précis il s'agit de réfugiés réinstallés en Australie qui cherchent à rester en contact avec des membres déplacés de leur famille en Afrique. Ils ont également produit plusieurs recommandations et des idées variées de projet, même si la faisabilité de ces derniers n'a pas pu être évaluée sur le moment.

Alors que les réfugiés réinstallés en Australie avaient à leur disposition de nombreuses options en matière de technologie, ils se trouvaient confrontés à la limitation des technologies disponibles pour ceux avec lesquels ils voulaient rester en contact. Si les services téléphoniques étaient disponibles, c'est la qualité de la ligne fixe ou le réseau du portable qui était mauvais et les coûts pour l'utilisateur en Australie s'avéraient en général élevés. Les choix de technologie se résumaient en une négociation entre ce qui fonctionnait le mieux pour les membres déplacés de la famille et ce qui convenait à la personne en Australie du point de vue de la fréquence et du prix.

Dans certaines zones d'Afrique, il n'y a pas de couverture en termes de télécommunications. Les participants au séminaire ont fait remarquer que là où elles existent les communications téléphoniques sont régulièrement coupées, et certains d'entre eux ont expérimenté des interférences de communication comme des croisements de lignes. La force du signal est faible, et l'absence d'une source régulière et fiable d'électricité dans le pays du destinataire peut s'avérer un problème majeur, même si cela est très variable en fonction des régions. La croissance de la population dans certaines zones affaiblit la force du réseau, du fait de baisses de tension. Il se peut aussi que certaines personnes rencontrent des difficultés à se brancher sur un réseau électrique pour recharger leur portable.

Adapter la technologie à chaque famille

Trouver la meilleure technologie à utiliser en fonction des circonstances de différents membres de la famille peut s'avérer difficile, particulièrement s'ils sont eux aussi déplacés. Entrent en jeu différents facteurs comme la variété des services disponibles, la capacité financière à les payer et les compétences pour les utiliser. Un participant a expliqué que la majorité des membres de sa famille se trouvant à l'étranger doivent accéder à la technologie de communication par l'intermédiaire d'autres personnes. Une autre participante a décrit les difficultés qu'elle a rencontrées pour contacter son mari dans un camp. Elle lui a envoyé de l'argent pour acheter un portable, mais d'autres personnes dans le camp l'utilisaient aussi, ce qui fait qu'elle devait parfois attendre pendant des heures pour pouvoir communiquer avec lui.

Des options bon marché comme le courrier électronique, la voix sur IP ou la messagerie instantanée peuvent ne pas être accessibles ou abordables, et l'accès à l'internet en Afrique reste très coûteux. En outre, il se peut aussi que les membres déplacés de la famille à l'étranger ne sachent pas comment utiliser ces systèmes.

Ce sont ceux qui sont réinstallés qui dans l'ensemble couvrent les frais de communication avec leurs parents qui sont déplacés ou se trouvent dans des camps de réfugiés, habituellement en initiant et en payant les appels. Certaines personnes

cependant préféreraient envoyer de l'argent à leurs parents pour que ceux-ci puissent appeler en Australie parce que cette option dans certains cas était moins coûteuse.

Communiquer avec la famille à l'étranger était coûteux pour de nombreux réfugiés réinstallés qui avaient des difficultés à trouver les options les moins chères et les mieux adaptées à leur région particulière de l'Afrique parmi ce qu'ils considéraient comme un trop grand choix proposé par l'industrie des télécommunications, et des services inégaux de la part des opérateurs.

Les participants proposaient la mise en place de mécanismes plus efficaces de responsabilité de la part des opérateurs de téléphonie mobile et des fournisseurs de cartes téléphoniques par l'intermédiaire d'une entité régulatrice appropriée. Plus particulièrement, ils demandaient qu'un bureau de surveillance soit établi pour les services de téléphones à cartes de manière à assurer un niveau minimum de qualité.

Les téléphones portables et les téléphones à cartes étaient les moyens de communication les plus communément utilisés, même si cela pouvait varier d'une région à l'autre. Les réfugiés réinstallés utilisaient souvent différents fournisseurs d'accès pour différents services afin de réduire les coûts – et à l'intérieur de la communauté tout le monde semblait savoir rapidement si un prestataire de service proposait une option avantageuse.

La formation aux technologies de communication pour ceux qui se trouvent dans des camps de réfugiés comme pour ceux qui ont été réinstallés doit incorporer des informations sur les moyens qui permettent aux réfugiés, dans certaines situations, de rester en contact avec leur famille à l'étranger à moindre coût, par exemple en utilisant la voix sur IP ou le chat. Très peu de réfugiés récemment arrivés savent comment tirer parti de ces nouvelles technologies de communication.

Les participants ont suggéré qu'une source officielle et mise à jour d'informations sur les options de communication avec les familles à l'étranger pourrait être une ressource utile. Les informations pourraient être obtenues auprès de personnes clés de la communauté, de prestataires de services de télécommunication et d'organisations de migrants qui ont à la fois des connaissances anecdotiques

et sur le marché. Cette information devrait circuler à travers l'ensemble des communautés de réfugiés, peut-être par l'intermédiaire de certains membres de la communauté, de bénévoles ou de travailleurs sociaux.

Un soutien financier pourrait être demandé aux compagnies de télécommunication qui ont une présence sur le marché africain des télécommunications pour créer un site qui fournirait aux réfugiés réinstallés des options de communication avec leur famille et leurs amis restés en Afrique

Une autre idée était qu'un 'forum de discussion' pourrait être mis en place sur un réseau social de manière à fournir un forum en ligne aux réfugiés pour y discuter des difficultés de communication qu'ils rencontrent et pour identifier les meilleures options de communications avec les familles déplacées ou se trouvant dans des camps de réfugiés. Un forum interactif en ligne de ce type pourrait aider les réfugiés à éviter l'écueil fréquent qui consiste à se fier à des informations dépassées. Cependant, les participants ont également remarqué que le niveau de compétence en informatique dans les communautés en Afrique est faible, et que peu de personnes sont susceptibles de savoir comment utiliser les réseaux sociaux en ligne.

Certains réfugiés ont fait état de leur crainte d'être localisés par le

gouvernement qu'ils ont fui, ce qui rend difficile pour eux de parler 'à cœur ouvert' avec leurs amis et leur famille. Dans certains pays les communications sont strictement surveillées et comportent des systèmes d'écoutes téléphoniques.

Conclusions

Les participants du séminaire ont confirmé l'observation du rapport selon laquelle la capacité à s'installer et le bien-être émotionnel des réfugiés dépendaient dans une mesure importante de la possibilité de maintenir des réseaux de communication avec les membres de leur famille de manière à savoir où ils se trouvent et être rassuré sur leur sécurité. Les technologies de communication qui permettent aux réfugiés de retrouver les membres perdus de leur famille, de communiquer avec eux, d'informer leur famille et leurs amis de leurs besoins et leur permettent de recevoir une assistance financière, peuvent réellement remplir un rôle vital en termes de sécurité.

Ce processus pourrait être facilité par des organisations capables de fournir des indications sur les produits et les services disponibles en termes de technologie de communication et d'assurer des formations à l'utilisation de ces technologies. Ces organisations pourraient aussi le faire en organisant des réseaux informels à l'intérieur et entre les communautés de réfugiés. L'industrie des télécommunications a également un rôle à jouer en éduquant le consommateur



Des enfants réfugiés Mbororo à Gbiti, au Cameroun, jouent avec leurs 'téléphones portables'. La connexion téléphonique la plus proche est à presque 20 km et le réseau est souvent coupé.

et en proposant des informations et des services adaptés à ce segment du marché.

Linda Leung (Linda.Leung@uts.edu.au) est Maître de conférences à Institute for Interactive Media and Learning de l'Université de Technologie de Sydney (www.iml.uts.edu.au).

1. Leung L, Finney Lamb C et Emrys L, Technology's Refuge: the Use of Technology by Asylum Seekers & Refugees [Le refuge que procure la technologie: l'utilisation de la technologie par les demandeurs d'asile et les réfugiés]. 2009. Sydney: UTS ePress. Disponible [en anglais] sur <http://utsescholarship.lib.uts.edu.au/dspace/handle/2100/928>

2. Le rapport sur le séminaire se trouve [en anglais] sur: www.shopfront.uts.edu.au/news/images/Refugees_and_Communication_Technology.pdf

Comment Ushahidi peut contribuer à localiser des déplacements

Galya B Ruffer

Ushahidi est un instrument de cartographie à utiliser dans les situations de crise et auquel les travailleurs humanitaires peuvent recourir pour mieux cibler l'assistance.

Ushahidi, qui signifie 'témoignage' en Swahili, était initialement un site internet qui provenait de la collaboration de journalistes de nationalité kenyane qui dressaient des cartes à partir de rapports sur les violences postélectorales de 2008 au Kenya. Le site a cartographié les incidents de violence ainsi que les efforts de paix sur l'ensemble du pays à partir de rapports envoyés par internet et par téléphones portables. Depuis, Ushahidi est devenu une compagnie technologique sans but lucratif qui se spécialise dans le développement de logiciels 'open source' et gratuit pour le recueil d'informations, la visualisation et

la cartographie interactive dans le but de « démocratiser l'information, d'accroître la transparence et de diminuer les obstacles qui empêchent les individus de faire connaître leurs histoires ».¹ Ushahidi a été utilisé après le tremblement de terre en Haïti et après les inondations au Pakistan, et est maintenant utilisé aussi en Afrique du Nord

En 2008, lorsque le logiciel de cartographie Ushahidi a été mis en place en République Démocratique du Congo (RDC), c'était la première fois qu'une population qui vivait dans une zone de crise était invitée à dénoncer des

incidents de violence qui allaient être ensuite incorporés à une carte en ligne. Des individus sur le terrain pouvaient soumettre un rapport directement en ligne, soit en se connectant sur le site ou en envoyant un sms directement au site. Après avoir été vérifiés par l'équipe d'Ushahidi, les rapports apparaissaient sur le site internet sous la forme de données organisées par catégories d'incidents, à savoir: émeutes, pillages, attaques sexuelles et types d'acteurs. En regardant la carte, toute personne intéressée pouvait visualiser les zones générales de violence concernant l'ensemble des catégories, ou sélectionner une catégorie particulière dans le but d'estimer à quel endroit les cas les plus importants de ce type de violence spécifique avaient eu lieu.

Réussir à obtenir que ce type de technologie s'implante localement dans un endroit comme l'Est de la RDC, impliquait cependant de se confronter à une série de problèmes fondamentaux. Le plus gros défi provenait des conditions accablantes du déplacement ; les personnes en fuite, épuisées et luttant pour protéger leur famille n'avaient pas le temps d'envoyer des rapports alors qu'elles se trouvaient dans des camps, se déplaçaient vers des villages voisins ou s'enfuyaient vers les villes. La plus grande partie des violences, de toute façon, étaient perpétrées dans des villages éloignés, isolés et éloignés de toute technologie. De plus il y avait aussi l'obstacle de la langue et celui de la valeur élevée de l'information dans un conflit aussi compliqué que celui de la RDC, ce qui tendait à augmenter les risques de fausse information et de corruption. Même si les gens avaient la possibilité d'envoyer un rapport, les préoccupations de sécurité la crainte d'être identifié et pris pour cible – en auraient dissuadé une grande majorité.

Interpréter les données

Bien qu'Ushahidi n'ait pas réussi à réaliser ses aspirations en RDC, le Centre pour l'études des migrations forcées (Center for Forced Migration Studies - CFMS) de l'Université Northwestern aux Etats Unis, qui gère <http://drc.ushahidi.com/>² explore actuellement le potentiel de l'open source mis sur pied par Ushahidi pour établir des cartes en conjonction avec des recherches universitaires et des collectes de données dans le but de dégager des schémas et des causes de déplacement, et de documenter les conditions des personnes déplacées.

Au-delà de son utilité comme ressource pour la protection des droits des réfugiés, l'établissement de cartes grâce à l'open source peut potentiellement contribuer à renforcer les capacités locales d'intervention et de protection des populations réfugiées lors des crises qui entraînent des déplacements. En RDC par exemple, il est à présent possible de commencer à mieux comprendre la connexion entre les différents facteurs contributeurs de déplacement. Dans le cas de la RDC, les données recueillies à travers les rapports d'incidents envoyés depuis le terrain par des témoins oculaires, des tiers comme les ONG, les organisations gouvernementales internationales et les médias, et aussi à travers les recherches universitaires et d'autres rapports, peuvent être utilisées pour suivre les liens entre différentes variables comme des disputes relatives au droit à la terre, des opérations minières, des projets de développement agricole, des incidents de violence commis par différents acteurs, et le déplacement.

C'est une information qui peut s'avérer utile en termes de schémas et de cycles de mouvements entre les villages et à l'intérieur d'une région. En tant que système d'alerte précoce, son utilisation peut permettre de donner l'alarme aux travailleurs humanitaires lorsqu'il y a possibilité de mouvements de population dans certaines conditions données, et contribuer au contrôle du respect des droits de l'homme des populations réfugiées et déplacées.

Le CFMS, parce qu'il n'attend pas que les populations soumettent nécessairement des rapports oculaires à Ushahidi, a développé un protocole pour recueillir des rapports auprès de tierces parties, des données pertinentes et fiables et des recherches universitaires qui permettront une compréhension multi-niveaux de l'origine et des conditions du déplacement ainsi que des facteurs qui y contribuent. Aucune autre technologie de cartographie n'est capable jusqu'à présent de fournir des données sous une forme visuelle qui permette à l'utilisateur de voir les relations entre les circonstances et le déplacement concerné.

Défis

Le défi le plus fondamental concerne le recueil des données. La mise en place récente de la Commission pour les mouvements de population, dirigée par le BCAH qui a pour objectif de comparer et consolider les données, et le tout nouveau Centre de données pour les PDI opéré en RDC³ par L'UNOPS, amélioreront considérablement les connaissances sur les PDI en RDC. Néanmoins, avant que ce type de données ne puisse devenir une source efficace sur Ushahidi, il sera nécessaire de normaliser la méthodologie utilisée pour le recueil des données.

La possibilité que de multiples rapports de première main soient soumis pour un même incident, constitue un problème particulier de la cartographie open source; le site doit donc être géré de manière à éviter qu'ils n'apparaissent comme des incidents multiples.

Le problème réside dans la difficulté à vérifier l'exactitude factuelle d'un rapport, particulièrement dans des régions isolées, et pour le résoudre, il conviendra d'établir un réseau fiable d'ONG locales. Même si l'utilisation d'Ushahidi s'est avéré un succès au Kenya pour établir une carte de la violence post-électorale, la RDC a présenté un défi nouveau dans la mesure où l'équipe d'Ushahidi ne disposait pas sur le terrain d'un réseau établi capable, soit de diffuser l'existence de cette nouvelle technologie, soit d'en vérifier les rapports entrants. Il a donc été nécessaire

de créer une nouvelle catégorie 'source vérifiée', pour différencier les informations des rapports arrivant dans le système et provenant de sources inconnues.

Bien que le problème de la vérification n'ait pas été résolu, CFMS a entrepris un série de discussions avec les ONG locales et les organisations internationales intéressées pour voir comment mettre sur pied un réseau de partenaires locaux capable d'informer les populations locales sur Ushahidi, de mettre à disposition des ressources comme des connexions internet, des ordinateurs et des téléphones satellites, et de vérifier les sources.

Même si encore à l'heure actuelle une grande partie de la population se concentre, de manière compréhensible, sur sa survie, il existe maintenant un réseau plus développé d'ONG locales dans les Kivu qu'en 2008/09. De plus, grâce à la formation et à l'éducation, les populations locales sont maintenant plus conscientes de l'existence des nouvelles technologies même si des problèmes comme l'absence d'électricité dans les villages isolés, les coupures fréquentes y compris dans les villes et la limitation de l'accès internet persistent encore. Depuis que le site RDC d'Ushahidi a été lancé à nouveau, CFMS a été contacté par un certain nombre d'organisations intéressées à collaborer ou à établir des partenariats. Leur principale priorité semble être d'utiliser Ushahidi comme système d'alerte précoce contre la violence sexuelle et dans le cadre d'efforts de paix, et il n'y a aucune raison pour laquelle ces différents objectifs ne pourraient pas être compatibles à l'intérieur d'Ushahidi.

Les technologies comme celle d'Ushahidi ont clairement la capacité d'agréger des données sur les populations déplacées. Dans une situation de persistance du conflit, il reste compliqué de déterminer ce qu'implique en termes de sécurité le fait de fournir aux populations locales les moyens de produire ce type de renseignements. Il n'est pas certain non plus qu'avoir accès à davantage de connaissances implique nécessairement une meilleure protection des populations réfugiées et déplacées, et contribuent à mieux servir leurs intérêts.

Galya B Ruffer (g-ruffer@northwestern.edu) dirige le Center for Forced Migration Studies de l'Université Northwestern (www.cics.northwestern.edu/programs/migration/).

1. www.ushahidi.com/

2. Installé au Buffett Center, International and Comparative Studies.

3. Voir 'Le centre de données pour les PDI au Nord-Kivu' Laura Jacqueline Church www.migrationforcee.org/RDCongo/church.htm

Recueil et partage de données GBV

Kristy Crabtree

Alors que les informations peuvent servir pour attester de la sévérité des besoins et appeler les gens à agir, le mode employé pour les collecter, les enregistrer et les faire circuler peut violer la sécurité et les normes éthiques relatives au recueil de données. De tels défis sont particulièrement aigus lorsqu'il s'agit de personnes qui ont survécu à des violences sexistes. Il se peut non seulement que le consentement des survivants soit absent du processus de recueil des données mais aussi que les indications permettant d'identifier les survivants et le prestataire de service, elles aussi soient partagées.

Afin de répondre à la demande de données tout en protégeant les survivants et les prestataires de service, le Comité international de secours (IRC), l'UNFPA et l'UNHCR se sont réunis pour créer en collaboration un système de gestion des données qui permettrait aux prestataires de service de recueillir, enregistrer, analyser et partager des données en toute sécurité et de manière éthique sur les incidents de violence sexuelle qui leur sont relatés. Cette initiative inter-agences est connue sous le nom de Système de gestion de l'information relative à la violence sexuelle (Gender Based Violence Information Management System - GBVIMS). Grâce à un formulaire de consentement, le système met l'accent, dès la réunion initiale avec les survivants de violence, sur le contrôle qu'ils peuvent exercer sur les informations qu'ils donnent.

Le GBVIMS fournit également un mécanisme permettant aux prestataires de service de partager les données compilées en toute sécurité et de manière éthique grâce au développement d'un protocole pour le partage de l'information qui clarifie le type d'informations qui seront partagées, avec qui, et dans quel but.

Compte tenu des ressources disponibles dans les situations humanitaires, le GBVIMS a été développé de manière à utiliser une technologie simple et qui fonctionne depuis longtemps. En utilisant Excel comme cœur du système, plutôt qu'une banque de données élaborée, cette technologie est plus à même d'être utilisée sur le terrain et en particulier dans des situations où l'accès à l'internet n'est pas fréquent et où les compétences informatiques peuvent être minimales. Recourir à l'utilisation d'une ressource comme Excel garantit

la pérennité du système même en cas de changements fréquents de personnel. De plus, pour accommoder les besoins qu'ont certains bureaux de transférer leurs dossiers d'un endroit à un autre, l'IRC a développé un formulaire de copie conforme pour l'entrée des données qui permet de transférer les dossiers papier en toute sécurité en excluant toute information permettant l'identification des personnes mais en permettant tout de même l'incorporation des données.

Le défi pour l'avenir est de garantir une assimilation suffisamment systématique du GBVIMS pour permettre à la communauté humanitaire d'établir de nouvelles normes pour la protection des clients tout en générant des informations précieuses.

Les instruments proposés par GBVIMS et davantage d'informations sur le système sont disponibles sur www.gbvims.org

Kristy Crabtree (kristy.crabtree@rescue.org) est Responsable de l'information de l'Equipe technique pour la protection & l'émancipation des femmes du Comité international de secours www.rescue.org

Des téléphones Android pour effectuer des enquêtes sur les moustiquaires

Sarah Hoibak et Marian Schilperoord

L'UNHCR a étudié la possibilité de recueillir des données en utilisant la technologie Smartphone dans de nombreux domaines d'opération qui l'intéressent comme l'évaluation de sites et le profilage des réfugiés. En 2010, un projet pilote a été mené pour comparer les avantages et désavantages – notamment la faisabilité, les coûts, les ressources en temps et en personnel – entre l'utilisation des téléphones portables et le recueil traditionnel de données sur papier, dans le cadre d'une enquête sur la couverture des moustiquaires à Dadaab au Kenya.

Les applications (« App ») disponibles pour les portables Android¹ permettent de recueillir toute une série de types de données : audio, GPS, image, vidéo et code barre. Charger et enregistrer les données a été effectué aisément, et les données recueillies ont été validées et enregistrées dans un format converti qui pouvait être analysé par un logiciel de statistiques standard – epiinfo, STATA, SPSS. Le portable offrait aussi des fonctions

additionnelles pour la validation des données qui ne sont pas disponibles dans le cas d'une enquête papier :

- Les enquêtes enregistraient l'heure de la saisie des données.
- Les foyers visités étaient assortis de coordonnées GPS.
- Des photos montraient qu'il y avait effectivement une moustiquaire sur les lieux.

Le temps nécessaire au recueil des données s'est trouvé sensiblement réduit en utilisant le téléphone, et la technologie propre au téléphone a éliminé des jours supplémentaires nécessaires à la saisie et au nettoyage des données ainsi qu'à l'envoi des séries de données (data cleaning and shipment of data sets).

Parce que l'enquête est effectuée plus rapidement et que la saisie des données est éliminée, la méthode basée sur le téléphone demande des ressources humaines moins importantes. Il vaudrait tout de même la peine de procéder à une comparaison directe au niveau d'un même foyer de la qualité des données obtenues sur papier et par le biais de la technologie de téléphonie portable.

La comparaison du prix de revient – sans compter les coûts de préparation – ne s'est pas avérée défavorable. Les coûts de départ pour les enquêtes étaient de 3 578 USD pour la méthode papier et de 1 363 USD plus 3 928 USD pour l'achat des téléphones à utiliser avec le logiciel Android. En supposant que tout le matériel nécessaire à une enquête papier devrait être acheté à nouveau pour une deuxième phase, mais pas les téléphones, on obtient une économie combinée d'ensemble sur deux phases d'enquête de 501 USD en faveur des téléphones Android par rapport à la méthode papier. Pour chaque enquête subséquente, l'économie réalisée grâce à l'utilisation du Smartphone est susceptible d'augmenter, même s'il faut tenir compte de la durée de vie des téléphones qui est estimée aux environs de 18 mois d'utilisation sur le terrain avant de nécessiter un remplacement. Il est important également de prévoir un budget pour les pièces et les réparations.

Nous avons constaté un soutien écrasant en faveur de l'utilisation des téléphones portables à Dadaab, tant de la part des personnes chargées de l'enquête que des employés de l'UNHCR parce que cette méthode a permis d'obtenir dans les temps des données nécessaires pour prendre des décisions. A côté des autres

avantages, les personnes chargées de l'enquête ont trouvé les téléphones moins encombrants que le matériel des enquêtes papier, elles risquaient moins de perdre des données, et le format les a aidées à suivre l'ordre des questions.

Sarah Hoibak (sarah.hoibak@gmail.com) est consultante pour les programmes de contrôle du paludisme auprès de l'UNHCR. Marian Schilperoord (schliperm@unhcr.org) est Responsable supérieur en santé publique à la Section Santé Publique et VIH de l'UNHCR.

1. Une technologie de téléphonie mobile de type open source.

Utilisation de téléphones portables pour la surveillance de la santé publique

Kebede Deribe

Au Darfour, le Ministère de la santé, l'OMS et les partenaires ont développé un système de surveillance des maladies infectieuses basé sur les téléphones portables et conçu pour être utilisé là où les ressources et les installations sanitaires peuvent être limitées. Les méthodes traditionnelles de type encre et papier, pour rendre compte des maladies ne sont ni efficaces ni pratiques dans des situations d'urgence complexe dans les pays en développement. A la place, des modèles de rapports peuvent être fournis sur les téléphones portables, ce qui facilite la tâche des professionnels de santé qui n'ont plus qu'à entrer les données et envoyer les rapports. Ce type de système aidera à réduire les erreurs, à diminuer le temps utilisé à rédiger des rapports et facilitera le respect des délais de comptes rendus.

Un système d'alerte précoce a été établi dans 103 centres de santé à travers le Sud-Darfour, avec plus de dix maladies faisant l'objet d'un compte-rendu hebdomadaire et quatre faisant l'objet d'un compte-rendu quotidien. Les centres de santé ont été équipés de téléphones portables ; après avoir été informés sur l'utilisation des sms les professionnels de santé envoient un bref message au point de référence, et notamment un rapport '0 cas'.

Bien évidemment il reste des difficultés. Malgré des améliorations récentes, toutes les zones ne disposent pas de réseau de téléphonie mobile, ce qui produit un tableau incomplet de la situation de santé. Cependant, le fait de combiner

le service par téléphonie mobile avec un système de rapports encre et papier, là où il n'y a pas de réseau, a tout de même permis une bonne couverture. L'utilisation des téléphones satellites dans les zones sans réseau pourrait aider à renforcer le système encore davantage. Même dans les zones où la couverture du réseau est bonne, c'est l'électricité qui peut manquer pour recharger les piles ; à l'avenir, les interventions devraient envisager l'utilisation de portables équipés d'un panneau solaire en silicone incorporé dans la coque du téléphone.

Chaque fois que possible, il serait préférable d'utiliser des téléphones portables dotés d'un système d'information géographique (SIG). Le système de compte-rendu peut alors être programmé pour générer automatiquement des coordonnées géographiques pour chaque sms, ce qui pourrait aider à localiser la maladie de manière encore plus spécifique.

Kebede Deribe (kebededeka@yahoo.com) est Coordinateur médical au Sud-Darfour pour Merlin (www.merlin.org.uk).

Cet article est une contribution personnelle de l'auteur et ne reflète pas nécessairement l'opinion de Merlin sur le sujet.

Le téléphone satellite au secours des réfugiés

Virginia Signorini

Le premier appel téléphonique est arrivé à 4h30, un beau matin de 2006. C'était l'été – habituellement la période la plus intensive pour ce qui est des accostages de migrants sur les côtes italiennes. Ils étaient en difficulté en mer au milieu de la Méditerranée et lançaient des appels à l'aide. La femme érythréenne qui a reçu cet appel, et qui avait émigré en Italie quelques années auparavant, n'avait aucune idée de comment ces gens avaient reçu son numéro de téléphone. Et malgré la possibilité que son action soit considérée comme de l'assistance ou de la complicité en vue d'une immigration illégale, elle a immédiatement appelé la police locale et l'a informée de ce qui se passait. La police a contacté les garde-côtes qui se sont assurés que le bateau atteignait en toute sécurité l'île de Lampedusa. Après cet événement, elle a continué à recevoir des appels téléphoniques de migrants se trouvant en mer et les garde-côtes ont toujours répondu. La dernière fois qu'elle a été contactée par un appel à

l'aide, c'était en novembre 2009, mais cette fois le bateau n'est jamais arrivé.

Mussie Zerai, un prêtre érythréen qui vit à Rome, a reçu des appels téléphoniques similaires. Les migrants qui le contactaient étaient initialement des Ethiopiens et des Erythréens vivant en Italie, mais à partir de 2002 il a commencé à recevoir des appels téléphoniques directement depuis les bateaux en train de traverser la mer. Bien que les Erythréens ne fassent généralement pas confiance au téléphone pour les communications confidentielles, il est fondamental pour la diaspora érythréenne en cas d'urgence. Fin 2010, Mussie Zerai a commencé à recevoir des appels de réfugiés habitant en Europe dont des membres de famille avaient été enlevés dans la zone du Sinaï et qui recevaient des demandes de rançon allant jusqu'à 8 000 USD par personne.¹ Ceux qui recevaient ces demandes lui ont passé les numéros de téléphone de leurs parents, ce qui lui a permis de parler directement avec les migrants kidnappés. Fort de ces témoignages directs, le Père Mussie a non seulement apporté son soutien aux familles mais il a aussi fait campagne à travers son organisation, l'Agence Habeshia², pour obtenir de l'Union Européenne et d'autres organisations la création de 'couloirs humanitaires' et l'augmentation des dispositions prévues pour la réinstallation de façon à éviter qu'un nombre encore plus important de réfugiés ne prennent de tels risques.

Virginia Signorini (virginia.signorini@yahoo.it) travaille depuis 2005 comme Assistante sociale dans le cadre du Système italien de protection pour les demandeurs d'asile et les réfugiés (www.serviziocentrale.it). Elle est doctorante à l'université de Trieste.

1. Voir: 'Réfugiés africains en Israël' dans RMF37 www.fmreview.org/non-state/Furst-NicholsJacobsen.html
2. <http://habeshia.blogspot.com>



Trois personnes sont mortes dans ce bateau, qui s'est échoué sur Lampedusa après la traversée depuis la Libye. Mai 2011.

Au Kenya, la technologie est mise à contribution pour réunir les familles éloignées

Lucy Kiama, Christopher Mikkelsen, Caroline Njeri et Mikkel Hansen

Tirant profit de l'expansion de la téléphonie mobile et de l'internet, de nouveaux outils numériques peuvent aider les réfugiés à retrouver des membres de leur famille dont ils ont perdu la trace. La sécurité des données constitue un aspect fondamental de tels outils.

Une nouvelle initiative permet aux réfugiés et ONG de déposer une demande de recherche de proches disparus par le biais de l'internet ou de téléphones mobiles reliés à l'internet. Des outils semblables pour smartphones sont également en cours de développement. En substance, grâce à ces outils, n'importe quel téléphone peut être utilisé, n'importe où, pour transmettre des données sur les familles séparées et les aider à reprendre contact. Refugee Consortium of Kenya (RCK – le Consortium pour les réfugiés au Kenya), en partenariat avec Refugees United (RU – Réfugiés unis), a déployé un projet de localisation de proches, nommé « Refugees United Project » (RUP, Projet Réfugiés Unis), par le biais de ses trois bureaux de Nairobi, Kakuma et Dadaab.¹

Comment ça marche

Les familles réfugiées finissent souvent séparées lorsqu'elles fuient vers d'autres pays et continents. Les tentatives d'apaiser les souffrances des réfugiés sont cruciales pour la poursuite de leurs droits universels, tels que le droit de vivre en communauté et le droit à une vie de famille.

Une évaluation conjointe RCK/RU a révélé que 80% des personnes interrogées souhaitait retrouver un de leurs proches et que les réfugiés de Nairobi, Dadaab et Kakuma rencontraient de grandes difficultés lorsqu'ils essayaient de reprendre contact les uns avec les autres. Au cours de douze premiers mois suivant le lancement du projet RUP en juillet 2010, plus de 46 000 réfugiés du Kenya se sont inscrits (un peu plus de la moitié de l'ensemble des clients servis par RCK au cours de la même période). Le succès de ce projet dépend de la taille de la base de données de RUP. RCK a multiplié ses initiatives de sensibilisation au RUP, espérant communiquer des informations sur ses services à tous les réfugiés du Kenya mais aussi du reste du monde grâce à son réseau grandissant de partenaires, et utilisant des activités sur le web et hors web

pour élargir ses services de localisation en Afrique du Nord et de l'Est, en Europe de l'Ouest et aux États-Unis.

A l'aide de l'une des plateformes disponibles (navigateur de téléphone, internet, Android), les réfugiés inscrivent une demande de recherche dans une base de données promue au niveau mondial et conçue, par souci de sécurité, pour enregistrer uniquement les informations que le réfugié concerné souhaite divulguer. Les réfugiés peuvent étayer leur « profil » de base en ajoutant des informations spécifiques que seuls les amis et la famille devraient pouvoir reconnaître, telles qu'un surnom, une description physique, des moments ou des secrets partagés, un village natal, le nom d'un enseignant ou d'un prêtre, le dernier endroit où la personne avait vu sa famille, etc. De nombreux réfugiés choisissent d'indiquer leur nom complet lorsqu'ils s'inscrivent, mais pas le lieu où ils se trouvent.

Une fois qu'ils ont créé leur profil avec autant d'informations personnelles qu'ils sont disposés à rendre publiques, les réfugiés peuvent rechercher leur famille et leurs amis par leur nom, âge, sexe et d'autres informations. Les informations personnelles indiquées dans un profil permettent également aux réfugiés de distinguer les membres de leur famille des autres individus dont le nom est semblable. Une fois qu'un réfugié trouve quelqu'un qui semble être un de leurs proches, un échange de messages peut avoir lieu pour confirmer l'identité des deux parties. Les réfugiés peuvent envoyer des messages par le biais de la plate-forme web de RU, si bien qu'ils n'ont pas besoin d'avoir eux-mêmes une adresse électronique ou un téléphone mobile, même si de tels outils rendent le système plus convivial.

Sécurité

Le RUP cherche à préserver la sécurité de sa base de données et ne stocke aucune information sur l'emplacement

des réfugiés à part leur pays. Quelques partenaires sélectionnés (tels qu'Ericsson, la société de téléphonie mobile avec laquelle les outils pour téléphone ont été développés) sont autorisés à accéder à la base de données par le biais d'une interface logicielle. Les règles gouvernant l'utilisation du RUP sont transparentes et les réfugiés sont informés à toutes les tapes de la nature du programme, mais aussi du lieu où leurs informations sont stockées et affichées.

Une grande attention est portée à l'éducation des utilisateurs si bien que même les individus peu familiers avec la technologie peuvent prendre des décisions éclairées sur la manière d'utiliser la plateforme. RCK organise des ateliers et des réunions de sensibilisation des communautés, aussi bien dans les camps de réfugiés qu'en milieu urbain, pour aider les individus à comprendre comment la plateforme fonctionne et répondre à leurs questions. Au cours de ces réunions, le personnel est équipé d'ordinateurs portables et distribue des formulaires d'inscription pour inscrire les personnes intéressées. Une fois inscrits, ils peuvent visiter la plateforme RU pour voir si d'autres personnes sont à leur recherche ou pour étayer leur profil afin d'augmenter leurs chances de retrouver leurs proches. Les réfugiés qui craignent pour leur sécurité sont vivement encouragés à ne pas s'inscrire sur le site de RU; cette recommandation est aussi indiquée sur la page des FAQ du site web de RU. Ainsi, les réfugiés qui estiment que la création d'un profil pourrait poser un risque pour leur sécurité ne s'inscrivent pas.

Certains choisissent de s'inscrire sous un nom différent afin de ne pas être identifiés par des individus aux intentions malveillantes qui pourraient essayer de les retrouver. La possibilité de rester anonyme sur la plateforme permet aux réfugiés de préserver un certain degré d'invisibilité. Certains réfugiés craignent que leur gouvernement ou d'autres acteurs utilisent la plateforme pour menacer leur sécurité ou chercher à les rapatrier. D'autres craignent que des groupes politiques ou armés cherchent à les recruter. En conséquence,

les individus décident fréquemment de n'indiquer que leur nom mais pas leur emplacement, ce qui rend tel recrutement bien plus difficile.

Certains réfugiés, en particulier ceux qui ne détiennent pas de papiers d'identité, sont peu disposés à s'inscrire car ils craignent de se rendre visibles et d'être repérés par les autorités. La possibilité de rester anonyme dans la base de données, c'est-à-dire de permettre aux réfugiés de fournir aussi peu ou autant d'informations qu'ils le souhaitent, est une caractéristique qui doit être mieux communiquée.

Au cours du processus d'inscription, RU informe les réfugiés des services que l'organisation propose mais aussi de ceux qu'elle ne propose pas. Notamment, elle explique que si un individu prend contact avec vous pour vous offrir de l'assistance, un emploi ou d'autres « avantages », il s'agit d'une escroquerie et RU doit en être informé. RU utilise son propre système de messagerie encrypté sur le site-même, vers lequel les réfugiés sont orientés pour répondre aux messages.

La plateforme doit être considérée comme un complément à d'autres méthodologies et activités existantes

destinées à retrouver des proches. RU souligne également que son projet en ligne n'est pas destiné à tous les groupes de réfugiés. Si l'inscription sur le site risque de mettre en danger un réfugié ou sa famille, la personne désirant s'inscrire est vivement encouragée à ne pas le faire.

Bien sûr, le projet a connu quelques problèmes initiaux. La plupart des réfugiés possèdent un téléphone portable mais la majorité de ces téléphones ne sont pas équipés de la technologie WAP (Wireless Application Protocol), qui permet d'accéder à internet. Un service par SMS est prévu au Kenya mais n'a pas encore été mis en œuvre.

Histoire d'une réussite

En 1991, Ahmed Hassan Osman* a fui la Somalie en guerre, laissant sa famille derrière lui à Kismayu, pour demander l'asile au Kenya. Ahmed a vécu pendant quelques temps dans le camp de réfugiés d'Ifo avant d'être réinstallé au Colorado, où il a ensuite obtenu la citoyenneté américaine.

En 1992, son cousin Abdulahi Sheikh est arrivé au Kenya à la recherche d'une assistance. Ayant obtenu le statut de réfugié, Abdulahi s'est retrouvé au camp de Dagahaley à Dadaab. Il pensait qu'Ahmed se trouvait à Dadaab ou qu'il y avait vécu, mais ses efforts pour le retrouver se sont avérés infructueux, si bien qu'il a fini par abandonner tout espoir de le revoir un jour. En fait, Abdulahi pensait qu'Ahmed était rentré en Somalie.

Début 2011, RCK a employé Abdulahi pour aider à déployer le projet RU dans le camp de réfugiés de Dagahaley. Abdulahi s'est inscrit sur la base de données et a commencé à rechercher les proches dont il avait perdu la trace. Après avoir trouvé un nom qui lui était familier, il a contacté l'individu concerné par le biais de la messagerie de RU. Et en lisant la réponse de cet individu, il s'est rendu compte qu'il venait de retrouver son cousin bien-aimé après 20 ans de séparation et de recherche. Après avoir échangé leur numéro de téléphone, Ahmed a appelé, rompant 20 années de silence. Aujourd'hui, Abdulahi et Ahmed sont en contact régulier et ils continuent tous les deux à rechercher d'autres amis et relations familiales.

*Le nom de la personne a été changé.

Le Projet « Refugees United » est actuellement en cours de déploiement dans d'autres zones d'Afrique de l'Est, par exemple dans le nord de l'Ouganda où l'UNHCR pilote actuellement le service, et en Afrique du Nord, où plusieurs entités travaillent aujourd'hui avec la plateforme. Plus de 4 500 nouveaux réfugiés s'inscrivent chaque mois.

Lucy Kiama (refcon@rckkenya.org) est directrice exécutive de Refugee Consortium of Kenya www.rckkenya.org; Christopher Mikkelsen (cm@refunite.org) est directeur de Refugees United (www.refunite.org); Caroline Njeri (caroline@rckkenya.org) est directrice de projet du Refugees United Project in Kenya; et Mikkel Hansen (mikkel@mailbox.as) était directeur de projet pour la région est-africaine chez Refugees United.

1. Ce projet bénéficie de l'appui du Kenyan Département of Refugee Affairs (DRA, Département kényan des affaires relatives aux réfugiés), de l'UNHCR, de la Société kényane de la Croix-Rouge et d'Ericsson.

Technologie et sciences de l'ingénieur au service du travail avec les réfugiés

Stephanie Hunt et Geoffrey C Orsak

De nouveaux partenariats sont forgés pour encourager de jeunes ingénieurs à mettre leurs compétences au service des réfugiés.

Nous avons tous bénéficié des transformations mondiales remarquables permises grâce au travail des ingénieurs et des innovateurs. Ce qui autrefois était de la science-fiction est maintenant tout à fait normal. Tout cela n'aurait jamais pu se produire s'il n'y avait pas eu des ingénieurs et des compagnies motivés par le défi du problème à résoudre couplé à un gain commercial potentiel. Cependant, répondre aux besoins des réfugiés et d'autres populations marginalisées, nécessite

de notre part de trouver le moyen d'attirer vers le domaine humanitaire, où le profit n'est pas le principal moteur, des ingénieurs talentueux et qui ont envie de relever des défis.

Attirer une nouvelle génération

Dans le domaine des sciences de l'ingénieur, la rémunération des nouveaux diplômés se situe au sommet de l'échelle des salaires. Pour réussir à attirer ce genre de personnes vers des carrières dont les bénéfices sont strictement

humanitaires, il faut réussir à les inspirer en leur proposant un objectif plus élevé que le simple gain financier.

Les ingénieurs sont connus à travers l'histoire pour leur capacité à résoudre des problèmes pour le bien commun et avec autant de conflits actifs partout dans le monde, la possibilité existe de reformuler les innombrables défis associés au soutien des réfugiés pour en faire un effort digne d'intérêt dans la grande tradition qui est celle des ingénieurs.

Aujourd'hui, de nombreux jeunes ingénieurs cherchent une inspiration.

Malheureusement, ils n'ont qu'une compréhension limitée des problèmes mondiaux relatifs aux réfugiés provenant principalement des médias de masse qui bien souvent décrivent une situation désespérée et motivée par des querelles politiques, ce qui ne constitue pas le message le plus efficace pour recruter de jeunes talents. Afin de résoudre ce problème, l'Institute Hunt Sciences de l'Ingénieur et Humanité (Hunt Institute for Engineering and Humanity) de l'Université Méthodiste du Sud (Southern Methodist University SMU) a travaillé avec des enseignants de cette université à Dallas dans le but d'ajouter à ses programmes en sciences de l'ingénieur toute une série de programmes sur le développement mondial qui explorent les difficultés culturelles, financières, légales et bien entendu techniques auxquelles sont confrontés ceux qui vivent dans les pays du Sud, et notamment dans les camps de réfugiés. Des étudiants qui avaient l'intention d'obtenir des qualifications en sciences de l'ingénieur pour effectuer une carrière dans le commerce peuvent maintenant faire des choix éclairés sur la possibilité de poursuivre une vision alternative de ce que peut être l'ingénierie.¹

Le récit d'un succès précoce

L'innovation technologique ne devrait pas être limitée aux ingénieurs professionnels ; des étudiants et des professionnels qui ne sont pas ingénieurs peuvent aussi trouver des solutions créatives. Lors de la première semaine que l'Institut Hunt a consacré aux Sciences de l'ingénieur et à l'Humanité en avril 2011, des équipes interdisciplinaires d'étudiants sont entrées en compétition sur l'élaboration d'une micro-entreprise complète destinée à fournir de l'eau potable et des services de rechargement de téléphones cellulaires depuis un abri de réfugiés temporaire. Les équipes en compétition ont élaboré un plan d'activités détaillé qui touchait non seulement à l'innovation des produits mais aussi aux difficultés liées à la commercialisation, à la vente et à la distribution. Parmi les concepts créatifs proposés, il convient de mentionner la location d'espaces de publicité sur l'extérieur de l'abri afin de promouvoir le produit à ceux qui font la queue pour les services, ainsi que le fait d'accepter un paiement par téléphone cellulaire pour l'eau ou pour recharger le téléphone. Les idées obtenues étaient novatrices, pratiques et, selon les juges de la compétition, viables.

Cette compétition à petite échelle a démontré avec succès à quel point une collaboration interdisciplinaire pouvait être efficace pour trouver une



Université Méthodiste du Sud-Institut
Hunt/Robert Greeson

Innovations lors de la première semaine 'Sciences de l'ingénieur et Humanité' organisée par la SMU et l'Institut Hunt, avril 2011.

solution à des difficultés bien définies et ce, avec un bénéfice immédiat pour les communautés locales concernées.

Centres d'innovation de terrain

En août 2011, l'UNHCR et l'Institut Hunt Sciences de l'ingénieur et Humanité de la SMU ont signé un accord établissant un cadre de travail pour renforcer le rôle des sciences de l'ingénieur et de l'innovation au service des opérations dans les camps de réfugiés. Cet accord fait appel à l'engagement concertés d'universités, d'instituts de recherche gouvernementaux et de compagnies privées pour qu'ils travaillent ensemble de manière à trouver des solutions aux problèmes techniques et infrastructurels les plus pressants qui se présentent à l'UNHCR dans son travail d'assistance aux réfugiés en matière d'eau, d'assainissement, d'abris, de communications et de soins médicaux.

L'un des éléments clés de ce plan consiste à collaborer au développement et au déploiement, dans un certain nombre d'endroits à l'intérieur ou près des camps de réfugiés et des bidonvilles urbains, de Centres d'innovation de terrain. Ces sites de recherches et de développement permettront aux chercheurs, aux ingénieurs, aux innovateurs et aux étudiants diplômés de travailler côte à côte avec ceux qui travaillent et vivent dans les camps de réfugiés. Ces Centres d'innovation de terrain, dont les employés seront des experts détachés par leur organisation, permettront d'exposer les ingénieurs et les scientifiques à la complexité de la réalité des problèmes rencontrés dans les camps, ce qui augmentera la probabilité d'aboutir à de véritables avancées.

Plus important encore, les Centres d'innovation de terrain s'appuieront sur une implication directe des communautés de réfugiés elles-mêmes pour développer et tester les solutions préconisées et particulièrement sur les réfugiés qui ont des compétences en sciences de l'ingénieur. Cela permettra de garantir que les solutions remplissent les besoins locaux techniques mais aussi culturels de la communauté tout en fournissant des opportunités pour développer une main d'œuvre spécialisée à l'intérieur des camps capable d'assurer l'entretien et la protection de ces nouveaux biens.

En outre, la création d'une base internationale pour l'innovation technique au sein des communautés de réfugiés que nous servons fournira la motivation humanitaire forte qui est nécessaire pour attirer les meilleurs ingénieurs du monde au service de ceux qui connaissent les besoins les plus importants.

Stephanie Hunt (EandH@lyle.smu.edu) siège au Conseil des Etats Unis pour l'UNHCR et avec son mari, Hunter Hunt, elle est co-fondatrice de l'Institut Hunt Sciences de l'ingénieur et Humanité à l'Université Méthodiste du Sud (SMU) dans le cadre de l'Ecole d'ingénieurs Lyle (Lyle School of Engineering) (www.smu.edu/Lyle/HuntInstitute.aspx). Geoffrey C Orsak (dean@lyle.smu.edu) est le Doyen de L'Ecole d'ingénieurs Lyle de la SMU (www.smu.edu/lyle.aspx) et il est aussi Professeur d'Ingénierie électrique.

1. Ces nouveaux éléments de programme ont été introduits en 2011.

Partage de données sensibles sur les migrants forcés

Prisca Benelli, Alessandro Guarino et Jen Ziemke

Une plateforme internet collaborative pour le partage d'informations démographiques critiques sur les personnes déplacées peut-elle améliorer l'exécution et l'intervention ?

Au cours de la dernière décennie, le développement de logiciels novateurs et leur accessibilité relative ont entraîné une croissance rapide de toute une série d'outils pour créer, analyser, visualiser et utiliser des données, en temps réel, dans le cadre d'interventions humanitaires. L'ONG italienne INTERSOS¹ a mis en place un système d'information géographique (SIG) sur plateformes internet qui a pour but d'aider à déterminer et à suivre les mouvements des populations et les besoins qu'elles peuvent avoir, et elle a commencé à publier des données géo-référencées² sur les populations déplacées dès 2005. Des données sur les populations affectées au Darfour, et ensuite au Tchad voisin ont été recueillies et publiées sur une plate-forme SIG.

Autant d'informations que possible ont été recueillies sur la constitution des populations réfugiées, notamment : des estimations historiques ou actuelles de population, des informations ethniques et des indications sur les mouvements; des données sectorielles sur la santé, l'éducation, la sécurité, les abris, l'agriculture et la jouissance de la terre; des types d'installations (par exemple, inhabitées, abandonnées, détruites); et des informations spécifiques sur les individus vulnérables.

Les données recueillies ont été mises à disposition d'une audience plus large par le biais de plateformes internet semi-privées ad hoc. Dans la mesure où les outils internet permettent un partage 'en temps réel' de l'information, des personnes travaillant dans différentes agences ont pu contribuer à la mise à jour de l'information recueillie en temps réel. Néanmoins, toutes les ONG n'ont pas profité de ces plateformes dans la même mesure. Certaines ont utilisé les plateformes de données de manière occasionnelle mais n'ont ni partagé l'information, ni participé au système. D'autres ont utilisé fréquemment les plateformes internet mais leur niveau d'utilisation a varié au cours du temps, en fonction de la personne qui dirigeait l'opération à un moment précis. Il n'en reste pas moins que si ces outils étaient plus largement adoptés sur le terrain, une

collaboration de ce type pourrait améliorer la coordination et l'intervention inter-agences en éliminant le risque d'effectuer à double du travail et des évaluations.

Suite à l'expérience au Darfour et au Tchad, INTERSOS a étendu l'utilisation des plateformes internet SIG à d'autres programmes, en adaptant les plateformes aux besoins spécifiques de la population affectée et en offrant des catégories et des visualisations différentes en fonction des contextes. Par exemple, au Darfour et au Tchad, le village était l'unité d'analyse, et l'échelle géographique était énorme. Au Yémen au contraire, l'unité pertinente d'analyse était l'individu et le foyer, et en conséquence la couverture géographique se limitait à un camp et à deux zones urbaines.

Sur toutes les plateformes internet SIG d'INTEROS, les utilisateurs peuvent utiliser les données de quatre manières différentes :

- sous la forme de cartes thématiques adaptées, selon les spécifications de l'utilisateur (par exemple : présence ou absence de PDI, de points d'eau, d'écoles, etc.)
- sous la forme de listes, de statistiques et de tableaux créés par la banque de données, à nouveau en fonction de la demande de l'utilisateur
- sous la forme d'un tableau Excel téléchargeable
- sous la forme d'un rapport narratif téléchargeable
- un accès différencié aux données sensibles

Dans un contexte où l'insécurité est courante, la diffusion d'informations sensibles peut potentiellement nuire aux bénéficiaires prévus et violer leur intimité. Notre expérience nous montre que les questions qui touchent à la diffusion des données sensibles et à une garantie simultanée de la sécurité et du bien-être des répondants constituent un réel défi et remettent en cause les tentatives pour

respecter les principes humanitaires fondamentaux. Une organisation peut conserver un certain contrôle sur le recueil, l'enregistrement et l'analyse des données parce qu'elle peut appliquer des protocoles destinés à protéger les informations confidentielles. Cependant, dans la phase de publication, et parce que les données sont partagées par les agences, cette même organisation se voit confrontée au problème supplémentaire d'avoir à garantir la confidentialité d'autres agences sur lesquelles elle n'a que peu ou pas du tout de contrôle.

Dans une tentative pour atténuer ces risques relatifs à la sécurité et au respect de l'intimité, INTERSOS a décidé de restreindre l'accès à certaines informations sur ses plateformes internet et a imposé à tous les utilisateurs de s'enregistrer pour avoir accès au site. Il a été demandé aux utilisateurs, comme pré-condition pour avoir accès à la base de données ou pouvoir contribuer à son contenu, de s'identifier auprès du responsable de la gestion du SIG internet et de fournir des informations sur le rôle qu'ils remplissent. Le responsable du SIG internet se charge alors d'approuver les demandeurs d'accès et de leur fournir un mot de passe.

Le processus d'enregistrement a permis d'attribuer différents niveaux d'accès en fonction des types de données. Certains membres du cercle interne, avaient accès à l'ensemble de l'information recueillie, y compris aux noms et aux autres données sensibles. Certains employés d'INTEROS dans des postes de responsabilité critique, certains membres du personnel d'UNHCR et une sélection de responsables d'autres organisations cruciales se sont vus attribuer un accès à ce niveau. Un deuxième palier d'accès excluait les informations personnelles tout en conservant un grand nombre de détails, particulièrement ceux relatifs aux besoins non couverts et aux informations économiques. Une majorité des organisations d'aide qui avaient des employés actifs dans la zone se sont vues attribuer un accès à ce second niveau. Finalement, un troisième palier d'accès a été ouvert aux universitaires et aux autres organisations non présentes dans la zone. Ce palier d'accès fournissait des informations générales sur le contexte en limitant le niveau de détails sur les personnes individuelles.

Différencier les niveaux d'accès permet de protéger les données les plus sensibles tout en permettant aux audiences prévues d'avoir un accès crucial à ces dossiers. INTERSOS était convaincu d'avoir réussi à établir le bon équilibre avec ce système. Cependant, même avec différents niveaux d'accès des questions persistent: Qui est propriétaire des données? Et comment les organisations qui ont recueilli les données peuvent-elles s'assurer que les consommateurs ne vont pas en faire un usage abusif?

INTERSOS a trouvé extrêmement ardu de prédire les utilisations possibles des données et de les classer en fonction de leur niveau de sensibilité. A l'heure actuelle l'organisation considère si elle devrait demander aux usagers d'accepter des conditions légales plus rigoureuses pour avoir accès au site, afin de restreindre une utilisation potentielle des données par les individus qui ont accès aux plateformes SIG. Mais même dans ce cas, comment une organisation peut-elle garantir que tous les utilisateurs approuvés seront en mesure d'assurer la conservation en toute sécurité de leurs données? Combien de temps et de ressources seront nécessaires pour que certains critères de sécurité soient remplis? D'un côté, les agences doivent pouvoir contrôler l'utilisation en restreignant le nombre d'utilisateurs approuvés. De l'autre, elles reconnaissent la nécessité de collaborer et dans ce cas de promouvoir une connaissance et une utilisation élargie de cet outil. L'un des défis principaux pour l'avenir consiste à se frayer un chemin entre ces préoccupations relatives à la sécurité dans des environnements opérationnels difficiles et politiquement sensibles.

Qualité des données

Des données imprécises, contradictoires ou manquantes peuvent avoir des conséquences négatives imprévues à la fois pour les populations affectées et pour les agences humanitaires. Même s'il s'avère qu'il est peut-être impossible de garantir l'entière fiabilité de l'ensemble des données présentées, une ONG devrait être capable de fournir des informations détaillées sur la manière dont les rapports ont été recueillis, ce qui peut contribuer à déterminer le niveau de confiance qu'il est possible d'accorder à ces données.

Les organisations sur le terrain doivent être claires sur la manière dont leurs données ont été obtenues et codées, et doivent nous renseigner sur les choix parfois difficiles qu'elles ont pu avoir à faire. Créer un livre de codes, ou au moins fournir des explications détaillées sur l'ensemble du processus de recueil de données et de la manière dont elles ont été codifiées, devient particulièrement

important – et difficile – dans des situations de collaboration. Tout en acceptant que des informations et des mises à jour, comme par exemple des besoins nouvellement identifiés ou l'installation d'un nouveau point d'eau, soient intégrées au système par les utilisateurs enregistrés, y compris d'autres agences, INTERSOS a cherché à accroître la fiabilité des informations en ne publiant que les informations considérées comme fiables par son équipe de profilers. A l'avenir, et pour qu'il soit possible de vérifier la fiabilité de l'information, un soin considérable devrait être consacré pour garantir que toute personne effectuant une mise à jour fournit des informations sur sa méthodologie et a été identifiée.

Efficacité de l'outil

Nous voulons nous assurer que la technologie ne devienne pas une fin en soi mais plutôt un moyen au service d'un but plus large. Il existe cependant deux séries de difficultés qui entravent la réalisation d'un tel objectif.

La première série concerne l'aspect technique. Afin d'assurer une utilisation aussi large que possible de l'outil, il faut tenir compte très soigneusement et dès le stade de sa conception, du niveau de connaissances en informatique des utilisateurs ciblés et de la qualité de la connexion internet dont ils disposent. Un effort constant est nécessaire pour sensibiliser les utilisateurs et leur offrir une formation de base à l'utilisation de l'outil, et ce à la fois à l'intérieur de l'organisation et à travers les différentes organisations. Dans la mesure où les employés humanitaires changent fréquemment dans les situations d'urgence, il est nécessaire de proposer périodiquement des formations pour les personnels nouvellement arrivés.

L'une des caractéristiques les plus utiles d'un outil internet provient du fait qu'il intègre automatiquement la capacité de vérifier le nombre et la fréquence des visites, le type de données téléchargées et le type d'utilisateurs, ce qui à son tour permet au système lui-même d'être remis à jour. Savoir quelles sont les demandes les plus fréquentes à l'intérieur du système peut être utilisé pour créer de nouveaux outils avec de meilleures fonctionnalités et pour mettre à jour les méthodologies de recueil des données. Contrôler l'utilisation d'une nouvelle plate-forme est un processus perpétuel qui nécessite une attention constante.

Les autres défis, par contre, sont structurels et relèvent de la sphère de la coordination inter-agences. Au Darfour, INTERSOS et le Danish Refugee Council ont atteint un niveau élevé de collaboration dans la collecte des informations sur les



Collecte de données par les recenseurs d'Intersos dans la province d'Umkher, au Darfour.

mouvements de population à travers l'utilisation de la plateforme internet SIG. D'autres agences, même si elles ont apporté certaines mises à jour au système, sont restées en grande partie des utilisateurs passifs de l'outil, alors qu'un troisième groupe d'entre elles a développé des outils indépendants, non intégrés à la plateforme INTERSOS. Ce scénario n'est pas unique au Darfour. La duplication et le manque d'intégration risquent de continuer à poser problème, comme risque également de poser problème le besoin pressant de mettre en commun les données et les outils. C'est donc dès maintenant qu'il faut discuter des efforts à double et du gaspillage.

Après avoir établi les besoins, le partage des informations recueillies par plusieurs agences à travers une plateforme internet de SIG devient de plus en plus souvent l'étape suivante en termes de collaboration et d'intervention. Nous demandons instamment aux acteurs les plus importants dans ce domaine de continuer à explorer cette question. Nous pensons qu'ils vont découvrir que le type de collaboration et de partage des données grâce à une plateforme internet SIG, tel que décrit ici améliore de façon démontrable le sort des migrants forcés en améliorant l'assistance humanitaire.

Prisca Benelli (prisca.benelli@tufts.edu) est doctorante à la Fletcher School of Law and Diplomacy, Tufts University; elle a travaillé comme Responsable de programme pour INTERSOS au Darfour en 2008-09. Alessandro Guarino (alessandro.guarino@intersos.org) est chef de mission pour INTERSOS au Yémen et il a travaillé comme responsable de bureau pour les projets informatiques à INTERSOS de 2006 à 2010. Jen Ziemke (jen@crisismappers.net) est Co-fondateur d'International Network of Crisis Mappers, Professeur assistant à la John Carroll University, et Professeur associé de Crisis Mapping & Early Warning de l'Harvard Humanitarian Initiative.

1. www.intersos.org/en (seulement en anglais et italien)
2. Géo-référencement s'agit de spécifier la localisation de quelque chose en fonction d'une carte ou de coordonnées.

Les réfugiés laissés pour compte dans le Japon post-séisme

Katsunori Koike

Bien qu'il soit l'un des pays les mieux préparés aux catastrophes, le Japon n'a prêté que peu d'attention aux besoins de l'un de ses groupes sociaux les plus marginalisés après le séisme de 2011. Restriction de leur mobilité, appauvrissement accru et accès insuffisant aux informations essentielles: tel est le sort réservé aux réfugiés et demandeurs d'asile.

Plus de 20 000 personnes sont décédées ou portées disparues suite au tremblement de terre et au tsunami qui ont frappé le Japon le 11 mars 2011. On dénombre également plus de 250 000 bâtiments endommagés ou détruits, quelque 4,4 millions de ménages laissés sans électricité et 2,3 millions sans accès à l'eau. Malgré l'immensité des sommes consacrées aux secours et d'autres donations, certains groupes d'individus ont reçu peu d'assistance, voire aucune. Les réfugiés et demandeurs d'asile comptent parmi ces groupes.

La catastrophe a eu des conséquences si désastreuses que de nombreux ressortissants étrangers ont précipitamment quitté le pays, craignant qu'un autre séisme ne survienne et que des radiations ne s'échappent des centrales nucléaires endommagées. Le Bureau de l'immigration (BI) s'est retrouvé inondé par les demandes de « permis de rentrée », dont les individus ont besoin pour obtenir un visa pour un autre pays tout en conservant le droit de revenir au Japon si la situation s'améliore. Cependant, selon le système d'asile actuel au Japon, le BI ne peut pas délivrer de permis de rentrée aux réfugiés qui en font la demande. Les demandeurs d'asile ont donc dû choisir entre les risques potentiels de persécution dans leur pays d'origine et les risques immédiats associés au prolongement de leur séjour au Japon. Alors que de nombreux réfugiés et demandeurs d'asile ont choisi de partir, nombre de ceux qui sont restés au Japon ont eu l'impression de ne pas vraiment

avoir le choix, tout en sachant qu'ils ne bénéficieraient d'aucune assistance.

« Nous n'avons nulle part où rentrer. Nulle part où aller comme les autres; nous n'y sommes pas autorisés. Nous sommes coincés au Japon. Nous sommes comme des prisonniers; nous nous sentons seuls et oubliés. Aucun organe n'a pour responsabilité de s'occuper de nous dans cette crise, ou si les choses continuent d'empirer. »

Les réfugiés et demandeurs d'asile étaient peu nombreux à vivre à Tohoku, la zone la plus touchée; mais dans la région de Kanto-Tokyo, qui abrite la majorité d'entre eux, ils ont été profondément affectés. Quelques jours après le séisme, l'Association japonaise pour les réfugiés (AJR) une ONG qui se consacre à l'assistance aux réfugiés, a mis en place un projet de visite dans les communautés de réfugiés et au domicile des réfugiés afin de confirmer qu'ils étaient sains et saufs, comprendre leurs besoins, dispenser des conseils et des informations sur les événements récents et distribuer des colis d'urgence contenant riz, farine, huile de cuisson, pâtes, barres de chocolat, conserves, masques protecteurs, eau et articles d'hygiène. Ces visites ont permis de mettre en évidence trois principaux types de difficultés auxquelles se heurtaient les réfugiés et demandeurs d'asile dans le contexte de la catastrophe qui venait de survenir.

Premièrement, les restrictions de mouvement imposées aux demandeurs d'asile sans papiers semblaient être un inconvénient encore plus important en temps de crise. Selon le système d'asile du Japon, certains demandeurs d'asile sans permis de séjour sont détenus tandis que d'autres bénéficient d'un « statut de libération provisoire » (au lieu de la détention) d'une durée de trois mois maximum, qui peut ensuite être prolongé sur demande.¹ Ce statut de libération provisoire implique une zone de déplacement restreinte; pour se rendre au-delà de la zone autorisée, il faut obtenir, à chaque fois, une lettre d'autorisation du BI. Pourtant, face à un chaos sans précédent, le BI n'a rien fait pour les individus provisoirement libérés à part annoncer officiellement, et de manière ambiguë, qu'il « considérerait leur situation en tenant compte des facteurs liés à la catastrophe ».² En pratique, les détenteurs du statut de libération provisoire devaient toujours se présenter régulièrement au BI. Certains hésitaient à quitter leur zone de déplacement autorisée, même en cas d'urgence, de peur d'être sanctionnés.

Parallèlement, les demandeurs d'asile en centre de détention se trouvaient dans une impasse. Selon certains résidents du Centre d'immigration de l'Est du Japon (à environ 150 km de la région de Tohoku), les agents d'immigration avaient refusé de les laisser sortir du centre de détention pendant le séisme, affirmant qu'il n'y avait aucune raison de s'inquiéter et ajoutant que « pour faire sortir les détenus, il faut la permission du directeur ». Ce n'est qu'après que les détenus avaient commencé à paniquer, en frappant contre les portes fermées, brisant les fenêtres et se mettant à crier, que le BI a fini par autoriser le déverrouillage des portes jusqu'au lendemain matin. Le BI a ensuite cherché à être dédommagé par les détenus pour les dégâts causés dans le centre au cours de la vague de panique.

Le Japon est l'un des pays les plus propices aux séismes et l'un des plus avancés en matière de préparation aux catastrophes. Depuis 1960, le pays commémore la Journée de la prévention des catastrophes chaque 1er septembre, jour anniversaire du séisme dévastateur qui a frappé Tokyo en 1923. Le pays peut

Bien qu'il soit signataire de la Convention de 1951 et du Protocole de 1967 relatifs au statut des réfugiés et qu'il soit le second donateur de l'UNHCR après les États-Unis, le Japon accepte très peu de réfugiés. Le taux de refus du statut de réfugié, à près de 95%, y est le plus élevé de toutes les nations industrialisées. En 2010, sur 1 906 individus ayant demandé l'asile, seuls 39 ont obtenu le statut de réfugié, soit 2%. Les réfugiés reconnus proviennent presque exclusivement de Birmanie/Myanmar (en 2010, ces ressortissants représentaient 37 des 39 nouveaux réfugiés), alors que chaque année des centaines de demandes sont effectuées par des Kurdes de Turquie et des Sri-lankais, ou encore des ressortissants des pays du Moyen-Orient ou d'Afrique. Les demandeurs d'asile doivent parfois attendre des années avant qu'une décision ne soit rendue; pendant ce temps, ils ne bénéficient que d'un accès limité aux services sociaux publics.

aussi se prévaloir du système d'alerte rapide aux risques de séisme le plus sophistiqué du monde.³ Et pourtant, les centres de détention n'avaient mis en place aucun exercice d'alerte ou d'évacuation, ni distribué aucune instruction en cas de telle situation.

Deuxièmement, les réfugiés et demandeurs d'asile qui connaissaient des difficultés économiques ont vu ces difficultés s'aggraver après la catastrophe. Au Japon, la plupart des réfugiés et demandeurs d'asile vivent dans une indigence extrême, à la quelle contribuent l'insuffisance du soutien gouvernemental, les barrières linguistiques et le climat économique. La destruction des centrales nucléaires a entraîné des pénuries d'électricité et des coupures de courant régulières, d'une durée de trois heures, qui à leur tour ont provoqué une réduction des heures de travail dans les usines et les restaurants, lieux de travail habituels des réfugiés et demandeurs d'asile. Cette baisse des heures de travail, qui s'est parfois même traduite en licenciement, a entraîné une baisse immédiate des revenus. Et comme aujourd'hui la quasi totalité des financements disponibles est orientée vers les projets de relèvement post-séisme, il est extrêmement difficile pour les ONG de lever des fonds en faveur des projets d'assistance.

Troisièmement, les réfugiés et demandeurs d'asile ont fortement souffert du manque d'informations fiables relatives au séisme et aux radiations. Comme la plupart d'entre eux viennent de pays où les tremblements de terre sont moins fréquents et où l'énergie nucléaire est inexistante, ils avaient d'autant plus besoin d'être informés. Trois facteurs semblent avoir joué un rôle déterminant dans leur accès aux informations: l'accès à Internet, la compréhension de la langue japonaise et leur implication dans leur propre communauté - même si parfois les réfugiés évitent de se mélanger aux communautés ethniques semblables par crainte de rencontrer des individus issus d'anciens groupes rivaux. Même lorsqu'ils avaient accès à internet, si leur compréhension du japonais n'était pas assez développée, ils s'en remettaient principalement aux médias étrangers, qui ont en général prêté une bien plus grande attention à la gravité du risque de radiations que les médias ou le gouvernement japonais. Leurs craintes étaient en outre renforcées par leur méfiance à l'égard des autorités, méfiance née de leur expérience de la persécution par leur propre gouvernement dans leur pays d'origine.

Le cas d'une famille réfugiée kurde illustre parfaitement les horribles dilemmes auxquels les réfugiés et demandeurs d'asile étaient confrontés. Cette famille avait repris racine au Japon: elle y était établie depuis plus dix ans et deux de ses enfants étaient nés sur le sol japonais. Leur demande de statut de réfugiés avait été déboutée mais ils étaient en attente d'une décision favorable du Ministère de la Justice qui leur accorderait le droit de séjour pour raisons humanitaires - mais le séisme est survenu. L'impact de la catastrophe et l'incertitude de la situation les ont poussé à prendre une décision: craignant pour la sûreté de leurs jeunes enfants (ayant appris que les enfants en bas âge sont bien plus vulnérables aux radiations que les adultes), ils ont décidé que la mère retournerait en Turquie avec les enfants tandis que le père resterait au Japon. Ils ne bénéficiaient que du statut de libération provisoire et ne détenaient pas de permis de séjour. En conséquence, la mère et les enfants ont quitté le pays en tant que déportés, se voyant interdits de revenir au Japon pendant cinq ans, au minimum. En bref, la famille a choisi d'être séparée plus de cinq ans plutôt que de rester ensemble au Japon sous le poids des difficultés, anciennes et nouvelles, qui s'accumulaient.

Dans cette situation d'urgence, les populations vulnérables se sont trouvées encore plus marginalisées et vulnérables. Le BI semble trop occupé avec les autres catégories de ressortissants étrangers pour prêter quelconque attention aux réfugiés et demandeurs d'asile paniqués, tandis que la majorité de la population générale semble ignorer l'existence de ces populations au sein de la société, et encore plus les problèmes qu'ils rencontrent. Par opposition, certains réfugiés et demandeurs d'asile se sont

révélés être des membres actifs de la société. Un bon nombre d'entre eux se sont portés volontaires pour aider les victimes du séisme. Par exemple, un groupe de ressortissants birmans a préparé de toute urgence un curry pour 300 personnes. Des détenus du Centre d'immigration de l'Ouest du Japon ont envoyé le peu d'argent qu'ils avaient à Tohoku tandis que les organisations de la communauté de réfugiés birmans ont donné plus de 500 000 yens (6 500 US\$). Plusieurs d'entre eux visitent toujours régulièrement les zones touchées par la catastrophe pour y faire du bénévolat.

Selon les mots d'un réfugié ougandais: « Il est temps aujourd'hui de remercier le Japon de m'avoir sauvé la vie. » Il ne nous reste qu'à espérer que cette expérience commune favorise l'émergence d'une société plus disposée à répondre aux besoins de tous, dans laquelle plus personne n'est laissé pour compte.

Katsunori Koike (katsukoike@hotmail.com), ancien étudiant de Master du Centre d'études sur les réfugiés à Oxford, a été conseiller juridique pour l'Association japonaise des réfugiés (www.refugee.or.jp/en/) jusqu'en mai 2011. Il est actuellement candidat à un doctorat à l'Université de Tokyo et bénévole de l'ONU auprès de l'UNHCR au Kenya. Cet article est l'expression d'opinions personnelles et ne représente pas nécessairement les points de vue de l'AJR ou de l'UNHCR.

1. La libération provisoire est généralement accordée pour une période de trois mois aux ressortissants du Myanmar, et d'un mois pour les autres. La procédure de demande de statut de réfugié dure en moyenne deux ans, si bien qu'ils doivent renouveler régulièrement leur libération provisoire jusqu'à ce qu'une décision finale soit rendue sur leur statut.

2. Conversations téléphoniques avec l'AJR, d'autres ONG et des individus.

3. www.tinyurl.com/time-tokyo



Des demandeurs d'asile venus d'Ouganda participent au nettoyage de la ville de Rikuzentakata.

« Identité inconnue » : ces migrants qui meurent en mer

Stefanie Grant

Les troubles politiques en Afrique du Nord ont entraîné une recrudescence de la migration irrégulière à destination de l'Europe et une augmentation des décès de migrants en mer. Pourtant, il n'existe toujours aucun cadre pour identifier ou dénombrer les personnes décédées.

Au cours des dix dernières années, des dizaines de milliers de migrants et de demandeurs d'asile ont perdu la vie durant de dangereuses traversées en mer: victimes d'intempéries, de bateaux hors d'état de naviguer et de passeurs sans scrupules. Lorsque leurs corps sont retrouvés, le plus fréquemment échoués sur les plages européennes, bien souvent leurs noms, et même leurs nationalités, restent inconnus. Ils viennent alors gonfler le nombre grandissant de tombes anonymes le long des frontières du sud de l'Europe.

Dans le programme de Stockholm de 2009,¹ les États membres de l'UE ont reconnu le besoin d'éviter ces tragédies et de recenser et identifier les migrants; ils ont également appelé au dialogue avec les pays d'origine. Ces derniers mois, le besoin d'une telle action humanitaire est apparu plus urgent que jamais. Depuis le mois de janvier 2011, les signalements de décès et de disparitions ont brutalement augmenté; pour le mois d'avril uniquement, plus de 800 migrants ayant quitté la Libye par la mer sont portés disparus, et probablement morts.

Il n'existe actuellement aucune pratique commune, à l'échelle nationale ou entre différents pays, pour corréler les informations sur les décès des migrants. Bien que les compétences techniques requises pour l'identification soient disponibles, il n'existe actuellement aucun cadre international établissant quelles informations devraient être recueillies et comment elles devraient être partagées.

Un bon point de départ serait d'examiner les pratiques internationales concernant les personnes mortes et disparues lors de situations d'urgence humanitaire. Ces pratiques se basent généralement sur des principes tirés des droits de la personne et du droit humanitaire, et s'attachent avant tout à la prévention des décès, puis à l'identification des personnes décédées. Elles reconnaissent le devoir de traiter les morts avec respect et dignité, de respecter les droits des familles et, dans la mesure du possible, de rendre les corps aux familles. De surcroît, ces pratiques

reconnaissent le droit des familles à connaître le sort de leurs proches disparus; d'être informées du lieu d'inhumation; et d'obtenir confirmation du décès, nécessaire pour résoudre les questions d'héritage, de mariage ou de droits de propriété.

Pour les États européens, une première étape utile serait de développer des mesures communes dans trois domaines :

- Conservation des preuves d'identification – photographies, empreintes digitales, effets personnels et vêtements. Ceci permettra aux familles d'obtenir des informations à une date ultérieure, et d'établir ou non la mort d'un proche.
- Création d'une base de données internationale dans laquelle les personnes décédées seraient recensées, et à laquelle les familles auraient accès.
- Un ensemble de principes communs à l'inhumation pour s'assurer que les défunts soient traités avec respect et dignité. Si les morts sont identifiés, leurs corps seront rendus à leur famille ou bien inhumés dans des sépultures individuelles à leur nom.

Il est important de demander conseil aux pays d'origine et aux communautés des migrants sur la manière de procéder. Les nouvelles technologies internet permettent la recherche de proches, de manière anonyme si la famille le souhaite; des organisations humanitaires et des entreprises privées commerciales (par exemple Google) ont créé des bases de données en ligne et des sites internet spécialement consacrés aux décès et disparitions dans les situations d'urgence.

Thomas Hammarberg, Commissaire aux droits de l'homme du Conseil de l'Europe, définit comme « impératif » le besoin d'identifier et de recenser les migrants illégaux qui disparaissent pendant la traversée. Un anthropologue judiciaire travaillant sur l'identification des individus décédés à la frontière entre les États-Unis et le Mexique présente, quant à lui, la question de cette manière: « Si cela devait nous arriver,



Dans le cimetière de Lampedusa, la police italienne et les employés navals présentent leurs respects au cours des funérailles de trois personnes tuées lorsque leur bateau a fait naufrage sur Lampedusa après la longue traversée depuis la Libye. Mai 2011.

Dieu nous en garde, nous voudrions que toutes les juridictions concernées fassent tout ce qui est en leur pouvoir pour tenter d'identifier la personne ».

Stefanie Grant (Stefanie.Grant@sussex.ac.uk) travaille comme chercheuse invitée à l'Université du Sussex.

Adapté d'un article publié initialement dans *New Europe* en juillet 2011 www.neurope.eu. Pour de plus amples informations, consultez: Stefanie Grant, « Recording and Identifying European Frontier Deaths », *European Journal of Migration and Law*, 13,2, 2011, et « Migration and Frontier Deaths: a right to identity » dans M. Bénédicte-Dembour & T. Kelly (rédacteurs), *Are Human Rights for Migrants?: Critical Reflections on the Status of Irregular Migrants in Europe and the United States*, Abingdon, Routledge, 2011.

1. Lignes directrices 2010-2015 pour la justice et les affaires intérieures des États membres de l'UE : Le Programme de Stockholm – Une Europe ouverte et sûre qui sert et protège les citoyens, doc. 17024/09, adoptées en déc. 2009 (voir Section 6) www.pmlp.gov.lv/en/ES/PPD_Stockholm_program_EN.pdf

Une nouvelle stratégie pour relever les défis humanitaires en milieu urbain

Roger Zetter et George Deikun

L'expérience semble indiquer que les approches opérationnelles humanitaires d'envergure semblent toujours se heurter à de nombreux obstacles lorsqu'elles cherchent à répondre aux besoins du nombre croissant de PDI et de réfugiés qui migrent vers les villes. Pour surmonter ces obstacles plus efficacement, il faudra agrandir l'échelle des opérations, élaborer de nouveaux outils et définir de nouvelles directives humanitaires.

Ces difficultés, de même que les éventuelles opportunités, ont fait l'objet d'une série d'étude de cas préparées par le CPI pour servir d'appui à sa Stratégie pour les zones urbaines (Strategy for urban areas) [voir encadré]. Les études de cas portaient sur Nairobi et Eldoret au Kenya (violences post-électorales), Manille (typhons) et Port-au-Prince (séisme). En s'appuyant sur les leçons tirées de ces expériences, cet article se penche sur quatre des défis les plus urgents et sur quelques opportunités éventuelles.

Travailler avec les organisations et les ressources communautaires

Dans chacune de ces quatre villes, et dans les situations de crise chronique tout autant que de crise aiguë, les résidents urbains s'en remettent fortement à l'organisation communautaire pour tous leurs besoins en matière de protection, logement, accès aux services essentiels et soutien à leurs moyens de subsistance. Pour les responsables de la conception d'interventions humanitaires dans ces villes, le défi consistait à parvenir à une bonne compréhension de ces communautés et à pouvoir exploiter leurs atouts.

La communauté internationale dispose d'une compréhension et de connaissances limitées du milieu urbain, qui se manifeste principalement dans :

- son interaction très limitée avec les gouvernements et les pouvoirs locaux, les communautés et le secteur privé, si bien que les acteurs humanitaires adoptent une approche axée sur l'offre qui s'accompagne parfois d'impacts négatifs sur les capacités préexistantes
- son incapacité à garder la maîtrise de situations en évolution rapide en milieu urbain
- un système d'enregistrement des populations touchées qui se concentre surtout sur de vastes camps auto-installés plutôt que sur les quartiers

urbains: les informations ainsi générées sont souvent incomplètes et inexacts et peuvent entraver le retour sur les lieux d'origine en concentrant les efforts d'assistance dans les camps (comme en Haïti).

- une sur-dépendance envers l'imagerie satellite pour appréhender la complexité de l'impact sur l'environnement bâti
- des actions non coordonnées, telles que l'évaluation détaillée des dommages menée en Haïti, qui n'a pris en compte les facteurs socio-économiques que de manière très limitée et qui ne s'est basée sur aucune communication approfondie avec les communautés, propriétaires et anciens locataires

Déplacement et conditions environnementales urbaines

Les communautés urbaines sont très différentes d'une ville à l'autre et sont d'une bien plus grande diversité que les communautés rurales. Certains bidonvilles urbains et certaines installations de squatters constituent des communautés plus ou moins stables tandis que d'autres sont formées d'une agglomération chaotique d'individus. En général, la croissance urbaine est rapide et non planifiée, et les populations urbaines sont très mobiles; leurs communautés et quartiers sont parfois extrêmement vastes et densément bâtis et souvent en état de flux. Au contraire, l'approche traditionnelle en milieu rural, basée sur le camp, repose sur l'homogénéité supposée des communautés.

Dans les villes étudiées, le déclenchement soudain des urgences et l'arrivée imprévue de nouvelles populations se traduisaient par une pression extrême sur les infrastructures et services existants, en particulier là où les déplacés étaient accueillis par des amis ou des relations familiales. La stratégie de survie de la grande majorité des déplacés urbains dans chacune des quatre villes étudiées consistait en fait à trouver

À Rome en novembre 2010, l'Équipe spéciale du Groupe de travail du Comité permanent interorganisations sur les défis humanitaires en milieu urbain a approuvé une Stratégie finale et un Plan d'action sur deux ans.¹ Cette Stratégie a pour principal objectif de recommander diverses actions pour permettre aux acteurs humanitaires d'intervenir plus efficacement en cas de crise humanitaire en milieu urbain, y compris en accélérant le relèvement. Cette Stratégie est conçue pour s'adapter à tous les acteurs internationaux, mandats et types de crise. En particulier, elle vise à renforcer quatre éléments: les partenariats; les capacités de leadership nationales et locales des pays d'accueil; la planification de la préparation et la compréhension/analyse des vulnérabilités; et la capacité de résistance des communautés et le ciblage des bénéficiaires.

des familles qui voudraient bien les accueillir. En conséquence, il existe un besoin urgent de définir une stratégie d'appui aux familles d'accueil dans les communautés existantes, étant donné le temps nécessaire à la mise en œuvre de solutions à long terme en matière de logement. Il faut toutefois prendre bien soin de s'assurer que la culture d'accueil ne soit pas étouffée par des programmes formalisés d'appui aux familles d'accueil.

Ces études de cas ont identifié des problèmes génériques concernant tous les individus affectés par une crise en milieu urbain mais il semble que les migrants forcés et autres personnes déplacés font face à des risques et des dangers particuliers. Ces études couvraient tous les secteurs humanitaires; cet article se penche uniquement sur les résultats concernant deux de ces secteurs: la protection et le logement.

Sécurité et protection

Les besoins des populations urbaines en matière de sécurité et de protection constituent l'un de plus grands défis urbains. Immédiatement après une crise, il existe un risque d'intensification de la violence urbaine alors que les populations concernées rivalisent pour accéder aux rares ressources essentielles, telles

que la nourriture, l'eau et le logement. Simultanément, les capacités des départements gouvernementaux et des pouvoirs locaux se retrouvent souvent débordées avec l'arrivée de PDI originaires de la même ville ou de villes voisines.

En général, une ville n'est jamais un lieu sûr où se réfugier. En effet, les études de cas indiquent que, par crainte d'être harcelées, détenues ou même refoulées, de nombreuses populations de réfugiés et PDI ne jouissent que d'un statut juridique précaire, ce qui réduit et souvent entrave leur accès aux mécanismes de protection officiels. Localiser les personnes déplacées, les identifier ou leur apporter une assistance exclusive constituent trois activités qui peuvent les mettre en danger et soulever des questions aussi bien opérationnelles que déontologiques. L'un des défis les plus importants consiste à savoir comment protéger: a) les réfugiés et PDI qui désirent rester anonymes et b) les autres, qui sont difficiles à identifier parmi les communautés dispersées.

Au Kenya, il faut espérer que la nouvelle ébauche de Politique nationale relative aux PDI devienne une partie intégrante du cadre juridique kényan, servant ainsi de garantie pour la protection des PDI dans toutes les phases du déplacement et au cours de la phase de retour. Cette politique devrait faciliter le retour en milieu urbain des PDI installés dans des camps de transit. Une politique nationale relative aux PDI telle que celle adoptée au Kenya devrait devenir une partie intégrante du cadre de protection des PDI partout ailleurs.

L'UNHCR a mis au point un outil d'Évaluation Participative de la Protection, à l'usage duquel seront formés les représentants des pouvoirs locaux afin qu'ils puissent détecter et évaluer les problèmes relatifs à la protection dans les communautés et en cas de catastrophe. Cet outil peut être adapté spécifiquement au milieu urbain et semble très prometteur; si le projet pilote parvient à l'appliquer avec succès, il pourra alors être déployé dans d'autres contextes urbains. Il faut toutefois prendre soin de s'assurer que les financements seront en quantité suffisante non seulement pour utiliser l'outil d'évaluation mais aussi pour transformer en actions concrètes les recommandations qui découleront de son utilisation.

Les études de cas mettent en lumière les avantages liés à la création de centres d'information pour les réfugiés et PDI nouvellement arrivés, qui peuvent être utilisés comme des sources d'information sur la vulnérabilité urbaine ou le profilage des PDI. Les Centres d'information

communautaires et les Résidences protégées sont utiles car ils permettent aux communautés urbaines d'identifier et de cibler les personnes déplacées lorsqu'il existe un besoin d'identifier des cas « invisibles ». Il serait bon de reproduire ces modèles dans un plus grand nombre de communautés mais de telles activités demandent beaucoup de ressources et risquent de ne pas obtenir l'appui nécessaire des donateurs.

Les centres d'information peuvent aider les nouveaux réfugiés à se familiariser avec les biens et services communautaires disponibles, mieux comprendre leurs droits et leurs responsabilités, apprendre comment obtenir un traitement pour des questions « stigmatisées » telles que les VSS et le VIH/sida et, dans le cas des réfugiés, trouver où prendre des cours de langue. S'ils étaient ouverts à l'ensemble de la communauté, ils pourraient contribuer à réduire la possibilité de tensions entre les déplacés et la communauté d'accueil.

Ces approches demandent toutefois que les autorités nationales et locales garantissent un « espace de tolérance » permettant de protéger les informations et l'identité des visiteurs de ces centres. Il s'agit là d'un aspect crucial puisque les individus éviteront de visiter ces centres s'ils ont raison de croire que leur anonymat est menacé.

Les organisations pourraient faire meilleur usage des technologies de l'information, par exemple en envoyant régulièrement des messages SMS aux groupes communautaires pour les informer des services communautaires, événements, nouvelles lois et questions relatives aux droits humains qui pourraient concerner les réfugiés et PDI en milieu urbain.

Logement

Ces quatre études de cas présentent la même caractéristique saillante: les crises ont laissé un grand nombre de déplacés sans solution de logement satisfaisante pendant une longue période de temps. Le défi commun consistait à trouver comment fournir un abri adéquat à tous, en particulier dans les villes où le grand nombre d'habitants et la forte densité de population entraînent des situations chroniques, puisqu'il faut du temps pour mettre en œuvre des solutions d'hébergement à long terme et qu'il existe déjà une longue liste d'attente de personnes à qui fournir un logement décent.

Par exemple, à Manille, plus de 5 000 familles qui avaient été déplacées par les inondations provoquées par le typhon Katsana sont restées plus d'un an dans des

centres d'accueil, des abris temporaires ou chez des familles d'accueil. Elles sont venues s'ajouter aux 500 000 personnes qui étaient déjà en attente d'une solution d'hébergement permanente avant la catastrophe. Bien que les Shelter Clusters (Cluster des Abris) au Kenya et aux Philippines aient élaboré des stratégies pour trouver des solutions de logement, celles-ci s'avèrent très lentes à mettre en œuvre. De toute évidence, de nouvelles idées sont nécessaires pour aider les PDI en leur offrant des possibilités de logement plus rapides et de meilleure qualité. Par exemple, de nombreuses personnes déplacées à Manille payaient, sous une forme ou une autre, un loyer avant la catastrophe; cette culture préétablie de versement d'un loyer pourrait servir d'appui pour trouver une solution de logement aux personnes sans abri. A Eldoret, des matériaux de construction ont été fournis aux PDI pour qu'ils puissent construire un logement. Cependant, comme de nombreux PDI avaient l'habitude de vivre dans des structures en béton, ils étaient peu disposés à accepter une assistance sous la forme de matériaux qu'ils considéraient comme de qualité inférieure. Les solutions d'hébergement provisoires ne devraient pas non plus être un moyen indirect de suspendre les projets de logement permanent et de laisser les individus vivre dans des conditions dangereuses.

En Haïti, les discussions du Shelter Cluster concernant l'utilisation et le caractère adapté des centres d'urgence ont abouti à la confirmation que ces centres étaient le seul moyen de fournir un abri temporaire. Les autres possibilités, telles que la désignation d'installations servant exclusivement de centres d'évacuation, ont été rejetées de peur qu'elles finissent par être utilisées comme des installations informelles.

Aux Philippines, une société privée a aidé les individus à se réinstaller en construisant des appartements à faible coût dans des immeubles de taille moyenne pour les individus qui pouvaient déboursier un loyer modeste. Il s'agit d'un modèle intéressant d'approche intégrée de la reconstruction post-catastrophe, y compris la planification des infrastructures, les moyens d'existence et la formation sur les entreprises familiales (entre autres activités).

La difficulté non résolue la plus importante est de savoir quoi faire du grand nombre de personnes sans abri qui vivaient dans les installations informelles mais qui n'avaient aucun moyen de reconstruire indépendamment leur logement détruit (même s'ils n'étaient souvent

rien d'autres que des petites baraques fragiles) ni aucun droit reconnu aux terres qu'ils occupaient précédemment. Les organisations internationales n'agiront pas à l'encontre des réglementations gouvernementales (ou de leurs propres principes) en apportant une assistance à la reconstruction aux individus vivant des établissements informels ou sur des terres dont la propriété ou le droit d'usage est inexistant ou contesté. L'établissement de camps périurbains sans stratégie précise pour créer des établissements permanents contribue à l'étalement chaotique des villes. Tandis que la réinstallation constitue une solution durable possible et, qui plus est, conforme aux réglementations urbaines, il est nécessaire de trouver une solution immédiate en attendant que de nouveaux logements soient construits. Dans certains cas, lorsque cela est possible, un arrangement écrit pourrait être passé entre la municipalité et les PDI,

stipulant que ces derniers quitteront leur site d'installation actuel une fois que des logements permanents seront disponibles.

Conclusion

La Stratégie porte sur la manière dont les acteurs humanitaires, que ce soit l'ONU ou les ONG, peuvent et doivent continuer à améliorer et adapter leurs interventions, mais aussi à casser le moule de l'intervention humanitaire dans le contexte où les populations touchées par des crises vivent en milieu urbain. L'un des éléments-clés de cette stratégie est de reconnaître que les villes disposent d'infrastructures sociales et institutionnelles préexistantes, que l'intervention doit prendre en compte.

Ainsi la Stratégie identifie de nombreuses possibilités de collaboration plus étroite entre les acteurs de l'assistance humanitaire internationale, les gouvernements et les partenaires non

traditionnels de la société civile et du secteur privé. En raison de la grande échelle et de l'augmentation de la fréquence des urgences en milieu urbain, une collaboration plus poussée entre ces acteurs semble indispensable, aussi bien pour élaborer des interventions d'urgence permettant d'atteindre les populations les plus vulnérables et les plus touchées, que pour déployer l'assistance humanitaire elle-même.

Roger Zetter (roger.zetter@qeh.ox.ac.uk) était directeur du Centre d'études sur les réfugiés à Oxford jusqu'à la fin de septembre 2011. (www.rsc.ox.ac.uk). George Deikun (deikun.unhabitat@unog.ch) est le directeur du Bureau de liaison et humanitaire d'ONU-HABITAT, à Genève (www.unhabitat.org); les opinions exprimées ici sont les siennes et ne représentent pas nécessairement celles d'ONU-HABITAT ou du CPI.

1. Disponible sur <http://tinyurl.com/IASC-MHCUA>

Prévention de la violence entre partenaires dans les communautés de réfugiés et de migrants

Greta Uehling, Alberto Bouroncle, Carter Roeber, Nathaniel Tashima et Cathleen Crain

Pour de nombreux réfugiés et autres migrants forcés, les violences sexuelles et sexistes ne prennent pas forcément fin après la réinstallation; pour certains, c'est même le moment où elles commencent.

Bien que certaines recherches tendent à suggérer que la violence conjugale ou la violence entre partenaires intimes (VPI) ne semblent ni plus ni moins fréquente parmi les groupes minoritaires que parmi la population générale aux États-Unis, les immigrants et les réfugiés rencontrent des obstacles particuliers pour bénéficier de services adaptés. Les causes de ces violences sont multiples et complexes, toutefois le stress intense qui accompagne l'ajustement à une nouvelle vie peut engendrer des tensions et des conflits et favoriser ainsi l'instauration d'un climat plus propice aux VPI. Aux États-Unis, les changements qui entraînent une plus grande indépendance ou émancipation des femmes risquent de perturber l'équilibre de pouvoirs anciennement établi au sein de l'unité familiale et provoquer l'émergence de violence émotionnelle, psychologique ou physique. Certaines recherches avancent également que les effets psychologiques de l'expérience de la normalisation de la violence dans les pays en guerre peuvent contribuer à l'apparition de violences entre partenaires intimes.

Bien qu'il n'existe aucune définition universellement approuvée de la VPI, elle englobe généralement les actes ou les menaces de violence physique, sexuelle, psychologique ou financière, y compris le harcèlement criminel. Le terme « partenaire intime » couvre les époux/épouses actuel(le)s ou ancien(ne)s, y compris de droit commun, les petits-amis et petites-amies et les individus souhaitant vivre une relation amoureuse avec une autre personne. La cohabitation n'est pas nécessaire.

Au cours des dix dernières années, un corpus de recherche de plus en plus important semble suggérer qu'il n'existe pas un seul type de violence au sein des relations intimes mais plusieurs, et que ces différents types de violence demandent différents types d'intervention. Ce que nous ne savons pas toutefois, c'est dans quelle mesure les VPI subies par les réfugiés et les immigrants sont semblables ou différentes.

Une multiplicité de facteurs vient compliquer les interventions contre les VPI

dans les communautés de migrants et de réfugiés. Aux États-Unis, la communauté de prévention des violences conjugales s'appuie principalement sur la théorie de la séparation des auteurs des violences et de leurs victimes, qui suppose que la violence est un phénomène cyclique et que la séparation de l'auteur et de la victime constitue la solution la plus efficace et la plus durable. Toutefois, pour des raisons culturelles et en raison de la vulnérabilité engendrée par la migration, séparer un réfugié ou immigrant victime de VPI de sa famille ne constitue pas forcément le recours le plus adapté; de nombreux réfugiés préfèrent trouver une solution au sein de leur relation intime. Comme le souligne un prestataire de services : « Au cours de ces dix dernières années, j'ai appris que la priorité [chez les clients réfugiés] n'est pas la sécurité, mais plutôt la préservation de la cellule familiale ».

Un autre facteur qui vient compliquer les activités de prévention est le recours, par les auteurs des violences, les victimes ou les prestataires de service, à la « tradition » ou la « culture » pour justifier les comportements violents. Certains prestataires de service engagent un processus de remise en question des pratiques destructrices ou malsaines et

utilisent le cadre des droits humains ou de la justice sociale pour faire passer le message que chaque individu dispose d'une variété de droits et de libertés garantis par la législation américaine - indifféremment de la manière dont une personne ait pu être traitée par le passé. Toutefois, tout autant que contribuer aux VIP, les normes traditionnelles et les pratiques culturelles peuvent aussi être protectrices.

Beaucoup d'individus préfèrent taire les violences conjugales qu'ils subissent car solliciter de l'aide peut être considéré comme une forme de trahison. Cette préservation de la vie privée est aussi vue comme un moyen d'éviter toute discrimination et stigmatisation de la part de la communauté d'accueil. Cette réticence à rendre publique la violence met en lumière à quel point il est important de créer un environnement dans lequel les réfugiés et immigrants peuvent résoudre eux-mêmes les problèmes au sein de leur famille ou communauté.

Les seuils de tolérance et les définitions des mauvais traitements sont loin d'être universels. Un défenseur nous a raconté l'histoire d'une réfugiée somalienne qui demandait à être hébergée dans un foyer d'accueil après que son mari l'avait laissée sans nourriture et sans électricité car il s'occupait dorénavant de sa nouvelle femme. Elle affirmait fermement qu'elle n'avait pas été maltraitée mais qu'elle était simplement démunie. Le prestataire de services nous a indiqué qu'au cours de son séjour au foyer d'accueil, « elle a commencé à comprendre que se faire battre par son mari est une forme de violence. [...] Ce n'est qu'une fois après avoir mieux compris la VPI qu'elle a commencé à parler des violences qu'elle a subies aux mains de son mari. »

Bonnes pratiques?

Il nous reste encore beaucoup à apprendre concernant les interventions psycho-sociales et les stratégies de prévention les plus efficaces pour les réfugiés qui sont exposés à la VPI ou victimes de VPI. Une nouvelle initiative nommée « Empêcher la violence entre partenaires dans les communautés d'immigrants : Consolider ce qui marche »¹, d'une durée de trois ans, a pour objectif de générer des connaissances basées sur la pratique pour combler ces carences, en vue de permettre aux organisations impliquées d'identifier, de renforcer et de promouvoir les approches créatives et innovantes.

Les huit organisations travaillant sur ce programme ont relativement bien réussi

à intégrer l'éducation en matière de VPI à d'autres services tels que les cours d'anglais, les séances d'information sur la législation américaine et même les ateliers de littératie financière. Parallèlement, elles évaluent des pratiques qui semblent donner des résultats prometteurs pour combattre les VPI, telles que :

Engager les jeunes personnes dont les attitudes sont toujours en train d'être façonnées à parler de la VPI entre eux. Par exemple, Asian Task Force Against Domestic Violence (le Groupe de travail asiatique contre la violence conjugale) estime que les causes profondes de la violence proviennent d'un enchevêtrement d'inégalités d'ordre racial, ethnique et sexuel. L'organisation considère qu'en enseignant aux jeunes à reconnaître et réduire ces inégalités, il est possible de construire des relations et des communautés plus saines. En 2010, des jeunes réfugiés et des enfants de réfugiés et d'immigrants nés sur le sol américain ont créé un magazine électronique comprenant une section sur la non-violence illustrée de photographies, de poèmes et d'articles.

Engager les chefs communautaires et spirituels pour cibler les pratiques traditionnelles ou religieuses aux effets préjudiciables. Les chefs spirituels peuvent souvent jouer un rôle important pour aider les communautés à examiner leurs propres valeurs, normes et croyances que certains individus utilisent parfois pour justifier la violence.

Dépasser la honte et la stigmatisation, et s'appuyer sur des réseaux de soutien informels. L'association Asian Women's Shelter (Refuge pour les femmes asiatiques) que les victimes de violence de la communauté gay, lesbienne et transgenre de l'Asie-Pacifique hésitaient à accéder aux services par crainte de réactions sexistes, racistes ou homophobes. Elle a alors mis au point le programme « Chai Chat » qui offre à cette communauté un espace de rencontre pour explorer les questions relatives aux relations, à la sexualité et à la prévention de la violence.

Inclure les hommes et les femmes dans les programmes. Dans le cadre des efforts pour remettre en question les normes communautaires qui soutiennent la VPI, l'organisation Migrant Clinicians Network (Réseau de cliniciens migrants), basée à Austin, au Texas, a conçu un projet appelé « Hombres Unidos Contra la Violencia » (Hommes unis contre la violence) qui se base sur la technique du jeu de rôle et renforce les capacités des hommes à prévenir les épisodes de VPI.

Renforcer les capacités des communautés ou le « capital social ». Les organisations travaillant auprès de migrants et de réfugiés ont rapidement reconnu la complexité des problèmes qui entouraient la VPI dans leur communauté. Elles ont compris que le renforcement des réseaux sociaux formels et informels, l'établissement de liens entre organisations et la réduction du sentiment d'isolement des individus constituaient des éléments essentiels de la réponse apportée à la VPI au niveau communautaire.

Le renforcement des capacités communautaires et du capital social peut contribuer à la prévention de la VPI grâce à des mécanismes tels que la diffusion d'informations sur les relations saines et malsaines et sur les normes de comportement respectueux. En parallèle, la communauté humanitaire a découvert que les interventions face aux violences sexuelles et sexistes doivent engager la participation des réfugiés, être multisectorielles et viser à reconstruire les réseaux de soutien familiaux et communautaires.

Conclusion

La VPI est à la fois une question de droits humains et de santé publique. De nombreuses leçons ont été tirées concernant la prévention et l'action face aux violences sexuelles et sexistes au cours des urgences humanitaires complexes et dans les camps. Les violences sexuelles et sexistes sont dorénavant une composante usuelle (même si beaucoup pensent qu'elle demeure insuffisante) des activités de suivi et d'évaluation humanitaires internationales. Il est temps aujourd'hui de conjuguer ces efforts à ceux qui peuvent être effectués pour protéger les réfugiés et les immigrants après leur réinstallation. C'est pourquoi les huit organisations de notre programme sont encouragées à évaluer leurs pratiques afin d'identifier, de renforcer et de disséminer des approches créatives et innovantes.

Greta Uehling (guehling@ltgassociates.com), Alberto Bouroncle (abouroncle@ltgassociates.com) et Carter Roeber (croeber@ltgassociates.com) sont associés principaux de recherche, et Cathleen Crain (ccrain@ltgassociates.com) et Nathaniel Tashima (ntashima@ltgassociates.com) sont associés directeurs pour LTG Associates (www.ltgassociates.com/).

Le programme décrit dans cet article est une initiative de la Robert Wood Johnson Foundation.

1. "Preventing Partner Violence in Immigrant Communities: Strengthening What Works": www.strengtheningwhatworks.org/

Des réfugiés kenyans inclus dans le processus de justice transitionnelle

Bernadette Iyodu

Dans le cadre des relations complexes qu'entretiennent la migration forcée et la justice transitionnelle, la visite que vient d'effectuer la Commission kenyane vérité, justice et réconciliation à un site de réinstallation de réfugiés en Ouganda semble marquer une étape déterminante.

Suite aux violences accompagnées de nombreux morts et déplacements qui ont marqué les élections présidentielles nationales au Kenya en 2007, une Commission vérité, justice et réconciliation a été établie. Certains des 12 000 Kenyans qui selon les rapports avaient fui en Ouganda, sont retournés spontanément chez eux peu après leur arrivée. D'autres, cependant, se sont vus dans l'impossibilité de rentrer tant que les problèmes qui avaient provoqué leur fuite n'avaient pas été résolus. En mars 2011, des membres de la Commission vérité, justice et réconciliation sont allés rendre visite aux réfugiés kenyans se trouvant à Kiryandongo en Ouganda pour inviter la communauté à faire entendre ses doléances et proposer des suggestions sur la manière dont les réfugiés pourraient être intégrés au processus de justice transitionnelle. La Commission a également enregistré les récits des réfugiés afin de partager ces informations avec le reste du pays et de les incorporer au processus.

Il reste encore à voir dans quelle mesure les opinions des réfugiés seront incorporées au processus qui émerge actuellement au Kenya et si cela leur permettra d'obtenir justice et facilitera leur retour. Pourtant, une volonté démontrée de la part du pays d'origine de s'engager dans un processus de justice transitionnelle, d'améliorer la gouvernance et de garantir qu'il n'y aura pas de récurrence de la violence initiale, pourrait s'avérer un élément décisif pour faciliter le retour d'une population de réfugiés aussi résiduelle.

La justice transitionnelle

La justice transitionnelle s'intéresse à la manière dont les sociétés traitent les conséquences laissées par les atteintes aux droits de l'homme et les atrocités de masse afin de construire un avenir démocratique, juste et pacifique. Son rôle est de stopper les violations aux droits de l'homme qui perdurent, d'enquêter sur les crimes du passé, d'identifier les personnes responsables des atteintes aux droits de l'homme, d'empêcher

de nouvelles violations des droits de l'homme, de préserver et de renforcer la paix, d'apporter réparation aux victimes, et d'encourager la réconciliation au niveau individuel et national.

L'inclusion de toutes les parties concernées, et en particulier des victimes, à la planification et à la mise en application de tout processus de justice transitionnelle est de plus en plus communément reconnu comme un facteur crucial pour le succès de l'entreprise. Cela, à son tour a entraîné une augmentation de la popularité des entités quasi-judiciaires comme les commissions vérité et réconciliation qui offrent une plus grande possibilité de participation de la victime que les processus légaux officiels. Si les décideurs réussissent à démontrer qu'ils attachent de la valeur à l'opinion des réfugiés, ils pourront peut-être aussi inciter les réfugiés à revenir. Il n'est pas possible de surestimer l'impact psychologique que peut avoir sur les migrants forcés le sentiment d'être entendus.

Même si l'impact réel de cet événement isolé de consultation est loin d'être connu, la visite de la Commission kenyane démontre au moins la volonté de respecter les droits des réfugiés en tant que citoyens kenyans. Une majorité des réfugiés étaient enthousiastes à l'idée de rencontrer des concitoyens impliqués dans les discussions de réconciliation, et ils ont commenté qu'après tout, et contrairement à ce qu'ils avaient craint, ils n'avaient pas été oubliés.

En général, les mécanismes de justice transitionnelle sont limités dans leur portée. Bien souvent, une enquête est menée pour savoir ce que pensent les populations résidentes des options proposées par la justice transitionnelle, mais on ne demande pas leur opinion aux réfugiés ou aux populations de PDI. La Commission vérité au Libéria a été inhabituelle, dans le sens où elle a cherché spécifiquement à intégrer les personnes de la diaspora, en recueillant des déclarations auprès des victimes

se trouvant dans différents pays partout en Afrique de l'Ouest et même plus loin, et en menant des audiences publiques aux Etats Unis. D'autres Commissions vérité dans des pays comme la Sierra Leone, le Guatemala, le Pérou et le Timor-Leste, n'ont pas consulté ceux qui étaient encore déplacés sur des sujets débordant du cadre des violations aux droits de l'homme.



Centre de transit pour réfugiés à Mulanda, district de Tororo en Ouganda: ce centre abrite plusieurs milliers de réfugiés kenyans qui ont fui les violences postélectorales suite aux élections présidentielles de décembre 2007. Avril 2008.

Le geste effectué par la Commission kenyane vérité, justice et réconciliation peut donc être perçu comme un acte 'de direction par l'exemple'. Qu'ils soient déplacés à l'intérieur ou à l'extérieur du pays, ceux qui fuient des violences méritent le droit de participer en tant que citoyens à la reconstruction, la réorganisation et la transformation de leur pays. La justice transitionnelle est un domaine dans lequel il reste encore du travail pour déterminer la meilleure manière de faire entendre sur ces sujets ceux qui ont été forcés à la fuite. Il convient en particulier d'établir un lien explicite entre le droit des victimes à la compensation et le droit des réfugiés à retourner chez eux en toute sécurité et dans la dignité. A l'heure où l'Ouganda s'embarque dans son propre processus de justice transitionnelle destiné à résoudre ses 20 années de guerre civile passée, la question sera de voir si ce pays inclura aussi la diaspora dans ses délibérations.

Bernadette Iyodu (biyodu@gmail.com) est Responsable juridique/Coordinatrice du Programme asile et solutions durables, Projet droit des réfugiés de la Faculté de droit de l'Université de Makerere (www.refugeelawproject.org).

Déplacement interne prolongé : l'intégration locale est-elle une solution ?

Elizabeth Ferris et Kate Half

L'intégration locale, en tant que solution souhaitable de réinstallation pour les PDI, devrait susciter davantage de considération, particulièrement lorsqu'il s'agit de situations de déplacement prolongé. Des recherches récentes dans six pays en Afrique, en Europe et en Amérique Latine ont souligné une gamme de facteurs susceptibles de favoriser ou entraver l'intégration.

Environ deux tiers des 27 millions de personnes déplacées à l'intérieur de leur propre pays (PDI) dans le monde se trouvent dans des situations de déplacement prolongé. Le cadre conceptuel du Comité Permanent Interorganisations (CPI) sur les Solutions durables pour les PDI, identifie trois options d'installation comme solutions durables pour les PDI : le retour dans leur communauté d'origine, l'installation dans la zone dans laquelle ils ont été déplacés ou l'installation dans une autre partie du pays. Même si le retour est l'option de réinstallation sur laquelle insistent les gouvernements et les autres acteurs internationaux, d'autres solutions durables – particulièrement l'intégration locale – devraient être prises en considération, d'autant plus lorsque les PDI veulent s'intégrer localement ou lorsqu'ils ont été déplacés pendant de longues périodes et qu'un retour reste compromis.

Dans l'objectif d'explorer à la fois les bonnes pratiques qui ont facilité l'intégration locale et les obstacles qu'elle rencontre, le Projet Brookings-LSE sur le déplacement interne et l'Observatoire des situations de déplacement interne, en collaboration avec le PNUD et l'UNHCR, ont organisé un séminaire d'experts à Genève en janvier 2011. Le séminaire s'est concentré sur six pays qui connaissent des déplacements internes prolongés – le Burundi, la Colombie, la Géorgie, la Serbie et l'Ouganda – et qui ont fait l'objet de recherches sur le terrain commanditées par le séminaire. Dans la plupart des cas (Colombie, Géorgie, Serbie et Burundi), les pays ont subi plusieurs vagues de déplacement. Dans les six cas, les gouvernements ont cherché à promouvoir le retour – même dans des cas où les retours ne sont pas possibles du fait d'une persistance de l'insécurité.

Malgré une insistance officielle à considérer le retour comme la solution de choix, celui-ci reste souvent difficile. Le retour a été l'option de réinstallation choisie par près de 90% des PDI en

Ouganda et environ 50% des PDI au Burundi et au Sud Soudan (même si les chiffres, dans le cas de ce dernier, incluent tous ceux qui sont retournés au Sud Soudan dans son ensemble, pas nécessairement dans leurs lieux d'origine). En Colombie, en Géorgie et en Serbie, seule une petite minorité est retournée du fait de l'insécurité et de l'absence d'une résolution politique du conflit.

L'intégration locale est une option d'installation qualitativement différente du retour ou de l'installation ailleurs, dans la mesure où habituellement elle n'implique pas de mouvement physique et que les PDI ne font peut-être pas un choix conscient de s'intégrer localement à un certain moment. Alors que les gouvernements utilisent le terme de 'retour' lorsqu'ils parlent du retour des PDI dans leurs lieux d'origine, ils utilisent des termes différents pour l'intégration locale. Par exemple, elle est appelée 'amélioration des conditions de vie' en Serbie, 'soutien pour des conditions de vie décente pour les populations déplacées et leur participation à la société' en Géorgie, et 'stabilisation' en Colombie. Les options d'installation évoluent souvent avec le temps.

Les recherches dans ces six pays ont montré qu'il y a eu certains progrès vers des solutions durables à travers l'intégration locale. Des PDI au Burundi ont déclaré que le facteur principal qui avait facilité leur intégration locale était leur très fort désir de rester où ils se trouvaient. Ils avaient forgé des relations solides avec leurs voisins non déplacés, ils participaient aux affaires communautaires, ils avaient accès à des documents officiels et aux services dans la même mesure que leurs voisins non déplacés et ils se sentaient en sécurité. Au Sud Soudan, les PDI avaient adapté leurs moyens d'existence à la situation locale (de l'élevage à l'agriculture) et leur déplacement n'était pas un obstacle pour obtenir des documents officiels, recevoir des soins de santé ou être en mesure de participer à la vie publique.

Les PDI ne forment pas un groupe monolithique et la différence au niveau de leurs préférences d'installation se fonde sur leurs expériences personnelles et les circonstances de la guerre qu'ils ont connues, même à l'intérieur d'une famille. Les expériences de certains individus, familles ou groupes, provenant de zones spécifiques peuvent les induire à opter pour une intégration locale même si le retour est considéré comme possible par d'autres. En Serbie, les PDI roms sont moins intéressés par le retour que les PDI serbes, et alors que les PDI plus âgés préféreraient rentrer s'ils pouvaient rester sous la juridiction de la Serbie, des PDI plus jeunes n'y voient aucun intérêt à moins que des opportunités en termes de moyens d'existence ne soient mises à leur disposition. Les communautés indigènes en Colombie, pour lesquelles le retour sur le lieu d'origine a une importance vitale, ont été déplacées plusieurs fois et continuent à retourner chez elles.

Il se peut aussi que les PDI préfèrent des options mixtes d'installation, par exemple en faisant des aller et retour jusqu'à leur lieu d'origine pour travailler leur terre. En Ouganda, certains PDI ont fait le choix simultané de retourner chez eux et de s'intégrer en utilisant les terres dans leur lieu d'origine pour y vivre et pour cultiver, tout en conservant une entreprise sur le lieu de leur déplacement. Au Burundi, la majorité des PDI continuent à cultiver leurs terres dans leur lieu d'origine tout en vivant dans des installations de PDI. Les intentions et les préférences des PDI peuvent également changer avec le temps et en fonction de l'endroit où ils sont déplacés ; même dans des situations prolongées, le déplacement reste un processus dynamique.

Les obstacles à l'intégration locale

Dans tous les cas étudiés, des difficultés touchant à trois questions interconnectées se sont trouvées au centre des obstacles majeurs à l'intégration : l'accès à la terre et la garantie de sa jouissance, le logement et les moyens d'existence. De nombreux PDI au Burundi vivent dans des installations construites sur des terres sur lesquelles différents intérêts privés ou publics pourraient revendiquer des droits, alors qu'au Soudan, bien souvent les PDI ont occupé des maisons appartenant à des réfugiés qui les ont

reprises lorsqu'ils sont revenus. Les PDI dans les situations prolongées continuent à vivre dans des logements délabrés et surpeuplés, sur lesquels bien souvent ils n'ont pas de droit de jouissance adéquatement établi. Les programmes d'assistance au logement en Colombie, en Géorgie et en Serbie par exemple, n'ont pas entraîné de manière habituelle l'obtention d'un logement permanent.

Les moyens d'existence sont essentiels à l'intégration locale. Après avoir été expulsés (un processus rendu encore plus facile parce qu'ils n'ont pas de titres bien établis), les PDI au Sud Soudan perdent également leurs récoltes et l'accès à leurs moyens d'existence. En Ouganda l'accès aux programmes relatifs aux moyens d'existence est difficile, parce que la plupart de ces programmes ne ciblent que les zones de retour. En Serbie, en 2010, une enquête a indiqué que les PDI sont deux fois plus susceptibles d'être sans emploi que leurs voisins non déplacés.

Une autre différence a été observée entre les situations de déplacement décrites dans les six études de cas, et elle touche à l'attitude de la communauté d'accueil envers les PDI. En Ouganda, la population était initialement accueillante mais graduellement elle s'est lassée de recevoir des PDI. Au Burundi et en Géorgie, par contraste, les membres de la communauté d'accueil et les PDI ont indiqué qu'ils ont toujours eu des relations amicales et que les mariages entre les deux communautés étaient fréquents. En Colombie, les déplacements internes ont drainé les ressources locales; les gouvernements locaux étaient d'accord pour accueillir des PDI mais ils manquaient parfois de capacité d'absorption. Les autorités locales sont essentielles lorsqu'il s'agit de faciliter l'intégration locale mais bien trop souvent le gouvernement central impose aux gouvernements locaux de fournir des services aux PDI sans transférer les fonds correspondants au niveau local. Un certain niveau d'acceptation politique

est nécessaire pour créer les instruments légaux et politiques et les programmes capables de favoriser l'intégration locale, et pour garantir que les PDI qui vivent au sein de communautés d'accueil se sentent en sécurité, qu'ils aient accès aux services et qu'ils reçoivent le soutien dont ils ont besoin.

Différents aspects de développement, titres de jouissance, moyens d'existence, services et gouvernance, sont essentiels pour permettre aux PDI de s'intégrer localement. Les recherches ont montré que les organisations de développement sont bien impliquées dans les situations de déplacement interne couvertes par les études de cas, mais pas dans la mesure qui serait nécessaire. En Ouganda, la plupart des agences ont remarqué une séparation critique entre le soutien humanitaire et les programmes transitionnels et de développement. Idéalement, les programmes de rétablissement précoce devraient s'occuper des cas de mauvaise adjudication de terres en renforçant la gouvernance et les systèmes juridiques, et aussi en soutenant des interventions au niveau des moyens d'existence avant que les retours ne soient entrepris.

Les organisations de développement comme la Banque Mondiale et USAID ont consacré un financement conséquent aux PDI en Géorgie, même si cela a ciblé principalement les nouveaux déplacés plutôt que les personnes en déplacement prolongé. Au Burundi, le PNUD a entrepris une série d'études socio-économiques des installations de PDI dans trois provinces dans le but d'aider les personnes les plus vulnérables à trouver des solutions viables et durables. En Colombie, des organisations comme la Banque interaméricaine de développement s'intéressent aux questions liées aux PDI – mais la transition après le soutien d'urgence ne s'est habituellement pas effectuée sans heurts.

L'intégration locale et le retour ne devraient pas être considérés comme des solutions s'excluant mutuellement. Les PDI peuvent être encouragés à s'intégrer localement tout en se gardant la possibilité d'un retour éventuel lorsque les conditions le permettront. Il se pourrait que certains gouvernements soient plus enclins à accepter l'intégration si elle est présentée comme une mesure intérimaire ou temporaire même s'il faut admettre qu'il existe une contradiction entre les termes intégration 'intérimaire', et solutions 'durables'.

Les PDI ont droit à une solution durable. Etant données les difficultés associées au retour dans de nombreuses régions, il faut accorder davantage d'attention et de soutien à l'intégration locale et la considérer comme une alternative viable pour de nombreux PDI dans le monde qui vivent un déplacement prolongé. Les PDI devraient avoir l'opportunité de poursuivre leur vie.

Elizabeth Ferris (eferris@brookings.edu) est co-directrice du Projet Brookings-LSE sur le déplacement interne (www.brookings.edu/projects/idp.aspx) et Kate Half (kate.half@nrc.ch) dirige l'Observatoire des situations de déplacement du Norwegian Refugee Council (www.internal-displacement.org).

Pour plus d'informations sur le séminaire rendez-vous sur: www.internal-displacement.org/thematics/durable-solutions

RMF 33

Le déplacement prolongé

Le numéro 33 de RMF se concentre essentiellement sur le déplacement prolongé.

www.migrationforcee.org/situations-prolongees.htm



Conseil consultatif international de RMF

Quoique l'affiliation institutionnelle des membres figurent ci-dessous, ils sont membres du Conseil à titre personnel et ne représentent pas forcément leur institution.

Diana Avila

Diálogo Sudamericano

Paula Banerjee

Mahanirban Calcutta Research Group

Nina M Birkeland

Conseil norvégien pour les réfugiés (NRC)

Mark Cutts

BCAH

Eva Espinar

Université d'Alicante

Rachel Hastie

Oxfam GB

Lucy Kiama

Refugee Consortium of Kenya

Khalid Koser

Centre de Politique et de Sécurité, Genève

Amelia Kyazze

Croix rouge britannique

Erin Mooney

Consultante

Dan Seymour

UNICEF

Vicky Tennant

UNHCR

Richard Williams

Consultant

Roger Zetter

Centre d'études sur les réfugiés

Les nouvelles technologies – sont-elles toujours une amélioration?

Lisbeth Pilegaard

La personne touchée par une crise humanitaire se trouve, si elle a de la 'chance', soumise à un flot de processus tels que plusieurs évaluations sectorielles de besoins, des enregistrements, des distributions, des suivis d'assistance, et ainsi de suite. Que se passerait-il si tout cela pouvait se résumer rapidement en une série de listes de bénéficiaires validées et garanties sans corruption, comprenant un registre des droits de cette personne pour l'ensemble des programmes ainsi que de sa consommation et de ses niveaux de participation ? Imaginez un instant, une fiche unique de renseignements avec des données biométriques, des informations sur les autres membres du foyer et leurs droits en termes d'abris, de nourriture, de santé, d'éducation... Imaginez encore, que cette fiche contienne aussi des données sur le nombre de distributions et les transferts monétaires que cette personne a déjà reçus ainsi que des informations indiquant si ses enfants sont malnutris, s'ils ont été vaccinés ou s'ils sont scolarisés. Cela permettrait d'adapter individuellement l'aide au foyer et de laisser les bénéficiaires contrôler l'ensemble de leurs droits et de leurs choix d'utilisateur tout en offrant une efficacité accrue de l'assistance, et aboutirait finalement à une diminution du nombre des évaluations.

La technologie est supposée améliorer notre capacité collective à reconnaître, décrire, coordonner, apporter des ressources et finalement répondre aux populations touchées par une crise. Mais l'environnement dans lequel se déroule le soutien est déterminant.

La technologie doit faire plus que fonctionner, être simple à utiliser et être fiable – elle doit être adoptée par le plus grand nombre pour pouvoir être utile et créer de nouvelles capacités communes. Si chacun utilise des technologies différentes les résultats peuvent être pires que pas de technologie du tout. Par exemple, plusieurs systèmes d'enregistrement numérisés rapides et utilisant la biométrie, ont été testés (notamment par le Conseil norvégien pour les réfugiés). De nombreuses évaluations de ces technologies se sont avérées positives, mais que sont devenues ces technologies aujourd'hui ? Aucune agence n'a le pouvoir de dire : «Nous allons maintenant adopter cette technologie plutôt qu'une autre – et nous allons tous l'utiliser». Au sein du monde humanitaire, c'est la masse critique nécessaire au pouvoir décisionnel pour permettre d'argumenter en faveur de normes technologiques communes qui fait défaut.

Les Nations Unies semblent être le choix évident pour le développement de normes technologiques (dans la mesure où elles disposent du pouvoir mobilisateur). Mais une agence des Nations Unies doit assumer ce rôle de manière explicite en offrant des garanties de compétence et en développant une légitimité à travers un processus ouvert et participatif susceptible d'être vérifié par les parties intéressées au moment où il s'agira de passer des tests à l'adoption du système et à sa mise en circulation.

Il ne faut pas arrêter d'inventer et d'innover. Nous devons continuer à travailler sur la technologie appropriée – une technologie qui peut être mise en place et entretenue dans les endroits où nous travaillons et qui apporte une valeur supplémentaire et de nouvelles opportunités, une technologie qui est conçue pour remplir de vrais fonctions qui sont vraiment nécessaires dans nos domaines d'opération. Et n'oublions pas d'impliquer de vrais professionnels de l'humanitaire et de vrais bénéficiaires lors de la spécification et de la conception du produit.

Nous ne devons pas laisser la technologie devenir un obstacle qui nous empêcherait de nous impliquer et de communiquer avec les personnes qui ont besoin de protection et d'assistance. Nous risquons de nous retrouver encore plus séparés des personnes avec lesquelles et en faveur desquelles nous souhaitons travailler. Les plus grandes réussites technologiques, comme par exemple la vérification à distance, ne faussent-elles pas notre intention en nous permettant d'être physiquement absents ? L'action humanitaire est aussi une question de proximité, de compassion et de solidarité tout en permettant d'être témoin et de documenter la violation des droits.

Lisbeth Pilegaard (Lisbeth.Pilegaard@nrc.no) est Chef du Soutien technique au Conseil norvégien pour les réfugiés (www.nrc.no). Ce bref article est extrait d'une présentation effectuée lors de la conférence DIHAD de Dubaï en mars 2011 centrée sur les 'Nouvelles technologies' (www.dihad.org).

