

octobre 2016

www.fmreview.org/fr/protection-communautaire

Investir dans l'innovation parmi les réfugiés et les PDI

Danielle Robinson

Les acteurs humanitaires traditionnels devraient développer des mécanismes en vue de soutenir l'innovation chez les personnes déplacées. Deux cas d'innovations technologiques développées par les réfugiés syriens illustrent cette assertion.

De plus en plus, l'innovation et la technologie sont reconnues comme des composantes importantes du système humanitaire. L'innovation et l'utilisation de la technologie par les personnes déplacées elles-mêmes est un phénomène qui apparaît parallèlement aux acteurs traditionnels qui opèrent dans le système humanitaire. Les technologies mobiles, en particulier, sont centrales à la vie des migrants forcés : importantes ressources en termes de survie économique, maintien et développement des réseaux sociaux, et navigation des routes migratoires. Il n'est donc pas surprenant que les réfugiés et les demandeurs d'asile aient commencé à utiliser les technologies mobiles de manière créative en vue de régler certains de leurs propres besoins politiques, sociaux et économiques. Ce qui est surprenant par contre est la réponse tardive du système humanitaire à reconnaître et soutenir ces usages.

Les réfugiés, les personnes déplacées à l'intérieur de leur propre pays (PDI) et les demandeurs d'asiles utilisent la technologie afin de se construire leurs propres communautés virtuelles, de se connecter avec leur famille et leurs amis, de documenter leurs expériences migratoires personnelles et de donner des conseils à d'autres personnes déplacées à travers le monde.¹ Ce faisant, ils identifient des difficultés uniques à leurs propres communautés et développent des produits et des services en vue de les surmonter, bien souvent sans le soutien des acteurs humanitaires traditionnels.

Dubarah

Dubarah est un réseau en ligne qui aide les réfugiés et les demandeurs d'asile syriens à trouver des opportunités d'emploi dans les pays dans lesquels ils sont réinstallés. Dubarah a été fondé en 2013 par Ahmad Edilbi, qui travaillait dans une société de téléphonie mobile lorsque le conflit syrien a éclaté. Postérieurement, il s'est vu forcé de fuir la Syrie et s'est déplacé à Dubaï alors que le reste de sa famille s'installait au Liban ou en Turquie. Au cours des années qui ont suivi sa réinstallation, Ahmad a été témoin et a vécu la perte de but et de dignité ainsi que la perception négative de soi qui accompagnent la vie de réfugié. Inspiré par son expérience, et

se rendant compte du pouvoir de la diaspora syrienne, il a lancé le réseau Dubarah comme un outil destiné à aider les réfugiés à jouer un rôle actif et productif au sein de la société.

Dubarah constitue une communauté virtuelle pour les Syriens qui fuient le conflit et se réinstallent dans des pays qu'ils connaissent peu et où ils n'ont pas de contacts. Le réseau facilite l'échange d'informations sur des emplois vacants, des bourses d'étude, des possibilités d'éducation, des opportunités d'investissement, des conseils juridiques et des assistances au logement. En tant que plateforme il sert également de guide en donnant des explications sur les conditions de vie dans 32 pays différents et aide les réfugiés à mieux comprendre la culture des pays d'accueil dans lesquels ils se trouvent et de ceux susceptibles de les accueillir à l'avenir. Dubarah s'efforce également d'apporter un soutien psychologique aux membres du réseau en ligne en mettant en lien des réfugiés avec des expatriés syriens et d'autres membres de la diaspora syrienne en vue de rassembler et partager des ressources adaptées aux besoins culturels, sociaux, politiques et économiques spécifiques aux réfugiés et aux demandeurs d'asile syriens.

En 2013-14, Dubarah a fourni « en moyenne 500 solutions et consultations... par jour, et a permis de garantir l'accès à 25 900 opportunités en termes d'emploi, d'investissement, de conseil de démarrage, de logement, de consultations juridiques et de possibilités d'éducation ».² Ce qui avait débuté comme une plateforme internet, s'est maintenant étendu et inclut une application mobile et un annuaire mondial des professionnels syriens.

Gherbetna

Gherbetna est une application pour smartphone et un site internet à l'intention des réfugiés du Moyen-Orient. Gherbetna qui signifie « exilé » en arabe, aide les réfugiés et les demandeurs d'asile à s'adapter à la vie dans leurs pays de réinstallation. Les usagers peuvent obtenir des conseils pour s'installer dans différents pays comme l'Arabie Saoudite, la Jordanie, le Liban, la Turquie, l'Algérie, l'Autriche et la Suède, et peuvent également poser des questions sur

des sujets qui vont de l'enregistrement officiel aux meilleures options de nourriture locale.

Gherbetna a été créée en 2014 par Mohjed Akil, un jeune développeur de logiciels syrien qui avait fui en Turquie en 2011 alors que ses parents et ses frères et sœurs avaient fui séparément vers l'Arabie Saoudite et Dubaï et qu'il se trouvait contraint de s'orienter seul à travers les barrières politiques et économiques mises en place par le gouvernement turc. « J'avais besoin de me rendre quotidiennement dans les bureaux du gouvernement pour obtenir des informations sur ce qu'étaient mes droits [en Turquie] ». ³

Cette application donne des nouvelles sur les routes de migration, comme par exemple sur les postes frontières ouverts et les zones les plus sûres, tout en mettant à disposition un forum en ligne signalant des emplois ou des opportunités éducatives ainsi qu'une section de discussion générale que les usagers peuvent utiliser pour poser des questions. Parce qu'une part importante de la population de réfugiés et demandeurs d'asile syriens se trouve en Turquie, l'application comprend de nombreux tutoriels spécifiques à la Turquie qui proposent un guide pas à pas pour s'orienter à travers les services gouvernementaux turcs comme par exemple le processus de demande d'un permis de résidence. Des tutoriels similaires existent également pour d'autres pays.

Conclusions

L'élément essentiel qui a fait l'attrait et le succès de Dubarah comme de Gherbetna réside dans la capacité à faciliter une interaction entre réfugiés qui partagent des expériences communes. Outre cela, ces deux plateformes ont su tirer parti des connaissances et des ressources des communautés de la diaspora.

Une réponse ciblée adaptée aux besoins spécifiques des femmes et des filles manque toutefois à la conception de Dubarah comme de Gherbetna. Au moment où cet article était rédigé, il n'y avait eu, sur les deux plates-formes, que très peu de discussions publiques concernant les besoins des femmes : expériences sexospécifiques des femmes et des filles concernant la migration, besoins spécifiques en matière de protection et manière d'y répondre ou difficultés rencontrées par les femmes et les filles lorsqu'elles tentent d'obtenir des services publics comme l'éducation ou des soins de santé. En outre, de par leur nature-même ni l'une ni l'autre des deux plates-formes ne tient compte du fait que les femmes ont en général un accès plus restreint aux téléphones et ordinateurs mobiles et que l'activité en ligne

lorsqu'elles en ont une est couramment surveillée par leurs pères, leurs époux ou leurs frères.

Les utilisations innovantes de la technologie ont aidé les personnes déplacées à contribuer à la résilience de leurs communautés en déplacement. Les acteurs humanitaires traditionnels peuvent et doivent trouver le moyen de mieux soutenir ce type d'innovations. Un investissement accru dans les « incubateurs » d'innovation peut permettre aux réfugiés et PDI de mieux utiliser leurs talents, leurs compétences et leur créativité au service de leurs communautés.

Les contraintes et les opportunités en termes d'innovation varient en fonction du contexte. Si la communauté humanitaire veut soutenir les communautés déplacées, elle doit tout d'abord comprendre les obstacles sociaux, politiques et économiques à l'innovation que rencontrent les populations déplacées. Celles-ci incluent la xénophobie et la discrimination ; le manque d'accès aux services financiers, de banque, aux logements et au droit à l'emploi ; et la perte des biens. En comprenant ces contraintes – et leurs catalyseurs potentiels – les acteurs humanitaires pourraient être à même de mieux cibler leurs ressources en direction de l'innovation. En faisant cela, la communauté humanitaire se rendrait mieux à même d'aider les réfugiés et les PDI à s'aider eux-mêmes.

Dans la conception et la mise en œuvre de chaque innovation, indépendamment du contexte, il est important de tenir compte des caractéristiques démographiques des usagers visés. Cela concerne, parmi d'autres considérations, des différences de genre, mais aussi d'âge, d'affiliation religieuse, de race et d'ethnicité. De manière plus décisive encore, la communauté humanitaire – qui devrait comprendre l'impact sexospécifique ainsi que les autres impacts de la migration, du déplacement et de la technologie – doit développer des mécanismes assortis de mesures pour répondre à ces impacts tout en soutenant les technologies initiées au sein de la communauté concernée.

Danielle Robinson

Danielle.Robinson10@gmail.com

Étudiante diplômée, The Fletcher School of Law and Diplomacy, Université Tufts <http://fletcher.tufts.edu/>

1. Betts A, Bloom L et Weaver N (2015) *Refugee Innovation: Humanitarian innovation that starts with communities* (Innovation des réfugiés: l'innovation humanitaire qui commence avec les communautés) Centre d'études sur les réfugiés <http://bit.ly/RefugeeInnovation>
2. www.ashoka.org/fellow/ahmad-edilibi
3. *Buzzfeed News* (2015) <http://bit.ly/Akilinterview>