

Les TIC, clés pour les réfugiés

Kilian Kleinschmidt

La crise des réfugiés a révélé les lacunes du système d'aide humanitaire traditionnel et la nécessité d'un changement

Dans ce sens, les technologies de l'information et de la communication jouent un rôle essentiel dans la communauté des réfugiés

Des cercles de technologie civique ont surgi pour offrir aux gens un accès à l'éducation, à la formation professionnelle et à l'emploi

A l'heure actuelle, il y a plus de 65 millions de victimes de déplacements forcés dans le monde. Ce chiffre – 65 millions – est connu de beaucoup de gens ; il apparaît tous les jours dans des articles sur la crise des réfugiés ; il est annoncé à la radio et aux journaux télévisés du soir. Jamais auparavant la communauté internationale n'a été aussi consciente de l'ampleur des besoins humains dans le monde. La communauté d'aide humanitaire internationale s'empresse d'attirer l'attention sur leur réponse : une énorme mobilisation de ressources pour apporter une aide à ces 65 millions de personnes. Ces cercles humanitaires ont répondu à la crise des réfugiés par des ressources massives – nourriture, abris, vêtements – pour subvenir aux besoins fondamentaux des personnes déplacées à la suite de conflits, au cours des 50 dernières années. Mais ce système d'aide comporte des inconvénients. Premièrement, l'aide parvient uniquement à une infime partie de ceux qui en ont besoin, parce que le financement n'est tout simplement pas suffisant. Deuxièmement, l'aide ne permet pas aux personnes déplacées de gagner durablement leur vie; elle crée un système de dépendance et de nouveaux besoins. Troisièmement, l'aide ne tire pas parti des ressources humaines disponibles parmi ces 65 millions de personnes. Et quatrièmement, elle ne tient pas compte du déplacement de millions de personnes extrê-

mement pauvres, de populations affectées par le changement climatique et autres catastrophes.

En raison de ces lacunes, de nombreuses organisations, surtout dans le secteur privé, sont apparues pour changer le système, en utilisant principalement des progrès technologiques.

En réponse aux conflits de la région du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord (MENA), des progrès ont été faits pour renforcer et pour développer les technologies de l'information et de la communication (TIC), qui soulignent l'importance des communications unifiées et intégrées. Il existe d'innombrables facteurs séparant le monde d'aujourd'hui des méthodes utilisées dans le passé. Mais la différence la plus notable est celle d'Internet. Plus de 20 ans se sont écoulés depuis la création de ce réseau mondial et nous ne savons toujours pas comment il façonnera notre société. Mais cela ne fait aucun doute qu'il a révolutionné la manière dont les personnes interagissent : comment répondent-elles aujourd'hui aux crises internationales et comment elles y répondront dans les années à venir. En fait, la connectivité rendra obsolète le besoin de grandes structures centralisées. La quatrième révolution industrielle est fondée sur la décentralisation ; à savoir, elle exige la résolution de problèmes sociaux et technologiques ; elle exige de relever des défis, ce qui implique des petites unités efficaces répondant rapi-

dement, effectivement et simplement, s'appuyant sur un réseau de ressources mondial.

Fort de mon expérience personnelle en tant que directeur du camp de réfugiés de Zaatari, en Jordanie, je vais expliquer la manière dont la nouvelle conception de l'aide alimente un cycle naturel de développement durable pour des populations qui ont été forcées de quitter leurs foyers. Si nous prenons l'exemple de la région MENA comme cas pratique, le rôle des TIC dans la communauté des réfugiés est devenu essentiel.

La différence entre les dernières années et l'histoire est l'importance des migrations qui sont constatées. Beaucoup de gens du monde entier fuient leurs maisons en quête de paix, de sécurité et de droits fondamentaux. La façon dont le monde a répondu à ces masses de gens témoigne des lacunes de « l'ancienne » distinction entre réfugiés et migrants « économiques », empêchant des millions de personnes d'accéder à la sécurité nécessaire et aux ressources humaines essentielles. Dans le système actuel d'aide internationale institutionnalisée, des millions de personnes sont privées de recevoir une aide humanitaire parce qu'elles sont amenées à abandonner leurs maisons pour des raisons autres qu'une violence concrète. Beaucoup les quittent à cause du changement climatique.

Plus précisément, ces migrations massives ont révélé que le système d'assistance et de services sociaux éta-

bli a échoué et qu'il est incapable d'atteindre efficacement un grand nombre de personnes. En raison des lacunes de ce système, d'autres doivent intervenir pour sauver la situation. Il existe aujourd'hui un réseau de communication et d'innovation au sein de la communauté technologique, dont l'objectif ambitieux est de développer une forme d'aide humanitaire durable et accessible pour tout le monde. L'accent mis sur une communication accessible constitue la base de la définition des TIC. Ce qui a été développé aujourd'hui c'est une « communauté technologique civique », un réseau en général informel d'organisations qui utilisent la technologie pour répondre aux problèmes sociaux. Mais tout comme la technologie a permis d'accélérer le développement, il doit exister un moyen d'innover notre entendement mondial des situations de crise.

Que font ces milieux technologiques en matière d'aide humanitaire ? Qu'apportent-ils ? Comme je l'ai déjà dit, ces communautés de technologie civique collaborent de maintes manières pour couvrir des besoins fondamentaux. Par exemple, en Turquie et en Jordanie, les Nations unies et plusieurs ONG ont remis aux réfugiés des cartes de crédit prépayées qu'ils peuvent utiliser pour acheter des produits de première nécessité. Cette méthode a commencé à être utilisée au Pakistan en 2009 et en 2010, apportant ainsi une aide très importante aux personnes grâce aux cartes de débit à puce pendant des déplacements causés par la guerre ou par des inondations. Les données biométriques sont fondamentales pour identifier de nombreuses situations et offrir la sécurité nécessaire pour les systèmes d'aide humanitaire.

Mis à part cela, les TIC ont élargi l'accès des réfugiés aux soins médicaux. Le projet 3DMena, actif en Jordanie, a aidé à créer des membres inférieurs prosthétiques imprimés en 3D. Le projet est aujourd'hui applicable à plus grande échelle car les travaux de recherche et de développement initiaux sont maintenant achevés. Les dispositifs d'essai, le logiciel et les systèmes de télésurveillance sont essentiels pour

les programmes de contrôle des pandémies.

Communication et éducation digitale

Les interactions les plus notables entre les TIC et les réfugiés se produisent aux niveaux de la communication et de l'éducation. Les téléphones intelligents, très utilisés par les communautés de réfugiés syriens, permettent aux familles séparées de rester en contact par des textos et des applications de réseaux sociaux comme Facebook et WhatsApp. Mais la plupart des applications et des plateformes Internet développées au cours des derniers mois de la crise européenne ne répondent absolument pas aux besoins des réfugiés qui continuent à dépendre presque exclusivement des réseaux sociaux. Pendant que la communauté des TIC travaille pour faire face à la crise, il est essentiel qu'elle se souvienne des principaux moyens permettant aux réfugiés de communiquer. Les innovations doivent être accessibles aux communautés qu'elles prétendent aider.

L'éducation reste un grand problème pour les réfugiés. Unicef calcule que plus de 13 millions d'enfants du Moyen-Orient ne sont pas scolarisés ; moins de la moitié des enfants syriens vivant dans un pays de la région vont à l'école. Des prévisions quotidiennes révèlent que ces enfants seront une « génération perdue », une génération d'illettrés qui n'auront aucune connaissance en lecture ni en calcul. Le problème de ces enfants non scolarisés ne découle pas seulement du manque de fonds pour fréquenter l'école. Les enfants se heurtent à de nombreux obstacles en arrivant dans un pays étranger en tant que réfugiés, comme la langue et le choc provoqué par le conflit dans leurs pays, pour n'en citer que quelques-uns. L'éducation digitale, dont la popularité augmente parmi les communautés de réfugiés, permet aux enfants et aux adultes d'obtenir une éducation de base malgré ces obstacles. Les plateformes de distribution de contenu sur mobile permettent aux enfants, qui autrement ne pourraient pas recevoir

un enseignement formel, d'accéder tout au moins à une partie du matériel qui leur manque. L'Université Kiron, une alliance entre de nombreuses universités et de partenaires comme Spark, offre un enseignement supérieur en ligne.

Un moyen définitif de la communauté de technologie civique qui travaille avec des réfugiés se concrétise en termes d'emploi et de développement des compétences. Le degré d'intégration accordé aux réfugiés sur le marché du travail du pays d'accueil varie considérablement d'un contexte à l'autre. Cependant, les TIC peuvent former des réfugiés en techniques spécifiques et souhaitables leur permettant de mieux s'intégrer sur le marché du travail du pays d'accueil. Dans le cas du 3DME-NA, 420 réfugiés ont reçu une formation en design, impression et fabrication 3D.

Ces communautés de technologie civique confirment qu'il est de plus en plus évident que subvenir aux besoins de base des réfugiés – rations alimentaires et un camp pour vivre – ne suffit pas. Au début de mon service à Zaatari, quand les Nations unies ont construit pour la première fois des cuisines communautaires destinées à l'usage des réfugiés, elles ont été immédiatement démantelées et volées par les résidents du camp. Le fait que des réfugiés de Zaatari s'approprient de l'aide subventionnée par les Nations unies se répétait à maintes reprises, avec les cuisines et les logements. Mais il serait erroné de qualifier à la légère ces actions d'anarchie et de désordre. Ces personnes rejetaient plutôt l'ancien système d'assistance et de soutien ; le système défaillant d'assistance et de soutien. Bien que le bien-être physique des résidents du camp et des réfugiés en général reste prioritaire parmi les cercles d'aide humanitaire, il n'est plus approprié de dire que le bien-être physique – nutrition et sécurité – constitue le bien-être global. Il est également inacceptable de dire qu'une grande partie des organisations humanitaires qui apportent une aide sous forme d'aliments et d'abri sont en train de se préparer à offrir un avenir d'apaisement et de développement durable aux réfugiés. Donner à un homme une ration hebdomadaire/mensuelle de riz ne lui permet pas de gagner sa vie. Je reviens à

nouveau sur le camp de Zaatari pour démontrer que les personnes cherchent autre chose que des rations de riz. Les cuisines dont je vous parlais étant démantelées, les résidents du camp ont commencé à ouvrir des magasins. Actuellement, le camp a une vaste rue commerciale surnommée les « Shams Elysees », faisant allusion à la rue commerciale parisienne et à « Sham », le terme familier en arabe pour se référer à la Syrie.

Cependant, jusqu'à quel point ces incidents de Zaatari sont-ils pertinents pour le thème des TIC et des réfugiés? Ces actions sont la preuve des ressources humaines inexploitées que les réfugiés peuvent apporter. Ce sont des êtres – humains – ayant des compétences ; bon nombre d'entre eux avaient des connaissances spécialisées bien avant d'abandonner leurs foyers en quête de sécurité dans d'autres régions du monde ; bon nombre d'entre eux ont un énorme potentiel pour apprendre davantage et pour se spécialiser. C'est là où la technologie entre en jeu. Les programmes actuellement disponibles pour les réfugiés leur permettent d'entreprendre et de continuer leur formation, même s'il n'existe pas de bâtiments pour un enseignement formel. L'apprentissage en ligne permet aux enfants et aux adultes d'accéder à un monde d'information, auquel ils n'auraient pas accès autrement. La technologie fournit des emplois aux réfugiés. L'un des principaux points d'entrée des réfugiés syriens sur le marché du travail jordanien est le domaine de l'informatique : la programmation, la formation technologique, voire même l'enseignement. Il existe des programmes comme Re:Coded et Reboot Kamp qui forment les réfugiés, surtout les femmes et les minorités défavorisées, dans des spécialités qui leur permettent d'entrer dans le domaine de l'informatique et d'obtenir des emplois dans le secteur du digital.

Nombreux sont ceux qui se sont déclarés préoccupés par le fait que cette formation vole des postes de travail à la population locale. Mais cette affirmation est loin d'être vraie. Au contraire, ces opportunités créent plus d'emplois, aussi bien pour les réfugiés que pour la population locale. La formation technolo-

gique des réfugiés permet un développement économique durable et à long terme, aussi bien au niveau local que national. Le secteur des TI calcule que le manque de programmeurs qualifiés est estimé à environ 800 000 professionnels. Le Moyen-Orient a le potentiel de former plus de 400 000 programmeurs.

Un système d'aide humanitaire plus dynamique

Gâce à mes années de travail dans des situations d'urgence et d'assistance, je me suis rendu compte qu'il n'a jamais été suffisant d'offrir seulement de la nourriture et un abri aux personnes. Ni efficace. Actuellement, ces projets d'aide, certes nécessaires, atteignent environ 20 % de la population de réfugiés du monde entier. Et ce n'est pas parce que ces organisations ne travaillent pas dur. C'est simplement parce qu'il est impossible, face à autant de crise, de parvenir à autant de millions de personnes. Je me demande à combien de personnes ces organisations ne doivent pas parvenir – et ne pas aider – pour qu'il y ait une sensibilisation et un consensus universels et que l'on reconnaisse que le système a besoin d'un changement. Il doit changer pour permettre aux personnes touchées par des situations de crise de s'aider elles-mêmes. Il doit changer afin que les hommes et les femmes poursuivent leur éducation, même si l'établissement d'enseignement le plus proche est à 50 kilomètres de distance. Le système doit changer afin que les hommes et les femmes puissent travailler, qu'ils continuent à gagner leur vie, qu'ils ne soient pas considérés comme des victimes et qu'on les délaisse dans un quelconque pays étranger.

Au cours des cinq dernières années, en réponse aux énormes conflits du Moyen-Orient, des cercles de technologie civique sont apparus pour résoudre les problèmes de cet ancien système d'aide humanitaire. Ces cercles ont surgi pour offrir aux gens un accès à l'éducation, à la formation professionnelle et à l'emploi. Au fur et à mesure que ces organisations grandissent et se dévelop-

pent en promouvant un système d'aide humanitaire dynamique pour le XXI^e siècle, la coopération entre le système traditionnel et le nouveau système d'aide est essentielle. Et ce qui est plus important, il doit exister un réseau de communication plus solide entre les organisations au sein de la communauté de technologie civique. Le défi est de rester connecté aux réalités auxquelles doit faire face l'humanité, c'est-à-dire à ceux qu'il prétend aider.

Les camps de réfugiés sont souvent considérés comme des campements provisoires, des endroits qui existeront pendant quelques années jusqu'à ce que les résidents retournent dans leur pays d'origine. Cette logique constitue les bases de l'ancien système d'aide humanitaire : aider suffisamment les gens pour qu'ils puissent survivre, en mettant leur vie sur pause jusqu'à ce qu'ils puissent retourner dans leur pays d'origine et qu'ils essaient de la reprendre là où ils l'ont laissée. Mais à l'heure actuelle, la durée de vie moyenne d'un camp de réfugiés est de 17 ans. Il n'est plus raisonnable, ni acceptable que les gens mettent leur vie sur pause pendant autant de temps. Les gens doivent trouver un moyen de vivre aux quatre coins du monde, dans des circonstances plus qu'intolérables. La question à laquelle nous nous trouvons confrontés n'est pas si l'on doit permettre aux gens de gagner leur vie dans de telles circonstances ; ils ont déjà répondu à cette question depuis longtemps. À Zaatari et dans les camps de réfugiés du monde entier, les gens gagnent leur vie et trouvent des moyens de la rendre plus supportable.

Aujourd'hui, nous devons nous demander s'il est raisonnable de rester les bras croisés en dépit des énormes ressources et des compétences humaines. La responsabilité actuelle de l'aide humanitaire ne consiste pas uniquement à aider les personnes, mais à les aider à être indépendantes. La technologie est l'avant-garde de ce nouvel agenda : créer un avenir viable pour des millions de personnes. Nous devons changer le paradigme existant et ne plus penser aux réfugiés comme des victimes, afin de les voir comme des êtres humains dotés de volonté et de force pour se prendre en charge eux-mêmes. ■