

Connectivité pour les réfugiés

10 juin 2024

Points clés

- Le HCR peut améliorer le bien-être des personnes déplacées de force et l'efficacité de ses interventions en renforçant la connectivité des réfugiés aux côtés de partenaires tels que les autorités nationales, le secteur privé, les acteurs du développement et la société civile.
- Déterminer quelles lois et réglementations régissent l'accès des réfugiés aux cartes SIM et mener un plaidoyer en cas d'obstacles à l'inclusion
- Entrer en contact avec les opérateurs de réseaux mobiles et autres prestataires de services Internet dès les premiers stades d'une situation d'urgence. Il convient de leur indiquer l'emplacement des hébergements et le nombre d'arrivées. Ils peuvent ainsi évaluer la viabilité commerciale de l'expansion des infrastructures.
- Réaliser des investissements ciblés dans des installations connectées telles que des centres communautaires et des écoles, réfléchir à la manière dont le financement des infrastructures initiales et la rationalisation des dépenses peuvent réduire les coûts globaux au fil du temps et améliorer la durabilité
- Les décisions et mesures de programmation doivent tenir compte de la connectivité actuelle et projetée ainsi que des priorités, besoins, capacités et points de vue des communautés, en particulier des groupes marginalisés tels que les femmes et les filles, les personnes handicapées, les personnes âgées, etc.
- Tirer les enseignements des situations d'urgence et des opérations précédentes. Il existe de solides plateformes d'assistance, telles que l'initiative mondiale Multi-stakeholder Connectivity for Refugees global (connectivité multipartite pour les réfugiés)

1. Aperçu

« La connectivité n'est pas un luxe. C'est une bouée de sauvetage pour les réfugiés. »

[\(Filippo Grandi, Haut Commissaire des Nations Unies pour les réfugiés, 2017\)](#)

En temps de crise, la possibilité de communiquer avec ses amis et sa famille dans son pays d'origine et son pays de destination, et d'accéder aux informations et aux services numériques devient de plus en plus importante pour les réfugiés et les demandeurs d'asile de tous âges, de tous genres et de toutes catégories démographiques. Elle n'est pas moins importante pour les personnes déplacées et apatrides. Dans de nombreuses situations d'urgence, les populations réfugiées ne se trouvent pas dans des centres urbains, mais dans des zones rurales dépourvues d'infrastructures, notamment de réseaux mobiles et de connectivité. Ce manque d'infrastructures s'ajoute à des obstacles tels que le manque d'appareils, de services Internet abordables et des connaissances numériques nécessaires pour profiter de la connectivité.

Il existe cependant des moyens de relever les défis de la connectivité, et le nombre d'acteurs œuvrant pour une connectivité universelle (gouvernements, secteur privé, organisations internationales, organisations non gouvernementales [ONG] et organisations communautaires, y compris des organisations dirigées par des réfugiés) ne cesse d'augmenter. À ce titre, et grâce aux avancées réalisées au sein et en dehors du HCR, des mesures d'amélioration de la connectivité peuvent être prises en cas d'urgence, même dans des circonstances difficiles. Ces mesures jettent les bases d'une intervention connectée et adaptée au numérique à long terme, et des lignes d'assistance disponibles au sein comme en dehors du HCR peuvent aider l'équipe opérationnelle à y parvenir.

2. Pertinence pour les opérations d'urgence

Compte tenu de son rôle de leader dans les urgences liées aux réfugiés, le HCR est en mesure de contribuer au rétablissement de la connectivité en s'associant à des opérateurs de réseaux mobiles, à des prestataires de services Internet, à d'autres acteurs du secteur privé, à des ONG et à des organisations communautaires axées sur la connectivité. À la suite d'une évaluation des besoins et de l'état de connectivité d'une zone ou d'une communauté, grâce à la diffusion d'informations et au plaidoyer, il peut être possible de faciliter la création de réseaux là où il n'y en a pas, là où ils sont inopérants, ou d'installations « connectées » dédiées telles que des centres communautaires. Une fois la connectivité établie, les services et activités numériques qui s'appuient sur les réseaux (transferts monétaires via l'argent mobile, éducation numérique, emploi numérique, etc.) permettent d'organiser une intervention d'urgence efficace et efficiente, outre les avantages directs dont bénéficient les communautés.

3. Conseils principaux

Politiques, principes ou normes sous-jacents

Le HCR s'est engagé à moderniser la prestation de services humanitaires et à adopter des approches innovantes pour assurer son assistance. Cet engagement implique notamment l'utilisation de l'ensemble des technologies disponibles, comme l'indiquent les orientations stratégiques de l'organisation, qui soulignent l'importance de la transformation numérique dans

l'exercice de son mandat.

En 2022, le HCR a lancé sa toute première [stratégie de transformation numérique](#). L'accès des communautés déplacées de force à la connectivité est un objectif central de cette stratégie et une condition préalable à nombre de ses autres aspects, de la protection numérique aux services numériques.

En collaboration avec l'Union internationale des télécommunications (UIT), l'association Global System for Mobile Communications (GSMA) et les gouvernements du Luxembourg et de l'Espagne, le HCR a lancé en 2023 une initiative transformatrice visant à améliorer la connectivité de plus de 20 millions de personnes déplacées de force et de leur communauté d'accueil d'ici à 2030. L'initiative Connectivity for Refugees (Connectivité pour les réfugiés) est une plateforme multipartite liée au Forum mondial sur les réfugiés. Elle couvre tous les éléments d'une intervention destinée aux réfugiés, y compris les phases d'urgence, et vise à éviter que les personnes déplacées de force et les communautés qui les accueillent ne soient exclues de la société connectée. Elle soutient une transformation numérique au sens large dans l'action humanitaire et constitue un fondement de la stratégie de transformation numérique.

Ce programme de transformation s'appuie sur les réalisations antérieures du HCR en matière de connectivité et promeut les ambitions du rapport Connecting Refugees (Connecter les réfugiés) de 2016, qui expose la vision du HCR en matière de connectivité des populations affectées.

L'initiative « Connectivité pour les réfugiés » est soutenue au sein du HCR par le service Innovation, auprès duquel les équipes opérationnelles sur le terrain peuvent bénéficier :

- De conseils et d'une aide techniques en matière de planification stratégique, d'urgence et des opérations ;
- D'une aide à la prise de contact avec les partenaires de l'initiative et les réseaux mondiaux de spécialistes techniques.
- De formations et d'un renforcement des capacités du personnel du HCR et des partenaires.
- De ressources financières permettant d'entreprendre des évaluations de connectivité et de concevoir des solutions stratégiques à long terme.
- Coordination et appui au plaidoyer.
- Accompagnement à l'identification et au recrutement d'experts techniques.

À l'avenir, des ressources telles que les approches au niveau des pays, les enseignements tirés et les meilleurs supports de renforcement des capacités seront mises à disposition sur le [site Web](#) Connectivity for Refugees (Connectivité pour les réfugiés).

Dans un contexte de déplacement interne, le groupe des télécommunications d'urgence dirige la distribution de solutions de connectivité aux communautés. En fonction des capacités des différents membres et partenaires du groupe des télécommunications d'urgence, diverses activités favorisant la connectivité des communautés déplacées peuvent être entreprises, certaines par le HCR grâce à la coordination assurée par l'intermédiaire du groupe sectoriel.

Recommandations de bonnes pratiques

Comprendre le contexte juridique et réglementaire de la connectivité pour les

réfugiés

Avant de prendre toute mesure concernant la connectivité pour les réfugiés, il convient de comprendre le paysage réglementaire du pays. Il faut pour ce faire évaluer le degré de libéralisation du secteur, la mise en place de mécanismes de financement de l'accès rural, le nombre de grands opérateurs de réseaux mobiles ou d'autres fournisseurs de services Internet, la qualité des infrastructures disponibles et leur nombre. Cette évaluation doit prendre en compte différentes technologies : cellulaire, satellite, fibre, etc. Les coordonnées des différents organismes de réglementation des télécommunications figurent sur le [portail de l'UIT](#) et les informations au sujet de l'approche de chaque pays seront disponibles sur le site Web des agences nationales des télécommunications concernées. Le site Web de la GSMA fournit de plus amples informations, notamment un indice de connectivité mobile.

Vérifier que la loi autorise les réfugiés à posséder une carte SIM. Parmi les informations pertinentes à recueillir, il convient de déterminer si l'enregistrement auprès du HCR ou les documents qu'il délivre constituent des formats d'[identification](#) viables pour prendre en charge l'enregistrement de la carte SIM. Le HCR a mené des analyses complètes des conditions d'enregistrement des cartes SIM et des services financiers dans plusieurs régions, dans le cadre de ses rapports Displaced and Disconnected (Personnes déplacées et déconnectées), qui présentent également une méthode à l'appui de nouvelles analyses.

Comprendre les besoins en communication des communautés

Pour mieux comprendre la manière dont les populations communiquent et mieux connaître la prévalence des dispositifs connectés, commencer par [évaluer les besoins en informations et en communication](#), ainsi que [les besoins de connectivité et son utilisation](#), ou équivalent. Les secours d'urgence doivent consulter les communautés pour déterminer quels canaux de communication elles utilisent, à quelles sources elles font confiance, la façon dont elles souhaitent s'adresser aux agences humanitaires et quel rôle jouent les technologies mobiles et numériques dans leur vie et dans d'autres domaines. La connectivité est un aspect d'un « écosystème » de communication qui intègre de nombreuses approches « hors ligne » de la communication avec les communautés. Cette évaluation peut être menée par le HCR ou engagée conjointement avec d'autres acteurs humanitaires et non humanitaires. Les évaluations participatives du HCR peuvent aussi inclure des sections spécifiques sur les informations et la communication.

Cartographier la connectivité

Des informations pertinentes étant parfois déjà disponibles, il est important de consulter plusieurs sources, notamment les [cartes de couverture mobile de la GSMA et les cartes de connectivité en cas de catastrophe de l'UIT](#). Pour évaluer vous-même la disponibilité et la qualité des connexions au réseau mobile, il existe un certain nombre d'outils téléchargeables gratuitement. Il s'agit notamment d'[OpenSignal](#), d'[OpenCelliD](#) et de [CellMapper](#). À un stade précoce (éventuellement dès les évaluations initiales et la planification du site), des essais en voiture (au cours desquels une personne sillonne le site pour évaluer la qualité du signal cellulaire) permettent de mesurer la connectivité aux principaux emplacements des infrastructures et sur l'ensemble du site. Des outils algorithmiques sont utilisés de plus en plus

fréquemment pour cartographier la connectivité en fonction des données des tours et d'autres variables. Certains outils facilitent la création d'une carte de connectivité globale à l'aide de données recueillies lors d'un essai en voiture. Il est également possible de diffuser les résultats au sein d'une équipe multifonctionnelle pour déterminer le potentiel d'utilisation de la connectivité dans l'intervention dans le cadre de la poursuite de différents objectifs, notamment l'éducation (connectée), les moyens de subsistance (travail en ligne), la protection (mobilisation des communautés par les canaux numériques), etc.

Des évaluations de connectivité plus approfondies exigent des équipements spécialisés et des spécialistes en ingénierie. L'initiative Connectivité pour les réfugiés a vocation à soutenir les équipes opérationnelles du HCR en matière de cartographie de la connectivité. Par conséquent, si les informations ne sont pas disponibles, il est possible de la contacter à l'aide des coordonnées fournies au bas de la page et de demander s'il est possible de recevoir de l'aide de partenaires de cartographie.

Améliorer la couverture mobile

Une fois les lacunes en matière de connectivité identifiées, prendre des mesures d'amélioration des infrastructures dans les zones d'accueil des réfugiés. Pour commencer, entrer en contact avec les parties prenantes du secteur des télécommunications et étudier leurs intersections avec les activités d'aide et de développement. Il faut donc engager le dialogue avec les gouvernements nationaux, les opérateurs de réseaux mobiles et les autres fournisseurs d'accès Internet afin de déterminer comment les mesures d'urgence peuvent s'aligner sur les stratégies d'accès universel à long terme. Ce dialogue multipartite permet d'obtenir des informations sur les plans d'infrastructure des acteurs du secteur privé, de savoir s'ils sont conscients de l'afflux de réfugiés et s'ils prévoient de s'adapter à ces changements. Lorsque l'afflux prend de l'ampleur, le représentant ou le coordinateur principal des interventions d'urgence du HCR peut écrire à un cadre supérieur du fournisseur national ou de la filiale, ou mettre en place un dialogue au niveau du groupe avec des collègues du siège si le partenaire potentiel est une multinationale. Dans le cas d'afflux plus modestes dans des zones où les prestataires locaux sont présents, le chef du bureau extérieur du HCR peut écrire à la direction régionale ou aux équipes techniques afin d'améliorer les aspects opérationnels de l'intervention.

En cas de crise, de nouveaux débouchés peuvent s'ouvrir aux opérateurs de réseaux mobiles et les inciter à déployer une infrastructure temporaire de « cells on wheels » (station radio mobile) pour déterminer la viabilité du marché. En cas de problèmes d'accès aux zones rurales, il se peut que le régulateur des télécommunications ou le ministère des TIC dispose de mécanismes de financement de cet accès auxquels il est possible de prétendre. Il existe également un certain nombre d'acteurs du développement investissant dans les infrastructures de connectivité dans plusieurs contextes qui pourraient être en mesure de réorienter leurs activités vers l'intégration de nouvelles populations de réfugiés.

Investissements ciblés dans les infrastructures

En plus d'encourager le déploiement rapide d'infrastructures et de solutions commerciales, il est possible de chercher à tirer parti d'un financement d'urgence pour réaliser temporairement des investissements ciblés dans des infrastructures de connectivité telles que les centres

communautaires connectés (anciennement appelés CTA au HCR). Bien que simples sur le plan conceptuel, ces centres engendrent des coûts de gestion. Ne pas considérer ces solutions comme un simple déploiement de matériel qui ne nécessite pas de journées de travail ou d'investissements supplémentaires. Pour atteindre leurs objectifs, de l'éducation à l'amélioration de la dignité des réfugiés, ces installations doivent faire l'objet d'une programmation spécifique. Dans la mesure du possible, les membres de la communauté peuvent jouer un rôle central dans la gestion et la gouvernance de ces centres, à condition qu'ils bénéficient d'une formation, de conseils et d'un mentorat adaptés.

Une telle formation des réfugiés et des membres de la communauté d'accueil à l'entretien, à la gestion et à la gouvernance des installations permet de relever un autre défi majeur : celui de la durabilité. Lorsque les fonds d'urgence s'épuisent, les coûts récurrents peuvent être lourds et les engagements difficiles à tenir. L'investissement dans la formation, même en phase d'urgence, aide les membres de la communauté à conserver ces sites. Les partenaires mondiaux sont généralement disponibles pour aider à la mise en place de tels centres à court terme, et les collègues sont encouragés à contacter leurs homologues du siège pour en savoir plus sur le soutien disponible dans le cadre de l'initiative Connectivité pour les réfugiés.

Coordonner les initiatives de connectivité

Chaque année, de nouvelles organisations et de nouveaux consortiums investissent dans les technologies humanitaires et la connectivité. Si cet investissement croissant favorise des solutions qui bénéficient aux réfugiés, la plupart des acteurs ont besoin de mesures de coordination plus concertées. Le HCR souhaite s'assurer que la communauté d'intervention investit judicieusement, c'est-à-dire de manière à répondre aux besoins décrits dans les premières évaluations avec les communautés, à éviter la duplication des activités et à assurer la durabilité.

Considérations relatives à la mise en œuvre pratique

- **Déterminer les responsabilités au sein de l'équipe multifonctionnelle.** Il n'existe pas de poste type chargé de faire le lien entre les communautés au sein du HCR et il est rare que cette responsabilité figure explicitement dans les attributions d'un poste. En fonction du contexte et des capacités d'une opération, les responsables des TIC peuvent être chargés d'interagir avec les opérateurs de réseaux mobiles, car ils ont signé des contrats avec eux. Parallèlement, comme la connectivité est étroitement liée à la responsabilité envers les populations touchées et à la protection communautaire, et qu'elle facilite la transmission d'informations, le retour d'informations et les services de protection, certaines responsabilités peuvent être attribuées à des spécialistes de la protection. Dans d'autres cas, elle peut être mise en relation avec les moyens de subsistance, à l'éducation ou à l'inclusion financière numérique. Les hauts dirigeants chargés de l'intervention d'urgence doivent déterminer qui traite les différentes facettes de la connectivité et comment.
- **Connectivité inclusive.** Il est essentiel de s'interroger sur la manière dont la population touchée utilise la connectivité disponible et sur les obstacles qui empêchent les groupes vulnérables d'y accéder. Les recherches ont révélé que les femmes étaient bien plus susceptibles que les hommes de rencontrer des obstacles lorsqu'il est question de se

connecter. Il peut donc être bénéfique de mettre en place des activités ciblant les femmes et d'autres groupes marginalisés, tels que les personnes handicapées et les personnes âgées, afin que l'accès à la connectivité soit plus inclusif. Il convient de veiller à ce que les activités n'exacerbent pas les dynamiques de pouvoir néfastes, et contribuent plutôt à améliorer la compréhension et le traitement des inégalités.

- **Établir une distinction entre les contrats d'entreprise et la connexion des réfugiés.** Souvent, les entreprises privées de technologie ou télécommunications voyant une occasion de signer un contrat d'entreprise entament des discussions avec des organisations internationales par l'intermédiaire de leur chargé de compte ou de leur directeur commercial. L'ambition du HCR diverge de cette approche : il s'agit de promouvoir la connectivité pour les réfugiés, c'est-à-dire de faire en sorte que les membres de la communauté achètent eux-mêmes des services de connectivité auprès des entreprises, sans organisation humanitaire comme intermédiaire. Les contrats commerciaux sont souvent gérés par des responsables des TIC en collaboration avec des collègues administrateurs, à mesure que des services destinés au personnel et aux partenaires sont mis en place, mais le programme de connectivité pour les communautés nécessite la mobilisation d'une équipe multifonctionnelle couvrant notamment la protection, l'éducation, les moyens de subsistance, le développement et l'informatique. En fonction de l'ampleur de la situation, les délégués du HCR ou les coordinateurs principaux des interventions d'urgence doivent parfois assurer une liaison directe avec les représentants de niveau C des homologues des entreprises. Il est important de noter qu'il y a parfois des chevauchements et que l'existence d'un contrat d'entreprise peut aider les chargés de compte à plaider en interne en faveur de l'amélioration des infrastructures au service des populations affectées.
- **Éviter les factures conséquentes à long terme.** Même si les initiatives peuvent sembler convaincantes sur le papier, leur coût total est souvent plus élevé que prévu si l'on prend en compte les coûts associés tels que la maintenance, et en particulier si l'on considère les dépenses opérationnelles au fil du temps. Une opération d'intervention d'urgence peut avoir du mal à absorber de tels coûts, en particulier dans un contexte de financement limité. On constate en particulier que certaines interventions financées en phase d'urgence perdent en importance au fil du temps et finissent par devenir difficiles à maintenir. Ce problème est particulièrement grave lorsque la connectivité est fournie à grands frais, souvent à l'aide de technologies relativement anciennes comme le satellite. Pour l'atténuer, il est possible d'élaborer des plans de transition avec les ONG et les organisations de mise en œuvre, et d'encourager des prestataires privés à passer à des approches axées sur le marché qui tirent parti des infrastructures existantes.
- **Tirer parti des services à valeur ajoutée (tels que l'argent mobile) pour stimuler l'investissement.** Les modèles d'activité de nombre d'opérateurs de réseaux mobiles impliquent bien plus que la simple prestation de services mobiles de base. Leurs portefeuilles couvrent plusieurs domaines, notamment l'argent mobile, qui représente souvent une source de revenus essentielle pour eux. En envisageant d'utiliser de l'argent mobile pour des interventions en espèces, le HCR peut inciter des opérateurs de réseaux mobiles à étendre et améliorer les infrastructures. Par ailleurs, de nombreux acteurs du développement soutiennent de plus en plus les initiatives d'inclusion financière numérique et peuvent être disposés à soutenir financièrement les investissements dans les infrastructures de connectivité à cette fin.

Ressources et partenariats

- **Personnel et partenaires.** Comme indiqué ci-dessus, il n'existe pas de profil de poste prenant en charge ce domaine, et les équipes opérationnelles doivent trouver les moyens d'intégrer la connectivité aux responsabilités de l'équipe multifonctionnelle. Elles peuvent répartir les tâches entre les membres du personnel (TIC en liaison avec les opérateurs de réseaux mobiles, protection communautaire soutenant les centres communautaires connectés, bureaux de développement supérieurs en interaction avec les autorités gouvernementales et les partenaires de développement, etc.). Le personnel doté de compétences techniques en matière de responsabilité envers les personnes affectées (profil précisé récemment dans les opérations du HCR) jouit souvent d'expérience auprès des acteurs de la connectivité, et il existe une confluence naturelle entre la redevabilité envers les personnes affectées et la connectivité.
- **Opérateurs de réseaux mobiles et autres prestataires de services Internet.** Pour de nombreuses personnes, les opérateurs de réseaux mobiles, les sociétés de satellite et autres prestataires de services Internet sont la principale source de connectivité. Dans de nombreux contextes où le HCR agit, les technologies sans fil se répandent. De nombreux opérateurs de réseaux mobiles et sociétés de satellite ont signé la [Charte de connectivité humanitaire](#) ou la [Charte de connectivité de crise](#) et se sont engagés publiquement à soutenir les organisations humanitaires en temps de crise. Il a été [établi](#) que le soutien à la connectivité en période de crise aide les prestataires de services à nouer des relations solides avec leurs clients, à améliorer leur réputation et à fidéliser leur clientèle.
- **Gouvernement (régulateur des télécommunications, TIC et autres ministères).** Les ministères des TIC (ou d'autres, comme le ministère de l'Intérieur ou encore des Sciences) donnent souvent des orientations, mais c'est généralement l'organe de réglementation des télécommunications qui supervise la fourniture de connectivité sur un territoire ainsi que l'accès des différentes personnes aux services. L'accès des réfugiés, migrants et étrangers au réseau de télécommunications peut obéir à des règles différentes de celui des ressortissants du pays. Les organismes de réglementation des télécommunications et des services financiers (ainsi que d'autres autorités, telles que les agences d'identification ou ayant cette responsabilité) sont des interlocuteurs essentiels dans l'élaboration d'un régime qui inclut les personnes déplacées de force. En Ouganda, par exemple, le [plaidoyer commun du HCR, du Fonds d'équipement des Nations Unies et de la GSMA](#) a conduit à la publication d'une directive permettant aux réfugiés d'enregistrer des cartes SIM à leur nom.
- **Partenariats internationaux.** Le service d'innovation du HCR soutient les équipes opérationnelles qui souhaitent exploiter des partenariats et des ressources mondiales en vue de promouvoir l'action locale. Par exemple, il peut mettre en contact les bonnes équipes, donner des conseils et des orientations techniques, fournir une connectivité en nature ou en produits et services connexes, ou apporter une aide financière aux initiatives de connectivité locales.
- **Communautés.** Le HCR fonctionne selon le principe de programmation communautaire qui, bien que la connectivité soit un domaine relativement technique, peut et doit être appliqué. De nombreux membres de la communauté ont des compétences utiles en la matière et, plutôt que d'externaliser le travail lié à la connectivité à des entreprises, les équipes opérationnelles peuvent envisager de former et d'encadrer des réfugiés afin qu'ils s'approprient les infrastructures du réseau local, les installations connectées et les

mesures de renforcement de la culture numérique de la communauté.

Phase post-urgence

Comme indiqué plus haut, la connectivité est devenue essentielle au XXI^e siècle. Les infrastructures de connectivité étant souvent fournies par des organisations du secteur privé, des modèles commerciaux viables peuvent exister dans les zones qui accueillent des personnes déplacées de force. Toutefois, le déploiement d'infrastructures de télécommunications et l'expansion des technologies numériques dans une population constituent souvent une entreprise de longue haleine.

Vers la fin de la phase d'urgence, il convient d'œuvrer à un dialogue multipartite avec le gouvernement, le secteur privé, les ONG, les organisations communautaires, la société civile et d'autres acteurs afin d'élaborer une stratégie de programmation à long terme qui profite non seulement aux réfugiés, mais aussi à leurs communautés d'accueil. Il peut s'avérer nécessaire d'intégrer les activités à la planification nationale et aux initiatives de développement dans le pays pour que les investissements atteignent l'ampleur permettant de réaliser des changements durables. L'Ouganda illustre très bien ce propos. Après les phases d'urgence, les parties prenantes y ont pris des mesures de promotion de l'inclusion numérique des réfugiés et des hôtes dans le cadre d'un [programme d'accélération numérique soutenu par la Banque mondiale](#).

Liste de contrôle

- Analyser le paysage des télécommunications du pays en cartographiant les parties prenantes ainsi que les obstacles juridiques et réglementaires susceptibles d'empêcher les réfugiés d'accéder aux services de connectivité commerciaux.
- Étudier les besoins de connectivité et son utilisation dans les évaluations.
- Tenir compte des besoins des divers groupes de population, notamment des femmes et des filles, des personnes âgées et des personnes en situation de handicap, compte tenu de la prévalence de la fracture numérique.
- Coordonner les secteurs pour examiner les interventions qui cherchent à tirer parti de la technologie numérique ou de la connectivité dans leur mise en œuvre. Il peut s'agir des transferts monétaires par plateformes numériques ou portefeuilles mobiles, de la mobilisation communautaire exploitant les canaux numériques, de l'éducation connectée, etc.

- Dialoguer avec les opérateurs de réseaux mobiles dès les premiers stades de l'urgence pour vous assurer qu'ils connaissent l'emplacement des implantations et le nombre d'arrivées prévues, et vérifier ainsi la viabilité commerciale de l'expansion des infrastructures.

4. Apprentissage et pratiques de terrain

[Collaborer pour la connectivité](#)

[Connectivité communautaire](#)

[Se connecter avec confiance](#)

[Les mondes numériques des communautés touchées par les déplacements](#)

[Boîte à outils d'évaluation des besoins en matière de connectivité et de son ut...](#)

[Connectivité pour les réfugiés - Vidéo d'introduction](#)

[Connectivité pour les réfugiés - Éthiopie](#)

[Gardiens du réseau](#)

5. Liens

[Initiative multipartite en faveur de la connectivité pour les réfugiés](#) [Portail de la connectivité pour les réfugiés du HCR](#) [Programme GSMA Mobile pour l'innovation humanitaire](#) [Redevabilité envers les populations affectées](#) [Technologies de l'information \(accessible uniquement au personnel du HCR\)](#)

6. Contacts principaux

En cas de questions concernant la connectivité pour les réfugiés, contacter l'équipe mondiale Connectivité pour les réfugiés du service Innovation. Adresse : hqconref@unhcr.org

Il est possible de joindre le service Innovation à l'adresse suivante : innovation@unhcr.org