Le smartphone, boussole et outil d'intégration pour les migrants

08/12/2015 à 4h59

Assurer sa sécurité, garder le contact avec la famille et rompre l'isolement : le smartphone est un outil multitâche devenu indispensable pour les réfugiés. Si l'accès à une connexion reste précaire, des initiatives se développent pour tirer le meilleur parti des nouvelles technologies.



[…] L'ONG Télécoms sans frontières (TSF), qui mène des missions d'urgence dans 70 pays à travers le monde, a vu son activité bouleversée par l'arrivée de réfugiés équipés de smartphone depuis environ deux ans. L'installation de réseaux wi-fi a remplacé le prêt de téléphone des débuts. Pour venir en aide aux 894.511 réfugiés qui ont rejoint l'Europe depuis le début de l'année (selon les chiffres publiés début décembre par le Haut-Commissariat de l'ONU pour les réfugiés), TSF a ouvert deux centres sur les principaux points de passage : Preševo, en Serbie et Gevgelija, à la frontière entre la

Macédoine et la Grèce. […]

Chaque jour, 14.000 personnes y transitent, rechargeant leurs batteries sur des stations de charge et se connectant quelques heures au réseau wi-fi. Au sein du camp, des panneaux d'information indiquent en anglais et en arabe la mise à disposition d'une connexion gratuite. […]

Sur Internet, d'autres prennent alors le relais pour assurer la circulation de l'information à des populations qui, si elles sont à l'aise avec l'outil, ne maîtrisent pas forcément la langue du pays. C'est dans cette optique qu'a été lancé, fin octobre, le site Refugeeinfo.eu , par Google, l' International Rescue Committee et Mercy Corps .

Ce projet open source, appelé « Crisis Info Hub », renseigne les réfugiés sur les conditions d'accès aux îles de Lesbos et de Kos : où se rendre pour s'enregistrer, se loger, le coût des transports, les contacts d'urgence… L'ergonomie de la plate-forme a été pensée pour consommer peu d'énergie et pour être lisible par le plus grand nombre avec des traductions en anglais, grec, arabe, persan et pachtoune.

De la même manière, une équipe hongroise a développé en septembre InfoAid, une application mobile qui indique les frontières ouvertes, les procédures du droit d'asile en Hongrie ainsi que des détails sur les moyens de transport. Elle est désormais gérée par l'ONG Migration Aid .

Apprendre la langue du pays hôte reste l'une des premières préoccupations des réfugiés, dont les smartphones sont souvent remplis d'applications linguistiques. Le service de traduction automatique Google Translate est si fréquemment utilisé que le géant américain a lancé un appel , fin septembre, aux locuteurs arabes pour l'aider à perfectionner son programme. […]

Ce réfugié statutaire colombien, coentrepreneur au sein de l'association Singa , fourmille de projets pour aider les

réfugiés à prendre en main leur destin. En juillet, l'association a lancé CALM, une plate-forme d'hébergement entre particuliers et réfugiés , qui a enregistré 20.000 inscriptions. Et, depuis plusieurs mois, le jeune homme participe à l'élaboration du projet Waya, une application pour smartphone qui devrait sortir en mai 2016.

Son principe et son utilisation se veulent simples : regrouper en un même endroit toutes les informations utiles aux réfugiés. Procédure de droit d'asile, démarches administratives, mais aussi où se soigner, se laver, trouver du wi-fi ou un lieu où passer des appels internationaux pour pas cher… le tout en plusieurs langues. […]

Même une fois en France, l'accès à Internet reste compliqué. Faute de moyens, tous les centres d'accueil pour demandeurs d'asile (Cada) ne sont pas forcément équipés d'une connexion. *« Quand l'hébergement se fait dans un lieu collectif, nous disposons généralement d'une connexion Internet,* explique Pierre Henry, directeur général de France terre d'asile (FTA). *Mais la plupart des lieux que nous utilisons sont des appartements individuels, et cela pose donc des problèmes de coûts. »* Le numérique n'est pas considéré par FTA comme *« la première urgence »* face au logement et à l'alimentation, explique Pierre Henry.

D'autant qu'il l'assure, les codes d'accès aux réseaux wi-fi se transmettent et les connexions sont rendues possibles dans les jardins publics et les bibliothèques. A Paris, les réfugiés connaissent tous la Bibliothèque publique d'information (BPI) du Centre Pompidou. Le wi-fi comme l'accès aux ordinateurs y étant gratuits, nombreux sont les réfugiés qui y passent une bonne partie de leurs journées. D'où l'idée de France terre d'asile d'y installer une permanence, deux fois par semaine, pour pouvoir mieux orienter les demandeurs d'asile. […]

Source