



TRANSLATORS
WITHOUT BORDERS

INFORMATIONS SANS COMPRÉHENSION, DROITS SANS SIGNIFICATION

Les objectifs des Pactes Mondiaux sont notamment de sauver des vies, de réduire les déplacements dangereux et de lutter contre le trafic et l'exploitation. Ces objectifs ne peuvent pas être atteints sans des mesures pratiques visant à améliorer l'accès à l'information pour les réfugiés et les migrants.

La Déclaration de New York de septembre 2016 définit les priorités pour les Pactes Mondiaux en matière de migration et de réfugiés, dont l'adoption est prévue en 2018. Il s'agit notamment de sauver des vies, de réduire les déplacements dangereux et de lutter contre le trafic et l'exploitation de tous les migrants, quel que soit leur statut.

Aucun de ces objectifs n'est réalisable si les personnes touchées ne disposent pas des informations qui leur permettraient de prendre les décisions qui servent le mieux leurs intérêts. Les Pactes mondiaux doivent lutter contre les obstacles en matière d'accès à l'information, y compris la langue, l'alphabétisation, la technologie et les contrôles sociaux.

Les réfugiés et les migrants ont besoin d'informations pour accéder à l'assistance et à la protection et pour revendiquer leurs droits.

L'information est leur droit en tant qu'êtres humains. (1) L'information et le dialogue faisaient également partie de la « révolution participative » promise aux personnes touchées par les urgences humanitaires dans le cadre de la Grand Bargain (Grand Compromis) de mai 2016. (2) De manière pragmatique, les mécanismes mis en place pour gérer les migrations dépendent également de la capacité des personnes à recevoir des informations et à communiquer leurs besoins. Pour toutes ces raisons, la communication avec les personnes touchées devrait être une priorité pour la gestion des migrations et la réponse à la crise des réfugiés.

Sans accès à l'information, les migrants peuvent abandonner le système officiel, devenir plus exposés au trafic, à l'exploitation et aux abus. Les individus vulnérables tels que les enfants non accompagnés y sont particulièrement exposés. Une étude récente réalisée par REACH et l'UNICEF souligne que pour les enfants réfugiés et migrants, ne pas recevoir les informations dans une langue qu'ils comprennent a des conséquences. Cela les amène à faire des choix périlleux, comme par exemple abandonner le système d'accueil officiel, par ignorance de leurs droits et de leurs options. (3)

Les dépliants délivrés aux enfants non accompagnés à la frontière franco-italienne n'étaient pas écrits dans une langue qu'ils étaient en mesure de comprendre. En conséquence, « les enfants ont eu recours à des itinéraires moins sûrs, en marchant par exemple à travers les montagnes, ou en payant des passeurs afin de minimiser le risque d'être pris ». (4)

Les personnes qui envisagent de migrer pour plus de sécurité ou une vie meilleure ont besoin d'informations fiables pour peser les risques et les avantages. Sans cela, ils seront moins en mesure de juger de l'exactitude des rapports informels, et seront donc vulnérables à la désinformation et à la rumeur. (5)

Sans information, les réfugiés et les migrants peuvent ne pas être en mesure d'accéder aux services ou de porter plainte lorsque leurs droits ne sont pas respectés. Ground Truth Solutions a constaté que les réfugiés et les personnes déplacées internes en Irak ne disposaient pas d'informations sur la façon de se déplacer à l'intérieur ou entre les pays, d'accéder à l'aide ou de déposer une plainte. (6)

Les réfugiés et les migrants doivent également pouvoir communiquer sur leur situation avec les prestataires de services et les conseillers juridiques. Lorsque cela n'est pas possible, les personnes vulnérables peuvent se voir refuser les soins appropriés, et leurs besoins peuvent ne pas être entendus. Une équipe inter-agence ne parlait pas la langue adaptée pour demander à des femmes réfugiées rapatriées à Damasak, au Nigeria, quels étaient leurs besoins en matière de protection. Lorsqu'un soldat homme a été invité à transmettre les questions en Kanuri, les femmes ont nié avoir dû faire face à toute exploitation ou abus. (7) Avec une interprète femme neutre, la réponse aurait pu être différente.

Les informations et la communication sont si vitales que les migrants et les réfugiés consacrent une grande partie de leurs ressources limitées à la connectivité. En Tanzanie, certains réfugiés vendent un tiers de leur ration alimentaire mensuelle pour acheter du crédit et des données pour leur téléphone portable. En Jordanie, les familles de réfugiés préfèrent dépenser pour assurer leur connectivité plutôt que pour obtenir des vêtements et des soins de santé. (8)

Pourtant, souvent, les réfugiés et les migrants ne reçoivent pas les informations dont ils ont besoin dans une langue et un format qu'ils comprennent. Beaucoup manquent d'appui linguistique pour communiquer leurs besoins.

Pour être accessible, l'information doit être donnée dans une langue et dans un format compréhensible pour le public cible. Elle doit également être présentée d'une manière qui leur est pertinente, et disponible dans un canal auquel ils ont accès.

La langue : les langues « internationales » telles que l'anglais, le français et l'arabe sont souvent considérées à tort comme un moyen efficace de communiquer avec les réfugiés et les migrants. Quatre-vingt-dix pour cent des réfugiés et des migrants interrogés par TWB en Grèce en avril 2017 n'avaient aucune connaissance de l'anglais (9). Les compétences linguistiques de base ne sont pas non plus suffisantes pour suivre une consultation juridique ou médicale. Communiquer uniquement dans ces lingua franca assumées peut exclure ceux qui ont eu moins de possibilités de les apprendre. Les femmes, les personnes âgées et handicapées, les personnes illettrées et les groupes ethniques marginalisés seront parmi ces exclus.

Les femmes ont souvent moins d'opportunités d'apprendre même une lingua franca nationale comme l'haoussa. Dans un échantillon de 437 personnes testées en langue haoussa à Maiduguri, au Nigeria, les hommes étaient environ deux fois plus nombreux que les femmes à comprendre le texte écrit en anglais ou en haoussa. (10)

Format : le format dans lequel l'information est présentée affecte la façon dont elle est comprise. Les individus sans scolarité formelle peuvent comprendre deux fois plus facilement un document infographique simple qu'un texte écrit contenant la même information. (11) Cependant, les réfugiés et les migrants valorisent également le texte écrit : la recherche de TWB en Grèce indique que les personnes moins alphabétisées préfèrent les documents physiques. Ce format relativement permanent garantit qu'ils peuvent se référer à nouveau au contenu et demander aux autres de le leur lire. (12) Une stratégie de communication efficace utilisera donc une combinaison de différents formats.

Contenu approprié : pour être utiles, les informations doivent être adaptées au public visé. Les enfants réfugiés et migrants non accompagnés en Grèce reçoivent des documents techniques complexes sur les procédures légales. D'autres enfants ne reçoivent aucune information directe. (13) Toute organisation en contact avec les enfants a la responsabilité de fournir leur les informations essentielles par des moyens qu'ils sont en mesure de comprendre. Un contenu simplifié, en particulier sur les questions juridiques ou techniques, peut aider à la compréhension. Cela vaut également pour les adultes moins alphabétisés et les locuteurs communiquant dans une seconde langue.

Canal : d'autres obstacles à la communication sont les aspects financiers, technologiques et sociaux. Dans le monde entier, un réfugié rural sur cinq n'a pas accès à un réseau de téléphonie mobile. (14) Comme dans toute population, ceux qui ont le pouvoir et les ressources peuvent accéder à l'information et faire entendre leur voix. Parmi les réfugiés et les migrants, les femmes, les personnes âgées et les personnes les moins instruites sont moins susceptibles d'avoir accès aux téléphones portables et à Internet. Dans les populations de réfugiés de la Jordanie au Rwanda, les contrôles sociaux limitent l'accès aux technologies de l'information pour les femmes et les autres membres de la famille moins puissants. (15) Atteindre ces groupes implique d'identifier les canaux leur permettant d'avoir une certaine autonomie. (16)

Des solutions pratiques existent

Surmonter ces obstacles signifie s'attaquer à un angle mort collectif en termes de langue et de communication. Cela implique également de collecter les données nécessaires pour planifier un soutien au niveau linguistique et de mobiliser les ressources nécessaires à sa mise en œuvre. Avant tout, cela implique que les gouvernements et les organisations humanitaires fassent de la communication avec les personnes touchées une pratique standard dans la gestion des migrations et de l'aide aux réfugiés.

1. Porter plus d'attention à la langue dans les actions humanitaires

Depuis le séisme de 2010 en Haïti⁽¹⁷⁾ jusqu'à l'épidémie de Ebola en Afrique de l'Ouest, ⁽¹⁸⁾ l'expérience montre que la communication dans une langue adaptée peut affecter de manière décisive l'impact des actions humanitaires. Pourtant, le secteur humanitaire sous-estime systématiquement le facteur langue. Une évaluation de juillet 2017 au nord-est du Nigeria a révélé que la communication avec les personnes touchées est fréquemment limitée par les barrières linguistiques. Cependant, les organismes opérationnels sont mal équipés pour faire face à ces barrières. ⁽¹⁹⁾

Les barrières linguistiques sont un défi commun aux situations de migration et de déplacement, aggravé par des niveaux faibles d'alphabetisation et d'éducation. Si le secteur humanitaire ce fait, il sera plus à même de concevoir et de mettre en place des interventions adaptées.

2. Améliorer les données relatives aux langues des migrants et des réfugiés

Lorsqu'il s'agit de répondre aux besoins des nouveaux arrivants, les informations concernant les langues qu'ils parlent et comprennent sont tout aussi importantes que celles relatives à leur âge ou sexe. Cependant, ces informations sont rarement collectées ou discutées. Sans cet élément, les prestataires de services se basent par défaut sur des suppositions potentiellement erronées. Ce manque en matière de données peut être comblé grâce à des processus existants comme l'évaluation des besoins et l'enregistrement. Ajouter quelques questions sur la langue et l'éducation fournirait la base de stratégies de communication efficaces. Des tests de compréhension pourraient alors être utilisés pour mesurer les résultats.

Les organisations humanitaires en Turquie fournissent un soutien linguistique presque exclusivement en arabe, parce que 91 pour cent des réfugiés et des migrants viennent de la Syrie. Ce calcul néglige les syriens de langue kurde. Il ne prend pas non plus en compte les neuf autres pour cent de réfugiés et migrants en Turquie, une population multilingue d'environ 315 000 personnes. ⁽²⁰⁾

3. Donner une plus grande priorité à la communication avec les communautés

La communication efficace avec les communautés n'est toujours pas une pratique humanitaire standard. La « révolution participative » n'est pas encore une réalité sur le terrain dans tout le secteur humanitaire. ⁽²¹⁾ L'expertise en matière de communication avec les communautés est trop souvent absente sur le terrain, ce qui a pour résultat des efforts non coordonnés et fragmentés. Des informations incomplètes et incohérentes rendent les réfugiés et les migrants plus vulnérables et les systèmes d'accueil formels moins efficaces. ⁽²²⁾ Des approches collectives telles que l'Initiative de communication et de mobilisation communautaire peuvent offrir un moyen d'avancer. ⁽²³⁾ Des technologies appropriées visant les défis spécifiques des personnes touchées dans une situation donnée peuvent également faire partie de la solution.

La technologie appropriée peut prendre des formes diverses. Il peut s'agir de bornes offrant un accès WiFi gratuit à des endroits clés pour faciliter l'accès à l'information dans les lieux où la connexion est mauvaise ou coûteuse. ⁽²⁴⁾ Ou bien encore de la diffusion de l'information sur des cartes micro-SD pour une consultation hors connexion sur les téléphones portables, ⁽²⁵⁾ ou des applications telles que refugee.info ⁽²⁶⁾ et virtualvolunteer.org. ⁽²⁷⁾ Ou cela peut être l'utilisation de la radio comme canal pour atteindre ceux qui n'ont pas accès à internet.

4. Mobiliser des ressources pour un soutien linguistique qualifié

La langue reste en-dessous du radar humanitaire et est souvent absente des budgets humanitaires. Les organisations de base et les services gouvernementaux locaux ont des difficultés à payer des services d'interprétation et de traduction, même dans les pays plus riches. Pour l'ensemble de la réponse européenne vis-à-vis des réfugiés et des migrants, une pénurie de services d'interprétation est signalée au niveau des services médicaux, des écoles et des centres juridiques.

Le groupe restreint de linguistes professionnels formés pour de nombreuses langues minoritaires est aussi un facteur limitant. Des membres de la famille, souvent des enfants, et des bénévoles non formés et sous-assistés comblent souvent le manque.

Comblar cette lacune signifie budgétiser et mobiliser des services linguistiques professionnels à chaque fois que cela est possible. Des prestataires linguistiques spécialisés à but non lucratif peuvent contribuer lorsque les services commerciaux sont indisponibles ou inabordables. Des programmes de formation et de soutien peuvent créer des capacités dans les langues où le bassin de professionnels est insuffisant.

5. Surmonter la réticence à partager les informations

Les préoccupations concernant la manière dont l'information peut être utilisée peuvent également restreindre l'accès à celle-ci. Les gouvernements soucieux de limiter l'immigration peuvent être peu enclins à informer les personnes sur leurs droits.⁽²⁸⁾ Un sentiment anti-immigration peut s'immiscer dans le débat politique de telle sorte que « l'idée même que les demandeurs d'asile devraient avoir la possibilité d'exercer un choix quelconque est considérée comme un anathème. »⁽²⁹⁾ La crainte d'aider par inadvertance des passeurs ou d'encourager des migrations irrégulières est un facteur de dissuasion supplémentaire.⁽³⁰⁾ Pourtant, non seulement la limitation de l'accès à l'information est un déni des droits fondamentaux, mais les choix des personnes ne sont influencés que si l'information relayée est perçue comme équilibrée et crédible.⁽³¹⁾

Une organisation humanitaire à Chios, en Grèce, a choisi de ne pas partager d'information par écrit avec les réfugiés et les migrants. Sa justification était que les passeurs pourraient utiliser les conseils juridiques écrits pour contourner le système.⁽³²⁾

L'évolution constante des politiques régionales et mondiales en matière de migrations crée ses propres défis. Des organisations humanitaires en Italie, Grèce et Turquie se demandent si les informations qu'elles partagent pourraient bientôt être périmées et créer la confusion.⁽³³⁾ Un positionnement mondial clair sur le droit à l'information, soutenu par une disposition pratique pour des mises à jour régulières, pourrait supprimer cette barrière.

Améliorer l'accès à l'information pour les réfugiés et les migrants dans les Pactes mondiaux

Inclure des dispositions spécifiques concernant l'accès à l'information peut aider à garantir que le Pacte Mondial pour la Migration et le Plan d'Action pour les Réfugiés atteignent leurs objectifs. Il faudra pour cela :

- Reconnaître explicitement le droit à l'information dans la langue et le format adaptés comme un moyen d'assurer une protection efficace des droits de l'homme et des libertés fondamentales des migrants, indépendamment de leur statut migratoire.
- Reconnaître les besoins spécifiques en matière d'information pour les personnes potentiellement vulnérables, comme les enfants, les femmes, les personnes âgées et handicapées et les groupes ethniques marginalisés.
- Reconnaître que l'accès à l'information est une composante essentielle des politiques de migration planifiées et bien gérées.
- Promouvoir des normes communes d'information et de communication (langue, format, canal, simplification et service d'interprétation adapté au sexe et à l'âge).
- Planifier une délivrance des informations coordonnée et équilibrée, dans la langue et le format adaptés, afin de lutter contre le trafic d'êtres humains, de permettre aux gens de prendre des décisions éclairées relatives à la migration et de demander une protection.
- Prévoir la délivrance d'informations transparentes dans la langue et le format adaptés et un service d'interprétation approprié pour les consultations juridiques dans le cadre des procédures de retour et de réadmission.
- Inclure dans la collecte de données désagrégées sur les migrations internationales certaines relatives à la langue comme base pour la planification de stratégies de communication efficaces.

- Affecter des ressources à la communication avec les communautés dans les langues des personnes touchées y compris pour des mesures telles que la formation et le recrutement d'interprètes femmes.
- Augmenter la disponibilité et l'accessibilité des services d'information et de communication pour les réfugiés et les migrants en diminuant leur coûts

Le programme *Words of Relief de Translators without Borders (TWB)* est soutenu par le Fonds d'Innovation Humanitaire d'Elrha, un organisme attribuant des subventions pour soutenir les organisations et les individus qui identifient, développent et partagent des solutions innovantes et évolutives pour répondre aux défis les plus urgents auxquels doit faire face une aide humanitaire efficace. L'initiative « *Accelerating the Journey to Scale* » (accélérer le développement des solutions innovantes à plus grande échelle) du Fonds d'Innovation humanitaire (FIH) est subventionnée par le ministère des Affaires étrangères des Pays-Bas. Les opinions exprimées dans ce document ne doivent, en aucun cas, être considérées comme reflétant les opinions officielles d'Elrha, du FIH ou du ministère des Affaires étrangères des Pays-Bas.

- (1) [Déclaration universelle des droits de l'homme](#), Article 19
- (2) IASC (2017) [Définition pratique approuvée de la signification de «participation» dans le contexte de ce domaine d'activité](#)
- (3) REACH (2017) [Children on the Move in Italy and Greece](#) (les enfants migrants en Italie et en Grèce)
- (4) Ibid.
- (5) Internews (2017) [Lost in Translation: The misinformed journey of migrants across Italy](#) (Perdus dans la traduction : le voyage mal informé des migrants à travers l'Italie)
- (6) Ground Truth Solutions (2017) [Résumé des discussions de groupe dans le nord de l'Irak](#)
- (7) UNHCR (2017) [Interagency Initial Rapid Needs Assessment: Damasak LGA, Borno State, Nigeria](#) (Évaluation initiale rapide des besoins au niveau de l'inter-agence : Damasak LGA, État de Borno, Nigeria)
- (8) UNHCR (2016) [Connecter les réfugiés : comment Internet et la connexion mobile peuvent améliorer le bien-être des réfugiés et transformer l'action humanitaire](#)
- (9) Translators without Borders (TWB)/Save the Children (2017) [Language & Comprehension Barriers in Greece's Migration Crisis](#) (Sauver les enfants (2017). Les barrières linguistiques et de compréhension dans la crise migratoire de la Grèce)
- (10) TWB/Oxfam/Girl Effect (2017), à paraître
- (11) TWB (2017) [Lost for words: improving information access for refugees and migrants in Greece](#), (A court de mots : améliorer l'accès à l'information pour les réfugiés et les migrants en Grèce), à paraître
- (12) TWB/Save the Children (2017), op.cit.
- (13) TWB/Save the Children (2017) [Bridging the Gap: A Study on the Impact of Language Barriers on Refugee and Migrant Children in Greece](#) (Sauver les enfants (2017). Comblant le fossé : une étude sur l'impact des barrières linguistiques sur les enfants réfugiés et migrants en Grèce)
- (14) UNHCR (2016) op.cit.
- (15) Ibid.
- (16) Voir par exemple Carter Center (2015) [Women and the right of access to information – Guatemala](#) (les femmes et le droit d'accès à l'information – Guatemala)
- (17) John Patrick (2011) [Haiti earthquake response: emerging evaluation lessons](#) (Réponse au séisme en Haïti : nouvelles leçons de l'évaluation)
- (18) TWB (2015) [Words of Relief: Ebola Crisis Learning Review](#) (réexamen des connaissances relatives à la crise Ebola)
- (19) TWB (2017) [Language barriers in the humanitarian response in north-eastern Nigeria](#) (Les barrières linguistiques dans les interventions humanitaires dans le nord-est du Nigeria)
- (20) Putting Language on the Map in the European Refugee Response – à paraître
- (21) Gppi (2017) [Independent Grand Bargain Report](#) (Rapport indépendant sur la Grande Négociation)
- (22) Internews (2017) op.cit.
- (23) CDAC (2017) [The Communication & Community Engagement Initiative](#) (L'initiative de communication et de mobilisation communautaire)
- (24) Internews (2017) op.cit.
- (25) Refucomm et TWB ont testé cette approche avec les nouveaux arrivants à Chios, en Grèce. Des données préliminaires suggèrent que cette approche est rentable et bien accueillie dans les endroits où la connexion internet est limitée ou coûteuse.
- (26) <https://www.refugee.info/about/>
- (27) <http://media.ifrc.org/ifrc/what-we-do/community-engagement/virtual-volunteer/>
- (28) Charlotte Karagueuzian, Audrey Verdier-Chouchane (2014) [Taking Africa's Irregular Migrants into Account: Trends, Challenges and Policy Options](#) (Prendre en considération les migrants irréguliers d'Afrique : tendances, défis et options en termes de politique)
- (29) Refugee Council (2010) [Chance or choice? Understanding why asylum seekers come to the UK](#) (Hasard ou choix ? Comprendre pourquoi les demandeurs d'asile viennent au Royaume-Uni)
- (30) TWB (2017) Putting Language on the Map in the European Refugee Response – à paraître
- (31) Jill Alpes (2015) [Migration risk campaigns are based on wrong assumptions](#) (Les campagnes en matière de risque migratoire sont basées sur des hypothèses erronées)
- (32) TWB (2017) Putting Language on the Map in the European Refugee Response – à paraître



TRANSLATORS
WITHOUT BORDERS



Humanitarian
innovation fund | **elrha**



Ministry of Foreign Affairs