

## Termes de Référence du projet “Un ménage, un téléphone”

Le Mali accueille en Janvier 2021, 48.551 réfugiés et demandeurs d’asile dont plus de 20.000 nouveaux réfugiés enregistrés au cours de l’année 2020 en provenance du Niger et du Burkina Faso. Le pays compte également 346.864 personnes déplacées internes, 84.743 rapatriés et 582.079 personnes retournées après un déplacement interne.

Ces groupes de populations sont repartis dans plusieurs régions du pays aussi bien au sud, au centre qu’au nord, avec une diversité de défis et besoins de protection.

La **Communication avec les Communautés** (CwC) se présente comme un pilier essentiel de l’action humanitaire en faveur de ces populations en situation de déplacement forcé au Mali. Elle obéit au souci de la **redevabilité** vis-à-vis des populations affectées, facilite l’**inclusion** et améliore l’accès des personnes déplacées à l’information sur leurs droits, les services disponibles et la **promotion d’un meilleur environnement de protection** dans les zones de déplacement.

Dans un contexte de pandémie de COVID 19 et d’insécurité réduisant les possibilités de rencontres physiques avec les populations en besoin de protection internationale dans leurs zones de déplacement, la communication digitale devient une véritable nécessité.

Plusieurs facteurs font malheureusement obstacles à cette mise à contribution du numérique dans le contexte des personnes en déplacement forcée au Mali. Il s’agit notamment du manque d’accès à l’énergie d’une et au téléphone mobile et à l’internet d’autre part.

L’étude menée par le Bureau régional Afrique de l’Ouest et du Centre intitulée [“Accès au numérique, besoins en communication et pratiques communautaires”](#) a révélé que **52 % des personnes interrogées au Mali n’ont aucun accès à l’énergie.**

Ces populations sont privées des services essentiels que sont l’éclairage et la recharge de téléphones mobiles. Elles utilisent la plupart du temps des modes d’éclairages souvent coûteux sur le long terme et dangereux, comme le charbon, les lampes à pétrole ou les bougies.

Par ailleurs, le déficit d’énergie domestique est un facteur limitant pour l’éducation des enfants, la réalisation d’activités génératrice de revenus à l’échelle des ménages en même tant qu’il accroît la vulnérabilité face aux risques sécuritaires et liés aux violences basées sur le genre avec de potentielles conséquences néfastes sur l’individu, la communauté et la société.

En contexte de déplacement, les communautés déplacées et apatrides ont moins facilement accès à un téléphone mobile que le reste de la population. L’étude menée par le Bureau régional Afrique de l’Ouest et du Centre du HCR a constaté que 79% des personnes enquêtées n’utilisent pas internet et mis en avant le manque de moyens financiers, d’électricité, de couverture réseau et de compétences numériques comme étant les principales barrières à l’utilisation de l’internet mobile. La précarité énergétique précédemment mentionnée freine aussi l’utilisation du téléphone et de l’internet mobile et placent les personnes dans une situation **d’enclavement numérique.**

Aussi, le HCR propose-t-il, à travers le projet intitulé « Un ménage, un téléphone » de fournir aux ménages réfugiés et déplacés internes des équipements et services facilitant à la fois leur inclusion digitale et économique dans les zones d’accueil.

La présente note résume les points clés de ce projet.

## Objectif général

Renforcer la communication bidirectionnelle avec les Communautés (CwC) déplacées de force et apatrides de même que leur accès à l'assistance et aux services de protection en favorisant leur inclusion énergétique et digitale

## Objectifs spécifiques

- Fournir un téléphone portable à chaque ménage réfugié, PDI ou personne à risque d'apatridie avec la possibilité de communiquer, d'accéder à internet, d'être informé et sensibilisé sur différentes thématiques de protection, de recevoir ou d'effectuer des transferts mobiles, de faire des achats en toute sécurité.
- Fournir aux ménages des sources d'énergie solaire permettant de charger les téléphones et d'alimenter des points d'éclairage de faible consommation.
- Faciliter l'accès à la connexion internet pour une période de six mois après laquelle les ménages bénéficiaires achèteront eux-mêmes leurs crédits de communications et d'internet
- Organiser des sessions de formation pratique à l'utilisation d'un smartphone et de même qu'à la réglementation et l'éthique du partage de contenu via les réseaux sociaux.
- Offrir des cours d'alphabétisation numérique aux personnes dans le besoin pour une utilisation optimale de l'outil de communication mis à leur disposition
- Recevoir le feed back des communautés par rapport aux différents services en place et programmes développés
- Mettre en place au sein de la communauté, une unité de support technique pour les besoins d'assistance et d'orientation
- Concevoir et/ou traduire des supports audio visuels avec des messages clés en pertinence avec les besoins de protection des populations en déplacement au Mali
- Faciliter la diffusion de différents messages d'information et autres contenus utiles à la protection des individus et au développement communautaire dans les langues qui leur sont accessibles

## Cible

De manière générale, le projet vise les principaux groupes de population concernés par le mandat du HCR au Mali. Il s'agit notamment de : Réfugiés, Personnes à risque d'Apatridie, Personnes déplacées internes.

A titre prévisionnel, dans sa phase pilote, le projet cible 400 ménages. Les données de PRIMES v4 et du DTM seront consultées pour faciliter l'identification des familles bénéficiaires suivant les critères d'éligibilités retenus.

## Partenaires

En suivant les procédures internes en la matière, l'UNHCR Mali contractera avec :

- **un prestataire qualifié dans le domaine de l'inclusion digitale et énergétique** pour :
  - Fournir 400 kits de téléphones et d'équipements d'énergie solaires
  - Assurer un service après-vente incluant le remplacement et/ou la maintenance d'éventuel matériel non fonctionnel conformément aux clauses de garantie
  - Faciliter l'installation des kits solaires à travers la formation des formateurs au sein de bénéficiaires (cette formation pourra se faire en présentiel ou en distanciel)

- Accompagner le HCR en matière de gestion des applications (ou du moins démontrer une capacité avérée à cet effet)
- **une ONG locale intervenant dans des activités de protection à base communautaire** pour assurer les tâches suivantes :
  - Appui à l'identification des ménages bénéficiaires
  - Transport et distribution des téléphones et kits solaires aux ménages
  - Organisation pratique des formations destinées aux bénéficiaires de ce projet. Il s'agit notamment de :
    - Sélection des participants en consultation avec les communautés et autres acteurs pertinents
    - Préparation logistique, etc
  - Assurer le monitoring des aspects liés à la disponibilité de connexion internet pour les bénéficiaires
  - Faire un suivi régulier du projet en faisant remonter d'éventuels aspects méritant des actions spécifiques tout en assurant un accompagnement de proximité aux ménages

Par ailleurs, le projet se réalisera avec l'appui du bureau régional du HCR à travers :

- **L'Unité de Protection à Base Communautaire du Bureau Régional du HCR** qui sera chargé de :
  - Apporter de l'accompagnement technique et financier en alignement avec la vision stratégique du HCR au niveau régional dans le domaine de la digitalisation
  - Fournir du conseil sur la prise en compte de la politique Age, Genre et Diversité, de même que la redevabilité vis-à-vis des populations affectées et autres aspects pertinents
- **Les partenaires du projets C4C au niveau régional notamment iT4Life/Sekou** qui seront chargés de :
  - Faciliter les Formation et renforcement de capacités
    - formation en littératie numérique (utilisation, sensibilisation data privacy, identité numérique...)
    - formation en création de contenus avec un SmartPhone (vidéo, photo, podcast...)
  - Création de contenus numériques accessibles (illustration, vidéo, audio, BD, langues locales)
  - sourcing d'application économes en énergie et en consommation de données (applications d'actualité, de santé, d'éducation, de cultures agricoles locales, de jeux et loisirs)
  - Collecte et analyse de données
    - Réaliser des sondages à distance par voix / SMS et KOBO et / ou autres formulaires envoyés via les canaux existants
    - Traitement et présentation de données collectées via le mode digital en fonction des besoins

**Durée de la phase pilote :** Une (1) année à compter du 15 août 2021, avec deux évaluations à savoir une à mi-parcours et une à échéance de la période de mise en œuvre.