



13^e sommet du FMMD, 18 - 26 janvier 2021

Document de travail de table ronde (décembre 2020)

**Table ronde 3 (TR3) du FMMD :
Tirer parti des nouvelles technologies pour autonomiser
les migrants**

**Co-présidents de la table ronde :
République des Philippines
République du Kenya**

**Responsable thématique :
Gibril Faal**

Document de travail de table ronde

Table ronde 3 (TR3) du FMMD : Tirer parti des nouvelles technologies pour autonomiser les migrants

Sommaire

1.	Introduction	2
2.	Aperçu des tendances technologiques pertinentes	3
2.1	Smartphones et accès Internet	3
2.2	Services spécialisés au travers des applications	3
2.3	Interopérabilité du front-end	3
3.	Autonomiser les migrants en tirant parti de la technologie	4
3.1	Politiques et pratiques favorisant l'autonomisation	4
3.2	Administration électronique (e-gouvernement) et nations numériques	4
3.3	Actions pour l'autonomisation des migrants	5
3.4	Prestations de services efficaces et équitables	5
3.5	Moyens de subsistance fondés sur le numérique	5
4.	Améliorer l'efficacité des services et plateformes technologiques liés à la migration	6
4.1	Typologie des services et plateformes technologiques liés à la migration	6
4.2	Technologie de gestion des migrations	7
4.3	Traitement de la migration fondé sur la technologie	7
4.4	Réseaux sociaux et plateformes spécialisées	7
4.5	Liens, portails et comparateurs	8
4.6	Utilisation de plateformes polyvalentes	8
4.7	Migration, technologie et enseignements tirés de la pandémie de COVID 19	8
5.	Favoriser l'utilisation des nouvelles technologies grâce à des partenariats multipartites	10
5.1	Partenariats multipartites	11
5.2	Interopérabilité et intermédiation	11
5.3	Normes et principes internationaux	11
6.	Protéger les migrants contre les éléments négatifs des nouvelles technologies	12
6.1	Sphère privée, réglementation et conformité	12
6.2	Transparence et biais technologique	12
6.3	« Fact checking » et « Fake-Checking » : vérification des faits et contrôle des faux	12
6.4	Options, solutions alternatives et fracture numérique	13
7.	Autonomiser les migrants en réduisant les coûts des migrations	13
7.1	Frais de visa et de permis	13
7.2	Prise en charge des coûts et tarifs équitables	14
7.3	Suivi et promotion des accords	14
7.4	Comparaison et notation des coûts et des services	14
7.5	Services liés et complémentaires	14
8.	Améliorer l'accès des migrants aux services sociaux	15
8.1	La technologie en tant que droit social	15
8.2	Infrastructure et innovation pour l'accessibilité et l'accessibilité économique	15
8.3	Réseaux d'amitié et d'intégration	16
8.4	Traite des êtres humains et esclavage moderne	16
8.5	Accès à la téléjustice	17
8.6	Accès à la télémédecine	17
Annexe I :	Questions directrices à l'intention des États membres et des parties prenantes	18
Annexe II :	Exemples de plateformes et services technologiques liés aux migrations	19

1. Introduction

En mai 2020, dans le cadre du processus consultatif régional (PCR) du FMMD, une note thématique a été publiée afin de guider les débats sur le thème « Tirer parti des nouvelles technologies pour autonomiser les migrants ». Ce thème a été examiné en séances de groupe lors de deux réunions du processus régional consultatif, à savoir la session du Processus de Bali du 29 juin 2020 et la session du Dialogue d'Abou Dhabi du 9 juillet 2020. Ces réunions ont rassemblé 92 participants représentant 60 entités, dont 22 gouvernements ; les 38 entités restantes se composaient d'organisations internationales, de municipalités, de réseaux d'entreprises et d'organisations de la société civile, dont des organisations de migrants, des représentants des travailleurs et des instituts de recherche. Parmi les 92 participants, 27 ont effectué des interventions orales et 13 de ces intervenants étaient des responsables gouvernementaux¹. Les débats se sont concentrés sur les cinq questions clés intégrées dans la note thématique, à savoir :

- Exemples de plateformes technologiques liées aux migrations ;
- Comment optimiser le partage et le traitement des données ;
- Comment améliorer la confiance, l'accessibilité et l'utilisation ;
- Comment réduire les coûts de recrutement et d'envois de fonds ;
- Comment améliorer l'accès aux services sociaux.

Le présent document de travail de table ronde provient du rapport des réunions du processus consultatif régional publié en août 2020. Ce document s'est inspiré des débats consultatifs qui ont eu lieu lors de la réunion thématique du groupe d'experts du 18 septembre 2020 et de la réunion de table ronde du 1er octobre 2020 qui s'est tenue sous la direction des Philippines et du Kenya en leur qualité de co-présidents de cette table ronde thématique. Ces réunions ont réuni 35 participants représentant 8 États membres, les trois mécanismes du FMMD et trois organisations observatrices². En outre, huit contributions écrites ont été présentées³, complétées par une synthèse, une recherche documentaire et une analyse supplémentaires.

Ce document a pour principal objet de mettre en évidence les faits et les tendances concernant les politiques et les pratiques relatives au thème « tirer parti des nouvelles technologies pour autonomiser les migrants » et de recenser les lacunes, les priorités, les options en matière de politiques et les possibilités de mise en pratique. Cette analyse devrait aider les États membres et les autres parties prenantes à concentrer leurs discussions et leurs contributions au sommet sur les aspects pratiques de la mise à profit, de l'élargissement et de l'amélioration des nouvelles technologies en constante évolution en vue de renforcer l'autonomie des migrants de sexe et d'âge différents et issus de divers milieux et situations socio-économiques. L'utilisation de la technologie pour autonomiser les migrants est applicable dans les pays d'origine, de transit et d'accueil, et les États membres peuvent élaborer des programmes pour traiter tous les schémas migratoires à tous les stades du continuum de la mobilité.

¹ Processus de Bali : 51 participants, 33 entités dont 9 gouvernements ; 15 interventions verbales, dont 5 effectuées par des responsables gouvernementaux.

Dialogue d'Abou Dhabi : 41 participants, 27 entités dont 13 gouvernements ; 12 interventions verbales, dont 8 effectuées par des responsables gouvernementaux.

² Les deux réunions ont rassemblé 21 délégués de 8 États membres, 8 représentants des 3 mécanismes du FMMD et 6 représentants de 3 organisations observatrices.

³ Des documents thématiques ont été reçus des gouvernements des Philippines et de la Suisse ainsi que de l'Interface des entreprises du FMMD ; des commentaires écrits ont été reçus du Fonds international de développement agricole (FIDA), de l'Organisation internationale pour les migrations (OIM, Division Gestion de l'immigration et des frontières et Division Migration et santé), du Programme des Nations unies pour le développement (PNUD) et de l'UNICEF.

2. Aperçu des tendances technologiques pertinentes

Nous vivons, dans une large mesure, à l'ère de l'information. Aux fins du présent document, les débats sur les nouvelles technologies concernent principalement les technologies de l'information et de la communication. Dans le domaine de la gestion des migrations, plusieurs mégatendances pertinentes sont mises en lumière et examinées ci-après.

2.1 Smartphones et accès Internet

Pour la gestion des migrations et d'autres secteurs, deux réalités industrielles majeures sont devenues des facteurs déterminants, à savoir : l'ubiquité, la prépondérance et la standardisation mondiales des téléphones portables ; et la communication Internet. Ces développements ont des répercussions si profondes qu'ils sont devenus d'utilité publique. De nombreuses personnes y ont accès et il est fort probable que dans un proche avenir, ils seront généralement reconnus par la communauté mondiale comme faisant partie intégrante du portefeuille des droits humains élémentaires. Aux Philippines, par exemple, 73 millions de citoyens, c'est-à-dire 67 % de la population totale, sont des utilisateurs d'Internet et des réseaux sociaux, et 70,45 millions d'entre eux accèdent à Internet par l'intermédiaire de leur téléphone portable⁴. L'absence d'accès aux téléphones portables et à l'Internet nuit à la qualité de la plupart, sinon de la totalité, des mesures de bien-être socio-économique et aux droits humains.

2.2 Services spécialisés au travers des applications

Tandis que l'amélioration régulière du téléphone portable et de l'Internet se poursuit, des innovations et de nouvelles évolutions technologiques dans différents secteurs semblent se concentrer sur la manière d'utiliser ces deux méga-facilitateurs pour améliorer les services généraux, spécialisés et personnalisés. Pour tirer parti des nouvelles technologies en vue d'autonomiser les migrants, les gouvernements et d'autres parties prenantes ont de grandes chances d'avoir une incidence optimale en se concentrant sur des applications, des logiciels, des produits et services de facilitation et de résolution de problèmes ainsi que sur une connectivité et une accessibilité adéquates, et sur la sécurité des données et sur l'infrastructure de stockage des informations.

2.3 Interopérabilité du front-end

Une autre tendance importante dans les technologies de la communication et de l'information est l'interopérabilité du front-end, l'appareil mobile d'une personne pouvant, grâce à cela, communiquer avec l'infrastructure des institutions et des entreprises. Par exemple, un code à réponse rapide (QR) sur le téléphone portable d'une personne peut être utilisé pour accéder à des données sécurisées stockées dans une base de données d'une institution ainsi qu'aux systèmes informatiques.

Pour créer et gérer des produits et services bénéfiques pour les migrants et des parties prenantes liées aux migrations, les développements doivent se concentrer sur des innovations de back-end, notamment la sécurité et l'infrastructure de stockage (serveurs et nuage) et la programmation et la conception sur mesure de logiciels et d'applications. L'industrie s'est largement préoccupée de l'infrastructure front-end de sorte que les produits disponibles sur le marché communiquent généralement les uns avec les autres au moyen de diverses technologies de connectivité inter-appareils normalisées. Cependant, des protocoles internationaux et des accords multilatéraux sont nécessaires pour contrôler et prévenir les pratiques prédatrices et monopolistiques du secteur, tout en visant une interopérabilité front-end universelle.

⁴ Digital 2020: The Philippines, 18 février 2020 : <https://datareportal.com/reports/digital-2020-philippines>

3. Autonomiser les migrants en tirant parti de la technologie

Le Pacte mondial pour des migrations sûres, ordonnées et régulières a recensé des domaines particuliers dans lesquels l'utilisation de la technologie et la numérisation peuvent améliorer le bien-être des migrants. Ces domaines comprennent : la délivrance de papiers d'identité et de documents consulaires (objectif 4 [20a et 20c]) ; le partage des données biométriques (Obj. 4 [20b]) ; la gestion des frontières (Obj. 11 [27b]) ; les procédures de demande (Obj. 12 [28a]) ; l'accès à des lignes d'assistance téléphonique et aux bases de données numériques (Obj. 14 [30e]) ; la reconnaissance des compétences (Obj. 18 [34d]) ; la mobilisation financière ou philanthropique (Obj. 19 [35f]) ; les envois de fonds, les paiements mobiles et la banque en ligne (Obj. 20 [36e]). Ces dispositions visent à améliorer la gestion efficace des migrations et la mobilisation en faveur du développement, tout en protégeant le droit à la vie privée des migrants⁵.

Durant le processus consultatif du FMMD, les gouvernements et autres parties prenantes ont indiqué qu'ils reconnaissaient que la technologie était un thème transversal qui concerne différents aspects de la gestion des migrations et de l'autonomisation des migrants. Les possibilités d'utilisation de la technologie pour favoriser l'autonomisation sont vastes, mais un certain nombre de facteurs doivent être pris en compte et traités afin de transformer ces possibilités en réalités.

3.1 Politiques et pratiques favorisant l'autonomisation

Dans la pratique, la technologie n'est pas neutre et n'est pas non plus nécessairement toujours une bonne chose. Elle peut-être à double tranchant et est susceptible d'être utilisée à des fins louables ou non à l'égard des migrants. Aussi devrait-elle être considérée comme un outil plutôt que comme une panacée et être utilisée avec vigilance, pour servir des objectifs positifs et avec les contrôles et contreponds nécessaires de la part des différentes parties prenantes.

Les plateformes technologiques existantes liées aux migrations sont généralement mises en place pour élargir et améliorer les services offerts aux migrants. Cela peut en soi contribuer à l'autonomisation des migrants, même si ce n'est pas nécessairement l'objectif fondamental et fondateur de la plateforme. Compte tenu de la nature à double tranchant de la technologie, les gouvernements devraient expressément s'engager à respecter le principe d'autonomisation des migrants comme une vertu en soi, reconnue comme bénéfique pour toutes les parties prenantes, conformément aux cadres mondiaux et régionaux adoptés. Tirer parti de la technologie pour autonomiser les migrants repose sur la mise en place de politiques et de pratiques qui élargissent et améliorent les avantages réels et potentiels, tout en éliminant et atténuant la nature en constante évolution des facteurs négatifs qui y sont associés.

3.2 Administration électronique (e-gouvernement) et nations numériques

La plupart des gouvernements se sont engagés à utiliser la technologie pour les services liés à la migration. Cet engagement est ancré dans des stratégies et des politiques nationales s'inscrivant dans le contexte plus large de la mise en place de capacités nécessaires pour une administration électronique et une nation numérique. Nombre de gouvernements gèrent d'ores et déjà des plateformes technologiques liées à la migration, bien que les niveaux de réussite opérationnelle varient considérablement.

Compte tenu de la nature inégale des services technologiques liés à la migration, il faut établir des mécanismes et des processus pour évaluer les meilleures pratiques en matière de la numérisation de la gestion des migrations. Cela améliorerait, entre autres choses, les connaissances et la compréhension, mettrait en lumière les avantages et les inconvénients et permettrait de recenser les pays et les opérateurs du secteur privé

⁵ Voir le document final du Pacte mondial : https://refugeemigrants.un.org/sites/default/files/180711_final_draft_0.pdf, <https://undocs.org/fr/A/CONF.231/3>

exemplaires dans ce secteur. Ce processus peut aboutir à la mise en place de partenariats en matière d'une infrastructure et d'écosystèmes d'administration électronique et de nation numérique, couvrant des services et fonctions tels que l'immigration, la gestion des identités et des frontières, le recrutement et la gestion des travailleurs migrants, les envois de fonds et l'inclusion financière et d'autres formes de participation au développement.

3.3 Actions pour l'autonomisation des migrants

Les nouvelles technologies ont la capacité innée d'autonomiser les migrants de différentes manières. Conformément aux cadres existants en matière de migration mondiale, de droits humains et de développement, la technologie peut être mise à profit pour mettre en place des actions d'autonomisation des migrants axées sur :

- l'optimisation du partage et du traitement des informations et des données ;
- l'amélioration de la confiance, de l'accessibilité et de l'utilisation des plateformes et des services technologiques liés à la migration ;
- la réduction des coûts de recrutement des migrants, de l'immigration, des procédures de délivrance des visas et des permis ;
- la réduction des coûts des envois de fonds et le renforcement de l'inclusion financière ;
- le développement d'innovations destinées à améliorer les moyens de subsistance des migrants ;
- l'amélioration de l'accès des migrants aux services sociaux ;
- la protection et le soutien des migrants sans papier et vulnérables.

Les catégories citées ci-dessus peuvent servir de guide aux États, aux partenaires et aux autres parties prenantes qui envisagent la mise en place de plateformes et de services technologiques pour mobiliser et autonomiser les migrants et les diasporas. Dans le cadre des activités de l'Interface des entreprises du FMMD, le « Migration Challenge » a été lancé à l'échelle mondiale en 2020 sous la forme d'un partenariat entre l'Organisation internationale des employeurs (IOE) et Seedstars, avec le soutien du gouvernement de la Suisse. Le « Challenge », en tant que concours technologique et commercial, soutient les startups qui proposent des services technologiques et des modèles commerciaux innovants liés à la migration.

3.4 Prestation de services efficaces et équitables

Dans le cadre des programmes d'administration électronique et de nation numérique, de nombreux gouvernements considèrent les plateformes et services technologiques liés à la migration comme un moyen d'améliorer la gestion générale des migrations et d'élargir les services publics à leurs citoyens à l'étranger, notamment afin de renforcer l'assistance consulaire.

Deux éléments semblent fondamentaux pour insuffler une confiance suffisante chez les migrants pour qu'ils utilisent ces installations techniques. Premièrement, elles doivent offrir des services d'une manière opérationnelle efficace et rationnelle que les utilisateurs actuels et potentiels trouvent utiles et bénéfiques. Deuxièmement, les services doivent être fournis d'une manière ouvertement juste et équitable, du point de vue des différents utilisateurs issus de divers milieux socio-économiques. Partant de ce principe, les plateformes répondent aux besoins et aux demandes, tout en anticipant et en répondant aux attentes des migrants.

3.5 Moyens de subsistance fondés sur le numérique

La technologie numérique peut aider à créer de nouveaux moyens de subsistances et de nouvelles opportunités. Elle facilite l'innovation et le développement de nouveaux produits et services, tout en offrant un marché ainsi qu'un accès aux marchés. Ce vaste potentiel est accessible pour ceux qui ont les compétences et les aptitudes

nécessaires et disposent d'un accès à la technologie concernée, y compris les migrants et leur communauté. Dans certains cas, la technologie agit comme un égalisateur, offrant des chances de réussite plus équitables à des personnes issues de milieux défavorisés, y compris les migrants, en particulier les femmes et les jeunes. Dans le contexte de la pandémie de COVID 19, des moyens de subsistance fondés sur le numérique offrent un vaste potentiel pour combler le fossé entre les besoins renouvelés du marché du travail et les compétences et l'expertise des travailleurs migrants qui ont perdu leur emploi ou ont connu une baisse importante de leurs revenus, en particulier dans le domaine de l'économie informelle.

Le PNUD s'attache à promouvoir des moyens de subsistance fondés sur le numérique pour les populations touchées par des crises, en mettant principalement l'accent sur les jeunes, les femmes et les migrants, en particulier ceux déplacés de force. Le rapport « *Migrant Union: Digital Livelihoods for People on the Move* »⁶ étudie le lien entre la nature évolutive du travail, en particulier celle due à la numérisation, et les moyens possibles de subsistance pour les personnes déplacées de force. Les projets sur le terrain comprennent le soutien du PNUD apporté aux réfugiés syriens en Turquie et aux personnes déplacées au Bangladesh à travers l'introduction et l'intégration de leurs produits et services sur des plateformes technologiques d'approvisionnement bien établies, exploitées par des institutions publiques et des organisations privées.

Le travail est essentiel pour la migration, et la technologie permet différentes formes de créations d'emplois liés à la migration. Sur les 258 millions de migrants en 2017, 164 millions, soit 64 %, étaient des travailleurs migrants⁷. En 2016, McKinsey & Co a indiqué que les migrants contribuaient de manière disproportionnée à la création d'emplois à travers la création de grandes et petites entreprises⁸. Les migrants ne sont pas seulement des demandeurs d'emplois : ils sont également des créateurs d'emplois. La technologie favorise et améliore l'innovation et l'entrepreneuriat des migrants, ce qui conduit à la création de nouveaux emplois dans les pays de résidence et dans la chaîne de valeur mondialisée. Des emplois sont créés et les moyens de subsistance améliorés directement et indirectement grâce aux investissements liés à la technique réalisés par la diaspora et les migrants, au commerce électronique et au commerce mondial.

4. Améliorer l'efficacité des services et plateformes technologiques liés à la migration

Après avoir examiné les différents types de services et plateformes technologiques liés à la migration mis en œuvre par les gouvernements, les entreprises et les organisations de la société civile dans les différentes régions du monde, il est possible de dégager des caractéristiques et des fonctionnalités communes. Comprendre la structure et le fonctionnement des installations techniques existantes peut aider à concevoir des améliorations en vue d'élargir et d'améliorer les retombées positives pour les migrants.

4.1 Typologie des services et plateformes technologiques liés à la migration

Les plateformes et services technologiques liés à la migration aident et soutiennent les migrants actuels et les futurs migrants dans le cadre des processus de migration, d'emploi, d'envoi et de réception de fonds, de gestion des prestations sociales et des droits acquis et de l'accès aux services sociaux. Ces plateformes diffèrent du point de vue de leur interactivité et peuvent être classées selon les principales catégories indiquées ci-après. (Les plateformes à faible interactivité sont courantes ; les plateformes de services sociaux individualisés sont plus rares).

⁶ Voir le rapport : <https://www.undp.org/content/undp/en/home/librarypage/poverty-reduction/the-migrant-union-.html>

⁷ Estimations mondiales de l'OIT concernant les travailleuses et les travailleurs migrants – Résultats et méthodologie ; https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_652001.pdf

⁸ McKinsey Global Institute 2016, rapport intitulé « People on the Move: Global Migration's Impact and Opportunity » <https://www.mckinsey.com/~/media/McKinsey/Industries/Public%20and%20Social%20Sector/Our%20Insights/Global%20migrations%20impact%20and%20opportunity/MGI-People-on-the-Move-Full-report.pdf>

- Plateformes non interactives d'information et de sensibilisation ;
- Plateformes d'échange, de dialogue et de conseil ;
- Plateformes de traitement des demandes et des documents ;
- Plateformes de mise en relation et de prestation de services spécialisés ;
- Plateformes de services sociaux individualisés.

4.2 Technologie de gestion des migrations

Le continuum de la migration avant le départ, le voyage, la vie et le travail à l'étranger, la mobilisation de la diaspora, la migration circulaire et le retour effectif implique un large éventail de procédures bureaucratiques, administratives et opérationnelles. Ces tâches normalisées et répétitives sont susceptibles d'être traitées par des machines, notamment au moyen d'interactions avec des machines grâce à des agents conversationnels (chatbots), des assistants virtuels et des logiciels associés, capables de fournir des retours d'information et d'échanger par écrit et/ou à l'oral dans différentes langues. L'apprentissage automatique, l'intelligence artificielle et d'autres avancées technologiques ont facilité la vérification et la validation automatisés des identités et des documents.

Cependant, des dispositions et des garanties en matière de protection des données sont nécessaires pour éviter de se fier aveuglément à des solutions automatisées et à des décisions prises par des machines. Afin de protéger l'intégrité des procédures et des processus d'immigration ainsi que les droits et les avantages sociaux des migrants, les processus normalisés effectués par les machines doivent être activement modérés par des fonctionnaires et des professionnels compétents.

4.3 Traitement de la migration fondé sur la technologie

Des études de cas menées partout dans le monde indiquent que les principaux processus migratoires peuvent subir des changements transformateurs et bénéficier d'améliorations grâce à l'utilisation de la technologie. Ces procédures incluent, entre autres choses :

- les demandes, les délivrances et les prolongations de visas et de permis ;
- le recrutement de travailleurs, l'entretien d'embauche, la sélection, la formation initiale et la formation continue ;
- la billetterie, l'enregistrement, les habilitations de sécurité et l'embarquement pour les déplacements internationaux et voyages aériens ;
- les salaires, les envois de fonds et les services financiers transfrontaliers.

Des bases de données de migrants peuvent également contribuer à améliorer les systèmes de gestion des migrations d'une manière conforme aux exigences réglementaires nationales, sans imposer de contraintes onéreuses, intrusives et injustes aux migrants. Les employeurs peuvent partager et mettre à jour les coordonnées des travailleurs migrants avec les autorités nationales, sans avoir besoin de prendre possession des documents d'identité des migrants, une pratique qui porte atteinte aux droits des migrants et du travail.

4.4 Réseaux sociaux et plateformes spécialisées

Les gouvernements et d'autres opérateurs utilisent des plateformes mondiales de réseaux sociaux existantes telles que Facebook, Instagram, Snapchat, Telegram, Tiktok, Twitter et WhatsApp pour toucher un grand nombre de leurs migrants et la diaspora. Cette forme de communication risque de se poursuivre, simplement parce qu'elle est commode, peu onéreuse et d'une vaste portée. Ces plateformes sont efficaces pour le partage d'informations, l'organisation de réunions et séminaires ainsi que pour des séances de conseils « un à plusieurs ». Cependant, il est reconnu que des plateformes spécialisées et sur mesure sont nécessaires pour répondre aux exigences spécifiques et spécialisées des différentes catégories de migrants, en tenant compte

de la langue, du groupe d'âge, du genre, du milieu socio-économique, de la technicité des demandes des migrants et de la confidentialité et du respect de leur vie privée.

4.5 Liens, portails et comparateurs

Indépendamment de l'entité qui exploite un service technologique lié à la migration ou du principal objectif opérationnel de ce service, le partage de données peut être optimisé en ajoutant des fonctionnalités et des liens de sorte que la plateforme ou le service agit comme un portail ou un point d'entrée conduisant à d'autres informations utiles et pertinentes.

Des plateformes reliées et améliorées peuvent également servir de guichet d'entrée unique pour proposer un portefeuille de services essentiels et offrir un accès facile à un large éventail de services liés à la migration assurés par d'autres gouvernements, institutions, entreprises, organisations de la société civile et d'autres prestataires. Elles peuvent également fournir des listes et des fonctionnalités de comparaison pour des services de tiers pertinents tels que des agents de recrutement éthiques, des agents de voyage et de fret ainsi que des opérateurs d'envois de fonds.

4.6 Utilisation de plateformes polyvalentes

Outre le partage d'informations et la prestation de services, les plateformes technologiques liées à la migration peuvent servir des objectifs multiples et complémentaires, notamment :

- Jouer le rôle de communautés interactives de migrants en ligne visant à favoriser l'apprentissage mutuel et l'entraide ;
- Servir de forums pour la jeunesse, pour les questions de genre, de forums professionnels ou thématiques ;
- Être un centre d'enquêtes auprès des utilisateurs, de recherche et de notation des services liés à la migration ;
- Être un forum de recherche et de consultations sur les politiques et les pratiques ;
- Être un dépositaire d'informations pertinentes, présentées dans différentes langues et dans plusieurs formats, notamment des formats textuels, audio et visuels.

4.7 Migration, technologie et enseignements tirés de la pandémie de COVID 19

La pandémie de COVID 19 a touché les migrations et les migrants de nombreuses manières, tout en mettant en lumière les possibilités de lancer et d'élargir l'utilisation de la technologie pour partager des informations, ainsi que la nécessité d'atténuer les difficultés et d'améliorer le bien-être des migrants et les systèmes de gestion des migrations. Certaines observations et certains enseignements tirés de la pandémie de COVID 19 sont résumés ci-après.

- I. **Conformité des visas** : un très grand nombre de migrants se sont retrouvés bloqués partout dans le monde, ce qui a affecté leur capacité à respecter les exigences en matière de visas ou d'accéder à des bureaux pour les renouvellements ou les prolongations. La technologie existante permet la vérification et le contrôle des documents et des identités à distance, notamment l'utilisation de méthodes sécurisées telles que la reconnaissance de l'iris et la reconnaissance faciale, grâce aux smartphones et autres téléphones personnels. Il est possible de rendre l'ensemble du traitement de l'immigration numérique, y compris les entretiens formels et la vérification de l'identité en ligne. Pour tout élargissement technologique, il conviendra d'accorder une attention toute particulière à l'accessibilité des migrants à ces technologies afin d'éviter d'accentuer l'exclusion et la fracture numériques.
- II. **Éducation en ligne** : l'UNICEF a indiqué qu'à la suite de la fermeture des écoles et de l'utilisation des plateformes d'éducation en ligne pendant la pandémie, la fracture numérique qui touche un nombre considérable de migrants s'est accentuée. Un enfant migrant en mouvement sur quatre seulement a

accès à Internet en Somalie, en Éthiopie et au Soudan⁹. Les étudiants internationaux, qui représentent une part importante de la population mondiale de migrants, ont également été négativement touchés. Outre l'interruption des cours, ils ont été affectés par des difficultés de logement, de visa et de flux financiers. Les décideurs politiques et les praticiens doivent réfléchir plus avant à la manière d'exploiter la technologie pour répondre aux contraintes réelles et effectives.

- III. Contact d'urgence :** un grand nombre de migrants, notamment les travailleurs domestiques, les travailleurs à faible revenu et les migrants vulnérables ont perdu leur travail et certains ont également perdu leur logement et se sont retrouvés angoissés et démunis. La technologie permet déjà aux gouvernements ainsi qu'à d'autres organisations de mettre en place des lignes d'assistance et des bases de données pour les migrants. Maintenir ces services opérationnels et à jour permet aux organismes de soutien d'atteindre les migrants dans les situations d'urgence pour communiquer des informations, fournir des conseils et une assistance, y compris assurer la coordination des secours et des évacuations.
- IV. Espèces et envois de fonds :** la plupart des établissements physiques assurant les envois et la réception de fonds ont été fermés en raison des confinements ou d'autres réglementations de santé publique¹⁰. La manipulation des espèces a également augmenté le risque de contamination. Cette situation a mis en lumière combien il était important d'élargir les services financiers numériques. Les nouvelles technologies offrent des outils polyvalents pour une réglementation mesurée, proportionnée et appropriée des envois de fonds, y compris la vérification et le suivi de la connaissance électronique du client (eKYC), la lutte contre le blanchiment d'argent et la lutte contre le financement du terrorisme. La technologie facilite également l'interopérabilité des plateformes, permet une plus grande couverture géographique des services, notamment des zones rurales et des endroits économiquement défavorisés ainsi que la réduction générale des coûts conformément aux objectifs de développement durable (ODD). Le Kenya est l'un des chefs de file mondiaux de l'utilisation de l'argent mobile et l'application de la technologie aux envois de fonds a favorisé la croissance et la résilience générales durant la pandémie. Au Kenya ainsi que dans de nombreux autres pays à revenu faible et intermédiaire, il est désormais possible d'effectuer l'intégralité du processus d'ouverture de comptes bancaires via des plateformes technologiques en ligne. La Overseas Filipino Bank a récemment lancé sa plateforme exclusivement numérique, améliorant ainsi l'inclusion financière des migrants et de la diaspora. Cette plateforme facilite également l'utilisation élargie et polyvalente de comptes bancaires reposant sur des applications, les portefeuilles mobiles et les services numériques de transferts de fonds qui peuvent être liés aux salaires, aux envois de fonds, aux prestations de sécurité sociale, aux retraites et à bien d'autres services financiers associés et connexes.
- V. Réaction concernant les envois de fonds :** des réponses mondiales coordonnées ont vu le jour en réaction à la perturbation des services et des flux d'envois de fonds due à la pandémie de COVID 19, à la baisse sans précédent des volumes des envois de fonds prévue par la Banque mondiale et à l'appel du Secrétaire général des Nations Unies à la solidarité mondiale. Les gouvernements de la Suisse et du Royaume-Uni ont lancé un « Appel à l'action : Remittances in Crisis: How to Keep them Flowing » (Les envois de fonds vers l'étranger en danger : comment maintenir le flux) avec des partenaires institutionnels tels que la Banque mondiale/le KNOMAD et le Fonds d'équipement des Nations Unies (FENU)¹¹ ; le Fonds international de développement agricole (FIDA), quant à lui, a lancé le « Groupe de travail de la communauté mondiale des envois de fonds » (Remittance Community Task Force) avec des parties prenantes publiques comme privées¹². Il convient de noter que ces deux réponses mondiales ont identifié l'utilisation de la technologie comme étant centrale pour l'évolution et le

⁹ <https://blogs.unicef.org/evidence-for-action/children-on-the-move-in-east-africa-research-insights-to-mitigate-covid-19/>

¹⁰ Au Royaume-Uni, l'organisation de diaspora AFFORD a fait pression avec succès sur le gouvernement pour que les opérateurs de transferts de fonds soient classés comme des services essentiels et qu'ils soient autorisés à ouvrir. <https://www.afford-uk.org/uk-govt-classifies-remittances-as-essential-service/>

¹¹ <https://www.knomad.org/covid-19-remittances-call-to-action/>

¹² <https://familyremittances.org/idfr-2020/the-remittance-community-task-force/>

développement des secteurs des envois de fonds et de l'inclusion financière au profit des migrants et de leur famille, ainsi que pour développer une résilience et faire progresser les ODD.

- VI. Rémunérations des migrants :** la technologie peut aider à améliorer la responsabilisation et à réduire les litiges concernant les rémunérations, une préoccupation majeure des migrants durant la pandémie. La finance numérique peut également être reliée à des possibilités d'investissement et aux paiements de services généraux et d'achats personnels. Compte tenu que ces services numériques reposent sur l'intelligence artificielle, l'apprentissage automatique, la chaîne de blocs (Blockchain) et d'autres nouvelles technologies, ils réduisent les coûts de traitement et les économies de coûts ainsi réalisées devraient être répercutées aux migrants ou partagés avec ces derniers.
- VII. Rapatriements et conseils :** les Philippines comptent l'une des plus importantes populations de travailleurs migrants au monde. Lorsque la pandémie s'est déclarée, le gouvernement a rapatrié plus de 200 000 travailleurs philippins à l'étranger et philippins à l'étranger en détresse et bloqués et a mis en pratique son approche « haute technologie, faible interaction ». Les plateformes technologiques et les bases de données existantes ont été utilisées, mais le pouvoir des réseaux sociaux a été exploité comme un outil efficace pour la communication de masse, le partage d'informations et la mobilisation des migrants. Créée en septembre 2019, quelques mois avant la pandémie, sa page Facebook comptait déjà 58 000 abonnés dès le mois d'octobre 2020 et avait atteint une portée cumulée de plus d'un million de personnes. Elle est utilisée pour des assemblées publiques régulières en ligne entre les hauts fonctionnaires gouvernementaux, les travailleurs philippins à l'étranger et les Philippines à l'étranger ainsi qu'avec d'autres parties prenantes. Au plus fort de la pandémie, durant le printemps 2020, les événements organisés en ligne pour le Moyen-Orient ont réuni en moyenne 120 000 personnes par événement. Facebook Messenger a également été utilisé en tant que service fonctionnant 24 heures sur 24 destiné aux travailleurs philippins à l'étranger pour envoyer des messages privés et recevoir des conseils personnalisés spécifiques en deux heures. Les besoins découlant de la pandémie ont conduit à la création de nouveaux services technologiques efficaces pour les migrants et la diaspora. D'autres services tels que des séminaires d'orientation avant le départ obligatoires et facultatifs ainsi que des services psychosociaux ont également été dispensés sous une forme numérique et en ligne.

5. Favoriser l'utilisation des nouvelles technologies grâce à des partenariats multipartites

Les nouvelles technologies en elles-mêmes sont généralement développées par le secteur privé, qu'il s'agisse d'entreprises technologiques multinationales ou spécialisées dans l'innovation ou des start-ups. Afin de créer et de maintenir des normes internationales pour les plateformes et services technologiques, des organes multilatéraux et des organisations internationales ont un rôle essentiel à jouer. Au niveau des utilisateurs, les organisations de migrants, de la diaspora ainsi que d'autres organisations de la société civile peuvent être des intermédiaires et des connecteurs efficaces qui aident à optimiser l'utilisation. Des établissements universitaires et de recherche peuvent fournir en toute indépendance des évaluations et des analyses empiriques des concepts, de l'efficacité et des retombées liées au thème de l'utilisation des nouvelles technologies pour autonomiser les migrants. Compte tenu de la diversité des compétences, de l'expertise et des mandats concernés, des partenariats multipartites fondés sur la pratique sont essentiels pour optimiser le déploiement et l'utilisation des plateformes et services technologiques liés à la migration.

5.1 Partenariats multipartites

Outre l'utilisation des plateformes mondiales de réseaux sociaux pour le partage d'informations relatives aux migrations, la collaboration multipartite peut offrir plusieurs avantages et bénéfices aux différents partenaires, pas uniquement aux migrants. Ces partenariats peuvent inclure des entreprises technologiques mondiales, des spécialistes nouveaux et novateurs, la société civile, des organisations régionales et internationales et des groupes de pays. La conception des services, des fonctionnalités et des plateformes peut être élargie, reproduite et mise à niveau grâce à des partenariats.

Le cas échéant, des progiciels ouverts peuvent être utilisés pour créer les plateformes et le service. Il est important d'utiliser des logiciels et des fonctionnalités qui facilitent une accessibilité ouverte et simplifiée pour les migrants utilisant différents types d'appareils et de téléphones portables. Des organisations internationales telles que l'UNESCO peuvent travailler avec des établissements d'enseignement au niveau mondial pour servir de dépositaire de certificats officiels, permettant ainsi une vérification des qualifications des migrants réalisée par un tiers de confiance. L'entreprise Oracle a travaillé avec des sociétés de conseils pour développer une plateforme de blockchain destinée à identifier et vérifier les qualifications, les expériences et les références professionnelles des migrants hautement qualifiés. Cette plateforme ainsi que d'autres plateformes technologiques intégrées similaires, offrant des services liés à l'emploi qui sont économiques, faciles à utiliser et fiables, conviennent aux travailleurs migrants à tous les niveaux, dans tous les domaines et secteurs.

5.2 Interopérabilité et intermédiation

En complément des plateformes technologiques gouvernementales, il existe de nombreux autres services numériques et en ligne gérés par des organisations de la société civile, des organisations internationales et d'autres types d'organisation. Cette diversité peut être une bonne chose, mais elle doit s'accompagner de partenariats plus solides grâce à des fonctionnalités multipartites et à l'intégration des plateformes. Dans la pratique, cela signifie qu'il faut assurer une interopérabilité entre les différentes plateformes gouvernementales ainsi qu'avec les plateformes gérées par des partenaires non gouvernementaux et par des partenaires gouvernementaux étrangers.

Pour des raisons telles que des difficultés d'alphabétisation, l'absence de sensibilisation, la méfiance à l'égard du gouvernement et des institutions officielles, de nombreux migrants s'abstiennent d'utiliser les plateformes technologiques alors qu'ils pourraient bénéficier des services proposés. Les organisations de migrants et de la société civile qui travaillent avec différentes catégories de migrants peuvent servir de médiateurs, d'intermédiaires et de partenaires, contribuant ainsi à instaurer la confiance et à améliorer l'accès aux services. Dans le cadre d'un projet de partenariat mené par le PNUD et le gouvernement du Bangladesh, des Centres numériques pour expatriés sont mis en place dans différentes villes d'Arabie saoudite et du Moyen-Orient, offrant un lieu d'accueil physique pour utiliser les ressources et les services technologiques.

5.3 Normes et principes internationaux

Compte tenu de la nature transfrontière des migrations et des dimensions mondiales des nouvelles technologies, des normes, des directives et des cadres internationaux pour les plateformes et services technologiques liés aux migrations peuvent constituer un fondement important pour renforcer la confiance et améliorer l'accès et l'utilisation. Afin de promouvoir l'interopérabilité des plateformes exploitées par les différents gouvernements et les diverses entités, une approche internationale et multipartite s'impose.

Il existe des institutions réputées, expérimentées et dotées de compétences dans l'élaboration et la facilitation de la mise en œuvre de principes mondiaux et de meilleures pratiques liés à l'utilisation juste et efficace de la

technologie¹³. Cependant, il semble que les plateformes technologiques liées aux migrations ne soient pas formellement et véritablement connectées à ces institutions. Dans le cadre du Pacte mondial pour les migrations, il est important que des structures comme le FMMD collaborent avec des organismes tels que l'Organisation internationale de normalisation (ISO) ainsi qu'avec des organisations mondiales de gouvernance technologique et de protection de la vie privée des citoyens afin de mettre en place et de superviser des normes internationales et des principes directeurs pertinents.

6. Protéger les migrants contre les éléments négatifs des nouvelles technologies

Outre le fait d'utiliser à bon escient la technologie pour offrir des services bénéfiques et des opportunités aux migrants, il est également important d'atténuer activement les risques technologiques et de protéger les migrants des risques réels et inhérents associés aux nouvelles technologies.

6.1 Sphère privée, réglementation et conformité

Compte tenu de la nature à double tranchant de la technologie, des réglementations éthiques et équitables sont nécessaires. Ces réglementations ainsi que leur contrôle et l'encouragement de leur respect doivent être considérés comme faisant partie du processus d'autonomisation des migrants, plutôt que comme un moyen de les désavantager en pratiquant l'espionnage, la censure, un contrôle abusif et d'autres actes qui portent atteinte à leurs droits et à leur sphère privée.

Les plateformes ne devraient pas être utilisées par les gouvernements et d'autres opérateurs comme un subterfuge pour recueillir des informations personnelles et collectives à des fins dépassant l'autonomisation des migrants. Ce principe fondamental d'autonomisation et de respect de la sphère privée des migrants et des utilisateurs n'empêchent pas les opérateurs d'entreprendre des analyses des données aux fins d'améliorer l'efficacité, l'efficacité et l'impact des services.

6.2 Transparence et biais technologique

Toutes les plateformes et services technologiques sont sujets à des biais algorithmiques, des profilages négatifs et d'autres tendances discriminatoires. Ceux-ci peuvent être cachés et intégrés dans les systèmes des machines, soit au moyen d'un codage original et actualisé, soit au moyen de l'apprentissage automatique de routine. Aussi les traitements et opérations reposant sur des machines doivent-ils s'accompagner de corrections et de contrôles continus et rigoureux, ainsi que de capacités et de fonctionnalités permettant l'intervention humaine et des examens discrétionnaires.

L'un des moyens les plus efficaces d'assurer l'équité et une amélioration continue est l'ouverture et la transparence concernant les principes, les faits, les chiffres, les contributions et les difficultés des plateformes technologiques. Cela permet à toutes les parties prenantes de faire part de leurs expériences et de leurs points de vue, en fournissant une contribution « open-source » pertinente pour compléter d'autres tâches analytiques et techniques liées au suivi et à l'amélioration continue des plateformes et des services technologiques.

6.3 « Fact-checking » et « Fake-checking » : vérification des faits et contrôle des faux

Conformément à la pratique courante, il est important pour les plateformes et les services technologiques d'entreprendre une vérification structurée et régulière des faits (fact-checking) pour contrôler l'exactitude et la pertinence des informations et du contenu des plateformes. La détection régulière et structurée des fausses informations (fake-checking) est désormais devenue une nécessité pour les opérateurs de plateformes et de

¹³ Les Principes pour le développement numérique (Principles for Digital Development) en sont un exemple - <https://digitalprinciples.org/>

services. Cela tient au fait que la nouvelle technologie est polyvalente, rendant relativement facile et peu onéreux pour les fraudeurs, les arnaqueurs et les escrocs en ligne de créer de fausses plateformes à des fins frauduleuses et malfaisantes. Les fausses plateformes peuvent être utilisées pour voler des informations financières et des données d'identité ainsi qu'à des fins d'extorsion de fonds, de chantage, de harcèlement et de trolling. Les opérateurs de plateformes doivent vérifier les fausses informations pour s'assurer que leurs plateformes ne soient pas clonées ou infectées par des logiciels malveillants qui volent des données et des informations.

Dans le cadre de partenariats multipartites, les moteurs de recherche et les plateformes mondiales de réseaux sociaux peuvent coopérer avec les gouvernements pour interdire, tracer, repérer et fermer les fausses plateformes qui n'ont pas d'autres objets que l'exploitation d'autrui et facturent des montants exorbitants pour des services gouvernementaux tels que les demandes de visas en ligne (que les sites web des gouvernements fournissent à un prix modique).

6.4 Options, solutions alternatives et fracture numérique

Bien que les plateformes technologiques soient capables de fournir un large éventail de services de manière efficace et efficiente, il est important que les services fournis en personne soient maintenus comme des options et solutions alternatives pour ceux qui ne peuvent pas utiliser ces plateformes technologiques. La réalité est qu'il existe une fracture numérique, certains groupes de citoyens ayant des capacités et des aptitudes limitées pour utiliser les nouvelles technologies, en raison d'une faible alphabétisation numérique, de leur statut socio-économique et d'un manque d'accès à des installations et des appareils tels que des smartphones, des ipads, des ordinateurs et d'un accès Internet abordable.

Bien que les migrants soient plus susceptibles d'être des utilisateurs de ces technologies que le citoyen moyen, il n'en demeure pas moins que les personnes en mouvement et les migrants potentiels sont touchés par la fracture numérique. A mesure que les États et les prestataires de services publics et privés élargissent la numérisation, ceux qui sont touchés par la pauvreté numérique risquent d'être laissés de côté en raison d'une discrimination, d'une marginalisation et de l'exclusion des services. Le développement des technologies pour la gestion des migrations doit être complété par l'offre d'options et de solutions alternatives non numériques appropriées, afin de garantir que la mobilité reste accessible à tous, en particulier aux personnes dans des situations vulnérables.

7. Autonomiser les migrants en réduisant les coûts des migrations

Compte tenu qu'il existe des cibles associées aux ODD relatives aux envois de fonds et aux coûts de recrutement, il n'est pas surprenant que les programmes de réduction des coûts liés aux migrations tendent à se concentrer sur ces deux types de coûts. Cependant, les plateformes et services technologiques offrent la possibilité de surveiller d'autres formes de coûts des migrations en vue de les réduire.

7.1 Frais de visas et de permis

Parmi les coûts qui doivent être contrôlés et réduits, les frais directs et les coûts indirects facturés par les gouvernements et les institutions publiques pour les visas, les permis de séjour, les cartes d'identité et autres documents requis sont les plus importants. Ces derniers sont généralement peu mis en avant malgré le fait que dans certains pays, des familles de migrants ne sont pas en mesure d'obtenir certains statuts auxquels elles pourraient avoir droit (y compris le droit de séjour permanent et la citoyenneté) en raison des frais élevés et prohibitifs perçus par les gouvernements. Ces frais élevés sont particulièrement problématiques car de nombreux migrants se situent dans la tranche des faibles revenus.

7.2 Prise en charge des coûts et tarifs équitables

Pour réduire les coûts qui reposent sur les migrants, les opérateurs de plateformes et de services technologiques doivent adopter le principe selon lequel les frais liés à la création et à l'élaboration des plateformes et d'autres infrastructures sont traités comme des investissements sociaux et de développement devant être assumés par l'opérateur. Ces coûts ne devraient pas être répercutés sur les migrants. Ce principe de prise en charge des coûts n'empêche nullement les opérateurs de facturer des tarifs raisonnables pour leurs services. En outre, lorsque des tarifs doivent être perçus, ils devraient être transparents, justes et proportionnés, dépourvus de tout élément de profit excessif et d'exploitation, de façon à véritablement favoriser l'autonomisation des migrants dont la majorité perçoivent des revenus faibles et intermédiaires. Ces principes s'appliquent aux plateformes et services commerciaux, d'entreprises sociales et gouvernementaux.

7.3 Suivi et promotion des accords

Il existe des cibles associées aux ODD, des engagements du Pacte mondial pour les migrations, des normes de l'OIT et des programmes de l'OIM, des programmes de la Banque mondiale et du FIDA ainsi que d'autres accords, protocoles et cadres se rapportant à la réduction des coûts de recrutement des migrants et des envois de fonds. Les plateformes et services technologiques peuvent fournir, de manière régulière, des données et informations relatives au suivi, à la performance et à la conformité qui sont propres à chaque pays et aux différents couloirs de migrations. Les données empiriques actualisées des plateformes peuvent venir éclairer des réponses sur mesure en constante évolution pour stimuler, promouvoir et encourager l'exécution afin d'atteindre les objectifs des accords existants.

7.4 Comparaison et notation des coûts et des services

Les sites web de comparaison des coûts des envois de fonds existent depuis une vingtaine d'années. Les nouvelles technologies offrent des possibilités d'effectuer des comparaisons spécifiques à chaque couloir, plus précises, couvrant à la fois les frais d'envoi et les frais de change cachés grâce à des données en temps réel. De telles comparaisons de coût améliorées peuvent également être appliquées aux coûts de recrutement.

En outre, ces comparaisons de coûts peuvent être complétées par des notations et des comparaisons des prestations de services. Cela peut permettre de démasquer et d'éliminer des sociétés malhonnêtes et favoriser une concurrence commerciale loyale, ce qui conduit à une amélioration des services, une réduction des coûts et un meilleur rapport qualité-prix. Les plateformes et les services technologiques peuvent proposer les fonctionnalités et les informations dans des formats conviviaux pour différents appareils et téléphones portables. Les principaux faits, chiffres et observations peuvent également être communiqués au moyen de textes, d'illustrations audio et visuelles dans différentes langues pour répondre aux besoins des différentes catégories de migrants.

7.5 Services liés et complémentaires

Les migrants ont besoin de nombreux services financiers et de perfectionnement professionnel associés et complémentaires qui, grâce à l'utilisation de la technologie, peuvent être fournis à un coût marginal minimal par les entreprises de technologie financière (fintech), d'envois de fonds et de recrutement.

Les envois de fonds peuvent être associés à des services connexes tels que : le paiement de services et de biens ; l'assurance maladie ; des dispositifs de paiement pour l'école et l'éducation ; des comptes bancaires et des portefeuilles mobiles ; le traitement des salaires ; le profil financier et la cote de crédit personnels ; l'épargne, les investissements et les prêts ; la contribution volontaire aux régimes de retraite et de sécurité sociale. Les gouvernements de la Suisse et de la Suède, en partenariat avec le FENU soutiennent de nouveaux dispositifs dans ce domaine dans le cadre du programme « Building Inclusive Digital Economies for Migrants » (Construire des économies numériques inclusives pour les migrants).

Le recrutement des migrants peut également être associé à des services connexes tels que la reconnaissance et la validation des compétences et des expériences, la normalisation, le développement de compétences et l'orientation professionnelle, la formation et le perfectionnement professionnel continu, les renouvellements de visas, de permis et de documents. Utiliser la technologie et des partenariats multipartites pour développer et offrir des services connexes peut permettre aux entreprises de capitaliser sur des synergies opérationnelles, tout en élargissant les services et les relations commerciales avec leur base de clients existante.

8. Améliorer l'accès des migrants aux services sociaux

Au-delà de l'amélioration des services de gestion des migrations, les nouvelles technologies ouvrent des voies et offrent des moyens sans précédent pour dispenser des services sociaux innovants et d'un bon rapport coût/efficacité aux migrants. Les équipements et l'innovation technologiques peuvent aider à relever certains des défis sociaux les plus urgents et les plus graves que rencontrent les migrants, comme souligné ci-après.

8.1 La technologie en tant que droit social

L'accès à la technologie devrait être traité comme un droit humain et un droit des migrants. Il est important non seulement que les personnes puissent profiter des options et des possibilités disponibles, mais également de mettre fin à certaines pratiques actuelles qui empêchent les migrants d'accéder à la technologie et à des appareils de communication. Ces pratiques les privent d'un accès à leur famille et à l'information ainsi qu'à des connaissances pertinentes pour leur bien-être. À l'ère cybernétique actuelle, l'accès à des informations et des ressources en ligne et la capacité à communiquer au moyen d'appareils portables représentent un nouveau service d'utilité publique, comparable à l'accès à l'électricité ou à l'énergie. Les personnes qui en sont privées subissent une dégradation de leur bien-être. C'est pourquoi l'accès devrait être fondé sur des coûts abordables et une bureaucratie minimale.

8.2 Infrastructure et innovation pour l'accessibilité et l'accessibilité économique

Afin de réduire la fracture numérique existante, les gouvernements ont un rôle clé à jouer pour créer un environnement favorable et réglementaire avec des politiques claires, une prévisibilité des processus et des incitations en faveur de l'investissement, de l'innovation et de la qualité. Ces mesures devraient garantir des développements appropriés des infrastructures et des services technologiques, une accessibilité continue, une tarification équitable et un prix généralement abordable. Cette pénétration technologique associée au haut débit et à d'autres formes de connectivité fiables revêt une importance particulière dans les zones rurales et au sein des communautés défavorisées qui pourraient être négligées par les investisseurs technologiques. Bien que les migrants résident principalement dans les zones urbaines des pays d'accueil, nombre d'entre eux sont originaires de communautés rurales et défavorisées et leurs familles y demeurent. L'accessibilité technologique dans ces zones constitue par conséquent un moyen efficace d'aider les familles et de favoriser le développement des migrants.

De nombreux États ont d'ores et déjà parfaitement compris la nécessité d'une approche intégrée et l'ont adoptée. En Ouganda, la Stratégie nationale d'inclusion financière (2017-2022) menée par la Banque centrale et le ministère des Finances s'engage à étroitement collaborer avec la Commission de la communication de l'Ouganda afin de mettre en place une infrastructure numérique en tant que facteur clé de l'inclusion financière¹⁴. Aux Philippines, le Plan-cadre de l'administration électronique (EGMP)¹⁵ a mis l'accent sur les plateformes et les services technologiques et doit être intégré à un projet de nouveau chapitre du Plan de développement des Philippines (PDP 2017-2022).

¹⁴ https://www.bou.or.ug/bou/bouwebsite/bouwebsitecontent/publications/special_pubs/2017/National-Financial-Inclusion-Strategy.pdf

¹⁵ Version abrégée de l'EGMP 2022 : https://dict.gov.ph/ictstatistics/wpcontent/uploads/2019/07/EGMP_Book_Abridged.pdf

Dans certains pays comme le Burundi, la République démocratique du Congo et le Rwanda, des entreprises ont pris l'initiative de faciliter l'accès en ligne abordable en permettant l'accès à des plateformes de réseaux sociaux telles que Facebook et WhatsApp gratuitement au moyen de leur carte SIM (les abonnés n'utilisent pas leur service internet prépayé ou les données de leur téléphone portable pour accéder à ces plateformes et les utiliser).

L'intégralité du potentiel de l'innovation technologique doit encore être pleinement déployée pour réaliser les ODD, notamment pour répondre aux besoins des migrants, des personnes déplacées et des groupes marginalisés. Dans le domaine de la technologie financière (fintech), le potentiel de la technologie fondée sur les ondes sonores a déjà fait ses preuves depuis une décennie¹⁶. Elle permet d'effectuer des transactions numériques de fonds et de portefeuilles mobiles sans accès à Internet, sans paiement des coûts de connectivité, sans utiliser un smartphone ou sans les coûts importants d'infrastructure ou d'installations pour les fournisseurs et prestataires de services¹⁷. De nouvelles technologies telles que celles-ci sont particulièrement appropriées pour les pays les moins développés, ce qui est précisément la raison pour laquelle elles ont tendance à ne pas retenir l'attention, ni attirer les investissements nécessaires.

8.3 Réseaux d'amitié et d'intégration

Il est très fréquent que les migrants souffrent de perceptions négatives injustes et de xénophobie. Elles sont le résultat d'attaques délibérées sous forme d'une propagande négative et de mensonges, ainsi que de perceptions erronées et de préjugés institutionnalisés, qui nuisent à la sécurité et du bien-être des migrants. La réfutation au moyen d'actes rationnels purs et durs tels que la communication de faits et de chiffres ne suffit pas à contrer des perceptions bien ancrées. Des faits crédibles doivent être complétés par des réponses douces, émotionnelles, culturelles et interpersonnelles. Les plateformes technologiques peuvent jouer un rôle majeur dans la promotion de perceptions justes, positives et empathiques des migrants, contribuant ainsi à l'intégration des migrants et à la cohésion sociale.

Parmi les plateformes technologiques de type « soft power » liées à la migration, on trouve des programmes d'amitié et d'échange entre pays hôtes et migrants, des centres d'échange culturel et de solidarité, des réseaux communautaires, de bénévolat et d'intégration et des campagnes nationales et multimédias. Parfois, les tarifs de téléphonie mobile dans certains pays sont exceptionnellement élevés, ce qui crée un isolement forcé. Des partenariats peuvent être développés avec les sociétés de téléphonie mobile afin de garantir la disponibilité de forfaits de téléphonie abordables et adaptés, étant donné que les contacts avec la famille et les amis sont à la fois une question sociale et de bien-être. Des forfaits spéciaux peuvent être proposés aux migrants vulnérables et aux travailleurs essentiels migrants.

8.4 Traite des êtres humains et esclavage moderne

Les plateformes, les services et les applications technologiques peuvent être utilisés pour surveiller, rassembler des preuves et mettre en garde contre les entités et les entreprises impliquées dans la traite des êtres humains, l'esclavage moderne et d'autres pratiques illégales et immorales à l'encontre des migrants. Une approche multipartite peut garantir que des données vérifiées proviennent de sources policières et judiciaires nationales, d'organisations internationales et non gouvernementales spécialisées ainsi que d'autres sources fiables. À l'instar d'autres plateformes de surveillance, ces plateformes peuvent être spécifiques à un pays et un couloir, avec des fonctionnalités et des informations disponibles dans différents formats et différentes langues.

¹⁶ Article paru dans la revue « Technology » du MIT du 20 juin 2011 intitulé « Ultrasound app lets almost any phone pay » (Une application ultrason qui permet de réaliser presque n'importe quel paiement par téléphone) : <https://www.technologyreview.com/2011/06/20/118435/ultrasound-app-lets-almost-any-phone-pay/>

¹⁷ Article paru sur le site Entrepreneur.com le 15 novembre 2019 intitulé « The significance of soundwave technology-based payments » (L'importance des paiements fondés sur la technologie des ondes sonores) : <https://www.entrepreneur.com/article/342435>

8.5 Accès à la téléjustice

La pandémie de COVID 19 a mis en évidence la nécessité et les possibilités de plateformes technologiques dédiées à l'accès à la justice pour les migrants, facilitant les jugements à distance et en ligne. Les plateformes de téléjustice à l'intention des migrants peuvent incorporer les éléments, la structure et les protocoles des conseils des Prud'hommes, les cadres de l'arbitrage et des règlements extrajudiciaires des différends, pour traiter les réclamations et les griefs relatifs aux salaires des migrants, aux frais et déductions de service, aux prestations sociales ainsi que d'autres questions contractuelles. Une approche multipartite peut s'appuyer sur les cadres de l'OIT et d'autres cadres existants, en réunissant des organismes gouvernementaux, des fédérations d'employeurs, des délégués des employés, l'assistance juridique, des organisations de migrants et de la société civile ainsi que des organismes internationaux pertinents.

8.6 Accès à la télémédecine

Les plateformes de télémédecine peuvent être utilisées pour fournir des services médicaux aux migrants, en particulier à ceux sans statut officiel ou qui n'ont pas accès aux services de santé. Elles peuvent également être utilisées pour assurer la continuité des services médicaux. Grâce à la télémédecine, les travailleurs itinérants et saisonniers, les migrants de courte durée et d'autres personnes qui se déplacent peuvent continuer à bénéficier de services de la part du même ensemble de professionnels médicaux, indépendamment de l'endroit où ils se trouvent.

En outre, les médecins migrants et de la diaspora installés dans différents pays peuvent utiliser les plateformes technologiques pour apporter une aide médicale dans le cadre de programmes de volontariat et d'entreprises à vocation sociale. Une approche multipartite peut réunir des entreprises technologiques et médicales, des hôpitaux locaux, des organisations caritatives humanitaires, des organisations de migrants et de la diaspora pour apporter un soutien aux migrants vulnérables. Des partenariats peuvent contribuer à garantir que les services et les pratiques répondent aux normes mondiales les plus élevées de médecine, de soins aux patients et de confidentialité, et qu'ils assurent un accès à des installations, des logiciels et à des équipements de télémédecine polyvalents de pointe. Depuis l'apparition de la pandémie de COVID 19, l'entreprise Oracle, par exemple, a su modifier son système de gestion des hôtels OPERA pour aider à la conversion des hôtels en hôpitaux,¹⁸ et son outil de programmation (APEX) a été utilisé pour le dépistage de personnes et le filtrage de produits chimiques¹⁹.

¹⁸ <https://blogs.oracle.com/hospitality/converting-your-hotel-into-a-hospital-we-can-help>

¹⁹ <https://www.oracle.com/uk/corporate/blog/oracle-and-customers-fight-covid-2020-05-05.html>

Annexe I : Questions directrices à l'intention des États membres et des parties prenantes

Pour les délibérations de la table ronde du FMMD, les États membres et les autres parties prenantes sont invités à axer leurs discussions et leurs contributions sur les aspects pratiques de l'exploitation, de l'expansion et de l'amélioration des nouvelles technologies en constante évolution afin de renforcer positivement et activement l'autonomie de migrants de groupes d'âge et de sexes différents, issus de divers milieux et situations socio-économiques.

Les participants aux débats et les délégués peuvent traiter une ou plusieurs des questions directrices suggérées ci-après (ils n'ont pas à traiter toutes les questions). Les questions directrices ci-dessous couvrent différents aspects des politiques relatives aux solutions technologiques destinées aux migrants. Pour traiter ces questions, les États membres et les parties prenantes sont libres d'axer leurs interventions sur un ou plusieurs des domaines de politique migratoire abordés dans le document, notamment l'accès aux services sociaux, l'inclusion financière, le recrutement et les moyens de subsistance numériques, etc.

- I. **Solutions technologiques** : *Quelles sont les priorités nationales spécifiques pour élargir et améliorer les plateformes et les services technologiques en vue d'autonomiser votre diaspora et les migrants dans votre pays ? Comment votre gouvernement s'implique-t-il par le biais d'une coopération internationale et des partenariats pour améliorer les moyens de subsistance et autonomiser les migrants grâce à des solutions technologiques ?*
- II. **Partenariats** : *Compte tenu de l'importance de la collaboration multipartite dans le domaine de la technologie liée aux migrations, quels sont les thèmes prioritaires pour les partenariats pour votre pays, votre organisation ou votre institution ?*
- III. **Accès équitable** : *Afin de 'ne laisser personne de côté' et de garantir un accès technologique équitable et abordable aux migrants et aux personnes amenées à se déplacer, quelles sont les mesures, actions, entreprises ou programmes prioritaires et spécifiques qui sont nécessaires dans votre pays ou votre région ? Pour prévenir la fracture numérique fondée sur le genre parmi les migrants, quels sont les actions et cadres pratiques qui doivent être mis en œuvre ? Comment empêcheriez-vous la marginalisation technologique de toutes les catégories de migrants vulnérables ?*
- IV. **Compétences numériques** : *Étant donné que la disponibilité des solutions technologiques ne garantit pas en soi un usage bénéfique par les migrants, quels partenariats, mesures, actions, entreprises ou programmes sont nécessaires pour améliorer l'alphabétisation, les compétences et l'implication numériques des migrants pour mettre à profit et exploiter l'intégralité du potentiel qu'offre les nouvelles technologies ? Comment autonomiseriez-vous les migrants en ce qui concerne l'entrepreneuriat technologique, l'investissement, le commerce et la création d'emplois dans le domaine de la technologie ?*
- V. **Réglementation** : *Compte tenu des aspects négatifs réels et potentiels de la technologie à l'égard des migrants et des personnes amenées à se déplacer, quelles sont vos propositions spécifiques pour favoriser une réglementation nationale éclairée et des cadres régionaux et internationaux adaptés ? Quels sont, selon vous, les choses à faire et à ne pas faire en matière de réglementation pour tirer parti des nouvelles technologies afin de favoriser activement l'autonomisation des migrants ?*

Annexe II : Exemples de plateformes et services technologiques liés aux migrations

(The examples given below are not exhaustive; they illustrate the different types of platforms and services)

I. Labour Migration Management

visadb.io (Poland)	https://visadb.io/about
<i>Internet visa database indexing 300,000 visa, residency and citizenship routes for 200 countries</i>	
e-migrate (UAE/India)	www.emigrate.gov.in
<i>Digital platform used by UAE and Indian governments to manage the deployment of migrant workers, including: job offer reviews; passport checks; employment contract reviews; and visa issuance</i>	
SLBFE Portal (Sri Lanka)	http://www.slbfe.lk/
<i>Sri Lanka Bureau of Foreign Employment (SLBFE) one-stop portal for services to migrants and recruitment agencies – pre, during and after migration</i>	
POEA (Philippines)	http://www.poea.gov.ph/poeaonline.html
<i>Philippines Overseas Employment Administration (POEA) one-stop portal for services to migrants and recruitment agencies – pre, during and after migration, including adjudications</i>	
Public Authority of Manpower (Kuwait)	www.manpower.gov.kw/Labor-services.html
<i>Portal for recruitment and deployment of migrant workers, including dispute resolution service</i>	
MADAD (India)	www.madad.gov.in/AppConsular/welcomeLink
<i>Grievance resolution mechanism for Indian migrant workers</i>	

II. Migrant and Diaspora Remittances

World Bank (USA)	https://remittanceprices.worldbank.org/en
<i>World Bank's global remittance price comparison website</i>	
RemitSCOPE (IFAD)	www.remitscope.org
<i>Multi-corridor remittance data and market analysis on Africa</i>	
Saver Asia (South East Asia)	https://saverasia.com/
<i>Comparison of fees and foreign exchange rates for remittances within South East Asian countries</i>	
Now Money (UAE)	https://nowmoney.me/
<i>Digital payroll, account and remittance service for low-income workers, migrants and the unbanked</i>	
Valyou (Malaysia)	https://www.valyou.com.my/remittance/
<i>Mobile wallet remittance service operating in several South East Asian countries</i>	
Rise (UAE)	https://www.gorise.co/
<i>Linked services including migrant remittances, bank account, investment, insurance and shopping</i>	
Merchantrade (Malaysia)	https://www.merchantrademoney.com/
<i>Linked services including remittances, bank account, expense tracking, bill payments and insurance</i>	

IME Pay (Nepal)	https://www.imepay.com.np/
<i>Linked services including remittances, bank account, mobile wallet, bill payments and insurance</i>	
Ave Pa'anga Pau (Tonga)	https://www.avepaanga.co.nz/
<i>Service offered by Tonga Development Bank for cheaper online remittance services from Australia and New Zealand, linked to bank accounts</i>	
Vodafone M-Paisa (Fiji)	https://www.vodafone.com.fj/personal/products-services/m-paisa---money-transfer/m-paisa-home-send
<i>First cross-border mobile money remittance service from Australia and New Zealand to Fiji</i>	

III. Migrant Skills Development and Integration

SWADES (India)	http://www.nsdcindia.org/swades/
<i>Skilled Workers Arrival Database for Employment Support – skills platform for migrant workers</i>	
a2i (Bangladesh)	https://a2i.gov.bd/
<i>E-government platform, used to host partner programmes e.g. UNDP enabled livelihood schemes</i>	
Migport (Turkey)	http://migport.com/
<i>Enables refugees to connect anonymously with volunteers who are willing to help them with their daily challenges such as education, finance and bureaucratic processes</i>	
Zaka (UK Registered)	www.zaka.io
<i>Convert physical IDs into digital ID credentials with biometrics; secure credentials to access services</i>	
Tykn (Netherlands Registered)	www.tykn.tech
<i>Protection of personal data for vulnerable populations such as refugees and displaced peoples</i>	
Techfugees (France)	www.techfugees.com
<i>Empower displaced people whilst supporting tech innovations designed by, with and for them</i>	
IOE Seedstars (Switzerland)	https://www.seedstarsworld.com/event/migration-challenge/
<i>Start-up competition for innovative migration-related technological services and business models</i>	
Integreat (Germany)	https://integreat-app.de/en/
<i>Information app for newcomers in Germany, with over 50 governmental partners</i>	
INMI (Chile)	https://inmi.cl/home/
<i>Support for migrant integration and employment; digital matching of migrant workers to employers</i>	
CMSC (Singapore)	www.sgmigrant.com
<i>Covid Migrant Support Coalition platform provides language and other courses, recreation, mental health and wellness services to migrants</i>	
BaLinkBayan (Philippines)	http://www.balinkbayan.gov.ph/
<i>Overseas Filipino's one-stop online portal for diaspora engagement</i>	