



**GOVERNEMENT**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Délégation interministérielle  
à l'accueil et à l'intégration  
des réfugiés

# Enquête sur les usages numériques des personnes réfugiées

Sous la coordination de

**Chloé Vermeulin,**  
*Cheffe de projet inclusion numérique à la Diar*

**Clotilde Giner,**  
*Conseillère scientifique*

Les études du Lab'R  
Avril 2021

# Remerciements

Nous tenons à remercier l'ensemble des personnes réfugiées qui ont contribué à cette enquête, qu'elles aient répondu à celle-ci via le questionnaire ou dans le cadre du groupe de discussion. Leur apport est très précieux.

Nos remerciements vont également aux aidants, salariés ou bénévoles, qui ont accepté de répondre au questionnaire en leur nom propre ou en soutien de personnes accompagnées.

Nous remercions également Hugo Stéphan et Simon Karleskind pour l'accompagnement dans le lancement de l'enquête, le GIS Marsouin pour le travail d'analyse des données, Claire Listre pour la mise en forme et Alice Mugnier pour ses contributions écrites et la relecture.

# Sommaire

<b>Remerciements</b>	<b>2</b>
<b>Sommaire</b>	<b>3</b>
<b>Résumé</b>	<b>4</b>
<b>Introduction</b>	<b>5</b>
<b>Les usages numériques des personnes réfugiées</b>	<b>7</b>
Une utilisation quotidienne, principalement à des fins de communication	7
Un changement d'usage et d'équipement entre le pays d'origine et la France	8
Le smartphone : équipement de prédilection	9
La connexion	10
<b>Les compétences et besoins de formation</b>	<b>13</b>
L'impact de la non-maîtrise du français	13
Des compétences en informatique limitées	13
L'enjeu de la médiation numérique	14
Un désir de formation en informatique	16
<b>Les enseignements de la crise sanitaire</b>	<b>17</b>
<b>Recommandations et pistes de travail</b>	<b>19</b>
Favoriser une meilleure connaissance des besoins et des usages numériques	19
Assurer un accompagnement renforcé dans les démarches administratives numériques	20
Renforcer le diagnostic et la formation	21
Assurer un accès effectif au matériel et à la connexion	23
Favoriser l'accès à de l'information traduite, centralisée et vulgarisée	24

## Résumé

La crise sanitaire induite par la pandémie de COVID-19 a mis en lumière, plus que jamais auparavant, l'enjeu de la maîtrise des outils numériques par l'ensemble de la population à des fins professionnelles, d'apprentissage ou d'accès aux droits. Cette crise a également et surtout mis en exergue les inégalités palpables en matière de connexion, d'équipement et de formation aux outils numériques sur le territoire français.

Fort de ce constat et en l'absence de données spécifiques liées à la population réfugiée en France, la Délégation interministérielle à l'accueil et l'intégration des réfugiés (Diair) a souhaité mieux cerner les usages, le type d'équipement et l'accès à une connexion dont disposent les personnes réfugiées. De nature exploratoire, cette enquête auprès de plus de 450 réfugiés, sélectionnés de manière non représentative, permet de mieux comprendre certains des besoins des personnes réfugiées et de leurs accompagnants, ceci en matière de connexion, de matériel informatique et de formation sur le numérique.

Les personnes réfugiées interrogées utilisent internet et les outils numériques quotidiennement pour la plupart, essentiellement pour communiquer avec leurs proches et se divertir. De nouveaux usages numériques apparaissent à leur arrivée en France, notamment avec la nécessité de faire des démarches administratives, le plus souvent dématérialisées, et ensuite de trouver un emploi.

90 % des réfugiés interrogés possèdent un smartphone, alors que moins de la moitié possède un ordinateur. Par ailleurs, les trois quarts des réfugiés déclarent préférer naviguer sur un smartphone plutôt que sur un ordinateur. Le manque de moyens, l'âge et le niveau d'études semblent constituer autant de freins à l'accès à du matériel

informatique. Le smartphone est donc très nettement l'outil de prédilection des réfugiés.

80 % des personnes réfugiées interrogées se connectent tous les jours à internet. Il est intéressant de noter, cependant, que les ressources financières, l'accès à un compte courant, le contexte d'hébergement et le niveau d'études semblent avoir un impact sur le type et la fréquence de connexion.

Parmi les principales difficultés rencontrées par les réfugiés avec le numérique, la barrière de la langue prédomine, à laquelle s'ajoutent les difficultés à appréhender un site web. De nombreuses personnes réfugiées craignent de se tromper et la gestion de comptes et de mots de passe est un problème récurrent. Face à ces difficultés, la plupart des réfugiés font appel à une aide extérieure. Ceci soulève l'enjeu de la médiation numérique et de la formation.

Les recommandations clés de notre enquête :

- Favoriser une meilleure connaissance des besoins et des usages numériques des personnes réfugiées
- Assurer un accompagnement renforcé dans les démarches administratives numériques
- Renforcer le diagnostic et la formation en matière de compétences numériques
- Assurer un accès effectif au matériel et à la connexion
- Favoriser l'accès à de l'information traduite, centralisée et vulgarisée

L'appel à projet de lutte contre la fracture numérique lancé conjointement par la Diair et la Direction à l'intégration et l'accès à la nationalité (DIAN) s'inscrit précisément dans cette logique.

# Introduction

## Contexte et constat

La fracture numérique, notion qui recouvre les inégalités en matière d'usage et d'accès aux technologies numériques, touche, en France, près de 13 millions de personnes. D'après les acteurs de terrain, les personnes réfugiées en sont très souvent victimes, notamment sur le plan des démarches administratives et de l'accès à l'emploi. Des difficultés sur le plan numérique impactent directement la réussite de leur parcours d'intégration en le rendant plus long et périlleux. La montée en compétences numériques ainsi que l'amélioration de l'accès à du matériel informatique et à une bonne connexion sont donc des éléments clés dans ce processus.

*« Les problèmes avec l'utilisation du numérique viennent en plusieurs étapes. À l'arrivée en France je n'avais pas de ressources financières, d'hébergement, de papiers, j'étais à la rue. Donc je n'avais pas accès à un fournisseur comme Free, j'utilisais seulement une carte SIM Lycamobile. Les problèmes financiers génèrent d'autres problèmes : c'est difficile d'avoir accès à un smartphone, à un ordinateur. C'est arrivé quand j'ai pu avoir mes papiers, un an après. Et ensuite j'ai dû me former. J'ai dû tout apprendre. Juste utiliser un Google maps, une chose « de base », j'avais du mal à le faire. »*

*A., réfugié soudanais*

La fracture numérique touche fortement les personnes réfugiées. Accompagnants, salariés et bénévoles, peuvent également en souffrir. Très sollicités pour effectuer des démarches administratives en ligne ou aider à la navigation Internet, les aidants sont parfois eux-mêmes en difficulté vis-à-vis de l'informatique ce qui rend difficile l'accompagnement de leurs bénéficiaires.

## Une stratégie nationale visant à lutter contre la fracture numérique

Dès le début du premier confinement en mars 2020, la problématique de la fracture numérique s'est imposée et il est apparu urgent de construire une réponse concrète. Fidèle à sa logique d'intégration inclusive, la Diair et son laboratoire d'innovation publique - le Lab'R - ont donc élaboré une stratégie de lutte contre la fracture numérique de manière contributive, en lien avec le tissu associatif, les entreprises, les chercheurs, les collectivités locales et les personnes réfugiées elles-mêmes. Dans le cadre de cette stratégie, la Diair a lancé cette enquête exploratoire en septembre 2020 sur les usages numériques des personnes réfugiées et de leurs accompagnants, salariés ou bénévoles. Les formulaires ont été accessibles en ligne pendant 30 jours.

[Consulter la stratégie](#)

## Objectifs de cette enquête exploratoire

Cette enquête a pour but de mieux comprendre les besoins des personnes réfugiées et de leurs accompagnants, ceci en matière de connexion, de matériel informatique et de formation sur le numérique. Elle a ainsi pour objectif de :



- consolider l'expertise du Lab'R et de la Diair sur la connaissance en matière d'usage numérique du public réfugié ;
- dégager des enseignements et des recommandations pour améliorer les politiques publiques et plus spécifiquement les programmes d'inclusion numérique ;
- améliorer les plateformes numériques d'information en comprenant les pratiques de leurs utilisateurs.

## Méthodologie

Cette enquête a permis de récolter près de 900 réponses via trois différents questionnaires, 458 personnes réfugiées et 437 aidants (travailleurs sociaux, médiateurs numériques, volontaires en service civique, etc.). L'échantillon de répondants n'est pas représentatif de la population réfugiée, mais ces données indicatives constituent une première base d'analyse sur laquelle d'autres acteurs spécialisés peuvent s'appuyer pour calibrer leurs programmes d'inclusion numérique ou des études spécifiques en la matière.

En complément des questionnaires, un groupe de discussion sur les usages numériques rassemblant 8 femmes et hommes réfugiés a eu lieu en visioconférence en février 2021, dont sont extraits les verbatims des personnes réfugiées. Les verbatims des aidants sont, eux, issus des questionnaires anonymes.

Sur les 458 répondants réfugiés :

-  65 % d'hommes
-  35 % de femmes

Près de la moitié des répondants a entre 26 ans et 35 ans. 35 % d'entre eux ont le brevet ou pas de diplôme, 33 % ont fait des études supérieures et 26 % ont le baccalauréat ou ont fait une formation professionnelle.




La majorité des répondants estime avoir un niveau de français inférieur (strictement) au niveau B1. Un dixième des répondants ne parle pas du tout la langue française.



48 % des répondants réfugiés logent en centre d'hébergement, 29 % disposent de leur propre logement, 8 % logent chez des amis ou de la famille et 7 % des réfugiés interrogés sont sans domicile fixe.



Les nationalités de provenance des réfugiés sont multiples avec une importante population de :

-  Syriens (37 %)
-  Afghans (14 %)
-  Soudanais (9 %)

Cette répartition des réfugiés n'est pas représentative de la répartition réelle des réfugiés présents sur le territoire français ; les réfugiés syriens et afghans étant surreprésentés dans l'enquête. Il n'est donc pas possible de généraliser les résultats obtenus sur notre échantillon à l'ensemble des réfugiés.

Nous sommes cependant en capacité de faire émerger un ensemble de tendances qui pourront faire l'objet d'études plus approfondies. Celles-ci donnent d'ores et déjà des indications permettant de calibrer des actions en faveur de l'inclusion numérique des réfugiés.

# Les usages numériques des personnes réfugiées

## Une utilisation quotidienne, principalement à des fins de communication

80 % des personnes réfugiées interrogées déclarent utiliser internet tous les jours. Elles se connectent principalement pour contacter leurs proches. En réponse à une question à choix multiples, elles sont 80 % à déclarer que la communication est l'une des activités qui leur prend le plus de temps sur leur portable ou ordinateur, devant le fait de se divertir (64 %).

*« C'est essentiel pour préserver notre santé mentale de communiquer avec notre famille et nos amis et de parler dans notre langue. »*

### C., réfugiée syrienne



- Près de 90 % des personnes réfugiées interrogées utilisent des applications de messagerie instantanée (Whatsapp, Facebook Messenger, Telegram).



- 73 % des répondants ont recours à des réseaux sociaux pour se divertir et s'informer (via des groupes Facebook ou Whatsapp)



- 70 % utilisent des ressources collaboratives (Youtube, Forums internet)

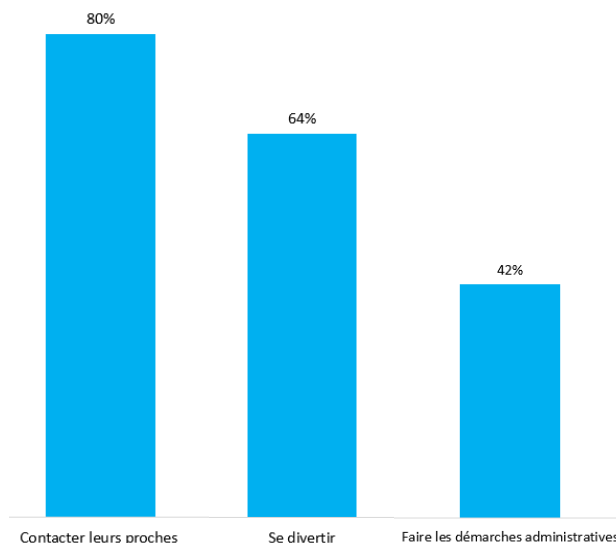


- 31 % passent par des sites spécialisés, tels que les sites de l'administration (OFPPA, Ofii, refugies.info...).



*« Ils utilisent beaucoup YouTube pour comprendre leurs démarches, surtout l'administratif avec leurs langues d'origine. »*

*Aidant, anonyme*



Classement des usages internet/ numériques des personnes réfugiées (en %)

Source : Enquête- DIAIR 2020

Les démarches administratives n'arrivent qu'en troisième position (42 %) des usages numériques auxquels les personnes interrogées dédient le plus de temps. Ceci peut s'expliquer par l'existence d'un accompagnement social extérieur pour de nombreux répondants. Ainsi, près de 40 % des réfugiés interrogés bénéficiant d'un accompagnement social déclarent ne pas faire de démarches administratives en ligne.

Pour ceux qui effectuent des démarches administratives en ligne, les démarches les plus fréquemment évoquées sont la recherche d'emploi, la demande d'aide et la gestion et consultation de comptes bancaires (resp. 41 %, 39 % et 34 %).

Ce sont également les activités sur lesquelles les aidants déclarent intervenir le plus souvent, dans l'ordre d'importance : demandes d'aides sociales, recherche d'emploi, demande de logement, établissement des documents d'état civil, inscription à des cours ou dans des écoles, souscription à des contrats d'énergie, démarches bancaires en ligne, démarches pour la famille et prise d'abonnement téléphonique ou internet.

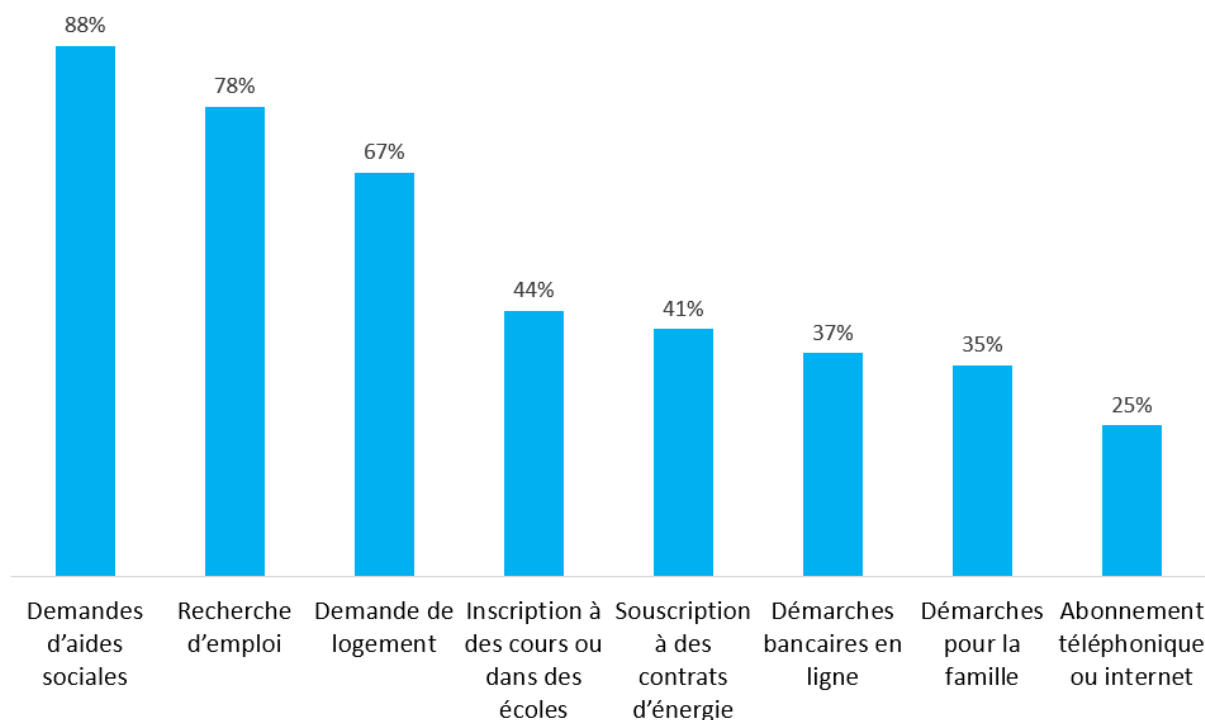


Figure 6: Classement des démarches administratives des réfugiés en fonction de la demande d'aide faite auprès des travailleurs sociaux

Source : Enquête Flash – DIAIR 2020

## Un changement d'usage et d'équipement entre le pays d'origine et la France

63 % des répondants déclarent utiliser internet beaucoup plus souvent depuis leur arrivée en France et 40 % utilisent de nouvelles applications. Pour faire face à ce changement d'usage, les personnes réfugiées n'hésitent pas à se former seules (57 % des répondants), y compris par le biais de vidéos, et/ou font appel à des aidants ou des amis (60 %).

Si 54 % des personnes interrogées possédaient un smartphone dans leur pays d'origine, elles sont 90 % à déclarer en posséder un en France. Ainsi, les réfugiés semblent s'équiper davantage une fois en France.

*« Pour communiquer dans mon pays, je n'avais pas forcément besoin d'utiliser Internet. Au Soudan, pour aller faire des démarches administratives, on n'a pas besoin de prendre un rendez-vous alors qu'ici, c'est évident. Au Soudan, on arrive, on fait la queue, quand c'est notre tour, on prend notre acte de naissance par exemple et on s'en va. Les gens qui viennent en France n'ont pas forcément l'habitude de ce système. La grande difficulté, c'est la langue française et le système administratif. »*

*E., réfugié soudanais.*

### En bref

Les personnes réfugiées interrogées utilisent internet et les outils numériques quotidiennement pour la plupart, essentiellement pour communiquer avec leurs proches et se divertir. De nouveaux usages numériques apparaissent à leur arrivée en France, notamment avec la nécessité de trouver un emploi et de faire des démarches administratives le plus souvent dématérialisées.



## Le smartphone : équipement de prédilection

La grande majorité des répondants possède et utilise un smartphone (90 %), et près de la moitié des personnes réfugiées interrogées possède et utilise également un ordinateur (47 %). Elles sont 75 % cependant à préférer le téléphone pour aller sur internet.

*« Les personnes réfugiées ont plus de facilité à utiliser leurs smartphones, qu'elles manipulent au quotidien, que les ordinateurs. Les applications y sont déjà installées par exemple, et les comptes enregistrés, donc pas besoin d'accéder à leurs différents espaces (CAF, Pôle Emploi..), en inscrivant les mots de passe, notamment. »*

*Aidant, anonyme*



Figure 4: Les points de blocage principaux pour maîtriser l'informatique sont par ordre d'importance

Source : Enquête Flash – DIAIR 2020

Le principal point de blocage dans l'accès à du matériel informatique est financier : 61 % des réfugiés déclarent avoir besoin d'argent pour acheter du matériel (sur 118 répondants).

*« Il faut prendre en compte le coût du numérique (smartphone, forfait internet, photocopies, scanner....). Ça peut peser très lourd dans un budget très serré. »*

*B., réfugié guinéen et pair aidant*

## Le niveau de diplôme et l'âge : des facteurs discriminants en matière d'équipement ?

69 % des réfugiés interrogés ayant fait des études supérieures possèdent un ordinateur. Chez les réfugiés ayant le bac ou une formation professionnelle, ce chiffre chute à 44 % puis à 28 % pour les réfugiés ayant uniquement le niveau fin de collège ou aucun diplôme. Cette enquête ouvre ainsi une piste de réflexion sur l'accès à l'équipement numérique des réfugiés n'ayant pas ou très peu fait d'études.

De même, cette première enquête exploratoire indique que seul 36 % des réfugiés interrogés de moins de 25 ans possèdent un ordinateur (47 % sur l'ensemble de l'échantillon). L'âge et l'absence de ressources - le RSA étant réservé au plus de 25 ans - semblent ici agir au détriment d'un accès à de l'équipement informatique.

*« Les plus jeunes manient plus facilement l'outil informatique à travers leurs smartphones. La plupart ne possède pas d'ordinateur et ne peuvent utiliser que les applications. »*

*Aidant, anonyme*

La durée de présence en France semble également avoir une influence sur la possession d'un ordinateur. Ainsi, 33 % des réfugiés en centre d'hébergement interrogés possèdent un ordinateur tandis que 60 % des personnes dans un logement privé en possèdent un.

### Un recours aux smartphones plutôt qu'aux navigateurs sur ordinateur

L'utilisation des applications de messagerie instantanée est très répandue. Les réfugiés s'informent essentiellement par ce biais et via les ressources collaboratives. Seulement un tiers des personnes interrogées utilise des sites plus spécialisés.

Pour la navigation, c'est le smartphone qui est privilégié pour réaliser des actions nécessitant une connexion Internet plutôt que passer par un navigateur sur ordinateur.

*« Les personnes accompagnées (jeunes réfugiés) sont souvent très à l'aise avec un support tactile et une interface de type smartphone. Elles savent utiliser correctement des applications intuitivement sans comprendre ce qu'elles sont ou comment elles fonctionnent. Mais elles sont vite perdues avec un ordinateur et un clavier. »*

*Aidant, anonyme*

### En bref

Près de l'ensemble des réfugiés interrogés possèdent un smartphone, alors que moins de la moitié possède un ordinateur. Par ailleurs, les trois quarts des réfugiés déclarent préférer naviguer sur un smartphone plutôt que sur un ordinateur. Le manque de moyens, l'âge, le niveau d'étude semblent constituer autant de freins à l'accès à du matériel informatique. Le smartphone semble donc être très nettement l'outil de prédilection des réfugiés.

## La connexion

80 % des réfugiés déclarent utiliser internet tous les jours, en 3G/4G limité ou wifi privé. La majorité des réfugiés habitant chez des amis ou de la famille et dans des logements individuels se connectent à un réseau de wifi privé (respectivement 67 %-famille amis et 61 %-logement).

A contrario, seuls 27 % des réfugiés interrogés résidant en centres d'hébergement déclarent se connecter en wifi privé. En effet, peu de centres d'hébergement disposent de réseau wifi, que ce soit en foyers ou en logements diffus.

*« Quand on est demandeur d'asile, on n'a pas de bonne connexion, pas d'accès à internet dans les centres. Il faut que les gestionnaires partagent le wifi avec les résidents. »*

*E., réfugiée albanaise*

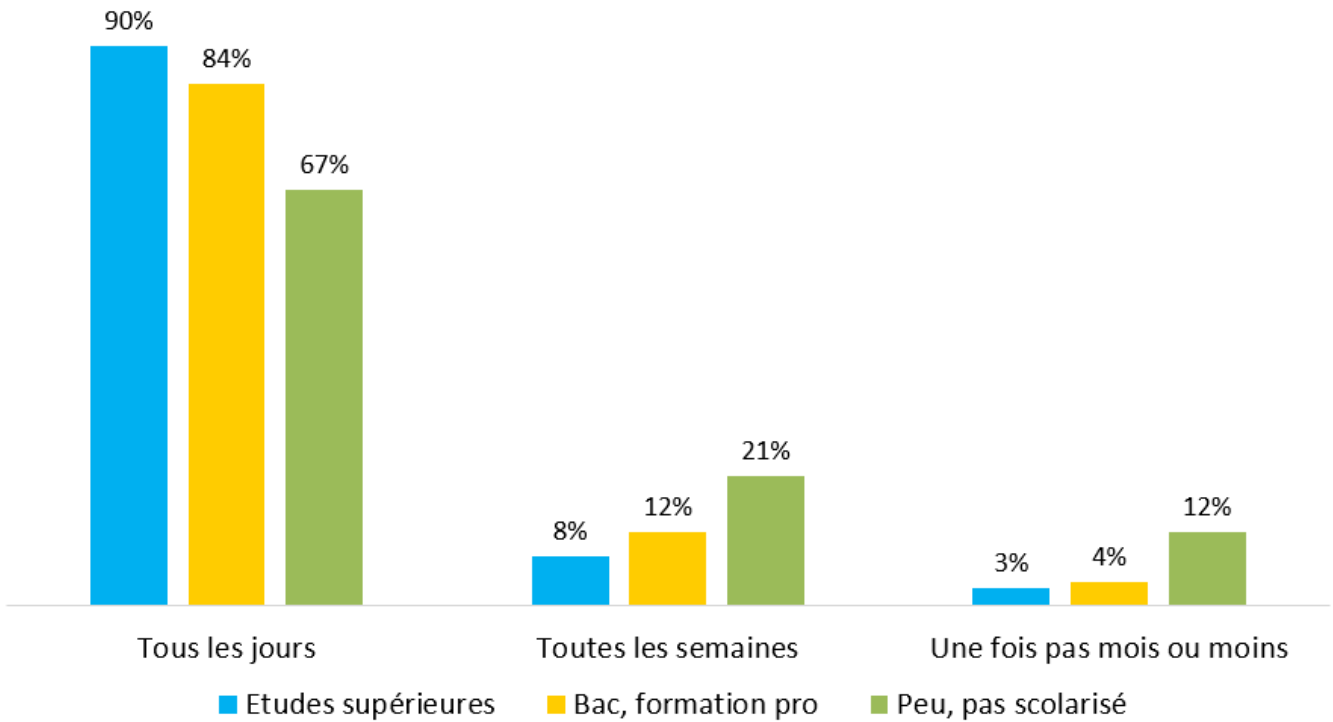
L'absence de ressources financières et de situation administrative stabilisée rendent difficile et onéreuse la connexion en tant que demandeur d'asile :

*« Ca coûte cher au début. On n'a pas le droit d'avoir un compte courant, donc on ne peut pas s'inscrire à des offres pas chères. »*

*C., réfugiée syrienne*

L'accès à un compte courant n'est possible qu'après la reconnaissance de statut, ce qui conditionne l'accès à des offres moins onéreuses, uniquement disponibles par prélèvement bancaire.

## L'influence du niveau d'études



Les données d'enquête suggèrent une relation entre le niveau d'étude et la fréquence de connexion des réfugiés. Plus les réfugiés ont étudié, plus la fréquence de connexion augmente. Ces résultats peuvent faire écho au fait de posséder un ordinateur ou non. En effet, comme nous l'avons noté précédemment, un niveau de diplôme élevé (études supérieures par exemple) semble augmenter la probabilité de posséder ou non un ordinateur.

### En bref

80 % des personnes réfugiées interrogées se connectent tous les jours à internet. Il est intéressant de noter, cependant, que les ressources financières, l'accès ou non à un compte courant, le contexte d'hébergement et le niveau d'études semblent avoir un impact sur le type et la fréquence de connexion.



## Quels enseignements pour Réfugiés.info ?



### Concernant les usages des personnes réfugiées

Lorsqu'elles sont sur internet, les personnes réfugiées utilisent plus souvent les systèmes d'exploitation de smartphone tels qu'Android (68 %) ou iOS (22 %) (sur 311 répondants).







Par ailleurs, le navigateur de prédilection est Google Chrome, qui est cité par 88 % des personnes réfugiées (sur 321 répondants). Elles font leurs recherches avec Google search pour la quasi-totalité (97 % sur 318 répondants).

Quand il s'agit de mobiliser de nouvelles applications, près de 42 % indiquent que le fait que des proches l'utilisent déjà est source de motivation. L'accessibilité de l'application, c'est-à-dire le fait qu'elle soit proposée dans la langue de l'utilisateur ou qu'elle semble facile d'utilisation (respectivement 37 % et 20 %), accentue la motivation des réfugiés à s'en emparer.

Par ailleurs, près de 40 % des personnes interrogées indiquent qu'elles n'utiliseront pas une application conseillée si elles n'en comprennent pas le fonctionnement rapidement (39 %). Les personnes interrogées sont également soucieuses de la fiabilité des applications puisqu'environ 14 % des réfugiés invoquent la fiabilité de l'information, la protection des données et la confiance dans la structure à l'origine du développement de l'application.

### Concernant les usages des aidants

Les outils numériques dont les aidants se servent le plus dans le cadre de leur travail sont :

-  Microsoft Office : 90 %
-  Google maps : 78 %
-  Google traduction : 67 %
-  Doctolib : 37 %
-  Google Agenda : 30 %
-  Google Drive : 27 %

Les aidants interrogés sont également prêts à utiliser de nouveaux sites ou applications si cela leur est conseillé. Cependant l'enquête met en évidence une réticence concernant le partage de données personnelles (49 %) en l'absence de garantie sur la protection des données et la fiabilité du site.



# Les compétences et besoins de formation

## L'impact de la non-maîtrise du français

Les aidants sont 87 % à déclarer que le français est un élément bloquant pour les réfugiés dans leurs démarches, ce qui en fait la première source de problèmes selon eux. 33 % des personnes aidantes déclarent également que la langue représente un problème dans les échanges qu'elles ont avec les réfugiés. Parmi les répondants réfugiés ayant été aidés pour répondre à l'enquête, 58 % déclarent avoir besoin de mieux parler français pour comprendre l'informatique.

*« La langue est liée au numérique, c'est essentiel, on ne peut pas les séparer. Un apprentissage du numérique doit être accompagné par un apprentissage du français. »*

*A., réfugié soudanais*

Face à des sites en français, 65 % des personnes réfugiées interrogées ont recours à un site de traduction, ce que confirment de nombreux aidants. Près de la moitié des réfugiés demandent ensuite de l'aide à un proche (46 %), 29 % essaient de comprendre avec les images, et 22 % cherchent si le site est disponible dans leur langue. Enfin, 14 % décident de ne pas consulter ce site en français.

*« C'est moins compliqué de communiquer en français quand c'est en direct dans un bureau, mais c'est un problème pour faire des démarches administratives sur Internet. La langue de l'administration est très compliquée. »*

*A., réfugié syrien*

## Des compétences en informatique limitées

Les compétences informatiques représentent également un frein. Les démarches sont plus compliquées pour les réfugiés lorsqu'elles sont proposées sur un site web, du fait du grand nombre d'informations à l'écran. De l'avis des aidants interrogés, l'utilisation d'ordinateurs est limitée parce qu'« ils ne savent pas utiliser un ordinateur » (57 %) et « les sites sont trop compliqués » (52 %). Un quart des aidants déclarent des difficultés issues d'un manque de compréhension par les personnes réfugiées des mécanismes de navigation simples sur ordinateur : création de compte, rafraîchissement d'une page web, ou utilisation de filtres lors d'une recherche sur un site spécialisé par exemple.

Dans un contexte de dématérialisation des démarches administratives, le numérique constitue donc un réel obstacle dans le processus d'intégration d'une personne réfugiée.

*« Il y a des personnes très à l'aise sur WhatsApp ou Facebook qui, quand on leur demande des choses très simples comme « je vous donne le lien et vous mettez vos identifiants », ont peur de faire des erreurs ou ne comprennent pas tout à fait ce qu'on leur demande. »*

*F., réfugiée tchadienne et pair aidante*

La gestion des comptes et mots de passe est également un obstacle récurrent évoqué par les personnes réfugiées et les aidants interrogés. 30 % des réfugiés accompagnés par des aidants déclarent ne pas comprendre ce qu'est un compte utilisateur et 24 % déclarent « toujours oublier leur mot de passe ». Ces problématiques sont confirmées par les aidants interrogés: plus de la moitié d'entre eux mentionnent la problématique de gestion de mot de passe et 39 % celle de compte utilisateur.

*« Pour les mots de passe, les sites demandent souvent de mettre une majuscule, des chiffres, des signes spéciaux, etc. C'est trop compliqué, on oublie. »*

*C., réfugiée syrienne*

Concernant les personnes à qui les réfugiés demandent de l'aide pour résoudre leurs problèmes en informatique, les amis arrivent en tête (30 % sur 325 répondants), suivis des membres d'association (21 %) et de la famille (20 %). Les autres réfugiés arrivent en dernière position (13 %) et 11 % déclarent ne connaître personne pour les aider.

## L'enjeu de la médiation numérique

Ce qui ressort très nettement de l'enquête, c'est l'enjeu de la montée en compétences des personnes réfugiées sur le numérique. Cependant, celle-ci est rendue particulièrement complexe du fait des compétences très faibles en informatique et en français d'une grande partie des personnes et des enjeux forts d'ouverture des droits sur une période limitée. Face à ces contraintes de temps, de nombreux aidants sont dans l'obligation d'effectuer rapidement les démarches numériques, au détriment, parfois, d'un travail d'autonomisation et de montée en compétences des personnes accompagnées.

*« Les personnes sont réticentes à se saisir du digital. Il y a un manque de confiance et par conséquent un rythme plus lent dans la progression de l'autonomie numérique. La barrière de la langue est le frein majeur ainsi que le manque d'habitude. Ces personnes ont vécu sans support numérique auparavant, cela nécessite du temps pour voir émerger l'intérêt de s'en saisir. Nous manquons de structures/dispositifs qui ouvrent des espaces d'apprentissage. »*

*Aidant, anonyme*

Ainsi, 56 % des aidants interrogés déclarent que les réfugiés les laissent faire les démarches sur les sites car ces derniers sont perdus face aux interfaces complexes et la langue. 40 % déclarent que le manque de temps est un frein pour que la personne accompagnée puisse faire sa démarche seule, ce qui conduit le travailleur social à réaliser l'ensemble de la démarche à la place du réfugié. 39 % des aidants déclarent également que les réfugiés ont peur de faire une erreur.

Ces craintes sont souvent dues aux enjeux liés aux démarches sur internet. En effet, une erreur de remplissage du site de Pôle emploi ou de la CAF peut entraîner des problématiques de blocage de compte qui peuvent être préjudiciables aux personnes réfugiées.



*« À Pôle emploi, le compte est bloqué si on ne l'actualise pas. Alors si j'oublie mon mot de passe, mon e-mail... C'est pareil pour la CAF tous les trois mois, on doit faire des déclarations de nos ressources en ligne. Si on ne fait pas une actualisation régulière, on ne touche pas le RSA. Imagine pour quelqu'un qui est né au Darfour, qui n'a jamais eu Internet... C'est trop compliqué quand on vient d'une zone marginalisée, sans accès à l'école et qu'ici on est tout seul. »*

*E., réfugié soudanais*



*« Ils essaient souvent d'entreprendre leurs démarches eux-mêmes. Mais il y a un souci dans le choix des sites internet. Par exemple pour la réalisation des cartes grises, ils choisissent le 1er lien qui renvoie sur un site payant alors que 3 liens plus bas il y a celui d'ANTS, totalement gratuit. Cela les freine dans les démarches suivantes, ils ont peur de se tromper à nouveau, de payer pour rien ou de se faire avoir. »*

*Aidant, anonyme*

D'après les aidants, une minorité de personnes réfugiées cherche tout de même à comprendre ce que fait l'aidant (36 %). Mais dans ce cas également, l'aidant conserve la main dans la réalisation de la démarche. Seuls 17 % des personnes aidantes déclarent que les réfugiés font la démarche et qu'elles ne font que les accompagner. Ainsi, sur les 397 accompagnants de personnes réfugiées interrogées, seulement 22 % considèrent qu'à la fin de l'entretien, le bénéficiaire est capable de poursuivre sa démarche en autonomie. Ces difficultés sont particulièrement prégnantes parmi les personnes les plus éloignées du numérique, pour lesquelles l'apprentissage est plus long et laborieux. Face à cette situation, certaines personnes réfugiées déplorent l'absence d'accompagnement en vue d'une montée en compétences :

*« Les assistantes sociales font à notre place ce qui a un impact négatif qui nous influence tout au long de notre résidence en France. À partir du moment où « on fait tout à la place de », les personnes réfugiées ne seront jamais autonomes. On doit leur laisser un peu de place, leur faire confiance pour qu'elles prennent l'habitude de faire ça toutes seules. »*

*A., réfugié syrien et pair aidant*

L'enquête confirme donc l'enjeu de l'autonomisation des personnes réfugiées et de la montée en compétences, non seulement numériques, mais également en matière de développement personnel et de confiance en soi.

*« C'est vrai qu'il faut « donner confiance » aux réfugiés, mais donner confiance ça passe par l'apprentissage. On ne peut pas avoir confiance si on ne connaît pas. »*

*A., réfugié soudanais et pair aidant*

Les réfugiés interrogés insistent sur l'enjeu d'accompagnement en vue d'une montée en compétences par des personnes autres que des travailleurs sociaux déjà très pris par leur mission, que ce soit des bénévoles, des volontaires en service civique ou des personnes spécifiquement recrutées pour ce faire.

*« En connaissant maintenant la force du bénévolat, on peut faire appel au sein des centres à des bénévoles pour qu'ils puissent faire des formations aux outils. »*

*E., réfugiée albanaise*

## Un désir de formation en informatique

83 % des réfugiés déclarent vouloir se former à l'informatique, principalement pour accéder à des formations professionnelles et faciliter la réalisation des démarches administratives.

S'ils préfèrent généralement utiliser leur smartphone pour naviguer sur internet, les réfugiés sont conscients que certains usages nécessitent une montée en compétences sur les ordinateurs en particulier (comme dans le cas de l'accès à l'emploi par exemple : besoin de faire un CV, d'utiliser des outils de bureautique, etc). La formation au français semble par ailleurs être un levier majeur sur les problématiques évoquées.

Parmi les principales difficultés rencontrées par les réfugiés avec le numérique, la barrière de la langue prédomine, à laquelle s'ajoutent les difficultés à appréhender un site web. De nombreuses personnes réfugiées craignent de se tromper et la gestion de comptes et de mots de passe est un problème récurrent. Face à ces difficultés, la plupart des réfugiés font appel à une aide extérieure. Ceci soulève l'enjeu de la médiation numérique et de la formation.





## Les enseignements de la crise sanitaire

L'enquête met en lumière un bilan contrasté de la crise sanitaire sur l'accès au numérique des personnes réfugiées. L'impact a été multiple : de l'avis de plusieurs personnes interrogées, le confinement et le passage au « tout numérique » ont eu pour conséquence d'accroître l'isolement de nombreuses personnes réfugiées ayant déjà peu de contacts avec la société et dans l'incapacité de se saisir des outils numériques.

*« Avant le Covid on pouvait aller voir des assistants sociaux pour nous montrer comment faire. Avec une situation de confinement, on se retrouve isolé. Ça m'a compliqué les choses, ça m'a fait rater des rendez-vous. »*

*A., réfugié soudanais*

Cependant, de l'avis des aidants et des personnes réfugiées rencontrées, la crise sanitaire a également permis de faire évoluer les usages numériques, aussi bien du côté des réfugiés que des travailleurs sociaux.

*« Je dis « merci » au Covid de nous avoir permis de partager plus d'outils et de voir qu'on peut faire les démarches de chez soi. C'est une façon de gagner du temps et de s'adapter. »*

*E., réfugiée albanaise*

Parmi les obstacles identifiés figurent, outre ceux relatifs aux compétences numériques des personnes réfugiées, les retards dans les démarches administratives ou les délais de réponse longs de l'administration, ainsi que des difficultés propres aux travailleurs sociaux eux-mêmes.



*« Le contexte sanitaire et le confinement relié ont créé des écarts d'accompagnement importants entre les travailleurs sociaux qui étaient déjà à l'aise avec cet outil, et ceux qui ne l'était pas ou moins, et également du côté du public accompagné. »*

*Aidant, anonyme*

**Parmi les bonnes pratiques qui ont pu émerger figurent :**

- La création de groupe Whatsapp au niveau des centres d'hébergement, incluant les travailleurs sociaux, ou dans le cadre de cours de français
- La mise en place de formations à distance
- Des démarches innovantes en matière de transmission de l'information, passant par la vidéo

*« Durant le confinement on a vu aussi pas mal de petites vidéos de prévention en plusieurs langues, c'était très intéressant et facile à faire passer sur WhatsApp. Ça me paraissait plus adapté que les affiches, même simples et même traduites, diffusées par les administrations. »*

*Aidant, anonyme*

## Les aidants interrogés



Les aidants interrogés sont pour les trois quarts des femmes. Ils ont pour un peu plus de la moitié (56 %) moins de 5 ans d'expérience et 19 % d'entre eux ont plus de 10 ans d'expérience. Ce sont principalement des personnes qui ont moins de 35 ans (47 %). Les personnes ayant répondu à l'enquête étaient soit salariées en tant que travailleurs sociaux ou juristes, soit bénévoles.

*« Il est nécessaire que nos outils de travail soient adaptés aux outils numériques de notre public : le téléphone portable. Un bel axe d'amélioration dans notre travail serait d'accéder à un téléphone portable professionnel afin d'échanger avec les réfugiés sur des outils numériques modernes de type whatsapp, sms, calendriers partagés... »*

*Aidant, anonyme.*

La plupart des personnes aidantes interrogées disposent d'un ordinateur (97 %) et d'un smartphone (63 %). Elles utilisent presque toutes internet au quotidien pour leur travail, se connectent en grande majorité sur leur lieu de travail et sont pour la plupart à l'aise avec un ordinateur (71 % très à l'aise et 18 % moyennement à l'aise).

Néanmoins, beaucoup déclarent avoir du matériel obsolète ou insuffisant sur leur lieu de travail.

L'enquête met en avant un accès limité à la formation :

- 64 % n'ont jamais suivi de formation en rapport avec le numérique
- 25 % en ont suivi sur les outils bureautiques
- seulement 10 % sur la protection des données.

*« Un des freins rencontrés est la confidentialité des données et la sécurisation des connexions lorsque l'on met à disposition un outil informatique à un usager. La CNIL et la RGPD donnent certaines garanties mais aussi des contraintes «laborieuses.»*

*Aidant, anonyme.*

Ainsi, 41 % des aidants déclarent avoir besoin de se former aux outils numériques pour monter en compétences sur « la posture d'aidant numérique », se former sur la protection des données et de l'identité numérique, l'évaluation de la vulnérabilité de l'ordinateur et des outils de l'association et la détection d'hameçonnages et d'arnaques.

20 % ressentent un besoin de formation pour les démarches en ligne et 19 % pour les aides sociales. Enfin, 40 % souhaitent se former à l'utilisation de logiciels bureautiques. Sur les formations, les aidants semblent privilégier une formation de montée en compétences rapide (35 %) plutôt qu'une formation certifiante plus longue (10 %).

# Recommandations et pistes de travail

Cette enquête exploratoire a permis d'identifier de grandes tendances en matière d'usages numériques des personnes réfugiées et de leurs aidants. Sur cette base, nous sommes en capacité de dégager quelques pistes d'amélioration pour nos politiques publiques et nos programmes d'inclusion numérique.

Visant à expérimenter des initiatives favorisant l'inclusion numérique des personnes réfugiées, l'appel à projets de lutte contre la fracture numérique, lancé par la Diar en octobre 2020, s'inscrit dans cette démarche. Cet appel à projets offre aux lauréats l'opportunité d'engager des dynamiques favorables au déploiement de leurs propres stratégies d'inclusion numérique. Les bilans produits en fin de projet permettront de confirmer ou non les hypothèses formulées dans notre enquête exploratoire. Ces projets développent des pratiques innovantes dont il semble possible de tirer de bonnes pratiques (voir encadrés ci-après).

## Favoriser une meilleure connaissance des besoins et des usages numériques des personnes réfugiées

Cette enquête représente une première étape en matière d'étude des usages numériques et des besoins des personnes réfugiées. Outre les premiers enseignements acquis, cette enquête a également mis en lumière l'absence de collecte de données spécifiques à la fracture numérique des personnes réfugiées et plus généralement des personnes primo-arrivantes. Nous préconisons ainsi l'inclusion de questions spécifiques aux usages numériques des personnes primo-arrivantes au sein du questionnaire de

l'enquête longitudinale sur l'intégration des primo-arrivants (Elipa), enquête scientifique de grande ampleur représentative de la population ayant obtenu un titre de séjour en 2018 (hors étudiants). Une troisième vague de collecte est prévue en 2022. Cette collecte de données spécifiques aux usages numériques permettrait d'analyser en détail les résultats et de les croiser en fonction des parcours des personnes.

### Bonnes pratiques

De manière générale, nombreux sont les lauréats de l'appel à projets inclusion numérique qui cherchent à identifier et recenser les besoins et les usages afin de proposer des actions adaptées aux personnes réfugiées.

Par exemple, *Emmaüs Connect* réalise une mission d'exploration de plusieurs mois afin d'identifier les ressources existantes, interroger les parties prenantes et recenser les besoins notamment en matière de formation. Ces conclusions permettront de concevoir un parcours numérique dédié aux personnes réfugiées, qui sera expérimenté dans 5 Centres provisoires d'hébergement, avant d'être accessible à tous gratuitement.

## Expérimenter avant d'envisager un essai

La thématique « inclusion numérique » est propice à l'expérimentation, car le chemin à parcourir est encore long pour parvenir à vaincre la fracture numérique des personnes réfugiées. Certains lauréats de l'appel à projets « inclusion numérique » ont ainsi opté pour une expérimentation à une échelle réduite, dans l'objectif d'agir durablement à l'avenir grâce à un essai d'outils et de bonnes pratiques à une plus grande échelle. Une piste intéressante de ce type d'expérimentation consiste en la mise en place de parcours continus d'inclusion numérique : formation en informatique, accompagnement aux démarches, don / vente solidaire de matériel, aide à la prise d'un abonnement internet, etc.

### Bonnes pratiques

Dans le cadre de l'AAP inclusion numérique, **Coallia** met en œuvre un projet expérimental dans 5 CPH test. Objectifs : mettre à disposition des équipements et des accès à une connexion internet pour 233 réfugiés et accompagner ce public vers des solutions numériques adaptées.

Dans la même idée, **la Croix-Rouge française** réalise une expérimentation dans la ville de Dijon en vue d'un essai ensuite dans les dispositifs de la Croix-Rouge au niveau national. Le projet vise à favoriser l'accès à une connexion internet et au matériel de téléphonie, et de proposer des formations à destination des aidants mais aussi des personnes réfugiées.

## Assurer un accompagnement renforcé dans les démarches administratives numériques

### Démultiplier les guichets numériques

La dématérialisation de l'administration est en cours et l'objectif est que 100 % des démarches administratives puissent se faire en ligne d'ici à 2022. Cependant, dans un contexte où 30 % de la population reste éloignée du numérique, dont de nombreuses personnes réfugiées, la notion d'accompagnement à la maîtrise du numérique est essentielle. Il s'agit donc de mettre en place des dispositifs permettant de répondre aux questionnements numériques des usagers. Pour les personnes réfugiées, plus spécifiquement, il serait envisageable de prévoir des guichets numériques au sein des services de premier accueil des demandeurs d'asile (SPA-DA) ouvertes aux réfugiés dans les trois mois suivant la reconnaissance de statut ou d'autres tiers lieux accessibles aux personnes réfugiées.

*« Même si les démarches en ligne semblent simplifier la vie, les personnes auront toujours besoin de savoir quels sont leurs droits et comment y accéder. L'accueil physique dans les administrations restera toujours nécessaire car les démarches numériques ne remplaceront pas les agents administratifs pour expliquer les démarches. »*

*B., réfugié guinéen et pair aidant*



## Favoriser le recours à des aidants numériques et former à la posture d'aidant

Il semble essentiel de pouvoir renforcer le rôle d'aidant numérique. S'il est difficile d'envisager que les travailleurs sociaux puissent libérer suffisamment de temps pour former les personnes réfugiées en vue d'une autonomisation, il semble crucial que celles-ci puissent être accompagnées par des tierces personnes, comme des jeunes en mission de service civique maîtrisant les outils numériques par exemple ou des bénévoles volontaires. La formation de pairs aidants réfugiés semble également présenter un fort potentiel.

### Bonnes pratiques

#### *4 000 conseillers numériques France Services*

Sur une durée de deux ans, l'État finance la formation et le déploiement de 4 000 conseillers numériques France Services. Les porteurs de projets d'inclusion numérique peuvent ainsi recruter des conseillers numériques, afin qu'ils puissent organiser des activités gratuites de montée en compétences du public concerné. A ce titre, début avril 2021, le Groupe SOS, Emmaüs Connect et la Croix-Rouge française, lauréats de l'AAP, se sont portés volontaires pour déployer des conseillers dans leurs propres structures.

### Bonnes pratiques

#### *Unis-cité mise sur l'apprentissage par les pairs*

En lien avec le programme national Volont'R, Unis-Cité propose de renforcer l'autonomie numérique des populations bénéficiaires d'une protection internationale en s'appuyant sur l'apprentissage par les pairs à travers la mobilisation de binômes mixtes de volontaires en service civique (français et réfugiés). Le fait que les volontaires réfugiés partagent le même statut que les bénéficiaires engendre plusieurs avantages : l'échange d'expériences, le développement de relations accélérant ainsi l'intégration sociale, l'aide à la compréhension du numérique et des démarches administratives grâce à la maîtrise de langues communes.

## Renforcer le diagnostic et la formation

### Le potentiel du bilan de l'Office français de l'immigration et de l'intégration

Le diagnostic effectué à l'Ofii pourrait inclure un bilan sur les compétences numériques des personnes rencontrées afin de les orienter vers des formations adéquates.

### Coupler lutte contre la fracture numérique et contre la barrière de la langue

De cette enquête est ressorti le besoin de coupler formations pour une montée en compétences en informatique et cours de français. Effectivement, l'apprentissage d'un vocabulaire propre au domaine du numérique semble nécessaire.

Ainsi, la période de six mois passée en Cada suite à la reconnaissance de statut pour les personnes hébergées semblerait être un moment particulièrement propice à ce type d'apprentissage. De même, la formation en français proposée dans le cadre du Contrat d'intégration républicaine (CIR) pourrait habilement intégrer une formation aux outils numériques.

*« Il faudrait intégrer des formations au numérique dans les formations FLE et intégrer une formation FLE à la formation au numérique ! »*

*Aidant, anonyme*

Dans l'idéal, il semblerait intéressant de mettre en place des formations adaptées en fonction des compétences numériques de départ et du niveau de français des bénéficiaires. L'utilisation de différents groupes de niveau permet de répondre à la grande diversité des profils des personnes réfugiées qui n'ont pas toutes les mêmes besoins.

### Bonnes pratiques

La Mairie de Paris offre des cours de français sur objectifs fondamentaux (FOF) avec approche du support informatique dans le cadre des cours municipaux pour adultes. Les 4 niveaux (FOFSI 1 à 4) proposent aux auditeurs l'acquisition progressive de compétences relatives à la réception et la production orale, la réception et la production écrite, ainsi que la découverte et développement de l'autonomie face aux outils numériques (ordinateur, tablette, smartphone).

### Bonnes pratiques

*Le Groupe SOS* allie cours de FLE et formation sur le numérique. Le projet Numerik'air 77 (AAP inclusion numérique) a pour objectif de favoriser l'inclusion numérique des personnes réfugiées en France en s'appuyant notamment sur l'apprentissage du français et sur l'insertion professionnelle d'ores et déjà dispensé par AIR 77 (Accompagnement itinérant des réfugiés, financé par le BOP 104).

*Entraide Pierre Valdo*, dans le cadre de l'AAP inclusion numérique, met en place des formations qui seront adaptées en fonction des compétences numériques et du niveau de français, à partir de différents modules (Découverte de l'environnement informatique, utilisation d'Internet, utilisation des e-mails, traitement de texte, démarches en ligne).

### Intégrer le numérique au sein de formations professionnalisantes et de développement personnel

L'insertion professionnelle étant une préoccupation majeure pour les personnes réfugiées, il semble intéressant de coupler la recherche d'emploi avec un apprentissage des codes sociaux et culturels du milieu professionnel (faire un CV, se positionner en entretien d'embauche, trouver le bon ton pour un mail, etc).

Par ailleurs, il apparaît dans l'étude que le manque de confiance en soi de nombreuses personnes réfugiées est à l'origine de difficultés en matière d'autonomisation face au numérique. Au-delà de la formation aux démarches administratives, il semblerait ainsi nécessaire de proposer des formations aidant à la montée en confiance face aux outils numériques.

« Il faudrait proposer des formations de développement personnel et de numérique : « vous êtes capable de faire ça et ça et ça. Vous pouvez y arriver ». Pour moi, beaucoup de problèmes peuvent se régler par la confiance. Celui qui a confiance arrive bien à tout faire à partir du moment où on lui a expliqué. Celui qui n'a pas confiance n'arrivera jamais à faire ses démarches, car il aura peur de faire une erreur. »

*Ahmad Lawad, réfugié et accompagnateur pair à pair*

## Assurer un accès effectif au matériel et à la connexion

### Équipement des centres d'accueil en matériel et en connexion

L'équipement des centres d'hébergement semble être un point important puisqu'une grosse partie des personnes réfugiées interrogées déclare devoir utiliser un wifi public ou leurs données mobiles pour accéder à internet lorsqu'elles vivent en centre d'hébergement. En 2020, le dispositif national d'accueil comprenait 98 500 places. S'il semble peu probable que l'ensemble des personnes dans le DNA dispose d'un accès à une connexion wifi dans leur structure, il existe des solutions spécialement étudiées pour des structures type foyers ou des cohabitations avec des dizaines de connexion simultanées et des offres paramétrées.



## Bonnes pratiques

### France terre d'asile équipe en accès internet près de la moitié de ses structures

Dans le cadre de l'appel à projets inclusion numérique, France terre d'asile compte équiper d'accès sécurisé à internet 47 % du parc locatif mobilisé par les CPH et autres dispositifs ad hoc gérés par l'association. Pour cela, des boîtiers d'accès internet seront achetés et installés dans 107 appartements partagés pour permettre à près de 500 personnes réfugiées d'accéder à une connexion de qualité.

## Faciliter l'accès à du matériel informatique

A l'arrivée dans un nouveau logement, les personnes réfugiées investissent pour équiper leur appartement. Elles peuvent bénéficier, pour ce faire, d'un prêt équipement ménager de la CAF (PEMM) finançant l'achat de mobilier et d'appareils ménager neufs ou d'occasion. Ordinateurs de bureau et portables figurent dans la liste du matériel ouvrant droit au PEMM.

Or, cette information est peu connue du grand public et le montant du prêt est plafonné. Les familles réfugiées sont souvent contraintes de s'équiper entièrement en mobilier, en l'absence de réseaux familiaux, ce qui limite leur capacité à utiliser le prêt pour s'équiper en matériel informatique.

## Bonnes pratiques

### *L'aide à l'équipement information en Touraine*

La CAF Touraine permet aux allocataires et leur(s) enfant(s) de s'équiper grâce à l'aide à l'équipement numérique. L'aide est de 800 € maximum. Elle permet d'acheter un ordinateur portable ou non, une tablette ou un smartphone (dans la limite de 400 €), imprimante scanner (100 €) et souris (20 €). Elle s'adresse aux allocataires familiaux de la Caf Touraine ayant un quotient familial inférieur à 830 €. Le prêt est remboursé sur les allocations familiales.

### *Emmaüs Connect équipe en matériel numérique 250 réfugiés*

Équiper en matériel numérique les personnes réfugiées est l'un des axes majeurs du projet porté par Emmaüs Connect dans le cadre de l'appel à projets inclusion numérique porté conjointement par la Diar et la Dian. Au total, 250 personnes réfugiées pourront recevoir, courant 2021, des appareils numériques reconditionnés.

Consulter l'information administrative dans sa langue d'origine permet à la personne réfugiée de mieux comprendre et donc d'accélérer l'ouverture de ses droits et ainsi faciliter son intégration dans la société française. En outre, donner accès à des contenus traduits permet de donner des clefs de compréhension à des publics qui tendraient, sinon, à être entièrement dépendants de leurs intervenants sociaux.

## Bonnes pratiques

Réfugiés.info a déployé un système de traduction collaborative de ses contenus. Ouvert à tous, ce système permet d'assurer l'accessibilité et la pérennité de l'information. L'anglais, l'arabe, le russe, le persan, le pachto et le tigrinya sont aujourd'hui proposés. Les tests utilisateurs réalisés démontrent le rôle majeur de la traduction dans l'appropriation de la plateforme et la compréhension des informations.

## Favoriser l'accès à de l'information traduite, centralisée et vulgarisée

### Traduire l'information pour une autonomisation

En France, toute information administrative est historiquement proposée uniquement en français. Sans remettre en question le consensus selon lequel la maîtrise de la langue française est un prérequis à l'intégration, nous constatons à l'inverse l'importance de la traduction des contenus.

## Simplifier au maximum les plateformes d'accès aux droits

Les personnes réfugiées ne viennent pas toujours de pays ayant un système administratif aussi développé que celui de la France. Elles manquent ainsi souvent de repères et de représentations quant à leurs devoirs, leurs obligations et leurs opportunités (possibilités d'aides sociales et d'accompagnement par exemple) vis-à-vis de l'administration et de l'État français.

La prise de conscience de l'existence de ce système administratif est souvent lente, partielle et difficile pour les BPI. Elle se fait généralement par le bouche-à-oreille entre pairs ou par un aidant qualifié et suffisamment disponible pour expliquer le « pourquoi » de telle ou telle démarche.



Ainsi, les sites d'informations - aussi nommées les « plateformes numériques d'accès au droit » - constituent un vecteur important d'accès à l'information. Elles viennent appuyer l'effort de pédagogie entamé par les professionnels du travail social et donner des éléments de compréhension supplémentaires.

Cependant, de nombreuses plateformes souffrent également d'un manque de vulgarisation. Au-delà d'une syntaxe impersonnelle, les réfugiés butent sur de nombreux néologismes administratifs. La simplification de certains acronymes ou leur vulgarisation semble nécessaire pour rendre l'information utile et compréhensible. Un glossaire est parfois proposé pour accompagner les usagers les plus motivés, mais souffre d'un manque de simplicité dans l'expression.

Le recours à des explications audios ou vidéos semble être plus simple à appréhender, mais sous-entend des coûts de production bien plus élevés.

En plus du jargon, ces plateformes sont souvent difficiles à utiliser : navigation complexe, entrées de lectures trop nombreuses, problèmes d'ergonomie et difficulté à chercher parmi de grands volumes d'information. Ces portails multiples souffrent d'une offre d'information trop importante pour être assimilable par un usager souffrant d'illectronisme.

*« Il faut pousser à la simplification maximale des interfaces en supprimant tous les parasitages (messages d'info peu utiles en pop-up, publicités, etc). Aussi tant que possible proposer une traduction au minimum en anglais et arabe, mettre plus de moyens dans l'interprétariat que ce soit numérique ou dans les services en présentiel. »*

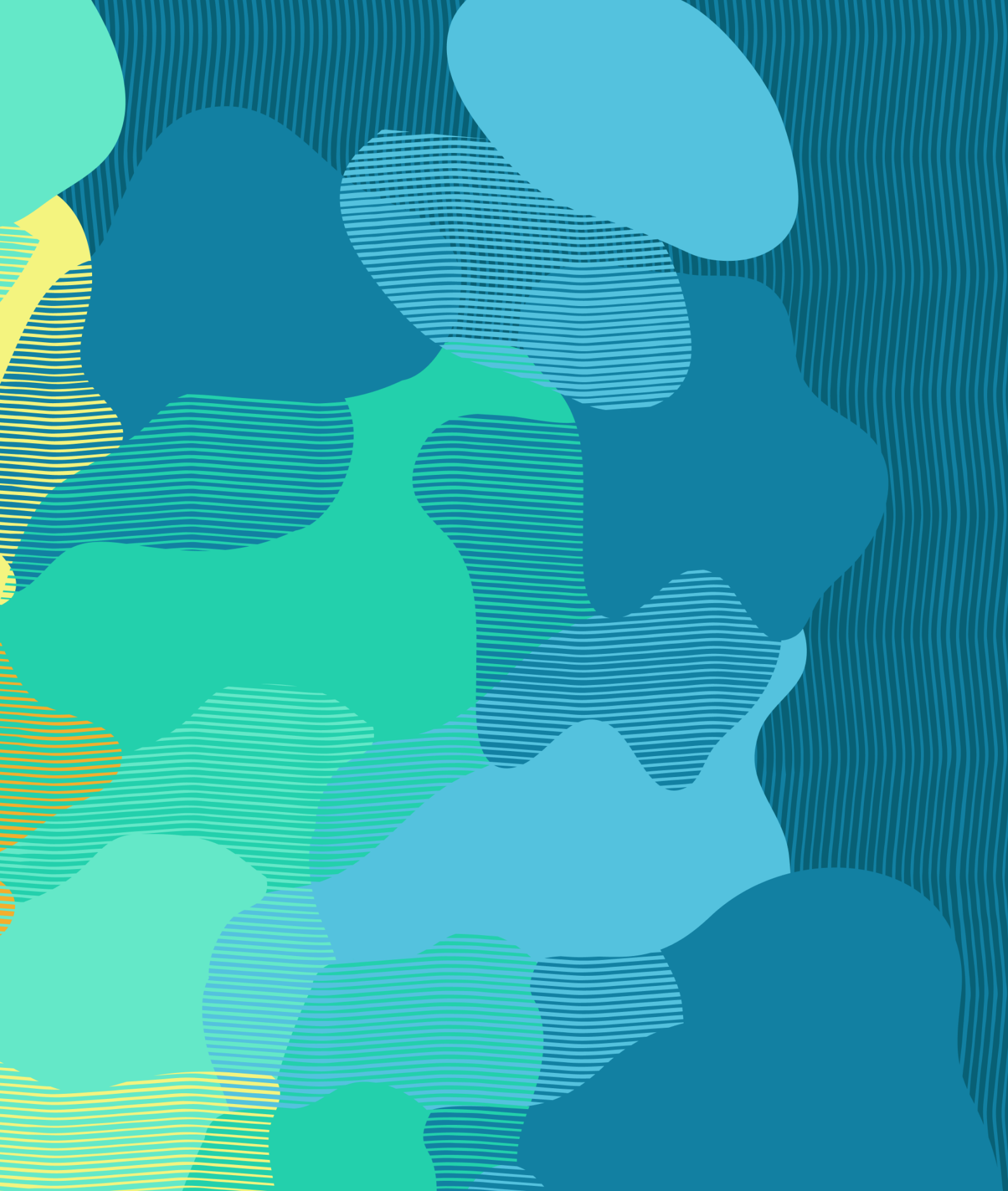
*Aidant, anonyme*

### Bonnes pratiques

Plusieurs associations se mobilisent sur l'accessibilité des services publics. Concernant la simplification syntaxique, la méthode « facile à lire et à comprendre » - élaborée dans le cadre du projet européen Pathways - propose des règles pour aider les rédacteurs de documents à rendre l'information facile à lire et à comprendre.

Plusieurs programmes d'innovation de l'État existent pour moderniser et simplifier le service public. Les commandos UX de DesignGouv, l'incubateur de services publics Beta.gouv ou le programme Entrepreneurs d'intérêt Général, tous positionnés au sein de la Direction interministérielle du numérique œuvrent à cette simplification.





accueil-  
integration-  
refugies.fr