Publics migrants et précarité numérique

ÉTAT DES LIEUX ET PISTES D'ACTION POUR L'INCLUSION NUMÉRIQUE DES PRIMO-ARRIVANTS

EMMAÜS CONNECT

SOMMAIRE

Éditorial ..... page 4

Partie 01 :
Pourquoi Emmaüs Connect se mobilise ..... page 6

Partie 02
Comprendre les enjeux ..... page 12

Partie 03
Comment lutter contre cette précarité numérique ? ..... page 22

1. Équiper, connecter et accompagner les personnes ..... page 24

2. Acteurs sociaux et aidants : comment mieux les accompagner et les former ? ..... page 30

Partie 04
Comment aller encore plus loin ? ..... page 42

Partie 05
En savoir plus sur Emmaüs Connect ..... page 46

© Pexels Cottonbro

éditorial

L'une des valeurs fondatrices du Mouvement Emmaüs peut se résumer en deux mots : « accueil inconditionnel ». Accueil de toutes celles et ceux qui cherchent à se reconstruire, parfois si loin de leurs racines, à l'abri des persécutions.

Année après année, nous constatons dans les points d'accueil Emmaüs Connect et auprès de nos partenaires de l'action sociale, la dégradation des conditions d'arrivée en France pour les primo-arrivants, en particulier lorsqu'ils n'ont pas un accès minimal aux outils numériques : la demande d'asile ? En ligne. Les prises de rendez-vous à la préfecture ? En ligne. Sans compter les échanges avec les proches, indispensables et bien sûr dépendants d'internet. Sans équipement et connexion à un tarif abordable, l'isolement est total et aucune régularisation ou insertion n'est possible.

Dans ce contexte, nous avons répondu en 2020 à l'appel conjoint de la Délégation interministérielle à l'accueil et à l'intégration des réfugiés (DIAIR) et de la Direction de l'intégration et de l'accès à la nationalité (DIAN) pour mener avec 11 autres structures lauréates un projet exploratoire de plusieurs mois. Objectif : interroger les publics concernés et les travailleurs sociaux pour recenser leurs besoins et développer un parcours d'inclusion numérique spécifique.

Ce livret a pour ambition de partager avec toutes celles et ceux qui sont confrontés à ces situations difficiles, et en premier lieu les acteurs de la solidarité, les constats et enseignements de cette étude approfondie.

Solidairement,

Charlotte Bougenaux et
Marie Cohen-Skalli,

DIRECTRICES D'EMMAÜS CONNECT

PARTIE 01

Pourquoi Emmaüs Connect se mobilise

Emmaüs Connect accompagne de très nombreuses personnes isolées et parmi elles, de plus en plus de personnes migrantes* en grande détresse depuis 2013.

Pour la plupart d'entre elles, la dématérialisation des guichets est une impasse. En effet, sans outil numérique et sans connexion, il est devenu impossible de régulariser leur situation et de trouver un minimum de stabilité.

***nous faisons référence à des personnes exilées.**

EXEMPLE CONCRET

Les demandeurs d'asile doivent désormais effectuer leur demande auprès de l'OFPRA en ligne (impossible de le faire sans l'aide des travailleurs sociaux qui les accueillent en Structure de Premier Accueil des Demandeurs d'Asile - SPADA).

Il en est de même pour les réfugiés statutaires : leur demande de titre de séjour se fait également en ligne (à cela s'ajoute les nombreuses autres démarches administratives qu'ils ne peuvent faire qu'en ligne : actualisation CAF, Pôle Emploi...).

2020 : *la Diair (Délégation interministérielle à l'accueil et à l'intégration des réfugiés) lance un appel à projet en commun avec la DIAN (la Direction de l'intégration et de l'accès à la nationalité) afin de financer des actions de lutte contre la fracture numérique des bénéficiaires de la protection internationale.*

Emmaüs Connect figure parmi les 11 lauréats.

Dans le cadre de ce projet, Emmaüs Connect réalise alors une mission d'exploration de plusieurs mois pour :

- **identifier** les ressources existantes,
- **interroger** les publics migrants ainsi que les travailleurs sociaux,
- **recenser** les besoins spécifiques de ces publics notamment en matière de formation,
- **mettre en œuvre** un parcours d'inclusion numérique qui prend en compte leurs besoins spécifiques.

À TRAVERS CETTE MISSION AVEC LA DIAIR, EMMAÜS CONNECT A :

- **permis à des publics migrants*** en situation de précarité sociale et numérique en France, y compris dans des zones isolées, d'accéder à l'autonomie numérique via une offre d'accompagnement solidaire,
- **collaboré** avec les Centres Provisoires d'Hébergement (CPH),
- **mis en œuvre** un parcours d'inclusion numérique qui prend en compte les besoins spécifiques de ce public.

EMMAÜS CONNECT A AINSI CONTRIBUÉ À :

- **connecter et équiper** 460 personnes résidant en CPH,
- **concevoir et expérimenter** un parcours de formation adapté aux besoins et spécificités des publics migrants,
- **former** une trentaine de travailleurs sociaux des CPH à prendre en main ces parcours.

© Freestocks Unsplash

PARTIE 02

Comprendre les enjeux

publics migrants et précarité numérique

/// points de blocage ///
statuts /// chiffres-clés

+ DE 90 000

personnes exilées accueillies en France en 2020.

« 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
***source : Enquête Flash DIAIR**

VIVRE SANS ACCÈS INTERNET OU SANS MOBILE :

C'est un véritable casse-tête qui se traduit par des difficultés pour communiquer, consolider le lien social, effectuer des démarches administratives ou relatives à la santé ou l'éducation alors même que les publics migrants ont déjà des difficultés liées à la connaissance de la langue française.

On note ainsi deux conséquences principales face à la précarité numérique : l'incapacité pour les publics migrants à devenir autonome, et la difficulté à pouvoir prendre des décisions éclairées.

PLUTÔT MOBILE QU'ORDINATEUR :

3/4 des réfugiés déclarent qu'il est plus accessible pour eux de naviguer sur internet via un smartphone plutôt que sur un ordinateur, pourtant de nombreuses démarches ne peuvent être faites sur mobile.

Source : Enquête Flash DIAIR.

LA LANGUE FRANÇAISE, UN VRAI FREIN À L'INSERTION :

Selon les personnes interrogées, la plus grande difficulté rencontrée par les publics migrants vient de leur éloignement avec la langue française. Sans maîtrise de l'alphabet et de la langue, il est très difficile voire impossible de se repérer sur une interface virtuelle et de suivre les consignes lors d'ateliers d'initiation.

« 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. Verbatim Enquête Flash Diair

Face à ce constat, et pour répondre aux besoins et urgences sociales que rencontrent les publics migrants, Emmaüs Connect s'est interrogé sur la méthode à adopter afin de ne pas exclure les publics allophone, non lecteurs et/ou non scripteurs, déjà très fragilisés par leur parcours migratoire, tout en les faisant monter en compétences sur le numérique.

1 – J'ai besoin d'argent pour acheter du matériel

2 – J'ai besoin de mieux parler français pour comprendre

3 – J'ai besoin de cours pour apprendre l'informatique

4 – J'ai besoin de quelqu'un qui me guide

5 – J'ai besoin de conseils pour bien choisir mon matériel et mon abonnement

Les points de blocage principaux pour maîtriser l'informatique par ordre d'importance.
Source : Enquête Flash - DIAR 2020

statut de réfugié : définition

OFFICIELLEMENT, IL EXISTE DEUX TYPES DE PROTECTION INTERNATIONALE :

LE STATUT DE RÉFUGIÉ est accordé par l'Office français de protection des réfugiés et apatrides (OFPRA), en application de la Convention de Genève du 28 juillet 1951, qui stipule qu'un réfugié est une personne qui se trouve hors du pays dont elle a la nationalité ou dans lequel elle a sa résidence habituelle ; qui craint avec raison, d'être persécutée du fait de sa « race », de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un certain groupe social ou de ses opinions politiques, et qui ne peut ou ne veut se réclamer de la protection de ce pays ou y retourner en raison de ladite crainte.

Les réfugiés bénéficient d'une carte de résident valable 10 ans.

LA PROTECTION SUBSIDIAIRE est accordée par l'OFPRA à toute personne dont la situation ne répond pas à la définition du statut de réfugié mais pour laquelle il existe des motifs sérieux et avérés de croire qu'elle courrait dans son pays, un risque réel de subir l'une des atteintes graves suivantes : la peine de mort ou une exécution, la torture ou des peines ou traitements inhumains ou dégradants, pour des civils, une menace grave et individuelle contre sa vie ou sa personne en raison de violences résultant d'un conflit armé interne ou international (article L.712-1 du CESEDA).

Ces 2 statuts donnent les mêmes droits sociaux que les nationaux (RSA, droit au travail, à la sécurité sociale, etc.) ainsi que l'accès à la naturalisation sous conditions.

93 426

personnes ont demandé l'asile en 2020 en France.

24 181

accords de protection (OFPRA et CNDA) en 2020.

Parce qu'ils sont dans l'impossibilité de revenir sans crainte dans leur pays d'origine, les bénéficiaires de la protection internationale (BPI) ont vocation à s'installer durablement en France. Grâce à la reconnaissance ou l'obtention de cette protection, ces hommes et ces femmes bénéficient des mêmes droits sociaux que les nationaux.

90%

des réfugiés interrogés possèdent un smartphone, tandis que moins de 50% possèdent un ordinateur.

On remarque que l'utilisation d'un clavier français, de la souris ou des navigateurs internet pose souvent des difficultés. Le manque de moyens financiers, l'âge moyen et le niveau d'étude sont des facteurs déterminants du non-accès aux outils informatiques.

source : Enquête Flash - DIAR 2020

PARTIE 03

Comment lutter contre cette précarité numérique ?

équiper, connecter, accompagner les publics

/// renforcer la formation des acteurs de la solidarité

/// bonnes pratiques d'accompagnement

Équiper, connecter et accompagner les personnes

83 %

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

source : Enquête Flash DIAIR.

En France, le profil des personnes accueillies est divers (personnes isolées, familles de tous types, etc.), néanmoins une constante apparaît : c'est en majorité une population masculine (67,5%*) et jeune (âge moyen 30,7 ans*) que l'on retrouve sur le territoire. **Ce public possède majoritairement un smartphone et s'équipe davantage une fois en France, quitte à se retrouver dans une situation d'endettement.**

Le profil type est plutôt connecté à Internet, essentiellement en 3G/4G limité ou wifi privé, ou via des recharges, et utilise essentiellement les outils numériques pour communiquer avec des proches et se divertir.

***Rapport d'activité 2019 de l'OFPRA**

Les publics migrants font face à de nombreux freins :

- pas ou peu d'accès aux équipements numériques et à une connexion Internet qui est souvent trop chère et de piètre qualité,
- pas ou peu de compétences linguistiques et numériques,
- une barrière psychologique qui engendre la peur de mal faire, le manque de confiance en soi, la peur des dangers d'Internet, et certains troubles psychologiques liés à un parcours migratoire chaotique...

Les publics migrants souhaitent monter en compétence et ne demandent qu'à être formés.

Notre étude exploratoire nous a permis d'identifier plusieurs spécificités pédagogiques dans l'inclusion numérique de ces publics :

• **Proposer** un parcours sur tablette / smartphone car ce sont les outils de prédilection des publics migrants et qu'ils sont faciles d'accès et d'utilisation.

• **Mixer** les compétences linguistiques et numériques en proposant 2 entrées par niveaux de compétence numérique (intermédiaire et avancé) et en offrant un accompagnement linguistique aux personnes non autonomes en français (niveau A1 à A2) pour qu'elles aient également accès à ces ressources.

• **Favoriser** la compréhension des codes sociaux et culturels.

• **Utiliser** une méthodologie simplifiée qui regroupe des consignes écrites et audio, toujours accompagnées d'images, de symboles et de vidéos. Simplifier au maximum le texte et traduire les supports pédagogiques remis aux apprenants en anglais, arabe et pachto.

• **S'appuyer** sur un parcours thématique, dans lequel l'accent est mis sur les domaines indispensables et synonymes d'urgence sociale. Notre enquête révèle qu'un séquençage par thème favorise la motivation et l'engagement des apprenants !

Formation et montée en compétences : des modules Emmaüs Connect disponibles gratuitement

Des modules de formation conçus par Emmaüs Connect sont déjà disponibles sur Les Bons Clics gratuitement :

» naviguer sur Internet

» utiliser les applications mobiles

» la boite email et les fichiers

- utiliser une boîte mail
- voir et gérer ses fichiers
- ouvrir et envoyer une pièce jointe par mail

Ces modules ont été expérimentés auprès des BPI du CPH Coallia de Cergy-Pontoise et de ceux accompagnés par les volontaires en service civique d'Unis-Cité.

À chaque module, Emmaüs Connect joint :

» une trame d'animation

» une fiche résumé, à destination des apprenants, traduite en anglais, arabe et pachto

» une formation interactive en ligne

Des bénéfices directs pour les publics :

— **La connaissance des outils** numériques entraîne de nouvelles habitudes et de nouveaux usages qui permettent aux publics de :

- rester en contact avec des proches et se divertir,
- accompagner la scolarité des enfants,
- réaliser des démarches en ligne indispensables.

— **Une fois le sentiment de peur dissipé**, les publics sont plus à l'aise avec les outils numériques et sont ainsi plus aptes à vouloir apprendre, progresser et suivre une formation pour se donner toutes les chances d'intégrer le marché du travail et de stabiliser leur situation.

— L'accès au numérique renforce **le sentiment d'autonomie et de confiance en soi.** Il soutient et renforce l'intégration et le sentiment d'appartenance des publics migrants à une nouvelle communauté.

81%

des bénéficiaires présents en France depuis moins de 3 ans affirment qu'Emmaüs Connect a joué un rôle important dans leur parcours d'intégration.

Selon une étude d'impact réalisée par Archipel & Co en 2020 auprès de 394 personnes accompagnées par Emmaüs Connect..

Acteurs sociaux et aidants : comment mieux les accompagner et les former ?

56%

des aidants interrogés par la Diair ont moins de 5 ans d'expérience et moins de 35 ans. 19 % d'entre eux ont plus de 10 ans d'expérience.*

64 %

n'ont jamais suivi de formation en rapport avec le numérique.

25 %

ont suivi une formation sur les outils bureautiques.

10 %

seulement ont suivi une formation sur la protection des données.

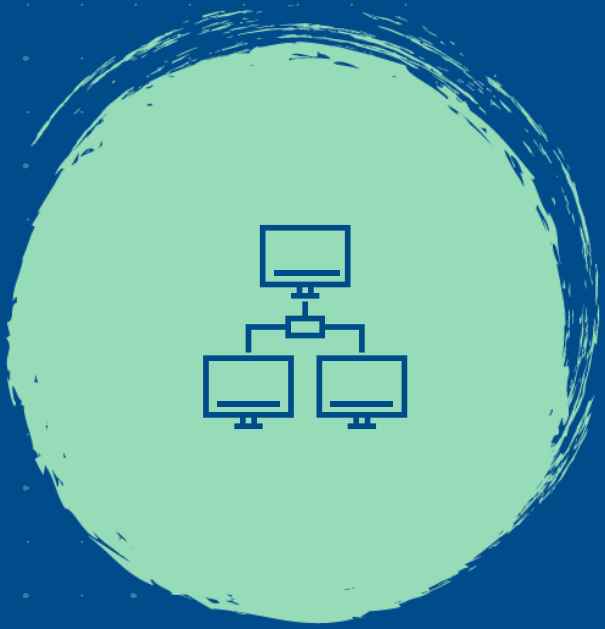
source : Enquête Flash DIAIR.

« 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.
Verbatim Enquête Flash DIAIR

Pour aider les travailleurs sociaux à accompagner les bénéficiaires d'une protection internationale dans la prise en main des outils numériques, il est primordial de les faire monter en compétences.

Emmaüs Connect a notamment fait le choix de **proposer deux modules de formation** : l'un sur le diagnostic de la précarité numérique et l'autre sur les bonnes pratiques d'accompagnement des publics en séance individuelle et collective.



Dans la première formation consacrée au diagnostic, les équipes d'Emmaüs Connect ont mis l'accent sur l'intérêt de réaliser un diagnostic numérique sur smartphone et sur la nécessité de réaliser en parallèle un diagnostic linguistique. Dans la seconde formation, consacrée à l'accompagnement des publics par les travailleurs sociaux, un focus a été fait sur l'importance d'intégrer l'interculturalité dans leurs pratiques.

À noter qu'il est à ce jour difficile pour les travailleurs sociaux de libérer suffisamment de temps pour participer à des formations, d'où l'importance de privilégier des formats courts. Il est également crucial qu'ils soient appuyés dans leurs missions par des tierces personnes, comme des jeunes en mission de service civique maîtrisant les outils numériques ou des bénévoles volontaires. La formation de pairs aidants issus des publics migrants semble également présenter un fort potentiel.

© Pexels Mary Taylor

Diagnostic numérique et postures d'accompagnement : deux modules Emmaüs Connect pour monter en compétence

#1 Comprendre et diagnostiquer la précarité numérique des publics migrants

Comprendre les enjeux de l'inclusion numérique

Appréhender l'inclusion numérique des réfugiés

Diagnostiquer la précarité numérique

Orienter vers une solution long terme

#2 Accompagner les publics vers l'autonomie numérique

Adopter les bonnes postures d'accompagnement en session individuelle et collective

Identifier les outils d'accompagnement, dont le kit pédagogique qui est disponible en ligne sur www.lesbonsclics.fr

« Des formations très instructives tout en étant ludiques »

un travailleur social à propos de la formation donnée par Emmaüs Connect.

Une trentaine de travailleurs sociaux ont participé à ces formations. À l'issue, la plupart d'entre eux ont indiqué vouloir faire évoluer leurs pratiques afin de davantage *« mettre en avant les aspects positifs du numérique, mieux diagnostiquer le niveau des personnes accompagnées ».*

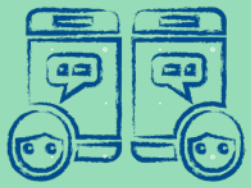
Check-list des bonnes postures d'accompagnement des publics migrants

Lors de l'animation des ateliers, privilégier un apprentissage progressif et flexible :

☐ **Faciliter l'assimilation** des nouvelles compétences en traitant une thématique par module, avec un format court.

☐ **Reprendre** les notions/compétences vues lors de la séance précédente avant d'en aborder de nouvelles.

☐ **Accepter** que les choses prendront plus de temps, d'où la nécessité de s'adapter aux apprenants et être flexible.



- **Veiller à adapter** sa posture d'accompagnement en fonction du niveau d'autonomie numérique de la personne et de ses besoins : il s'agit de faire pour la personne, faire avec la personne ou laisser faire la personne.

- **Privilégier** le côte à côte, afin d'impliquer et de responsabiliser la personne apprenante.

- **Toujours encourager** l'autonomie de la personne. Il est fondamental d'aider les personnes migrantes à reprendre elles-mêmes le contrôle de leur situation.

- **Encourager** les personnes à retrouver confiance en elles. Les rassurer et éviter de les infantiliser.

- **Faire preuve** de bienveillance. Les personnes réfugiées peuvent avoir des difficultés de concentration et de mémorisation liées aux psycho-traumatismes. Il faut faire preuve de souplesse face aux retards et/ou absences. Cela facilitera l'adhésion des participants et leur apprentissage.

☐ **En collectif,** si les participants ont un niveau de compétence hétérogène aussi bien sur le numérique qu'en linguistique; nous conseillons de :

- ○ **Jouer** sur l'apprentissage par les pairs en encourageant les plus avancés à aider les débutants.
- ○ **Proposer** la formation avec plus de formateurs ou au moins un binôme.

☐ **Utiliser** les équipements numériques des personnes apprenantes permet de sécuriser leur apprentissage et de les mettre en confiance.

☐ **Informer** et sensibiliser sur les questions de sécurité, d'éthique et de gestion des données personnelles, sur internet.

☐ **Mixer** l'apprentissage des compétences numériques de base à l'apprentissage du français.

☐ **Adapter** les supports de formation : utiliser des supports simples et traduits en plusieurs langues.

L'interculturalité a une place essentielle tout au long des échanges entre les publics migrants et les acteurs sociaux.

Voici des conseils à destination des accompagnants :

☐ **Suspendre son jugement :** se décentrer de "soi" en abandonnant son système de références et en se laissant questionner sur ses propres modes de fonctionnement : comportement, réactions, rapport à autrui, etc.

☐ **Questionner l'autre et prendre en compte ses spécificités culturelles :** mener une démarche active de questionnement envers la personne apprenante, dans une position d'humilité et de découverte. La prise en compte des spécificités culturelles des personnes réfugiées et de leurs besoins au cours du processus d'apprentissage est un facteur motivant.

☐ **Expliciter son propre cadre de référence :** expliquer, donner du sens, introduire les références des actes, les risques et les opportunités, car cela n'est jamais évident pour les personnes accompagnées notamment à propos des démarches administratives, de la gestion du temps, des retards...

PARTIE 04

Comment aller encore plus loin ?

Renforcer l'accès à l'équipement numérique pour les publics migrants

Sans surprise, les équipements numériques, ordinateurs et smartphones confondus, sont très demandés par les publics migrants et les travailleurs sociaux qui les accompagnent. Sans eux, difficile de former les publics qui, une fois leur accompagnement terminé, ne peuvent plus s'exercer et risquent de perdre leurs acquis ! Il reste encore beaucoup à faire pour équiper toutes les personnes dans le besoin.

À travers LaCollecte.tech, Emmaüs Connect défend et expérimente la mise en place d'un programme durable de réemploi solidaire sur tout le territoire.
Il est primordial de mobiliser et sensibiliser davantage les organisations privées et publiques sur l'importance de donner une deuxième vie solidaire à leurs équipements non-utilisés.

Pour en savoir plus : https://lacollecte.tech

« Proposer une formation sur les compétences numériques de base s'il y a un ordinateur à la clé, c'est une façon de pouvoir intéresser les étudiants et de leur offrir une certification à la fin de la formation qui permet de la valoriser sur le marché du travail. »

Rudi Osman - Directeur & Porte parole de L'Union des Étudiants Exilés (UEE)

Accélérer la formation des travailleurs sociaux

S'il est indéniable que les travailleurs sociaux manquent cruellement de temps pour participer à des sessions de formation, il n'en reste pas moins que beaucoup ont témoigné d'un réel souhait de monter en compétence sur l'inclusion numérique des publics qu'ils accompagnent.

Il est primordial de proposer davantage de formations en lien avec leurs besoins et de les adapter à leurs contraintes professionnelles.

Cela peut notamment prendre la forme d'une série de webinaires courts, d'une heure trente environ, qui traitent de diverses thématiques, en lien avec les difficultés rencontrées sur le terrain, lors de l'accompagnement des publics.

PARTIE 05

En savoir plus sur Emmaüs Connect

2013

Emmaüs Connect voit le jour pour permettre aux personnes en situation de précarité sociale et numérique d'**accéder à des moyens de connexion** (crédit mobile et internet) à prix solidaire.

Parce qu'être coupé d'internet aujourd'hui, c'est se retrouver exclu de services de première nécessité pour accéder à ses droits, refaire ses papiers, candidater à un emploi, trouver un logement, bénéficier de services de santé...

Aujourd'hui

Association de référence sur les grands enjeux de la **précarité numérique et sociale**, Emmaüs Connect agit sur les 3 aspects de la précarité numérique :

- l'accès au matériel,
- l'accès aux moyens de connexion,
- l'accompagnement des publics vers des compétences essentielles et la formation des aidants aux pratiques d'inclusion numérique.

1400

bénévoles mobilisés auprès de notre réseau d'accompagnants et qui viennent en soutien aux publics en difficulté.

Nos parcours d'accompagnement sont conçus au plus près des attentes des personnes accueillies.

Nos outils et formations sont spécifiquement pensés pour les aidants confrontés à la détresse numérique de leurs publics.

Nos offres d'accès solidaires à de l'équipement et à des moyens de connexion sont en moyenne quatre fois moins chers que sur le marché.

110 000

personnes en situation de précarité numérique et sociale accompagnées par Emmaüs Connect entre 2013 et 2022

Nos partenaires sur ce projet

Ressources utiles

Enquête sur les usages numériques des personnes réfugiées - Délégation interministérielle à l'accueil et à l'intégration des réfugiés - Avril 2021

LA PLATEFORME GRATUITE POUR ACCOMPAGNER ET AGIR SUR LA FRACTURE NUMÉRIQUE

* www.lesbonsclics.fr/fr/

LES CAHIERS NUMÉRIQUES D'EMMAÜS CONNECT

* www.inclusion-numerique.fr/

FAIRE DU NUMÉRIQUE UNE CHANCE POUR TOUS

EMMAÜS CONNECT

SEPTEMBRE 2022