



**GOUVERNEMENT**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

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

# Stratégie de lutte contre la fracture numérique

Juillet 2020

# Stratégie de lutte contre la fracture numérique

## Contexte

Le numérique n'est plus une technologie parmi d'autres réservée à quelques ingénieurs ou aux entreprises high-tech. C'est désormais le principal vecteur d'information grand public, la place du marché de nombreux consommateurs, l'environnement de travail de la majorité des travailleurs... Ainsi, le numérique est devenu, un bien de première nécessité.

La fracture numérique touche, en France, près de 13 millions de personnes. Les personnes réfugiées ne sont pas en reste et en sont très souvent victimes.

La crise du COVID-19 a mis au jour la fracture numérique comme jamais auparavant. En effet, c'est par le numérique que les informations sont transmises, que les solidarités s'organisent, que le travail s'est réinventé, que le lien social s'est maintenu...

## La démarche

Vaincre la fracture numérique est une entreprise que la Diair prend à sa juste mesure. Elle a donc souhaité construire et mettre en œuvre une stratégie de lutte contre la fracture numérique en lien avec la stratégie nationale pour l'accueil et l'intégration des réfugiés qu'elle porte depuis 2018. Celle-ci doit conduire à des actions concrètes et visibles sur le terrain.

Ce combat contre la fracture numérique adresse trois défis : le matériel informatique, la connexion au réseau internet et la formation aux outils numériques.

Fidèle à sa logique d'intégration inclusive, la Diair et son laboratoire d'innovation publique, le Lab'R, a élaboré cette stratégie de manière contributive, en interministérialité et en lien avec le tissu associatif, les entreprises, les chercheurs, les collectivités locales et les réfugiés eux-mêmes.



# Étudier les usages pour mieux comprendre les besoins

## **PROPOSITION #1 :** **lancer une étude nationale sur les usages du numérique des étrangers primo-arrivants.**

Les usages du numérique évoluent constamment dans toutes les strates de la société à mesure que les outils et le matériel changent. Les étrangers primo-arrivants ne dérogent pas à la règle. Il est important de comprendre avec finesse leurs usages numériques afin de trouver des solutions adaptées à leurs besoins.

Axe prioritaire de cette stratégie, cette étude serait actualisée tous les deux ans afin de suivre les évolutions très rapides dans ce domaine. Une équipe pluridisciplinaire permettra la mise en place et le déploiement de cette étude. Elle sera composée d'un comité scientifique et d'un comité consultatif largement ouvert. La Diar assure le chef de filat. Les résultats doivent être partagés le plus largement possible.

## **PROPOSITION #2 :** **lancer une enquête flash sur les usages du numérique des personnes réfugiées.**

La proposition #1 pose les bases d'une étude de grande ampleur qui nécessite du temps pour la mettre en place. Cependant, des premiers éléments peuvent être recueillis dès 2020 au moyen d'une enquête flash sur le seul public réfugié. Il est effectivement important de constituer rapidement une première base de données afin de bien calibrer des projets en cours ou prévus dans un futur proche. Cette enquête flash permettra également de mieux préparer l'étude au niveau national, notamment en fournissant des indications sur l'efficacité des modes de passation.



## Améliorer l'accès au matériel informatique

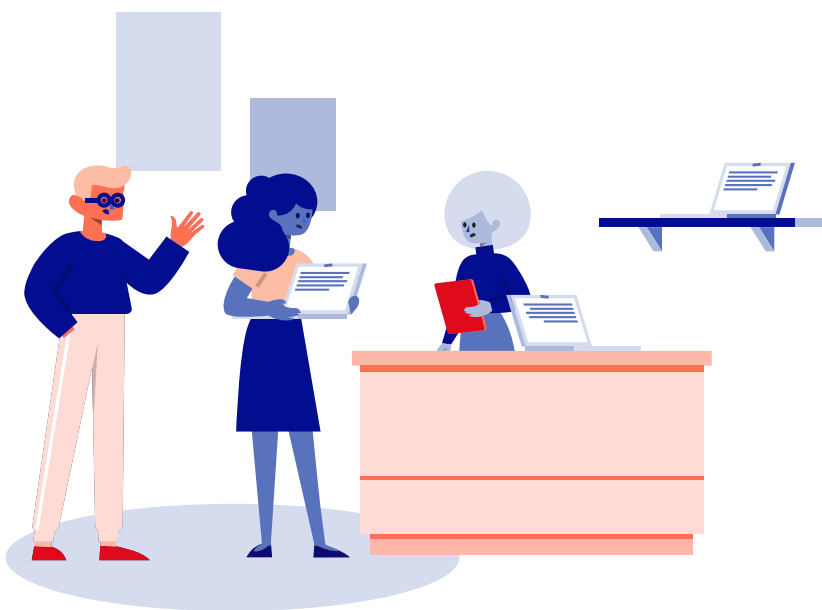
### **PROPOSITION #3 : proposer des smartphones ou des tablettes reconditionnés à tarif adapté.**

Pour utiliser des outils informatiques, chacun peut utiliser un smartphone, une tablette, ou un ordinateur portable. Le smartphone et la tablette sont considérés comme permettant un usage similaire. Ils sont indispensables pour maintenir le lien social avec sa famille ou ses amis. Il est nécessaire de pouvoir proposer un accès à tarif adapté à ce type de matériel. Pour rendre opérationnelle cette proposition, il faut identifier des sources stables de matériel.

### **PROPOSITION #4 : proposer des ordinateurs portables reconditionnés à tarif adapté.**

L'ordinateur fixe a vécu un déclin soudain qui est le reflet de l'utilisation de plus en plus nomade du numérique. Si le smartphone et la tablette sont des outils intéressants, l'ordinateur portable offre le plus de versatilité dans son utilisation.

Une première solution est de s'accorder avec quelques constructeurs afin d'équiper ceux qui en ont besoin. Déjà expérimentée avec succès pour équiper des collégiens ou des lycéens elle est néanmoins coûteuse et peu créatrice d'emplois. Une seconde solution est de s'intéresser à la filière du reconditionnement. Vert et moins coûteux, les appareils proposés sont souvent parfaitement adaptés aux besoins.



## Améliorer la connectivité des réfugiés

Une fois équipé, il est alors nécessaire d'avoir accès à un réseau internet de qualité. Il existe deux alternatives : le réseau filaire (cuivre ou fibre optique) et le réseau mobile (3G, 4G et demain 5G).

En fonction des usages et du matériel, l'un ou l'autre des réseaux est à privilégier. L'enjeu est d'offrir un internet accessible à tous, quelle que soit sa situation de logement.

### **PROPOSITION #5 : déployer une offre mobile pour toutes les personnes réfugiées qui en ont besoin.**

Le réseau mobile paraît plus agile. Il est aujourd'hui déployé sur l'immense majorité du territoire par des antennes mobiles qui ont vu leur nombre augmenter significativement. Il faut pouvoir déployer une offre sociale de cartes SIM rechargeables incluant appels, sms et internet. Cela permettra de maintenir le lien social.

La proposition #5 doit permettre aux personnes d'accéder ensuite facilement à un abonnement mensuel plus classique une fois que leurs ressources financières sont stabilisées et leur maîtrise du budget dédié aux télécommunications acquise.

### **PROPOSITION #6 : équiper les CPH de box internet.**

Les centres d'hébergement pour réfugiés (CPH) doivent pouvoir proposer un réseau robuste et rapide qui offre à chaque résident un Wifi opérationnel. Il faut lever, avec eux, les freins à l'équipement qui sont d'ordre financiers ou légaux.



## Former au numérique

### **PROPOSITION #7 : proposer une offre adaptée aux besoins des personnes réfugiées pour former au numérique le plus grand nombre**

Même équipés d'un ordinateur portable et d'une bonne connexion, de nombreux réfugiés restent perdus face à leurs outils. Trop longtemps délaissée, la formation aux outils numériques semble de plus en plus indispensable, notamment pour des usages professionnels.

Il n'y a rien d'évident à l'utilisation de l'outil informatique. Il faut lever le tabou de l'illectronisme et offrir des formations adaptées. Un catalogue des usages basiques du numérique est à consolider afin de calibrer les formations. Par ailleurs, l'illettrisme numérique tirant également sa source de l'illettrisme en général, les formations sur les outils numériques devront être couplées avec l'apprentissage de la langue française.

Les formations pourront être certifiantes ou non en fonction des besoins des personnes. Cependant, il faudra s'appuyer sur des certifications existantes pour gagner un temps précieux.

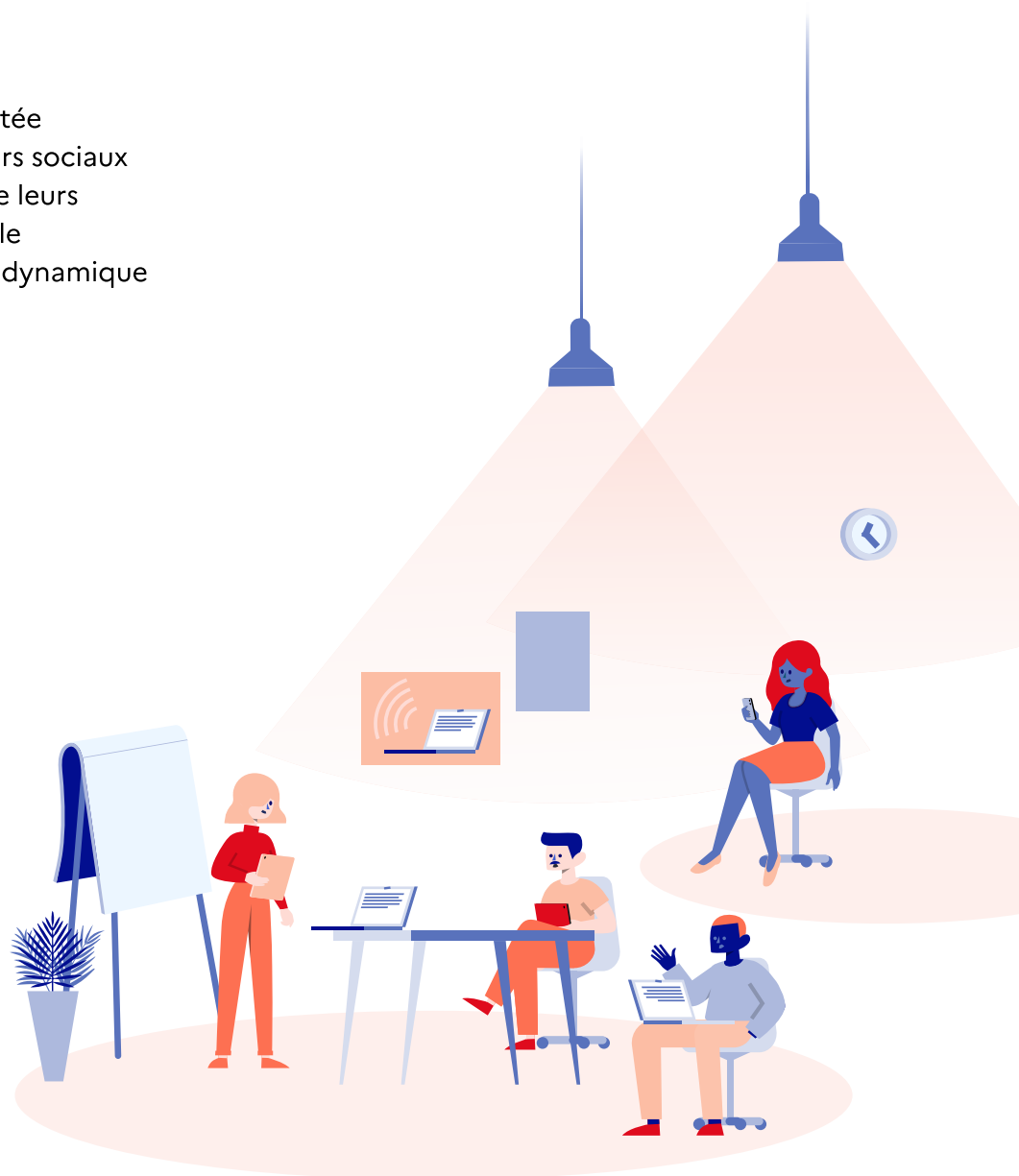
### **PROPOSITION #8 : rendre accessible aux personnes réfugiées la médiation numérique.**

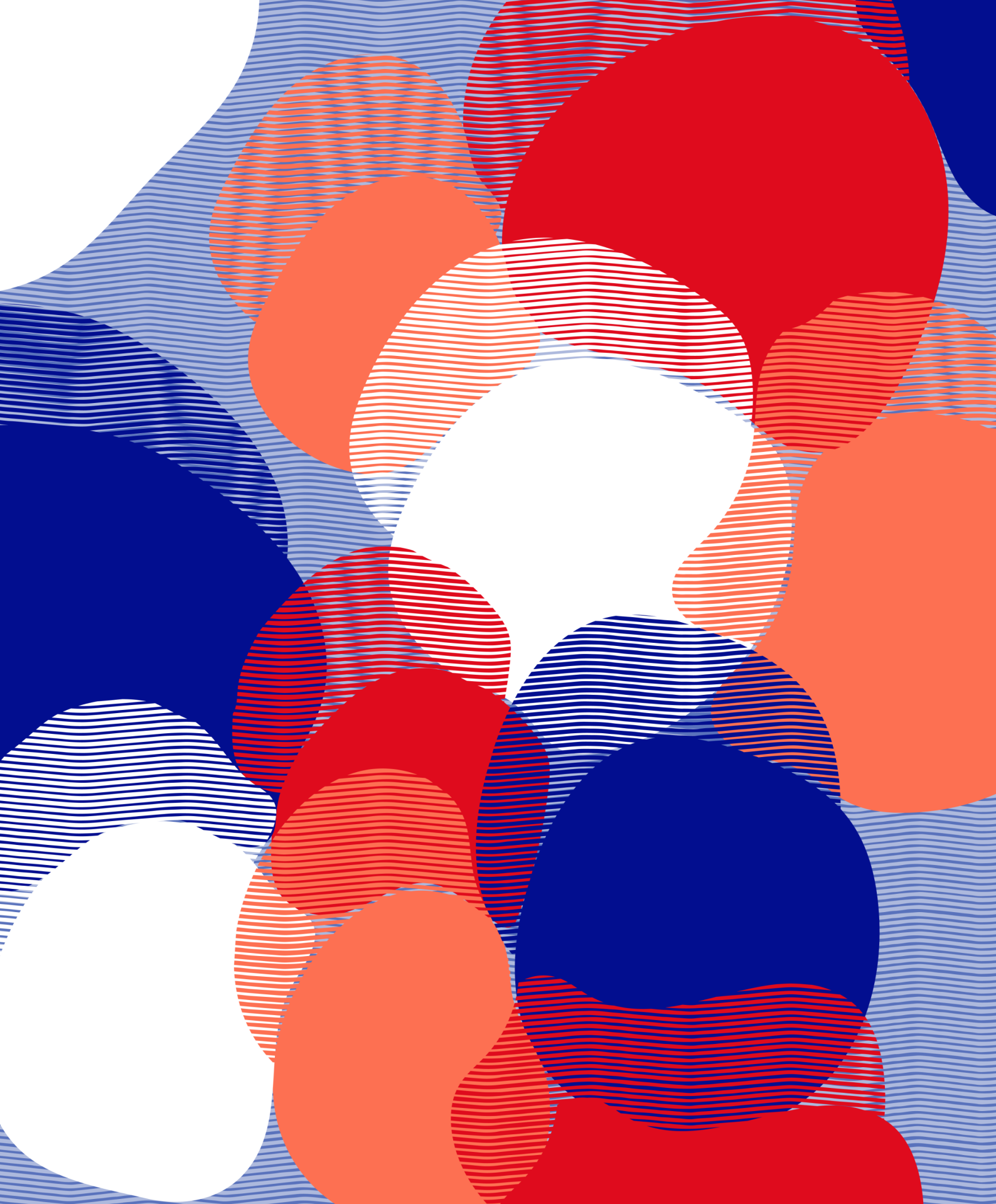
Couplé à ces formations, un service d'assistance à l'usage du numérique pourrait voir le jour à l'image de Solidarité Numérique. Ce service permettrait d'accompagner les personnes dans la complétion de démarches en ligne (création d'autoentreprise, demande d'aide à l'isolation de son logement ou autre). Ce serait aussi une formidable source de retours d'expérience afin d'améliorer les démarches en ligne. La médiation numérique doit être corrélée à la formation afin de conserver une logique de montée en compétence et d'autonomisation.

## **PROPOSITION #9 : proposer une offre de formation adaptée aux attentes et aux besoins des aidants.**

Les aidants, en premier lieu les travailleurs sociaux, sont très sollicités pour effectuer des démarches administratives en ligne ou aider à la navigation internet. Il faut penser une offre de formation adaptée à leurs attentes et à leurs besoins. En effet, il devient difficile d'accompagner en ligne une personne réfugiée lorsque l'on est soi-même en difficulté.

La période de confinement a été un tournant dans la montée en compétences des travailleurs sociaux avec un approfondissement de leurs pratiques numériques. Il semble nécessaire d'encourager cette dynamique et d'accompagner cet élan.





accueil-  
integration-  
refugies.fr