

# LA LETTRE DE L'ASILE ET DE L'INTÉGRATION



N°98

OCTOBRE 2022

## Le numérique, un outil à double tranchant



© France terre d'asile

SOMMAIRE

- p2 Dématérialisation : quels enjeux pour la demande d'asile et l'accès au séjour ?
- p4 Les solutions de lutte contre la fracture numérique
- p5 L'accès à l'information par les réseaux sociaux
- p6 Les métiers du numérique : un levier d'insertion professionnelle ?
- p7 Zoom sur... Konexio
- p8 La Parole à... Eleonora Testi

# ÉDITO

La place du numérique est aujourd'hui omniprésente dans nos sociétés et la maîtrise des outils informatiques est devenue indispensable. Lorsque les personnes exilées peuvent et savent s'en saisir, le numérique leur permet un accès plus rapide à l'information et facilite certaines procédures, jouant ainsi un rôle essentiel dans leur parcours.

Cependant, il constitue bien trop souvent un obstacle supplémentaire, tout particulièrement pour les personnes allophones ou peu à l'aise avec ces outils, avec des conséquences délétères sur l'accès aux droits. La pandémie est venue renforcer les difficultés liées à la fracture numérique en accélérant la dématérialisation des démarches administratives liées à l'asile et au séjour. Plus globalement, ce sont les différentes facettes de la vie quotidienne des personnes exilées qui sont impactées par cette numérisation : de l'accès aux soins, en passant par l'apprentissage du français ou encore l'insertion professionnelle.

Il est désormais nécessaire de repenser les politiques d'accueil en assurant de manière précoce un accès effectif à la connexion Internet, au matériel informatique, et à un accompagnement à l'autonomie digitale, afin que le numérique agisse comme un véritable vecteur d'intégration.

Delphine ROUILLEAULT  
DIRECTRICE GÉNÉRALE  
DE FRANCE TERRE D'ASILE



© France terre d'asile

## DÉMATÉRIALISATION : QUELS ENJEUX POUR LA DEMANDE D'ASILE ET L'ACCÈS AU SÉJOUR ?

**Alors que les démarches administratives se réalisent de plus en plus via des plateformes en ligne, les procédures de demande d'asile et d'accès au séjour n'échappent pas au passage au numérique. Quels sont les enjeux liés à la dématérialisation ?**

D'abord limitées à des initiatives locales, les démarches en ligne occupent désormais une place centrale dans les procédures d'accès au séjour<sup>1</sup>. Bien que la numérisation des procédures administratives, accélérée par la crise sanitaire, représente un potentiel vecteur d'autonomisation et de facilitation des démarches, elle peut également constituer un frein à l'accès au séjour selon les profils et les conditions d'accueil des personnes exilées.

### **La dématérialisation de la demande d'asile : un bilan en demi-teinte**

Mise en place de manière expérimentale en juillet 2020 en Bretagne et en Nouvelle-Aquitaine, la dématérialisation de la procédure d'asile a été généralisée à l'ensemble du dispositif le 2 mai dernier. Lors du passage en Guichet unique pour demandeur d'asile (Guda), tous les demandeurs se voient désormais remettre des identifiants de connexion leur permettant d'accéder au portail numérique de l'Office français de protection des réfugiés et apatrides (Ofpra), sur lequel est déposé l'ensemble des courriers relatifs à leur

<sup>1</sup>. LA CIMADE, *Dématérialisation des demandes de titres de séjour : de quoi parle-t-on ?*, 29 juin 2021.

demande d'asile, un système d'alerte par mail ou SMS les notifiant du dépôt de nouveaux documents. Deux ans après le début de son expérimentation, le bilan de la dématérialisation paraît au premier abord positif, avec un accès facilité des demandeurs d'asile à leurs documents et une augmentation du taux de présentation à l'Ofpra des personnes ayant reçu une convocation<sup>2</sup>.

Toutefois, ces avancées méritent d'être nuancées. Si les personnes ayant une bonne maîtrise des outils numériques peuvent gagner du temps grâce à la procédure dématérialisée, la majorité des demandeurs d'asile n'est pas autonome face au numérique, et risque de commettre des erreurs de manipulation et de compréhension. À ce titre, la première difficulté liée au passage au numérique est le problème de la lecture des informations, couplé à une offre insuffisante de langues disponibles sur les portails numériques. Dès lors, l'accompagnement à l'accès au portail et à la lecture devient essentiel. De ce fait, les intervenants sociaux doivent adapter leurs pratiques et consacrer un temps de travail important pour s'assurer que les informations soient correctement transmises, au détriment d'autres missions. L'enjeu de la maîtrise du numérique est d'autant plus important que le recours à des plateformes en ligne pour réaliser des démarches est de plus en plus systématique, notamment au niveau des préfectures.

### **Des prises de rendez-vous en ligne au « tout dématérialisé »**

Depuis le confinement de mars 2020, certaines préfectures ont imposé aux étrangers (dont les réfugiés) de prendre rendez-vous en ligne pour déposer leur demande de titre de séjour aux guichets, tandis que d'autres ont continué d'accueillir les usagers sans rendez-vous, rendant confuses les modalités d'accès aux guichets<sup>3</sup>. Aux difficultés qu'entraîne le recours au numérique pour un public parfois peu familier des outils informatiques s'ajoute la saturation des plages horaires de rendez-vous qui conduit à transformer les files d'attente physiques en files d'attente virtuelles, et ainsi à invibiliser la demande.

Marquant le basculement vers le « tout dématérialisé », la plateforme d'Administration numérique des étrangers en France (Anef) a été présentée comme une solution à cette problématique des rendez-vous en préfecture, puisqu'elle



© UNHCR/Valerio Muscella

doit permettre aux usagers de déposer leur demande de titre de séjour en ligne à tout moment, d'en suivre le traitement en temps réel, et d'obtenir un accusé de réception. Mise en place dès 2014, elle vise le passage au numérique de l'ensemble des démarches administratives relatives à la demande et au renouvellement des titres de séjour d'ici la fin de l'année 2022, selon un déploiement « brique par brique ». Bien que Claire Hédon, la Défenseuse des droits, reconnaisse des avantages à l'Anef, elle alerte toutefois sur l'absence d'alternative<sup>4</sup>, ce qu'a confirmé le Conseil d'État le 3 juin dernier en appelant le Ministère de l'Intérieur à établir une solution de substitution<sup>5</sup>.

### **Un inégal accès au numérique**

Consciente des enjeux qu'implique la transition numérique pour les réfugiés, la Délégation interministérielle à l'accueil et à l'intégration des réfugiés (DiAir) a mis en place en juillet 2020 une « Stratégie de lutte contre la fracture numérique » visant à améliorer l'accès au matériel informatique, à la connectivité et à la médiation numérique<sup>6</sup>. Bien qu'innovantes, les initiatives déployées dans le cadre de cette stratégie concernent uniquement les personnes bénéficiaires d'une protection internationale (BPI) et visent majoritairement des publics hébergés dans des centres dédiés.

Car tous les demandeurs d'asile et BPI ne sont pas égaux face à la dématérialisation. Les personnes intégrées au Dispositif national d'accueil (DNA) peuvent souvent bénéficier d'une connexion Internet et d'une aide spécifique de la part de leur intervenant social, ce qui est plus complexe en Spada, où l'accompa-

gnement est limité en raison d'une file active plus conséquente. Il est en outre difficile de pouvoir utiliser et sécuriser un matériel numérique coûteux lorsque les conditions d'hébergement sont précaires ou inexistantes. Ce double désavantage des personnes non hébergées représente un impact non négligeable sur leur accès au séjour et aux droits et tend à renforcer leur précarisation<sup>7</sup>.

Malgré le fait que le numérique occupe une place croissante dans la vie des demandeurs d'asile et des réfugiés, les réflexions et mesures mises en œuvre pour accompagner ces publics manquent d'envergure et n'évoluent pas aussi vite que la dématérialisation des procédures et démarches administratives. Accompagner cette transition est aujourd'hui nécessaire et implique de concevoir un appui renforcé vers l'autonomie numérique le plus précocement possible dans le parcours des personnes exilées, ainsi que de garantir un accompagnement spécifique aux démarches dématérialisées pour celles et ceux qui en ont besoin.

2. DIRECTION GÉNÉRALE DES ÉTRANGERS EN FRANCE, Réunion inter associative relative au déploiement de la dématérialisation Ofpra, le 12 janvier 2022.

3. BUFFET F.N., (Rapporteur), *Rapport d'information fait au nom de la commission des lois constitutionnelles, de législation, du suffrage universel, du Règlement et d'administration générale sur la question migratoire*, n° 626, 10 mai 2022.

4. DÉFENSEUR DES DROITS, *Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ?*, 2022.

5. CONSEIL D'ÉTAT, *Démarches administratives en ligne : le Conseil d'État fixe un cadre général et se prononce sur les demandes de titre de séjour*, 3 juin 2022

6. DIAIR, *Stratégie de lutte contre la fracture numérique pour les personnes réfugiées*, juillet 2020.

7. FRANCE TERRE D'ASILE, *Une politique d'intégration à la mesure des enjeux ?*, rapport national NIEM, 2022.

# LES SOLUTIONS DE LUTTE CONTRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE



© France terre d'asile

**Alors que le numérique est de plus en plus présent dans notre société, sa maîtrise est désormais fondamentale. Pourtant, l'exclusion numérique continue de toucher une partie de la population, y compris les exilés. Face à cet enjeu de taille, France terre d'asile se mobilise pour lutter contre la fracture numérique des personnes qu'elle accompagne.**

Caractérisée par trois enjeux majeurs – l'accès à la connexion Internet, au matériel informatique et à la connaissance numérique – la fracture numérique affecte particulièrement les personnes exilées, limitant leur capacité à s'autonomiser et à s'intégrer dans les sociétés d'accueil à une heure où la plupart des démarches administratives du parcours d'accueil et d'intégration sont désormais dématérialisées. En réponse à ce défi croissant, France terre d'asile (FTDA) et d'autres associations ont donc progressivement mis en œuvre des outils visant à réduire les inégalités numériques auxquelles est confronté ce public.

Le premier axe de lutte contre la fracture numérique passe par l'accès à internet. Pour répondre à cet enjeu, FTDA a ainsi choisi d'équiper ses différents centres d'hébergement en box Internet. À titre d'exemple, le « Programme d'amélioration de la connectivité » (PAC), porté par l'association et lauréat de l'appel à projets lancé dans le cadre de la Stratégie de lutte contre la fracture numérique de la Délégation interministérielle à l'accueil et à l'intégration des réfugiés (DIAIR), a permis de fournir un réseau wifi légal, privé et sécurisé à plus de 500 réfugiés hébergés dans sept Centres provisoires d'hébergement (CPH) et dispositifs *ad hoc* gérés par l'association<sup>8</sup>. Au-delà de ce projet, FTDA va connecter progressivement l'ensemble des appartements dans lesquels sont hébergés demandeurs d'asile et réfugiés.

Une fois la connectivité assurée, l'enjeu est ensuite de fournir un accès effectif à du matériel informatique. Sur ce sujet, France terre d'asile travaille en collaboration avec plusieurs associations et entreprises spécialisées afin de favoriser la synergie d'acteurs et de leurs actions. Par exemple, un partenariat avec le projet « LaCollecte.tech » d'Emmaüs Connect<sup>9</sup> permet de donner accès à des offres solidaires sur du matériel informatique (ordinateurs portables, tablettes et smartphones) à plusieurs centaines de bénéficiaires des dispositifs de l'association.

Mais améliorer l'accès à la connexion Internet et au matériel n'est qu'une première étape, qui doit ensuite être suivie d'un accompagnement ciblé afin que les personnes exilées puissent utiliser de manière effective les équipements déployés. L'ensemble des dispositifs de FTDA ont ainsi adapté leurs pratiques afin de guider les bénéficiaires dans la transition vers le numérique, tant dans le cadre des rendez-vous individuels qu'au travers d'ateliers thématiques collectifs. De plus, étant donné l'accès inégal au numérique pour les réfugiés non hébergés au sein du Dispositif national d'accueil<sup>10</sup>, des mesures spécifiques ont été mises en œuvre pour ces publics. Les Structures de premier accueil des demandeurs d'asile (Spada) de l'association – désormais équipées de bornes et de tablettes numériques dédiées – assurent des permanences de médiation numérique afin d'accompagner la digi-

talisation progressive des démarches, notamment en favorisant la compréhension et la prise en main de l'espace en ligne de l'Office français de protection des réfugiés et des apatrides (Ofpra). De même, le Centre d'accueil et de préparation à l'intégration (CAPI) de France terre d'asile, à Paris, a développé des « ateliers smart ». Ces sessions d'introduction au numérique accompagnent les bénéficiaires dans la prise en main des différentes procédures dématérialisées liées à l'accès aux droits et aux soins (compte Améli, déclarations CAF, etc.) en s'appuyant sur des outils pratiques et des éléments visuels. Ces ateliers visent ainsi à favoriser l'autonomie de personnes vivant souvent en situation d'errance et sans possibilité d'accompagnement social.

Via ces outils, l'association espère permettre aux personnes exilées de dépasser la fracture numérique pour qu'elles puissent bénéficier des avancées offertes par les nouvelles technologies qui peuvent représenter un véritable tremplin pour l'intégration.

8. DIAIR, *Inclusion numérique #6 : Projet porté par France Terre d'Asile*, janvier 2022.

9. Emmaüs Connect, présentation de *LaCollecte.tech*, 2020.

10. Voir page 3

# L'ACCÈS À L'INFORMATION PAR LES RÉSEAUX SOCIAUX

**Pour s'intégrer dans une société d'accueil dont elles ne maîtrisent parfois ni les codes ni la langue, les personnes exilées doivent avoir accès à un nombre important d'informations. Pour ce faire, elles peuvent s'appuyer sur les réseaux sociaux, de plus en plus utilisés par ce public pour s'informer.**

Qu'il s'agisse de répondre à des besoins vitaux ou d'obtenir un renseignement sur la procédure de demande d'asile, l'accès à des informations adéquates est primordial dans le parcours des personnes exilées. Outre les services de l'État et les nombreuses associations qui les informent, la communauté<sup>15</sup> joue un rôle important dans le partage d'informations, notamment à travers le développement de numérique et des réseaux sociaux.

Dans une étude sur les usages numériques des personnes réfugiées menée en 2021, la Délégation interministérielle à l'accueil et à l'intégration des réfugiés (DiAIR) a ainsi révélé qu'environ 70 % des personnes réfugiées interrogées utilisent les réseaux sociaux et les plateformes telles que YouTube ou les forums Internet afin de s'informer<sup>16</sup>. De même, une récente enquête sur l'accès à l'information des personnes exilées conduite par plusieurs acteurs, dont France terre d'asile, souligne que ces outils sont très utilisés pour obtenir,

échanger ou vérifier des informations sur la procédure d'asile et les services disponibles (en termes d'accès aux soins et à l'alimentation), bien que leur usage varie selon l'âge<sup>17</sup>. Certaines plateformes, à l'instar de Tiktok, sont en effet privilégiées par les jeunes exilés, et leur permettent de documenter sous formes de vidéos leur parcours et les obstacles rencontrés.

À l'inverse des supports papiers et des outils numériques institutionnels, qui présentent généralement de grands volumes d'informations et dont l'offre de langues disponibles est limitée, les réseaux sociaux proposent un éventail de ressources plus accessible. La diversité des supports, notamment des formats audio et vidéo, permet aux personnes allophones et/ou non lectrices de pouvoir s'informer grâce à des informations simples et directes dans leur langue maternelle, les différents comptes et groupes étant souvent directement animés par des personnes issues des

communautés. Les informations partagées sur ces réseaux virtuels, basés sur des liens de confiance et solidarité, sont alors considérées par les utilisateurs comme fiables car provenant de personnes partageant des caractéristiques et situations similaires<sup>18</sup>.

Véritables vecteurs de connexion et de lien social, ces sources complémentaires de renseignements ne sont toutefois pas sans risque, car les informations échangées peuvent être erronées ou datées et avoir des conséquences non négligeables sur les parcours des exilés, particulièrement concernant leur accès à la procédure d'asile, au séjour, ou encore aux droits sociaux et de santé. En outre, ces réseaux sont aussi utilisés par les passeurs, ce qui peut poser des risques d'exploitation et de fausses informations sur la réalité des parcours. Cet enjeu souligne ainsi le besoin de mieux comprendre le rôle et l'impact des médias sociaux dans les trajectoires migratoires, et soulève plusieurs défis pour les acteurs institutionnels et associatifs. Il s'agit d'une part de s'approprier ces outils afin de pouvoir adapter les supports d'information à ces nouveaux canaux de communication, et d'autre part d'intégrer les personnes exilées dans l'élaboration, l'évaluation et la transmission de ces outils, afin de favoriser un partage d'informations sûres, par et pour les personnes exilées.



© UNHCR/Santiago Escobar-Jaramillo

<sup>15</sup>. Terme désignant différents groupes tels que des personnes rencontrées sur les lieux de vie, des personnes de la même nationalité ou région d'origine, des personnes parlant la même langue, ou encore fréquentant les mêmes dispositifs.

<sup>16</sup>. DI AIR, *Enquête sur les usages numériques des personnes réfugiées*, avril 2021.

<sup>17</sup>. ACTION CONTRE LA FAIM, FRANCE TERRE D'ASILE, WATIZAT, *L'accès à l'information des personnes exilées à Paris. État des lieux et pistes d'amélioration*, rapport à paraître.

<sup>18</sup>. GILLESPIE M., et al., *Mapping refugee media journeys: Smartphones and social media networks*, The Open University & France Médias Monde, mai 2016.

# LES MÉTIERS DU NUMÉRIQUE : UN LEVIER D'INSERTION PROFESSIONNELLE ?

Alors que les réfugiés sont déjà particulièrement touchés par les difficultés d'accès à l'emploi, l'exclusion numérique peut représenter un défi supplémentaire. Toutefois, lorsqu'il est maîtrisé, il peut offrir de nombreuses opportunités et être un véritable levier d'insertion professionnelle.



© UNHCR/Gordon Welters

Si l'accès à l'emploi est une étape essentielle du parcours d'intégration des réfugiés, il s'agit également de l'un des plus grands défis auxquels ceux-ci sont confrontés, en raison des nombreux obstacles qui se dressent sur leur route. La barrière de la langue, l'absence de réseau, les difficultés de reconnaissance des diplômes et des qualifications, ou encore les restrictions légales existantes représentent autant de freins qui rendent en pratique difficile l'accès à l'emploi<sup>11</sup>. Le manque de maîtrise du numérique peut représenter un obstacle supplémentaire à l'insertion professionnelle des réfugiés étant donné que les compétences informatiques sont désormais essentielles à de nombreux emplois et qu'une partie non négligeable du processus de recherche d'emploi et de recrutement passe par le numérique (offres postées sur des sites Internet, candidatures et échanges par mail, entretiens en visioconférence, etc.). Selon une étude de Pôle emploi, 88 % des demandeurs

d'emploi doivent utiliser internet pour leur recherche d'emploi<sup>12</sup>.

Toutefois le numérique peut, à l'inverse, offrir de véritables opportunités professionnelles pour les personnes exilées qui le maîtrisent. Comme l'expliquait Marie-Claire Carrière-Gée, alors présidente du Conseil d'Orientation pour l'Emploi, à travers Internet, et tout particulièrement grâce aux réseaux sociaux professionnels et aux sites de recherche d'emploi, « le volume de l'information disponible explose, pour les offres comme pour les demandes », et l'accès à l'information s'est « considérablement simplifié »<sup>13</sup>. Ce type d'outils permet dès lors aux réfugiés d'être davantage autonomes dans leur recherche d'emploi et de mieux cibler les offres pouvant leur convenir. En effet, selon l'enquête de la Délégation interministérielle à l'accueil et à l'intégration des réfugiés (DiAir) sur les usages numériques des réfugiés, la recherche d'emploi arrivait en première position des démarches

les plus fréquemment entreprises par les personnes ayant déclaré effectuer des démarches administratives en ligne<sup>14</sup>.

En outre, le numérique est aussi une opportunité en tant que secteur porteur, en raison de la multiplication des métiers qui y sont liés et des offres d'emploi des entreprises. De nombreuses possibilités s'ouvrent alors, tels que développeur web, technicien systèmes et réseaux, ou encore aidants numériques. « Il s'agit de métiers qualifiés pour la plupart, alors que les réfugiés doivent souvent s'orienter vers des secteurs comme le bâtiment ou la restauration, qui sont moins qualifiés. De tels métiers évitent le déclassement professionnel auquel sont trop souvent confrontés les réfugiés », souligne Christine Huynh, responsable des projets destinés aux migrants et aux réfugiés chez Simplon, un réseau de centres de formation qui prépare les personnes éloignées de l'emploi aux différents métiers du numérique.

Malgré une concurrence importante dans ce secteur qui impacte le recrutement des réfugiés, Jean Guo, cofondatrice et directrice générale de Konexio, observe « une prise de conscience progressive des entreprises que pour être innovantes il faut de la diversité et que les réfugiés, de par leur parcours, peuvent apporter une réelle valeur ajoutée ».

11. FRANCE TERRE D'ASILE, *Une politique d'intégration à la mesure des enjeux ?*, rapport national NIEM, 2022

12. PÔLE EMPLOI, Direction des Statistiques, des Études et de l'Évaluation, *Éclairages et synthèses : Quel usage des outils numériques pour la recherche d'emploi ?*, janvier 2017.

13. EMPLOIPARLONSNET, « Il est vital que chacun maîtrise les règles du jeu du marché du travail en ligne et des réseaux sociaux », mars 2015.

14. DIAIR, *Enquête sur les usages numériques des personnes réfugiées*, 2021.

## ZOOM SUR... KONEXIO

**Depuis 2016, Konexio propose aux personnes éloignées de l'emploi, notamment aux exilés, des formations gratuites leur permettant de développer leurs compétences en informatique. Zoom sur cette initiative qui vise à faciliter l'insertion socio-professionnelle grâce au numérique.**

Les personnes réfugiées ont parfois des compétences numériques limitées alors même que leur maîtrise est essentielle pour leur intégration sur le marché du travail, et plus largement dans la société d'accueil. Comme le souligne Jean Guo, cofondatrice et directrice générale de Konexio : « *Le numérique touche à de nombreux aspects de notre vie, personnelle comme professionnelle. Or, la question de la fragilité numérique est fortement liée à la question de l'exclusion sociale et peut représenter un facteur de vulnérabilité. C'est pour cette raison que nous luttons pour un droit universel à l'accès à la formation numérique* ». Partant de ce constat, et sur la base de deux années de recherches menées sur le terrain auprès de réfugiés et de migrants, l'association et organisme de formation Konexio, présente en Île-de-France, Nouvelle Aquitaine et Hauts-de-France, propose à des personnes étrangères et éloignées du marché de l'emploi d'acquérir les compétences recherchées par les employeurs. C'est dans ce but que Konexio forme aux compétences numériques grâce à des formations certifiantes de différents niveaux, selon les besoins des apprenants.

Un premier programme, « DigitAll », se concentre sur l'usage des outils digitaux dans la vie quotidienne, et vise l'acquisition de compétences de base (naviguer



sur internet, utiliser une boîte mail, etc.) pour rendre le numérique accessible à tous. Ces cours d'informatique permettent de faciliter l'accès aux droits en aidant les personnes à se familiariser avec les démarches administratives, et favorise leur autonomie dans la recherche d'emploi. L'apprentissage du niveau avancé se termine notamment par l'obtention du Passeport Compétences Informatique Européen (PCIE), un certificat d'aptitude qui atteste de la maîtrise d'un ordinateur et des principaux outils bureautiques. « *Le programme favorise également l'engagement des personnes exilées, qui agissent en tant que référentes dans leur entourage et communautés respectives en transmettant ces savoirs et compétences numériques au sein de leurs propres réseaux* », ajoute la directrice de l'association. En outre, les modalités d'apprentissage courtes et flexibles permettent de s'adapter aux disponibilités en proposant des sessions en soirée pour les personnes suivant des cours de français, ayant un emploi en journée, ou n'ayant pas de moyens de garde. Sur ce même volet, Konexio déploie également des modules de formation à destination des aidants numériques pour les aider à mieux diagnostiquer les besoins des personnes qu'ils accompagnent et mettre en œuvre des solutions concrètes pour leur structure.

Le programme « DigiStart » propose aux apprenants d'aller plus loin avec un parcours de découverte des professions du

numérique. Plus intensif, ce programme allant de 600 à 800 heures d'accompagnement a pour objectif de former aux métiers de développeurs web et mobile, et de techniciens supérieurs de systèmes et réseaux, avec à la clé une certification de niveau bac+2. Ce parcours est couplé d'un travail partenarial avec de nombreuses entreprises qui organisent des ateliers thématiques et des mentorats en binômes pendant toute la durée de stage pour favoriser l'insertion professionnelle des bénéficiaires. À l'issue de cette formation, 67 % des apprenants trouvent un poste (en CDI, CDD, alternance ou stage) dans le domaine du numérique, et de nombreuses personnes se lancent dans l'entrepreneuriat grâce aux nouvelles compétences acquises.

Au total, à travers ces différents programmes, Konexio a permis de former depuis 2016 près de 3 000 personnes aux compétences numériques. Toutefois, comme le précise Jean Guo, « *les femmes ne représentent qu'un quart des personnes que nous accompagnons, et elles restent de manière générale sous représentées dans ce milieu. À l'avenir nous espérons intégrer plus de femmes dans les métiers de la technologie, en développant notamment des programmes les ciblant directement* ».



# LA PAROLE À... ELEONORA TESTI



© ECRE

Eleonora Testi est juriste au sein du Conseil européen sur les réfugiés et les exilés (ECRE), une alliance de 105 ONG promouvant les droits des exilés dans 39 pays européens. Elle est notamment co-auteure d'un rapport sur les risques et les bénéfices de la numérisation des procédures d'asile en Europe<sup>19</sup>

## Comment les États de l'Union européenne (UE) mettent-ils à profit les outils numériques dans le cadre de la procédure d'asile? La situation est-elle homogène ?

La crise sanitaire a entraîné une hausse du recours aux outils numériques dans la procédure d'asile de la plupart des pays, mais ils restent tout de même principalement considérés comme une solution alternative temporaire à des situations particulières. Par ailleurs, leur utilisation n'est pas homogène. Par exemple, la visioconférence pour les entretiens d'asile a été fréquemment utilisée en Grèce, en Hongrie et en Pologne, mais presque jamais en Allemagne ou en Italie. Cette disparité illustre les lacunes de l'acquis communautaire dans ce domaine.

## Quels sont les aspects positifs de la digitalisation de la procédure d'asile et des procédures d'accès aux droits et au séjour pour les exilés ?

Dans des circonstances bien définies, les outils numériques peuvent apporter certains avantages comme par exemple contribuer à garantir la continuité des systèmes d'asile dans des situations exceptionnelles. De plus, ils permettent de diffuser l'information plus rapidement et largement, à condition que celle-ci soit claire et complétée par des informa-

tions orales et/ou écrites, ou suivies de la possibilité pour le demandeur de poser des questions.

## Comment les outils numériques peuvent-ils être utilisés comme levier d'intégration pour les exilés ?

Les outils tels que les sites Web, les vidéos ou les applications peuvent fournir un accès plus rapide aux services publics d'éducation, de santé et de logement, et proposer des solutions comme des cours en ligne, des applications pour apprendre la langue, des plateformes d'aide à l'emploi, etc. Enfin, accroître la voix des migrants dans la sphère en ligne pourrait permettre de promouvoir des messages de tolérance, et ainsi contrer les discours de haine.

## L'Union Européenne (UE) tente-t-elle de répondre aux défis liés à la fracture numérique qui touche les exilés ? Ces réponses sont-elles suffisantes ? Quels efforts peut-on encore faire ?

Ces dernières années, divers projets ont été financés par l'UE pour lutter contre la fracture numérique des exilés. En outre, certains instruments de financement de l'UE axés sur l'inclusion pourraient être utilisés pour des actions sur les compétences numériques des exilés, notamment le FSE+ et le FAMI. Mais la plupart des initiatives devront alors être développées par les États, qui devront garantir

aux exilés la possibilité d'accéder aux services numériques.

## Le 9 mars 2021, la Commission européenne a présenté des orientations pour la transformation numérique de l'Europe à l'horizon 2030, dans lesquelles elle propose d'encourager la transition numérique des services publics. Il est concevable que la numérisation des procédures d'asile en fasse partie. Quelles sont les positions d'ECRE à ce sujet ?

L'analyse des pratiques nationales a conduit à l'identification de défis liés à la numérisation des procédures d'asile, mais aussi d'effets positifs. À ce titre, ECRE a élaboré des recommandations. Tout d'abord, une priorité est d'établir des normes juridiques réglementant l'utilisation du numérique dans la procédure d'asile, afin d'éviter un traitement différencié des demandeurs en raison de pratiques nationales hétérogènes. Ensuite, les autorités nationales doivent s'assurer que des ressources suffisantes sont allouées en termes d'équipements et d'espaces, afin de garantir la qualité de la procédure d'asile. Enfin, l'évaluation de la pertinence de l'outil doit être effectuée au cas par cas, avec une attention particulière aux personnes vulnérables.

19. ECRE, *Digitalisation of asylum procedures: risks and benefits*, 2022.



### La lettre de l'asile et de l'intégration

Une publication de France terre d'asile  
Siège social  
24, rue Marc Seguin -  
75 018 Paris  
Tél. : 01 53 04 39 99  
Fax : 01 53 04 02 40  
infos@france-terre-asile.org  
www.france-terre-asile.org

### Directrice générale :

Delphine Rouilleault

### Rédacteur en chef :

Hugo Repetto

### Comité de rédaction :

Fatiha Mlati,  
Jeanne Raimbau,  
Mathilde Prévost,  
Serge Durand,  
Clémence Tondut,  
Hugo Repetto,  
Jeanne Chomton, Sacha Pin.

Cette lettre est réalisée dans le cadre des projets européens soutenus par le fonds asile, migration, intégration.

### Conception graphique :

Ophélie Rigault,  
www.oedition.com

ISSN : 1769-521-X



Cofinancé par l'Union européenne