

Garantir un accès au numérique pour les personnes réfugiées est tout aussi primordial que de leur apporter un soutien en transports, soins ou alimentation. Comme l'explique l'Agence des Nations Unies pour les réfugiés : *«Vivre hors ligne signifie que le contact et la communication avec leurs proches sont difficiles et souvent impossibles. Sans accès à des informations à jour sur leur pays d'origine ainsi que leur pays d'asile, les réfugiés peuvent difficilement accéder aux services de base tels que la santé et l'éducation ou prendre des décisions éclairées sur la manière de commencer à améliorer leur vie.»*

Pour accompagner le développement de cette inclusion numérique au sein des territoires, la Délégation interministérielle à l'accueil et l'intégration des réfugiés (Diair) a déployé en septembre 2020 une stratégie de lutte contre la fracture numérique. Dans ce cadre, la Diair a ouvert le site refugies.info et a récemment publié un guide de bonnes pratiques pour l'inclusion numérique des personnes réfugiées.

Usages numériques des personnes réfugiées

Une enquête a été réalisée par la Diair en 2020 montre notamment les freins que peuvent rencontrer les personnes réfugiées et les aidants eux-mêmes. Impossibilité d'avoir accès à un véritable matériel informatique (autre que les smartphones), barrière de la langue (65 % des personnes réfugiées interrogées ont recours à un site de traduction) ou encore faibles compétences des réfugiés et des aidants en matière d'informatique... Les problèmes sont divers.

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

Refugies.info⁽¹⁾

Un premier accompagnement est proposé sur la plateforme [Refugies.info](https://refugies.info). Ce site apporte *«des informations simples et traduites aux personnes réfugiées et à leurs aidants»* .

Il est possible d'y trouver un recensement des dispositifs d'accompagnement sur tout le territoire, un service de documentation pour comprendre les rouages des services administratifs en ligne et également un annuaire avec des associations adaptées à l'aide numérique ou à l'accueil des réfugiés plus largement.

«Cette plateforme a été pensée pour s'appuyer au plus près des territoires tant pour les contributions que pour les traductions» , est-il détaillé sur le site de la Diair.

Guide de bonnes pratiques⁽²⁾

Un guide des bonnes pratiques, destiné à tous les acteurs de la médiation numérique au bénéfice des réfugiés, a été réalisé en collaboration avec la Direction de l'intégration et de l'accès à la nationalité (Dian) du ministère de l'Intérieur et la MedNum, la coopérative nationale des acteurs de la médiation numérique, en lien avec l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT).

Ce document met à disposition des ressources informatives et formule une série de recommandations utiles pour celles et ceux qui souhaitent accompagner les réfugiés sur les usages numériques.

LIENS UTILES :

(1) <https://www.refugies.info/>

(2) <https://accueil-integration-refugies.fr/2022/01/17/guide-de-bonnes-pratiques-pour-linclusion-numerique/>

- <https://labo.societenumerique.gouv.fr/2022/03/10/dossier-initiatives-pour-linclusion-numerique-des-personnes-refugiees/>
- <https://labo.societenumerique.gouv.fr/>