



HAL
open science

Les outils numériques d'aide à l'intégration des demandeurs d'asile et réfugiés en France

Ninon Gervais

► **To cite this version:**

Ninon Gervais. Les outils numériques d'aide à l'intégration des demandeurs d'asile et réfugiés en France. Sciences de l'information et de la communication. 2020. dumas-03616014

HAL Id: dumas-03616014

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-03616014v1>

Submitted on 22 Mar 2022

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Copyright

Mémoire de Master 2

Mention : Information et communication

Spécialité : Communication Médias

Option : Médias et numérique

Les outils numériques d'aide à l'intégration des demandeurs d'asile et réfugiés en France

Responsable de la mention information et communication
Professeure Karine Berthelot-Guiet

Tuteur universitaire : Virginie Julliard

Nom, prénom : GERVAIS Ninon

Promotion : 2019-2020

Soutenu le : 16/11/2020

Mention du mémoire : Très bien

Remerciements

Je tiens tout d'abord à remercier ma tutrice universitaire, Virginie Julliard, pour son accompagnement tout au long de mon travail qui m'a permis d'appréhender sereinement la réalisation de mon mémoire.

Je remercie également mon tuteur professionnel Mikaël Ferloni dont les divers conseils et recommandations de lecture furent d'une grande aide à l'élaboration de ce travail et à son enrichissement.

Je tiens très sincèrement à remercier Camille Rondot, responsable pédagogique du Master, qui s'est toujours montrée très présente et encourageante. Les séminaires organisés par ses soins m'ont permis de maintenir un cap dans ce travail.

J'en profite pour remercier mes différents camarades de classe, Sofian, Élise, Audrey, Sandrine et Karen qui ont lu et commenté mon projet afin de me conseiller au mieux.

Je tiens à remercier Anaïs, travailleuse sociale, qui est la personne qui m'a ouvert les yeux sur la situation des demandeurs d'asile et réfugiés en France.

Je remercie toutes les personnes qui m'ont inspirée au sein de l'association du BAAM.

Sommaire

Remerciements	ii
Introduction	1
Chapitre 1 Numérique et action sociale : quand la technologie se met au service de la « bonne cause ».....	16
1.1 À chaque problème son outil numérique	17
1.2 Innovation et ludification : deux processus souvent de pair.....	22
1.3 L'appropriation du secteur du service par la technologie.....	29
1.4 Innovation par le numérique : mythe ou réalité ?.....	37
Chapitre 2 Des représentations et des stratégies révélées	40
2.1 Une multiplicité de discours pour une multiplicité de définitions de « l'intégration »	40
2.2 A chaque outil numérique, sa cible	44
2.3 Des stratégies d'évitement et de contournement	45
2.4 Les réalités économiques et sociales	54
Chapitre 3 Les usages des services numériques d'aide à l'intégration	64
3.1 Des résistances à l'échelle des usages	65
3.2 Une résistance à l'échelle des initiatives	75
Conclusion.....	77
Annexes	82
Bibliographie	103
Liste des figures.....	118
Table des matières	119

Introduction

« Améliorer l'organisation de l'apprentissage de la langue française et l'intégration par l'emploi », c'est l'objectif 4-2 de La Cimade, association loi de 1901 de solidarité active et de soutien politique aux migrants, aux réfugiés et aux déplacés, aux demandeurs d'asile et aux étrangers en situation irrégulière, dans la version 20 du schéma régional d'accueil des demandeurs d'asile publiée le 26 mars 2019¹.

En effet, dès leur arrivée en France, les migrants sont très vite confrontés à la nécessité d'acquérir des notions élémentaires de français, pour être en mesure de communiquer dans les actes de la vie courante. Déjà handicapante dans les rapports quotidiens, avec les commerçants par exemple, l'incapacité à comprendre ou à s'exprimer en français peut devenir lourde de conséquences lors d'échanges avec un médecin ou de démarches administratives.

À l'heure actuelle, les programmes officiels d'apprentissage du français sont réservés aux réfugiés statutaires, mais leur volume horaire est insuffisant pour qu'ils soient réellement efficaces. Les primo-arrivants demandeurs d'asile sont exclus de ce dispositif² durant le traitement de leur dossier par l'OFPRA (Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides), puis l'examen d'un éventuel recours devant la CNDA (Cour Nationale du Droit d'Asile), soit au total une période pouvant durer une année voire plus.

D'un autre côté, « L'insertion professionnelle constitue un facteur clé d'intégration et d'autonomie pour les étrangers primo-arrivants. », selon le nouveau parcours d'intégration

¹ Rapport du Préfet de la région Ile-de-France, *Schéma régional de l'accueil des demandeurs d'asile et des réfugiés*, version du 20 au 26 mars 2019 pour le pré-CAR du 05 avril 2019 [En ligne], Consulté le 10 Décembre 2019. Disponible sur Internet : https://www.lacimade.org/wp-content/uploads/2019/04/2019-03-26_Projet-SRADAR-IdF-v20-pr%C3%A9-CAR.pdf

² Dans ce mémoire, la notion de *dispositif* est utilisée au sens de Foucault dans ses ouvrages *L'Ordre du discours* et *Surveiller et punir* : un réseau que l'on peut établir entre des éléments hétérogènes, un certain type de genèse, possédant une fonction stratégique.

républicaine présenté le lundi 18 mars 2019³. Or, l'État français fait l'objet de nombreuses critiques concernant ses politiques d'intégration, que ce soit pour l'apprentissage du français comme dans l'exemple ci-dessus, l'insertion professionnelle ou encore l'accès au logement. À travers ces exemples, nous pouvons observer une sorte de glissement de la responsabilité étatique à la responsabilité individuelle ou à celle du secteur privé⁴. En effet, tout un écosystème numérique d'initiatives individuelles et collectives naît et fleurit en parallèle de l'action gouvernementale. Dans les paragraphes qui vont suivre, nous allons énumérer certaines d'entre elles. Cette énumération est nécessaire afin de comprendre à quel point le numérique a investi cette cause, de manière diverse et dispersée.

Certaines de ces initiatives se concentrent sur l'**apprentissage de la langue** comme outil d'intégration. Le dispositif Solodou⁵ promet aux immigrés adultes analphabètes d'apprendre à lire et à écrire « en toute autonomie ». L'application Happy FLE⁶ facilite l'apprentissage de la langue française pour les réfugiés débutants. Le jeu pédagogique sur smartphone Mon French Kit⁷ tend à faciliter l'intégration sociale et linguistique des demandeurs d'asile et réfugiés non francophones en France *via* un personnage qui se déplace sur la carte d'une ville fictive. L'association France Terre d'Asile propose aux migrants (nouveaux arrivants ou non) un espace de ressource complet en ligne⁸ (site et mobile) afin de découvrir la France, sa langue, comprendre ses valeurs et y vivre au quotidien.

³ Rapport du Ministère de l'Intérieur, *Le parcours d'intégration républicaine rénové*, 18 mars 2019 [En ligne], Consulté le 6 Mars 2020. Disponible sur Internet :

<https://www.interieur.gouv.fr/fr/content/download/115521/925404/file/DP-PIR-18-mars-2019.pdf>

⁴ HACHE, Émilie, *La responsabilité, une technique de gouvernementalité néolibérale ?*, Raisons politiques, 2007/4 (n° 28), p. 49-65 [En ligne], Consulté le 10 Mars 2020. Disponible sur Internet : <https://www.cairn-int.info/revue-raisons-politiques-2007-4-page-49.htm>

⁵ Site officiel de Solodou, [En ligne], Consulté le 18 Avril 2020. Disponible sur Internet : <https://www.solodou.com/>

⁶ Page de présentation de Happy FLE sur Google Play [En ligne], Consulté le 18 Avril 2020.

Disponible sur Internet : <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.cosi.happyfle&hl=fr>

⁷ Page de présentation de Mon French Kit sur le site de l'Université Bordeaux Montaigne [En ligne], Consulté le 18 Avril 2020. Disponible sur Internet : https://www.u-bordeaux-montaigne.fr/fr/vous-etes-journaliste/communiqués_et_dossiers_de_presse/annee-2018-2019/mon-french-kit-un-jeu-serieux-pour-faciliter-le-parcours-d-integration-en-france.html

⁸ Site officiel de Ensemble en France [En ligne], Consulté le 18 Avril 2020. Disponible sur Internet : <https://www.ensemble-en-france.org/>

D'autres initiatives se concentrent sur l'**apprentissage du numérique en lui-même** comme vecteur d'intégration. L'organisme Konexio⁹ propose des formations numériques et un accès à un réseau professionnel à tout adulte motivé et parlant le français à un niveau A2 minimum. L'association Techfugees¹⁰ aide la « communauté tech » à développer des solutions concrètes et innovantes afin de faciliter l'accueil et l'intégration des réfugiés.

Le numérique peut être également utilisé pour **porter l'information**. Le site InfoMigrant¹¹ se donne pour mission de fournir aux migrants des informations fiables, vérifiées où qu'ils se trouvent, dans leur pays d'origine, sur la route ou dans le pays où ils espèrent bâtir une nouvelle vie. On y trouve donc des témoignages, des articles pour « comprendre l'Europe », des actualités ou des reportages approfondis sur des événements ou situations.

Mediafugees¹², un autre site d'information, a une mission double : soutenir un journalisme pertinent en offrant aux personnes concernées un espace pour parler de l'exil avec leurs mots, leurs histoires et leurs points de vue, en ayant un impact social réel par l'intégration professionnelle de ses contributeurs dans le secteur des médias.

Le numérique peut également être un moyen d'offrir des services répondant à des **besoins très concrets** tels que trouver des toilettes publiques, rechercher un logement temporaire, prendre un rendez-vous de santé. L'application mobile RefAid¹³ fournit des services locaux pour les migrants en indiquant sur une carte l'emplacement et les types d'aide disponibles avec des informations sur les jours et horaires d'ouverture. L'association Singa a

⁹ Site officiel de Konexio [En ligne], Consulté le 18 Avril 2020. Disponible sur Internet : <https://www.konexio.eu/>

¹⁰ Site officiel de Techfugees [En ligne], Consulté le 18 Avril 2020. Disponible sur Internet : <https://techfugees.com/fr/>

¹¹ Site officiel d'InfoMigrants [En ligne], Consulté le 18 Avril 2020. Disponible sur Internet : <https://www.infomigrants.net/fr/>

¹² Site officiel de Mediafugees [En ligne], Consulté le 18 Avril 2020. Disponible sur Internet : <https://mediafugees.com/>

¹³ Site officiel de RefAid [En ligne], Consulté le 18 Avril 2020. Disponible sur Internet : <https://refaid.com/>

développé CALM¹⁴ (Comme À La Maison), une plateforme en ligne qui connecte des personnes réfugiées à la recherche d'un accueil temporaire avec des particuliers disposant d'une chambre pour les accueillir.

Pour finir, d'autres initiatives pensent l'intégration du réfugié ou demandeur d'asile par le **travail**. À titre d'exemple, Dana Diminescu ainsi que d'autres chercheurs et étudiants de Télécom Paris se sont réunis afin de créer Joka Jobs¹⁵, une application mobile permettant d'ouvrir des opportunités d'emploi aux réfugiés sous la forme d'un *serious game*¹⁶. Pour résumer, de nombreuses actions en faveur de l'intégration des réfugiés en France se déploient dans le milieu numérique.

Par ailleurs, deux observations et expériences nous ont donné envie de prendre du recul par rapport à cette floraison d'initiatives sociales. En effet, à travers mon expérience personnelle de bénévole au Pôle Français (cours de français et tandem linguistique¹⁷) de l'association BAAM, Bureau d'Accueil et d'Accompagnement des Migrant.e.s, nous avons pu observer la manière d'appréhender le numérique dans l'apprentissage de la langue française, considéré comme un grand facteur d'intégration pour la personne demandeuse d'asile ou réfugiée. Nous avons constaté, par exemple, que peu des apprenants travaillent leur français en dehors de ces cours, *via* par exemple des dispositifs numériques, smartphones ou ordinateurs. Ce n'est pas par manque de matériel. En effet, nous observons pendant le cours

¹⁴ Site officiel de Singa France (onglet CALM) [En ligne], Consulté le 18 Avril 2020. Disponible sur Internet : <https://www.singafrance.com/calm>

¹⁵ Site officiel de Joka Jobs [En ligne], Consulté le 18 Avril 2020. Disponible sur Internet : <http://jokajobs.com/>

¹⁶ Définition issue de ALLAIN, Sébastien, In *Dispositifs numériques de formation et apprentissage informel*, Raisons éducatives, 2017/1 (N° 21), p. 97-111. [En ligne], Consulté le 5 Avril 2020. Disponible sur Internet : <https://www.cairn-int.info/revue-raisons-educatives-2017-1-page-97.htm> à **savoir** : « Application informatique, dont l'intention initiale est de combiner, avec cohérence, à la fois des aspects utilitaires (serious) tels, de manière non exhaustive et non exclusive, l'enseignement, l'apprentissage, la communication, ou encore l'information, avec des ressorts ludiques issus du jeu vidéo (game). Une telle association, qui s'opère par l'implémentation d'un scénario utilitaire, qui, sur le plan informatique correspond à implémenter un habillage (sonore et graphique), une histoire et des règles idoines, a donc pour but de s'écarter du simple divertissement. » Lelardeux, et al., 2013, p. 28

¹⁷ Technique d'apprentissage des langues fondée sur la relation entre deux personnes de langues différentes, chacune apprenant la langue de l'autre avec son aide

que tous les apprenants possèdent un smartphone. Anaïs, monitrice éducatrice dans un hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile et réfugiés, le confirme : « tous ont des téléphones mêmes des bigos¹⁸. La plupart en ont même deux, un français et un pour téléphoner au bled.¹⁹ ». Mais cette non-utilisation des dispositifs numériques qui cherchent à favoriser l'intégration peut s'expliquer par d'autres raisons. Dans le cadre d'une journée d'étude²⁰ à l'occasion de la sortie du numéro 40 de la revue *Socio-Anthropologie*²¹ et de la restitution de travaux de chercheurs²², nous avons en effet appris que, bien souvent, les applications d'intégration pour les réfugiés manquent leurs publics, pour plusieurs raisons que nous détaillerons plus amplement dans la suite de notre propos.

À ce stade, nous pouvons constater qu'il semble y avoir une sorte de démultiplication des discours et des perceptions de ce qu'est l'intégration d'une personne étrangère en France (migrant, demandeur d'asile ou réfugié).

Il est important de préciser que notre recherche se centre sur la question des « réfugiés » au sens de la Convention du 28 juillet 1951 relative au statut des réfugiés : « toute personne craignant 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, se trouve hors du pays dont elle a la nationalité et qui ne peut ou, du fait de cette crainte, ne veut se réclamer de la protection de ce pays ».

Ainsi que sur celle des « demandeurs d'asile », « une personne qui sollicite une protection internationale hors des frontières de son pays, mais qui n'a pas encore été reconnue comme réfugié »²³.

¹⁸ Téléphone bon marché

¹⁹ Signifie ici « le pays d'origine »

²⁰ CETCOPRA (Paris 1), GT41 de l'AFS « Corps, techniques et société », Université de Catane (Italie), Journée d'étude « Technologies et migrations. Corps, identités et technologies digitales dans le phénomène migratoire contemporain », du 15-16 nov. 2019.

²¹ DIAZ, Paola, GUIDO, Nicolosi (dir.), *Socio-anthropologie*, 40 | 2019, *Les migrants numériques, 1er décembre 2019* [En ligne], Consulté le 5 Janvier 2020. Disponible sur Internet : <http://journals.openedition.org/socio-anthropologie/5535>

²² Notamment ceux de Dana Diminescu et de Stephan Olivier Görland

²³ Amnesty International, *Qu'est-ce qu'un demandeur d'asile ?* [En ligne], Consulté le 5 Février 2020. Disponible sur Internet : <https://www.amnesty.fr/focus/droit-asile>

Nous décidons de nous pencher sur **la question des représentations de l'accès à une intégration en France par l'utilisation du numérique au sein de cette population**, celle dont l'émigration s'est finalement faite de manière assez brutale, sans véritable préparation. Cependant, la recherche ne se concentre pas uniquement sur les réfugiés qualifiés de « primo-arrivants »²⁴, la durée de présence pouvant être, dans les faits, considérée comme un indicateur fictif. Ce seul critère de la durée de séjour renseigne peu sur la situation des personnes ainsi mises sur un plan d'égalité.

La question de recherche englobe donc tous les réfugiés, peu importe leur date d'arrivée sur le territoire français, leur pays de provenance ou encore leur niveau de maîtrise de la langue d'accueil, ici le français. Il est cependant important de noter que, dans ce mémoire, nous pourrions être amenés à emprunter le terme « migrant », qui peut sembler quelque peu « fourre-tout »²⁵, mais qu'il pourra être plus simple d'utiliser lorsque nous voudrions désigner de manière plus globale « les individus en déplacement, ou ceux qui ont un statut temporaire ou aucun statut dans le pays où ils vivent. »²⁶.

En décentrant cependant la recherche vers une vision plus large de ce que le numérique offre à l'action sociale en général (humanitaire, santé, écologie, culture...), nous pouvons nous apercevoir que ces initiatives adressées à un tel public peuvent s'inscrire dans une approche plus globale de la « **SocialTech** » ou encore « **Tech For Good** », approches qui consistent à utiliser la technologie au service de l'action sociale. Nous pouvons également les mettre en parallèle aux « **EdTechs** », terme désignant les technologies de l'éducation et les startups qui innovent au service de l'éducation. En effet, certains des objets de recherche semblent s'inscrire dans ces courants de pensée de la technologie.

²⁴ Ministère de l'Éducation Nationale de la Jeunesse et des Sports, *Les étrangers en situation régulière vis-à-vis du droit au séjour et signataires d'un contrat d'accueil et d'intégration (CAI) ou du nouveau contrat d'intégration républicaine (Cir)*. Définition des primo-arrivants et des bénéficiaires de la protection internationale sur www.education.gouv.fr [En ligne], Consulté le 5 Juin 2020.

²⁵ DUCHARME, Hugo, *Réfugié, migrant, le poids des mots*, Lumen Vitae, 2019/2 (Volume LXXIV), p. 127-134 [En ligne], Consulté le 10 Juillet 2020. Disponible sur Internet : <https://www-cairn-int-info.accesdistant.sorbonne-universite.fr/revue-lumen-vitae-2019-2-page-127.htm>

²⁶ *Ibid.*

Ces initiatives sociales liées au numérique peuvent également résonner avec le concept de **l'utopie d'une contre-culture** développé par Fred Turner²⁷ : l'idée que le web est un lieu où l'on s'affranchit des normes culturelles, dans lequel on se réunit « en dehors », parfois contre les institutions, contre l'état. Ainsi, nous pouvons nous affranchir de la pression néo-libérale. C'est l'idée que cet espace nouveau de communication est un espace où l'on propose un modèle de savoir alternatif, avec l'open source, Wikipédia... qui s'oppose à la marchandisation du savoir.

Finalement, quels enjeux recouvrent la multiplication des dispositifs numériques au profit d'une cause sociale, ici de l'apprentissage et de l'intégration : aubaine commerciale ou véritable engagement ? Et comment expliquer la non-utilisation apparente de ces dispositifs ? Il semble en effet qu'une tension existe entre la désaffection des migrants pour ces dispositifs et le « **solutionnisme technologique** », notion développée par Evgeny Morozov²⁸. Ce dernier explique comment chaque problème humain (politique, social, sociétal) tend systématiquement à être transformé en question technique adressée à des acteurs du numérique (privés ou publics) qui vont alors proposer des solutions numériques traitant les effets du problème de base sans jamais s'intéresser à son origine.

Selon Pierre Salam, chercheur au CREN du Mans et directeur de la Maison des Langues, le numérique est une aubaine pour l'enseignement et la pédagogie, mais il faut prendre garde à la dimension « chronophage du travail avec le numérique »²⁹ et s'opposer au tout numérique. Il cite Roberto Casati et revendique une « attitude positive et constructive : la légitimité de la migration vers le numérique doit être établie au cas par cas »³⁰.

²⁷ TURNER, Fred, *Aux sources de l'utopie numérique. De la contre-culture à la cyberculture*, Stewart Brand un homme d'influence, trad. de l'anglais par Laurent Vannini, Caen, C&F Éd., 2012, 432 p.

²⁸ VIGOUROUX-ZUGASTI, Eloria, MOROZOV, Evgeny, Pour tout résoudre, cliquez ici : l'aberration du solutionnisme technologique, *Revue française des sciences de l'information et de la communication* 2014, [En ligne], Consulté le 3 Juin 2020. Disponible sur Internet : <http://journals.openedition.org/rfsic/3573> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/rfsic.3573>

²⁹ SALAM, Pierre, *L'innovation numérique en FLE « de la journée pro FLE du 2 Décembre 2019 »* [En ligne], Consulté le 7 Avril 2020. Disponible sur Internet : <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-02425006/file/presentation-salam.pdf>

³⁰ CASATI, Roberto, *Contre le colonialisme numérique. Manifeste pour continuer de lire*, Albin Michel, 2013, 180 pages

De son côté, et en opposition à l'idée de réenchantement par la technique, Max Weber, à travers la notion de « **désenchantement du monde** »³¹, part du constat que les Hommes méconnaissent les objets techniques auxquels ils sont confrontés et ne font que compter sur eux. En découlerait alors une sorte d'aliénation, de perte de sens ou encore de sentiment d'oppression par un système basé sur le calcul et le contrôle. Nous essayons d'introduire par-là l'idée que ces dispositifs numériques, par leur forme et leur discours, tendraient à individualiser, à systématiser et à **autonomiser** le processus d'intégration d'une personne dans un pays tout en le rendant moins humain.

De manière générale, cette attribution du social et notamment de la cause des migrants par le secteur de la technologie est un point sur lequel il sera intéressant d'appuyer une partie des recherches. Ce qui nous intéresse est de tenter de comprendre deux points de vue : celui des créateurs de ces initiatives, et celui de leurs récepteurs.

Pour nous aider, de ces initiatives émanent de nombreux discours à analyser, discours dans lesquels le caractère **performatif**, qui « renvoie à la capacité de certains énoncés délibérés à changer la réalité et les pratiques qu'ils désignent »³², est prégnant. Notamment concernant les figures et représentations de l'intégration et de ce que constituerait une intégration « réussie ».

Du point de vue de la sociologie interactionnelle, la représentation repose sur « la conviction de l'acteur »³³. Elle doit permettre la constitution d'une réalité. L'auteur doit faire croire au public, et ce, au sein d'un laps de temps précis : le temps de la représentation.

D'un point de vue discursif, Ruth Amossy analyse les discours : elle nous parle de l'ethos et met en évidence que nous avons tous un ethos préalable, qui désigne le fait que « le locuteur comme l'allocutaire s'appuient dans l'échange verbal sur la représentation

³¹ WEBER, Max, *Le savant et le politique*, trad. par J. Freund, Paris, Plon, 1959, p.69-75.

³² AGGERI, Franck, « Qu'est-ce que la performativité peut apporter aux recherches en management et sur les organisations. Mise en perspective théorique et cadre d'analyse », *Management*, 2017/1 (Vol. 20), p. 28-69. DOI : 10.3917/mana.201.0028. [En ligne], Consulté le 2 Février 2020. Disponible sur Internet : <https://www.cairn-int.info/revue-management-2017-1-page-28.htm>

³³ GOFFMAN, Erving, *La Présentation de soi. La Mise en scène de la vie quotidienne*, 1973, Coll "Le Sens Commun", 256 p.

préexistante de celui qui prend la parole »³⁴. Ainsi, « l’ethos préalable serait donc l’image contextuelle de l’être réel. Elle ne se confond pas avec la réalité de la personne, mais consiste en la schématisation d’une réalité préexistante. »³⁵.

Nous souhaitons ainsi investiguer la question de la représentation d’une intégration « réussie » portée par ces initiatives numériques, dans les discours et les *architextes* qui les constituent. Ces derniers étant définis comme « [des] dispositifs d’écriture de l’écriture [qui] permet[tent] ainsi de rendre compte des strates de signification qui président à toute production d’un contenu numérique. »³⁶.

De nombreuses initiatives numériques voient le jour pour remédier à tous les problèmes d’exclusion (logement, langue, accès à l’emploi, à l’administration...). Il s’agit donc de se demander comment, adressées aux migrants, réfugiés et demandeurs d’asile, ces initiatives numériques elles se placent en France comme solutions à ces besoins. Dans ces dispositifs numériques, y a-t-il une représentation de la “réussite” de l’intégration : qu’est-ce qu’un réfugié qui réussit son intégration dans un pays ?

Une manière de lier nos interrogations en une seule et même question pourrait être la formulation suivante : **dans quelle mesure les initiatives numériques d’aide à l’intégration des demandeurs d’asile et réfugiés en France révèlent-elles des représentations de ce public, de ses besoins et de sa bonne intégration en France, et comment se placent-elles comme support singulier de cette intégration ?**

Nous entreprenons ici une démarche inductive. Nous partons d’un problème réel et actuel dont la résolution correspond à une attente sociale (le numérique comme vecteur

³⁴ AMOSSY Ruth, *Chapitre 3. Parole et pouvoir. Le retravail de l’ethos préalable*, In La présentation de soi. sous la direction de Amossy Ruth. Paris, Presses Universitaires de France, « L’Interrogation philosophique », 2010, p. 71-99. [En ligne], Consulté le 13 Août 2020. Disponible sur Internet : <https://www.cairn.info/la-presentation-de-soi--9782130580959-page-71.htm>

³⁵ *Ibid.*

³⁶ SOUCHIER, Emmanuel, CANDEL, Etienne, JEANNE-PERRIER, Valérie, GOMEZ-MEJIA, Gustavo, Le numérique comme écriture, Théories et méthodes d’analyse, 16 octobre 2019, Armand Collin, p. 82

d'intégration sociale pour les migrants) pour remonter vers la théorisation. Le problème identifié a fait naître diverses pistes de réflexion puis hypothèses de réponse :

H.1 : Ces initiatives numériques diffusent une image différente de ce qu'est l'intégration d'un demandeur d'asile/réfugié en fonction de leur mission.

H.2 : Ces initiatives numériques tendent vers une certaine ludification de l'intégration par leur forme et leur discours et mettent ainsi en avant leur aspect « novateur » et « précurseur ».

H.3 : Ces dispositifs numériques cherchent à autonomiser les demandeurs d'asile/réfugiés dans leur intégration et participent ainsi à une sorte de délégation de la responsabilité étatique vers les initiatives individuelles et la volonté personnelle de l'individu qui souhaite s'intégrer.

Le mémoire de recherche sera centré sur 4 initiatives sociales mettant toutes en lien intégration des réfugiés et numérique/technologie, mais différentes dans leurs origines et divergentes dans leurs actions : **Techfugees, Solodou, RefAid et Joka Jobs**. Les analyses de ces initiatives et leur mise en parallèle en fonction de leur genèse, discours, objectifs, et d'autres critères comme les méthodes de fonctionnement ou le niveau d'implication de l'utilisateur, permettront d'enrichir la recherche.

Techfugees est une organisation mondiale créée en septembre 2015, en réaction à la crise des réfugiés en Europe par des membres de la communauté tech, menés par Mike Butcher (rédacteur de TechCrunch Europe). La mission que se donne Techfugees est de « aider la “communauté tech” à développer des solutions concrètes et innovantes afin de faciliter l'accueil et l'intégration des réfugiés ». À « 99% en ligne », Techfugees développe des méthodologies d'innovation ouverte et virtuelle et organisent des programmes de soutien à distance aux projets technologiques en lien avec la migration à différents stades de développement.

Sur son site internet, Techfugees met en avant 3 actions : « Tech4women » (un programme gratuit pour les femmes réfugiées : mettre à disposition pendant 6 mois des mentors, des professionnels de la tech, des cours certifiant et des formateurs certifiés pour

faciliter le retour à l'emploi de femmes d'horizons divers et variés), « Basefugees » (une plateforme collaborative qui identifie, liste, filtre et permet de soutenir les projets technologiques et leurs créateurs à travers le monde) et « Tech4refugees » (sont organisés des *meetups*, *hackathons* et des sommets internationaux pour soutenir les innovateurs qui construisent des projets pour et avec les personnes déplacées).

Solodou est une méthode d'alphabétisation pour adultes accessible sur tous les supports digitaux (ordinateurs, tablettes, smartphones et montres connectées). C'est un service gratuit, qui accompagne dans l'apprentissage de la lecture et de l'écriture.

Son nom vient de « Solo » (« seul » en italien) et « Dou » (sonorité du verbe faire, « do » en anglais). En effet, le maître mot de cette méthode d'apprentissage est l'autonomie de l'apprenant. En plus de ses services digitaux, Solodou propose des manuels d'alphabétisation « spécialement orientés vers les adultes immigrés ou réfugiés de France et des pays francophones ». Désormais, Solodou vend le « Kit Solodou B-A-BA 1 » au prix de 29,99€, comprenant un manuel de lecture/écriture, un cahier d'activités, un crayon à papier et une gomme.

Analyser ce dispositif permet à la fois de comprendre le succès, du moins apparent, de cette méthode en analysant comment il fonctionne. Il est également intéressant de voir qu'il y a, malgré un engouement pour le numérique, une sorte de retour vers le papier avec le kit. L'utilisation seulement "digitale" de Solodou n'est pas complète sans le kit.

Nous avons connu ce service via l'association BAAM. Il est intéressant de voir, sur le site web de Solodou, différents témoignages dont celui d'Éric Émery, coordinateur des cours de français au BAAM : « Voilà un outil d'apprentissage simple et agréable qui permet à chacun d'apprendre en toute autonomie, les bases du français écrit et parlé. Chacun avance à son rythme, en utilisant un instrument du quotidien : son portable. Ousmane Bah son concepteur, a rencontré l'équipe du BAAM Cours de français pour affiner son projet et aider ceux que nous accueillons. Merci à lui pour cette rencontre. ». En effet, Solodou fait l'unanimité dans les discours médiatiques, comme c'est le cas dans une émission de

Télématin diffusée le 3 décembre 2019³⁷. Cependant, dans la pratique des cours de français, aucun des élèves n'a parlé de cette méthode.

RefAid est une application mobile gratuite, destinée aux migrants et aux réfugiés, ainsi qu'aux bénévoles et aux organisations qui les aident. RefAid a pour vocation d'indiquer l'emplacement et les types d'aide disponibles sur une carte, avec des informations sur les jours et les heures d'ouverture. Les aides sont classées par type (juridique/admin/infos, nourriture, abri, eau, aide particulière aux parents et aux enfants, aux enfants non accompagnés, aux femmes et aux hommes, santé, éducation, toilettes et douches). L'application est actuellement disponible en Europe, aux États-Unis et en Turquie et dans plusieurs langues, dont l'anglais, le farsi et l'arabe. Plus de langues seront bientôt disponibles. Certains articles de presse comme celui du média Forbes³⁸ vantent les qualités d'une telle application, alors que d'autres comme celui d'Infomigrants³⁹ soulèvent des questionnements concernant son utilité et son efficacité.

Pour finir, Joka Jobs est une application mobile gratuite conçue par Dana Diminescu (sociologue et enseignante-chercheuse à Telecom Paris) et de nombreux chercheurs, chercheuses et étudiants de Télécom Paris. « Marchez, découvrez, échangez : vous dévoilez alors des points, des défis et des jobs ! », voici ce que promet l'application.

Joka Jobs part de deux champs de recherche. Le premier concerne les rapports mobilité/connectivité et précarité/emploi : « plus nous sommes mobiles et plus nous créons des liens faibles⁴⁰, plus nous multiplions les opportunités, et notamment, les opportunités d'emploi ». Le second champ de recherche concerne les analyses média : « l'étude de ces

³⁷ SOLODOU - Laura TENOUDJI parle de l'application à Télématin [En ligne], Consulté le 12 Décembre 2019. Disponible sur Internet : <https://www.youtube.com/watch?v=B8sBzWDbog4>

³⁸ RefAid : L'Application Mobile Qui Aide Les Réfugiés, Forbes.com, 12 juin 2017 [En ligne], Consulté le 22 Février 2020. Disponible sur Internet : <https://www.forbes.fr/technologie/ref-aid-refugiés/>

³⁹ MACGREGOR, Marion, *Applications pour les migrants : est-il possible que votre smartphone contienne tout ce dont vous avez besoin?*, Infomigrants.net, 26 juin 2018 [En ligne], Consulté le 6 Mars 2020. Disponible sur Internet : <https://www.infomigrants.net/fr/post/10224/applications-pour-les-migrants-est-il-possible-que-votre-smartphone-contienne-tout-ce-dont-vous-avez-besoin>

⁴⁰ Les liens faibles sont caractérisés par une faible quantité d'interactions dans le temps, une faible intensité émotionnelle, peu de confiance et peu de services réciproques, Granovetter, 1983

jeux géolocalisés a révélé que les dynamiques créées entre les individus sur ces espaces favorisent leur insertion dans les environnements réels (hors du jeu) ».

Ces quatre initiatives sont donc différentes dans leurs actions mais ont pourtant toutes un **dénominateur commun : utiliser la technologie et le numérique pour favoriser l'intégration des migrants dans la société**. Or il est intéressant d'observer comment agissent Techfugees (organisme issu du monde des start-ups et de la technologie), une application comme RefAid (développée dans la Silicon Valley puis exportée dans plusieurs pays), une méthode comme Solodou (créée par un réfugié lui-même) et une application comme Joka Jobs (fruit de recherches menées par une équipe de chercheurs en sociologie). Comment ces dispositifs s'expriment-ils vis à vis de leur cible que constituent les « réfugiés », « migrants », « demandeurs d'asile » et leur mission qui est « l'intégration », et quelle signification donnent-ils à ces mots ?

Pour ce faire, nous pourrions effectuer des analyses sémio-discursives de l'application RefAid (de l'inscription à la navigation) et de sa page de présentation sur Google Play, de l'application Joka Jobs (de l'inscription à la navigation), de son site internet et d'une vidéo de présentation de l'application sur la chaîne YouTube de Telecom Paris, ainsi que de l'application Solodou (de l'inscription à la navigation) et de son site internet. Pour RefAid, Joka Jobs et Solodou, nous aurons alors une analyse de leur « vitrine » (une vidéo de présentation, un site internet et une présentation sur Google Play) que nous pourrions associer et comparer à l'analyse des applications en elles-mêmes. Lier l'analyse de discours d'escorte à l'analyse des dispositifs nous semble pertinente pour parvenir à des résultats d'analyse soutenables. Pour ce qui est de Techfugees, nous nous concentrerons sur le site internet. En effet, Techfugees n'est pas un dispositif numérique concret comme l'est une application, mais un service proposant des formations, des programmes d'action, etc.

Afin de compléter ce corpus, nous pourrions également nous appuyer sur une analyse des points de vue d'une association militante (car revendiquant explicitement un engagement

de nature politique⁴¹), comme le BAAM. Et ce notamment pendant la période de confinement de la population liée à la pandémie de Covid-19 que nous venons de traverser du 17 mars au 11 mai 2020 en France, où une remise en question de l'action de l'association en lien avec le numérique a eu lieu. Nous avons la chance d'avoir des témoignages de bénévoles sur ces questions, à travers des mails et des échanges sur le réseau social WhatsApp.

Ce mémoire s'articulera en trois temps complémentaires.

Dans un premier temps, nous verrons que notre cas d'étude s'inscrit dans un courant technologique plus large et vif. Dans cette partie, nous pourrions développer la dimension technique (quels supports, la ludification, le *serious-game...*), économique (qui finance ces initiatives, pour quels objectifs), la durabilité de ces outils et services pour l'intégration. Ainsi, nous pourrions aborder les subjectivités émergentes dans les dispositifs d'écriture numérique, la mise en avant de l'innovation liée à des problématiques de financement.

Dans un deuxième temps, le mémoire sera consacré aux discours sur l'intégration. Nous pourrions ainsi développer la question de la « démocratie de l'usage », de la tendance à l'autonomisation de l'intégration pour un possible dédouanement des responsabilités notamment étatiques⁴², voire une double autonomisation⁴³, la question du succès (le succès d'une initiative et le succès de l'intégration), les représentations qui peuvent entraîner une infantilisation du migrant⁴⁴, et le concept de méritocratie évoqué précédemment.

Dans un troisième et dernier temps, nous nous intéresserons plutôt aux usages, à l'écart potentiel que l'on peut constater entre l'idéal d'intégration et sa concrétisation⁴⁵, et

⁴¹ SILLARD, Blandine, *L'innovation sociale dans les démarches d'accompagnement de projets citoyens* In : Maïté Juan éd., *Du social business à l'économie solidaire. Critique de l'innovation sociale*. Toulouse, ERES, Sociologie économique, 2020, p.163-187. [En ligne], Consulté le 2 Mars 2020. Disponible sur Internet : <https://www.cairn.info/du-social-business-a-l-economie-solidaire--9782749266336-page-163.htm>

⁴² *Ibid.*

⁴³ *Ibid.*

⁴⁴ *Goffman and the Infantilization of Elderly Persons: A Theory in Development*, *The Journal of Sociology & Social Welfare*: Vol. 41: Iss. 4, Article 8, p. 145

⁴⁵ HÉRAN François, *L'intégration des immigrés : débats et constats*, *laviedesidees.fr*, 14 janvier 2019, [En ligne], Consulté le 6 Mars 2020. Disponible sur Internet : <https://laviedesidees.fr/L-integration-des-immigres-debats-et-constats.html>

aux résistances, à travers divers exemples. Ainsi, nous pourrions confronter nos analyses précédentes à des discours et études traitant de l'efficacité du numérique.

Chapitre 1

Numérique et action sociale : quand la technologie se met au service de la « bonne cause »

Bien que les objets que j'ai choisi d'analyser dans ce mémoire se concentrent sur une cible bien particulière (les réfugiés et demandeurs d'asile), ils restent des relais de service d'une personne A à une personne B, et ce grâce aux technologies du numérique. Ils ont avant tout pour vocation d'aider et d'instruire. Pour cette raison, ces objets s'inscrivent dans un cadre plus large de l'éducation numérique appliquée à tous. Par le terme « éducation », nous entendons ce qui « recouvre tout ce qui contribue à la construction et au développement d'un être humain. [...] L'éducation est donc une combinaison d'influences diverses. Ponctuelles ou permanentes, ces influences peuvent être convergentes ou contradictoires ; l'individu peut les rechercher, les accepter ou les subir [...]»⁴⁶.

L'engouement du numérique par le secteur de l'apprentissage a fait naître le concept de "edtech", qui désigne les technologies de l'éducation, et de "start-ups edtech" qui désigne une société dont la mission est une transmission du savoir reposant totalement sur les nouvelles technologies. Au-delà du concept d'éducation, nos objets d'analyse peuvent s'inscrire dans une approche "Tech For Good", approche qui consiste à "se préoccuper de l'impact sociétal de l'innovation, de sa capacité à être mise au service de l'humain et des enjeux globaux de nos sociétés."⁴⁷.

⁴⁶ Extrait de la définition de l'éducation empruntée à Roger Legal et Pierre de Rosa trouvée dans l'ouvrage : Ponsot Cécile, *Éduquer à l'ère du numérique ?*, Cahiers de l'action, 2012/1 (N° 35), p. 57-60. [En ligne], Consulté le 12 Mars 2020. Disponible sur Internet : <https://www.cairn-int.info/revue-cahiers-de-l-action-2012-1-page-57.htm>

⁴⁷ Solveig Honoré Hatton, *Tech for Good : l'affaire de tous pour le bien de tous*, Journal Du Net, 31/01/2019 [En ligne], Consulté le 12 Avril 2020. Disponible sur Internet : <https://www.journaldunet.com/economie/finance/1421323-tech-for-good-l-affaire-de-tous-pour-le-bien-de-tous/>

Avoir conscience que le rapport des demandeurs d'asile/réfugiés aux solutions pédagogiques numériques s'inscrit dans un cadre plus large de l'action éducative numérique nous a semblé important. En effet, les projets citoyens à vocation sociale, solidaire et écologique en lien étroit avec les nouvelles technologies fourmillent. Notre sujet d'étude n'est pas un cas isolé. La cause des réfugiés et demandeurs d'asile, la volonté de faciliter leur intégration grâce aux technologies, s'inscrit donc dans **une démarche plus globale d'une prise en main du numérique pour des combats sociétaux contemporains**.

Un des critères et un des avantages souvent repérés dans la numérisation de pratiques éducatives est l'aspect ludique, amusant d'un écran. Ceci pourra nous amener à étudier si ces dispositifs que nous analysons ont recours ou non à ces leviers attractifs, même s'ils s'adressent à une population bien particulière et s'attachent à l'intégration des migrants, un sujet délicat, qui a, lui, tendance à être pris au sérieux.

C'est ainsi que nous verrons dans cette première sous-partie comment chacun des dispositifs cherche à répondre, par une solution numérique, à des problèmes sociaux et humains, et en quoi les leviers spécifiques activés peuvent les rendre singuliers ou non.

1.1 À chaque problème son outil numérique

Selon un article de France Terre d'Asile⁴⁸, « de nombreux primo-arrivants, francophones à l'oral, se sont vu délivrer un certificat de maîtrise du français par l'OMI (Organisation internationale pour les migrations). Pourtant, ils ne maîtrisent pas le français à l'écrit. Cet aspect agit par ricochet sur leurs possibilités en termes d'insertion professionnelle. Aujourd'hui, la plupart des métiers, même les moins qualifiés, ne peuvent s'exercer sans un

⁴⁸ MLATI Fatiha, *Les primo-arrivants, une catégorie aux contours bien flous !*, L'observatoire de l'intégration des réfugiés statutaires, 2004 [En ligne], Consulté le 12 Avril 2020. Disponible sur internet : <https://www.france-terre-asile.org/images/stories/publications/pdf/L5-vweb-finale.pdf>

minimum de compétences linguistiques à l'oral et à l'écrit. ». A travers sa « WebApp »⁴⁹ accessible sur tous les supports web (ordinateurs, tablettes, smartphones et montres connectées), Solodou se propose comme « révolution pure et simple de l'alphabétisation pour adultes » et va en encore plus loin en se lançant le défi « d'éradiquer l'analphabétisme, en partant des plus grandes villes jusqu'aux confins les plus reculés de la planète »⁵⁰.

RefAid a été lancé par Shelley Taylor, touchée par la crise mondiale des réfugiés et notamment par la photo prise par Nilüfer Demir (photographe turque) d'Aylan Kurdi, syrien de 3 ans retrouvé mort sur une plage de la mer Égée en Turquie. Née et élevée dans la Silicon Valley⁵¹, Shelley Taylor est à la tête d'une entreprise de développement d'applications, Trelyz⁵².

À travers l'application RefAid, Shelley Taylor tente de répondre à deux problématiques.

Premièrement, beaucoup d'organisations, de bénévoles et d'élus locaux n'étaient pas capables de coordonner et collaborer efficacement sur un seul et même réseau : RefAid se présente donc comme un outil qui aide les organisations à collaborer, à mieux communiquer, le tout gratuitement.

Secondement, partant du constat que les réfugiés utilisent des smartphones, Shelley Taylor s'est demandée comment adapter la technologie à leurs besoins. L'application RefAid propose une carte et des listes d'adresses pour aider ces nouveaux arrivants à s'orienter vers les organisations adaptées, à obtenir des services de première nécessité, tout en étant assuré d'une protection des données personnelles.

Les créateurs de Joka Jobs sont partis d'un constat élaboré au fur et à mesure d'années d'expérience et de recherche. Selon eux, le cercle vicieux de la précarité est dû à une

⁴⁹ Abréviation de « web application » qui « désigne une application pouvant être exécutée par le biais d'un navigateur Internet. » selon Définitions-Marketing.com [En ligne], Consulté le 5 Février 2020.

Disponible sur Internet : www.definitions-marketing.com

⁵⁰ Annexe H : Solodou - Analyse du champ lexical du texte de présentation, p.89

⁵¹ Profil LinkedIn de Shelley Taylor [En ligne], Consulté le 5 Avril 2020. Disponible sur Internet : <https://www.linkedin.com/in/shelleytaylor/>

⁵² Site officiel de Trelyz [En ligne], Consulté le 18 Avril 2020. Disponible sur Internet : <https://trelyz.com/>

mauvaise mise en mobilité des individus et à leur incapacité à créer des « liens faibles ». Or, plus les personnes seraient mobiles et créeraient des liens faibles, plus elles multiplieraient leurs opportunités de trouver un travail et de sortir de la précarité. Joka Jobs propose donc une application qui propose un service à la croisée d'un moteur de recherche d'emploi, d'un réseau social et d'un jeu.

L'entreprise Techfugees s'inscrit également dans ce courant d'innovation où la technologie prime pour des causes humaines.

Elle a été créée en 2015, suite à l'appel lancé sur Facebook par Mike Butcher, rédacteur en chef de Techcrunch⁵³ en Europe, également en réaction à la photo d'Aylan Kurdi.

Techfugees se place comme « une réponse pragmatique à la nouvelle réalité des déplacements forcés »⁵⁴. Techfugees est donc une entreprise qui s'adresse à deux cibles à fois.

À travers l'activité « Community », Techfugees organise « des *meetups*, *hackathons* et des sommets internationaux pour soutenir les innovateurs qui construisent des projets pour et avec les personnes déplacées »⁵⁵. Ainsi, Techfugees s'adresse aux professionnels de la technologie qui mettent ou voudraient mettre leurs compétences au service d'une cause humanitaire.

⁵³ Site d'information créé aux États-Unis, spécialisé dans l'actualité des startups Internet. [En ligne] Disponible sur Internet : <https://techcrunch.com/>

⁵⁴ Site officiel de Techfugees, Onglet « À propos » [En ligne], Consulté le 18 Avril 2020. Disponible sur Internet : <https://techfugees.com/fr/>

⁵⁵ Site officiel de Techfugees, Page d'accueil [En ligne], Consulté le 18 Avril 2020. Disponible sur Internet : <https://techfugees.com/fr/>

À travers ses deux autres activités, « Tech4women » et « Tech4refugees », Techfugees s'adresse directement aux personnes possédant le statut de réfugié. « Tech4women » est un programme de réinsertion gratuit pour les femmes réfugiées afin de faciliter leur retour à un emploi via et dans le numérique. Le programme « Tech4refugees » a plutôt pour vocation de connecter des projets similaires de personnes réfugiées et ainsi de trouver des moyens, des personnes intéressées (des bénéficiaires ou des pairs) pour faire naître ces projets. À travers « Tech4women » et « Tech4refugees », on peut noter que Techfugees trouve bel et bien sa place dans cette tendance à la « tech for (good) » (la technologie au service d'une cause).



Figure 1 – Capture d'écran du 15/09/2020 – Extrait de la page d'accueil du site internet de Techfugees

Finalement, on remarque que chacun de nos objets d'étude a été créé suite à la constatation d'un problème particulier, sous-jacent à la question de l'intégration des migrants en France. Chacun se positionne donc comme une nouvelle réponse à une nouvelle problématique. Une problématique nouvelle ?

Tous ces dispositifs ont été créés en réponse à la « crise migratoire ». Or, nous savons que l'émigration a toujours existé. Dans un article⁵⁶, les chercheurs Etienne Toureille et Claude Grasland font l'analyse de la migration comme un discours de la manière dont les technologies construisent la migration à travers une analyse des médias (de la presse papier à la radio, en passant par la télévision et les réseaux sociaux, notamment Twitter car les données sont accessibles). Ils s'intéressent précisément au concept de « **crise** » dans le traitement médiatique de l'information dans la presse quotidienne internationale. Ils définissent la crise par une « manifestation brusque et intense de certains phénomènes », mais expliquent que ce terme est très contesté par les professionnels de la migration.

Il y a ceux qui seraient « pour » l'utilisation de ce terme : d'après les images spectaculaires, le nombre de traversées (même si ce nombre est très contesté et débattu), l'ensemble des problèmes humanitaires.

Ceux qui seraient « contre » expliquent qu'il n'y a pas eu de rupture, mais tout simplement une intensification d'un phénomène qui existe depuis de nombreuses années. 2015 est alors une forme d'aboutissement, suite à un effet de saturation. De ce point de vue, cette « crise » serait un artefact médiatique. Alors peut-on parler de solution numérique nouvelle à un problème nouveau ?

Si l'on se place du point de vue de la circulation des formes d'un média à l'autre en Science de l'Information et de la Communication et de la question de la « **remédiatisation** », concept qui désigne l'idée que chaque nouveau média se déploie en imitant les formes du média auquel il succède (Bolter et Grusin, 2001), nous pouvons nous demander à quel point ces nouveaux dispositifs se sont déployés et ont trouvé leur propre identité. D'un média à l'autre, certaines pratiques scripturaires et éditoriales se métamorphosent, mais convoquent également les protocoles, les formes, les techniques et les imaginaires associés aux dispositifs antérieurs. Nous pouvons alors nous demander à quel point ces idées sont vraiment nouvelles et singulières.

⁵⁶ LECONTE Romain, TOUREILLE Étienne, GRASLAND Claude, *La production médiatique d'une « crise migratoire »*, Socio-anthropologie [En ligne], 40 | 2019 [En ligne], Consulté le 3 Mai 2020. Disponible sur Internet : <http://journals.openedition.org/socio-anthropologie/6235> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/socio-anthropologie.6235>

1.2 Innovation et ludification : deux processus souvent de pair

1.2.1 La place de l'innovation dans les discours

« Innover » peut-être communément défini par le fait de « introduire du neuf dans quelque chose qui a un caractère bien établi »⁵⁷.

« L'innovation », le processus d'innover, n'est pas à confondre avec « l'invention », le processus d'inventer (même si cette différence peut encore être l'occasion de débats) : « L'invention est la première occurrence d'une idée pour un nouveau produit ou processus, tandis que l'innovation est la première tentative pour la mettre en pratique »⁵⁸, selon Jan Fagerberg dont les recherches ont porté sur l'impact de l'innovation sur la compétitivité, la croissance économique et le développement.

Selon le chercheur Pavel Serdyukov, l'innovation est également une « tentative réussie » qui va aboutir à une transformation, un changement puisqu'une innovation fait nécessairement l'objet d'une « adoption » (par les usagers, par les organisations, les institutions, etc.)⁵⁹. Ce second volet définitionnel apporte donc un aspect performatif à l'innovation, dans le sens où elle a pour vocation d'impacter la vie du public concerné.

Sur son site internet, l'une des caractéristiques que Techfugees met le plus en avant est son côté novateur, à travers un champ lexical de l'innovation. « Solutions nouvelles », « technologies digitales », « professionnels de la tech », « soutenir les projets technologiques », « soutenir les innovateurs », « plateforme collaborative » : sur la page

⁵⁷ D'après le CNRTL [En ligne] Disponible sur Internet : <https://www.cnrtl.fr/definition/innover>

⁵⁸ FAGERBERG Jan, *The Oxford Handbook of Innovation*, Oxford: Oxford University Press, 2004

⁵⁹ SERDYUKOV Pavel, *Innovation in education: what works, what doesn't, and what to do about* – Journal of Research in Innovative Teaching & Learning X, 2017, p. 4-33

d'accueil, nous pouvons déjà recenser de nombreuses expressions évoquant cet univers de l'innovation et de la technologie.

Techfugees semble justifier sa caractéristique novatrice par son utilisation des « technologies digitales ». La « technologie » et le « digital » servent ici de leviers à l'innovation.

Toujours au niveau du champ lexical sur le site internet de Techfugees, nous pouvons noter une accentuation sur l'aspect communautaire du projet, à double échelle : une communauté des « professionnels de la tech » rassemblés pour agir pour la même cause, et une communauté de « clients/utilisateurs ». Ces communautés forment à elles-deux une communauté encore plus grande.



Figure 2 - Capture d'écran du 30/10/2020 - Extrait de la page « À propos » du site de Techfugees

Solodou, pour sa part, semble aller plus loin encore dans sa volonté d'impact. Ousmane Bah, son fondateur, ne joue pas sur l'innovation pour décrire son projet mais sur la naissance d'une nouvelle méthode d'alphabetisation dont la finalité serait de « éradiquer l'analphabétisme »⁶⁰ et de « construire un monde sans illettrisme d'ici 2050 ». On ne parle pas ici d'innovation mais de « révolution »⁶¹ (qui se rapproche donc davantage de

⁶⁰ Site officiel de Solodou, Page « Qu'est-ce que Solodou » [En ligne], Consulté le 18 Avril 2020. Disponible sur Internet : <https://www.solodou.com/>

⁶¹ *Ibid.*

« l'invention ») : « Solodou est la révolution pure et simple de l'alphabétisation pour adultes. »⁶².

Après une utilisation test de l'application, nous pouvons constater que Solodou ne peut pas compter sur la prouesse technologique pour mettre en avant son aspect novateur. En effet, l'application est similaire au site internet, qui est *responsive* (un site conçu et développé de façon à pouvoir s'adapter à toutes les résolutions d'écran). C'est donc un seul et même site qui peut être consulté sur ordinateur, sur smartphone, sur tablette ou même sur montre connectée. Le recours à un web design *responsive* est un moyen d'économiser sur la création d'une application spécifique aux smartphones et tablettes. Le fait d'avoir le site internet sur le téléphone implique ici une déformation des images (ce qui ne donne pas une image très qualitative du service) ou encore des incitations au clic inutiles (par exemple, on nous propose de télécharger l'application sur l'application). La navigation n'est pas non plus facilitée par ce caractère *responsive* du dispositif. En effet, de par la petite taille des touches sur l'écran tactile et la lisibilité des écritures, il est beaucoup plus facile de s'orienter sur la version web que la version mobile (que nous avons décidé de tester en premier, le mobile étant beaucoup plus utilisé que l'ordinateur par le public visé). Nous n'avons pas pu tester le service sur une montre connectée, mais nous pouvons exprimer une réserve quant à la lisibilité et l'efficacité d'un tel support pour apprendre à lire et à écrire.

⁶² *Ibid.*



Figure 3 - Captures d'écran du 30/10/2020 – Page d'accueil de l'application Solodou

L'application RefAid met aussi davantage en avant la nouveauté de l'idée que des moyens technologiques mis en place pour la mettre en œuvre. Mais le réel gage d'innovation de RefAid réside dans le nom de sa fondatrice, Shelley Taylor, une femme qui a « grandi et a été élevée dans la Silicon Valley »⁶³ et pour qui « l'amour de la technologie est dans (le) mon sang »⁶⁴.

Dans sa présentation cependant, RefAid a tendance à tenir un discours émotionnel, sans cesse rattaché au problème de la crise migratoire, au dépit de l'explication plus scientifique et technologique du dispositif⁶⁵. Avec RefAid, on est plutôt face à une application qui reste dans le « basique », le fonctionnel, une application de première nécessité. L'innovation réside dans le fait d'avoir su mettre le doigt sur un problème humain et de trouver la solution numérique adaptée pour y répondre positivement.

⁶³ Profil LinkedIn de Shelley Taylor [En ligne], Consulté le 5 Avril 2020. Disponible sur Internet : <https://www.linkedin.com/in/shelleytaylor/>

⁶⁴ *Ibid.*

⁶⁵ Annexe J : RefAid - Analyse discursive d'un texte de présentation, p.92

1.2.2 La ludification : une forme d'innovation

La mise en avant de l'innovation d'un dispositif peut parfois prendre d'autres formes, comme le recours à la ludification. Ce processus est étroitement lié à l'innovation. En effet, la ludification peut être considérée comme une approche (parmi d'autres) de l'innovation⁶⁶. La définition de référence de la ludification (ou *gamification*, terme issu de l'anglais) est attribuée à Deterding, Dixon, Khaled, et Nacke (2011). Elle est alors définie comme « l'usage d'éléments de *game design* dans des contextes non ludiques ».

Après les analyses de deux vidéos de présentation de Joka Jobs^{67 68} et de son application⁶⁹, on ne remarque pas comme pour Techfugees l'utilisation d'un champ lexical de l'innovation. En revanche, Joka Jobs se qualifie de « jeu sérieux » (plus connu sous le nom de *serious game* en anglais). Les *serious games* sont des jeux dont les finalités sont sérieuses mais dont les modalités le sont moins. Les jeux sérieux font donc référence à l'utilisation « sérieuse » des technologies issues du monde du jeu vidéo dans un objectif de formation ou d'apprentissage. L'analyse discursive du projet Joka Jobs nous amène à constater une mise en avant de l'univers du jeu dans le discours.

Dana Diminescu présente deux types d'utilisateurs de l'application : les « joueurs » (les jeunes qui cherchent un emploi) et les « jokers » (les personnes qui les accompagnent, qui donnent des conseils). L'appellation des utilisateurs par les termes « joueur » et « jokers » (« farceur » si l'on traduit de l'anglais au français) peut paraître énigmatique.

Que l'on soit « joueur » ou « joker », Joka Jobs offre la possibilité à l'utilisateur de personnaliser un avatar. Cet avatar peut avoir une apparence variée, en fonction de la forme du visage (la « base »), des cheveux, du vêtement porté (le « top »), des yeux, de la bouche et

⁶⁶ SHPAKOVA Agnessa, DÖRFLER Viktor, MACBRYDE Jill, *Gamification and innovation: a mutually beneficial union*, 2016 [En ligne], Consulté le 5 Avril 2020. Disponible sur Internet : https://www.researchgate.net/publication/306364960_Gamification_and_innovation_a_mutually_beneficial_union/citation/download

⁶⁷ Annexe C : Joka Jobs - Analyse sémio-discursive d'une vidéo de présentation, p.83.

⁶⁸ Annexe D : Joka Jobs - Retranscription d'une vidéo de présentation et champ lexical du « jeu », p.84

⁶⁹ Annexe E : Joka Jobs : Analyse sémio-discursive de l'application, p.86

des « poils ». Chacun de ces critères physiques sont adaptables et dans leur forme, et dans le couleur (une très large palette de couleurs est proposée). L'avatar peut donc avoir la peau violette, les cheveux jaunes, une moustache orange... Cet aspect contribue à l'aspect ludique de Joka Jobs.

En poursuivant la navigation, on note un système de récompense par des points et des badges, ainsi que la possibilité d'avoir des « amis » virtuels. Lors d'une utilisation de l'application, il est expliqué dans l'onglet « Préférences » puis « Aide », que les badges représentent les victoires dans l'application : « ils se gagnent en accomplissant certaines actions une ou plusieurs fois ».

On retrouve également dans Joka Jobs la dimension sociale du jeu : plusieurs catégories de personnes, les « joueurs », les « jokers » et les « employeurs » sont amenés à être en contact et à s'entraider pour atteindre des objectifs, certes différents en fonction de chaque rôle, mais complémentaires. Le magazine Challenge⁷⁰ ira même jusqu'à décrire Joka Jobs comme le « Pokemon Go de l'emploi ».

⁷⁰ Beaujon, Agathe, *Insertion professionnelle: Joka Jobs, le Pokemon go de l'emploi*, Challenges.fr [En ligne], Consulté le 12 Juillet 2020. Disponible sur Internet : https://www.challenges.fr/emploi/insertion-professionnelle-jokajobs-le-pokemon-go-de-l-emploi_719044

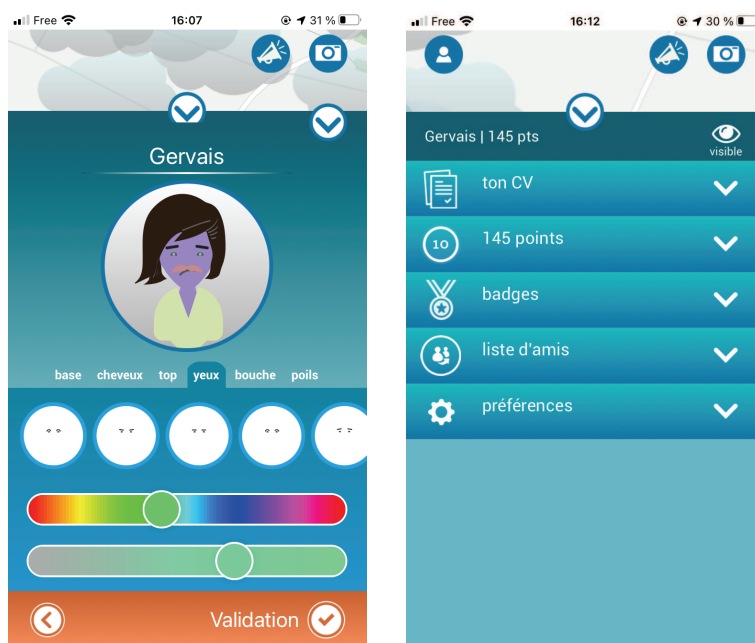


Figure 4 - Captures d'écran du 30/10/2020 - Application de Joka Jobs

Dans sa présentation, Solodou met également l'aspect ludique en avant, mais associé à la praticité et à la simplicité : « permettre à la plateforme Solodou et à sa future collection de continuer d'exister et de produire des manuels et concepts de plus en plus ludiques, simples et pratiques ». En revanche, nous verrons plus loin que dans son ton discursif et ses références, Solodou met davantage en avant l'aspect amusant, voire enfantin, de son outil.

Pour résumer, on note pour chacun de nos objets d'étude un recours singulier au monde des technologies et de l'innovation.

Techfugees est un projet dont la genèse et l'appartenance au sein de la communauté "tech" est mise en avant. C'est une initiative qui se veut très moderne et très ancrée dans la vague des startups, avec une vision et un langage propre à ce secteur.

Pour Joka Jobs, l'innovation est présente à travers le concept et l'interface d'un jeu sérieux et à travers la dimension humaine et sociale de l'application, qui se veut un réseau de mise en relation et d'entraide entre personnes dans le besoin et personnes voulant se rendre utiles. Le tout grâce à une application numérique.

RefAid, pour sa part, a été directement inventé et élaboré au cœur du cœur de l'innovation, la Silicon Valley, mais a tendance à mettre au centre de son discours la compréhension d'un problème humain, sociétal. On a donc une innovation qui passe plus par le fond que par la forme.

Solodou met également davantage en avant une idée, ou plus précisément une méthode, qui s'appuie sur ce que le numérique permet de faire aujourd'hui : rendre le service facile, simple, ludique et accessible partout et pour tous. On parle alors plus d'une innovation pédagogique, dans le sens de Meirieu : « Innover [en éducation], c'est inventer des modèles et des outils pour résoudre des problèmes qui émergent dans une ambition éducative »⁷¹.

À travers ces quatre exemples, nous pouvons voir que le numérique et le social peuvent se rejoindre au service d'une cause, de manières variées. Dans la prochaine partie, nous cherchons à comprendre pourquoi le social s'est-il approprié le numérique et la technologie, ou inversement.

1.3 L'appropriation du secteur du service par la technologie

Sensibilisation à la protection des données, à l'écologie ou encore aide à l'arrêt du tabac : la ludification est appliquée partout à travers des techniques et des supports hétérogènes. Pourquoi la ludification est-elle aujourd'hui un levier design et discursif employé ?

En rendant donc plus ludiques des objets initialement éloignés ou du moins distincts de l'univers du jeu⁷², la ludification est souvent utilisée comme ressort d'engagement fort. Elle serait donc un excellent moyen de favoriser l'engagement des utilisateurs, l'engagement étant une forte implication dans l'utilisation du jeu, qui au contraire de l'addiction, a des

⁷¹ Meirieu Philippe, *Innover dans l'école : pourquoi ? Comment?*, 2011 [En ligne], Consulté le 10 Juin 2020. Disponible sur Internet : <http://www.meirieu.com/ARTICLES/innoverdanslecole.pdf>

⁷² BONENFANT Maude, PHILIPPETTE Thibault, Rhétorique de l'engagement ludique dans des dispositifs de ludification, *Sciences du jeu*, n°10, 2018, 30 octobre 2018 [En ligne], Consulté le 12 Juillet 2020. Disponible sur Internet : <http://journals.openedition.org/sdj/1422>

conséquences positives (Charlton, & Danforth, 2010). L'engagement conduit l'individu à s'investir dans une tâche. Mais il est non-linéaire : l'utilisateur peut à tout moment décider d'arrêter son utilisation et de se désengager, puis de se réengager ou non en fonction de l'utilisabilité du dispositif, de son attrait et de la motivation de l'utilisateur⁷³. La ludification intervient surtout au niveau de l'attrait du dispositif.

Mais au-delà du fait que les technologies du numérique soient perçues comme des outils utilisés pour améliorer des situations humaines (acquérir de l'information, établir des liens avec d'autres personnes, s'autonomiser dans des démarches...) et favoriser l'engagement d'un public à une tâche notamment *via* cette forme d'innovation qu'est la ludification, peut-on trouver d'autres raisons à cette attribution du secteur du service par la technologie ?

1.3.1 Une escalade à l'innovation sous-tendue par des logiques financières

Selon Blandine Sillard, spécialisée en sciences politiques et sociologie, « la valorisation croissante de l'entrepreneuriat et de l'initiative citoyenne »⁷⁴ sont perçues « comme solutions à la crise économique (persistance d'un niveau de chômage significatif) et à la crise politique (défiance envers la capacité des institutions représentatives à transformer et à améliorer la société) ».

Autrement dit, le secteur du social, d'aide à la personne, ou toute sorte de combat humanitaire, est un levier de création d'emploi et de richesse. Cela ferait donc émerger une activité nouvelle : « l'accompagnement de projets citoyens à vocation sociale, solidaire et

⁷³ TISSIER, Isabelle, GRONIER, Guillaume, *Impact de l'utilisabilité, la motivation et l'expérience utilisateur d'une application mobile sur l'engagement citoyen*, Compte-rendu d'intervention à la 26ème conférence francophone sur l'Interaction Homme-Machine, Octobre 2014, Lille, [En ligne], Consulté le 5 Mars 2020. Disponible sur Internet : <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01090443>

⁷⁴ SILLARD, Blandine, *L'innovation sociale dans les démarches d'accompagnement de projets citoyens* In : Maïté Juan éd., *Du social business à l'économie solidaire. Critique de l'innovation sociale*. Toulouse, ERES, Sociologie économique, 2020, p.163-187. [En ligne], Consulté le 2 Mars 2020. Disponible sur Internet : <https://www.cairn.info/du-social-business-a-l-economie-solidaire--9782749266336-page-163.htm>

écologique. »⁷⁵. Cela étant dit, ces projets solidaires sont souvent l'initiative d'associations ou d'individus seuls n'ayant pas de fonds propres ou de moyens financiers assez conséquents pour développer seuls leurs idées. Ils ont alors besoin de financement.

Or, selon Blandine Sillard, « les financeurs accordent une attention de plus en plus marquée au caractère innovant des projets »⁷⁶. L'appropriation du secteur du service par la technologie pourrait donc s'expliquer par des raisons économiques.

D'un point de vue économique, Joseph Schumpeter et Gérard Gaglio s'accordent à dire que l'innovation est intrinsèquement liée à des logiques économiques. Pour Joseph Schumpeter, l'innovation correspond à une « impulsion fondamentale qui met et maintient en mouvement la machine capitaliste »⁷⁷. Pour Gérard Gaglio, l'innovation « recompose l'appareil productif [et fait] émerger de nouveaux besoins parmi les consommateurs »⁷⁸. Qu'en-est-il de l'innovation « sociale » ?

Blandine Sillard a travaillé sur cette question d'innovation sociale du point de vue de la sociologie économique. Bien plus qu'une escalade à l'innovation, Blandine Sillard décrit une « injonction à l'innovation »⁷⁹. Le fait que le caractère innovant d'un projet soit un critère à son financement pousse ces initiateurs de projet citoyen à indiquer en quoi leur action est innovante.

Ainsi, nous allons comprendre plus en ampleur dans cette seconde sous-partie le mode de fonctionnement des applications étudiées et leur modèle de financement.

⁷⁵ *Ibid.*

⁷⁶ *Ibid.*

⁷⁷ SCHUMPETER, Joseph, *Capitalisme, socialisme, démocratie*, 1942, (trad. Gaël Fain), éd. Payot, 1951, p. 106

⁷⁸ GAGLIO, Gérard, *Sociologie de l'innovation*, Paris, PUF, coll. Que sais-je ?, 2012

⁷⁹ SILLARD, Blandine, *L'innovation sociale dans les démarches d'accompagnement de projets citoyens* In : Maïté Juan éd., *Du social business à l'économie solidaire. Critique de l'innovation sociale*. Toulouse, ERES, Sociologie économique, 2020, p.163-187. [En ligne], Consulté le 2 Mars 2020. Disponible sur Internet : <https://www.cairn.info/du-social-business-a-l-economie-solidaire--9782749266336-page-163.htm>

1.3.2 Les dispositifs étudiés et leur modèle de financement

« L’immigration et les réfugiés sont un phénomène majeur du 21ème siècle, qui ne va pas disparaître mais s’amplifier – soit sous forme de crise, soit sous forme d’opportunité. » exprime Joséphine Goube, PDG de Techfugees dans un entretien⁸⁰. Plus loin, elle rajoute que « Les guerres et les crises sont toujours l’occasion de faire progresser les technologies. Ce n’est pas un hasard si les investisseurs de mon ancienne startup, Migreat, venaient du milieu des transferts internationaux d’argent. C’est un énorme marché qui est en constante croissance. »⁸¹.

Ces citations nous incitent à creuser du côté les **financements** qui sous-tendent la rentabilité des dispositifs et des applications.

Ces questions nous amènent aussi à enquêter du côté de l'**utilisation des données** personnelles numériques lors de l’utilisation de ces services, et si oui ou non ces services peuvent faire l’objet d’une marchandisation. Rappelons en effet que l’un des dangers pour les demandeurs d’asile, en situation d’irrégularité donc, est la collecte de leurs données personnelles par les gouvernements ou leurs agences de renseignement. Les gouvernements ont recours à « une collecte d’informations à grande échelle, qui concernent particulièrement les personnes soupçonnées d’activités criminelles comme le terrorisme »⁸², mais « ces entreprises d’identification touchent en particulier les demandeurs d’asile et les réfugiés »⁸³.

Le numérique laisse des traces : la chercheuse Dana Diminescu ne parle plus de « trajectoire migratoire » mais de « traçabilité migratoire »⁸⁴.

⁸⁰ *Techfugees: les migrants branchés*, AEIDL, 2016. [En ligne], Consulté le 2 Mars 2020. Disponible sur Internet : <https://www.aeidl.eu/images/stories/pdf/techfugees-fr.pdf>

⁸¹ *Ibid.*

⁸² LE RUTTE Mathijs, *Sécurité et traitement des données personnelles*, Cultures & Conflits, 76 | hiver 2009 [En ligne] Consulté le 17/09/2020. Disponible sur Internet : <http://journals.openedition.org/conflits/17793>

⁸³ *Ibid*

⁸⁴ DIMINESCU Dana, *Éditorial*, Revue européenne des migrations internationales [En ligne], vol. 30 - n°3 et 4 | 2014 [En ligne] Consulté le 24 octobre 2020. Disponible sur Internet : <http://journals.openedition.org/remi/7046> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/remi.7046>

Techfugees : partenaires, sponsors et donations

Techfugees est une organisation qui mobilise une communauté à la fois de développeurs, d'humanitaires et d'entrepreneurs sociaux. Elle travaille avec des « partenaires stratégiques et des sponsors »⁸⁵, mis en avant sur la page d'accueil de leur site internet. En observant ces différents partenaires nous observons la présence de Google for Start-ups, Lemonade, Station F, King Baudouin Fondation, Faire, Cisco, ihorizon, Sookio, aident à financer Techfugees.

Dans l'entretien⁸⁶, Joséphine Goube, PDG de Techfugees, aborde la question du financement : « Nous approchons tout doucement des fondations mais nous restons accrochés aux donations d'individus. C'est ce qui nous a financés jusqu'ici – 10 000£ en un an. ». Une campagne de crowdfunding avait également été lancée pour obtenir 100 000£ (environ 110 800€). Joséphine Goube ajoute que l'aspect politique de leur action rend aussi plus compliqué le financement : « Nous avons par le passé essuyé des refus ou des déceptions de dernière minute parce que le sujet divise et que les entreprises ont peur que leurs clients les pénalisent si elles aident les réfugiés... »⁸⁷.

Techfugees offre la possibilité de « faire un don » sur son site internet, afin de « soutenir des projets innovants pour l'autonomisation des personnes déplacées et la collaboration sur les questions les plus oppressantes concernant les réfugiés, les demandeurs d'asile et les personnes déplacées aujourd'hui »⁸⁸.

Solodou : aides publiques, financement participatif et levée de fonds

Solodou est né et fonctionne d'une toute autre manière : Ousmane Bah a d'abord créé Solodou de son côté, individuellement. Après le lancement d'une première version de

⁸⁵ Site officiel de Techfugees, Page d'accueil [En ligne], Consulté le 18 Avril 2020. Disponible sur Internet : <https://techfugees.com/fr/>

⁸⁶ *Techfugees: les migrants branchés*, AEIDL, 2016. [En ligne], Consulté le 2 Mars 2020. Disponible sur Internet : <https://www.aeidl.eu/images/stories/pdf/techfugees-fr.pdf>

⁸⁷ *Ibid.*

⁸⁸ Site officiel de Techfugees, Page d'accueil [En ligne], Consulté le 18 Avril 2020. Disponible sur Internet : <https://techfugees.com/fr/>

son application, il a reçu l'aide de la CNAF (Caisse Nationale d'Allocation Familiale) et de la CAF (Caisse d'Allocation Familiale) de Nantes. Son projet a ensuite été sélectionné dans l'accélérateur de start-ups « The Family ». Il a alors eu recours à un financement participatif via la plateforme KissKissBankBank : « je recherchais 20 000€ pour démarrer véritablement le premier programme. Avec cet argent, j'ai pu produire 1 000 kits qui ont été distribués à une trentaine d'associations en France, en Belgique et en Suisse. Ce qui nous ont permis de tester mon concept à une plus grande échelle et de pouvoir recueillir des informations très pertinentes pour avancer sur les programmes suivants. »⁸⁹. L'étape suivante pour Solodou a été d'établir une levée de fonds, « afin d'embaucher une dizaine de salariés »⁹⁰.

Fin 2019, l'application comptait environ 12.000 utilisateurs dans une quarantaine de pays. Le kit d'apprentissage complet coûte 29,99€ à son acheteur (sans les frais de livraison). L'entreprise vend majoritairement ses kits à des structures d'accueil.

Dans les CGU (Conditions Générales d'Utilisation) de Solodou⁹¹, il n'est indiqué aucune utilisation à vocation commerciale des données privées. Il est préférable (mais non obligatoire) de s'inscrire afin d'avoir un traçage de l'activité et de l'évolution de l'apprenant. Pour l'inscription, l'utilisateur doit fournir son « genre, pays de résidence, nom, prénom, numéro de téléphone et date de naissance ». Mais il est indiqué que ces données et toutes les informations collectées lors de la navigation ne seront utilisées qu'à des fins de « statistiques internes ».

Joka Jobs : soutiens financiers publics et privés et prestations de service

⁸⁹ Interview d'Ousmane Bah, fondateur de Solodou, un outil pour lutter contre l'analphabétisme, FAIRE, 2020 [En ligne] Consulté le 01/09/2020. Disponible sur Internet : <https://www.faire.eu/interview-dousmane-bah-fondateur-de-solodou-un-outil-pour-lutter-contre-lanalphabete/>

⁹⁰ RINALDI, Lara. Réfugié, Ousmane Bah crée Solodou, une appli pour apprendre le français, Les Echos Entrepreneurs, 2019 [En ligne] Consulté le 01/09/2020. Disponible sur Internet : <https://business.lesechos.fr/entrepreneurs/idees-de-business/0602304536664-refugie-ousmane-bah-cree-solodou-une-appli-pour-apprendre-le-francais-333398.php>

⁹¹ Site officiel de Solodou, Page CGU [En ligne], Consulté le 01 Septembre 2020. Disponible sur Internet : <https://www.solodou.com/>

Joka Jobs a été fondé par Dana Diminescu, enseignante-chercheuse à Telecom ParisTech. Les différents organismes de financement (IDEX, BPI, SATT) aident Télécom Paris à trouver des financements pour leurs projets. Le projet a connu un premier financement en 2014 et 2015, puis un second en 2016 et 2017. L'École a bénéficié du financement de ses projets à hauteur de 1,8 millions d'euros sur ses cinq dernières années. Aidé par la SATT Paris-Saclay⁹², Joka Jobs s'appuie donc sur le « soutien de différentes institutions publiques et privées », soutien financier ou prestations de service : missions locales (Massy, Paris, Lens-Liévin), Arte France, Bouygues Construction, SIA Habitat, le PLIE de Lens-Liévin, Pôle emploi... Ces derniers sont mis en avant sur le site internet de Joka Jobs par l'affichage de leur logo en bas de page d'accueil et dans la rubrique « Qui sommes-nous ? » du site internet⁹³.

De son côté, Joka Jobs exige une identification (inscription ou une connexion) pour accéder au service de l'application. Pour la création d'un compte joueur, il faut indiquer son nom, son numéro de téléphone, son email et un mot de passe.

Sur l'application, nous ne remarquons pas de CGU. Sur le site, nous pouvons cependant trouver un paragraphe correspondant à l'utilisation des données⁹⁴. Il est alors indiqué que Joka Jobs « ne collecte des informations personnelles relatives à l'utilisateur que pour le besoin de certains services proposés par le site ». A priori, donc, aucune donnée personnelle ne serait détournée à des fins autres que le bon fonctionnement du service.

⁹² Société d'Accélération du Transfert de Technologies, valorise la recherche et accompagne le transfert technologique des laboratoires du cluster Paris-Saclay en direction des entreprises. Disponible sur Internet : <https://satt-paris-saclay.fr>

⁹³ Site officiel de Joka Jobs, Onglet « Qui sommes-nous ? » [En ligne], Consulté le 18 Avril 2020. Disponible sur Internet : <http://jokajobs.com/>

⁹⁴ Site officiel de Joka Jobs, Mentions légales de Joka Jobs [En ligne], Consulté le 18 Avril 2020. Disponible sur Internet : <https://jokajobs.com/mentions-legales/>

RefAid : fonds propres

Dans une interview⁹⁵, Shelley Taylor, ancien membre de la Silicon Valley et fondatrice de RefAid, explique que le projet a été financé sur ses fonds propres, en s'adossant sur les technologies déjà développées au sein de Trellyz, la société qu'elle dirige.

Pour RefAid, la rentabilité n'est pas un objectif⁹⁶. Ce dernier est simplement d'aider les gens. Cependant, l'équipe est ouverte à des « propositions de sponsoring ou à des donations », « afin de pouvoir continuer à développer ce projet »⁹⁷.

Dans cette même interview, le journaliste ose la question suivante : « Vous faites partie des “vedettes” de la Silicon Valley où vous avez été à l'origine de nombreux projets à succès dans le domaine des nouvelles technologies. Pourquoi, après ce parcours très mercantile, vous lancer dans une telle aventure en prenant un virage, disons, altruiste ? ». À cela, Shelley Taylor réplique que, très prise par la direction de son entreprise, elle n'a pas le temps d'être bénévole « à Calais ou ailleurs ». Shelley Taylor se sert donc de ses outils et de son savoir-faire pour défendre cette cause qui lui est chère.

Dans ce cas particulier de RefAid, qui n'est ni une association, ni une entreprise, mais simplement un service sans retour financier ou matériel, nous sommes en droit de nous demander quel pourrait être le retour sur investissement sous-jacent de ce projet. Si l'on suit la théorie de l'égoïsme caché⁹⁸, tous les actes humains, même les plus altruistes, seraient motivés par des besoins égoïstes. Le sociologue américain Peter Blau disait ainsi que « un apparent altruisme imprègne la vie sociale ; les gens sont désireux de faire du bien et de rendre la pareille. Mais sous ce désintéressement apparent, on peut découvrir un égoïsme sous-jacent ; la tendance à aider les autres est souvent motivée par l'attente qu'agir ainsi

⁹⁵ Eurojournalist, *RefAid – une appli pour faciliter la vie aux réfugiés...*, 2 novembre 2016 [En ligne], Consulté le 10 Juin 2020. Disponible sur Internet : <http://eurojournalist.eu/refaid-une-appli-pour-faciliter-la-vie-aux-refugies/>

⁹⁶ *Ibid.*, p.34

⁹⁷ *Ibid.*

⁹⁸ LECOMTE, Jacques, *L'altruisme est-il de l'égoïsme caché ?* L'Essentiel n° 18 / mai - juillet 2014. [En ligne], Consulté le 9 Septembre 2020. Disponible sur Internet : http://www.psychologie-positive.net/IMG/pdf/L_altruisme_est-il_de_l_egoisme_cache.pdf

procurera des bénéfices sociaux. »⁹⁹. Mais d'autres expériences, explicitées dans ce même article, montrent qu'au contraire, le véritable altruisme existe, celui qui fait que l'on va aider une personne pour améliorer le bien-être de cette personne, et non pas pour se sentir bien (ou moins mal).

Ainsi, il est difficile d'affirmer si oui ou non, l'investissement des fonds propres de Shelley Taylor dans RefAid ne trouve son objectif que dans son altruisme, ou si un objectif financier direct ou indirect sous-tend ce projet.

1.4 Innovation par le numérique : mythe ou réalité ?

Maintenant que nous avons analysé la place que prenait l'innovation dans les dispositifs étudiés puis mis en parallèle l'injonction à l'innovation et les logiques financières sous-jacentes, nous pouvons à présent, afin de conclure cette partie, nous placer du côté des limites potentielles de cette innovation.

Dans *Mythologies*, Roland Barthes, définit le mythe comme « une parole »¹⁰⁰ et peut prendre des formes multiples : un système de communication, un message, un mode de signification, une forme. Barthes précise que « tout peut être mythe, [tout ce] qui est justiciable d'un discours (...) Le mythe ne se définit pas par l'objet de son message mais par la façon dont il le profère ».

Dans un article¹⁰¹ en sociologie de l'innovation, Gaëtan Flocco exprime l'idée que « Nombre d'innovations et de changements sont tout à fait incertains, voire parfois illusoire, dans le sens où ils relèvent d'abord d'un discours. ». L'innovation peut être quelque chose de rationnel mais peut aussi être l'objet de croyances.

⁹⁹ *Ibid.*

¹⁰⁰ BARTHES Roland, *Mythologies*, Seuil, 1957, p. 211

¹⁰¹ FLOCCO, Gaëtan, GAGLIO, Gérard, *Sociologie de l'innovation, La nouvelle revue du travail*, 2013 [En ligne], Consulté le 1er Septembre 2020. Disponible sur Internet : <http://journals.openedition.org/nrt/1165>

Dans les années 90, en effet, aussi bien dans le milieu intellectuel, politique ou encore industriel, Internet a déclenché une vague d'enthousiasme et de promesses de révolution et de la naissance d'une « société de l'information ». On peut alors aussi parler de démocratie de l'usage et démocratie internet, que nous aurons l'occasion de développer en deuxième partie de ce mémoire.

Ce qui nous intéresse ici est la notion « **désenchantement du monde** »¹⁰² de Max Weber. Ce dernier part du constat que les Hommes méconnaissent les objets techniques auxquels ils sont confrontés et qu'ils ne font que compter sur eux. En découlerait alors une sorte d'aliénation, de perte de sens ou encore de sentiment d'oppression par un système basé sur le calcul et le contrôle, que le sociologue appelle « la cage d'acier du capitalisme » : « Il ne s'agit plus pour nous [...] de faire appel à des moyens magiques en vue de maîtriser les esprits ou de les implorer mais de recourir à la technique et à la prévision »¹⁰³. Ces dispositifs numériques, par leur forme et leur discours « innovants », tendraient à individualiser, à systématiser et à autonomiser le processus d'intégration d'une personne dans un pays tout en le rendant moins humain.

La question des limites du numérique traverse le temps, ce domaine étant en perpétuelle évolution.

En 2014, Evgeny Morozov introduit et développe la notion de « **solutionnisme technologique** »¹⁰⁴. Ce dernier explique comment chaque problème humain (politique, social, sociétal) tend systématiquement à être transformé en question technique adressée à des acteurs du numérique (privés ou publics) qui vont alors proposer des solutions numériques traitant les effets du problème de base sans jamais s'intéresser à son origine.

¹⁰² WEBER Max, *Le savant et le politique*, trad. par J. Freund, Paris, Plon, 1959, p.69-75.

¹⁰³ *Ibid*, p.36

¹⁰⁴ VIGOUROUX-ZUGASTI, Eloria, MOROZOV, Evgeny, Pour tout résoudre, cliquez ici : l'aberration du solutionnisme technologique, *Revue française des sciences de l'information et de la communication* 2014, [En ligne], Consulté le 3 Juin 2020. Disponible sur Internet : <http://journals.openedition.org/rfsic/3573> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/rfsic.3573>

Encore plus récemment, en 2019, le chercheur au CREN du Mans et directeur de la Maison des Langues Pierre Salam¹⁰⁵, explique que le numérique est une aubaine pour l'enseignement et la pédagogie, mais qu'il faut prendre garde à la dimension « chronophage du travail avec le numérique » et s'opposer au *tout numérique*. Il cite d'ailleurs Roberto Casati et revendique une « attitude positive et constructive : la légitimité de la migration vers le numérique doit être établie au cas par cas »¹⁰⁶.

Dans cette première partie du mémoire, nous avons vu que ces initiatives numériques se placent dans un contexte plus large du lien entre numérique et social. Nous avons ensuite tenté une prise de recul sur certains termes comme « innovation » en réponse à une « crise » et certains discours liés à nos objets et à notre problématique.

C'est pourquoi, dans un deuxième temps, nous tâcherons d'étudier plus intrinsèquement chaque dispositif sélectionné, afin d'en dévoiler des stratégies et des représentations.

¹⁰⁵ SALAM, Pierre, L'innovation numérique en FLE « de la journée pro FLE du 2 Décembre 2019" [En ligne], Consulté le 7 Avril 2020. Disponible sur Internet : <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-02425006/file/presentation-salam.pdf>

¹⁰⁶ CASATI, Roberto, *Contre le colonialisme numérique. Manifeste pour continuer de lire*, 2013, Albin Michel, 180 p.

Chapitre 2

Des représentations et des stratégies révélées

2.1 Une multiplicité de discours pour une multiplicité de définitions de « l'intégration »

De ces initiatives numériques sélectionnées dans notre corpus, émanent de nombreux discours à analyser. Dans ces discours, le caractère **performatif** concernant les figures et représentations de l'intégration et de ce que constituerait une intégration « réussie » est prégnant. Pour commencer, peut être pouvons-nous tenter une définition de « l'intégration », terme au cœur de ce mémoire.

François Héran, titulaire de la chaire Migrations & Sociétés au Collège de France a écrit un essai, « L'intégration des immigrés : débats et constats »¹⁰⁷, reprenant l'essentiel de son cours d'introduction prononcé en décembre 2019. C'est ainsi qu'il choisit d'introduire son texte : « La notion d'intégration pose de nombreuses difficultés. Elle est largement rejetée par les intéressés, âprement discutée par les chercheurs, hâtivement tranchée dans la sphère médiatique, mise au défi par la comparaison étrangère. Autant de raisons de la prendre en considération. ».

En effet, ce mémoire a comme objectif de comprendre comment certains dispositifs numériques se placent comme outils d'intégration pour le public des demandeurs d'asile et des réfugiés en France. Il est donc primordial de se poser la question de ce que peut être, ou de ce que peut représenter la notion d'intégration, et aux yeux de qui.

¹⁰⁷ HÉRAN François, *L'intégration des immigrés : débats et constats*, laviedesidees.fr, 14 janvier 2019, [En ligne], Consulté le 6 Mars 2020. Disponible sur Internet : <https://laviedesidees.fr/L-integration-des-immigres-debats-et-constats.html>

François Héran nous invite tout d'abord à faire attention aux « raccourcis »¹⁰⁸, d'autant plus que « intégration » est un terme « générique » : « Il est inséparable d'une constellation de notions connexes ou rivales : acculturation, assimilation, insertion, inclusion, adaptation, allégeance... ».

Le chercheur s'intéresse ensuite aux points de vue des organisations internationales sur cette notion de « intégration ». L'OCDE et la Commission européenne ont rassemblé dans des recueils de multiples données et indicateurs de l'intégration. Un de ces recueils est intitulé « Settling in » (« s'installer », « se fixer » en français). On y compare la situation des « immigrés » et des « natifs » dans trois domaines : le marché du travail, les conditions de vie et engagement civique et social. De ce point de vue, on observe alors que l'intégration peut être mesurée grâce à divers indicateurs, et que la notion du temps en est un. L'intégration est ici perçue comme une « installation durable », qui a lieu sur plusieurs échelles dont le travail, l'engagement dans la société et les conditions de vie globales.

Toujours dans les organisations, mais cette fois-ci à l'échelle de la France, il est intéressant de noter que la France est le premier pays d'Europe à avoir assigné le domaine de l'intégration à plusieurs structures officielles. En effet, en France, il y a eu le Haut Conseil à l'Intégration (qui n'existe plus depuis 2012), l'Office français de l'immigration et de l'intégration et le « Contrat d'intégration républicaine » (nommé avant 2017 « Contrat d'accueil et d'intégration expérimenté »). On voit à travers ces nominations qu'en France, l'intégration se réalise à travers l'appartenance à la communauté des citoyens.

Mais cette appartenance a ensuite diverses interprétations possibles. Selon la démographe Michèle Tribalat, ce serait aux immigrés et à leurs descendants de déployer tous les efforts possibles pour s'intégrer, en renonçant à leurs « particularismes »¹⁰⁹. Ce serait donc au nouvel entrant en France de faire tout son possible pour être à la hauteur des exigences sociales et culturelles établies par la société d'accueil.

¹⁰⁸ *Ibid.*, p.39

¹⁰⁹ TRIBALAT, Michèle. *Assimilation : la fin du modèle français. Pourquoi l'Islam change la donne*, 2017, Paris, L'Artilleur, 360 p.

Selon d'autres chercheurs comme Abdelmalek Sayad, un des pionniers de la sociologie de l'immigration, cette notion d'intégration est un mot d'ordre officiel et officieux qui jette un doute permanent sur la légitimité de la présence immigrée et cette promesse d'intégration sera en fait un « instrument de domination »¹¹⁰.

La sociologue Dominique Schnapper essaie de trouver un point d'entente dans ce débat en proposant une définition de l'intégration comme une « idée »¹¹¹ plus qu'un « état figé ». L'intégration serait donc une « idée régulatrice », « un concept-horizon ».

Globalement, aucun consensus n'existe concernant ce terme. Toutes ces questions d'appartenance, de citoyenneté, de nation ont toujours beaucoup intéressé les chercheurs comme nous pouvons l'observer dans cette liste non-exhaustive d'ouvrages sur le sujet : « Qu'est-ce que l'intégration ? » (article d'Abdelmalek Sayad en 1994 et d'un ouvrage de Dominique Schnapper en 2007), « Qu'est-ce que la citoyenneté ? » (Dominique Schnapper, 2000), « Qu'est-ce qu'un Français ? » (Patrick Weil, 2005), « What is an American ? » (M. St. John de Crèvecoeur, 1782) ou encore « Qu'est-ce qu'une nation ? » (Gérard Noiriel, 2015). Tant de questions qui font naître tant de réponses, mais si peu de consensus.

C'est pourquoi, dans ce mémoire, nous ne tenterons pas d'expliquer si oui ou non, tel ou tel dispositif permet l'intégration, mais nous chercherons plutôt à comprendre quelles idées émanent de ces dispositifs, comment se représentent-ils ce qu'est l'intégration ? Quelle acception de l'intégration sous-tend ces dispositifs ?

Pour comprendre comment ces outils perçoivent l'intégration, il est également important d'appuyer notre regard sur les termes utilisés pour décrire leur cible. Dans son

¹¹⁰ ABDELMALEK, Sayad, *Qu'est-ce que l'intégration ?*. In: *Hommes et Migrations*, n°1182, décembre 1994. *Pour une éthique de l'intégration. Extraits du colloque de l'ADATE Saint-Martin-d'Hères*, 24 et 25 juin 1994. pp. 8-14 [En ligne], Consulté le 27 Juin 2020. Disponible sur Internet : www.persee.fr/doc/homig_1142-852x_1994_num_1182_1_2341

¹¹¹ COSTA-LASCOUX, Jacqueline. D. Schnapper : *La France de l'intégration. Sociologie de la nation en 1990* In: *Revue française de science politique*, 41^e année, n°6, 1991. pp. 839-841. [En ligne], Consulté le 5 Avril 2020. Disponible sur Internet : https://www.persee.fr/doc/rfsp_0035-2950_1991_num_41_6_394607

article « Réfugié, migrant, le poids des mots »¹¹², Hugo Ducharme explique à quel point la « question des réfugiés et des migrants comporte un champ lexical que nous comprenons ou croyons comprendre et qui comporte nombre de nuances ». « Réfugié », « demandeur d’asile », « apatride », « résident temporaire », nombreux sont les termes qui sont employés dans certaines situations. Hugo Ducharme constate, dans les discours, « une polarisation, un clivage, entre le “nous” et le “eux” ». Il explique que la couverture médiatique de grande diffusion « tend à perpétuer la reproduction de stéréotypes et de préjugés qui contribuent à la construction des réfugiés comme un “autre”, collectif et différent de “nous”, comme un problème humanitaire ou de sécurité, tendant de cette manière à faire taire, à déshumaniser et à marginaliser les personnes représentées et concernées. ». Il sera donc intéressant de se placer, encore une fois, du côté de la représentation que révèlent les discours.

Du point de vue de la sociologie interactionnelle et de la sémiologie critique, la représentation repose sur « la conviction de l’acteur »¹¹³. Les représentations sont donc des savoirs de croyances, et non de connaissance. Elles doivent permettre la constitution d’une réalité. L’auteur doit y faire croire au public, et ce, au sein d’un laps de temps précis : le temps de la représentation.

D’un point de vue discursif, Ruth Amossy analyse les discours : elle nous parle de l’ethos et met en évidence que nous avons tous un ethos préalable, qui désigne le fait que « le locuteur comme l’allocutaire s’appuient dans l’échange verbal sur la représentation préexistante de celui qui prend la parole ». Ainsi, « l’ethos préalable serait donc l’image contextuelle de l’être réel. Elle ne se confond pas avec la réalité de la personne, mais consiste en la schématisation d’une réalité préexistante. »¹¹⁴.

¹¹² DUCHARME, Hugo, Réfugié, migrant, le poids des mots », *Lumen Vitae*, 2019/2 (Volume LXXIV), p. 127-134 [En ligne], Consulté le 10 Juillet 2020. Disponible sur Internet : <https://www-cairn-int-info.accesdistant.sorbonne-universite.fr/revue-lumen-vitae-2019-2-page-127.htm>

¹¹³ GOFFMAN, Erving, *La Présentation de soi. La Mise en scène de la vie quotidienne*, 1973, Coll "Le Sens Commun", 256 p.

¹¹⁴ AMOSSY Ruth, *Chapitre 3. Parole et pouvoir. Le retravail de l’ethos préalable*, In *La présentation de soi*. sous la direction de Amossy Ruth. Paris, Presses Universitaires de France, « L’Interrogation philosophique », 2010, p. 71-99. [En ligne], Consulté le 13 Août 2020. Disponible sur Internet : <https://www.cairn.info/la-presentacion-de-soi--9782130580959-page-71.htm>

En ayant en tête ces deux théories autour de la « représentation », nous allons tenter de comprendre comment les dispositifs étudiés se représentent, à leur tour, ce qu'est l'intégration, ou du moins comment placent-ils leur service comme quelque chose qui justement « rend service » à un public qui souhaite s'intégrer.

Dans un premier temps, nous ferons un léger état des lieux de ce que nous avons pu percevoir, jusqu'ici, des cibles de chacun de ces dispositifs. Puis nous qualifierons ces nominations grâce à des analyses discursives afin d'en détacher des résultats.

2.2 A chaque outil numérique, sa cible

Solodou :

Nous avons connu Solodou à travers le pôle français du BAAM, une association qui propose de multiples services aux migrants et surtout aux demandeurs d'asile bénéficiant moins d'aide étatique qu'une personne ayant acquis le statut de « réfugié ». Ousmane Bah, le créateur de Solodou, entre en effet en contact avec des associations comme le BAAM pour faire connaître son outil auprès de son public. Nous pouvons donc en déduire que Solodou s'adresse en priorité à ce public.

RefAid :

Pour ce qui est de RefAid, la cible est facilement identifiable. Il est indiqué sur la page d'accueil du site Web que l'application s'adresse aux « migrants et réfugiés ».

Techfugees :

Au vu de ses deux activités, « Tech4women » et « Tech4refugees », nous pouvons émettre l'hypothèse que Techfugees s'adresse aux personnes possédant le statut de réfugié.

Joka Jobs :

Au début de ce mémoire, le site internet de Joka Jobs était en cours de fabrication. Pour l'analyse, nous nous sommes appuyés sur une vidéo¹¹⁵ (qui est à présent non-répertoriée, introuvable sans le lien) et sur l'introduction du projet lors de la journée d'étude à Paris le 15 Novembre 2019 nommée « Technologies et migrations. Corps, identités et technologies digitales dans le phénomène migratoire contemporain ». Dans cette vidéo, Dana Diminescu nous informe que Joka Jobs est une application qui cible les jeunes de 18 à 25 ans, en recherche d'emploi et notamment en situation de précarité.

Sachant cela, nous allons maintenant entrer dans une analyse plus approfondie.

2.3 Des stratégies d'évitement et de contournement

2.3.1 La non qualification : pour une non-stigmatisation ?

En entrant sur le site internet de Solodou, l'une des premières phrases que l'on peut lire lorsqu'on veut en savoir un peu plus sur le concept et sa cible est que « Solodou est une méthode d'alphabétisation pour adultes ». De premier abord, la cible de Solodou est donc assez large. Solodou souhaite « donner ainsi une seconde chance à toutes les personnes qui n'ont pas eu l'occasion d'aller à l'école, afin de pouvoir enfin apprendre. ». Un peu plus précisément, on voit que Solodou vise « les adultes ». On lit également que, dans un futur proche, « L'équipe Solodou lancera très prochainement sa collection de manuels d'alphabétisation, spécialement orientés vers les adultes immigrés ou réfugiés de France et des pays francophones. ». Dans le discours de Solodou, les mots « demandeurs d'asile »

¹¹⁵ Vidéo YouTube : JokaJobs, 1er juillet 2019 [En ligne], Consulté le 5 Mai 2020. Disponible sur Internet : <https://www.youtube.com/watch?v=s1TtBKpNOT8>

n'apparaissent pas. Il est intéressant de noter que Solodou appuie son discours davantage sur la méthode d'apprentissage proposé, le service, etc, mais finalement sur sa cible, qui est laissée assez large.

Nous allons à présent parler du cas de Joka Jobs, qui, de la même manière, reste assez flou dans la qualification de sa cible.

Tout d'abord, Dana Diminescu est une chercheuse qui a elle-même publié des recherches montrant que les applications d'aide à l'intégration des migrants manquent leur publics¹¹⁶. Dernière intervenante de la journée d'étude de Novembre 2019 évoquée précédemment, elle présentait alors l'application comme un outil d'aide à la recherche d'emploi pour un public jeune, en précarité (une précarité notamment liée au statut politique et aux origines géographiques de ces personnes). La chercheuse expliquait qu'à la différence des autres applications, celle-ci a été testée par un échantillon, s'est appuyée sur des recherches liées aux usages du numérique et s'est attachée à la compréhension de son public.

Il est important d'avoir en tête que Joka Jobs est un outil récent. Tout au long de ce mémoire, nous avons pu noter des évolutions. Les supports de promotion ont évolué. Au début des recherches, autrement dit vers novembre 2019, il n'y avait pas encore de site internet finalisé. Aujourd'hui et ce depuis cet été 2020, le site internet semble fonctionnel. Notre étude de discours s'appuyait donc sur une vidéo de présentation mise en ligne sur la chaîne YouTube de l'école nationale supérieure des télécommunications « Telecom Paris » le 1^{er} Juillet 2019¹¹⁷. On y voit et entend Dana Diminescu qui explique le concept, des aplats de texte, des images de l'application ainsi qu'une musique en fond. Cette vidéo est désormais introuvable sans le lien, et a été remplacée par une vidéo de présentation d'apparence plus officielle, avec une voix de femme anonyme et un contenu en graphisme animé.

Lorsque l'on parcourt aujourd'hui le site internet de Joka Jobs¹¹⁸ ainsi qu'un document de présentation officiel¹¹⁹, on trouve les informations suivantes concernant la cible

¹¹⁶ Nous expliciterons ces recherches dans la troisième partie du mémoire centrée sur l'étude des usages.

¹¹⁷ *Ibid.*, p. 44

¹¹⁸ Site internet de Joka Jobs [En ligne], Consulté le 10 Octobre 2020. Disponible sur Internet : <https://jokajobs.com/>

de l'application : le cœur de cible de Joka Jobs est composé des « jeunes de 18-25 ans issus de zones urbaines ou rurales défavorisées ». Il est également précisé que « les jeunes ciblés par Joka Jobs sont confrontés aux problème de littératie numérique : compréhension, lisibilité, adéquation et fiabilité des offres proposées par les sites internet et applications mobiles. »¹²⁰. Joka Jobs est une application qui se veut « aider les jeunes à renouer avec le marché du travail en leur donnant accès aux ressources nécessaires et en démystifiant le parcours du demandeur d'emploi ». L'objectif de l'outil est de pousser le jeune à découvrir sa ville, à rencontrer des gens, à adopter une posture *proactive*, autrement dit à prendre l'initiative de l'action.

Or, Joka Jobs ne semble pas insister sur la cible d'un public « migrant ». En effet, les termes « réfugié », « migrant », « étranger », « demandeurs d'asile », n'apparaissent pas dans les discours. Nous pouvons alors émettre deux hypothèses complémentaires.

Dans un premier temps, Joka Jobs viserait en effet tous les jeunes de 18 à 25 ans, issus de milieu « défavorisé » et se sentant à l'écart d'une possible recherche d'emploi. Dans un second temps, Joka Jobs viserait, à l'intérieur de cette cible, un public jeune et défavorisé de par le statut politique et les origines géographiques.

Étant donné la connaissance des recherches sociologiques démontrant l'inefficacité de cibler un public de réfugiés et de demandeurs d'asile par une application, Dana Diminescu aurait peut-être choisi de ne pas orienter le discours de Joka Jobs de cette manière afin de ne pas « stigmatiser » son public cible. Selon Goffman (1986), un stigmaté « désigne un attribut qui jette un discrédit profond »¹²¹. La personne porteuse de stigmaté devient la cible de préjugés et de discriminations.

¹¹⁹ Télécom Paris, *Joka Jobs : Un serious game géolocalisé à destination des jeunes pour trouver un emploi* [En ligne], Consulté le 23 Avril 2020. Disponible sur Internet : https://www.telecom-paris.fr/wp-content/uploads/2019/08/PIV_Presentation-prospects-JOKA.pdf

¹²⁰ Site internet de Joka Jobs, Onglet « Qui sommes-nous ? » [En ligne], Consulté le 10 Octobre 2020. Disponible sur Internet : <https://jokajobs.com/communaute/>

¹²¹ GOFFMAN, Erving, *Stigmates. Les usages sociaux des handicaps*, Paris, éd. de Minuit, 1993, 176 p.

2.3.2 Nommer sans trop nommer

Nous pouvons également observer des ambiguïtés dans la nomination de la cible de Techfugees. En effet, dans le titre de l'article « Le confinement : rien de nouveau pour les réfugiés et personnes déplacées »¹²², on voit que Techfugees ne considère pas toutes les personnes déplacées comme réfugiées, il y a une dissociation.

Techfugees semble donc s'adresser aux réfugiés, mais pas que : à toutes les personnes ayant quitté leur pays pour une raison ou une autre. Ceci est peut-être dû au fait que « réfugié » est avant tout un statut politique en termes de loi, mais qui ne s'applique pas systématiquement aux personnes qui souhaitent s'intégrer dans une société étrangère.

D'ailleurs, dans les 8 principes directeurs de Techfugees¹²³, nous pouvons lire que « L'intégration ne concerne pas que seulement les personnes réfugiées, c'est une bataille (très) politique ». À travers ceci, Techfugees conseille à sa communauté de ne pas percevoir les réfugiés comme « réfugiés », mais comme « homme », au sens des « droits de l'homme » afin de pallier aux contraintes législatives liées aux réfugiés et afin de s'inscrire dans « un système de droits et d'obligations établi par le droit international ».

Lors de l'interview¹²⁴ de Joséphine Goube, PDG France de Techfugees, le journaliste pose la question suivante « Les développeurs sont-ils vraiment en mesure de comprendre la réalité souvent très dure des migrants ? ». À cela, Joséphine Goube répond qu'en effet, « beaucoup ne savent pas ce qu'est un réfugié ou un demandeur d'asile », et les développeurs ont besoin de comprendre le contexte et le problème à résoudre avant de pouvoir construire une solution. Ainsi, les hackathons organisés par Techfugees commencent donc toujours avec un ou deux réfugiés qui présentent leur histoire et leurs problèmes. Cela aide à changer le regard sur les réfugiés : « ils souhaitent s'intégrer et être utiles à la société ». Ensuite, l'équipe de Techfugees passe une bonne heure à fournir des informations, des données et des

¹²² Techfugees, *Le confinement : rien de nouveau pour les réfugiés et personnes déplacées*, techfugees.com [En ligne], Consulté le 23 Juin 2020. Disponible sur Internet : https://techfugees.com/fr/all_news/blog/lockdown-is-business-as-usual-for-refugees-and-displaced-persons/

¹²³ Annexe M : Techfugees – Capture d'écran des 8 principes directeurs, p.96

¹²⁴ Techfugees: *les migrants branchés*, AEIDL, 2016. [En ligne], Consulté le 2 Mars 2020. Disponible sur Internet : <https://www.aeidl.eu/images/stories/pdf/techfugees-fr.pdf>

définitions utiles pour cerner le problème. Des ONG et des experts en technologie du secteur humanitaire sont présents tout au long de l'événement.

Joséphine Goube finit par dire ceci : « Et très franchement, je trouve que votre question est porteuse de préjugés : je connais beaucoup de réfugiés qui sont ingénieurs. Être réfugié, c'est une étiquette qu'on colle aux gens, c'est juste un bout de papier... ». D'ailleurs, nous pouvons remarquer que sur son site internet, Techfugees emploie la plupart du temps l'expression « personnes déplacées » pour parler des réfugiés (ou demandeurs d'asile s'ils n'ont pas le statut de réfugié).

Le programme Tech4women de Techfugees :

Lorsque l'on souhaite en savoir plus¹²⁵ sur ce programme, un titre s'affiche : « Nous accélérons l'inclusion professionnelle des femmes réfugiées dans l'industrie numérique depuis 2018 ». Il est intéressant de noter ici que Techfugees utilise spécifiquement le mot « inclusion ». Ce terme vient du latin « inclusio » qui signifie « emprisonnement »¹²⁶. Selon la sociologue Brigitte Chamak¹²⁷, l'inclusion est, au niveau sémantique, un « état de quelque chose qui est inclus dans un tout, un ensemble ». Au 19ème siècle le terme est repris au sens d'insérer. Le terme d'inclusion comporte donc deux aspects : l'inclusion ségrégative et l'inclusion intégrative. Et c'est le sens positif qui caractérise son emploi actuel (Charles Gardou, La société inclusive, 2012).

À qui s'adresse le programme « Tech4women » ? Qui est-il donc censé inclure ? Pour pouvoir prétendre à ce programme, il faut être une femme ayant le statut de réfugiée, avoir plus de 18 ans, avoir un niveau de français B1 ou +, et souhaiter « travailler la Tech, dans les domaines du développement informatique, du marketing et de la communication digitale, ou

¹²⁵ Techfugees, *Programme de Fellowship Tf4Women*, techfugees.com [En ligne], Consulté le 23 Juin 2020. Disponible sur Internet : <https://techfugees.com/fr/fellowship-tf4women/>

¹²⁶ Définition issue du CNTRL [En ligne] Consulté le 15 Mai 2020. Disponible sur Internet : <https://www.cnrtl.fr/definition/inclusion/substantif/0>

¹²⁷ CHAMAK, Brigitte, *De l'intégration à l'inclusion : au-delà des mots*. Colloque John Bost : Les chemins de l'inclusion, défi social et projet personnel. , Mar 2018, Artigues-Près-Bordeaux, France. pp.46-53 [En ligne], Consulté le 5 Avril 2020. Disponible sur Internet : <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-01831200/document>

de la gestion de projet »¹²⁸. Pourquoi Techfugees met-il en place un programme spécifiquement dédié aux femmes ?

Techfugees a spécialement publié un article¹²⁹ afin d'expliquer cette démarche. Il est alors expliqué que les femmes réfugiées sont de plus en plus nombreuses. Il est expliqué également que les femmes seraient plus « vulnérables », qu'il leur est « plus difficile de s'insérer sur le marché du travail », et que « la majorité des programmes d'intégration s'adressent aux hommes ».

Le programme Tech4refugees de Techfugees :

Lorsque l'on navigue sur l'onglet du programme « Tech4refugees », une phrase nous permet de comprendre comment Techfugees définit ce qu'est un réfugié : « Ils sont devenus des “étrangers” dans leur propre pays et des “réfugiés” à l'étranger. Ils ont tout perdu, tout quitté et cherchent un nouvel endroit où se sentir chez eux. ». On remarque ici qu'un réfugié, pour Techfugees, est une personne qui cherche un renouveau, qui cherche à changer de vie et à « redevenir » quelqu'un.

Techfugees se place donc comme un outil bien spécifique sur plusieurs points.

Les programmes s'adressent à un public qui est a priori arrivé en France il y a un certain temps, assez pour avoir une certaine maîtrise du français et avoir mûri l'envie de se projeter dans un travail, et également à un public ayant déjà un attrait particulier pour les nouvelles technologies dans son pays d'origine. Sur l'ancienne version de la page d'accueil du site internet¹³⁰, on observe en deuxième titre qui ressort de par la taille de la police et sa disposition centrale : « Nous travaillons à redonner autonomie et dignité aux personnes déplacées à travers le monde en utilisant les solutions nouvelles offertes par les technologies digitales. ». Ici, le mot « redonne » induit qu'une autonomie et une dignité ont été perdues suite à un événement.

¹²⁸ Techfugees, *Pourquoi un programme pour les femmes réfugiées ?*, techfugees.com [En ligne], Consulté le 25 Juin 2020. Disponible sur Internet : <https://techfugees.com/fr/womenfellowship/launch-of-the-tf4women-fellowship-programme-2020/>

¹²⁹ *Ibid.*

¹³⁰ Annexe N : Techfugees – Ancienne page d'accueil du site internet, p.101

Techfugees s'adresse donc en quelque sorte à une « élite » des réfugiés : des personnes qui avaient une « situation » dans leur pays, des personnes diplômées de l'enseignement supérieur, mais qui ont été « déclassées » professionnellement par leur statut de réfugié.



Figure 5 - Capture d'écran du 3/05/2020 – Extrait de la page d'accueil du site de Techfugees

Sur la nouvelle version de la page d'accueil¹³¹, ce sentiment est perpétué avec l'utilisation du terme « reconquête de l'autonomie ».

¹³¹ Site officiel de Solodou [En ligne], Consulté le 01 Septembre 2020. Disponible sur Internet : <https://www.solodou.com/>



Figure 6 - Capture d'écran du 31/08/2020 – Extrait de la page d'accueil du site de Techfugees

2.3.3 L'intégration dans l'urgence et la survie

Dans la vidéo de présentation¹³², c'est avec ces mots que sont décrits les réfugiés : « Imaginez avoir soif, froid, ne pas avoir eu de jour de répit, voyager avec rien d'autre que les vêtements que vous avez sur le dos. Chez vous, vous vous occupiez de votre famille en travaillant, vous faisiez partie d'une communauté, vous saviez où trouver les ressources dont vous aviez besoin, vous étiez indépendant et autonome. Mais dans ce nouveau monde, vous êtes dépendant des étrangers et des organisations d'aide. ».

Dans le cas de RefAid, un migrant est dépeint comme une personne dans l'urgence, entre la vie et la mort, pour qui les premières préoccupations sont de trouver de l'aide, se nourrir, trouver un endroit pour dormir : dont les préoccupations sont la survie.

¹³² Site officiel de RefAid [En ligne], Consulté le 18 Avril 2020. Disponible sur Internet : <https://refaid.com/>

2.3.4 Conclusion et corrélations

Il peut être intéressant de voir que Solodou et Joka Jobs sont les deux outils numériques qui visent le moins précisément un public de « réfugiés » ou de « migrants ». Techfugees et RefAid, quant à eux, ciblent explicitement leurs destinataires, d'ailleurs directement dans leur nom : « Ref » comme « refugee » pour RefAid, et « fugees » comme « refugees » pour Techfugees.

Nous pouvons alors essayer d'établir quelques corrélations. Techfugees et RefAid sont deux services élaborés par des personnes issues du monde de la technologie et du commerce. Quels sont leurs gages de crédibilité et de compréhension à l'égard des besoins du public migrant et des problématiques qui leur sont liées ?

Techfugees se dit travailler main dans la main avec des organisations mondiales d'aide aux migrants qui, elles, maîtrisent les problématiques. Quant à Shelley Taylor, créatrice de RefAid, il est difficile de comprendre d'où viennent concrètement les problèmes et les besoins sur lesquels elle s'est basée pour créer l'outil.

Solodou et Joka Jobs ont vu le jour tout autrement. Solodou a été créé par un réfugié lui-même, et Joka Jobs à l'initiative d'une chercheuse spécialisée dans les relations TIC et migrations. Le fait que Solodou est en effet été créé par un réfugié lui-même peut-être un gage de crédibilité et de légitimité quant à l'existence de l'outil. Dana Diminescu n'a pas l'expérience et le vécu d'une personne réfugiée, mais a des années de recherche sur ces questions derrière elle. Nous pouvons émettre l'hypothèse que ces deux fondateurs auraient une expérience de vie et une compréhension des besoins des réfugiés plus profonde que la « moyenne ». Et il serait alors intéressant de voir que ce sont eux qui utilisent finalement le moins des mots pouvant stigmatiser un public, comme « réfugié », « demandeurs d'asile », « migrants ». Leur public est décrit de manière beaucoup plus floue. Et il semblerait qu'ils se servent d'un réseau de connaissance pour se faire connaître directement pas ce public.

2.4 Les réalités économiques et sociales

Maintenant que nous avons étudié plus en détails qui peuvent être les destinataires de ces dispositifs numériques, nous allons maintenant nous intéresser à comment ces dispositifs se représentent-ils leur audience et comment cela peut se traduire au niveau du format.

2.4.1 Autonomisation et idéologie méritocratique

Dans le cadre de ce mémoire, la diffusion de la connaissance sur le numérique, la facilitation à l'accès à des ressources, des rencontres *via* ces initiatives numériques visant l'intégration participent à une autonomisation des arrivants. Si ces personnes ont en théorie toutes les clés numériques d'accès à leur intégration, c'est sur leur bonne volonté qu'il faudra au final compter pour une intégration réussie.

Dans cette idée, Michaël Da Cruz et Cristina Nizzoli évoquent une « rupture » entre « l'idéologie méritocratique - tout est possible à celui qui s'en donne les moyens » et « la dure réalité du monde adulte, qui est aussi celui du passage de la situation d'élève à celle d'un individu qui doit trouver sa place dans un système productif donné. ».

Le thème de l'autonomie est très présent chez Joka Jobs et Solodou. Il l'est moins chez Techfugees, où l'on va davantage parler d'accompagnement, d'organisation de rencontres, de projet collaboratif... Du côté de RefAid, on souhaite rendre autonome l'utilisateur pour trouver de l'aide et un accompagnement pour, justement, ne pas être seul.

Dans sa communication, sa méthode, son concept ainsi que dans son design, Solodou met très nettement en exergue son message d'autonomie. A commencer par son nom : "SOLO", est un mot emprunté de l'italien, qui signifie "seul", et "DOU" correspond à la sonorité du mot "do" qui veut dire "faire" en anglais. Ces deux mots liés forment "SOLODOU". C'est, selon son

créateur, “une belle façon de souligner l'autonomie chez l'apprenant”. En outre, sur la page d'accueil de son site internet et application mobile (qui est la version responsive du site internet¹³³), Solodou a recours à une métaphore intéressante de l'apprenant, et donc du réfugié en général. En effet, Solodou utilise les étapes d'éclosion d'un papillon pour décrire les étapes d'apprentissage d'un utilisateur.



Figure 7 - Capture d'écran du 31/08/2020 - Les étapes d'apprentissages avec Solodou

¹³³ Un site qui est conçu et développé de façon à pouvoir s'adapter à toutes les résolutions d'écran

Les “futurs papillons Solodou” passeront, au fur à mesure des leçons, d’un état de chenille, à celui de larve, de chrysalide, de papillon adulte puis de papillon autonome. Cette métamorphose personnelle est utilisée pour décrire l’évolution, le passage d’un état à un autre, en autonomie vers une légèreté et la liberté. Pour finir, on peut s’intéresser au logo de Solodou : un icône de papillon, dont le corps, à la base, est un stylo : apprendre à écrire est la base pour pouvoir voler de ses propres ailes.



Figure 8 - Logo de Solodou

Du côté de Joka Jobs, nous pouvons observer que le concept même de l’application est également ancré dans une logique d’autonomie d’action : il faut prendre ses jambes et se déplacer pour trouver un travail. Dès la page d’accueil du site internet de Joka Jobs, l’impératif est utilisé pour s’adresser à l’audience : “Trouve ton prochain job”. Personne d’autre que le demandeur d’emploi ne pourra le faire pour lui. Mais cette action personnelle a pour objectif une socialisation : “il s’agit d’équiper une démarche de recherche d’emploi basée sur « l’échange de tuyaux » par le bouche à oreille et la construction de réseaux sociaux informels adaptés à des jeunes”. Des relations sont donc amenées à être créées entre les jeunes demandeurs d’emploi, les recruteurs et les bénévoles, “tous sont visibles sur la carte sous la forme d’avatars. Ils peuvent entrer en contact les uns avec les autres en un clic”. Finalement, on se rend compte que le demandeur d’emploi n’est pas seul face à sa recherche. Ces bénévoles, appelés « jokers », sont là pour aider les demandeurs d’emploi dans leurs démarches.

Joka Jobs fonctionne avec un système de point récompensant les démarches entreprises. Ces points correspondent à un parcours schématisé :

- De 0 à 100 points, l'utilisateur est qualifié de "piou-piou" avec un icône d'oiseau
- De 100 à 500 points, il est qualifié de "guide"
- De 500 à 2000 points, il est qualifié de "nomade"
- De 2000 à 10000 points, il est qualifié d'avant-gardiste"
- Après 10000 points, il est qualifié de "gourou"

Le terme “piou-piou” peut avoir plusieurs significations, les plus communes étant le cri de jeunes poussins ou bien un soldat peu expérimenté, généralement dans l'infanterie. Dans les deux cas, nous pouvons nous interroger sur ce choix de terme linguistique pour désigner un nouvel utilisateur.

L'anthropologue Alain Morice¹³⁴, à travers une interprétation critique des politiques migratoires, s'est notamment intéressé aux relations entre pays donneurs et receveurs ainsi qu'aux effets psychologiques sur les populations concernées. Selon lui, c'est le degré de “dépendance” qui donne place à l'infantilisation. L'utilisation de termes comme “demandeurs de visa, d'asile, d'une autorisation provisoire de séjour, de renouvellement de titre...”, tendrait à fragiliser les individus. Il parle de “dépendance infantilisante”, qui entraînerait le constat suivant : “ces personnes ne sont pas vues comme des personnes”.

Jokajobs s'adresse pourtant à un public majeur, qui a généralement vécu des événements difficiles, qui a du prendre de lourdes responsabilités et des décisions compliquées. Nous pouvons imaginer que quitter son pays, surtout quand il est question de sécurité, exige que l'on se comporte en adulte responsable.

Par définition, l'autonomie est la “faculté de se déterminer par soi-même, de choisir, d'agir librement”¹³⁵. L'autonomisation est le fait d'aider quelqu'un à devenir libre, de lui donner des clés, des outils pour agir seul et de le responsabiliser afin de rendre cette personne totalement

¹³⁴ MORICE Alain, « Situation actuelle des migrations internationales : réalités et controverses », L'information psychiatrique, 2015/3 (Volume 91), p. 207-215. Consulté le 27 Juin 2020 [En ligne] Disponible sur Internet : <https://www.cairn.info/revue-l-information-psychiatrique-2015-3-page-207.htm>

¹³⁵ <https://www.cnrtl.fr/definition/autonomie>

indépendante, *in fine*. Le numérique est souvent associé à un outil d'autonomisation, de diffusion du savoir et d'expression. On parle de démocratie numérique ou électronique : «utiliser les technologies d'information et de communication (TIC) pour améliorer la démocratie et les institutions démocratiques»¹³⁶. Autrement dit, le numérique, en donnant les clés en mains aux personnes qui les saisissent, laisse place à plus de libre-arbitre. Dans le cadre de ce mémoire, la diffusion de la connaissance sur le numérique, la facilitation à l'accès à des ressources, des rencontres via ces initiatives numériques visant l'intégration participent à une autonomisation des arrivants. On offre donc de multiples outils, souvent gratuits, pour qu'ils puissent s'intégrer, et c'est à eux de «jouer».

Quelles limites d'un apprentissage autonome ? Et quelles contraintes ? Qui dit autonomisation et individualisation ne veut pas dire adaptation ou personnalisation. Le schéma de navigation des différents dispositifs étudiés ressemble plutôt à un parcours fléché qu'à un chemin muable en fonction de chaque utilisateur.

C'est précisément ce que développe Romain Badouard, Clément Mabi et Guillaume Sire avec la notion de gouvernementalité numérique développée dans l'article universitaire *Trois logiques de gouvernementalité numérique*¹³⁷ définie comme la manière dont « (...) certains acteurs [sur Internet] orientent, cadrent et contraignent les comportements d'autres acteurs. ». Cette notion se décompose donc en trois aspects : inciter, contraindre, encadrer.

L'encadrement peut être défini comme le fait « (...) de fixer des cadres d'action indépassables en définissant les paramètres de fonctionnement d'un environnement numérique dans sa globalité (...) la gouvernementalité par cadrage vise à définir des normes

¹³⁶ ZIEGLER, Jocelyn. *Cyberdémocratie et démocratie participative* In : *L'Internet et la démocratie numérique* [en ligne]. Perpignan : Presses universitaires de Perpignan, 2016 (généré le 21 juin 2020). Disponible sur Internet : <http://books.openedition.org/pupvd/2782>

¹³⁷ BADOUARD, Romain, MABI, Clément et SIRE, Guillaume, 2016, *Inciter, contraindre, encadrer. Trois logiques de gouvernementalité numérique*, French Journal for Media Research (6), [En ligne] Consulté le 12 Août 2020 Disponible sur Internet : http://publications.ut-capitole.fr/24367/1/Sire_24367.pdf

d'action indépendantes des compétences ou de l'équipement de ceux dont les conduites sont encadrées. ».

Pour Joka Jobs, nous pouvons noter la présence d'un avatar personnalisable explicitée précédemment. Or, au niveau de la navigation concrète sur l'outil, l'utilisateur fait face à des contraintes et un encadrement. Il est par exemple impossible d'avoir accès aux offres d'emploi si l'on ne se déplace pas dans la zone géographique correspondante. Or, se déplacer dans une ville implique d'avoir un moyen de locomotion, un outil de localisation si l'on ne maîtrise pas la ville ou bien la faculté de se repérer sur un plan.



Figure 9 - Capture d'écran du 18/10/2020 de l'application Joka Jobs

Cela peut engendrer un sentiment de frustration et de lassitude. Comment se motiver face à un écran, lorsqu'on ne parle pas un mot de français, lorsqu'on ne sait pas ce que l'on vaut sur le marché du travail, lorsque l'on n'a pas confiance en soit, surtout après être parti en urgence de son pays d'origine ? Le numérique peut très vite mettre un individu face à son

isolement et entraîner un abandon si l'individu n'est pas empreint d'une motivation extrinsèque forte.

Nous nous appuyerons alors sur le contenu de la journée d'étude « Technologies et migrations. Corps, identités et technologies digitales dans le phénomène migratoire contemporain ». Ce colloque présentait plusieurs résultats de recherche de divers chercheurs, qui, nous le verrons, sont assez sceptiques sur l'efficacité des outils numériques adressés particulièrement au public des réfugiés et des demandeurs d'asile.

Stephan Olivier Görland, chercheur allemand, explique qu'il s'est intéressé à la relation « migrations forcés » et « médias mobiles », au caractère d'autonomisation personnelle des médias mobiles et à l'intégration (dans le cas de l'Allemagne). Il s'appuie sur une étude du HCN (Haut-Commissariat des Nations unies pour les réfugiés) et d'Accenture (entreprise internationale de conseil et de technologies) qui révèle que le téléphone portable et l'accès à Internet sont aussi essentiels à la sécurité des réfugiés que la nourriture, le logement et l'eau. Stephan Olivier Görland nous parle de « Mobile mediated self-empowerment », autrement dit le caractère d'autonomisation personnelle des médias mobiles. Le chercheur définit la valeur de l'autonomisation personnelle des médias mobiles en trois points.

Pour commencer, il parle d'une « **auto-coordination du voyage** » : pendant le voyage migratoire, une mise en réseau communicative est faite, le mobile est utilisé pour émettre des appels d'urgence et il existe des groupes Facebook d'entraide pour partager des informations.

Le chercheur parle ensuite d'une « **auto-vérification de l'information** ». Les médias mobiles permettraient de vérifier l'information *in situ* et d'établir des micro-coordinations : à l'aide d'informations géographiques, de photos et de traductions en direct en arabe.

Pour finir, Stephan Olivier Görland parle de « **auto-aide pour l'intégration dans la société majoritaire** ». Globalement, l'utilisation d'un appareil mobile est le moyen le plus important de l'autonomisation personnelle pour les réfugiés, pendant le voyage jusqu'à l'intégration dans la société majoritaire.

Pour finir, nous pouvons conclure d'après nos analyses des trois applications (Joka Jobs, Solodou et RefAid), que la diversité des besoins des utilisateurs (d'accompagnement, de soutien, en fonction des situations de chacun...) n'est pas prise en compte. L'individualité de l'intégration, qu'elle se fasse par l'emploi, l'apprentissage de la langue ou les projets personnels, ne va pas inéluctablement de pair avec la personnalisation.

2.4.2 Un dédouanement à double échelle entraîné par la tendance au « tout numérique »

Deux des objets que nous avons choisi d'étudier sur quatre (Techfugees et RefAid) ont vu le jour suite à la publication de la photographie d'Aylan Kurdi. Cette photographie a éveillé des consciences et a changé le cours de la vie de ces personnes qui se sont consacrées à l'aide des réfugiés. Qu'en est-il des politiques nationales ? Ont-elles suivi ce courant humaniste ? Voici un petit rappel des moments clés qui ont suivi la publication de cette photographie devenue « symbole de la crise des réfugiés de l'été 2015 »¹³⁸.

L'été 2015, confrontés à un afflux record, les Européens tergiversent et se divisent. Craignant une crise humanitaire, Angela Merkel prend de son côté une position encouragée par certains et contestées par d'autres : à partir de fin août, l'Allemagne ne renverra plus les demandeurs d'asile vers leur pays de première entrée dans l'Union Européenne (comme le voudraient les règles). Le 5 septembre, le pays est donc prêt à accueillir les milliers de migrants qui affluent à la frontière austro-hongroise. Finalement au bord de la saturation, l'Allemagne va finir par réintroduire mi-septembre des contrôles aux frontières pour mieux maîtriser ces arrivées. L'Autriche, la Slovaquie et la République tchèque vont rapidement l'imiter. De fait, la libre-circulation dans l'espace Schengen est suspendue.

¹³⁸ INA, 2015, *la photo du petit Aylan illustre le drame des réfugiés*, INA.fr, 1er septembre 2020 [En ligne], Consulté le 10 Septembre 2020. Disponible sur Internet : <https://www.ina.fr/contenus-editoriaux/articles-editoriaux/2015-la-photo-du-petit-aylan-illustre-le-drame-des-refugies/>

Parallèlement, un plan de « relocalisation » avait été adopté en Europe pour soulager la Grèce et l'Italie. Les pays européens sont censés se répartir quelque 160 000 candidats à l'asile sur deux ans, dont la plupart selon un système de quotas. La mise en route est très longue, certains pays traînent des pieds ou refusent même d'appliquer ce plan comme la Pologne et la Hongrie (plan pourtant obligatoire). Finalement, environ 35 000 personnes seront effectivement réparties et ce dispositif d'accueil, censé incarner la solidarité des Européens face à la crise migratoire, deviendra le symbole de leurs divisions.

En France plus particulièrement, deux mois après la photo du jeune Aylan, les attentats du 13 Novembre changent la donne. Au mois de mars, l'Union européenne et la Turquie passent un accord pour stopper les vagues de réfugiés syriens vers la Grèce : une décision donc très contestée dans les milieux humanitaires et associatifs. Le nombre d'arrivées en France (et en Europe) chute, mais des dizaines de milliers de migrants se retrouvent bloqués en Grèce, laissant place à des catastrophes humanitaires, actuellement en cours¹³⁹.

L'État délègue sa responsabilité à des initiatives de type associations ou entreprises sociales autonomes, qui elles-mêmes cherchent à autonomiser les utilisateurs. Blandine Sillard affirme en effet que « l'accompagnement de projets citoyens se caractérise donc par un horizon d'autonomie et d'*empowerment* (notion qui, si elle reste difficile à traduire en français, trouve un écho dans le concept de “capacitation” ou dans le “développement du pouvoir d'agir” des individus). »¹⁴⁰. On essaierait donc d'autonomiser les gens pour alléger la tâche étatique : « Leur rôle est de faciliter la prise d'initiative par les individus et la création d'activités leur permettant d'agir par eux-mêmes sur un enjeu, d'apporter directement des solutions à un problème social, politique ou économique. »¹⁴¹.

¹³⁹ Le Monde avec AFP, *Grèce : un camp abritant plus de 12 000 migrants sur l'île de Lesbos dévasté par un incendie*, lemonde.fr, 9 septembre 2020 [En ligne], Consulté le 20 Septembre 2020. Disponible sur Internet : https://www.lemonde.fr/international/article/2020/09/09/un-incendie-se-declare-dans-le-camp-de-migrants-de-moria-a-lesbos_6051482_3210.html

¹⁴⁰ SILLARD, Blandine, *L'innovation sociale dans les démarches d'accompagnement de projets citoyens* In : Maïté Juan éd., *Du social business à l'économie solidaire. Critique de l'innovation sociale*. Toulouse, ERES, Sociologie économique, 2020, p.163-187. [En ligne], Consulté le 2 Mars 2020. Disponible sur Internet : <https://www.cairn.info/du-social-business-a-l-economie-solidaire--9782749266336-page-163.htm>

¹⁴¹ *Ibid.*

Dans ce sens, la chercheuse Cécile Ponsot¹⁴² explique que les sciences sociales nous ont montré le développement du processus « d'individuation » dans nos sociétés. L'individu éprouverait une indépendance grandissante au fur et à mesure des générations à l'égard des traditions, qu'elles soient « religieuses, étatiques, politiques, industrielles ou familiales ». Parallèlement ou par conséquent, nous serions face à une montée en puissance du « projet personnel » pour se construire notre propre trajectoire ainsi que « des comportements sociaux en adéquation ».

La chercheuse explique alors le rôle du numérique dans cette « individuation » : « Les outils numériques et le web, par leur fonctionnement, trouvent toute leur place comme supports de ces processus individuels. ». Selon elle, le numérique remet en question le lien social, le virtuel remet en question le réel des relations, la « cohésion entre les individus » et « le vivre ensemble ne va plus de soi ».

Jusqu'à présent, nous avons interrogé le lien entre social et numérique sous plusieurs aspects puis analysé nos objets de recherche dans leur forme, leur discours, et leurs représentations. Nous allons maintenant, à travers cette troisième et dernière partie du mémoire, nous consacrer à la question des impacts du numérique dans les usages et les résistances.

¹⁴² PONSOT Cécile, Éduquer à l'ère du numérique ?, Cahiers de l'action, 2012/1 (N° 35), p. 57-60 [En ligne], Consulté le 2 Mars 2020. Disponible sur Internet : <https://www.cairn.info/revue-cahiers-de-l-action-2012-1-page-57.htm>

Chapitre 3

Les usages des services numériques d'aide à l'intégration

Nous entendons par « usage » le fait d'employer, d'utiliser quelque chose pour ses besoins. Par « résistance », nous entendons la variété des usages faits par les migrants de ces dispositifs qui leur sont destinés, qui recouvre des formes de créativité distinctes de l'usage attendu ou envisagé.

Rappelons que chacun de nos objets d'étude peut être défini par le terme de « dispositif » au sens foucauldien du terme, en ce qu'il est un réseau établi entre des éléments hétérogènes, avec une visée stratégique répondant à une sorte d'urgence politique qui en explique la genèse¹⁴³. Nous sommes donc dans une conceptualisation du dispositif comme « stratégisé ». Ainsi, dans la pensée foucauldienne, les dispositifs contraignent les corps, les actions des individus et les énoncés auxquels il donne lieu, et participent ainsi à la constitution des individualités.

Selon Gilles Deleuze, dans sa relecture de la théorie de Foucault, ces contraintes s'accompagnent inéluctablement d'une « capacité de résistance des acteurs, induite par le processus de subjectivation que produit tout dispositif »¹⁴⁴. Persisterait alors la possibilité d'une échappatoire, d'une aptitude à la résistance et d'une invention de nouvelles possibilités d'existence et de nouveaux modes de vie.

¹⁴³ FOUCAULT Michel, *Surveiller et punir*, 1975, Gallimard, Paris.

¹⁴⁴ BARATS, Christine, *Manuel d'analyse du web - 2e éd.: En Sciences Humaines et Sociales* [En ligne], Consulté le 7 Avril 2020. Disponible sur Internet : <https://books.google.fr/books?id=HB1-CwAAQBAJ&pg=PT20&dq=dispositifs%20entre%20cr%C3%A9ativit%C3%A9%20et%20r%C3%A9sistance&hl=fr&pg=PT12#v=onepage&q=dispositifs%20entre%20cr%C3%A9ativit%C3%A9%20et%20r%C3%A9sistance&f=false>

C'est ce dernier élément qui nous intéresse ici. Selon Deleuze, un dispositif n'est pas clos sur lui-même et laisserait place à des « lignes de subjectivation ». Ces dernières seraient finalement des « lignes de fuite », autrement dit des portes ouvertes à la créativité et à la liberté de s'approprier les pratiques et d'échapper aux mécanismes de pouvoir. Ainsi, selon Deleuze, le dispositif fuit : « les dispositifs codent le social, l'organisent, le contraignent, mais en tout état de cause, ces derniers fuient, s'échappent et déterritorialisent. »¹⁴⁵.

Ainsi, dans notre sujet, comment nos dispositifs d'étude sont-ils reçus par leur cible, et sont-ils à l'origine de formes de résistance et de créativité ? Comment pouvons-nous alors trouver cette information ? Comment avoir accès aux usages des migrants ? Dans cette partie, nous nous intéresserons à plusieurs théories, en lien direct ou indirecte avec nos sujets. Nous profiterons en effet de l'essor des études théoriques et pratiques sorties depuis 2015 pour appuyer nos idées. Mais nous nous servirons également de recherches et d'analyses personnelles pour tenter d'inscrire cette partie dans des exemples concrets qui nous entourent.

3.1 Des résistances à l'échelle des usages

3.1.1 L'efficacité du numérique dans l'apprentissage en général

Le développement technologique a contribué à un changement radical et révolutionnaire de pratiques dans beaucoup de domaines, comme la politique, les relations humaines, l'éducation... Ce phénomène a poussé les responsables pédagogiques à investir considérablement dans les ressources numériques afin, selon eux, d'augmenter la performance des apprenants et de favoriser la personnalisation de l'apprentissage, la collaboration et l'autonomie.

¹⁴⁵ *Ibid.*, p.63

Des recherches ont cependant montré un déséquilibre, en termes d'efficacité, de ces ressources par rapport à l'investissement réalisé. À titre d'exemple, la tablette numérique tactile s'est, dans de nombreux cas, avérée peu efficace dans le contexte de la classe étant donné les difficultés rencontrées au niveau académique (pression et temps), physique (le lieu) et technologique (téléchargement, impossibilité d'ouvrir deux applications en même temps...) ¹⁴⁶.

L'influence du tableau interactif sur l'apprentissage des élèves n'a pas été significativement montrée ¹⁴⁷ non plus. Selon Franck Amadiou et André Tricot, spécialistes en psychologie cognitive et ergonomique, les vidéos pédagogiques produites ne prennent pas en considération la capacité attentionnelle de l'être humain ainsi que sa mémoire. L'utilisation d'Internet n'a pas su non plus promouvoir une construction efficace de l'information, les apprenants passant leur temps à surfer d'un site à l'autre afin de trouver des réponses rapides à leurs questions sans pour autant évaluer profondément la pertinence des données présentées ¹⁴⁸.

Selon toujours Franck Amadiou et André Tricot, l'innovation au niveau des logiciels, comme par exemple dans le cas des *serious games*, ne semble pas avoir un effet durable sur la motivation vu que l'apprenant n'a pas la possibilité de prendre des décisions en jouant et donc de contrôler son apprentissage et d'être réellement « actif ».

¹⁴⁶ CULÉN A. L., GASPARINI A. A. (2011) *iPad: a new classroom technology ? A report from two pilot studies* – INFUTURE 2011: Information Sciences and e-Society (199-208) [En ligne], Consulté le 24 Août 2020. Disponible sur Internet : <https://www.semanticscholar.org/paper/iPad-%3A-A-New-Classroom-Technology-A-Report-From-Two-Cul%20-%20Gasparini/494b53df4d3142a97391b35a306d0fab7e945072?p2df>

¹⁴⁷ ZEVENBERGEN R., LERMAN S. (2007) *Pedagogy and Interactive Whiteboards : Using an Activity Theory Approach to Understand Tensions in Practice* – Mathematics: Essential Research, Essential Practice (853- 862) [En ligne], Consulté le 2 Septembre 2020. Disponible sur Internet : <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.488.1213&rep=rep1&type=pdf>

¹⁴⁸ MISTLER-JACKSON M., SONGER N. B. (2000) Student Motivation and Internet Technology: Are Students Empowered to Learn Science ? – Journal of Research in Science Teaching XXXVII, 5 (459-479) [En ligne], Consulté le 30 Mai 2020. Disponible sur Internet : https://www.researchgate.net/publication/229882050_Student_Motivation_and_Internet_Technology_Are_Students_Empowered_to_Learn_Science

L'ebook et la lecture en ligne ne semblent pas non plus vraiment bénéfiques pour la compréhension et la rétention des informations pour plusieurs raisons, comme les liens hypertexte qui peuvent causer une désorientation ou exercer une surcharge cognitive¹⁴⁹.

En somme, la technologie n'est pas en elle-même « la » solution. « Les apprentissages scolaires sont d'abord fondés sur des savoirs scolaires, [...] sur des enseignants qui conçoivent des scénarios pédagogiques et mettent en œuvre de façon professionnelle des relations de travail et de confiance au sein de leur classe. Les outils ne sont que des outils », résumant Amadieu et Tricot (2014 : 104).

Ainsi, à travers ces nombreux exemples, nous pouvons voir qu'un désenchantement global a lieu dans l'appropriation de la technologie au service de la personne. Dans la prochaine sous-partie, nous cherchons donc à comprendre comment les migrants s'approprient le numérique en général, et les outils numériques qui leur sont directement adressés.

3.1.2 La figure du *migrant connecté* : connecté à quoi ?

Toujours dans le cadre de la journée d'étude « Technologies et migrations. Corps, identités et technologies digitales dans le phénomène migratoire contemporain », nous avons pu entendre Dana Diminescu, enseignante-chercheuse à Télécom Paris-Tech et pionnière dans ce domaine de recherche « TIC et migrations ». Elle a travaillé sur de nombreux sujets depuis 2003 : l'usage de Skype, les transferts d'argent par téléphone, le web matrimonial. D'après ses recherches sur les applications d'intégration, elle affirme que ces dernières

¹⁴⁹ MANGEN A., WALGERMO B. R., BRØNNICK K. (2013) Reading linear texts on paper versus computer screen: Effects on reading comprehension – International Journal of Educational Research LVIII (61-68) [En ligne], Consulté le 7 Mai 2020. Disponible sur Internet : https://educacion.udd.cl/files/2017/05/MI_MAngen-et-al-2012-Reading-linear-texts-on-paper-versus-computer-screen-effects-on-reading.pdf

manquent le public qu'elles visent car elles ne prennent pas assez en compte les usages réels ou car elles demandent des données trop délicates¹⁵⁰.

« Les migrations du XXIe siècle sont de nature fondamentalement différente de celles que l'humanité a pu connaître au cours de son histoire plurimillénaire »¹⁵¹. En effet, avant ce siècle, le migrant qui quittait son pays pour s'installer dans un autre ne pouvait conserver de lien régulier ou périodique avec son pays d'origine. L'absence ou la très grande faiblesse des systèmes de communication faisait qu'il ne disposait pas d'informations régulières et rapides, et encore moins instantanées, sur son pays d'origine¹⁵². À présent, nous pouvons parler de « migrant connecté », concept inventé par Dana Diminescu, qui renvoie à « une personne qui bouge, équipée d'au moins un outil digitalisé, qui lui permet de naviguer dans un environnement digitalisé »¹⁵³.

Dana Diminescu et ses collègues Léa Macias et Samuel Huron ont mené une enquête sur l'usage qui est réellement fait de ces applications. Ils ont inventorié une centaine d'applications et de plateformes construites de 2010 à 2018. Celles-ci proposent des services très variés : information-service, mise en relation, recherche d'emploi, hébergement, traduction, apprentissage des langues, éducation et formation, identité, santé... Ils ont testé ces applications avec des réfugiés inscrits à l'école Simplon¹⁵⁴, une école labellisée « Grande École du Numérique », dans le programme Refugeek qui les forme à être programmeurs en France. Sans leur téléphone, ils n'ont trouvé aucune application destinée aux réfugiés : « Ils utilisent Facebook, WhatsApp, Google, comme tout le monde ».

¹⁵⁰ RICHARD, Claire, Orange Digital Society Forum, entretien avec Dana Diminescu, Les applis pour réfugiés sont-elles victimes de la pensée magique ?, 11 novembre 2018. [En ligne], Consulté le 10 Avril 2020. Disponible sur Internet : <https://digital-society-forum.orange.com/fr/les-actus/1149-la-plupart-des-applis-pour-les-refugies-ne-sont-pas-utilisees>

¹⁵¹ DUMONT, Gérard-François, L'intégration Culturelle et Sociale des Immigrants, 2017 [En ligne], Consulté le 15 Juin 2020. Disponible sur Internet : <https://hal.archives-ouvertes.fr/halshs-01832415/>

¹⁵² DONATI, Pierpaolo, *Towards a Participatory Society: New Roads to Social and Cultural Integration*, Libreria Editrice Vaticana, 2017, pp.287-302.

¹⁵³ CETCOPRA (Paris 1), GT41 de l'AFS « Corps, techniques et société « Corps, techniques et société », Université de Catane (Italie), Journée d'étude « Technologies et migrations. Corps, identités et technologies digitales dans le phénomène migratoire contemporain », du 15-16 nov. 2019.

¹⁵⁴ Simplon est un réseau de Fabriques solidaires et inclusives qui proposent des formations gratuites aux métiers techniques du numérique en France et à l'étranger. En ligne : <https://simplon.co/>

Les résultats de l'enquête¹⁵⁵ de Stephan Olivier Görland viennent compléter ces idées. En effet, dans son étude sur le caractère d'autonomisation des médias mobiles lors de l'intégration (« auto-aide pour l'intégration dans la société majoritaire »), le chercheur expose quelques chiffres : 50% des 500 personnes interrogées affirment que leur smartphone les aide à étudier/apprendre, 60% sont d'accord pour dire que leur smartphone les aide dans le processus d'intégration, 70% sont d'accord pour dire que leur smartphone les aide à apprendre l'allemand.

Ces résultats montrent que le numérique, notamment le téléphone portable, aide dans le processus d'intégration. Mais malgré un accroissement du nombre d'applications d'intégration en Allemagne (environ 20 en 2016 et plus de 100 en 2019), seulement 11 personnes sur 97 les utilisent. Lors de cette enquête, Stephan Olivier Görland a fait des captures d'écran des téléphones des interrogés pour voir quelles applications étaient téléchargées. Il observe alors que ce sont surtout des applications utilisées dans la vie de tous les jours (une application GPS, des réseaux sociaux, des jeux...), et qu'un téléphone d'un jeune syrien est semblable au téléphone d'un jeune allemand.

Le chercheur a établi une catégorisation en deux parties des approches de création d'outils numériques d'aide à l'intégration. Il parle de l'approche « top-down » (descendante en français) qui fait référence aux applications d'intégration programmées par des organisations. Puis il y a l'approche « bottom-up » (ascendante en français) qui fait référence aux applications créées par des migrants, lors hackathons par exemple.

Stephan Olivier Görland cite alors l'exemple de l'application RefAid. Il explique une dichotomie intéressante : RefAid a eu 1000 téléchargements sur Google. Et pourtant, les médias continuent de dire que c'est une super application, sans prêter attention aux réels usages. Stephan Olivier Görland explique cet échec d'utilisation par ceci : RefAid est né d'une approche « top down » et non « bottom up ».

¹⁵⁵ ARNOLD Sina, GÖRLAND Stephan Oliver, ABBA Samira, 2017, *Digitisation and self-organised migrant logistics*, In Research Intervention Cluster, Solidarity in change, Berlin, Berliner Institut für empirische Integrations- und Migrationsforschung, 286-296 [En ligne], Consulté le 13 Mars 2020. Disponible sur Internet : https://www.db-thueringen.de/servlets/MCRFileNodeServlet/dbt_derivate_00045410/2263-0856_17_2019_6857.pdf

Ainsi, nous avons pu remarquer que le manque d'utilisation de ces dispositifs numériques d'aide à l'intégration pouvait s'expliquer par un décalage entre le service proposé et les besoins. Dans la prochaine partie, nous allons nous intéresser à d'autres potentiels facteurs pouvant expliquer ce phénomène.

3.1.3 L'impact du contexte sur la prise en main d'un dispositif

Dans un article¹⁵⁶ du HCN (Haut-Commissariat des Nations unies pour les réfugiés), on apprend que la langue et la culture numérique peuvent également créer une barrière à la connectivité et à l'accès à ces dispositifs. Toujours d'après le HCN, près de 29% des réfugiés n'ont pas accès à un téléphone¹⁵⁷. Dans le cadre de notre analyse, cette inégalité d'accès au dispositif technique se complète par une inégalité dans les processus de « littératie » à savoir « la capacité (...) à comprendre et utiliser l'écrit, c'est-à-dire les formes de codification du langage dans un espace bidimensionnel, comprenant non seulement les textes mais aussi les schémas, les cartes, les organigrammes, les pages Internet. »¹⁵⁸.

En effet certaines applications ne sont traduites que dans certaines langues. Techfugees propose l'anglais l'arabe, et le français, RefAid l'anglais, le français, l'arabe, le farsi, l'espagnol, Joka Jobs et Solodou ne sont disponibles qu'en français. Une maîtrise de ces différentes langues sera donc indispensable pour la personne qui souhaite utiliser ces différentes applications. Ajoutons également que Joka Jobs et RefAid offrent une cartographie qui permet aux utilisateurs de se repérer dans l'espace, à situer les services pour

¹⁵⁶ UNHCR, *Connecting Refugees : How Internet and Mobile Connectivity can Improve Refugee Well-Being and Transform Humanitarian Action*, Juin 2016 [En ligne], Consulté le 30 Septembre 2020. Disponible sur Internet : https://www.unhcr.org/innovation/wp-content/uploads/2018/02/20160707-Connecting-Refugees-Web_with-signature.pdf

¹⁵⁷ UNHCR, *L'accès à Internet, une question de survie pour les réfugiés* [En ligne], Consulté le 30 Septembre 2020. Disponible sur Internet : <https://www.unhcr.org/fr/news/stories/2017/1/588230e34/laces-internet-question-survie-refugies.html>

¹⁵⁸ PERDRIault Marguerite, 1. *Qu'est-ce que la littératie ?*, dans : , *L'écriture créative. Démarche pour les empêchés d'écrire et les autres*, sous la direction de Perdriault Marguerite. Toulouse, ERES, « Trames », 2014, p. 11-20. [En ligne] Consulté le 30 Septembre 2020. Disponible sur Internet : <https://www.cairn-int.info/l-ecriture-creative--9782749242309-page-11.htm>

RefAid et les offres d'emploi pour Joka Jobs. Cette fonctionnalité nécessite une compréhension en amont du fonctionnement technique de la cartographie ainsi que des codes visuels indiquant les différents services proposés.

Cette première constatation nous interroge sur les usages réels des réfugiés face aux différentes technologies qui leur sont proposées. Pour approfondir notre analyse, nous avons réalisé une observation participante au sein de l'association BAAM dans le pôle de l'apprentissage de la langue française. Sans prétendre à une représentativité absolue de l'usage des technologies par les réfugiés, cette observation nous a permis de tirer les constatations suivantes.

3.1.4 Un potentiel numérique non exploité ?

Comme évoqué dans l'introduction, c'est notamment les cours de français donnés avec l'association du BAAM et les constats pragmatiques réalisés lors de ces cours qui ont été la genèse du sujet de ce mémoire.

Ayant remarqué que de nombreuses applications pour apprendre le français étaient créées à destination des migrants, il nous arrivait d'en télécharger et de les tester. Parfois à la fin d'un cours avec les apprenants, nous en faisons alors la publicité pour inciter ces derniers à s'entraîner, à poursuivre l'exercice d'apprentissage sur leur téléphone, et à chercher des outils numériques qui pourraient venir compléter l'apprentissage des cours en « physique ». Aucune de ces tentatives ne fut vraiment probante. Déjà, il fallait réussir à faire comprendre notre message. Ce créneau horaire étant dédié à des élèves « débutants » en français, ce n'était pas chose facile. Les apprenants se montraient souvent très sceptiques ou ne comprenaient pas forcément où nous voulions en venir. Ceux qui comprenaient notre message expliquaient alors dans leur langue à ceux qui le souhaitaient.

Un apprenant est revenu vers nous la semaine suivante en nous disant que l'application dont nous avons parlé était « ok » (il s'agissait de l'application « J'apprends »¹⁵⁹), mais que c'était très court. En effet, nous n'avions pas testé d'aller jusqu'au bout des exercices. Mais le faisant en rentrant ce soir-là, nous nous apercevons que l'on fait de la communication sur des applications qui sont en cours de développement, ou qui sont tout simplement abandonnées.

Dana Diminescu, dans un entretien¹⁶⁰, constate en effet ceci : « Il y a une vague d'idées, une sorte de “technophorie” ». Il y a beau avoir beaucoup d'élan (des organisations, des financiers, de la presse...), beaucoup d'initiatives, le tout accompagné d'une farandole d'expertises techniques : sans vraiment avoir étudié le terrain en amont et sans avoir réellement regardé les usages, c'est très compliqué : « Il y a de l'argent, public et privé, pour développer des prototypes, mais pas assez pour accompagner ces applications vers leur maturation, les phases de testing, le développement d'un business model. ». Dans son étude avec Léa Macias et Samuel Huron, le constat suivant est fait : « ces applications ont une vie de comète ». En juin 2018, 27 % des applications recensées précédemment avaient disparu (13 sur les 48 recensées). En septembre 2018, 29 % avaient disparu (soit 10 sur les 35 recensées).

Dans un autre entretien¹⁶¹, Dana Diminescu le dit clairement : « Il faut se méfier du solutionisme numérique ». Lors du projet de recherche avec l'école Simplon sur les sites d'aide aux migrants, une centaine de sites web a été référencée. Elle a alors constaté que « en majorité, les sites sont soit : pas utilisables, pas finalisés, et lorsqu'ils le sont, ils sont rarement utilisés ». Finalement, les migrants préféreraient apprendre une langue sur

¹⁵⁹ Site Internet *J'apprends* j-apprends.fr [En ligne], Consulté le 18 Septembre 2020. Disponible sur Internet : <http://j-apprends.fr/>

¹⁶⁰ RICHARD, Claire, Les applis pour réfugiés sont-elles victimes de la pensée magique ?, 8 novembre 2018 [En ligne], Consulté le 13 Septembre 2020. Disponible sur Internet : <https://digital-society-forum.orange.com/fr/les-actus/1149-la-plupart-des-applis-pour-les-refugies-ne-sont-pas-utilisees>

¹⁶¹ I'M Tech, *Que change le numérique à la vie des migrants ?*, 2018. [En ligne], Consulté le 13 Septembre 2020. Disponible sur Internet : <https://blogrecherche.wp.imt.fr/2018/09/25/numerique-migrants/>

l'application de Google Traduction que d'utiliser une application d'apprentissage de langue. Ils reconnaissent qu'il y a besoin de choses pour faciliter leurs processus d'apprentissage et d'intégration. Simplement, les outils dédiés développés ne sont pas efficaces. Il faudrait donc en effet « être prudent et reconnaître que le numérique a ses limites ».

3.1.5 Le confinement de mars 2020 : une opportunité pour le numérique

Pendant la période de confinement de la population liée à la pandémie de Covid-19 que nous venons de traverser du 17 mars au 11 mai 2020 en France, les cours de français « en physique » se sont interrompus. Il a alors été question de poursuivre l'action de l'association par le numérique. Or, différentes difficultés se sont révélées tout au long des échanges de mails entre bénévoles. Dans cette sous-partie, nous nous appuyerons sur ces échanges tout en remplaçant les noms des personnes en question.

Le premier réflexe de la part des bénévoles a été de tenter de s'organiser afin de faire les cours *via* une plateforme de visioconférence. Or, selon Philippe¹⁶², « le gros problème pour utiliser Zoom¹⁶³ [est que] beaucoup d'apprenants n'ont pas de wifi actuellement et la consommation de data est prohibitive ». Sabine vient compléter cette remarque en disant que le « problème de ne toucher qu'une toute petite partie des apprenant.es pour tous les problèmes évoqués (absence de connexion, de possibilités de recharger les cartes, déprime...) ». Nous observons donc, ici encore, que l'accès au numérique peut-être fragilisé par un manque de connexion et de matériel.

Les bénévoles échangent également conseils et retours d'expériences afin d'enrichir le savoir de chacun sur ces thématiques. Sabine conseille par exemple l'application « LearningApps », qui permet de produire ses propres exercices à partir de trames (exercices

¹⁶² Le nom des personnes citées a été modifié

¹⁶³ Service de conférence à distance

d'association, à trous, etc.) et d'envoyer le lien directement à l'apprenant, qui n'a pas besoin de créer un compte. La correction est aussi proposée à la fin de l'exercice. Son retour d'expérience a été de « ne pas hésiter à faire un tuto ou des captures d'écran aux apprenant.es car l'un n'avait pas vu, par exemple, le bouton d'autocorrection » et de « ne pas s'attendre à une participation (continue) à 100% : donc ne pas désespérer, tout est normal ». Ici, nous pouvons faire le lien avec les problématiques de littératie vues plus haut. La lecture et la compréhension de ce type de service virtuel n'est pas forcément limpide pour tous, et le manque d'accompagnement physique et humain peut être un frein à son adoption.

Une autre bénévole qui, elle, donne des cours de français à un niveau « avancé » a testé l'utilisation de Padlet¹⁶⁴, un outil TICE (Technologies de l'Information et de la Communication pour l'Enseignement) en ligne qui permet à un enseignant de créer et de partager un mur de messages avec ses élèves, à la manière d'un tableau blanc virtuel. Selon elle, « l'essai de Padlet n'est pas concluant », « [elle] pense que c'est trop loin, et de leur vie, et de leurs outils numériques à disposition ». Or, elle affirme que « si les cours reprennent, alors l'outil Padlet pourrait être mis en place en présentiel, avec les comptes-rendus hebdomadaires et des exercices à faire, et que ce serait un réel outil supplémentaire pour échanger avec les apprenants au-delà des 4 heures hebdomadaires proposées ».

Dans ce cas, nous pouvons imaginer que certains outils numériques pourraient être, pour ceux qui le souhaitent, un bon moyen de prolonger la séance sur le numérique, mais que cela ne va pas sans le contact humain associé au cours physique.

Pour finir, Philippe nous dit que « le problème en enseignement à distance, c'est qu'on n'a aucun retour sur ce que les apprenants ont été capables de faire ou ce qui leur a posé des difficultés. ». Cette remarque souligne le problème de réversibilité du discours que peut poser le numérique. A travers ce genre de TICE, nous sommes assez proches d'un schéma de transmission de savoir unidirectionnelle, sans possibilité d'échange et d'adaptation.

¹⁶⁴ Site internet de Padlet [En ligne], Consulté le 16 Septembre 2020. Disponible sur Internet :<https://fr.padlet.com/>

3.2 Une résistance à l'échelle des initiatives

Nous avons vu comment, au niveau des usages de ces dispositifs numériques, des résistances pouvaient avoir lieu. Mais, pour finir, il peut être également intéressant de noter qu'une certaine forme de résistance existe dans la genèse même du dispositif.

À l'heure où l'innovation sociale renouvelle l'espoir des institutions de résoudre la crise sociale et économique, nous avons vu que finalement, certains mouvements technologiques sociaux pouvaient favoriser l'exclusion et l'hétéronomie des individus. Or, des associations militantes telles que le BAAM semblent représenter un levier de résistance, nécessaires à une pensée et à une action autonome.

Ces initiatives sociales peuvent raisonner avec le concept de l'utopie d'une contre-culture, développée par Fred Turner¹⁶⁵. C'est l'idée que le web est un lieu où l'on peut s'affranchir des normes culturelles, dans lequel on se réunit « en dehors », parfois contre les institutions, contre l'état. C'est l'idée que cet espace nouveau de communication est un espace où l'on propose un modèle de savoir alternatif, avec l'open source, Wikipédia...qui s'oppose à la marchandisation du savoir.

Les nouvelles technologies deviennent des instruments qui facilitent l'entrée de tous les individus dans la société de l'information, que l'on peut aussi appeler « la société de l'information pour tous »¹⁶⁶.

Certaines initiatives, et c'est le cas de Techfugees, sont nées tout en sachant que le numérique n'était pas la seule et unique clé à l'intégration. Le dernier des 8 principes directeurs de Techfugees¹⁶⁷ est le suivant : « La tech est juste un outil (#NoSolutionism) ». Les membres de Techfugees ont donc connaissance de la notion de « solutionnisme

¹⁶⁵ TURNER, Fred, *Aux sources de l'utopie numérique. De la contre-culture à la cyberculture*, Stewart Brand un homme d'influence, trad. de l'anglais par Laurent Vannini, Caen, C&F Éd., 2012, 432 p.

¹⁶⁶ Rédaction UP' Magazine, Migrations et mobilités : Que change le numérique face aux diasporas ? [En ligne], Consulté le 17 Avril 2020. Disponible sur Internet :

<http://europe.vivianedebeaufort.fr/migrations-numerique/>

¹⁶⁷ Annexe M : Techfugees – Capture d'écran des 8 principes directeurs, p.97

numérique », et donc des limites du numérique. Selon eux, « La technologie à elle seule ne peut compenser l'absence de volonté politique ou le manque d'engagement commun pour résoudre le défi de la migration forcée au niveau mondial. [...] Nous adorons les projets qui sont conscients de leurs limites et qui se concentrent sur la résolution de parties du problème dans leur contexte spécifiques tout en cherchant à repenser et adapter leur solution pour les dupliquer vers d'autres communautés. ».

Finalement, c'est peut-être la vocation de ces initiatives d'aide à l'intégration des migrants en France : résoudre une partie d'un problème, dans un contexte spécifique, tout en essayant de s'étendre et de rayonner le plus loin possible.

Conclusion

Nous avons construit ce mémoire en trois temps distincts mais liés. Nous avons essayé d'aborder toutes les thématiques pouvant nous aider à répondre à notre problématique principale, en nous appuyant toujours sur un corpus défini.

Pour commencer, il s'agissait de replacer notre sujet de recherche dans le contexte plus large du lien entre social et numérique, avec un zoom sur la question de la mise en avant de l'innovation dans les discours et la question des financements.

Dans une deuxième partie, nous avons analysé un corpus composé de 4 dispositifs numériques afin de comprendre quelles pouvaient être les représentations qui ressortent de leurs discours et comment chaque discours était propre à chacun. Nous avons remarqué plusieurs thématiques redondantes comme la question de l'intégration et de l'autonomie. Nous avons ensuite confronté ces discours aux réalités économiques et politiques de ce contexte pour tenter d'en tirer des conclusions et des réflexions.

Pour finir, nous nous sommes penchés sur la question des impacts et des résistances du côté des usages grâce à différentes ressources, qu'elles soient théoriques ou plus expérimentielles.

Notre objectif était de répondre à cette question : Dans quelle mesure les initiatives numériques d'aide à l'intégration des demandeurs d'asile et réfugiés en France révèlent-elles des représentations de ce public, de ses besoins et de sa bonne intégration en France, et comment se placent-elles comme support singulier de cette intégration ? Le tout à travers trois hypothèses.

La première était que ces initiatives numériques diffusent une image différente de ce qu'est l'intégration d'un demandeur d'asile/réfugié en fonction de leur mission.

D'après nos analyses, en particulier dans le Chapitre 2 de ce mémoire, nous pouvons valider cette hypothèse. En effet, nous avons pu constater que le discours et les représentations sur la figure du migrant et de son intégration variaient significativement d'un dispositif à l'autre.

RefAid propose une application qui s'adresse aux migrants en recherche d'orientation vers des aides, des services primaires, avec une notion d'urgence très prégnante. Ainsi, RefAid caractérise le migrant comme une personne dans l'urgence, qui essaie de survivre dans un pays qui lui est inconnu.

Techfugees propose des formations aux personnes déplacées et soutient des projets innovants créés par des réfugiés. Ainsi, l'intégration se fait grâce et par la technologie et le travail. Et un réfugié devient alors un acteur du secteur de la « tech », et par ce biais trouve sa place dans la société d'accueil.

Joka Jobs propose une application d'aide à la recherche d'emploi. Ainsi, un des leviers à l'intégration est l'emploi et la mobilité. Pour s'intégrer, la personne doit se déplacer, explorer, aller à la rencontre de futurs « amis ».

Pour finir, Solodou propose une méthode unique d'apprentissage du français. Ici, le migrant est perçu comme un apprenant, qui doit faire son chemin en autonomie pour maîtriser la langue, ce qui lui permettra de s'intégrer plus facilement.

Notre deuxième hypothèse était que ces initiatives numériques tendent vers une certaine ludification de l'intégration par leur forme et leur discours et mettent ainsi en avant leur aspect « novateur » et « précurseur ».

Nous pouvons partiellement valider cette hypothèse. Nous avons vu que chacun de nos objets mettaient en avant, à leur manière, l'aspect « novateur » et « précurseur ». Parfois au niveau de leur méthode (Solodou), parfois au niveau de leur concept (Joka Jobs, RefAid) ou encore parfois au niveau de leur domaine d'exercice (Techfugees). En revanche, tous n'ont pas recours à la ludification. Seulement Joka Jobs et Solodou utilisent ce levier.

La troisième et dernière hypothèse était que ces dispositifs numériques cherchent à autonomiser les demandeurs d'asile et réfugiés dans leur intégration et participent ainsi à une sorte de délégation de la responsabilité étatique vers les initiatives individuelles et la volonté personnelle de l'individu qui souhaite s'intégrer.

Nous pouvons également valider partiellement cette hypothèse. Dans le cas de RefAid, l'application cherche à autonomiser l'utilisateur dans sa recherche d'aide. Pour Joka Jobs, on cherche à autonomiser et à responsabiliser la personne en recherche d'emploi. Solodou propose d'apprendre le français en autonomie. En revanche, Techfugees, seul objet d'étude qui n'est pas une application, ne cherche pas à autonomiser des personnes. Au contraire, l'organisme cherche plutôt à les accompagner pour mener à bien des projets.

Finalement, tout au long de ce mémoire, nous avons pu mettre en exergue différentes représentations des demandeurs d'asile et réfugiés et de leur intégration en France. Nous pouvons en conclure que celles-ci varient selon la mission des dispositifs, de leur créateur et de leur support. Nous avons pu voir, à travers cet échantillon d'étude, que chaque dispositif a ses spécificités dans sa manière de fonctionner, de se financer, de percevoir l'intégration et en quoi son service sert cette cause.

Nous avons pensé, dans un premier temps, axer notre recherche sur les applications ou autres plateformes numériques d'apprentissage du français. Nous avons finalement élargi notre question aux applications ou autres plateformes numériques permettant aux réfugiés de s'intégrer dans la société non seulement à travers la langue, mais aussi à travers le travail, la satisfaction de besoins de première nécessité, ou encore d'acquérir de nouvelles compétences (dans le numérique notamment).

Notre toute première problématique portait ensuite sur l'impact et la contribution de ces dispositifs numériques et de leurs pratiques dans l'intégration sociale d'un demandeur d'asile ou réfugié en France. N'ayant pas les moyens de mesurer de telles notions, nous avons finalement réalisé qu'il serait dans notre cas plus pertinent et aussi plus réalisable de nous

intéresser davantage aux discours qui émanent de ces dispositifs et associations et nous poser la question du point de vue de leurs promesses, des imaginaires et des représentations qu'ils expriment. Ainsi, nous avons pu nous baser sur des analyses sémio-discursives et sur notre expérience dans une association. Nous aurions pu procéder à des entretiens sur le troisième chapitre consacré aux usages mais nous avons accès à des travaux de chercheurs qui venaient enrichir ces propos. De plus, faire nous-mêmes ces entretiens, même au-delà du contexte de crise sanitaire liée à la Covid imposant distanciation sociale et confinement, nous auraient finalement fait sortir de ce cadre de la représentation.

Néanmoins, pour répondre à la problématique et aux hypothèses finales de ce mémoire, il nous a fallu tirer des conclusions et établir des corrélations, comme par exemple sur l'efficacité des outils et l'origine de leur créateur. Il a été difficile de devoir faire des choix et de prendre des risques en concluant des analyses par des impressions, des interprétations, qui sont finalement très subjectives.

De plus, nous avons encore peu de recul sur l'éducation par le numérique. Or, il nous a fallu interroger le rapport aux solutions pédagogiques numériques d'un public cible bien particulier (les migrants), dans le cadre plus large de l'éducation numérique appliquée à tous, alors même que ces solutions, leur impact réel et leur analyse critique sont en cours.

Une de nos plus grosses difficultés dans l'élaboration de cet exercice universitaire a été de parvenir à lui donner un sens au-delà de cet aspect universitaire, justement. Dans la lecture du récent livre de Joëlle Le Marec et Amara Camara, *La Voix d'Amara*, une phrase a résonné en nous. Ce livre est le résultat d'un journal tenu pendant 9 mois et qui raconte l'hébergement d'Amara, jeune migrant, par Joëlle, professeure universitaire au CELSA. Amara ne sait au début de cette rencontre ni lire ni écrire, mais possède toute l'envie du monde d'apprendre et surtout un besoin très fort de s'exprimer. Un soir, Joëlle lit sur une feuille une phrase écrite par Amara, courte mais intense, qui la choque. Ce sont alors les mots de Joëlle après cette lecture qui nous ont particulièrement touchée : « Mon métier consiste à me méfier sans relâche de la force des enchantements et des illusions, à propos de l'écriture

et du savoir. Mais là, tout s'inverse : je reçois brusquement un don et une leçon. Toute cette science qui consiste à refuser, se méfier, ricaner, douter, tout cela nous coupe de la réalité. (...) nous nous sommes également réfugiés, obsessionnellement, dans le doute face à ce qui est trop beau pour être réel dans nos liens avec les autres ».

Les recommandations et conseils que nous aurions envie de donner aux acteurs de l'aide à l'intégration des demandeurs d'asile et réfugiés en France seraient d'avoir toujours en tête que le numérique peut aider à solutionner une partie d'un problème social, mais difficilement le problème dans son ensemble. Le conseil, l'accompagnement, l'éducation en relation « physique » est un élément essentiel pour assurer un fonctionnement du numérique auprès de ce public des migrants.

Comme dans beaucoup de domaines, et peut-être encore plus dans ce cas de l'intégration, une personnalisation et une prise en compte des individus comme individu et non un « tout » serait nécessaire. D'ailleurs, nous pouvons lire dans une interview récente¹⁶⁸ qu'Ousmane Bah s'initie depuis peu au *machine learning* grâce aux cours en *open source* développés par Google. L'objectif d'Ousmane serait de « utiliser l'intelligence artificielle pour personnaliser au maximum l'apprentissage afin d'avancer au rythme de chacun ».

Si l'on s'éloigne de la perception de l'intégration par le prisme du numérique, nous pouvons nous interroger sur ce que signifie l'exil pour un exilé ou encore ce que signifie apprendre une langue dans un pays où l'on n'a pas choisi d'aller pour un demandeur d'asile.

Cécé, un ami réfugié d'Anaïs, citée en introduction a dit cette phrase qui nous a marqué : « être demandeur d'asile, c'est comme être dans le coma ». Le corps passe la frontière, mais l'âme met plus de temps. Finalement, que pouvons-nous déléguer à une machine lorsque nous parlons d'hospitalité ?¹⁶⁹

¹⁶⁸ Interview Faire Interview d'Ousmane Bah, fondateur de Solodou, un outil pour lutter contre l'analphabétisme, FAIRE.eu, 2020 [En ligne] Consulté le 01/09/2020. Disponible sur Internet : <https://www.faire.eu/interview-dousmane-bah-fondateur-de-solodou-un-outil-pour-lutter-contre-lanalphabete/>

¹⁶⁹ Rédaction UP' Magazine, Migrations et mobilités : Que change le numérique face aux diasporas ?, 9 octobre 2018 [En ligne], Consulté le 17 Avril 2020. Disponible sur Internet : <http://europe.vivianedebeaufort.fr/migrations-numerique/>

Annexe A

Tableau récapitulatif du corpus d'analyse

Nom	Soلودou	RefAid	Techfugees	Jokajobs
Type de dispositif	Webapp Accessible sur tous les supports web (ordinateurs, tablettes, smartphones et montres connectées).	Application mobile	Association	Application mobile
Fondateur	Ousmane Bah, réfugié politique arrivé en France en 2016	Trelyz (https://trelyz.com), un entreprise de développement d'applications fondée par Shelley Taylor. Trelyz crée des logiciels pour les villes et les organisations à but non lucratif.	Membres de la communauté tech, menés par Mike Butcher, rédacteur de TechCrunch Europe CEO : Joséphine Goube *Notre histoire : Techfugees a été créé en 2015, suite à l'appel lancé sur Facebook par Mike Butcher, rédacteur en chef de Techcrunch en Europe, en réaction à la photo du jeune Aylan's retrouvé mort sur une plage turque. Quelques jours plus tard, 300 personnes se sont rassemblées à Londres pour une première conférence, puis un hackathon. De nombreuses villes à travers le monde ont rejoint le mouvement dans les semaines suivantes (Oslo, Sydney, Paris, Turin) !*	Dana Diminescu (sociologue et enseignante-chercheuse à Telecom Paris) + contribution de nombreux chercheurs, chercheuses et étudiants de Télécom Paris ainsi + développements essay help service techniques de JokaJobs depuis 2014 : Christian Licoppe, Julien Morel, Héléne-Marue Juteau, François Desrichard, Adrien Cacciaguerra, Domitille Pestre-Carreel et Léa Oriol.
Prix	29,99€/kit + frais de livraison	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Promesse/mission	Apprendre à lire et à écrire en toute autonomie ! SOLODOU est la révolution pure et simple de l'alphabétisation pour adultes. Construire un monde sans illettrisme d'ici 2050 et permettre l'égalité des chances pour tous. Éradiquer l'analphabétisme, en partant des plus grandes villes jusqu'aux confins les plus reculés de la planète, est l'un des grands défis qu'elle s'est lancés.	RefAid indique aux migrants, aux réfugiés et à ceux qui les aident où se trouvent les services près d'eux - sur une carte avec une interface très simple. Un système de gestion de contenu et de communication basé sur le web permet aux organisations humanitaires de confiance de gérer et de mettre à jour leurs services et d'acheminer leur aide essentielle là où elle est la plus urgente.	Aider la communauté tech à développer des solutions concrètes et innovantes afin de faciliter l'accueil et l'intégration des réfugiés. Impacter la mobilisation des acteurs technologiques sur la question des réfugiés et déplacés.	Prenez votre smartphone et entrez dans le jeu. Marchez, découvrez, échangez : vous dévoilez alors des points, des défis et des jobs !

Démarche	<p>User de cette belle opportunité qu'est le numérique, pour apporter une solution facile et pratique d'apprentissage de la lecture et de l'écriture, et donner ainsi une seconde chance à toutes les personnes qui n'ont pas eu l'occasion d'aller à l'école, afin de pouvoir enfin apprendre.</p> <p>L'équipe SOLODOU lancera très prochainement sa collection de manuels d'alphabétisation, spécialement orientés vers les adultes immigrés ou réfugiés de France et des pays francophones.</p>	<p>Indique l'emplacement et les types d'aide disponibles sur une carte, avec des informations sur les jours et les heures d'ouverture. Toute l'aide indiquée sur l'application provient d'organisations d'aide officielles de confiance. Les aides sont classées par type, notamment :</p> <p>juridique/admin/infos ; nourriture ; abri ; eau ; aide particulière aux parents et aux enfants, aux enfants non accompagnés, aux femmes et aux hommes ; santé ; éducation ; toilettes et douches.</p> <p>L'application est actuellement disponible uniquement en Europe, aux États-Unis et en Turquie.</p>	<p>Développe des méthodologies d'innovation ouverte et virtuelle et organise des programmes de soutien à distance aux projets technologiques en lien avec la migration à différents stades de développement.</p> <p>TECH4WOMEN Notre programme gratuit pour les femmes réfugiées. Pendant six mois, le programme mets à disposition des mentors, des professionnels de la tech, des cours certifiants et des formateurs certifiés pour faciliter un retour à l'emploi à des femmes d'horizons divers et variés.</p> <p>BASEFUGEEES Basefugees est notre plateforme collaborative qui identifie, liste, filtre et permet de soutenir les projets technologiques et leurs créateurs à travers le monde</p> <p>TECH4FUGEEES Nous organisons des meetups, hackathons et des sommets internationaux pour soutenir les innovateurs qui construisent des projets pour et avec les personnes déplacées</p>	<p>JokaJobs est une application mobile immersive qui permet d'ouvrir les opportunités d'emploi en gamifiant la mobilité et la création de réseau. Trois types d'utilisateurs se croisent sur l'application : des demandeurs d'emploi, des stages, alternances et service civique (appelé « Candidats »), des Recruteurs, mais aussi des bénévoles (appelés « Jokers ») qui apportent de précieux conseils aux jeunes.</p> <p>L'application se présente sous la forme d'une carte couverte de nuages, qui disparaissent lorsque l'utilisateur explore sa ville et se déplace dans son environnement. Au fil de ses déplacements et de ses interactions, l'utilisateur cumule des points et débloque des offres d'emploi. Le jeu augmente ainsi la mobilité, facilite l'élargissement de son réseau et accélère la rencontre directe entre jeunes et recruteurs.</p> <p>La force de Joka Jobs : C'est le fruit d'une dizaine d'années de recherches (par Dana Diminescu, sociologue et enseignant-chercheur au département SES de l'école Télécom Paris) sur les usages des nouvelles technologies en différentes situation d'activité et de mobilité.</p>
Champ lexical	<p>Alphabétisation Adulte Ambition Numérique Equipe Autonomie</p>	<p>Aide Application Enfants Services Crise Besoin Migrant Organisations</p>	<p>Technologie Service Personnes déplacées Actions Réfugiés Déplacements forcés Réponse pragmatique</p>	<p>Jeunes Mobilité Emploi Réseau Recruteur Civique</p>
Financement	<p>Financement participatif via KissKissBankBank Aides publiques</p>	<p>Fonds propres Ouvert au sponsoring et aux donations</p>	<p>Partenaires Sponsors Donations</p>	<p>Soutiens financiers publics et privés et prestations de service</p>
Utilisateurs ciblés	<p>Immigrés adultes analphabètes</p>	<p>Migrants et réfugiés Bénévoles et aux organisations qui les aident</p>	<p>Réfugiés, personnes déplacées</p>	<p>Jeunes adultes précaires de 18 à 25 ans</p>
Langue(s) disponible(s)	<p>Français</p>	<p>Anglais, français, arabe, farsi</p>	<p>Français (mais avec certains textes non traduits, en anglais) Anglais Arabe</p>	<p>Français</p>
Partenaires/ sponsors	<p>CNAF (Caisse Nationale d'Allocation Familiale) CAF (Caisse d'Allocation Familiale) de Nantes Accélérateur de start-ups « The Family » Financement participatif via la plateforme KissKissBankBank</p>		<p>Partenaires stratégiques et sponsors : Google for startups Station F King Baudoin Foundation Cisco Faire (Refugee entrepreneur) Ihorizon Sookio DigitalOcean Box Lemonade</p>	<p>Organismes de financement (IDEX, BPI, SATT) qui aident Télécom Paris à trouver des financements pour leurs projets. SATT Paris-Saclay Missions locales (Massy, Paris, Lens-Liévin) Arte France Bouygues Construction SIA Habitat PLIE de Lens-Liévin Pôle emploi</p>

Annexe B

Page d'accueil de Joka Jobs - Capture d'écran du 27/09/2020

Télécharger JokaJobs Mon Espace Recruteur

LE CONCEPT COMMENT ÇA MARGHE? QUI SOMMES NOUS? CONTACT

JOKA JOBS
Un jeu, un Job !

Trouve ton prochain job de façon ludique et amusante !

Construire son réseau

Joka Jobs : un « jeu sérieux » pour trouver un travail

L'application mobile qui rend la recherche d'emploi, de stage, d'alternance, de service civique ludique, efficace et facilement accessible à tous les jeunes, quelque soit leurs expériences ou leur niveau d'étude.

Joka Jobs se présente sous la forme d'un serious game géolocalisé pour smartphone qui grâce à son scénario simple, pousse les jeunes vers la mobilité, les incite à créer un réseau et les encourage à rencontrer directement les recruteurs. Facteurs clés pour trouver un travail.

Trois types d'utilisateurs se croisent sur l'application : des demandeurs d'emploi, des stages, alternances et service civique (appelé « Candidats »), des Recruteurs, mais aussi des bénévoles (appelés « Jokers ») qui apportent de précieux conseils aux jeunes.

L'application se présente sous la forme d'une carte couverte de nuages, qui disparaissent lorsque l'utilisateur explore sa ville et se déplace dans son environnement. Au fil de ses déplacements et de ses interactions, l'utilisateur cumule des points et débloque des offres d'emploi. Le jeu augmente ainsi la mobilité, facilite l'élargissement de son réseau et accélère la rencontre directe entre jeunes et recruteurs.

La force de Joka Jobs : C'est le fruit d'une dizaine d'années de recherches (par Dana Diminescu, sociologue et enseignant-chercheur au département SES de l'école Télécom Paris) sur les usages des nouvelles technologies en différentes situation d'activité et de mobilité.

Je suis un CANDIDAT Je suis un RECRUTEUR Je suis un JOKER

INFORMATIONS LÉGALES © 2020 JokaJobs | Télécom Paris Suivez nous sur :

Annexe C

Joka Jobs – Analyse sémio-discursive d’une vidéo de présentation

JOKA JOBS - VIDEO : https://www.youtube.com/watch?v=s1TtBKpNOT8		
	Dénoté	Connoté
Eléments contextuels	Publiée le 1/07/2019, 980 abonnés, 155 vues en 11 mois, extraite de la chaîne YouTube de l'école nationale supérieure des télécommunications "Telecom Paris"	Peu de visibilité
Dimension plastique (matières, formes, couleurs...)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alternance entre images de DD et appli de texte 2. Présence de sous-titres 3. Logo TP et IP Paris 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Obligé de regarder avec les yeux 2. Peut-être pour regarder sans son, ou car le public visé n'est pas français. En effet, intéressant de se demander qui est sa cible. La présence considérable de texte, que ce soit en aplat ou en sous-titres, peut traduire le fait que cette vidéo s'adresse à un public dont la langue maternelle n'est peut-être pas le français. 3. Voeu de crédibilité : le logo Telecom Paris et IP Paris rappelle dans quels cadre et institution l'application a été conçue, et également qu'elle est le fruit d'un travail collectif.
Dimension sonore	<ol style="list-style-type: none"> 1. Voix off de Dana Diminescu 2. Fonction relais de l'image par rapport à la voix 3. Musique de piano, calme 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gage de crédibilité
Personnages (marqueurs esthétiques, vestimentaires, ornementaux, proxémique)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Omniprésence du visage en plan serré de Dana Diminescu 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gage de crédibilité. En effet, Dana Diminescu se place comme la vitrine de l'application. Elle s'exprime en plan serré, avec une affiche de communication JokaJobs en arrière plan. Première sociologue spécialisée dans les migrations et les TIC en France, elle est considérée comme la référence dans ce domaine. Elle fait ici gage de crédibilité.
Dimension linguistique	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fini par le nom, slogan, adresse web + logo 2. Description écrite 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Appel à une action 2. Plutôt courte
Dimension discursive	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dana Diminescu présente deux types d'utilisateurs de l'application : les "joueurs" (les jeunes qui cherchent un emploi) et les "jokers" (les personnes qui les accompagnent, qui donnent des conseils) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mise en avant d'une dimension humaine et sociale de l'application, qui se veut un réseau de mise en relation et d'entraide entre des gens dans le besoin et des personnes voulant se rendre utile. L'appellation des utilisateurs par les termes "joueur" et "jokers" ("farceur" si l'on traduit de l'anglais au français) peut paraître énigmatique. À travers ce recours à l'imaginaire du jeu, JokaJobs cherche à mettre en avant, dans le discours, l'aspect ludique, optimiste et léger de son concept.

Lien vers la vidéo : <https://www.youtube.com/watch?v=s1TtBKpNOT8>

Annexe D

Joka Jobs – Retranscription d’une vidéo de présentation et champ lexical du « jeu »

Champ lexical du jeu

JokaJobs n’est pas un moteur de recherche de l’emploi, pas vraiment un réseau social, et pas seulement un jeu...

L’application concerne trois types de **joueurs**. Les jeunes, entre 18 et 25 ans, les recruteurs qui proposent les jobs et des bénévoles qui souhaitent aider, qu’on appelle “Jokers”. Des gens qui accompagnent les demandeurs d’emploi dans leurs recherches, qui donnent des conseils...

*Allumez JokaJobs et **entrez dans le jeu** ! Marchez dans votre ville et discutez avec d’autres personnes. Votre avatar **débloque alors des points, des défis** et des jobs !*

La personne s’inscrit. Après, elle doit effectivement marcher dans la ville. Plus tu marches, plus tu dévoiles, plus tu entres en contact avec les recruteurs, plus tu apprends différents lieux intéressants pour toi, plus tu **gagnes des points**.

*JokaJobs est une application mobile immersive, qui permet d’ouvrir ses opportunités professionnelles, en **gamifiant** la mobilité et la création de réseau.*

Le jeu a produit une dynamique tellement intense qu’ils ont trouvé de l’emploi. Ils se sont donné des conseils réciproquement : si tu cherches ça, c’est là... Donc ils sont rentrés en contact.

On encourage par tous les moyens la mobilité et par tous les moyens les contacts.

JokaJobs se développe dans de nouvelles villes.

C’est une carte construite par une méthode Agile. On se rapproche des missions locales et des collectivités locales. On travaille en amont avec eux pour voir quels types de cartes, quels sont leurs repères géographiques réels quand ils se déplacent dans la ville. JokaJobs va se

développer principalement l'année prochaine sur Paris et les alentours de Paris. Mais nous avons déjà ciblé 9 autres zones de déploiement.

JokaJobs, un jeu, un job !

www.jokajobs.com

Lien vers la vidéo : <https://www.youtube.com/watch?v=s1TtBKpNOT8>

Annexe E

Joka Jobs – Analyse sémio-discursive de l'application

DISPOSITIF JOKA JOBS - Analyse de l'inscription à la navigation (15/06)		
	Dénoté	Connoté
L'inscription	<p>1. Ecran partagé en 2 parties : en haut un plan de l'île de France, en bas deux boutons ("se connecter" ou "créer un compte"). Possibilité de zoomer sur la carte : on observe des icônes représentant des monuments de Paris (tour Eiffel, Arc de Triomphe, etc.), ainsi que des numéros pointant des lieux.</p> <p>2. Pour créer un compte, il faut indiquer si "je cherche un job" ou "JOKER (j'ai déjà un job)".</p> <p>3. Création du compte joueur, indiquer nom, numéro de téléphone, email, mot de passe, confirmation du mdp, puis validation.</p>	<p>1. On peut déduire de ces numéros qu'ils représentent le lieu et le nombre d'emploi disponibles dans la ville.</p>
La navigation	<p>1. Une fois connecté, on arrive sur une carte de la ville qui prend tout l'écran. Un icône représentant un visage se situe sur la carte là où l'utilisateur se situe, comme un avatar. Le miens a automatiquement des cheveux longs verts, une peau rouge et une moustache. Sur cette carte sont écrits en gris les noms des quartiers parisiens et des banlieues environnantes.</p> <p>2. Quand je clique sur mon avatar, s'affiche un message en forme de bulle "Gervais 120 pts".</p> <p>3. Des nuages sont représentés sur la carte.</p> <p>4. En se déplaçant et en zoomant, j'observe des mini-bulles avec des numéros pointant différents endroits dans la ville (comme sur la page d'accueil au début).</p> <p>5. Quand je clique sur l'un d'entre eux, un message s'affiche "Déplacez-vous dans la zone pour découvrir le job disponible !"</p> <p>6. Plusieurs boutons sont cliquables en haut et en bas de la carte. Je clique sur l'icône en forme d'appareil photo en haut à droite. Une fenêtre s'affiche : "Vous êtes devant une offre d'emploi ? Découvrez-la !", avec la possibilité d'insérer un titre, une description, un contact et une photo, puis ce message "Si vous postez une annonce découverte dans la rue, demandez-bien l'autorisation de la personne qui l'a créée !".</p> <p>7. Cliquez sur l'icône personnage en haut à gauche. Nouvelle fenêtre qui nous propose de modifier le nom et l'apparence de l'avatar (base, cheveux, top, yeux, bouche, poils).</p> <p>8. Cliquez sur l'icône haut parleur en haut à droite. Nouvelle fenêtre proposant de poser une question, qui apparaîtra sur la carte pendant un temps limité.</p> <p>9. Cliquez sur l'icône œil en bas à droite. Nouvelle fenêtre qui permet de choisir les horaires pour être visible dans l'application, avec les jours et les créneaux horaires.</p> <p>10. Cliquez sur la flèche en bas au milieu. Plusieurs onglets apparaissent : ton CV, 120 points, badges, liste d'amis, préférences.</p> <p>LAST. A chaque nouvelle collection, l'application nous pose de nouvelles questions comme "Quelles langues maîtrisez-vous ?".</p>	<p>3. Il est expliqué dans "préférences → aide" que les nuages recouvrent les zones qui n'ont pas encore été visitées.</p> <p>6. Ambiguïté sur la cible de l'application : est-ce qu'on aide quelqu'un à trouver une travail ou le but est-il de regrouper de manière collective les annonces, ou les deux ?</p> <p>10. On note un système de récompense par des points et des badges, ainsi que la possibilité d'avoir des "amis". Représentation du CV virtuelle intéressante.</p> <p>Les badges : Il est expliqué dans "préférences → aide" que les badges représentent les victoires dans l'application, "ils se gagnent en accomplissant certaines actions une ou plusieurs fois".</p> <p>Les points : dans l'onglet de points, un parcours est schématisé. De 0 à 100 points, l'utilisateur est qualifié de "piou-piou" avec un icône d'oiseau, puis de "guide" de 100 à 500 points, puis de "nomade" de 500 à 2000 points, puis d'"avant-gardiste" de 2000 à 10000", puis pour finir de "gourou", une fois les 10000 points atteints.</p> <p>LAST. Surement pour compléter le profil. Cependant les réponses sont limitées. Pour les langues maîtrisées : choix entre français, anglais, espagnol, allemand et italien.</p>

Annexe F

Solodou – Analyse sémio-discursive du site internet

DISPOSITIF SOLODOU - SITE INTERNET		
	Dénoté	Connoté
Dimension iconique (ce qui est représenté)	1. Le logo : silhouette d'un papillon violet, dont le corps entre les ailes ressemble à un stylo plume	1. Symbolique du papillon : métamorphose personnelle, évolution, passage d'un état à un autre, en autonomie, puis légèreté, délivrance. Le stylo est le corps du papillon --> apprendre à écrire est la base pour pouvoir voler de ses propres ailes
Dimension plastique (matières, formes, couleurs...)	1. Proéminence du ton violet	1. Je ne préfère pas entrer dans une tentative de symbolisation de la couleur, mais on peut cependant remarquer que le violet est une couleur en vogue pour mener des combats contemporains (couleur des marches organisées par Nous toutes ou encore la dépénalisation de l'IVG en Irlande)
Rapport texte/image (fonction d'ancrage, fonction de relai)	1. Slides de photos en page d'accueil, semblent être issues d'une banque d'images	1. Ces photos semblent représenter l'individu dans l'action d'apprendre, concentré. Il y a aussi une photo d'un livre.
Dimension discursive	<ol style="list-style-type: none"> 1. "Apprendre à lire et à écrire en toute autonomie" 2. "La méthode Solodou", avec un texte explicatif et une illustration 3. "Les étapes d'apprentissage avec Solodou" : utilisation de la métaphore du papillon 4. "Mesurer la progression de vos apprenants" 5. "Disponible sur tous les supports" 6. "Ce qu'ils disent de Solodou" : un témoignage d'un bénéficiaire, d'une formatrice FLE et du coordinateur des cours de français au BAAM. 	<ol style="list-style-type: none"> 3. Ici, chaque étape de transformation d'une chenille en papillon est mise en parallèle de l'évolution de l'apprenant. 4. "de vos apprenants" indique ici que Solodou s'adresse aux accompagnants des apprenants. Or Solodou promettait en haut de page un apprentissage en "toute autonomie".

Annexe G

Solodou – Analyse sémio-discursive de l’application

DISPOSITIF SOLODOU - Analyse de l'inscription à la navigation (15/06)		
	Dénoté	Connoté
Dimension plastique (matières, formes, couleurs...)	<p>1. Test du site internet sur un ordinateur et un portable en téléchargeant l'application : l'application est en fait similaire au site internet, qui est un site <i>responsive</i> (un site qui est conçu et développé de façon à pouvoir s'adapter à toutes les résolutions d'écran). C'est donc un seul et même site qui peut être consulté sur ordinateur, sur smartphone ou sur tablette.</p>	<p>1. Le recours à un web design responsive est un moyen d'économiser sur la création d'une application spécifique aux smartphones et tablettes. Le fait d'avoir le site internet sur le téléphone implique une déformation des images ou encore des incitations au clic pas forcément nécessaire (par exemple, on nous propose de télécharger l'application sur l'application). Au niveau de sa visualité, cela ne donne pas une image très qualitative du service.</p>
L'outillage numérique (comment la collaboration de l'utilisateur est-elle conditionnée)	<p>1. L'inscription : renseigner le sexe, prénom, nom, adresse mail, numéro de téléphone, mot de passe. 2. On débute directement avec l'alphabet, son écriture et sa prononciation. Le dispositif intègre une grande partie de contenus auditifs 3. C'est ensuite à l'utilisateur de pousser un curseur en bas de la page pour informer si, oui ou non, il peut passer à l'étape suivante 4. On arrive sur un autre exercice où il faut remettre les lettres de l'alphabet dans le bon ordre. La consigne est expliquée en audio, on trouve aussi la correction en vidéo. 5. De nombreux icônes sont présents sur l'interface, avec différentes fonctionnalités</p>	<p>Important de noter que la navigation n'est pas facilitée par ce caractère responsive du dispositif. En effet, de part la taille des touches sur l'écran tactile et la lisibilité des écritures, il est beaucoup plus facile de s'orienter sur la version web que la version mobile (que j'ai décidé de tester en premier, le mobile étant beaucoup plus utilisé que l'ordinateur par le public visé).</p> <p>1. Il n'y a pas de prise en compte du niveau de l'utilisateur. 2. Il est induit que le dispositif s'adresse à un public comprenant le français à l'oral, mais ne savant pas l'écrire 4. Le dispositif implique d'avoir une bonne connexion à internet. En effet, il faut pouvoir charger différents contenus de différente nature : audio, vidéo, texte, image. 5. La signification de ces icônes n'est pas intuitive. Il faut tester de cliquer pour comprendre quelle touche correspond à quelle action.</p>

Annexe H

Solodou – Analyse du champ lexical du texte de présentation

Innovation

Autonomie

Ludicité

« Qu'est donc Solodou ?

SOLODOU est la **révolution pure et simple** de l'alphabétisation pour adultes.

"SOLO", est un mot emprunté de l'italien, qui signifie "seul", et "DOU" correspond à la sonorité du mot "do" qui veut dire "faire" en anglais. Ces deux mots liés forment "SOLODOU" ; une belle façon de souligner l'autonomie chez l'apprenant.

De nos jours, grâce au numérique, nous pouvons faire des choses vraiment incroyables, comme voyager virtuellement à travers la planète depuis son canapé, via sa tablette ou son smartphone.

Le fondateur de SOLODOU a donc usé de cette belle opportunité qu'est le numérique, pour apporter une solution facile et pratique d'apprentissage de la lecture et de l'écriture, et donner ainsi une seconde chance à toutes les personnes qui n'ont pas eu l'occasion d'aller à l'école, afin de pouvoir enfin apprendre.

L'équipe SOLODOU lancera très prochainement sa collection de manuels d'alphabétisation, spécialement orientés vers les adultes immigrés ou réfugiés de France et des pays francophones.

AMBITION

L'équipe SOLODOU a pour ambition de **construire un monde sans illettrisme d'ici 2050** et permettre l'égalité des chances pour tous. **Éradiquer l'analphabétisme**, en partant des plus grandes villes jusqu'aux confins les plus reculés de la planète, est l'un des grands défis qu'elle s'est lancés.

OBJECTIFS

- Vulgariser l'alphabétisation de toute langue internationale et rendre son apprentissage accessible à tous **via le numérique**.
- **Favoriser l'autonomie** des individus dans la consultation de leurs courriers, la rédaction de leurs documents administratifs, etc.
- Permettre à tout parent de vivre ce bonheur immense, qui est de pouvoir accompagner son enfant dans l'apprentissage de la lecture et de l'écriture et dans ses devoirs scolaires.

NOS CLIENTS / UTILISATEURS

Afin de permettre à la plateforme SOLODOU et à sa future collection de continuer d'exister et de produire des manuels et **concepts de plus en plus ludiques, simples et pratiques**, l'équipe SOLODOU compte nouer des partenariats avec les entreprises dont les employés sont concernés par l'analphabétisme.

Ainsi, nous distinguons donc nos utilisateurs qui sont les apprenants, de nos clients qui sont les entreprises partenaires.

Nos utilisateurs sont les immigrés qui souhaiteraient rattraper le temps perdu, en apprenant à lire et à écrire. Notre plateforme est un outil presque entièrement gratuit et à leur disposition 24h/24, 7j/7.

Nos clients sont les institutions nationales et internationales, les entreprises et les associations qui travaillent avec des immigrés analphabètes. Nous mettons à leur disposition notre temps, notre méthodologie, en plus des manuels et de la plateforme pour leur personnel, et ce, dans leurs locaux s'ils le souhaitent. »

Annexe I

RefAid – Analyse sémio-discursive de l'application

DISPOSITIF REFAID - Analyse de l'inscription à la navigation (15/06)		
	Dénoté	Connoté
L'inscription	<p>Choix du langage possible. Entre 4 langues : anglais, français, arabe ou</p> <p>Informations demandées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mail - Mot de passe + confirmation - Genre (masculin ou féminin) - Confirmer avoir plus de 13 ans 	
La navigation	<p>Covid-19 information</p> <p>3 onglets en bas de l'écran :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Liste de catégories de services - Plan avec géolocalisation - Messagerie <p>Paramètres en haut à droite</p> <p>Les catégories de services proposées sont diverses : catégories par sexe (women, men),</p>	
Dimension plastique (matières, formes, couleurs...)	<p>Liste de catégories de services : Dégradé de couleurs (vert, orange, rouge, rose, violet, bleu, vert à nouveau).</p> <p>A chaque catégorie correspond un icône.</p> <p>Mis à part ces éléments colorés, le reste du site est bleu/gris</p>	Bleu/gris : neutralité, codes de l'internet "le bleu est la couleur qui ne fait pas de vague" Pastoureau
Rapport texte/image (fonction d'ancrage, fonction de relai)	<p>Bug lors du changement de langue. La version française n'est pas au point. L'application propose des services sur la carte seulement quand la langue sélectionnée est l'anglais.</p> <p>Lorsque l'on clique sur un service, les informations qui en découlent sont traduits en plusieurs langues à la suite (parfois tamoul, allemand, anglais, français, serbe...), en fonction du sujet et du pays concerné par l'information.</p>	

Annexe J

RefAid – Analyse discursive d’un texte de présentation

DISPOSITIF REFAID - PAGE DE PRESENTATION SUR GOOGLE PLAY https://play.google.com/store/apps/details?id=com.digitalfanclubs.refaid&hl=fr		
	Dénoté	Connoté
Dimension discursive	<p>1. Titre de l'application : RefAid - Appli d'aide aux réfugiés</p> <p>2. "destinée aux migrants et aux réfugiés, ainsi qu'aux bénévoles et aux organisations qui les aident."</p> <p>3. "Toute l'aide indiquée sur l'application provient d'organisations d'aide officielles de confiance."</p> <p>4. "disponible uniquement en Europe, aux États-Unis et en Turquie."</p> <p>5. "Les fonctionnalités incluent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une liste de toutes les aides à proximité, avec une description et l'emplacement des services - Une vue cartographique de l'aide à proximité, affichée par catégorie d'aide, à l'aide d'icônes de couleur - Notifications push quand il y a des nouvelles urgentes dans un endroit particulier - Traductions en plusieurs langues, dont l'arabe et le farsi." <p>6. "nous n'exigeons pas de nom d'utilisateur. Nous ne recueillons aucune information sur les utilisateurs de l'application autre que l'adresse électronique afin de protéger la confidentialité et la sécurité des utilisateurs. Ne vous inquiétez pas, nous n'allons donner ces informations à personne (ni à la police, ni aux autorités d'immigration - à personne !)."</p>	<p>1. L'application annonce clairement à qui elle s'adresse, "réfugiés"</p> <p>3. Mise en avant de la confiance, sous-entend la présence d'une méfiance</p> <p>6. S'adresse directement aux utilisateurs potentiels. Discours qui se veut rassurant par rapport à une inquiétude qui semblent anticipée sur la sécurité et l'usage des données</p>

Annexe K

RefAid – Texte de présentation

Ce texte de présentation de l'application RefAid met surtout en forme le processus de création du service, en montrant par différentes informations qu'il répond à des problèmes très concrets.

On observe une construction assez « américanisée » de ce discours dans le sens où il fait beaucoup appel à l'émotion, à la démonstration par des cas et des exemples très concrets et parfois personnels (un peu à la manière d'une conférence TED qui regorge d'anecdotes, d'images percutantes, en ayant recours à des techniques de storytelling).

« En 2015, un petit Syrien de 3 ans, Aylan Kurdi, s'est noyé en Méditerranée en essayant de rejoindre l'Europe avec sa famille. L'image de son corps échoué sur une plage au Liban a dévasté la startup américaine Shelley Taylor.

"Ces migrants arrivent en Europe, ils arrivent ici et ils ne savent pas comment trouver les choses de base - le supermarché, le logement, le médecin", explique Taylor, PDG de Trellyz, qui crée des logiciels pour les villes et les organisations à but non lucratif. "Et je me suis dit, ils ont tous des smartphones, peut-être que je peux créer quelque chose qui leur permettra de trouver ce dont ils ont besoin quand ils en ont besoin".

En un week-end, elle a créé l'application RefAid-Refugee Aid App et l'a lancée au Royaume-Uni et en Italie en février 2016. L'application répertorie les services des organisations d'aide aux migrants et aux réfugiés qui cherchent à se construire une nouvelle vie en Europe et, de plus en plus, aux États-Unis.

L'application réduit sa barrière linguistique grâce à des icônes en plus des mots.

Aujourd'hui, l'application évolue, passant d'une conception destinée à répondre aux besoins quotidiens de base des réfugiés à une conception capable de relever les nombreux défis de la crise croissante des migrants à la frontière américaine.

Des services ont été ajoutés pour faire face à la séparation des familles, offrant des informations constamment mises à jour sur l'aide juridique ainsi que des notifications push géo-ciblées avec des informations cruciales sur le terrain. Par exemple, RefAid peut envoyer une alerte avec un numéro de téléphone pour une aide juridique gratuite dans une zone où les migrants sont rassemblés.

L'application (qui est maintenant disponible dans 22 pays et à laquelle quelque 5 000 organismes d'aide contribuent) comprendra bientôt des services dans la plupart des États américains. Mme Taylor et son équipe s'efforcent constamment de contacter d'autres organisations à but non lucratif et prestataires de services publics afin de les inclure dans l'application. Grâce à un système de gestion de contenu basé sur le web, ils peuvent gérer et mettre à jour leurs offres et communiquer directement avec les utilisateurs.

“Ces migrants arrivent en Europe, ils arrivent ici, et ils ne savent pas comment trouver les choses de base - le supermarché, le logement, le médecin.”

Disponible en anglais, arabe, farsi et bientôt en espagnol, l'application oriente les réfugiés (grâce à la géolocalisation) vers l'aide dans un rayon de 100 miles. Les services sont classés par catégories : juridique, alimentaire, éducation, travail, médias, groupes religieux, psychologique, etc.

Résoudre un problème à la fois

Avant de lancer RefAid, Taylor - qui a grandi à Palo Alto, en Californie, mais vit en Europe - avait besoin de contacter des organisations d'aide et de leur demander de fournir une liste de services susceptibles d'aider les migrants dans le besoin. Elle a commencé par le Haut-Commissariat des Nations unies pour les réfugiés et la Croix-Rouge britannique, mais s'est rapidement heurtée à un obstacle : La plupart d'entre eux ne connaissaient pas facilement tous les services qu'ils proposaient.

La crise mondiale des réfugiés a brisé le cœur de Shelley Taylor, qui a donc lancé une demande d'aide.

Taylor a attendu des semaines que les groupes d'aide reviennent vers elle. Nous les avons appelés et leur avons dit : "Avez-vous changé d'avis ? Où sont vos services ? Nous avons juste besoin d'un petit tableur". Et ils ont dit, uniformément, "Oh, nous devons appeler chacun des bureaux pour leur demander parce que rien n'est écrit".

Finalement, Taylor a créé ce qui pourrait être la première base de données mondiale de services à but non lucratif. Elle ne fait pas payer les organisations pour utiliser l'application, couvrant elle-même les coûts de développement et de fonctionnement. "Nous ne voulions pas que quiconque ait une excuse pour refuser de mettre ses services sur l'application, parce que c'est un problème énorme et que les gens ont vraiment besoin d'aide".

Aide pour trouver de l'aide

Bien que RefAid n'ait pas la capacité de répondre aux mises à jour en temps réel des réfugiés et des migrants, Taylor a anticipé les besoins des personnes arrivant par terre ou par mer.

"Quand vous arrivez en Grèce, par exemple, les organisations n'ont pas le droit d'aller directement à la plage. Elles doivent rester dans leurs bureaux - c'est la loi. Mais si quelqu'un a dit aux migrants de regarder l'application, ces migrants peuvent découvrir qu'il y a un bureau de la Croix-Rouge au coin de la rue et des bons d'alimentation, qu'ils n'auraient pas pu trouver autrement".

L'application est utilisée principalement aux États-Unis, au Royaume-Uni, en Belgique, en France, en Italie et en Grèce. Après la première tentative d'interdiction de voyager aux États-Unis en janvier 2017, RefAid s'est rapidement déployé dans 19 villes américaines, cataloguant les services juridiques à proximité pour les personnes bloquées dans les aéroports américains. En mai 2018, 40 autres villes, dont Oslo, Athènes et Amsterdam, ont commencé à répertorier leurs services.

Pendant la crise actuelle des migrants aux États-Unis, de nouveaux services de différentes organisations d'aide sont ajoutés chaque jour. Certaines grandes organisations de réinstallation aux États-Unis, telles que le Comité international pour les réfugiés, ont même commencé à précharger les téléphones portables avec l'application RefAid et à les donner aux migrants.

"C'est passionnant de voir comment cela se développe", dit Taylor, "mais nous n'avons pas encore cartographié le monde entier. Et c'est notre objectif : cartographier tous les services disponibles aux réfugiés et à tous les autres dans le monde entier. Ce n'est qu'une étape à la fois". »

Lien vers la page : <https://apps.apple.com/us/story/id1416325452>

Annexe L

RefAid – Traduction d’un extrait de vidéo de présentation

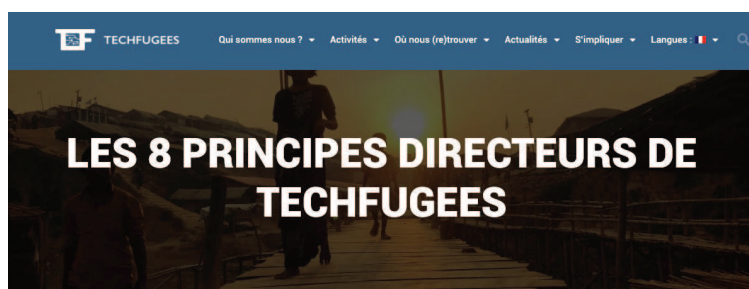
Last year, it became clear that the number of refugees arriving in Europe was swelling. Human tragedies forced them to go out of their countries. They wanted to be safe. Imagine to be thirsty, cold, not having sustained days, travelling with nothing but the clothes on your back. Back home, you took care of your family by working, you were part of a community, you knew where to find the resources you needed, you were independent and self-reliant. But in this new world, you are dependent on strangers and aid organizations.

Traduction : L'année dernière, il est apparu clairement que le nombre de réfugiés arrivant en Europe augmentait. Des tragédies humaines les ont contraints à quitter leur pays. Ils voulaient être en sécurité. Imaginez avoir soif, froid, ne pas avoir eu de jour de répit, voyager avec rien d'autre que les vêtements que vous avez sur le dos. Chez vous, vous vous occupiez de votre famille en travaillant, vous faisiez partie d'une communauté, vous saviez où trouver les ressources dont vous aviez besoin, vous étiez indépendant et autonome. Mais dans ce nouveau monde, vous êtes dépendant des étrangers et des organisations d'aide.

Lien vers la vidéo : <https://refaid.com/>

Annexe M

Techfugees – Capture d'écran des 8 principes directeurs



8 Principes directeurs tirés d'années d'expérience d'organisation de hackathons et autres événements d'innovation ouverte dans 25 pays.

Ces principes forment notre ligne de conduite et nous permettent de soutenir des projets #Tech4refugees construits pour et par des personnes déplacées, en respect avec les 17 objectifs de développement durable des Nations Unies.

Ils affirment notre ferme conviction que la technologie ne peut avoir un impact positif à long terme sur les réfugiés et les personnes déplacées que si la création et l'utilisation de cette technologie est guidée par un ensemble de principes et de valeurs éthiques.

Ces principes directeurs sont là pour guider notre action collective vers un objectif commun: créer une technologie humaniste qui autonomise les personnes déplacées à travers le monde.



1. Commencer avec les personnes déplacées (#HumanCenteredDesign)

La communauté Techfugees construit des outils technologiques qui contribuent à répondre aux besoins des personnes déplacées.

La conception et le déploiement de cette technologie doit utiliser une approche avec l'Humain en son centre, à savoir qui commence par l'écoute et la compréhension des personnes réfugiées, notamment dans les usages, et se termine par des solutions sur mesure adaptées à leurs besoins.

La conception centrée sur l'humain (ou Human-centered design) consiste à créer une empathie profonde avec les utilisateurs et à co-créer avec vos utilisateurs.

2. De réfugiés à Techfugees (#Empowerment)

En construisant des solutions technologiques avec et pour les réfugiés et les personnes déplacées, visez à faire de vos utilisateurs cibles non seulement des bénéficiaires de votre technologie, mais aussi à les construire avec eux et à en faire des co-créateurs.

En leur offrant la possibilité de générer des revenus ou d'apprendre quelque chose de nouveau grâce à l'utilisation de votre technologie, par exemple, ils bénéficient non seulement des services offerts par votre produit, mais les réfugiés et les personnes déplacées deviennent des défenseurs de cette technologie.



3. Ne collectez pas des données pour rien! (#DataGovernance & #Transparency)

Il est de la responsabilité de chacun de protéger les données des personnes déplacées, qui seraient vulnérables et victimes d'une mauvaise utilisation. Travailler pour le développement de technologie destinées à ce public, c'est savoir que l'on travaille avec une population à risque, et agir en conséquence.

Voici quelques recommandations à retenir:

- La collecte, la génération et l'utilisation des données ne doivent jamais se faire simplement parce que c'est possible techniquement; le besoin et les avantages potentiels doivent être clairs, définis et justifiés comme un moyen de répondre à un besoin ou d'améliorer le service pour les personnes réfugiées.

- Partez du principe qu'aucun de vos utilisateurs ne lira les termes et conditions de votre produit ou service. Tenez compte des implications éthiques de la collecte de données lors de la création de ce produit ou service.

- Si vous choisissez de divulguer des données, cela ne doit pas conduire à ce que des individus et des communautés déjà vulnérables soient davantage lésés ou exploités. Dans le cas où cela est possible, pré-identifier les risques associés à une utilisation proposée des données. N'oubliez pas que des régimes hostiles peuvent tenter d'accéder aux données pour de mauvaises raisons. La plupart des pirates informatiques soutenus par des États et certains services de surveillance gouvernementaux sont capables de pirater toutes les données.

- Comme la plupart des violations et fuites de données proviennent d'une défaillance humaine, il importe que vous fassiez particulièrement attention à la façon dont vous stockez ces données, à qui y a accès et comment. Assurez-vous de toujours respecter les normes juridiques et éthiques en place. Toute donnée ou résultat dérivant d'une population doit être partagé avec cette population. Trop de communautés dans les projets technologiques sont sollicitées pour leurs données sans voir les résultats!

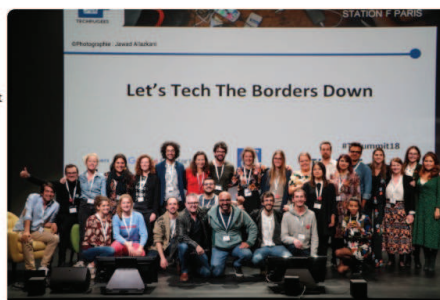
- Globalement, cette règle de responsabilité des données va au-delà des concepts de «confidentialité des données» et de «protection des données». Elle implique un ensemble de principes, processus et outils qui cherchent à utiliser les données pour améliorer la vie des gens de manière responsable.

4. Partager, c'est encourager (#opensource)

Chez Techfugees, nous croyons à la créativité et au partage d'idées. C'est donc naturellement que nous mettons en avant le modèle open source comme modèle préféré pour le développement de logiciels lors de la création de technologies pour les réfugiés.

Les projets open source sont adaptés à notre philosophie d'autonomisation des populations vulnérables et déplacées: le code open source est d'accès universel, décentralisé et co-créé par nature.

Cela encourage la collaboration et donc l'apprentissage entre pairs au sein de la communauté.



5. Parce que nous sommes tous dans le même bateau (#InclusiveTech)

Ce qui fonctionne pour autonomiser les populations déplacées pourrait être utilisé pour aider d'autres populations vulnérables, comme les sans-abri ou les jeunes sans emploi.

La construction de technologies pour les réfugiés devrait viser à contribuer à l'amélioration de l'ensemble de la communauté locale: ne pas accroître les inégalités ou nuire à aucun membre de la communauté, tout en visant à aider et soutenir le plus grand nombre possible.

6. Les bonnes intentions, c'est bien, mais l'impact est dans la durabilité (#Sustainability)

Gardez à l'esprit que vous avez affaire à des utilisateurs qui ont rarement le luxe d'avoir d'autres options; Vous devez donc assurer un service cohérent et être prêt à prendre les mesures appropriées si la technologie s'avère dysfonctionnelle ou obsolète.

- Nous insistons sur la nécessité de réfléchir à la manière dont votre produit s'inscrit dans l'écosystème tout entier: n'existe-t-il pas déjà une solution similaire? Pensez également à des idées claires de modèles commerciaux, ne les remettez pas à plus tard.

- Une application qui ne fonctionne plus ou qui n'est pas à jour peut nuire à la vie des réfugiés et des personnes déplacées, tout en créant une méfiance envers la technologie et l'écosystème #tech4refugees. Créez des outils que la communauté peut s'approprier et mettre à jour même si vous disparaissiez.

- Un avertissement rapide pour les produits qui dépendent de beaucoup de contenu frais: le contenu devient rapidement obsolète. Réfléchissez bien à votre responsabilité de mise à jour et informez vos utilisateurs de la date de la dernière modification.

7. L'intégration ne concerne pas que seulement les personnes réfugiées, c'est une bataille (très) politique (#HumanRightsBasedApproach)

Vous constaterez qu'innover pour l'intégration est difficile: cela devient vite très politique et le problème se résume souvent à des contraintes d'ordre législatif pour le public que vous essayez de servir.

À ce titre, Techfugees vous recommande de vous familiariser avec une approche fondée sur les droits de l'homme (ou "Human Rights based approach").

Il s'agit «d'un cadre conceptuel pour le processus de développement humain basé sur les normes internationales des droits de l'homme et orienté de manière opérationnelle vers la promotion et la protection des droits de l'homme».

Non seulement il vous éduquera au cœur des problèmes de développement, des pratiques discriminatoires et des répartitions injustes du pouvoir, mais il aidera à ancrer votre approche et votre solution technique dans un système de droits et d'obligations établi par le droit international. Vous aiderez ainsi, dans la durée, les personnes réfugiées à participer à la formulation des politiques.



8. NB: La tech est juste un outil (#NoSolutionism)

La technologie à elle seule ne peut compenser l'absence de volonté politique ou le manque d'engagement commun pour résoudre le défi de la migration forcée au niveau mondial.

Nous comprenons qu'il existe des limites claires aux produits technologiques, en particulier en ce qui concerne la mise à l'échelle à l'international.

Nous adorons les projets qui sont conscients de leurs limites et qui se concentrent sur la résolution de parties du problème dans leur contexte spécifiques tout en cherchant à repenser et adapter leur solution pour les dupliquer vers d'autres communautés.

Annexe N

Techfugees – Ancienne page d'accueil du site internet

Qui sommes nous? Nos activités Mapping Covid19 Impact Actualités

TECHFUGEES

S'impliquer Langues:

La technologie au service des personnes déplacées

En savoir plus

@techfugees
RT @ICMPD: How is #COVID19 is changing #bordercontrol? Article by @ICMPD_BMS ..._Operational realities facing b... Read More
May 02 2020 12

@techfugees
RT @NRC_Norway: How will #Covid19 impact #crisis zones? Where should priorities lie? Check out this... Read More
May 02 2020 3

@techfugees
Things have taken a turn for the worst in #Malaysia: rounding up all undocumented, packing... Read More
May 01 2020 4 5

Nous travaillons à redonner autonomie et dignité aux personnes déplacées à travers le monde en utilisant les solutions nouvelles offertes par les technologies digitales.

Nous recrutons pour le programme TF4Women !

Nos actions



TECHWOMEN

Notre programme gratuit pour les femmes réfugiées. Pendant six mois, le programme met à disposition des mentors, des professionnels de la tech, des cours certifiants et des formateurs certifiés pour faciliter un retour à l'emploi à des femmes d'horizons divers et variés.

En savoir plus

BASEFUGEES

Basefugees est notre plateforme collaborative qui identifie, liste, filtre et permet de soutenir les projets technologiques et leurs créateurs à travers le monde.

En savoir plus

TECHFUGEES

Nous organisons des meetups, hackathons et des sommets internationaux pour soutenir les innovateurs qui construisent des projets pour et avec les personnes déplacées.

En savoir plus

Bibliographie

Dictionnaires électroniques

www.cnrtl.fr

www.definitions-marketing.com

Ouvrages

ALLAIN, Sébastien, *In Dispositifs numériques de formation et apprentissage informel*,
Raisons éducatives, 2017/1 (N° 21), p. 97-111. [En ligne], Consulté le 5 Avril 2020.
Disponible sur Internet : <https://www.cairn-int.info/revue-raisons-educatives-2017-1-page-97.htm>

BARTHES, Roland, *Mythologies*, Seuil, 1957, p. 211

CASATI, Roberto, *Contre le colonialisme numérique. Manifeste pour continuer de lire*, 2013,
Albin Michel, 180 p.

GAGLIO, Gérald, *Sociologie de l'innovation*, Paris, PUF, coll. "Que sais-je ?", 2012, 126 p.

GOFFMAN, Erving, *La Présentation de soi. La Mise en scène de la vie quotidienne*, 1973,
Coll "Le Sens Commun", 256 p.

GOFFMAN, Erving, *Stigmates. Les usages sociaux des handicaps*, Paris, éd. de Minuit,
1993, 176 p.

FOUCAULT, Michel, Surveiller et punir, 1975, Gallimard, Paris.

MARSON, Stephen, POWELL, Rasby, Goffman and the Infantilization of Elderly Persons: A Theory in Development, The Journal of Sociology & Social Welfare: Vol. 41: Iss. 4, Article 8, p. 145 [En ligne], Consulté le 12 Avril 2020. Disponible sur Internet : <https://scholarworks.wmich.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=3986&context=jssw>

MORICE, Alain, « Situation actuelle des migrations internationales : réalités et controverses », L'information psychiatrique, 2015/3 (Volume 91), p. 207-215. Consulté le 27 Juin 2020 [En ligne] Disponible sur Internet : <https://www.cairn.info/revue-l-information-psychiatrique-2015-3-page-207.htm>

SCHUMPETER, Joseph, Capitalisme, socialisme, démocratie, 1942, (trad. Gaël Fain), éd. Payot, 1951, p. 106

SOUCHIER, Emmanuel, CANDEL, Etienne, JEANNE-PERRIER, Valérie, GOMEZ-MEJIA, Gustavo, Le numérique comme écriture, Théories et méthodes d'analyse, 16 octobre 2019, Armand Collin, p. 82

TRIBALAT, Michèle. Assimilation : la fin du modèle français. Pourquoi l'Islam change la donne, 2017, Paris, L'Artilleur, 360 p.

TURNER, Fred, Aux sources de l'utopie numérique. De la contre-culture à la cyberculture, Stewart Brand un homme d'influence, trad. de l'anglais par Laurent Vannini, Caen, C&F Éd., 2012, 432 p.

WEBER, Max, Le savant et le politique, trad. par J. Freund, Paris, Plon, 1959

Articles de revue

ABDELMALEK, Sayad, Qu'est-ce que l'intégration ?. In: Hommes et Migrations, n°1182, décembre 1994. Pour une éthique de l'intégration. Extraits du colloque de l'ADATE Saint-Martin-d'Hères, 24 et 25 juin 1994. pp. 8-14 [En ligne], Consulté le 27 Juin 2020. Disponible sur Internet : www.persee.fr/doc/homig_1142-852x_1994_num_1182_1_2341

ARNOLD Sina, GÖRLAND Stephan Oliver, ABBA Samira, 2017, Digitisation and self-organised migrant logistics, In Research Intervention Cluster, Solidarity in change, Berlin, Berliner Institut für empirische Integrations-und Migrationsforschung, 286-296 [En ligne], Consulté le 13 Mars 2020. Disponible sur Internet : https://www.db-thueringen.de/servlets/MCRFileNodeServlet/dbt_derivate_00045410/2263-0856_17_2019_6857.pdf

CULÉN A. L., GASPARINI A. A. (2011) iPad: a new classroom technology ? A report from two pilot studies – INFUTURE 2011: Information Sciences and e-Society (199-208) [En ligne], Consulté le 24 Août 2020. Disponible sur Internet : <https://www.semanticscholar.org/paper/iPad-%3A-A-New-Classroom-Technology-A-Report-From-Two-Cul%C3%A9n-Gasparini/494b53df4d3142a97391b35a306d0fab7e945072?p2df>

DONATI, Pierpaolo, Towards a Participatory Society: New Roads to Social and Cultural Integration, Libreria Editrice Vaticana, 2017, pp.287-302.

DUMONT, Gérard-François, L'intégration Culturelle et Sociale des Immigrants, 2017 [En ligne], Consulté le 15 Juin 2020. Disponible sur Internet : <https://hal.archives-ouvertes.fr/halshs-01832415/>

FAGERBERG, Jan, The Oxford Handbook of Innovation, Oxford: Oxford University Press, 2004

FLOCCO, Gaëtan, GAGLIO, Gérald, Sociologie de l'innovation, La nouvelle revue du travail, 2013 [En ligne], Consulté le 1er Septembre 2020. Disponible sur Internet : <http://journals.openedition.org/nrt/1165>

MANGEN A., WALGERMO B. R., BRØNNICK K. (2013) Reading linear texts on paper versus computer screen: Effects on reading comprehension – International Journal of Educational Research LVIII (61-68) [En ligne], Consulté le 7 Mai 2020. Disponible sur Internet : https://educacion.udd.cl/files/2017/05/MI_MAngen-et-al-2012-Reading-linear-texts-on-paper-versus-computer-screen-effects-on-reading.pdf

MISTLER-JACKSON M., SONGER N. B. (2000) Student Motivation and Internet Technology: Are Students Empowered to Learn Science ? – Journal of Research in Science Teaching XXXVII, 5 (459-479) [En ligne], Consulté le 30 Mai 2020. Disponible sur Internet : https://www.researchgate.net/publication/229882050_Student_Motivation_and_Internet_Technology_Are_Students_Empowered_to_Learn_Science

SHPAKOVA Agnessa, DÖRFLER Viktor, MACBRYDE Jill, « Gamification and innovation: a mutually beneficial union », 2016 [En ligne], Consulté le 5 Avril 2020. Disponible sur Internet : https://www.researchgate.net/publication/306364960_Gamification_and_innovation_a_mutually_beneficial_union/citation/download

VIGOUROUX-ZUGASTI, Eloria, MOROZOV, Evgeny, Pour tout résoudre, cliquez ici : l'aberration du solutionnisme technologique, Revue française des sciences de l'information et de la communication 2014, [En ligne], Consulté le 3 Juin 2020.

Disponible sur Internet : <http://journals.openedition.org/rfsic/3573> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/rfsic.3573>

ZEVENBERGEN R., LERMAN S. (2007) Pedagogy and Interactive Whiteboards : Using an Activity Theory Approach to Understand Tensions in Practice – Mathematics: Essential Research, Essential Practice (853- 862) [En ligne], Consulté le 2 Septembre 2020. Disponible sur Internet : <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.488.1213&rep=rep1&type=pdf>

Ressources électroniques

AEIDL, Techfugees : les migrants branchés », 2016. [En ligne], Consulté le 2 Mars 2020. Disponible sur Internet : <https://www.aeidl.eu/images/stories/pdf/tecfugees-fr.pdf>

AGGERI, Franck, « Qu'est-ce que la performativité peut apporter aux recherches en management et sur les organisations. Mise en perspective théorique et cadre d'analyse », *Management*, 2017/1 (Vol. 20), p. 28-69. DOI : 10.3917/mana.201.0028. [En ligne], Consulté le 2 Février 2020. Disponible sur Internet : <https://www.cairn-int.info/revue-management-2017-1-page-28.htm>

Amnesty International, Qu'est-ce qu'un demandeur d'asile ? [En ligne], Consulté le 5 Février 2020. Disponible sur Internet : <https://www.amnesty.fr/focus/droit-asile>

AMOSSY Ruth, Chapitre 3 : Parole et pouvoir. Le retravail de l'ethos préalable In La présentation de soi. sous la direction de Amossy Ruth. Paris, Presses Universitaires de France, « L'Interrogation philosophique", 2010, p. 71-99. [En ligne], Consulté le 13 Août 2020. Disponible sur Internet : <https://www.cairn.info/la-presentacion-de-soi--9782130580959-page-71.htm>

AMOSSY, Ruth, Chapitre 3. Parole et pouvoir. Le retravail de l'ethos préalable, dans : , La présentation de soi. sous la direction de Amossy Ruth. Paris cedex 14, Presses Universitaires de France, « L'Interrogation philosophique », 2010, p. 71-99. [En ligne], Consulté le 13 Août 2020. Disponible sur Internet : <https://www.cairn.info/lapresentation-de-soi--9782130580959-page-71.htm>

BADOUARD, Romain, MABI, Clément et SIRE, Guillaume, 2016, Inciter, contraindre, encadrer. Trois logiques de gouvernementalité numérique, French Journal for Media Research (6), [En ligne] Consulté le 12 Août 2020 Disponible sur Internet : http://publications.ut-capitole.fr/24367/1/Sire_24367.pdf

BARATS, Christine, Manuel d'analyse du web - 2e éd.: En Sciences Humaines et Sociales [En ligne], Consulté le 7 Avril 2020. Disponible sur Internet : <https://books.google.fr/books?id=HB1-CwAAQBAJ&lpg=PT20&dq=dispositifs%20entre%20cr%C3%A9ativit%C3%A9%20et%20r%C3%A9sistance&hl=fr&pg=PT12#v=onepage&q=dispositifs%20entre%20cr%C3%A9ativit%C3%A9%20et%20r%C3%A9sistance&f=false>

Beaujon, Agathe, Insertion professionnelle: Joka Jobs, le Pokemon go de l'emploi, Challenges.fr [En ligne], Consulté le 12 Juillet 2020. Disponible sur Internet : https://www.challenges.fr/emploi/insertion-professionnelle-jokajobs-le-pokemon-go-de-l-emploi_719044

BONENFANT Maude, PHILIPPETTE Thibault, Rhétorique de l'engagement ludique dans des dispositifs de ludification, Sciences du jeu, n°10, 2018, 30 octobre 2018 [En ligne], Consulté le 12 Juillet 2020. Disponible sur Internet : <http://journals.openedition.org/sdj/1422>

CHAMAK, Brigitte, De l'intégration à l'inclusion : au-delà des mots. Colloque John Bost : Les chemins de l'inclusion, défi social et projet personnel, Mar 2018, Artigues-Près-Bordeaux, France. pp.46-53 [En ligne], Consulté le 5 Avril 2020. Disponible sur Internet : <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-01831200/document>

COSTA-LASCOUX, Jacqueline. D. Schnapper : La France de l'intégration. Sociologie de la nation en 1990 In: Revue française de science politique, 41^e année, n°6, 1991. pp. 839-841. [En ligne], Consulté le 5 Avril 2020. Disponible sur Internet : https://www.persee.fr/doc/rfsp_0035-2950_1991_num_41_6_394607

DIAZ, Paola, GUIDO, Nicolosi (dir.), Socio-anthropologie, 40 | 2019, Les migrants numériques, 1er décembre 2019 [En ligne], Consulté le 5 Janvier 2020. Disponible sur Internet : <http://journals.openedition.org/socio-anthropologie/5535>

DIMINESCU, Dana, Éditorial, Revue européenne des migrations internationales, vol. 30 - n°3 et 4 | 2014 [En ligne] Consulté le 24 octobre 2020. Disponible sur Internet : <http://journals.openedition.org/remi/7046>

DUCHARME, Hugo, Réfugié, migrant, le poids des mots «, Lumen Vitae, 2019/2 (Volume LXXIV), p. 127-134 [En ligne], Consulté le 10 Juillet 2020. Disponible sur Internet : <https://www-cairn-int-info.accesdistant.sorbonne-universite.fr/revue-lumen-vitae-2019-2-page-127.htm>

Eurojournalist, RefAid – une appli pour faciliter la vie aux réfugiés..., 2 novembre 2016 [En ligne], Consulté le 10 Juin 2020. Disponible sur Internet : <http://eurojournalist.eu/refaid-une-appli-pour-faciliter-la-vie-aux-refugies/>

HACHE, Émilie, La responsabilité, une technique de gouvernementalité néolibérale ?, Raisons politiques, 2007/4 (n° 28), p. 49-65 [En ligne], Consulté le 10 Mars 2020.

- Disponible sur Internet : <https://www.cairn-int.info/revue-raisons-politiques-2007-4-page-49.htm>
- HÉRAN, François, L'intégration des immigrés : débats et constats, *lavedesidees.fr*, 14 janvier 2019, [En ligne], Consulté le 6 Mars 2020. Disponible sur Internet : <https://lavedesidees.fr/L-integration-des-immigres-debats-et-constats.html>
- HONORE HATTON, Solveig, Tech for Good : l'affaire de tous pour le bien de tous, *Journal Du Net*, 31/01/2019 [En ligne], Consulté le 12 Avril 2020. Disponible sur Internet : <https://www.journaldunet.com/economie/finance/1421323-tech-for-good-l-affaire-de-tous-pour-le-bien-de-tous/>
- INA, 2015, la photo du petit Aylan illustre le drame des réfugiés, *INA.fr*, 1er septembre 2020 [En ligne], Consulté le 10 Septembre 2020. Disponible sur Internet : <https://www.ina.fr/contenus-editoriaux/articles-editoriaux/2015-la-photo-du-petit-aylan-illustre-le-drame-des-refugies/>
- Interview d'Ousmane Bah, fondateur de Solodou, un outil pour lutter contre l'analphabétisme, *FAIRE.eu*, 2020 [En ligne] Consulté le 01/09/2020. Disponible sur Internet : <https://www.faire.eu/interview-dousmane-bah-fondateur-de-solodou-un-outil-pour-lutter-contre-lanalphabete/>
- Le Monde avec AFP, Grèce : un camp abritant plus de 12 000 migrants sur l'île de Lesbos dévasté par un incendie, *lemonde.fr*, 9 septembre 2020 [En ligne], Consulté le 20 Septembre 2020. Disponible sur Internet : https://www.lemonde.fr/international/article/2020/09/09/un-incendie-se-declare-dans-le-camp-de-migrants-de-moria-a-lesbos_6051482_3210.html

LE RUTTE, Mathijs, Sécurité et traitement des données personnelles, Cultures & Conflits, 76 | hiver 2009 [En ligne] Consulté le 17/09/2020. Disponible sur Internet : <http://journals.openedition.org/conflits/17793>

LECOMTE, Jacques, L'altruisme est-il de l'égoïsme caché ?, 2014, L'Essentiel [En ligne], Consulté le 13 Septembre 2020. Disponible sur Internet : http://www.psychologie-positive.net/IMG/pdf/L_altruisme_est-il_de_l_egoisme_cache.pdf

LECONTE, Romain, TOUREILLE Étienne, GRASLAND Claude, La production médiatique d'une « crise migratoire, Socio-anthropologie, 2019 [En ligne], Consulté le 3 Mai 2020. Disponible sur Internet : <http://journals.openedition.org/socio-anthropologie/6235>

MACGREGOR, Marion, Applications pour les migrants : est-il possible que votre smartphone contienne tout ce dont vous avez besoin?, Infomigrants.net, 26 juin 2018 [En ligne], Consulté le 6 Mars 2020. Disponible sur Internet : <https://www.infomigrants.net/fr/post/10224/applications-pour-les-migrants-est-il-possible-que-votre-smartphone-contienne-tout-ce-dont-vous-avez-besoin>

MEIRIEU, Philippe, Innover dans l'école : pourquoi ? Comment?, 2011 [En ligne], Consulté le 10 Juin 2020. Disponible sur Internet : <http://www.meirieu.com/ARTICLES/innoverdanslecole.pdf>

Ministère de l'Éducation Nationale de la Jeunesse et des Sports, Les étrangers en situation régulière vis-à-vis du droit au séjour et signataires d'un contrat d'accueil et d'intégration (CAI) ou du nouveau contrat d'intégration républicaine (Cir). Définition des primo-arrivants et des bénéficiaires de la protection internationale sur www.education.gouv.fr [En ligne], Consulté le 5 Juin 2020.

MLATI, Fatiha, Les primo-arrivants, une catégorie aux contours bien flous !, L'observatoire de l'intégration des réfugiés statutaires, 2004 [En ligne], Consulté le 12 Avril 2020. Disponible sur internet : <https://www.france-terre-asile.org/images/stories/publications/pdf/L5-vweb-finale.pdf>

MORICE , Alain, Situation actuelle des migrations internationales : réalités et controverses, L'information psychiatrique, 2015/3 (Volume 91), p. 207-215.[En ligne], Consulté le 11 Mars 2020. Disponible sur Internet : <https://www.cairn-int.info/revue-l-information-psychiatrique-2015-3-page-207.htm>

PONSOT, Cécile, Éduquer à l'ère du numérique ?, Cahiers de l'action, 2012/1 (N° 35), p. 57-60.[En ligne], Consulté le 6 Mars 2020. Disponible sur Internet : <https://www.cairn.info/revue-cahiers-de-l-action-2012-1-page-57.htm>

RefAid : L'Application Mobile Qui Aide Les Réfugiés, Forbes.com, 12 juin 2017 [En ligne], Consulté le 22 Février 2020. Disponible sur Internet : <https://www.forbes.fr/technologie/ref-aid-refugies/>

RICHARD, Claire, Orange Digital Society Forum, entretien avec Dana Diminescu, Les applis pour réfugiés sont-elles victimes de la pensée magique ?, 11 novembre 2018. [En ligne], Consulté le 10 Avril 2020. Disponible sur Internet : <https://digital-society-forum.orange.com/fr/les-actus/1149-la-plupart-des-applis-pour-les-refugies-ne-sont-pas-utilisees>

RINALDI, Lara, Réfugié, Ousmane Bah crée Solodou, une appli pour apprendre le français, LesEchos.fr, 29 septembre 2019 [En ligne] Consulté le 10 décembre 2019. Disponible sur Internet : <https://business.lesechos.fr/entrepreneurs/idees-de-business/0602304536664-refugie-ousmane-bah-cree-solodou-une-appli-pour-apprendre-le-francais-333398.php>

SALAM, Pierre, L'innovation numérique en FLE « de la journée pro FLE du 2 Décembre 2019" [En ligne], Consulté le 7 Avril 2020. Disponible sur Internet : <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-02425006/file/presentation-salam.pdf>

SERDYUKOV, Pavel, « Innovation in education: what works, what doesn't, and what to do about » – Journal of Research in Innovative Teaching & Learning X, 2017, p. 4-33

SILLARD, Blandine, L'innovation sociale dans les démarches d'accompagnement de projets citoyens In : Maïté Juan éd., Du social business à l'économie solidaire. Critique de l'innovation sociale. Toulouse, ERES, Sociologie économique, 2020, p.163-187. [En ligne], Consulté le 2 Mars 2020. Disponible sur Internet : <https://www.cairn.info/du-social-business-a-l-economie-solidaire--9782749266336-page-163.htm>

Techfugees, Le confinement : rien de nouveau pour les réfugiés et personnes déplacées, techfugees.com [En ligne], Consulté le 23 Juin 2020. Disponible sur Internet : https://techfugees.com/fr/all_news/blog/lockdown-is-business-as-usual-for-refugees-and-displaced-persons/

Techfugees, Pourquoi un programme pour les femmes réfugiées ?, techfugees.com [En ligne], Consulté le 25 Juin 2020. Disponible sur Internet : <https://techfugees.com/fr/womenfellowship/launch-of-the-tf4women-fellowship-programme-2020/>

Techfugees, Programme de Fellowship Tf4Women, techfugees.com [En ligne], Consulté le 23 Juin 2020. Disponible sur Internet : <https://techfugees.com/fr/fellowship-tf4women/>

Télécom Paris, *Joka Jobs : Un serious game géolocalisé à destination des jeunes pour trouver un emploi* [En ligne], Consulté le 23 Avril 2020. Disponible sur Internet : https://www.telecom-paris.fr/wp-content-EvDsK19/uploads/2019/08/PIV_Presentation-prospects-JOKA.pdf

TISSIER, Isabelle, GRONIER, Guillaume, *Impact de l'utilisabilité, la motivation et l'expérience utilisateur d'une application mobile sur l'engagement citoyen*, Comptendu d'intervention à la 26ème conférence francophone sur l'Interaction Homme-Machine, Octobre 2014, Lille, [En ligne], Consulté le 5 Mars 2020. Disponible sur Internet : <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01090443>

VIGOUROUX-ZUGASTI, Eloria, MOROZOV, Evgeny, *Pour tout résoudre, cliquez ici : l'aberration du solutionnisme technologique*, Revue française des sciences de l'information et de la communication 2014, [En ligne], Consulté le 3 Juin 2020. Disponible sur Internet : <http://journals.openedition.org/rfsic/3573> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/rfsic.3573>

ZIEGLER, Jocelyn. *Cyberdémocratie et démocratie participative* In : L'Internet et la démocratie numérique, Perpignan : Presses universitaires de Perpignan, 2016 [En ligne], Consulté le 21 Juin 2020. Disponible sur Internet : <http://books.openedition.org/pupvd/2782>

Études/rapports

CETCOPRA (Paris 1), GT41 de l'AFS, *Corps, techniques et société*, Université de Catane (Italie), Journée d'étude « Technologies et migrations. Corps, identités et technologies digitales dans le phénomène migratoire contemporain », du 15-16 nov. 2019.

Rapport du Ministère de l'Intérieur, *Le parcours d'intégration républicaine rénové*, 18 mars 2019 [En ligne], Consulté le 6 Mars 2020. Disponible sur Internet :

<https://www.interieur.gouv.fr/fr/content/download/115521/925404/file/DP-PIR-18-mars-2019.pdf>

Rapport du Préfet de la région d’Ile-de-France, Schéma régional de l’accueil des demandeurs d’asile et des réfugiés, version du 20 au 26 mars 2019 pour le pré-CAR du 05 avril 2019 [En ligne], Consulté le 10 Décembre 2019. Disponible sur Internet : https://www.lacimade.org/wp-content/uploads/2019/04/2019-03-26_Projet-SRADAR-IdF-v20-pr%C3%A9-CAR.pdf

UNHCR, *Connecting Refugees : How Internet and Mobile Connectivity can Improve Refugee Well-Being and Transform Humanitarian Action*, Juin 2016 [En ligne], Consulté le 30 Septembre 2020. Disponible sur Internet : https://www.unhcr.org/innovation/wp-content/uploads/2018/02/20160707-Connecting-Refugees-Web_with-signature.pdf

Vidéos

Vidéo YouTube - *Laura TENOUDJI parle de l'application à Télématin* [En ligne], Consulté le 12 Décembre 2019. Disponible sur Internet : <https://www.youtube.com/watch?v=B8sBzWDbog4>

Vidéo YouTube : *JokaJobs*, 1er juillet 2019 [En ligne], Consulté le 5 Mai 2020. Disponible sur Internet : <https://www.youtube.com/watch?v=s1TtBKpNOT8>

Sites web

Page de présentation de Happy FLE sur Google Play [En ligne], Consulté le 18 Avril 2020. Disponible sur Internet : <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.cosi.happyfle&hl=fr>

Page de présentation de Mon French Kit sur le site de l'Université Bordeaux Montaigne [En ligne], Consulté le 18 Avril 2020. Disponible sur Internet : https://www.u-bordeaux-montaigne.fr/fr/vous-etes/journaliste/communiqués_et_dossiers_de_presse/annee-2018-2019/mon-french-kit-un-jeu-serieux-pour-faciliter-le-parcours-d-integration-en-france.html

Profil LinkedIn de Shelley Taylor [En ligne], Consulté le 5 Avril 2020. Disponible sur Internet : <https://www.linkedin.com/in/shelleytaylor/>

Site d'information créé aux États-Unis, spécialisé dans l'actualité des startups Internet. [En ligne] Disponible sur Internet : <https://techcrunch.com/>

Site internet de Joka Jobs [En ligne], Consulté le 10 Octobre 2020. Disponible sur Internet : <https://jokajobs.com/>

Site Internet J'apprends j-apprends.fr [En ligne], Consulté le 18 Septembre 2020. Disponible sur Internet : <http://j-apprends.fr/>

Site officiel d'InfoMigrants [En ligne], Consulté le 18 Avril 2020. Disponible sur Internet : <https://www.infomigrants.net/fr/>

Site officiel de Ensemble en France [En ligne], Consulté le 18 Avril 2020. Disponible sur Internet : <https://www.ensemble-en-france.org/>

Site officiel de Konexio [En ligne], Consulté le 18 Avril 2020. Disponible sur Internet : <https://www.konexio.eu/>

Site officiel de Mediafugees [En ligne], Consulté le 18 Avril 2020. Disponible sur Internet : <https://mediafugees.com/>

Site officiel de RefAid [En ligne], Consulté le 18 Avril 2020. Disponible sur Internet :
<https://refaid.com/>

Site officiel de Singa France (onglet CALM) [En ligne], Consulté le 18 Avril 2020.
Disponible sur Internet : <https://www.singafrance.com/calm>

Site officiel de Solodou, [En ligne], Consulté le 18 Avril 2020. Disponible sur Internet :
<https://www.solodou.com/>

Site officiel de Techfugees [En ligne], Consulté le 18 Avril 2020. Disponible sur Internet :
<https://techfugees.com/fr/>

Site officiel de Trellyz [En ligne], Consulté le 18 Avril 2020. Disponible sur Internet :
<https://trellyz.com/>

Liste des figures

Figure 1 – Capture d’écran du 15/09/2020 – Extrait de la page d’accueil du site internet de Techfugees.....	20
Figure 2 - Capture d’écran du 30/10/2020 - Extrait de la page « À propos » du site de Techfugees.....	23
Figure 3 - Captures d’écran du 30/10/2020 – Page d’accueil de l’application Solodou	25
Figure 4 - Captures d’écran du 30/10/2020 - Application de Joka Jobs.....	28
Figure 5 - Capture d’écran du 3/05/2020 – Extrait de la page d’accueil du site de Techfugees	51
Figure 6 - Capture d’écran du 31/08/2020 – Extrait de la page d’accueil du site de Techfugees	52
Figure 7 - Capture d’écran du 31/08/2020 - Les étapes d’apprentissages avec Solodou	55
Figure 8 - Logo de Solodou.....	56
Figure 9 - Capture d’écran du 18/10/2020 de l’application Joka Jobs	59

Table des matières

Remerciements	ii
Table des matières	119
Introduction	1
Chapitre 1 Numérique et action sociale : quand la technologie se met au service de la « bonne cause »	16
1.1 À chaque problème son outil numérique	17
1.2 Innovation et ludification : deux processus souvent de pair	22
1.2.1 La place de l'innovation dans les discours	22
1.2.2 La ludification : une forme d'innovation	26
1.3 L'appropriation du secteur du service par la technologie	29
1.3.1 Une escalade à l'innovation sous-tendue par des logiques financières	30
1.3.2 Les dispositifs étudiés et leur modèle de financement	32
1.4 Innovation par le numérique : mythe ou réalité ?	37
Chapitre 2 Des représentations et des stratégies révélées	40
2.1 Une multiplicité de discours pour une multiplicité de définitions de « l'intégration »	40
2.2 A chaque outil numérique, sa cible	44
2.3 Des stratégies d'évitement et de contournement	45
2.3.1 La non qualification : pour une non-stigmatisation ?	45
2.3.2 Nommer dans trop nommer	48
2.3.3 L'intégration dans l'urgence et la survie	52
2.3.4 Conclusion et corrélations	53
2.4 Les réalités économiques et sociales	54
2.4.1 Autonomisation et idéologie méritocratique	54
2.4.2 Un dédouanement à double échelle entraîné par la tendance au « tout numérique »	61
Chapitre 3 Les usages des services numériques d'aide à l'intégration	64
3.1 Des résistances à l'échelle des usages	65
3.1.1 L'efficacité du numérique dans l'apprentissage en général	65
3.1.2 La figure du <i>migrant connecté</i> : connecté à quoi ?	67
3.1.3 L'impact du contexte sur la prise en main d'un dispositif	70
3.1.4 Un potentiel numérique non exploité ?	71
3.1.5 Le confinement de mars 2020 : une opportunité pour le numérique	73
3.2 Une résistance à l'échelle des initiatives	75

Conclusion.....	77
Annexe A Tableau récapitulatif du corpus d'analyse	82
Annexe B Page d'accueil de Joka Jobs - Capture d'écran du 27/09/2020	84
Annexe C Joka Jobs – Analyse sémio-discursive d'une vidéo de présentation	85
Annexe D Joka Jobs – Retranscription d'une vidéo de présentation et champ lexical du « jeu »	86
Annexe E Joka Jobs – Analyse sémio-discursive de l'application	88
Annexe F Solodou – Analyse sémio-discursive du site internet	89
Annexe G Solodou – Analyse sémio-discursive de l'application	90
Annexe H Solodou – Analyse du champ lexical du texte de présentation.....	91
Annexe I RefAid – Analyse sémio-discursive de l'application	93
Annexe J RefAid – Analyse discursive d'un texte de présentation	94
Annexe K RefAid – Texte de présentation	95
Annexe L RefAid – Traduction d'un extrait de vidéo de présentation	98
Annexe M Techfugees – Capture d'écran des 8 principes directeurs	99
Annexe N Techfugees – Ancienne page d'accueil du site internet.....	102
Bibliographie.....	103
Liste des figures.....	118