

Insertion sociale et inclusion numérique des jeunes migrants

Fabien Granjon, Isabelle Craheix-Gadhdghi

La refonte actuelle du modèle d'action publique se fonde notamment sur un recours accru au numérique (plateformisation, *open data*, traitements algorithmiques, intelligence artificielle [IA], etc.) et sur une dématérialisation des services d'État. L'introduction de l'informatique connectée dans la relation administrative a fait de l'accès et de la maîtrise des outils numériques un nouveau critère d'éligibilité aux droits. La « transformation publique » par le numérique rencontre cependant de nombreux problèmes ayant trait au mésusage (ou au non-usage) des dispositifs mis en place. La numérisation des démarches administratives promue dans une logique de responsabilisation et comme un gain quant à l'accès aux services et à la rapidité du traitement des demandes s'avère, de fait, pour certains ressortissants, un écueil supplémentaire à surmonter.

La figure postulée par les politiques publiques d'un usager autonome travaillant activement à son insertion dans la « société numérique » se heurte à la réalité d'un nombre grandissant de « laissés pour compte de la dématérialisation » selon les termes du Défenseur des droits, lesquels subissent les conséquences de la raréfaction, voire de la suppression des lieux d'accueil administratifs, physiques et téléphoniques, et pâtissent d'une relation administrative « sans relation » (Dujarier, 2017). Pour les migrants¹, le recours contraint à Internet à l'exclusion d'autres modes d'accès au service public est parfois considéré comme une inaccessibilité revenant à une mise à distance des « indésirables » (Faron, 2016a et 2019). En somme, les problèmes d'insertion sociale rencontrent les problèmes d'inclusion numérique², y compris chez les plus jeunes ressortissants

1. La catégorie de « migrant » décrit des réalités fort diverses, notamment vis-à-vis de situations administratives variées, principalement liées au statut migratoire régulier ou irrégulier, à l'âge de la personne migrante et aux appareils législatifs et conventionnels en vigueur. Les singularités migratoires tiennent aussi, comme l'a souligné Abdelmalek Sayad (1999a), à la dialectique émigration/immigration et donc aux dispositions acquises avant l'exil. La population migrante est majoritairement masculine (près de 68 %) et jeune (30,7 ans en moyenne) selon l'Office français de protection des réfugiés et apatrides (OFPRA).

2. C'est en 2000, lors du sommet de Lisbonne, que la notion d'« inclusion numérique » a trouvé, pour la première fois, sa place dans l'agenda politique européen. Le programme i2010 (« Une société de l'information pour la croissance et l'emploi ») insistait sur ses apports à l'économie,

censés maîtriser les outils numériques, postulat qui fait peu de cas de l'hétérogénéité sociale et culturelle de cet âge particulier de la vie qui structure également les pratiques de l'informatique connectée – la catégorie « *digital natives* » n'étant qu'une appellation captieuse donnant à croire à une jeunesse uniformément branchée.

Notre article porte sur les difficultés d'insertion les plus prégnantes que rencontrent les jeunes migrants majeurs dans leurs relations à l'administration et à son instrumentation numérique. Les données mobilisées sont issues d'une enquête qualitative conduite en deux temps. Une première enquête de terrain a été menée en 2020-2021 dans le cadre d'une recherche portant sur différentes catégories d'usagers issus des classes populaires (Granjon, 2022), au nombre desquels se trouvaient 9 jeunes migrants âgés de 18 à 27 ans : 7 hommes et 2 femmes (2 diplômés de l'enseignement supérieur et 7 sans diplôme) rencontrés par l'intermédiaire de travailleurs sociaux ou d'animateurs socioculturels qui les accompagnaient à divers titres. Au moment de la conduite des entretiens semi-directifs, 5 d'entre eux se trouvaient en situation migratoire irrégulière dont 2 étaient sous le coup d'une obligation de quitter le territoire français. La plupart avaient connu des parcours biographiques particulièrement difficiles (victimes de violences, arrivés sur le sol français en tant que mineurs isolés, etc.) et subissaient des conditions sociales d'existence peu favorables (très faibles revenus, travail illégal, salariat précaire, domiciliation changeante, etc.). Une seconde enquête de terrain a été réalisée en 2023-2024 auprès de jeunes migrants en emploi ou en apprentissage, dont la moitié avaient préalablement connu une prise en charge par l'aide sociale à l'enfance : 16 hommes et 4 femmes de 18 à 28 ans, en situation migratoire régulière plus ou moins stabilisée³, ayant des niveaux de diplomation hétérogènes (11 au mieux un niveau CAP, 3 un niveau bac, 6 un niveau bac +5), hébergés dans des foyers de jeunes travailleurs (FJT) situés dans une zone de quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV) du Val-d'Oise. Les entretiens semi-directifs réalisés auprès de ces résidents ont été complétés par des discussions informelles lors de temps collectifs (ateliers, sorties, etc.) organisés par les FJT où ils logeaient. De surcroît, des observations ethnographiques (environ 40 heures) ont été menées, d'une part, sur divers lieux de médiation numérique d'une agglomération du Val-d'Oise où les

bien que par ailleurs présentée comme étant également une question « d'équité, d'égalité des droits et de cohésion sociale ». Aussi les États, sous couvert d'une extension du domaine de la protection sociale, se sont-ils préoccupés de mettre en place diverses politiques de lutte contre la « fracture numérique » visant à apporter une acculturation technique minimum aux populations dites « éloignées du numérique ».

3. Nota bene : la comparaison des pratiques et situations selon le statut migratoire (situations régulières ou non) n'est pas l'objet de cet article. Celui-ci relève d'un propos d'ordre plus général cherchant à spécifier les contours de l'expérience migratoire, mise en regard de l'instrumentation numérique de l'action publique.

jeunes migrants ont pris l'habitude de se rendre pour demander de l'aide et, d'autre part, lors de séances d'accompagnements à l'insertion sociale et professionnelle, durant lesquelles des travailleurs sociaux épaulent ces jeunes migrants dans la réalisation de leurs démarches administratives et l'accès à leurs droits sociaux (renouvellement de cartes de séjour, naturalisation, aides sociales, aides au logement, etc.) ou à des prestations nécessitant l'usage d'une interface numérique.

Partant, nous voudrions mettre en lumière quelques-uns des problèmes rencontrés par ces jeunes migrants majeurs⁴ face à l'injonction à devoir passer par des dispositifs dématérialisés, à l'instar du renouvellement des titres de séjour (Faron, 2016b). La relation administrative à l'ère de la dématérialisation relève d'un composé complexe de compétences instrumentales (usages), socioculturelles (dispositions) et citoyennes (rapport à l'État) qui permettent de se repérer et de prendre part. Ce « capital procédural » (Spire, Weidenfeld, 2011) ne s'acquiert que sur un temps long et en complément de nombreux et divers appuis relationnels (capacité à s'entourer) qui, quand ils sont absents, peuvent conduire à des situations de non-recours aux droits. Ce manque de compétences et de ressources peut toutefois, dans certains cas, être en partie pallié par un accompagnement sur lequel les jeunes ressortissants étrangers prennent appui pour franchir les obstacles sociaux, culturels et matériels qui se présentent dans leurs relations à l'administration, à l'ère de la dématérialisation.

L'INCLUSION NUMÉRIQUE : UNE NOUVELLE COMPOSANTE DE L'INSERTION SOCIALE

La numérisation accrue des sociétés dans ses différentes sphères (privées, publiques, professionnelles) et, plus singulièrement, la dématérialisation de la relation administrative ont fait de l'informatique connectée et de ses déclinaisons matérielles et logicielles, un incontournable pour devenir ou se maintenir en sujet social de plein droit. Autrement dit, l'insertion sociale devient de plus en plus dépendante d'une inclusion numérique préalable. Censée bénéficier en premier lieu aux ressortissants, l'instrumentation numérique des politiques publiques – et, plus globalement, de nombreux liens sociaux –, complique, dans les faits, pour beaucoup d'entre eux, l'accès et la mobilisation des services. Dans bien des cas, la « simplification par le numérique » se présente finalement comme une complication effective qui impose des coûts importants de transaction, tout particulièrement

4. Nous n'avons porté notre attention que sur des individus majeurs car, en dehors même des nécessités déontologiques, la minorité appelle des situations et des prises en charge migratoires particulières. Les opportunités pratiques d'enquête ouvertes par des intermédiaires professionnels de la prise en charge nous ont conduit à nous intéresser à des personnes adultes majoritairement en situation migratoire régulière.

aux jeunes migrants (coûts d'équipement, d'apprentissage, de mise en conformité, psychologiques, etc.) et notamment s'agissant des services soumis à condition de ressources, rendant plus laborieux encore leur accès aux droits fondamentaux.

Les jeunes migrants sont, en effet, des ressortissants particuliers, dans la mesure où leur insertion est multiforme (statut, logement, emploi, santé, etc.) et constitue un « tout » dont les dimensions sont interreliées. Si cette relation administrative n'est pas propre aux personnes exilées, elle épouse

Paradoxalement, ils sont parmi ceux qui doivent le plus se connecter aux institutions étatiques, bien qu'ils soient les plus éloignés de l'esprit et du numérique administratifs dont les normes implicites rendent laborieux leur accès aux droits.

pourtant, ici, une forme particulière qui tient à l'étrangeté-complexité des nécessités procédurales, à leur quantité, mais aussi au fait qu'il faille s'y confronter souvent « en bloc » (multiples demandes à effectuer en parallèle et en lien les unes avec les autres – Brahna, Bombardi, 2022). Les guichets sont donc pluriels et les procédures dématérialisées atténuant singulières, multipliant le fait d'avoir à répondre à des nécessités pratiques dissemblables (remplir des formu-

laire, produire des pièces justificatives, déclarer régulièrement certaines informations, etc.). En tant que bénéficiaires de prestations sociales diverses, les jeunes migrants s'inscrivent donc dans de nombreuses relations administratives auxquelles ils ne peuvent échapper. Paradoxalement, ils sont parmi ceux qui doivent le plus se connecter aux institutions étatiques, bien qu'ils soient les plus éloignés de l'esprit et du numérique administratifs dont les normes implicites rendent laborieux leur accès aux droits.

N'étant pas des usagers comme les autres, les jeunes migrants sont particulièrement touchés par cette nouvelle injonction à l'autonomie qui constitue un défi supplémentaire dans leurs démarches d'affiliation, et ce, bien qu'ils soient très souvent équipés et connectés⁵. Moins enclins que d'autres ressortissants à être coproducteurs de leurs démarches, il leur est pourtant demandé d'être proactifs, ce qu'ils ne peuvent pas toujours faire seuls (voir *infra*). Même quand ont été maintenus des accueils physiques, les administrations invitent leurs usagers à effectuer en autonomie leurs démarches, comme en témoigne Reda :

« À la caisse d'allocations familiales, j'ai attendu une demi-heure, après il y a une dame qui est venue me voir et m'a dit d'aller vers les bornes. Je n'ai rien

5. L'état des smartphones (parfois endommagés ou obsolètes), dont beaucoup d'entre eux sont dotés, et/ou la maîtrise relative qu'ils en ont ne leur permettent pas toujours d'effectuer les manipulations demandées (téléchargements, scans, compression de fichiers, envois de pièces jointes, conversion de format, etc.).

compris. Je l'ai appelée trois fois. Elle est enfin venue me voir, elle m'a dit comment faire, mais ensuite le site beuguait quand j'ai enfin réussi à me connecter. Je n'ai rien compris, je ne savais pas où aller voir pour savoir si j'ai de l'APL [aide personnalisée au logement], ou pas. Elle était trop occupée et enfin elle me dit que c'est comme ça, y a rien, j'avais pas d'APL. En fait, cela ne sert à rien. Tu attends pour rien, car au final je ne savais rien de plus, je ne sais pas ce que je peux faire pour avoir quelque chose. Elle ne m'a rien dit de ce qui pouvait bloquer sur mon dossier, c'est juste débrouille-toi ! » (Réda, origine marocaine, 25 ans, SR⁶, en emploi.)

L'autonomie dans les phases d'instruction, de déclaration, de suivi, de mise à jour, etc., est devenue une norme institutionnelle et s'est transformée en qualité d'emblée attendue chez un usager supposé individuellement et entièrement responsable de sa relation à l'État, et non une compétence citoyenne à acquérir avec l'aide d'administrations.

Aussi la relation administrative devient-elle facilement source d'angoisse, à l'instar de ce que vit Mamadou qui, à la suite d'une demande de prime d'activité sur le site de la caisse d'allocations familiales, aurait, lui a-t-on signifié, commis une erreur dans sa déclaration de ressources, menant à un gel de ses droits et bridant sa capacité à agir :

« J'y touche plus, à chaque fois que j'essaie de faire quelque chose, ils me tombent dessus. Quand tu fais une erreur, ils commencent à tout regarder. Je suis sûr qu'ils vont me demander de rembourser, comme la dernière fois. » (Mamadou, origine sénégalaise, 24 ans, SR, en emploi.)

Même quand les jeunes migrants sont insérés, ont un emploi et un logement, les formes standardisées du rapport aux administrations portées par le numérique peuvent devenir une épreuve. Les manipulations qu'elles exigent et auxquelles ils ne savent pas toujours répondre tendent, au-delà de l'empêchement pratique, à réactiver des dispositions (peur de mal faire, de se faire berner ou surveiller, etc.) qui peuvent avoir des conséquences au-delà même de la relation administrative :

« Pas arriver à faire des demandes sur Internet, moi et mon colocataire [SR], ça nous met un malaise, parce qu'on se dit des fois qu'on va pas pouvoir y arriver, que c'est trop dur. Ça démoralise. » (Alpha, origine guinéenne, 24 ans, SI⁶, en formation.)

Le sentiment d'échec émanant des difficultés à investir efficacement les dispositifs administratifs numériques ne saurait donc être seulement saisi comme une contrariété manipulatoire. Il alimente, dans bien des cas, un désarroi qui participe du mal-être et de la double absence caractéristique de la condition de migrant (Sayad, 1999a). Le « travail idéologique » consistant à faire résonner le numérique (d'État) avec le statut d'individu performant inséré dans la modernité et dans une communauté nationale tend à

6. SR : situation régulière ; SI : situation irrégulière.

déstabiliser celui qui rencontre des difficultés d'usage ; difficultés qui entretiennent cette connaissance intuitive de soi comme ne pouvant réussir à *être* (y entrer pour s'en sortir) de l'ordre national du territoire (numérique) d'accueil.

De fait, le manque de familiarité avec les usages numériques propres au monde administratif s'avère pour le moins courant. Les migrants sont certes connectés (Diminescu, 2005), mais ils ne le sont que rarement sur un mode qui les prédispose à s'approprier facilement la relation administrative en ligne. Les obstacles majeurs tiennent d'abord à la maîtrise de la langue française et, plus particulièrement, à celle du langage administratif, dont même les natifs ont parfois du mal à saisir les « subtilités » (sigles, jargon procédural, instructions, etc. – Castellotti, Robillard, 2001) :

« C'est difficile parce que je comprends pas bien ce qui est demandé. Je comprends pas ce qui est demandé. Et sans M^{me} X. [travailleuse sociale], je pourrais rien faire sur l'Internet des administrations. » (Ahmed, origine marocaine, 20 ans, SR, en emploi.)

Les jeunes migrants – notamment primo-arrivants – ne sont parfois ni locuteurs, ni lecteurs, ni scripteurs et, quand ils le sont, ils peuvent l'être dans des formes d'appropriation assez dégradées qui ne leur permettent pas de tenir les exigences liées à la figure d'un individu stratégique et autonome. Notons que les jeunes migrants interrogés, arrivés mineurs en France, sont ceux qui, issus des milieux les plus modestes, ont reçu, avant leur exil, le moins d'éducation. Pris en charge par l'aide sociale à l'enfance, ils ont certes pu bénéficier de mesures spécifiques d'accompagnement et de formations, mais restent néanmoins les plus en difficulté quant à la maîtrise de la langue et les moins agiles face aux démarches en ligne. Ce sont également les procédures administratives en soi, complexes et changeantes, qui peuvent ne pas être comprises. La connaissance des institutions d'État, de leur raison singulière et de leur fonctionnement ne va pas de soi pour des individus qui n'ont pas été préalablement socialisés à l'État-providence français. Les structures de l'entendement civique et de ses représentations dépendent des cultures nationales et communautaires : « J'ai jamais fait tout ça chez moi » (Ahmed, origine marocaine, 20 ans, SR, en emploi).

Même les jeunes migrants ayant suivi ou suivant des cursus dans l'enseignement supérieur et/ou dans le domaine de la tech rencontrent des difficultés. S'ils sont techniquement, en moyenne, plus habiles que leurs pairs et plus actifs quant à la demande de leurs droits, ils sont tout autant démunis face aux problèmes ensuite rencontrés ; tel Alpha, Guinéen de 24 ans, en formation pour devenir *community manager*, qui affirme cependant « galérer avec les sites d'administration et aussi dans les mails avec [s]on avocate ». Si plusieurs de nos enquêtés en situation régulière disposent

d'une forme de capital procédural (Spire, Weidenfeld, 2011) les amenant parfois à concéder que la dématérialisation facilite leurs démarches, il apparaît que cette facilité pratique ne garantit en rien le bon déroulement de procédures qui dépendent d'autres éléments que la seule capacité à « faire avec le numérique ». Le rappeler, c'est mettre en lumière que les efforts d'inclusion numérique ne sauraient, à eux seuls, lever les embûches rencontrées dans la relation administrative. Sans une aide extérieure, du fait de la transition complète de certains guichets vers les plateformes numériques, c'est l'ensemble du parcours d'accès aux droits qui devient difficile, voire irréalisable, et expose les jeunes migrants au risque d'une précarisation accrue, faute d'obtenir les aides d'État auxquelles ils sont éligibles et qui sont essentielles à leur insertion sociale. Il faut toutefois redire que, si le manque de maîtrise des procédures numériques constitue un obstacle évident, il n'est qu'un pan d'une difficulté plus vaste à s'introduire dans un univers socialement et culturellement différent. Le rapport à l'instrumentation numérique de l'action publique n'est, en effet, qu'un aspect de la confrontation plus globale des jeunes migrants au pouvoir légitime d'inclusion et/ou d'entrave de l'État.

DU NON-RECOURS

Aussi n'est-il pas étonnant de constater que les situations de non-recours (souvent partielles, parfois complètes) ne sont pas rares. Les travailleurs sociaux, les associations d'accompagnement au numérique et les agents des services publics s'accordent pour affirmer que le non-recours est un phénomène qui tend à s'amplifier, malgré le lancement en mars 2023 de l'expérimentation Territoires zéro non-recours⁷. La loi sur l'immigration et l'intégration promulguée le 26 janvier 2024⁸ a, par ailleurs, considérablement modifié les conditions d'accueil des jeunes migrants. Depuis cette date, les procédures en lien avec l'administration numérique pour les étrangers en France (ANEF) entraînent de nombreuses difficultés dans les demandes de titre de séjour. Ainsi, nombre de migrants n'arrivent plus à prendre rendez-vous, reçoivent plus fréquemment des décisions de classement sans suite et se confrontent à la non-délivrance de récépissés ou d'attestations de prolongation de l'instruction, alors même que leur dossier a été correctement envoyé sur la plateforme dédiée. L'instruction s'avère aussi souvent longue en raison de problèmes de discernement. La catégorisation des cas « non standards » peut alors conduire à des situations d'exclusion inscrite au cœur même du dispositif technique (Noble, 2018). Le cas de Sékou (origine malienne, 19 ans, SI, sans emploi) est à ce titre

7. <https://solidarites.gouv.fr/lancement-de-lexperimentation-territoires-zero-non-recours>.

8. www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049040245.

éloquent. Il dépend aujourd'hui d'un hébergement d'urgence (*via* le 115) qu'il doit contacter chaque jour pour se mettre à l'abri la nuit tombée. Sa situation découle notamment d'une série de déconvenues avec la préfecture et la caisse d'allocations familiales (CAF). *A priori* victime d'une homonymie, son dossier a été égaré par la CAF, tandis que la préfecture n'a jamais donné suite à son renouvellement de titre de séjour. Ayant par ailleurs perdu son emploi, et ne touchant plus aucune allocation logement, il n'a pu honorer son loyer, a perdu son appartement et accumulé de nombreuses dettes. L'administration n'a pris en considération aucune de ses requêtes et n'a répondu à aucune de ses relances. La CAF ne lui a, par exemple, pas fourni de numéro de sécurité sociale provisoire pour réactiver ses archives ou pour le renseigner précisément sur sa situation d'urgence personnelle. La perte de son dossier n'a reçu aucune explication et les agents qu'il a réussi à rencontrer n'ont eu aucune solution concrète à lui proposer, lui signifiant qu'ils n'avaient pas la possibilité pratique de résoudre son problème.

De fait, les moyens numériques mis en œuvre ne permettent ni d'entendre les individus qui ne recourent pas ou résistent à faire valoir leurs droits, ni aux institutions de justifier les fins de non-recevoir qu'elles adressent (Revil, Warin, 2019). Plus les jeunes migrants ont de difficultés d'insertion sociale fondées sur des déficits cumulatifs de capital (économique, culturel, social, etc.), plus le passage au numérique tend à constituer une charge supplémentaire, à renforcer les logiques d'exclusion qui les affectaient préalablement et à faire du non-accès à leurs droits une responsabilité personnelle. Aussi, une majorité des jeunes migrants rencontrés se sont retrouvés, à un moment ou à un autre de leur par-

Plus les jeunes migrants ont de difficultés d'insertion sociale fondées sur des déficits cumulatifs de capital (économique, culturel, social, etc.), plus le passage au numérique tend à constituer une charge supplémentaire, à renforcer les logiques d'exclusion qui les affectaient préalablement et à faire du non-accès à leurs droits une responsabilité personnelle.

cours, dans une situation de non-recours, préférant « laisser tomber » plutôt que d'avoir à affronter des problèmes « qui font mal à la fin » (Moncef, origine tunisienne, 22 ans, SR, en emploi). C'est par exemple le cas de Yael (origine ivoirienne, 21 ans, SR, en emploi) qui n'a, dans un premier temps, pas su demander l'aide personnalisée au logement, puis, dans un second temps, n'a pas voulu réactiver son dossier, et ce, bien que cet abandon ait rendu encore plus difficile le remboursement de la dette qu'elle avait de ce fait contractée auprès du FJT qui l'héberge.

En son temps, Abdelmalek Sayad (1999b) insistait sur les catégories mentales des « nationaux » imprégnées d'une « pensée d'État » leur intimant

de faire le tri entre ceux d'ici et les autres de là-bas. À l'ère du tout numérique, celle-ci n'est plus seulement inscrite dans les esprits, mais est aussi mise en « script » dans les dispositifs cadrant la relation administrative. L'instrumentation numérique de l'action publique devient une autre manière d'ordonner la partition entre « intégrés » à valoriser et « mal intégrés » à refouler. Filtre fallacieusement neutre et technologie centrale de l'État-plateforme, le numérique porte, par délégation, cette pensée d'État. Les structures étatiques sont traduites en structures matérielles qui appuient le pouvoir d'État, le rigidifient et l'invisibilisent :

« Avant, tu pouvais plus facilement voir des personnes et réclamer. Tu pouvais expliquer. [...] Là, non, tu peux plus, tu sais pas, tu peux plus faire la réclamation, parce que tu comprends pas pourquoi t'as pas ta réponse. Personne comprend pourquoi ça marche pas. » (Youssef, origine sénégalaise, 27 ans, SI, sans emploi.)

Il faut une nouvelle fois souligner que le non-recours n'est pas seulement une affaire de mésusage des technologies numériques d'information et de communication (TNIC). Il tient aussi aux modalités d'accompagnement (surveillance, discours moralisateurs, injonctions et obligations mal comprises, etc.) qui placent les jeunes migrants dans des situations ressenties comme douloureuses et vécues, dans certains cas, comme des épreuves quasi insurmontables. Ce traitement institutionnel leur assigne des places et des rôles qui les dévalorisent, les fixent dans des identités négatives et les découragent d'avoir recours à certains dispositifs d'aide. Bien qu'il parle, lise et écrive correctement le français, Moussar (19 ans, SI) en vient par exemple à envisager de rentrer au Mali car il se dit fatigué des problèmes avec l'administration française. Il revendique d'avoir toujours essayé de s'en sortir au mieux, mais finit par renoncer, estimant se trouver aujourd'hui dans une impasse :

« Mon titre de séjour s'est terminé, donc je suis allé à la mission locale, où ils m'ont aidé à le renouveler sur Internet. J'ai envoyé tous mes documents par courrier, mais je n'ai pas eu de réponse. Je leur ai envoyé un mail, puis je suis venu voir M^{me} X [travailleuse sociale] et on a envoyé un autre mail ensemble. [...] Entre-temps, mon patron a arrêté mon travail parce qu'il m'a dit qu'il ne pouvait pas me faire travailler sans papiers, car cela le mettrait hors-la-loi. Et à la préfecture, ils m'ont dit que si je n'avais pas de travail, je ne pourrais pas obtenir mon titre. » (Moussar, origine malienne, 19 ans, SI.)

La bonne foi, la bonne volonté et le désir de s'en sortir sont, chez les jeunes migrants, des appuis bien fragiles qui ont vite fait de se transmuier en renoncement ; abdication qui les amène parfois à se retrouver en situation irrégulière, sans titre de séjour, alors qu'ils réunissaient toutes les conditions pour en obtenir un. Le cas de Moussar révèle avec force que, s'ils ont une dimension numérique, les problèmes administratifs des exilés tiennent d'abord à des difficultés d'insertion sociale et culturelle. Les jeunes

migrants sont des personnes précarisées avant d'être des non-usagers du numérique.

ALLIÉS D'INSERTION SOCIALE/NUMÉRIQUE

Les jeunes migrants rencontrés se retrouvent régulièrement, faute de ressources matérielles *ad hoc*, dans l'obligation de solliciter le soutien de tiers équipés d'ordinateurs et autres périphériques. Mais encore faut-il trouver les bons interlocuteurs, compétents, de confiance et susceptibles d'apporter une aide, idéalement gratuite :

« J'ai eu de la chance parce que j'ai tout de suite trouvé une amie pour m'expliquer et m'aider au début. J'en connais qui ont pas eu la chance et qui ont payé, moi non. » (Amara, origine syrienne, 24 ans, SR.)

Les alliés d'insertion, des tiers amicaux et familiaux (plus rarement des collègues de travail, moins proches), sont fréquemment les premiers à répondre aux sollicitations des jeunes migrants en matière d'administration. Quand ils se sentent plus compétents que la personne qui les sollicite, ils réalisent souvent les démarches en ligne à sa place, lesquelles ne suivent pas toujours les standards administratifs qui relèvent de critères et de formats rigides. Cette délégation « sans garantie » peut, en certains cas, renforcer les difficultés rencontrées, le jeune migrant aidé n'étant pas en mesure de connaître avec exactitude les manipulations qui ont été faites sur son dossier. Si ces alliés d'insertion ne savent pas toujours répondre convenablement aux demandes adressées, ils peuvent toutefois jouer un rôle crucial dans la transmission d'informations et servir de relais s'agissant, par exemple, des bonnes adresses à connaître, tel Mahmoud qui, lors d'un rendez-vous avec une travailleuse sociale déclare :

« Je suis venu vous voir parce qu'un ami sur WhatsApp [qu'il ne connaît pas en dehors des contacts en ligne qu'il a eus avec lui sur un groupe de cette application mobile] m'a parlé de vous, vous allez pouvoir m'aider. » (Mahmoud, origine malienne, 24 ans, SR, en emploi.)

De fait, certains réseaux sociaux numériques sont très courus des jeunes migrants, permettant notamment à ceux ayant une très faible maîtrise de la lecture et de l'écriture de s'informer autrement, *via* des messages vocaux et des vidéos qui facilitent la réception de l'information et la mise en relation directe avec des personnes-ressources :

« Avant d'être avec mon colocataire et d'avoir des liens avec d'autres [Guinéens], j'ai trouvé des informations dans des groupes sur Facebook et dans d'autres réseaux [en ligne]. C'est comme ça que j'ai eu le contact avec ma première avocate. » (Alpha, origine guinéenne, 24 ans, SI, en formation.)

C'est également par relation et *via* des conseils dispensés au sein d'espaces numériques dédiés que les jeunes migrants entrent parfois en contact avec

des associations de défense des immigrés comme la CIMADE ou le GISTI⁹, notamment pour initier des actions contentieuses devant les tribunaux.

Outre ces cas spécifiques, ce sont les travailleurs sociaux, éducateurs, conseillers en insertion sociale et professionnelle (notamment dans les centres sociaux, les missions locales, les FJT, etc.) ou les médiateurs numériques (aidants Connect, conseillers numériques France Services, etc.) qui sont sollicités pour instruire les dossiers, sans y être nécessairement formés. Pourtant, ce sont celles et ceux qui rendent souvent possible l'activation des jeunes migrants en tant qu'administrés censés être autonomes dans leurs démarches (Kuehni *et al.*, 2022) :

« Les demandes d'aide administrative ? Elles ont explosé ! Il y a des jours, j'ai l'impression de faire que ça. Avec les migrants, c'est que ça. [...] Dans l'équipe, on se pose beaucoup de questions à ce sujet. C'est le métier qui change. » (Travailleuse sociale.)

Les agents de première ligne tendent en effet à devenir des facilitateurs d'accès intermédiant les relations dématérialisées. Toutefois, si les professionnels du secteur du travail social jouent un rôle de tiers aidant, ils ne sont pas nécessairement compétents dans les domaines de l'administration et du numérique. Ils sont néanmoins les intermédiaires (Ravon, Ion, 2012) qui, du fait de la raréfaction des contacts avec les agents des administrations, sont ceux qui facilitent les processus d'identification (c'est-à-dire de mise en conformité avec les catégories étatiques) et peuvent initier ou renforcer les processus d'« appartenance » (Avanza, Laferté, 2005) : permettre de prendre modestement part, par la discussion et la rencontre, à un collectif national incarné par le travailleur social. Les travailleurs sociaux sont des « gestionnaires du social », mais ils sont

Les travailleurs sociaux sont des « gestionnaires du social », mais ils sont également des professionnels dotés de compétences relationnelles offrant aux jeunes migrants un cadre qui réinstitue de la proximité, là où l'instrumentation numérique et la technicisation du social n'ont de cesse de mettre de la distance.

également des professionnels dotés de compétences relationnelles offrant aux jeunes migrants un cadre qui réinstitue de la proximité, là où l'instrumentation numérique et la technicisation du social n'ont de cesse de mettre de la distance. Et la chose est loin d'être annexe. C'est dans la rencontre physique et la conduite d'un échange, qui ne se réduit pas à des nécessités fonctionnelles et à la saisie d'attributs et d'indicateurs encodés dans des scripts techniques, que peut se construire, petit à petit, une forme de confiance (en l'avenir), fondée sur une humanité partagée, notamment attentive aux expériences et émotions négatives des jeunes migrants. D'une

9. Comité inter-mouvements auprès des évacués (CIMADE) ; Groupe d'information et de soutien des immigrés (GISTI).

écoute appliquée et bienveillante peut naître quelque raison de s'attacher administrativement et civiquement. Or, l'instrumentation numérique conduit à agir « sur » (dire l'autre, l'identifier, le caractériser) au détriment d'un répertoire d'interactions « avec », qui permettrait aux jeunes migrants de se dire et d'être davantage reconnus pour ce qu'ils sont et voudraient devenir.

Toutefois, la relation avec les tiers aidants des institutions sociales peut aussi être plus tendue. Certains jeunes migrants entretiennent un rapport de défiance vis-à-vis de ceux qui représentent à leurs yeux l'autorité étatique : « La nation, pour moi, du Mali, c'est des grands voleurs et des militaires qui tuent. Quand tu me dis "État", moi, c'est pas des choses bien dans ma tête » (Habib, origine malienne, 25 ans, SI).

Et force est de constater que la généralisation des procédures en ligne n'aide pas à la réduction des formes de distance sociale et de disjonction culturelle à l'égard des administrations et de leurs représentants. Cette méfiance peut, par exemple, s'exprimer envers les travailleurs sociaux soupçonnés de ne pas vouloir aider véritablement les ressortissants exilés. Aussi, lorsque le dialogue devient compliqué, les travailleurs sociaux peuvent faire appel à des individus (culturellement) proches des jeunes migrants afin d'établir une meilleure relation et de recouvrer une confiance minimale :

« Il y a des fois, Claude [travailleur social], il me demande de l'aider, pour l'aider pour l'arabe et l'anglais, mais c'est aussi que quand je suis là, ça se passe mieux aussi, parce que j'arrive à rassurer et dire que Claude il veut vraiment les aider, que la police c'est pas lui. Ils ont peur des fois. » (Hady, origine syrienne, 27 ans, SI.)

Cette aide déléguée permet notamment que se disent des souffrances et des difficultés qui, dans le tête-à-tête avec certains agents de première ligne de l'administration, ne sont que rarement dicibles. Et Hady d'ajouter : « Quand je fais les traductions, je traduis pas tout. [...] Je fais la traduction que ce que Claude a besoin, mais on se dit plus, parce que moi je les comprends. »

Quand les jeunes migrants se (re)trouvent en situation irrégulière, ou en situation régulière mais en grande difficulté, les alliés d'insertion ne sont plus les mêmes. Si le numérique dans ses aspects administratifs devient un domaine repoussoir – « l'Internet français, nous dira Samara (origine algérienne, SI), c'est l'enfer » –, il constitue par ailleurs un réservoir potentiel de liens faibles susceptibles d'être des leviers utiles d'insertion. Il autorise la mobilisation d'autres alliés qui se caractérisent moins par leur capacité à apporter une aide en lien direct avec les démarches administratives, que par un soutien périphérique qui n'est pas moins important. Le numérique, hors relation administrative, n'est donc pas nécessairement synonyme de rétrécissement social (Sayad, 1999a). Il peut être une ressource positive dans la rupture de l'isolement, notamment par la pratique de la langue d'origine et le maintien des liens qui comptent par-delà la

distance géographique. Il ouvre la possibilité de reconnexion avec la communauté d'origine, voire plus largement, *via* certains réseaux sociaux numériques, de partager ses expériences migratoires et une expertise autour de « trucs qu'il faut savoir ». Ces savoirs expérientiels notoirement prodigués en ligne (ne portant pas que sur le numérique administratif) informent les chaînes migratoires et sont aussi une manière de se sentir utile et de recouvrer une posture d'engagement civique, précisément à un moment où l'appartenance citoyenne est mise à mal : « Aider les autres, les aider pour partir, éviter les problèmes, ça me fait du bien. Je me sens mieux quand je peux aider » (Laureen, origine camerounaise, 24 ans, SR, en emploi).

Le maintien des sociabilités ordinaires dans le pays d'accueil avec la communauté géographique-ethnique d'origine présente en proximité sur le sol français est, sans surprise, une pratique fort courante : se donner des nouvelles ou des rendez-vous, demander un renseignement, etc. La participation des enquêtés à différents réseaux sociaux numériques (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.) composés de personnes qu'ils ne connaissent pas ou mal, dessine des communautés erratiques (de migrants, mais pas seulement) pourvoyeuses de liens permettant divers types d'opportunités (de rencontres – amicale, amoureuse, utilitaire, etc. –, d'information, de « bons plans »). Celles-ci participent autrement à l'insertion sociale des jeunes migrants en les mettant en capacité de « débrouille » (Siblot, 2006). Ce sont, là aussi, des pratiques informelles d'insertion qui sont potentialisées par un recours au numérique ; une insertion à bas bruit, de survie, qui permet le plus souvent de tenir, davantage qu'elle n'ouvre à des formes directes et officielles de citoyenneté. Mais tenir se révèle de la plus grande importance car les procédures administratives d'insertion (notamment de demande d'asile) sont longues, incertaines et souvent décrites par les agents de l'État et des associations d'aide comme relevant d'un « parcours du combattant ».

CONCLUSION

L'absence caractérisant la condition du migrant « doublement absent au lieu d'origine et au lieu d'arrivée » (Bourdieu in Sayad, 1999a, p. 13) est aujourd'hui reconfigurée du fait de son instrumentation numérique. Si l'insertion des jeunes migrants au sein de la société française n'est plus envisageable sans un recours au numérique, notamment dans sa composante administrative, il appert également que la numérisation accrue des liens sociaux permet non pas de supplanter cette double absence mais de la recomposer. Les formulations de Sayad, être « présent même absent et même là où on est absent » et « ne pas être totalement présent là où on est présent » (1999a, p. 225) n'ont jamais été aussi vraies que sous les

conditions de l'usage des TNIC. Si le numérique ne fait évidemment pas disparaître la double absence, il vient néanmoins redéfinir les frontières de la proximité et de l'éloignement¹⁰. Ce qui était alors décrit comme « le paradoxe de l'immigré » est devenu une condition ordinaire qui peut créer des difficultés supplémentaires, notamment liées aux injonctions d'usage du numérique (à commencer par la relation administrative), mais aussi en amoindrir partiellement d'autres (par la facilité à communiquer avec des individus géographiquement éloignés, par exemple).

L'insertion sociale des jeunes migrants est soumise à de nouvelles conditions sociotechniques dont les effets restent appariés à la diversité, au volume et à la structure des capitaux dont ils disposent, ainsi qu'au répertoire de dispositions dont ils sont porteurs. Les nouvelles mesures concernant l'immigration et leur plateformes viennent globalement renforcer les difficultés d'accès aux droits des jeunes migrants – avec de sensibles nuances liées aux situations individuelles et aux parcours biographiques. Les dispositifs numériques peuvent être des obstacles supplémentaires placés sur le chemin de l'insertion des jeunes exilés dans la mesure où ils soumettent à de nouvelles conditions la réussite des démarches liées à la migration. Aussi est-ce le phénomène lui-même, l'immigration, qui se trouve en quelque sorte numérisé. Pour autant qu'il reste un processus d'intégration à une nation, il est aussi devenu, par son caractère dématérialisé, un phénomène encore plus étagé, passant par une étape préalable d'intégration... à la modernité technologique. À l'heure où d'aucuns considèrent que le secteur étatique doit copier l'agilité des entreprises de la tech, il n'est pas étonnant de constater que les actes d'État en lien avec l'immigration sont également soumis à un usage-épreuve des TNIC, arbitre pratique de l'inclusion numérique comme sociale. Davantage qu'une simple complication pratique, l'instrumentation de l'action publique s'avère, en l'espèce, un test complémentaire d'aptitude à l'insertion. Réussi, l'examen ne dit rien quant au succès du parcours d'insertion rendu ainsi possible ; manqué, il est en revanche censé révéler une inaptitude à aller plus loin sur le chemin de la citoyenneté, dont on sait par ailleurs qu'elle n'est, pour les (jeunes) migrants, jamais « totalement acquise » (Sayad, 1999a, p. 314). Il l'est encore moins sous les auspices d'un numérique dont la nature politique ne fait alors plus mystère.

10. Sayad pointait déjà cette caractéristique à propos des enregistrements au magnétophone de messages entre émigrés et immigrés (1985, p. 71).

■ BIBLIOGRAPHIE

AVANZA M., LAFERTÉ G., 2005, « Dépasser “la construction des identités” ? Identifications, image sociale, appartenance », *Genèses*, n° 61, p. 134-152.

BRAHNA K., BOMBARDI M., 2022, « Quel accompagnement social pour quel accès aux droits des personnes étrangères ? », *Plein droit*, n° 134, p. 26-33.

CASTELLOTTI V., ROBILLARD D. DE, 2001, « Langues et insertion : quelles articulations ? Présentation », *Langage et société*, n° 98, p. 5-16.

DIMINESCU D., 2005, « Le migrant connecté : pour un manifeste épistémologique », *Migrations Société*, n° 17, p. 275-293.

DUJARIER M.-A., 2017, « Un rapport social sans relation », in Dujarier M.-A. (dir.), *Le management désincarné. Enquête sur les nouveaux cadres du travail*, Paris, La Découverte, p. 67-91.

FARON L., 2016a, « À guichets fermés. Demandes de titres de séjour : les personnes étrangères mises à distance des préfectures », Rapport Cimade.

FARON L., 2016b, « Les e-préfectures restent inaccessibles », *Plein droit*, n° 110, p. 11-15.

FARON L., 2019, « Les populations étrangères face au numérique », *Vie sociale*, n° 28, p. 165-144.

GRANJON F., 2022, *Classes populaires et usages de l'informatique connectée. Des inégalités sociales-numériques*, Paris, Presses des Mines.

KUEHNI M., EPINEY É., REITZ M., 2022, « Que cache l'idéal d'accompagnement à l'autonomie ? La pluralité des formes de relation d'aide à l'intégration dans le domaine de l'asile », *Éthique publique* [en ligne], n° 2, vol. 24.

NOBLE S., 2018, *Algorithms of Oppression. How Search Engines Reinforce Racism*, New York, NYU Press.

RAVON B., ION J., 2012, *Les travailleurs sociaux*, Paris, La Découverte.

REUIL H., WARIN P., 2019, « Le numérique, le risque de ne plus prévenir le non-recours », *Vie sociale*, n° 28, p. 121-133.

SAYAD A., 1985, « Du message oral au message sur cassette, la communication avec l'absent », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 59, p. 61-72.

SAYAD A., 1999a, *La double absence. Des illusions de l'émigré aux souffrances de l'immigré*, Paris, Le Seuil.

SAYAD A., 1999b, « Immigration et “pensée, d'État” », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 129, p. 5-14.

SIBLOT Y., 2006, *Faire valoir ses droits au quotidien. Les services publics dans les quartiers populaires*, Paris, Les Presses de Sciences Po.

SPIRE A., WEIDENFELD K., 2011, « Le tribunal administratif, une affaire d'initiés ? Les inégalités d'accès à la justice et la distribution du capital procédural », *Droit et société*, n° 79, p. 689-713.

■ L'AUTEUR ET L'AUTRICE

Fabien Granjon

fabienjg.granjon@orange.fr

Sociologue, professeur, université Paris 8.

Thèmes de recherche : les usages sociaux des technologies numériques d'information et de communication ; les cultures alternatives et la production de fronts culturels de résistance populaire ; les rapports de coopération et de domination au sein de milieux multispécifiques.

A notamment publié :

GRANJON F., 2022, *Classes populaires et usages de l'informatique connectée. Des inégalités sociales-numériques*, Paris, Presses des Mines.

GRANJON F., 2024, *La Maison du Peuple de Saint-Claude. Éducation populaire, émancipation, politisation*, Paris, Éditions du Cygne.

GRANJON F. (coord.), 2025 [à paraître], « Dématérialisation et action publique », *Réseaux*, n° 249-250.

Isabelle Craheix-Gadhgadhi

Travailleuse sociale, titulaire d'un master en sciences de l'éducation et de la formation, université Paris 8.

Thèmes de recherche : migration et relation administrative ; les usages des technologies numériques d'information et de communication en contexte d'exil.