



FAVORISER L'INTÉGRATION DES RÉFUGIÉS EN MILIEU RURAL

Défi public
Octobre 2018 - Avril 2019

BILAN & PROPOSITIONS



TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	3
LE DÉFI	6
LES IMMERSIONS	7
LES SPRINTS CRÉATIFS	8
LES PROTOTYPES.....	16
CONCLUSION.....	25
ANNEXES	26
Chronique Factory - AIN	26
Chronique Factory - ARDÈCHE	27
Chronique Factory - CANTAL	28

INTRODUCTION

Le sprint créatif du 20 mars 2018 organisé par le secrétariat général pour les affaires régionales (SGAR) de la préfecture d'Auvergne-Rhône-Alpes, dans le cadre de l'élaboration du Schéma Régional d'accueil des demandeurs d'asile et des réfugiés (SRADAR), a mis en évidence les contraintes particulières des territoires ruraux en matière d'intégration des bénéficiaires d'une protection internationale.

Pour approfondir ces questions, le SGAR (mission Solidarité, Citoyenneté, Logement, Ville, et le laboratoire d'innovations territoriales @RCHIPEL) a noué un partenariat avec Sciences Po Lyon dans le cadre du lancement de la Public Factory, laboratoire d'innovation permettant de former les étudiants aux enjeux de la transformation de l'action publique par la mise en situation et l'expérimentation.

La démarche s'est déroulée en trois temps :

- Octobre - décembre 2018 : appropriation du sujet mêlant recherche documentaire et prise de contacts par les étudiants de Sciences Po Lyon avec des acteurs-clé,
- Janvier - février 2019 : séances d'immersion dans trois départements de la région : l'Ain, l'Ardèche et le Cantal,

- Mars - avril 2019 : organisation de sprints créatifs d'une journée dans chacun des trois territoires cibles.

Ce projet s'est inscrit dans une démarche de réflexion différente et fondée sur deux étapes essentielles : observer d'abord, concevoir ensuite.

La phase d'immersion a permis aux étudiants de mieux comprendre les difficultés rencontrées par les réfugiés après l'obtention de la protection internationale : accès aux droits, parcours d'apprentissage du français, accès au logement, insertion socioprofessionnelle, mobilité, etc, et d'identifier les besoins de coordination des acteurs concernés par cette politique.

La seconde phase de conception visait à définir, de manière accélérée, des dispositifs ou des modes d'organisation susceptibles de répondre aux ruptures dans le parcours d'intégration et d'améliorer l'ancrage des

réfugiés sur les territoires.

Ce bilan détaille les propositions faites lors des trois sprints créatifs, dont certaines ont vocation à être mises en œuvre via un soutien technique et financier du SGAR Auvergne-Rhône-Alpes.

100 participants
26 semaines
26 idées
9 projets

L'abécédaire des idées

- A** vant et après le FLE
- Mutualiser les solution de mo **B** ilité
- Mon champ de **C** ompétences
- Ateliers a **D** ministratifs
- Coordonn **E** r les acteurs au niveau régional
- F** emmes et FLE
- Paroles de réfu **G** iées
- Communiquer sur la cartograp **H** ie des acteurs
- FLE **I** tinérant
- Parrainage en entreprise, **J** e dis oui
- K** anal 15
- FLE à vo **L** onté
- Cantal **M** oov
- Tutorat en e **N** treprise
- Ateliers s **O** cio-linguistiques pour les femmes
- P** arrains-marraines de réfugiés
- Le français appli **Q** ué
- R** éférent de parcours
- Carnet de **S** anté
- T** iers lieu santé, vie quotidienne, culture
- A **U** coin du FLE
- Référent unique trans **V** ersal
- W** ork FLE
- E **X** périmenter les emplois-réfugiés
- Personna **Y** FLE
- Z** en : un langage de vérité sur les droits et devoirs des réfugiés

Les projets

Projet 1 : Référents de parcours, pour dénouer le fil d'Ariane (Ardèche)

Projet 2 : Une journée pour les femmes (Ardèche)

Projet 3 : L'apprentissage du français appliqué (Ardèche)

Projet 4 : Maïté – Mobilité accompagnée pour l'intégration en territoire enclavé (Ain)

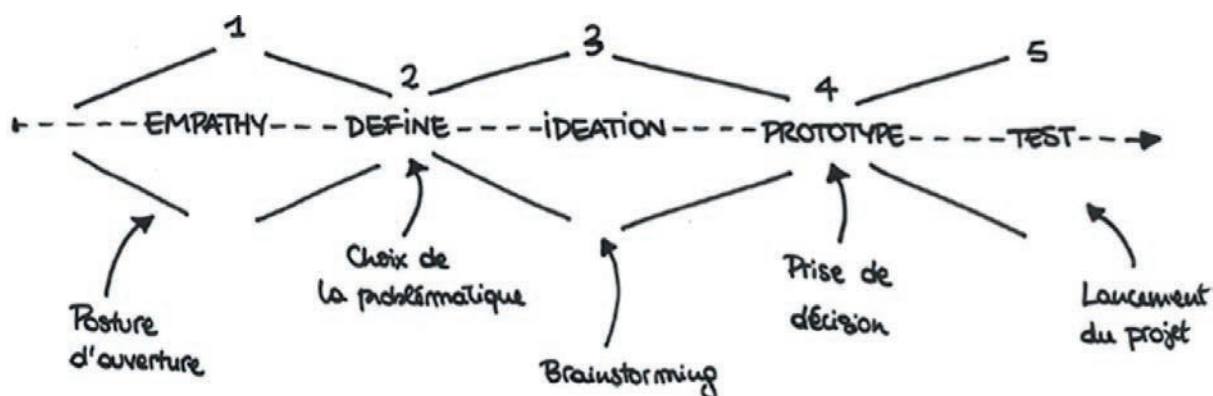
Projet 5 : Le FLE en bas de chez moi (Ain)

Projet 6 : PARLE - (Ain)

Projet 7 : Pacte avec Émile (Cantal)

Projet 8 : Marraine-Parrain d'accueil (Cantal)

Projet 9 : Un tiers-lieu pour les réfugiés (Cantal)



LES IMMERSIONS

Qu'est-ce qu'une immersion ?

L'immersion figure dans la première étape de la pensée design. Elle a pour objectif de faire preuve d'empathie avec l'utilisateur, de l'observer et de se mettre à sa place, afin de voir les choses de son point de vue, de penser à la manière dont les solutions proposées peuvent s'intégrer concrètement à leur vie quotidienne.

La préparation de l'immersion

Un atelier de travail spécifique a été construit pour les élèves de Science Po Lyon afin de déterminer la méthode d'observation la plus appropriée pour répondre à la question : : entretien semi-directif, shadowing, récit, photo, observation...

Les immersions : du réfugié au préfet

Pendant 2 à 3 jours, les étudiants se sont installés dans chacun des territoires et ont rencontré près d'une trentaine d'acteurs et réfugiés.

Ces déplacements ont donné ensuite lieu à des rapports d'étonnement autour des questions :

- Qu'est-ce qui vous a le plus étonné ?
- Quel est le point fort qui vous a le plus surpris ?
- Quel a été pour vous le point faible le plus inattendu ?
- Qu'est-ce qui devrait être amélioré, modifié ou abandonné prioritairement selon vous ?
- Si vous aviez une baguette magique, quelle est "la" chose que vous changeriez dans ce département ?
- Quelle est la force de l'intégration des réfugiés que l'on ne soupçonnait pas ?
- Quelle est la faiblesse ou le manquement qui nous inquiète le plus ?
- Dans les relations interpersonnelles, qu'est-ce qui nous a étonné ?



LES SPRINTS CRÉATIFS

Qu'est-ce qu'un sprint créatif ?

L'expression "sprint créatif" désigne une session courte et intense de travail permettant de générer des idées et de concevoir des solutions rapides et concrètes. Au cours de cet événement, toute la chaîne du projet est présente, usagers comme agents. L'objectif est de se concentrer sur le "faire". Il s'agit davantage de savoir "qui fait quoi" que de savoir "qui est qui". Ce type de séminaire permet de s'inspirer d'autres acteurs et de méthodes différentes pour concevoir collectivement des solutions et mettre en œuvre des actions.

Suite aux immersions des étudiants de Sciences Po Lyon, le SGAR et les DDCC concernés ont organisé trois sprints créatifs :

- Le 25 mars à Privas (Ardèche),
- Le 29 mars à Chazey-sur-Ain (Ain),
- Le 5 avril à Murat (Cantal).

Ces séances de créativité avaient plusieurs objectifs :

- Rassembler l'ensemble des parties prenantes (administrations, opérateurs, associations, réfugié-e-s,...) concernées par l'accès aux droits et l'intégration des réfugiés en milieu rural,
- Mieux prendre en compte et partager les difficultés et les besoins des usagers,
- Accélérer la définition de projets concrets à mettre en œuvre dans la région Auvergne-Rhône-Alpes.

Les participants

Les sprints créatifs ont réuni au total soixante-cinq participants : services de l'État, réfugiés, étudiants de la Public Factory, partenaires institutionnels et associatifs et entreprise.

- Ain : Communauté de communes Bugey-sud, mairie de Belley Direction départementale de la cohésion sociale (DDCS), Direction départementale des territoires (DDT), Direction départementale des services de l'Éducation nationale, Alfa3a, AFI01, AFPA, Croix-Rouge, Programme "Couloirs humanitaires", LUSIE01, Wimoov, Manpower, un réfugié,
- Ardèche : Conseil départemental, Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP), Direction territoriale de l'Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII) de Lyon, Pôle emploi, Unité territoriale de la Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi, Caisse d'allocations familiales, Passerelles, ANEF, trois réfugiés, trois traducteurs,
- Cantal : Hautes-Terres Communauté, mairie de Murat, mairie de Neussargues, DDCCSPP, Direction territoriale de l'OFII de Clermont-Ferrand, Direction départementale des services de l'Éducation nationale, Forum réfugiés Cosi, France Terre d'Asile, Fit Formation, Aurore, Réseau d'échanges réciproques de savoirs, Restos du cœur, trois réfugiés.

Deux designers, dont un apprenti, et un facilitateur graphique étaient présents pour favoriser les échanges au sein des différents ateliers et capitaliser le fruit des réflexions.



Organisation générale

Pour chaque sprint créatif, les étudiants de Sciences Po Lyon ont commencé par énoncer trois chroniques inspirées par leurs immersions respectives. Ces "chroniques Factory" ont suscité des réactions permettant au groupe d'entrer dans le sujet (cf textes en Annexes).

Dans chaque groupe, les participants ont été invités à identifier les principaux risques de blocages dans le parcours d'intégration des réfugiés ainsi que des solutions opérationnelles pour y remédier ou prévenir les difficultés.

Des règles simples visant à favoriser l'intelligence collective ont été proposées au début de la journée :

- Rester ouvert et à l'écoute : ne pas juger rapidement les idées qui émergent, essayer de rebondir dessus ;
- Être courageux : oser être créatif et s'aventurer hors des sentiers battus ;
- Ne pas se censurer ;
- Être optimiste et bienveillant pour encourager la discussion, la participation et la collaboration.

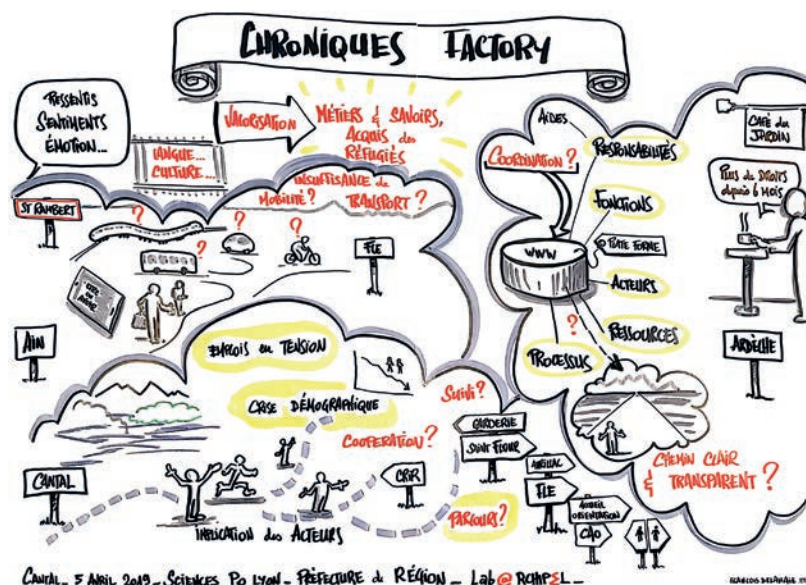
Phase d'inspiration : les Chroniques-Factory

Pour s'appuyer sur le travail des étudiants et valoriser leur expérience, chaque groupe d'étudiants a rédigé une chronique destinée à lancer le débat lors des ateliers de créativité, également appelés "sprints créatifs". Ils devaient en 3 min trouver un angle, une approche synthétisant pour eux la problématique.



Déroulé des sprints créatifs

Les sprints créatifs se sont déroulés sur une journée, alternant des phases d'inspiration, d'idéation, de prototypage et de présentation.



Phase d'idéation

Les participants ont ensuite été répartis dans trois groupes de travail :

- N°1 : comment repenser l'offre de services pour les réfugiés et améliorer la coordination des acteurs ?
- N°2 : comment éviter les ruptures de parcours et les temps morts dans le parcours d'intégration ?
- N°3 : comment accompagner après l'accompagnement initial et renforcer les liens des réfugiés avec la société d'accueil ?



Idéation

Phase de prototypage

Le participants ont été répartis, par ateliers, en sous-groupes de travail afin de matérialiser les solutions imaginées.



Prototypage

Phase de présentation

Ces présentations se sont déroulées en présence du Secrétaire général de la préfecture de l'Ardèche à Privas, du directeur départemental adjoint de la cohésion sociale dans l'Ain et de la directrice départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations dans le Cantal.



Présentation

Retours des participants

"Journée productive et agréable"

"Très riche de voir autant d'avis différents pour créer de nouvelles idées"

"Un vrai moment d'intelligence collective. Merci"

"Journée dense et enrichissante."

«Foisonnant»

"Ces techniques d'animation sont très intéressantes et permettent de faire émerger des idées novatrices"

"Plein de compétences, de bonnes volontés et de bienveillance vis-à-vis des réfugiés. Possibilités de collaboration"

"De belles perspectives de travail et des idées foisonnantes pour améliorer l'accueil, l'information et l'accompagnement des réfugiés. A suivre !"

"Une journée agréable au cours de laquelle les acteurs ont pu se rencontrer et échanger : assurément une réussite !"

"Constructif, convivial, enrichissant, positif"

"Très intéressant et assez prometteur. Beaucoup de beaux projets en perspective !»

"Original, surprenant et constructif. J'espère que les idées avancées

aujourd'hui seront mises en place très vite !"

"Bon rythme, partage et créations intéressantes"

"Constructif de rassembler les associations pour dialoguer. Merci au facilitateur graphique !"

"Bien. On a fait le tour du problème et des problèmes, avec des solutions. Merci à tous et à plus"



L'ABÉCÉDAIRE DES IDÉES

Avant et après le FLE

Avant le parcours CIR : préparer les réfugiés via une formation "starter" (jeux, immersions, sorties..) pour garantir une mobilisation continue et aider les réfugiés à devenir apprenants.

Créer un lien entre bénévoles et opérateurs OFII pour assurer un suivi des réfugiés après le parcours CIR.

Mutualiser les solutions de mobilité

Mutualiser les solutions existantes (minibus, transport à la demande, auto-partage, scooters..) pour créer une plateforme mobilité

Favoriser les déplacements des publics vulnérables et des réfugiés (accès aux cours de langue, à l'emploi)

Associer les CCAS, le département, les entreprises d'insertion, les démarches citoyennes.

Mon champ de Compétences

Créer un dispositif d'identification et de valorisation des compétences des réfugiés (compétences professionnelles, centres d'intérêt, motivations?...) dans une logique de "diagnostic 360" : Fle, chantiers d'insertion, CDD, équivalence de diplômes (VAE migrants), implication associatives etc.

Ateliers administratifs

Organiser des ateliers de convivialité autour des démarches administratives : apprendre à remplir un formulaire, à utiliser une application, faciliter la traduction.

Favoriser le lien social autour de la question de l'accès aux droits, via un dispositif de parrainage ou de groupes d'entraide.

Coordonner les acteurs au niveau régional

Créer un réseau régional regroupant services de l'État, collectivités volontaires et associations mobilisées, sous l'égide du SGAR.

Organiser au moins une réunion par an d'échanges sur les bonnes pratiques (contrats territoriaux, service civique réfugiés, etc.)

Femmes et FLE

Adapter les cours de l'OFII pour permettre à davantage de femmes d'y participer de manière active. Par exemple : au sein d'un ménage, alterner formation et garde d'enfant. Mobiliser les crèches, les assistantes maternelles, les volontaires en Service civique et des dispositifs existants (Ouvrir l'école aux parents pour la réussite des enfants,...).

Paroles de femmes réfugiées

Créer un événement pour écouter les besoins des femmes réfugiés, leur permettre d'accéder aux nœuds de socialisation ainsi qu'aux cours de FLE.

Exemple : une demi-journée en non-mixité choisie pour favoriser les échanges avec les associations locales et les prestataires de l'OFII.

Communiquer sur la cartographie des acteurs

Mieux se connaître pour faciliter la mise en réseau, créer un évènement fédérateur.

Passer le message " Les réfugiés : une opportunité pour les territoires".

Fle Itinérant

Faire venir les formateurs Fle vers les publics (réfugiés et autres) en mobilisant les services publics pour proposer des salles de cours à titre gratuit (mairie, école ?..).

Parrainage en entreprise, Je dis oui

Personnaliser l'accompagnement en organisant un dispositif de parrainage au sein des entreprises, en lien avec le projet professionnel des réfugiés.

Favoriser le lien social, l'apprentissage de la langue et ouvrir une première fenêtre sur l'emploi en France.

Communiquer au préalable sur la situation des réfugiés, associer la CCI.

Kanal 15

Informier et former les acteurs et la population pour les préparer à l'accueil de réfugiés, au fur et à mesure des arrivées (via un site internet ou un livret).

Organiser des temps d'échanges pour faciliter la connaissance des acteurs, notamment pour l'orientation vers la formation et l'emploi.

FLE à voLonté

Ré-interroger le modèle du Fle dans le cadre du CIR : assouplir les modalités d'apprentissage en cours classiques, favoriser les stages en entreprise, l'accès à la culture et au sport pour rendre nécessaire l'usage du français dans la vie quotidienne.

Cantal Moov'

Fédérer les solutions de mobilité (covoiturage, etc.)

Développer des actions pour faciliter l'obtention du permis de conduire (ex : Intégracode)

Tutorat en eNtreprise

Sensibiliser et impliquer le monde de l'entreprise (employeurs et employés) en développant un tutorat adapté.

Inciter financièrement les entreprises à embaucher des réfugiés, valoriser les actions de tutorat.

Ateliers sOcio-linguistiques pour les femmes

Proposer des Ateliers Socio-Linguistiques (ASL) pour femmes réfugiés de manière à présenter la place de la femme dans la société française, les modes de garde, les questions liées à la cantine,...

Parrains-marraines de réfugiés

Faciliter l'accueil, l'accompagnement dans les démarches administratives et l'accès à l'autonomie.

Constitution et animation d'un réseau de parrains-marraines (kit d'information, charte, moments de convivialité..).

Le français appliQué

Après le parcours OFII, maintenir le niveau de langue par la pratique au travers d'activités culturelles, culinaires, sportives, professionnelles ou administratives.

Pour cela : disposer d'une cartographie des acteurs avec contacts personnalisés, partager systématiquement les informations entre les acteurs, développer un support de communication commun entre les organismes.

Référent de parcours

Objectif : garantir aux réfugiés un suivi personnalisé pour anticiper les risques de ruptures dans le parcours d'intégration.

Identifier une structure porteuse qui connaît l'écosystème local et capable d'intervenir en proximité, sur l'ensemble des thématiques (langue, santé, travail, logement..), avec un rôle de prescripteur si nécessaire.

Carnet de Santé réfugié

Ouvrir dès l'arrivée en France un carnet de santé, numérique ou papier, permettant de retracer le parcours de soin du réfugié (vaccinations, antécédents..) ainsi que des informations utiles au patient.

Faciliter le suivi médical et l'accès au droit commun, rassurer les médecins et les structures d'hébergement.

Tiers lieu santé, vie quotidienne, culture

Créer un lieu ressources/espace d'accueil, d'information et d'orientation ouvert à tous les publics (mobile ?). Socialisation, échanges interculturels, accès aux droits. Présence d'un médecin traitant, d'assistantes sociales et d'interprète(s). Coordination par la DDCSPP, le conseil départemental et les opérateurs associatifs.

AU coin du FLE

Sensibiliser les acteurs de proximité (commerçants, services..) sur les difficultés de maîtrise du français par les réfugiés.

Accompagner les réfugiés dans leurs démarches quotidiennes et faciliter leur autonomie en français. Mobiliser des personnes-relais via le parrainage, la réserve citoyenne ou le service civique.

Référent unique transVersal

Définir une personne ressource qui oriente les réfugiés vers les bons interlocuteurs.

Permettre au réfugié de choisir son référent. Assurer la formation et la coordination des référents uniques. Créer une charte des référents.

Work FLE

En complément de l'approche académique et théorique, favoriser l'apprentissage du français au sein du monde de travail.

Réduire les heures de Fle (OFII) et les coordonner avec des séquences d'immersion (formation ou emploi). Inclure un volet administratif dans la formation, avec une liste des démarches et des partenaires ainsi que du vocabulaire professionnel.

Expérimenter les emplois-réfuGiés

Changer les représentations en valorisant les réfugiés comme une opportunité pour les entreprises.

Axe 1 : renforcer le Fle-métier pour les réfugiés / Axe 2 : informer les employeurs sur le statut de réfugié et les formations suivies.

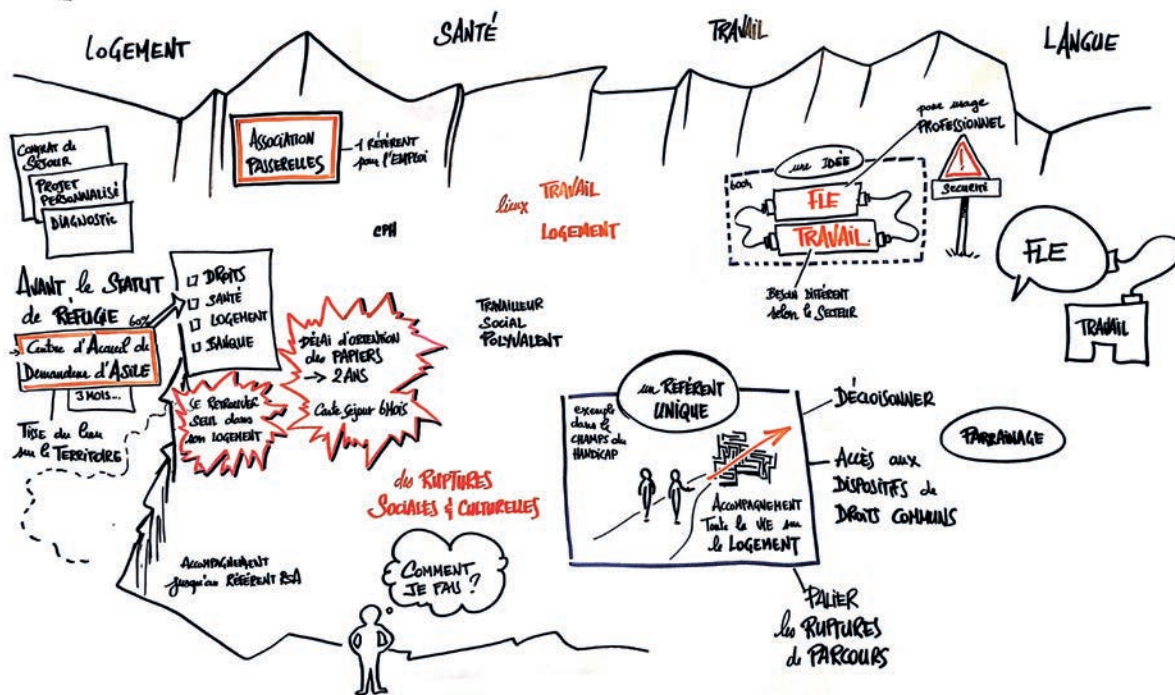
Cibler des territoires dynamiques comme la Plaine de l'Ain ou la Plastic vallée (Oyonnax).

Personnal Y-FLE

En complément de la formation en présentiel, assurer un suivi individuel du réfugié par des échanges réguliers en web connexion : allège les questions de mobilité, faciliter la progression du réfugié, favorise un apprentissage adapté aux besoins de la personne (définition d'objectifs, validation et stabilisation des acquis, conversation..)

Zen : un langage de vérité sur les droits et devoirs des réfugiés

Éviter les déceptions à la fois pour les réfugiés et pour la société d'accueil en donnant des informations claires et précises sur les conditions de vie en France. "Ne pas vendre du rêve". Éviter ainsi les refus de logement en territoire rural après un passage en CPH urbain.



LES PROTOTYPES

Projet 1_ Référénts de parcours, pour dénouer le fil d'Ariane (Ardèche)

DESCRIPTIF DE LA SOLUTION

Après l'obtention du statut, désigner un référent de parcours pour chaque réfugié, capable d'intervenir et d'activer les bons interlocuteurs quand il y a des nœuds dans le parcours d'intégration : accès aux droits, cours de Fle, accès à la culture, au sport...

Au préalable, il est important de capitaliser les informations entre le CADA et le référent de parcours et d'établir un lien de confiance entre référent et réfugié (le réfugié peut choisir/valider son référent).

Trois hypothèses de mise en œuvre :

- À moyens constants : prise en charge d'un volume de réfugié par des référents au sein des institutions (Pôle emploi, CA,...). Principale difficulté : quelle légitimité pour intervenir sur d'autres champs d'activité ?
- Opérateur dédié (type CPH). Principale difficulté : le coût et un acteur de plus dans le paysage,
- S'appuyer sur un réseau d'acteurs existants (type conférences familiales du Conseil départemental). Principale difficulté : créer un nouvel objet, qui repose sur le volontariat.

ENJEUX

- Prévenir les ruptures de parcours et/ou les surmonter rapidement,
- Faciliter la prise d'autonomie par l'établissement d'un lien de confiance avec le réfugié,
- Créer un maillage de référents territoriaux.

ACTEURS DE LA SOLUTION

- Acteurs institutionnels et associatifs.

POINTS DE VIGILANCE ET FREINS À DÉPASSER

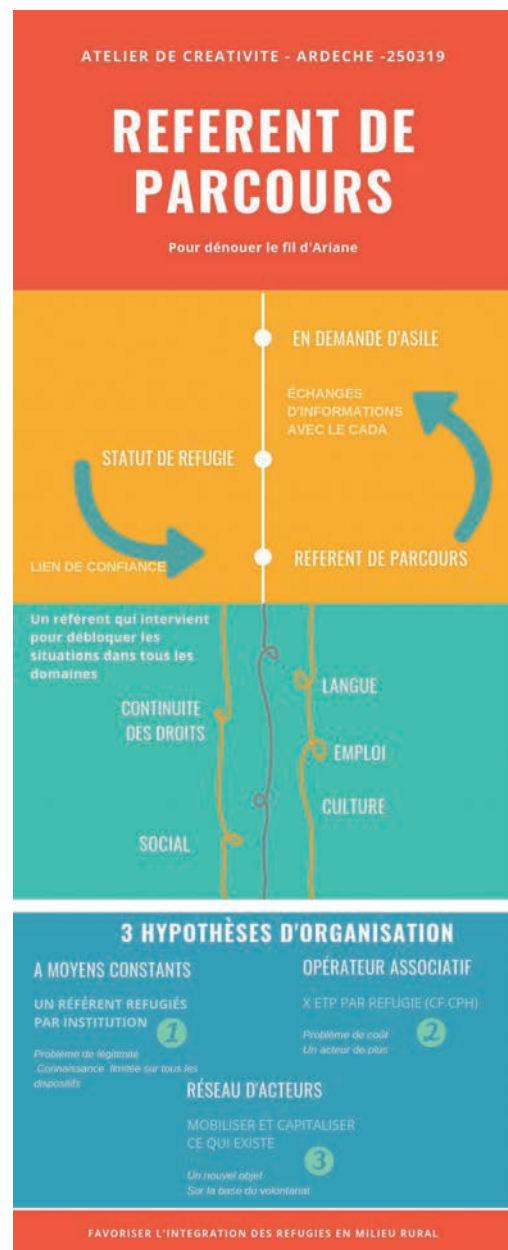
- Légitimité des acteurs pour intervenir sur les différents champs d'activité,
- Coût.

MISE EN ŒUVRE DE L'EXPÉRIMENTATION

- Identifier un territoire d'expérimentation volontaire.

ÉLÉMENTS À TESTER

- Désignation et formation des référents,
- Formalisation du lien référent-réfugié.



Projet 2_ Une journée pour les femmes (Ardèche)

DESCRIPTIF DE LA SOLUTION

Ce projet vise à encourager les femmes de réfugiés, trop souvent invisibles et inaudibles, à bénéficier des cours de FLE proposés dans le cadre du CIR.

Pour cela, il est proposé d'organiser un événement en non mixité choisie pour permettre aux femmes d'exprimer leurs besoins et leurs difficultés.

Ces temps de rencontres permettent l'expression et l'échanges des expériences, des besoins ou des difficultés liés à la vie quotidienne, à la parentalité, à la famille, au travail, ... Ils facilitent aussi la présentation et l'orientation vers les acteurs et les services d'accompagnement adaptés (associations locales, formateurs FLE, ...).

Cet événement pourrait être organisé par la DDCS, en lien avec la déléguée départementale aux droits de femmes et des collectivités.

Certains compléments peuvent être imaginés :

- » La garderie pour enfants pour libérer du temps aux mères,
- » Une programmation thématique et évolutive,
- » Des cours de FLE dispensés sur place,
- » Un café itinérant.

ENJEUX

- Faciliter l'intégration des femmes réfugiées et leur participation active dans la société,
- Lutter contre l'isolement des femmes réfugiées en leur offrant un temps et un espace de parole sûr et accueillant,
- Faire connaître la culture et les services d'accompagnement locaux,
- Favoriser les échanges culturels entre habitants.

ACTEURS DE LA SOLUTION

- Associations locales,
- Mairie (mise à disposition d'un local).

POINTS DE VIGILANCE ET FREINS À DÉPASSER

- Encourager et convaincre les femmes réfugiées de venir et d'échanger,
- Dépasser la barrière culturelle et la barrière de la langue (présence d'interprètes),
- Mobilité (café itinérant ?).

MISE EN ŒUVRE DE L'EXPÉRIMENTATION

- Choix d'une commune test,
- Identifier une association ou un groupe de bénévoles pour l'organisation,
- Identifier des femmes participantes,
- Concevoir la programmation (rencontres mensuelles ?),
- Concevoir la communication du projet

ÉLÉMENTS À TESTER

- Organiser la première rencontre du Café pour femmes.

SOLUTIONS EXISTANTES

- Maison de la parentalité,
- "Chez Wafaa", café pour femmes au Luxembourg.



Projet 3_ L'apprentissage du français appliqué (Ardèche)

DESCRIPTIF DE LA SOLUTION

Ce projet a pour objectif de favoriser l'apprentissage du français par des activités de terrain.

- Solliciter l'OFII pour expérimenter un nouveau cahier des charges pour des cours de FLE dans le cadre du CIR.
- Scinder la formation en 2 : cours théoriques et expériences pratiques :
 - » En immersion professionnelle : échange sur le projet professionnel du réfugié, visite d'entreprise et immersion d'un jour ou deux avec interprète.
 - » Et/ou à travers des activités liées aux centres d'intérêt des réfugiés. Pour cela, nécessité de solliciter des structures "amies" pour accueillir des réfugiés sur des temps d'activités puis proposer aux réfugiés de choisir trois activités sur un catalogue (ex : sport, culture, cuisine, ateliers de conversation etc.)
 - » Et/ou mobiliser des parrains susceptibles d'accompagner les réfugiés dans des activités culturelles. Utiliser une plateforme collaborative – type Slack – pour favoriser la mise en réseau des parrains et réfugiés.
- Ajouter un module "démarches administratives" dans le parcours FLE, avec aide à la navigation sur les sites internet institutionnels, listes de pièces à rassembler, rétroplanning etc.

ENJEUX

- Favoriser l'apprentissage du français par la mise en pratique immédiate,
- Articuler l'apprentissage du français autour des centres d'intérêt des réfugiés,
- Apprentissage du français et parrainage.

ACTEURS DE LA SOLUTION

- OFII,
- Prestataires de formation linguistique,
- Acteurs institutionnels et associatifs locaux,
- Parrains et marraines.

POINTS DE VIGILANCE ET FREINS À DÉPASSER

- Les marchés publics de l'OFII,
- La dispersion des acteurs.

MISE EN ŒUVRE DE L'EXPÉRIMENTATION

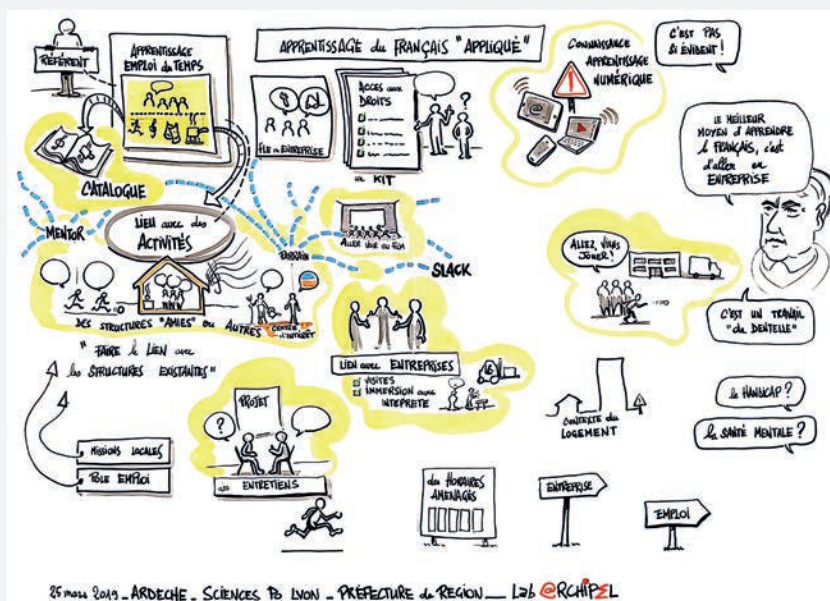
- Négocier avec l'OFII un cadre dérogatoire au marché public OFII pour l'expérimentation dans un département.

ÉLÉMENTS À TESTER

- Catalogue d'activités proposées aux réfugiés en complément des cours de français,
- Plateforme collaborative pour mise en réseau.

SOLUTIONS EXISTANTES

- SOS Solidarités / AIR Sport et Culture (Normandie.)



Projet 4_ Maité – Mobilité accompagnée pour l'intégration en territoire enclavé (Ain)

DESCRIPTIF DE LA SOLUTION

Ce projet vise à faire connaître, valoriser et utiliser les plateformes web de mobilité qui regroupent toutes les solutions possibles de transport ; train, bus, mais aussi covoiturage, auto-partage, stop,...

Cet outil fait l'objet d'une formation "prise en main" au bénéfice des réfugiés.

ENJEUX

- Mobilité des réfugiés et des autres populations fragiles,
- Mutualisation des solutions existantes,
- Autonomie et lien avec la société d'accueil.

ACTEURS DE LA SOLUTION

- Gestionnaires de service,
- Associations,
- Autorités organisatrices de modes de transport.

POINTS DE VIGILANCE ET FREINS À DÉPASSER

- Exhaustivité des solutions de mobilité à l'échelle d'un territoire.



Projet 5_ Le FLE en bas de chez moi (Ain)

DESCRIPTIF DE LA SOLUTION

Afin de pallier les problèmes de mobilité rencontrés par les habitants des zones rurales, un formateur français langue étrangère (FLE), certifié OFII, se déplace de villages en villages, dans un local communal mis à sa disposition (mairie ou centre social) afin de dispenser ses cours.

La durée des cours est réduite (2 à 3 heures d'affilée plusieurs fois par semaine), et le planning est aménagé en fonction des contraintes professionnelles, familiales et personnelles des participants (emploi, enfants, handicap) / ex: cours le samedi matin ou cours du soir.

Certains compléments peuvent être imaginés :

- Suivi à distance par le formateur (messagerie instantanée ?),
- Lien avec outils de e-learning,
- Ouverture des cours à d'autres publics si co-financements.

ENJEUX

- Faciliter l'accès aux cours et l'apprentissage de la langue (meilleure observance),

- Amener la formation FLE au cœur du territoire, au plus près d'un public captif,
- Adapter la formation aux contraintes des usagers.

ACTEURS DE LA SOLUTION

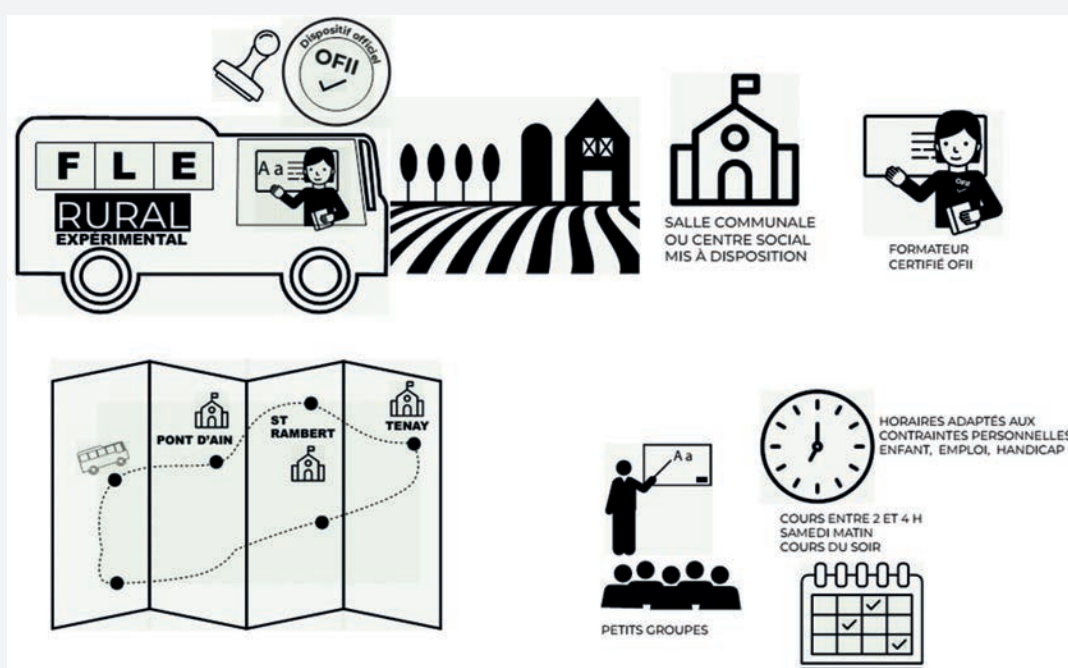
- OFII,
- Organismes de formation,
- Mairie, élus,
- Associations locales pour relais des besoins.

POINTS DE VIGILANCE ET FREINS À DÉPASSER

- Coût,
- Nombre de personnes,
- Manque de rentabilité,
- Flexibilité des formateurs.

MISE EN ŒUVRE DE L'EXPÉRIMENTATION

- Choix de 2/3 communes test : Pont d'Ain, St Rambert, Tenay,
- Identifier un formateur en mobilité,
- Identifier des participants.



Projet 6_ PARLE (Ain)

DESCRIPTIF DE LA SOLUTION

Deux ou trois communes limitrophes s'associent pour mobiliser des bénévoles (jeunes en service civique, parrains/marraines, membres d'une réserve citoyenne), pour accompagner des réfugiés dans leurs démarches quotidiennes (hors démarches administratives et médicales).

L'objectif est de rendre les réfugiés plus autonomes dans leur vie quotidienne en les aidant à pratiquer le français et en expliquant leur difficultés initiales auprès des commerçants et autres acteurs locaux.

L'accompagnement peut être effectué par un binôme jeune en service civique /membre d'une réserve citoyenne ou deux jeunes en service civique.

Lorsque le réfugié est suffisamment autonome, il lui est proposé de devenir également bénévole ou volontaire, auprès d'une association de son choix.

ENJEUX

- Favoriser l'autonomie dans la vie quotidienne,
- Encourager la pratique du français,
- Changer le regard sur les réfugiés,
- Favoriser l'engagement civique.

ACTEURS DE LA SOLUTION

- Communes,
- Associations,
- Réserves citoyennes.

POINTS DE VIGILANCE ET FREINS À DÉPASSER

- Lien entre communes et associations,
- Délimiter le champs d'intervention des bénévoles.

MISE EN ŒUVRE DE L'EXPÉRIMENTATION

- Lancement d'un appel à projets/manifestation d'intérêt par une DDCS,
- Sollicitation auprès des réserves citoyennes (Éducation nationale..).



Projet 7_ Pacte avec Émile (Cantal)

DESCRIPTIF DE LA SOLUTION

Émile est un projet de plateforme d'information et d'orientation pilotée par la DIHAL et la préfecture de région Île-de-France qui propose à des personnes en difficulté d'insertion professionnelle et mal logées résidant en Île-de-France de débiter un nouveau projet de vie dans un territoire d'accueil.

"Pacte avec Émile" ambitionne d'étendre l'accès à la plateforme à tous les territoires concernés par l'accueil de personnes réfugiées. Cela permettra de créer, entre autre, un répertoire de tous les acteurs et services d'accompagnement présent sur un territoire. Ainsi, une personne réfugiée résidant déjà dans le Cantal ou une association locale pourront elles aussi avoir accès aux informations concernant leur département.

ENJEUX

- Permettre l'accès à tous à la plateforme d'information et d'orientation Émile,
- Favoriser la coordination des acteurs locaux,
- Faciliter l'accès aux informations pour les acteurs professionnels, les bénévoles et les réfugiés (accès pro et accès particulier),
- Mutualiser les outils et les coûts de développement des plateformes.

ACTEURS DE LA SOLUTION

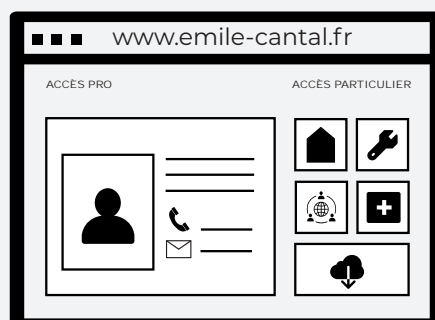
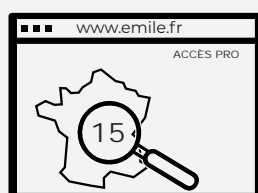
- DIHAL + Préfecture Île-de-France,
- Préfecture Auvergne-Rhône-Alpes,
- DDCSPP.

POINTS DE VIGILANCE ET FREINS À DÉPASSER

- Mise en œuvre technique pour l'élargissement de l'accès à la plateforme.

SOLUTIONS EXISTANTES

- Un toit Un emploi, Clefs de France.



DIHAL + PRÉF. ILE DE FRANCE + PRÉF. AU.RA

PACTE AVEC ÉMILE



Projet 9_ Tiers lieu pour les réfugiés (Cantal)

DESCRIPTIF DE LA SOLUTION

Un groupement d'acteurs (Etat, communauté de communes, associations) décide de créer un espace à l'intention des réfugiés. Les objectifs sont multiples : proposer un lieu d'accueil et de convivialité, des informations, un échange de savoirs-faire.

Le tiers-lieu fait l'objet d'une communication institutionnelle (affichage, presse locale, discours officiels, réseaux sociaux).

Un responsable salarié est en charge de coordonner l'accueil, les activités et la communication du tiers-lieu.

Il est assisté d'un ou plusieurs volontaires en service civique, qui participent à l'accueil des réfugiés, à l'organisation de séances d'information et d'événements culturels.

Le tiers-lieu est un lieu-ressource qui fait le lien avec tous types d'opérateurs intervenant de près ou de loin dans le parcours d'intégration : préfecture, DDCS, conseil départemental, CAF, Pôle emploi, hôpital, entreprises, crèches, associations, etc.

Il peut également être un point relais pour un réseau de parrains ou de bénévoles.

ENJEUX

- Identifier un lieu-ressource pour mieux accompagner les réfugiés,
- Fédérer les acteurs locaux,
- Offrir un lieu d'accueil physique et polyvalent pour les réfugiés.

ACTEURS DE LA SOLUTION

- État,
- Collectivités,
- Associations.

POINTS DE VIGILANCE ET FREINS À DÉPASSER

- Établir un cahier des charges adapté aux besoins et aux contraintes,
- Définir un modèle économique pérenne.

MISE EN ŒUVRE DE L'EXPÉRIMENTATION

- Lancer un appel à manifestation d'intérêt ou cibler une commune "amie,"
- Proposer un accompagnement renforcé.

SOLUTIONS EXISTANTES

- *Les grands voisins* à Paris et Marseille.



CONCLUSION

26 semaines, 26 idées, 9 projets... et maintenant ?

La démarche engagée durant ce défi public ne se limite pas à des propositions mais vise une concrétisation des projets, dès 2019.

D'ores et déjà, la démarche a été valorisée :

- Le 1er avril 2019, les étudiants ont présenté le résultats de leurs travaux lors de la restitution de la Public Factory - saison 1.
- Le 5 juin 2019, le SGAR présentera un bilan des sprints créatifs lors du Comité de l'administration régionale, en présence des préfets de départements de la région Auvergne-Rhône-Alpes et de Monsieur Alain RÉGNIER, délégué interministériel à l'accueil et à l'intégration des réfugiés (DIAIR).

Par ailleurs, les actions suivantes seront mises en œuvre au cours du deuxième semestre 2019 :

- Tests de prototypes : le SGAR et les préfets volontaires, en partenariat avec Sciences-Po Lyon, travailleront à la mise en place de trois prototypes dans des territoires-test,
- Déploiement-test du projet A+, incubé par une start-up d'État pour aider les usagers qui ont déposé une demande auprès d'une administration et qui ne parviennent pas à la faire aboutir,
- Dans l'Ain, co-construction de la feuille de route départementale "Intégration des réfugiés" avec la DDCS et Ainterlab, laboratoire d'innovation de l'État.



ANNEXES

Chronique Factory - AIN

"Moi qui suis fumeur, pour aller acheter mes cigarettes, je devais prendre le train tôt le matin pour Ambérieu, et prendre celui du soir pour revenir à Saint-Rambert. Perdre une journée pour aller acheter un paquet de cigarettes, ça me semblait aberrant" Monsieur K, bénéficiaire de la protection subsidiaire, arrivé dans l'Ain en 2017 grâce au programme Arise et rencontré à Bourg-en-Bresse le 4 février 2019.

De l'adjointe au maire de Saint-Rambert-en-Bugey aux responsables et travailleurs sociaux des centres d'accueil (CADA, CTR, CPH) en passant par l'association Alfa 3A et les réfugiés eux-mêmes, tous sont unanimes : ne pas pouvoir se déplacer est un frein qui entrave l'intégration des réfugiés. En particulier dans le département de l'Ain, qui voit sa population admettre un déficit d'offres et de services de transports publics. La question des déplacements sans voiture y est difficilement envisageable. Malgré sa proximité avec la région lyonnaise, l'Ain n'en reste pas moins un département rural. Il suffit de se promener dans le Bugey pour s'en rendre compte.

Accès à l'emploi, aux services de santé, aux cours de langue, à un réseau de solidarité et à une vie sociale plus large sont des conditions nécessaires à l'intégration de chaque bénéficiaire de la protection internationale. La mobilité, problématique en milieu rural y nuit largement.

Intéressons-nous de plus près à l'apprentissage de la langue. Entrave lors de l'arrivée sur le territoire, la langue française doit pourtant être perçue comme un moteur de l'intégration.

Or, si les réfugiés sont soumis à une obligation de présence au cours de FLE, ces derniers sont dispensés dans des lieux éloignés de leur résidence. Dans le cas de notre chère famille K, les cours de l'OFII les plus proches étaient donnés à Ambérieu. Proche géographiquement de Saint-Rambert, le trajet n'en reste pas moins un véritable périple. Nous avons dû, nous-même,

recourir au stop pour effectuer le trajet.

Lier les thématiques de l'apprentissage du français et de la mobilité était alors une évidence : dans un département comme l'Ain, rural et aux réseaux de transports peu abondants, la première thématique ne peut s'envisager sans une parfaite maîtrise de la seconde.

Aux ruraux que nous sommes, l'alliance conjointe de la mobilité et de l'enseignement nous évoquent des souvenirs que l'IEP avait refoulés : ces longs trajets en autobus aux aurores pour rejoindre le collège Louise Michel d'Étain ou le lycée Jean Macé de Chauny. Des longs trajets pendant lesquels nous rêvions de faire venir les professeurs à la maison, d'apprendre depuis son canapé.

Alors, au moment de se pencher sur d'éventuelles solutions, nous avons voulu faire preuve de compassion. Pourquoi infliger à des personnes des heures de trajet pour finalement apprendre qu'il faut accorder le participe passé lorsqu'il est précédé du verbe avoir suivi d'un infinitif ?

A l'heure du numérique et du digital, faire venir l'enseignement à soi n'est plus réservé aux rêves des écoliers fatigués : applications, e-learning, visio-conférences, nombreuses sont les solutions qui permettraient de limiter les déplacements et de ne pas dépendre d'un service de transport défaillant.

Mais les ruraux que nous sommes se sont aussi rappelés la joie de retrouver camarades et amis à l'arrêt de bus le matin. Quand les discussions faisaient oublier l'heure et la météo. Si le numérique peut être un excellent complément, il ne peut se substituer complètement aux échanges directs. En prenant appui sur les associations, dont le pouvoir est de créer des espaces de sociabilisation citoyenne et des lieux de rencontre, une communication plus inclusive les favoriserait sans doute.

Les enfants ont leurs cours de récréation dans lesquelles ils excellent ; faisons en sorte que les adultes puissent en faire de même !

Chronique Factory - ARDÈCHE

Dès notre arrivée sur le sol ardéchois, mes camarades et moi, dans le cadre d'une immersion pour observer le système d'intégration des réfugiés dans ce département, nous avons été invitées au Café du Jardin. Ces premiers instants n'ont pas manqué de nous surprendre. A peine installées, nous avons rencontré un réfugié afghan pour faire le point avec lui sur sa situation. Grâce à la traduction d'un interprète qui n'était pas sur place (nous l'avons eu au téléphone, en haut parleur), nous avons appris que le jeune homme que nous rencontrions avait vu ses droits au RSA coupés depuis 6 mois, si bien qu'il devait se rendre aux restos du cœur pour se nourrir. Bien sûr, il n'en avait informé personne, ne sachant ni qui, ni comment contacter quelqu'un en charge de son dossier. Tout au long de notre séjour, cette information a été relayée à divers acteurs pour pointer les failles du dispositif d'intégration, mais aucun de ces derniers n'a semblé endosser la responsabilité d'un tel dysfonctionnement.

Si cet évènement et cette incompréhension de la part des acteurs nous a surprises à notre arrivée, il n'a pas été isolé. Nous avons en effet été marquées par la répétition du propos : "nous ne nous occupons pas de ça", sans qu'il ne s'accompagne de la désignation d'un réel "coupable". C'est après trois jours d'entretiens et de rencontres que nous nous sommes réellement questionnées. En effet, malgré notre maîtrise parfaite de la langue française, la connaissance du système administratif et une enquête de terrain approfondie, nous ne réussissions toujours pas à clairement ordonner les acteurs selon leur fonctions et leurs responsabilités dans le processus d'intégration des réfugiés. Si nous avons des difficultés à comprendre un tel système, comment des réfugiés, qui ne maîtrisent ni la langue, ni la culture pouvaient-ils s'y retrouver ?

Nous avons ciblé la coordination des acteurs comme principale pierre d'achoppement de la politique d'intégration des réfugiés en zone rurale (même s'il s'agit d'un élément qui dépasse largement cette caractéristique géographique). Il nous est ainsi apparu comme nécessaire de travailler sur une délimitation et une clarification des responsabilités de chaque acteur. Qu'il soit institutionnel, associatif, économique ou réfugié (liste non exhaustive), chaque maillon du schéma d'intégration doit pouvoir informer les autres "partenaires du jeu" de ses ressources comme de ses besoins. Chaque acteur peut apporter une aide et recevoir une contrepartie qui lui est bénéfique. Cet apport réciproque

n'est pourtant possible que par une mise en relation.

En tant qu'autorité responsable des personnes réfugiées, il nous paraît primordial que l'État, par l'entremise de la préfecture de région, reprennent ses responsabilités et fixent une structure à ce système d'acteurs. C'est en effet lui qui est responsable de la bonne conduite des politiques publiques sur tout son territoire. Cet exercice de cadrage doit permettre à chaque acteur (associations, Pôle Emploi, CAF, missions locales, assistantes sociales...) de connaître précisément son rôle et les limites de celui-ci. Il doit permettre d'éviter aux acteurs de terrain d'exercer eux-même ce travail d'ajustement et de coordination, travail qui mène souvent à des confusions ou des conflits, et provoque in fine cet effet de déresponsabilisation que nous avons observé.

En parallèle, il nous semble nécessaire de créer une plateforme numérique de coordination. Cette plateforme doit tout d'abord permettre une mise à jour informatique et la communication à tous les acteurs concernés des dossiers de réfugiés (mise à jour de leur statut, documents administratifs les concernant...), avec la possibilité de bloquer l'accès à certaines données pour des motifs confidentiels. Tous les institutionnels et les personnes suivant ces dossiers doivent donc pouvoir y avoir accès pour éviter, par exemple, qu'une rupture des droits du RSA reste inaperçue. Cette plateforme doit également permettre à tous les acteurs d'un territoire de mettre en ligne leurs offres ou leurs besoins. Ainsi, une entreprise cherchant à embaucher doit pouvoir le communiquer, tout comme une association sportive doit pouvoir s'y faire connaître, en présentant un calendrier de rencontres, par exemple. Des professionnels de la santé ou des bailleurs sociaux peuvent également mettre en ligne leurs offres de service.

Enfin, les personnes réfugiées doivent pouvoir avoir un accès simplifié et ergonomique à cette plateforme. Elles doivent pouvoir entrer facilement en contact avec les différents acteurs recensés sur la plate-forme, pour pouvoir plus rapidement faire connaître leurs besoins ou leurs difficultés. Chaque personne réfugiée doit ainsi disposer d'un profil utilisateur par lequel il lui sera simple de voir les offres des acteurs du territoire ou de publiciser ses attentes et/ou ses compétences. Par ce processus, la personne ne reste pas qu'un objet d'un système d'intégration "par le haut", qui, comme on l'a observé, fonctionne mal, mais devient également actrice de son intégration. La création d'une telle plateforme doit permettre à des personnes qui n'oseraient et/ou ne pourraient pas entreprendre de contacts téléphoniques ou écrits pour démarcher auprès d'acteurs et pour communiquer

leurs besoins.

Nous l'avons vu. Les moyens existent pour permettre une intégration de qualité et de long terme des personnes réfugiées. Il existe un vaste système d'acteurs et de ressources disponibles. Mais il manque un cadre à cette politique. Même les acteurs centraux du dispositif n'en comprennent pas tous les ressorts, et regrettent ce parcours du combattant qu'est le processus d'intégration. C'est en raison de ces difficultés que les réfugiés, pourtant sujets principaux de cette politique, restent en dehors de ce processus. Ils ne sont pas acteurs de leur intégration voire en sont rejetés : comment trouver sa place quand les acteurs locaux et institutionnels n'ont pas trouvé la leur ? Il est donc grand temps de faire du processus d'intégration des réfugiés un chemin clair et transparent, qui doit aider les personnes réfugiées à se sentir accueillies et non à les en décourager.



Chronique Factory - CANTAL

"Demain, dès l'aube, à l'heure où blanchit la campagne,

Je partirai. [...] J'irai par la forêt, j'irai par la montagne".

Si notre immersion était un poème, elle pourrait commencer par ces quelques vers de Victor Hugo. En effet, le jeudi 7 février à 6h30, nous avons attendu dans le froid et la brume sur le quai du train qui, pendant 7 heures, nous a emmenés dans le Cantal, à travers monts et forêts enneigés. Mais à 6h30, à ce moment précis, quand nous attendions sur ce quai brumeux, nous ne savions vraiment pas à quoi nous attendre ou ce qui allait se passer... Comme le quai, nos esprits étaient embrumés par rapport à la façon dont tout ce dispositif d'intégration fonctionnait.

"Déprise démographique, emplois en tension." C'est sans doute une des premières phrases que j'ai entendu en arrivant à Aurillac, et sûrement celle que j'ai le plus entendu pendant cette immersion. Les acteurs nous montraient ainsi tout le potentiel du Cantal ainsi que la grande volonté du département et de ses habitants d'accueillir des réfugiés. Alors je me suis demandée, naïvement peut-être : si tout le monde est d'accord, alors quel est le problème ?

C'est en voyant l'implication personnelle dont l'infirmière de la PASS (permanence d'accès aux soins et à la santé) faisait preuve et les visuels qu'elle avait créés elle-même que j'ai compris que tous les acteurs étaient extrêmement impliqués, de leur côté, pour favoriser une bonne intégration des réfugiés et leur permettre de se sentir à leur place en France.

Parfois, ces acteurs semblaient même submergés et devoir aller au-delà de leur rôle parce que la demande est énorme de la part des réfugiés. Par exemple, une travailleuse sociale devait se renseigner sur les modalités d'obtention du diplôme d'arbitre de football pour savoir si un réfugié syrien pourrait le passer.

Alors que l'immersion commençait à peine, un paradoxe m'a particulièrement frappée. Après un si long voyage, on était contentes de voir qu'à Aurillac, la plupart des distances entre les lieux de nos entretiens pouvaient se faire à pied. Pour autant, il y a très peu de communication entre les acteurs de l'intégration des réfugiés qui se trouvent parfois à 5 minutes à pied les uns des autres. C'est presque comme si les distances étaient plus symboliques et communicationnelles, que physiques. Ce travail de qualité fait par chaque acteur ne gagnerait-il pas à faire l'objet d'une coopération renforcée ?

Qu'en est-il en réalité ? J'avais hâte d'assister aux différentes réunions de coordination des acteurs

pour le savoir. Et j'ai été surprise : pendant une des réunions, une participante, nouvellement arrivée dans le département, a demandé aux acteurs de clarifier le parcours d'apprentissage du français suivi par les réfugiés à partir du début de leur accompagnement global. Il a alors été difficile, voire agaçant, pour eux de proposer une réponse claire et exhaustive. A ce moment-là, j'étais perdue : qui fait quoi au juste ? C'est là que j'ai compris qu'on avait mis le doigt sur quelque chose : la multitude d'acteurs brouille la visibilité sur le parcours des réfugiés. Et dire que je pensais être la seule à avoir des problèmes à différencier les actions des différents acteurs et à comprendre les différents sigles !

Une autre question importante restait en suspens : celle de l'après-accompagnement global.

Au bout d'un an, les réfugiés sont "livrés à eux-mêmes", sans parfois avoir trouvé d'emploi ou avoir acquis un niveau de français suffisant pour la vie de tous les jours en France. Comment assurer le relais de ce suivi ?


P.S. : Si nous avons rencontré des difficultés, imaginez avec quel coefficient celles-ci sont multipliées pour les réfugiés. Si nous, qui maîtrisons le français, éprouvons des difficultés à comprendre quel acteur intervient à quel moment du processus, comment serait-il possible que des réfugiés fraîchement arrivés et ne maîtrisant pas le français comprennent quel acteur est en mesure de les aider pour faciliter leur intégration pérenne ?



Longue
vie
au
SGAR!

Une avancée
et une orientation
nouvelle
très satisfaisantes
Merci

- Constructif de rassembler
les associations et pour
dialoguer
- Merci au facilitateur
graphique!
- Chroniques intéressantes
pour lancer le débat
des solutions concrètes
- Rembrent avoir été
trouvés - subtile

Enrichissant



Bien - On a fait
le tour du problème et
des problèmes, avec des
solutions. Merci à tous
et à plus -

Une avancée
et une orientation
nouvelle
très satisfaisantes
Merci

Cadre méthodo
riche et propice aux
résultats via l'intelli-
gence collective
objectif atteint
pimantant
Y. a plus qu'à...
MERCI!

Constructif
enrichissant
positif

Sourires
très enrichissants
très conviviales
Merci

BYE BYE


ECHANGE
ENRICHISSANT

Constructif
convivial
enrichissant
positif

Bon rythme
Partage et
créations
intéressantes

Original, impé-
rant et constructif
J'espère que les idées
avancées aujourd'hui
seront mises en place
très vite!

Constructif
très intéressant et assez
partout; beaucoup de
bons projets en perspective.

Bravo
