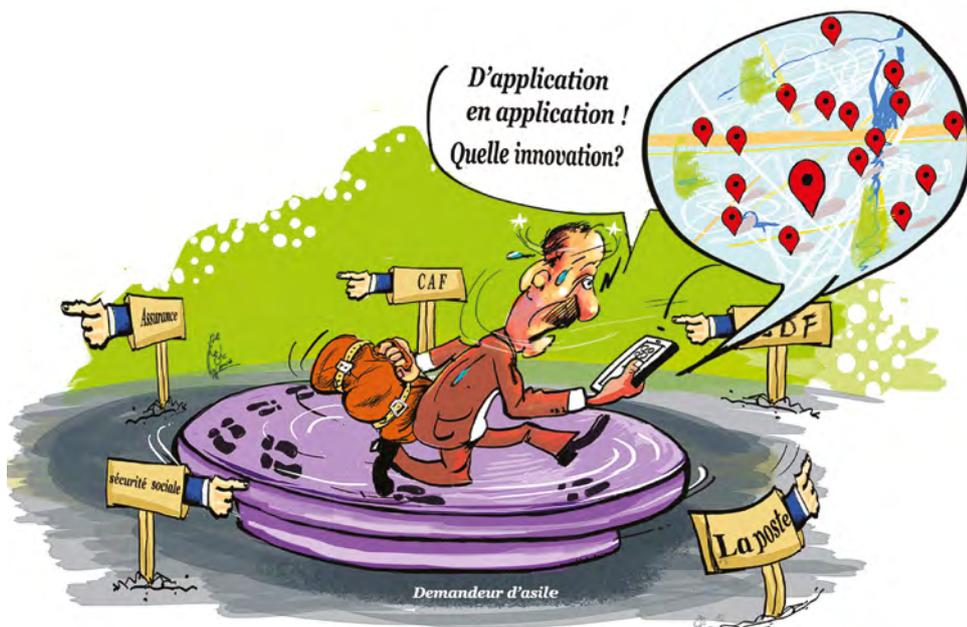


## L'innovation sociale



## Édito

**L**a mobilisation citoyenne et l'apparition de nouveaux acteurs privés, depuis 2015, dans le domaine de l'aide aux réfugiés, a eu le mérite de faire bouger les lignes et d'ouvrir de nouvelles opportunités. De nombreuses et heureuses initiatives ont vu le jour. Cela a contribué à faire évoluer des associations établies de longue date, en leur évitant l'ankylose.

L'élan de générosité ne doit pas pour autant faire oublier que l'accueil des réfugiés statutaires comme des demandeurs d'asile relève de la compétence de l'État, et que cet État doit rester, lui aussi, mobilisé, y compris en soutenant les efforts d'innovation. Il doit surtout piloter, coordonner les politiques, les initiatives et ne pas se défaire de ses propres responsabilités.

Ces nouveaux acteurs ont souvent apporté de l'innovation sociale par la maîtrise de nouveaux outils collaboratifs et en se reposant sur la participation des

bénéficiaires, autant récipiendaires qu'acteurs. Alors que certains remettent en question l'idée même d'accueil et que le vivre-ensemble est menacé, la clé est là : remettre au centre les réfugiés, les rendre acteurs de leur propre intégration. Mais la technologie la plus moderne reste un outil. Elle ne dispense pas d'être précis sur les contenus à transmettre. Compréhension des valeurs fondatrices du pacte social, maîtrise de la langue du pays d'accueil constituent le socle de l'autonomie, de la liberté à acquérir. Le reste appartient à la fraternité. C'est aussi un aspect de notre travail auquel tente de répondre notre programme de parrainage « Duos de Demain » et notre invitation aux réfugiés à participer à notre guide en ligne « SamSam ». La fraternité est un idéal, pas un droit. À nous tous de le faire vivre !

**Pierre HENRY**

Directeur général de France terre d'asile

## Sommaire

### p2 \_Asile & Intégration

L'innovation sociale : une nouvelle dynamique au service des réfugiés

### p4 \_Intégration

Quand les réfugiés prennent leur futur en main

### p5 \_La parole à...

Inès Mesmar, La Fabrique Nomade

### p6 \_Zoom sur...

L'innovation technologique : quelle application pour les migrants ?

### p7 \_La parole à...

Ben Mason, betterplace lab

### p8 \_Les actualités juridiques et sociales

# L'innovation sociale : une nouvelle dynamique au service des réfugiés

La hausse du nombre de réfugiés arrivant en Europe ces dernières années a fait naître une multitude de nouveaux acteurs proposant des réponses innovantes, notamment en matière d'accueil et d'intégration. Alors que la question se pose pour les ONG « traditionnelles » de s'adapter à cette nouvelle tendance qu'est l'innovation sociale, il convient d'examiner comment le secteur de l'asile peut bénéficier de cette nouvelle dynamique.

Le contexte socio-économique difficile des années 1970, caractérisé par des crises pétrolières et un taux de chômage important, a poussé nombre d'acteurs, dont des citoyens eux-mêmes, à réfléchir à des solutions alternatives pour apporter des solutions nouvelles et plus efficaces à des besoins sociaux de base tels que l'accès à un logement, aux soins ou à un emploi<sup>1</sup>.

Bien qu'il existe une multitude de définitions de l'innovation sociale, toutes considèrent qu'elle apporte une réponse nouvelle à un besoin ou un problème social identifié et qu'elle vise à créer un changement social durable à grande échelle. Les définitions s'accordent en outre sur l'importance de la participation des acteurs concernés dans le développement du projet.

## Définition

### **Innovation sociale**

Source : Conseil supérieur de l'économie sociale et solidaire

L'innovation sociale consiste à « élaborer des réponses nouvelles à des besoins sociaux nouveaux ou mal satisfaits (...), en impliquant la participation et la coopération des acteurs concernés, notamment des utilisateurs et usagers.

Ces innovations concernent aussi bien le produit ou service, que le mode d'organisation, de distribution (...). Elles passent par un processus en plusieurs démarches : émergence, expérimentation, diffusion, évaluation. »

Depuis l'apparition du terme en 1970, l'innovation sociale s'est développée dans tous les secteurs d'activité : l'énergie, l'emploi, l'environnement, le social... C'est notamment à partir des années 2000 que l'expression s'est plus largement répandue, avec la publication de travaux de l'OCDE sur le sujet<sup>2</sup>. L'Union européenne a également identifié l'innovation sociale parmi ses priorités en 2010 dans le cadre de sa stratégie 2020<sup>3</sup>. Ainsi, par le biais du

[programme](#) pour l'emploi et l'innovation sociale (EaSI), la Commission européenne soutient financièrement des projets qui visent à promouvoir un niveau élevé d'emplois durables et de qualité, à garantir une protection sociale correcte ainsi qu'à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. La Commission a également créé en 2012 une compétition annuelle d'innovation sociale appelée « le [Diogo challenge](#) », qui récompense les meilleurs produits, services, modèles ou encore technologies dans des domaines différents. En 2016, l'évènement était dédié à l'intégration des réfugiés dans les sociétés d'accueil. En France, l'innovation sociale a gagné en visibilité en 2014, année de lancement de l'initiative « La France s'engage » et du premier fonds d'innovation sociale, géré par Bpifrance<sup>4</sup>. Même si la notion d'innovation fait penser aux avancées technologiques, l'innovation sociale ne se limite pas à l'utilisation des nouvelles technologies, bien que ces dernières apportent une valeur ajoutée aux projets.

## **Des réponses innovantes pour l'accueil et l'intégration des réfugiés**

Dans le secteur de l'asile et de l'immigration, « la crise des réfugiés » et la mobilisation citoyenne qui a suivi ont mis en lumière ce champ d'action, qui couvre des domaines variés, allant de l'accès au logement et au marché de l'emploi, à la promotion de la cohésion communautaire et de la diversité culturelle. L'association Aurore, par exemple, a développé en 2015 le programme pilote « Un toit, un emploi »<sup>5</sup>, qui accompagne les réfugiés dans leur recherche d'un logement et d'un emploi à Aurillac, où de nombreux emplois sont à pourvoir et de nombreux logements sociaux sont disponibles et abordables, contrairement à la région parisienne. L'association [Singa](#) a quant à elle développé un incubateur pour des entrepreneurs réfugiés ou souhaitant aider les réfugiés ainsi qu'une plateforme de mise en relation pour les particuliers souhaitant héberger temporairement des réfugiés. Les projets de parrainage, comme « [Duos de demain](#) » de France terre d'asile, sont également issus de l'innovation sociale au service des réfugiés. En outre, certaines entreprises sociales proposent de développer les compétences des réfugiés pour favoriser leur insertion professionnelle dans des secteurs « en tension ». Simplon.co

<sup>1</sup> Julie Cloutier, [Qu'est-ce que l'innovation sociale](#), novembre 2003

<sup>2</sup> Richez-Battesti Nadine, Vallade Delphine, « [Économie sociale et solidaire et innovation sociale : Premières observations sur un incubateur dédié en Languedoc Roussillon](#) », *Innovations*, 2/2009 (n° 30), p. 41-69.

<sup>3</sup> Commission européenne, [Communication de la Commission EUROPE 2020 Une stratégie pour une croissance intelligente, durable et inclusive](#), COM(2010) 2020 final

<sup>4</sup> Convergences, [Le baromètre de l'entrepreneuriat social 2017](#), janvier 2017

<sup>5</sup> Aurore, [Rapport d'activité 2015](#), p.44



© Romain Gaudin

## Une multiplication des initiatives

Bien que la multiplication des projets d'innovation sociale pour les réfugiés soit le signe d'une mobilisation et d'un engagement fort de la part de la société civile, cette multiplication peut donner lieu au développement de projets déjà existants, voire inutiles, faute de concertation avec les acteurs du secteur et les réfugiés eux-mêmes.

Les projets d'innovation sociale pour réfugiés peuvent également souffrir du manque de qualifications de ces derniers pour prendre part à certains projets, notamment ceux visant à faciliter leur insertion professionnelle. La maîtrise de la langue locale peut aussi constituer un frein, comme l'explique Nynke Janser, responsable de Refugee Talent Hub, qui s'occupe de mettre en relation des réfugiés et des employeurs. Elle indique en outre que plus le réfugié reste longtemps sans emploi ni formation dans le pays d'accueil, plus le risque de démotivation et de découragement se fera ressentir<sup>10</sup>.

Dans un contexte de raréfaction des ressources publiques, les entrepreneurs sociaux peinent à financer leurs actions et à les pérenniser. Un des obstacles est la crainte des financeurs de la non-solidité financière des entreprises sociales et la méconnaissance du domaine de l'innovation sociale<sup>11</sup>.

Les projets d'innovation sociale pour réfugiés ont su apporter des réponses nouvelles à des besoins nouveaux ou persistants. Ils insufflent une dynamique créative dans le secteur sans avoir la vocation ni la capacité de résoudre l'ensemble des questions que posent les besoins d'accueil et l'intégration des réfugiés. L'innovation sociale constitue un réel levier d'action qui, pour être pérenne et socialement utile, se doit de prendre en compte l'expérience acquise dans le domaine par les différents acteurs, et de travailler pleinement avec ces derniers sous des formes de partenariat qui restent à développer dans la durée. ■

forme ainsi gratuitement 500 réfugiés au code chaque année, sans aucun pré-requis technique.

Les acteurs de l'innovation sont également variés : entrepreneurs ou entreprises sociales, associations, fondations, citoyens, pouvoirs publics et autorités locales, tous collaborent pour pérenniser les initiatives d'intégration des réfugiés.

### Les facteurs de succès : participation des réfugiés et collaboration entre acteurs

Une des clés du succès des projets d'innovation sociale réside sans aucun doute dans la participation des bénéficiaires ou utilisateurs au développement de ces derniers<sup>6</sup>. Dans le domaine de l'asile, les réfugiés sont ainsi perçus comme des partenaires du projet et non plus comme de simples bénéficiaires. Cette approche, qui contrecarre la logique d'assistantat, permet en outre de construire des projets qui correspondent vraiment aux idées, motivations et choix des réfugiés. Leur participation dès la conception du projet permettrait ainsi de construire un véritable « vivre-ensemble », qui soit profitable pour les réfugiés et pour la communauté d'accueil<sup>7</sup>. En effet, comme le souligne Inès Mesmar, fondatrice de la Fabrique Nomade<sup>8</sup>, valoriser les compétences des réfugiés leur offre la possibilité de mieux contribuer à la vie sociale et économique

du pays d'accueil, ce qui contribuera à la création d'emploi et favorisera l'innovation dans les secteurs clés de l'économie du pays d'accueil.

L'innovation sociale tire également sa force du partage des connaissances entre acteurs. Elle suppose ainsi des partenariats d'un genre nouveau, qui allient le secteur privé au monde associatif, ou encore le secteur public au monde du social. Ce décloisonnement des univers permet de mutualiser les compétences et les moyens des différents acteurs et par conséquent de développer des projets plus efficaces pour répondre aux défis socio-économiques que rencontrent les réfugiés. Ainsi, des entreprises sociales telles que [Simplon.co](http://Simplon.co), développent des projets en collaboration avec des entreprises privées (Microsoft, Total, Orange) et publiques (SNCF). Le Medef a également créé en 2015 un groupe de travail rassemblant divers acteurs associatifs, dont France terre d'asile, afin de promouvoir l'entrepreneuriat des réfugiés et leur accès à l'emploi<sup>9</sup>. Toutefois, le rôle des entreprises dans les projets d'innovation sociale pour réfugiés ne se limite pas au financement des projets. À titre d'exemple, l'association Kodiko organise des sessions de « co-training » sur les codes du marché du travail en partenariat notamment avec des salariés de Total ou du Club Med.

<sup>6</sup> Commission européenne, [Guide de l'innovation sociale](#), 2013, p.8

<sup>7</sup> Tessa de Geus, [Don't help newcomers. empower them instead](#), avril 2016

<sup>8</sup> Voir « La parole à Inès Mesmar », page 5

<sup>9</sup> France terre d'asile, [Rapport d'activités 2015](#), page 33

<sup>10</sup> ECRE, [Rapport sur le séminaire de l'innovation sociale pour l'inclusion des réfugiés](#), septembre 2016, p. 12

<sup>11</sup> Avise, [Mode d'emploi - l'innovation sociale](#), février 2016, p.16

# Quand les réfugiés prennent leur futur en main

S'ils en sont bénéficiaires, les migrants et les réfugiés sont aussi acteurs, voire initiateurs de l'innovation sociale en leur faveur.

Face à l'importance du nombre de migrants arrivés en Europe depuis 2015, de nombreuses initiatives, notamment citoyennes, ont vu le jour pour aider cette population. Cette mobilisation a pris différentes formes, de la distribution de vivres à l'organisation de cours en passant par la défense militante des droits des migrants. Destinataires de cette mobilisation, un certain nombre de migrants ont voulu non seulement contribuer mais aussi impulser eux-mêmes différentes actions.

L'un des principes mêmes de l'innovation sociale est en effet de faire participer la population à laquelle elle se destine : en l'intégrant au processus de création d'un projet, en l'impliquant dans la mise en place ou en suivant simplement ses idées et ses initiatives. De cette manière, l'innovation bénéficie à cette population à différents niveaux.

Ainsi, l'un des principaux apports de l'innovation sociale pour les migrants est de faciliter l'insertion et l'intégration au sein de la communauté du pays d'accueil. L'implication dans ce type d'initiatives est donc pour eux un moyen d'en aider d'autres à mieux s'intégrer, mais également de mieux s'intégrer eux-mêmes. C'est par exemple le cas au sein du projet italien [Migrantour](#), qui met en place depuis plusieurs années des visites culturelles réalisées par des migrants dans différentes villes européennes. Ces guides reçoivent une formation de manière à pouvoir mener efficacement les visites et font ensuite découvrir à tous l'histoire et la culture de la ville, notamment celles amenées par les phénomènes migratoires. L'initiative apporte ainsi beaucoup aux visiteurs, mais aussi et surtout aux guides, puisqu'elle les inscrit directement dans la communauté locale, leur permettant ainsi de s'intégrer via le travail qu'ils mènent.

À ce jour, c'est bien sur le travail que repose une grande partie de l'intégration. Et cette intégration par le travail implique trois choses : la formation à un travail, le travail en lui-même (ces deux dimensions sont par exemple comprises dans le cadre de [Migrantour](#)), et également une réflexion autour du marché du travail et donc de la carrière à plus long terme.

Créé par des réfugiés, le projet Cucula est un bon exemple intégrant cette dernière dimension. Ce projet est celui de la mise en place d'un atelier à Berlin où sont conçus, produits et vendus différents meubles et produits en bois par une équipe de citoyens locaux et de migrants. Les meubles construits suivent les plans publiés en 1974 par Enzo Mari dans son ouvrage *Autoprogettazione*, que l'auteur a autorisé le groupe à exploiter<sup>1</sup>. Parallèlement à cet atelier de menuiserie, Cucula propose également des cours d'allemand, des conseils juridiques et une aide pour la recherche d'emploi, toutes ces activités étant financées par la vente des meubles. Tout en proposant une expérience professionnelle en Europe, Cucula permet donc également d'envisager et de préparer la suite de sa carrière.

<sup>1</sup> Les différents modèles sont visibles sur le site du projet, [www.cucula.org](http://www.cucula.org), à la page *Autoprogettazione*.

En plus de développer certaines compétences en participant à des projets, les migrants apportent également les leurs. Certains secteurs peuvent ainsi bénéficier de l'arrivée d'une main d'œuvre disposant de compétences particulières devenues plus rares en Europe. C'est par exemple le cas du secteur de la couture, comme l'explique Inès Mesmar, de la Fabrique Nomade, ci-contre. En plus de ces compétences, les migrants apportent également des informations sur les réels besoins auxquels il faut répondre. En effet, beaucoup de citoyens ayant participé à la vague d'innovation de 2015 se sont lancés sans trop savoir où ils allaient, comme le détaille Ben Mason en page 6. La participation de la population ciblée par les projets peut donc aider à recentrer et à diriger l'énergie émanant de ces citoyens.

Néanmoins, tout cela n'empêche pas la persistance de certaines difficultés. Deux problèmes restent particulièrement compliqués à résoudre : comment trouver les fonds pour financer ces projets et comment faire en sorte de porter la voix des réfugiés désireux de faire bouger les choses ?

Si Cucula a eu la chance de pouvoir compter sur la générosité d'Enzo Mari, ce n'est pas la seule aide dont le projet a pu bénéficier. Le Concours européen de l'innovation sociale, que la Commission européenne organise chaque année depuis 2012, a modifié son thème en 2016 afin de s'axer sur les réfugiés et les migrants. [Migrantour](#) et Cucula ont d'ailleurs tous deux participé à ce concours, Cucula étant l'un des gagnants de la compétition<sup>2</sup>. À la clé, une récompense de 50 000€.

D'autres initiatives se chargent de financer les projets les plus intéressants et de les faire connaître. Ainsi, la start-up [Techfugees](#) et l'association Singa organisent régulièrement des rencontres entre acteurs de leur secteur afin de favoriser l'innovation sociale pour les réfugiés et les migrants. Singa est notamment à l'initiative du premier hackaton en France sur les réfugiés (rencontre entre réfugiés, entrepreneurs et acteurs du milieu « tech »), organisé en 2015<sup>3</sup>. Ce type de rencontres peut être l'occasion de monter un projet, de trouver une aide financière, de développer un certain capital social, etc. Ainsi aidés par certaines de ces organisations, de nombreux projets innovants parviennent à se mettre en place, portés par la motivation et les compétences des réfugiés. ■

<sup>2</sup> Toutes les informations sur le concours et les 30 semi-finalistes, finalistes et gagnants sont disponibles sur la page [Croissance](#) du site internet de la Commission européenne.

<sup>3</sup> En partenariat avec l'organisation MakeSense.

# La parole à... Inès Mesmar, La Fabrique Nomade



La Fabrique Nomade a pour mission de favoriser l'insertion professionnelle des artisans migrants qui travaillent le textile, le métal, le bois, la poterie, la céramique et le cuir. L'association accompagne des personnes expérimentées et passionnées, sans exigence de niveau de langue. Sa fondatrice, Inès Mesmar nous présente le projet, ses motivations et les défis à surmonter.

## Que comprend l'accompagnement proposé par la Fabrique Nomade ?

Notre accompagnement se décline en trois volets. Le premier est économique : la fabrication d'objets va permettre de valoriser les compétences (des artisans, *ndlr*) sur le marché du travail et de développer un réseau.

Le deuxième volet est socioprofessionnel : on va accompagner l'artisan afin qu'il puisse monter en compétences et appréhender le nouvel environnement économique et culturel français.

Le troisième volet est sociétal : participer au changement de regard sur les migrants en général et montrer leur impact positif sur la société française. Pour cela nous mettons en place des ateliers pratiques, animés par les artisans, lors desquels ils vont transmettre leur savoir-faire à un public large, enfants comme adultes.

## En quoi la Fabrique Nomade apporte-t-elle une réponse innovante pour l'insertion professionnelle des réfugiés ?

L'innovation réside principalement dans la prise en compte des compétences des migrants pour les insérer sur le marché du travail. On essaye de voir quelle adaptation est possible sur le marché du travail à partir de ce que la personne sait faire, de ses acquis, de ce qu'elle est. Nous considérons que la personne n'est pas juste de la main d'œuvre pour combler les manques du marché, mais qu'elle est une personne à part entière, avec son histoire, son parcours professionnel... Notre conviction profonde c'est l'intégration intelligente : faire en sorte que la personne devienne un acteur économique, qu'elle prenne son destin en main.

**“ L'intégration intelligente c'est faire en sorte que la personne devienne un acteur économique, qu'elle prenne son destin en main ”**

L'absence de reconnaissance des compétences des artisans est la principale barrière à leur insertion professionnelle. On exige de l'artisan qu'il fasse une formation professionnelle qui suppose des compétences de base en mathématiques et en langue française qu'il n'a pas toujours. Pour pouvoir s'insérer rapidement, il va donc prendre un autre travail, qui ne requiert aucune qualification professionnelle. Ce modèle fait perdurer la précarité et participe à la dévalorisation et démotivation de la personne.

Nous avons la conviction que ces compétences peuvent permettre une redynamisation de l'économie locale et une relocalisation de certaines activités. On retrouve en effet certaines techniques chez les artisans migrants qui ont disparu en France à cause des délocalisations. De même, certains domaines manquent de main d'œuvre, comme dans la broderie ou la couture, alors que les migrants disposent de ces compétences.

## Comment impliquez-vous les migrants dans le projet, au-delà de leur production artisanale ?

Tout d'abord il y a un engagement réciproque de la structure et de l'artisan qui l'intègre. Les artisans sont acteurs et non simples bénéficiaires. L'artisan s'implique, participe à l'ensemble des actions, comme par exemple à la création du site

internet. Les artisans ont réfléchi avec nous à la façon dont ils souhaitent être présentés. C'est aussi l'artisan migrant qui anime les ateliers, c'est avec lui qu'on va co-construire. Nous expliquons quels sont les besoins du projet, puis il présente sa manière de faire. Cela le rend pleinement acteur du projet qu'il va mener après.

Au-delà de la fabrication, les artisans participent à un temps de collaboration où ils présentent leur travail avec les designers. Tout l'objectif est de les mettre sur un pied d'égalité avec les acteurs avec lesquels ils travaillent. Ce n'est pas le designer qui dessine et l'artisan qui exécute, c'est un échange de savoir-faire. Idem dans des moments de restitution : chacun a son mot à dire.

## Qu'est ce qui vous a donné envie de développer un tel projet ?

J'ai découvert que ma mère avait exercé le métier de brodeuse à Tunis avant de venir en France. Découvrir ça à l'âge de 35 ans m'a questionné sur les difficultés des migrants à faire reconnaître et valoriser leurs savoir-faire dans les pays d'accueil. J'ai donc enquêté auprès d'artisans afin de comprendre quelles étaient les difficultés liées à la migration et pourquoi certains décidaient de ne plus exercer le métier qu'ils faisaient avant. Lorsque les artisans changent de métier, c'est souvent par défaut, car ils sont passionnés. J'ai rencontré une brodeuse vivant en France depuis 10 ans, qui exerçait le métier de caissière. Même si elle a encore les étoilles dans les yeux quand elle en parle, elle ne se sentirait plus capable de faire ce métier. Cela m'a amené à m'orienter vers les personnes primo-arrivantes, car c'est dès l'arrivée qu'il faut agir. Si on laisse passer trop de temps, les freins deviennent trop importants pour que la personne décide d'envisager sa vie autrement.

## Quels sont vos projets pour cette année ?

Cette année, nous développons une collection d'objets vitrines en collaboration avec trois designers. Il y aura des rencontres de professionnels, lors desquelles on exposera les objets et expliquera la démarche de l'accompagnement que l'on propose. Le but est de rassurer les entreprises quant aux compétences des artisans et leur permettre de trouver une réponse à leurs besoins. ■

**La Fabrique Nomade** présente sa première collection, Traits d'union à The Chata Gallery à Paris jusqu'au 28 avril. Plus d'infos sur [lafabriquenomade.com](http://lafabriquenomade.com)

# Zoom sur... L'innovation technologique : quelle application pour les migrants ?

L'innovation technologique représente une montagne de possibilités pour les migrants, eux-mêmes grands consommateurs de technologie.

S'il y a un objet qu'une majorité de migrants emportent avec eux au moment de partir de leur pays, c'est sans conteste un téléphone, et de plus en plus, un smartphone. Ce dernier est un moyen de garder contact avec leurs proches restés sur place, permet une communication basique grâce aux applications de traduction et, peut même être vital, leur donnant la possibilité de connaître les routes les plus sûres<sup>1</sup>. « La technologie a sauvé ma vie pendant mon voyage de Syrie en Europe », expliquait ainsi Ahmad Al-Rashid, réfugié au Royaume-Uni<sup>2</sup>.

Pour fonctionner efficacement auprès de cette population connectée, l'innovation sociale se doit donc d'être aussi technologique.

Née de la mobilisation citoyenne de 2015, suite à l'émotion générée par les arrivées massives en Grèce, la start-up sociale Techfugees, qui regroupe des acteurs de la communauté « tech », s'efforce ainsi de développer des réponses technologiques aux besoins des réfugiés. En un an, l'organisation est parvenue à mobiliser à travers le monde, notamment en organisant des « hackatons » et des conférences.

Néanmoins, comme l'affirme sa directrice générale, Joséphine Goube, le but n'est pas de faire « de la technologie pour la technologie »<sup>3</sup>. L'un des principaux buts de l'innovation technologique est de parvenir à créer du « lien social », de mettre en relation migrants et acteurs locaux. C'est dans cet esprit que sont nés des projets comme [Migranthire.com](http://Migranthire.com), en Allemagne, sorte de LinkedIn destiné aux migrants : l'application permet de combler le manque de liens entre migrants et employeurs en donnant la possibilité aux intéressés de déposer leur CV sur le site, qui les met ensuite en contact avec une ou plusieurs entreprises de domaines d'activités désirant recruter un travailleur. Parallèlement à l'intégration dans le pays d'arrivée, la technologie permet également de maintenir un lien avec le pays d'origine. En ce sens, la technologie permet une évolution importante du phénomène migratoire : migrer ne signifie plus obligatoirement « se couper de ses racines »<sup>4</sup>, il est désormais possible de conserver un lien fort.

Mais l'apport et/ou la conservation du lien social n'est cependant pas le seul but de l'innovation technologique à destination des migrants. Nombre de projets cherchent avant tout à simplifier la vie au moment de l'arrivée dans un pays nouveau, par exemple en mettant en place des applications pour smartphone pouvant les aider au quotidien. Ainsi, le chatbot *DoNotPay (NePayePas)* permet aujourd'hui aux demandeurs d'asile au Royaume-Uni de recevoir gratuitement des conseils et des informations directement sur leur téléphone afin de bénéficier des aides (logement et pension) auxquelles ils ont droit.

En France, le guide en ligne *Samsam*, outil collaboratif lancé en décembre 2016 par France terre d'asile, permet aux migrants de trouver des informations en français ou en anglais sur la procédure d'asile, sur la localisation de services de santé, de distribution de nourriture, ou les possibilités d'hébergement<sup>5</sup>.

De telles applications sont, pour des raisons pratiques, les principaux biais de l'innovation technologique pour les migrants. Mais certains projets font le pari d'une toute autre forme d'innovation technologique. Le projet *The Machine to be another (La machine pour être un autre)* s'est par exemple intéressé à la réalité virtuelle. Le groupe à l'origine du projet a vu une formidable possibilité de faciliter la communication entre migrants et habitants locaux. Pour eux, la compréhension de l'autre doit être la base de la communication. Ils ont alors créé une machine permettant, par un savant jeu de caméras et d'écrans<sup>6</sup>, de se voir dans la peau d'un autre. Innovation à visée d'abord artistique, ce projet démontre le vaste champ de possibilités que permet la technologie.

La mobilisation du secteur des nouvelles technologies a donné lieu à l'éclosion de nombreux projets mais certains ne réussissent pas forcément à avoir l'impact souhaité. Le projet *Migranthire*, qui, en mai 2016, espérait permettre à 10 000 réfugiés de décrocher un emploi en un an, n'avait finalement aidé que 150 à 160 personnes en décembre<sup>7</sup>. L'innovation technologique à destination des migrants et des réfugiés a donc encore des défis à relever pour parvenir à se développer sur le long terme et changer durablement les conditions de vie et d'intégration des populations migrantes : elle doit trouver un modèle de financement pérenne et s'assurer de répondre aux besoins de la population visée afin de ne pas voir ses projets devenir des gadgets à durée de vie limitée. La mobilisation citoyenne initiale devra surmonter ces difficultés afin de pouvoir s'inscrire dans la durée. ■

1 « [Durant leur périple, les réfugiés s'appuient sur les réseaux sociaux](#) », RFI, 07.09.2015

2 Discours à la conférence « Social Innovation for Refugee Inclusion », 12-13 septembre 2016, Bruxelles

3 Maddyne, « [Quand les réfugiés imaginent des solutions à la crise migratoire](#) », 17.03.2017

4 Plein Droit n°110, « [Traces numériques](#) », octobre 2016

5 <http://samsam.guide/>

6 Plus de détails sur la machine sont disponibles le site [www.themachinetobeanother.org](http://www.themachinetobeanother.org), dans la catégorie documentation.

7 BFM.tv, « En Allemagne, une start-up crée le " [LinkedIn](#) " réservé aux réfugiés », 06.12.2016

# La parole à...

## Ben Mason, betterplace lab



Ben Mason coordonne la recherche sur les réfugiés et les migrations de *betterplace lab*, un think tank à but non lucratif, basé à Berlin, qui étudie le rôle du numérique dans la réponse aux défis sociaux.

### Que peut apporter l'innovation sociale aux réfugiés et aux demandeurs d'asile ?

Ces 18 derniers mois, les gens ont commencé à comprendre que la technologie en elle-même n'est pas la solution. La question qu'il faut poser est de savoir comment combiner éléments numériques en ligne et des approches analogiques ou plus traditionnelles. En terme de diffusion, c'est un défi pour beaucoup d'organisations d'atteindre les publics qu'ils veulent soutenir. Nous savons que l'utilisation de smartphones, Facebook ou WhatsApp est extrêmement répandu chez un grand nombre de réfugiés. Par conséquent, établir un premier contact avec eux par le biais de Facebook ou d'autres canaux numériques pourrait être très efficace, s'ils sont utilisés de la bonne manière. Une fois le contact établi on peut développer quelque chose qui va au-delà de la sphère digitale.

“ Fin 2015 - début 2016, il y a eu beaucoup d'énergie de toute part, mais également beaucoup de naïveté ”

### Devrait-il y avoir une innovation sociale spécifique pour les réfugiés ?

Ce qu'on a pu observer durant les deux dernières années est quelque chose que la communauté « tech » aime beaucoup faire : prendre quelque chose qui existe déjà et l'adapter à de nouveaux groupes, comme faire un *AirBnB* pour les réfugiés, un *LinkedIn* pour les réfugiés, etc. Il est important de se demander, d'un point de vue critique, en quoi les besoins des réfugiés diffèrent de ceux du reste de la population, pour s'assurer qu'une approche dédiée ait du sens. Au début, les besoins sont différents mais si l'intégration et l'inclusion sont réussies, alors ils vont devenir de plus en plus similaires à ceux de la communauté d'accueil. Un exemple de service pour lequel je ne pense pas qu'il y ait besoin d'une réponse spécifique pour les réfugiés est l'apprentissage de la langue. Des logiciels d'apprentissage peuvent être développés et pour ça, on n'a pas besoin de tout recommencer à zéro.

### Ces innovations digitales peuvent-elles être pérennes, notamment quand l'intérêt initial retombera ?

Au début, la mobilisation a été énorme : beaucoup de gens qui n'avaient jamais été impliqués dans ce type de travaux auparavant se sont mobilisés. Des gens qui avaient de l'expérience en matière de technologies, qui voulaient construire quelque chose et qui n'ont pas réfléchi aux considérations financières. C'est seulement après six mois que les gens ont commencé à se poser la question du financement. Encore aujourd'hui, la plupart des projets numériques dans ce domaine n'ont pas de financement suffisant. Les moyens traditionnels de financement auxquels les ONG classiques sont familières, ne sont que peu accessibles pour ces nouvelles initiatives. Elles n'ont besoin que de petites sommes d'argent, quelques milliers d'euros, parce que ce sont de toutes petites opérations, mais elles ne disposent pas des ressources ou de l'expertise pour la recherche de financements. Un élément important pour arriver à la pérennité dans ce domaine serait de développer de nouveaux instruments de financement qui pourraient fournir de petites sommes d'argent, le tout avec peu de bureaucratie.

### Quels sont les principaux enseignements que vous tirez de ces initiatives ?

Fin 2015 - début 2016, il y a eu beaucoup de dynamisme et d'énergie de toute part, mais également beaucoup de naïveté, de la part de personnes expérimentées dans

le domaine des technologies mais qui ne connaissaient pas grand chose des réfugiés et des enjeux liés aux migrations. Six mois après, il y a eu beaucoup de déception et de désillusion car les personnes se sont rendu compte que ça allait être plus lent et plus difficile que ce qu'elles avaient imaginé. Ensuite, à partir d'avril 2016, les personnes travaillant dans ce domaine ont commencé à s'ouvrir et à regarder ce que les autres acteurs faisaient, et avec quels projets ils pourraient échanger. Les membres de cette nouvelle scène ont ainsi commencé à tendre la main aux ONG déjà établies et aux personnes ayant plus d'expérience dans le domaine. Ça a donc été une évolution positive, même si cela a pris quelques mois.

La plus grande leçon a été qu'au lieu de commencer et d'investir énormément de temps au lancement d'une initiative, il est nécessaire de plutôt passer plus de temps au début à évaluer quelles actions existent déjà et parler plus aux réfugiés. Beaucoup d'Européens bien intentionnés avaient développé des projets pour répondre aux besoins des réfugiés et améliorer leurs conditions de vie, sans avoir toutefois jamais parlé à l'un d'entre eux. Les projets les plus réussis sont ceux qui se sont fondés sur une approche axée sur l'utilisateur, et qui ont commencé en discutant avec les réfugiés eux-mêmes.

### Comment les acteurs de l'innovation sociale peuvent-ils mieux collaborer avec les ONG aidant les réfugiés ?

Les deux groupes ont juste besoin de passer plus de temps ensemble et de comprendre en quoi leurs approches sont différentes. Les ONG déjà établies pourraient être plus ouvertes à ce que pourraient leur apporter des approches digitales et le travail de nouvelles organisations dynamiques. Je pense qu'il y a quelque chose d'inhérent à la structure des grandes organisations qui les rend moins dynamiques, moins innovantes. C'est inévitable, mais elles pourraient collaborer plus avec les nouveaux acteurs. La communauté « tech » a beaucoup de talent et de compétences que les ONG déjà établies n'ont pas, mais elles n'ont pas les moyens de ces dernières.

La difficulté de communication provient du fait que ce sont des structures différentes, parlant des langues distinctes. Une partie du travail que l'on essaye de faire est d'être un pont entre les deux. ■

Pour aller plus loin, voir le rapport « [ICT4Refugees](#) » (en anglais), publié par l'Agence allemande pour la coopération internationale (GIZ) en mai 2016 et co-écrit par Ben Mason.

# Les actualités juridiques et sociales

## Intégration des CAO dans le dispositif national d'accueil

Suite à l'[amendement](#) n°560 du gouvernement à la loi de finances 2017, les centres d'accueil et d'orientation (CAO) ont été intégrés dans les crédits de la mission immigration asile. Les CAO deviennent des lieux d'hébergement pour demandeurs d'asile au sens de l'article L. 744-3 du Ceseda et sont ainsi intégrés au dispositif national d'accueil (DNA), géré par l'Office français de l'immigration et de l'intégration (Ofii). Dans la pratique, cela signifie que les structures d'accueil doivent assurer la domiciliation et l'accompagnement des demandeurs d'asile en CAO, que l'Ofii y décide des entrées, sorties et transferts et que les modalités de sorties sont les mêmes qu'en centre d'accueil pour demandeurs d'asile (Cada) et en hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile (Huda).

## L'Ofpra met en place un nouveau service d'envoi de SMS

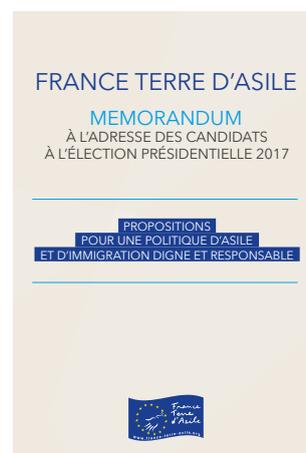
L'Office français de protection des réfugiés et apatrides a [mis en place](#) un service d'envoi de SMS/courriels aux demandeurs d'asile et aux personnes protégées afin de les aider à mieux suivre les diverses procédures administratives les concernant. Ces SMS peuvent notamment servir à rappeler la tenue d'un entretien ou son éventuel report, à signaler la bonne réception d'un dossier ou l'absence d'une ou plusieurs pièces, ou tout simplement à confirmer qu'une démarche en ligne a bien été effectuée. Les usagers peuvent bénéficier de ce service en renseignant leur numéro de téléphone à différentes étapes de leurs démarches : lors de leur passage au guichet unique, lorsqu'ils remplissent leur formulaire de demande d'asile ou lorsqu'ils renseignent un changement d'adresse sur le site internet de l'Ofpra.

## Conseil d'Etat : autorisation de travail des mineurs isolés

Dans une [ordonnance](#) du 15 février 2017 (n° 407355), le juge des référés du Conseil d'Etat a [affirmé](#) le droit à une autorisation de travail de plein droit pour les mineurs isolés étrangers confiés à l'aide sociale à l'enfance (ASE) après 16 ans, lorsqu'ils sont admis en formation d'apprentissage. Pour le juge, ces mineurs doivent être considérés comme autorisés à séjourner en France. La situation de l'emploi ne peut leur être opposée. Le juge des référés a également considéré que le refus d'autorisation de travail représentait une atteinte grave à l'exigence d'égal accès à l'instruction et à l'intérêt supérieur de l'enfant.

## Délivrance de la carte de séjour « vie privée et familiale » pour raison de santé

L'[arrêté](#) du 5 janvier 2017 donne à un collège de médecins de l'Ofii la possibilité d'émettre un avis quant à la délivrance d'un permis de séjour pour raisons de santé. Le collège doit rendre son avis au vu d'un rapport médical établi par un médecin du service médical de l'Office. Cet arrêté est venu compléter ceux du 27 décembre 2016 relatifs aux conditions d'établissement et de transmission des certificats médicaux. Ils obligeaient la personne à faire établir un certificat médical relatif à son état de santé par le médecin qui le suit habituellement ou par un médecin praticien hospitalier. L'[information](#) du 29 janvier 2017 relative à l'application de la loi n°2016-274 relative au droit des étrangers en France précise quant à elle les modalités de mise en œuvre de l'arrêté du 5 janvier, mettant notamment en place une harmonisation nationale de l'appréciation médicale des dossiers.



## Propositions de France terre d'asile aux candidats à l'élection présidentielle

Le 7 avril 2017, France terre d'asile a soumis aux candidats à l'élection présidentielle un [mémoire](#) pour une politique d'asile et d'immigration digne et responsable. Ce document présente nos analyses sur l'évolution des politiques d'asile et d'immigration, en France et en Europe. Il présente, surtout, nos recommandations, fondées sur notre attachement à la défense du droit d'asile et des libertés fondamentales qui protègent les migrants, mais aussi sur notre expérience de l'accueil des réfugiés et des demandeurs d'asile depuis plus de 40 ans.

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

Une publication de **France terre d'asile**

**Directeur général** : Pierre Henry

**Comité de rédaction** :

Alexia Duvernoy, Chloé Ledoux, Léo Lefeuvre, Fatima Mlati, Leslie Morice, Héléne Soupios-David.

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

ISSN : 1769-521-X

