

L'innovation sociale au service des réfugiés

Face à la récente vague massive d'arrivées de demandeurs d'asile en Europe, de nombreuses innovations sociales, souvent portées par de simples citoyens, ont vu le jour. De quoi en tirer quelques leçons pour l'élaboration des politiques. Nous reproduisons ici un article initialement rédigé (en anglais) pour le compte de la Commission européenne¹.

Antoine Saint-Denis, AEIDL, Plateforme transnationale du Fonds social européen



Réunion [Techfugees](#) à Oslo. (Photo: Tom Hayton)

Les services sociaux dans les pays d'accueil de l'UE étaient le plus souvent non préparés à faire face au flux de migrants traversant la Méditerranée. Ils ont été largement dépassés par les besoins considérables et multiples de ces demandeurs d'asile. Des milliers d'associations et de citoyens se sont donc mobilisés, utilisant spontanément les réseaux sociaux pour s'unir et mettre en place une grande variété de services allant des interventions de première urgence à des initiatives portant sur l'accueil à plus long terme. Nombre d'entre elles n'ont pas duré, mais beaucoup d'autres se poursuivent et se développent. Ce flot d'innovations sociales résulte de la défaillance ou l'inadaptation de services publics mais aussi de nouveaux types d'engagement civique et des nouvelles possibilités de communication et d'organisation que la technologie a rendues possibles.

¹ <https://ec.europa.eu/esf/transnationality/content/social-innovation-refugees>



Cours de langue dispensé par l'association [SINGA](#) en France. (Photo: SINGA)

Trois types d'innovation

De cette grande variété d'initiatives, il est possible de dresser une typologie:

- De nombreux services visent à **améliorer la communication** en surmontant les barrières linguistiques et à fournir des informations sur la vie quotidienne, les droits et obligations, les soins de santé, l'éducation, etc. dans les pays d'accueil. Les classiques services en ligne tels que [Google Translate](#) sont largement utilisés, mais les interprètes bénévoles sur place jouent également un rôle important pour faciliter les contacts. Comme bien d'autres, l'application [Welcome Germany](#) fournit des informations générales et locales qui correspondent aux besoins les plus pressants des nouveaux arrivants, dans les langues les plus courantes.
- Un certain nombre de plateformes, telles que [Comme à la maison de SINGA](#) en France ou [Takecarebnb](#) aux Pays-Bas, sont utilisées avec succès pour organiser des **rencontres entre demandeurs d'asile et populations locales**, permettant ainsi aux premiers de se créer une nouvelle vie sociale et de se construire des réseaux de solidarité.
- Un troisième type d'outils vise à faciliter les **relations entre les services publics et les personnes**. [Mobilearn](#) est un outil en ligne utilisé par les autorités locales suédoises pour fournir aux migrants en situation régulière des informations officielles personnalisées. L'objectif de [Kiron](#) est de donner accès à l'apprentissage scolaire en ligne aux étudiants qui ne peuvent pas intégrer immédiatement l'université. Certaines initiatives institutionnelles sont du même ordre. Dans le cadre de la [Stratégie pour les compétences en Europe](#), l'outil de profil des compétences de la Commission européenne pour les ressortissants de pays tiers devrait faciliter l'identification précoce des compétences et des qualifications.

Les réfugiés eux-mêmes ont initié - ou du moins participé à - bon nombre de ces innovations. Certaines initiatives, comme [magdas HOTEL](#) à Vienne ou la fabrique de meubles [Cucula](#) à

Berlin, sont deux exemples de façons de créer des emplois pour les réfugiés. Leur impact est cependant beaucoup plus large. Ces approches protègent la dignité des réfugiés et les émancipent, accélérant ainsi leur intégration. Elles donnent également aux citoyens un rôle actif et contribuent à une perception positive des demandeurs d'asile dans l'ensemble de la société.

Travaux en cours

Beaucoup de services sont encore en phase de développement. C'est le cas de nombreuses applications informatiques telles que [Textfugees](#), un service automatisé interactif prometteur disponible par message texte ou via Facebook Messenger, et [Virtuous Triangle](#), conçu en Turquie et l'un des lauréats du [Concours européen d'innovation sociale 2016](#), qui consiste à jumeler un étudiant universitaire, un élève autochtone et un élève réfugié pour un soutien à long terme.

Le fait que tant d'initiatives soient encore en gestation ne peut s'expliquer seulement par la faible qualité conceptuelle de certaines d'entre elles ou par le temps qu'il faut pour transformer une idée en réalité. Certaines initiatives lancées par des bénévoles ne se développeront pas au-delà de l'élan et de l'enthousiasme initiaux. De plus, étant donné que la plupart de ces initiatives dépendent de la générosité publique, du parrainage ou du financement public, leur modèle d'affaires reste encore incertain. De nombreuses entreprises sociales ont investi dans ce secteur, mais construire un marché prend du temps. Au bout du compte, le défi est de savoir comment articuler les différents éléments qui peuvent combler le fossé interculturel en mettant les technologies informatiques au service du travail social, en veillant à la cohérence avec les stratégies des politiques publiques.

Les initiatives qui visent les demandeurs d'asile et autres migrants au niveau individuel pourraient se conjuguer avec certaines des innovations politiques identifiées dans le «[référentiel des pratiques prometteuses](#)» pour l'intégration socio-professionnelle des demandeurs d'asile et des réfugiés» élaboré par la Commission européenne. Elles ont également révélé un grand potentiel pour rendre les services sociaux traditionnels plus réactifs et plus efficaces.



Réfugiée birmane au chevet d'une pensionnaire d'un home en [Finlande](#). (Photo: Maarit Tiittanen)

Quelles leçons pour les politiques?

Tout d'abord, un élément commun à toutes ces initiatives est que leurs groupes cibles y sont activement impliqués et c'est un facteur-clé pour la réussite des politiques d'intégration. Ensuite, ces initiatives révèlent un certain nombre d'évolutions en cours dans la manière dont les citoyens, les associations, les services sociaux et les systèmes publics interagissent; de même en ce qui concerne le rôle des secteurs public, associatif et privé. On en conclut qu'il reste encore beaucoup à faire pour renforcer la complémentarité entre les services et les partenariats, voire même la co-crédation de nouveaux services.

Le Fonds social européen soutient l'innovation sociale pour les migrants. La plateforme transnationale du FSE – avec en particulier ses réseaux thématiques sur les migrants, les partenariats et la gouvernance, et l'administration publique – s'est mobilisée pour faciliter la mise en œuvre des initiatives pertinentes.



Hall du [City Plaza](#), un hôtel récupéré pour les réfugiés à Athènes. (Photo: [solidarity2refugees](#))

En savoir plus

Commission européenne: Appel à propositions pour la «*Procédure d'intégration accélérée sur le marché du travail pour les ressortissants de pays tiers destinée exclusivement aux demandeurs d'asile, aux réfugiés et aux membres de leur famille*»:

<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=629&langId=fr&callId=502&furtherCalls=yes>

Conférence Social Innovation Community de Syracuse: <https://www.siceurope.eu/sic-themes/migration/what-happened-brighter-future-europe-innovation-integration-and-migrant-crisis>

AEIDL - Répertoire d'initiatives citoyennes: <http://www.aeidl.eu/fr/projets/refugies.html>

24/02/2017