

# Quels sont les enjeux des outils numériques dans la communication avec les réfugiés tout au long du parcours migratoire ?

Paroles d'un réfugié syrien : "Nous avons trois besoins fondamentaux - un smartphone, de l'eau et de la nourriture - dans cet ordre." (Gillepsie, 2016 : 4)

"Nous appelons « réfugiés » les personnes qui fuient la guerre ou la persécution en franchissant une frontière internationale. Et nous appelons « migrants » les personnes qui se déplacent pour des motifs qui ne sont pas inclus dans la définition légale de ce qu'est un réfugié."  
UNHCR, 12 juil. 2016

DES ENJEUX DE COMMUNICATION PLURIELLE POUR LES REQUÉRANTS-TES...

... QUI SE COMPLEXIFIENT À L'ÈRE DU NUMÉRIQUE...

... ET QUI IMPACTENT LE TRAVAIL SOCIAL.



## L'évolution des différentes réflexions

- Prise de conscience que le Smartphone est un outil indispensable dans l'ensemble du parcours tout en étant un facteur de risques
- Présence connectée : malgré l'absence dans le pays d'origine, le numérique permet d'être en lien quotidiennement avec les proches à distance, possibilité de passer instantanément d'un monde à l'autre
- Formes variées et complexes des communications entre les requérants-tes et les structures d'accueil "S'agit-il d'une communication volontairement rendue invisible ?" Van Neste-Gottignies, 2018 : 43
- L'indispensable prise en compte de la parole des réfugiés-ées et combien elle est quasi inexistant tant dans les applications que dans les décisions politiques

## Les stratégies imaginées pour répondre aux préoccupations/ enjeux.

### Stratégie Macro \_ niveau européen :

- mieux informer les réfugiés-ées
- favoriser la visibilité des personnes migrantes
- modifier la vision de l'accueil des politiciens (droit d'asile n'est pas une "faveur" accordée par le pays d'asile mais un droit)
- diminuer la distance entre les travailleurs sociaux en lien avec les personnes migrantes et les décideurs.

### Exemples :

En EU : Migration Whitepaper: une nouvelle approche des services numériques pour les migrants-tes <https://digital-strategy.ec.europa.eu/fr/news/migration-whitepaper-new-approach-digital-services-migrants>

En CH : Asylex (<https://www.asylex.ch/>) - conseils juridiques

Stratégie micro : la politique d'accueil des migrants-tes de la Suisse se centre sur l'apprentissage des langues ce qui est intéressant toutefois il serait utile de l'élargir à la maîtrise du numérique en se basant sur le constat que l'illectronisme et l'illectronisme sont indissociables.

### Exemples :

- formation des travailleurs-euses sociaux-ales aux outils numériques (séminaires sur le numérique, formation continue).
- fournir un matériel numérique de qualité ainsi que des accès pour les migrants-tes dès leur arrivée en Suisse (Fribourg pour tous, cyber café).
- développer des tutoriels avec images pour expliquer les démarches en ligne
- intégrer dans les cours de langue, systématiquement, un apprentissage du numérique (Centre de la Roseraie GE - <https://centre-roseraie.ch/ressources-en-ligne>).
- développer avec des personnes migrantes et des professionnels-elles des applications fiables et sécurisées donnant accès à des informations utiles (co-construire les applications, selon le travail de recherche de Mme Ukelo M'bolo-Merga Marie-Christine).

Les mots d'un réfugié djiboutien, « tu peux demander tes droits si tu les connais [...], si tu sais qu'ils existent. Les gens qui sont dans le centre, ils ont la chance de venir ici dans un pays en sécurité. Ils ne pensent pas à leurs droits » Van Neste-Gottignies, 2018 : 43

## Plan d'action permettant d'implémenter ces différentes stratégies dans un contexte d'intervention sociale.

### ACCOMPAGNEMENT AU NUMÉRIQUE PERSONNALISÉ DANS LES CENTRES D'ACCUEIL POUR REQUÉRANTS-TES

Objectif : recenser les ressources et les besoins de chaque adulte requérant à son arrivée en Suisse dans le domaine du numérique. Sur cette base, mettre en place un programme personnalisé d'apprentissage sur un an. Les accompagnateurs-trices seraient des personnes elles-mêmes issues de la même région linguistique dans le pays d'origine et bien intégrées en Suisse.

- Conceptualiser le projet  
Mettre le migrant au centre des intérêts, le consulter et l'interroger, favoriser sa participation
- Définir le cahier des charges du travailleur-euse social-e  
Engagement, formation, encadrement, coaching des accompagnateurs-trices en langue d'origine
- Prendre contact avec le Secrétariat aux migrations pour le financement et les autorisations  
Création budget, argumentaire
- Si le SEM n'entre pas en matière pour le financement, rechercher des fonds privés  
Construire un partenariat public / privé
- Former des accompagnateurs-trices au numérique en tenant compte des spécificités du public  
S'appuyer sur les compétences de celles et ceux qui ont expérimenté le parcours migratoire
- Mettre en place, sur une période de 6 mois, une phase pilote dans un centre d'accueil  
La phase de test permettra de mieux définir les besoins du public
- Évaluer le projet en interrogeant les personnes accompagnées puis l'implémenter plus largement en l'adaptant selon les résultats de l'enquête.

## AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS DU PLAN D'ACTION

- Améliorer l'accueil des requérants-tes dans le domaine du numérique, valoriser les compétences existantes
- Mettre en avant le pouvoir d'agir des anciens-ennes migrants-tes
- Inclusion

- Surcharge de travail au début de l'implémentation dans le centre de requérants-tes
- Résultats significatifs visibles uniquement dans la durée
- Sortir de la zone de confort pour les professionnels-elles du centre d'accueil

