



Embrace



# PROCESSUS PARTICIPATIF AVEC LES NOUVEAUX ARRIVANTS

## EST ENSEMBLE, FRANCE

2022-2023

**PLACE**

Le projet EMBRACE a été cofinancé par les fonds Asile, migrations et intégration de l'Union européenne. Le contenu de ce document relève de la seule responsabilité de l'auteur et ne représente pas nécessairement le point de vue de l'Union européenne.



# TABLE DES MATIÈRES

**Ce que vous trouverez dans ce livret** -----

**2**

**À propos du projet** -----

**3**

**Sessions d'écoute**

**3**

**Réunion en face-à-face**

**4**

**Ateliers de co-projection**

**4**

**Expériences et recommandations des nouveaux arrivants** -----

**5**

**Accès à l'information et aux droits**

**5**

**Se sentir intégré.e et faire partie de la société**

**6**

**Préjugés**

**7**

**Participer de manière significative**

**8**

**Se sentir légitime pour participer**

**9**

**Création de solutions collaboratives** -----

**10**

**Témoignages** -----

**13**

# CE QUE VOUS TROUVEREZ DANS CE LIVRET

Ce livret rassemble l'expérience participative de 15 nouveaux.elles arrivant.e.s (bénéficiaire de la protection internationale, étudiants, migrants économiques..) et 7 acteurs locaux (fonctionnaires) de cinq communes du territoire d'Est Ensemble - Montreuil, Pantin, Noisy-le-Sec, Bobigny et Les Lilas, dans le cadre du projet "Embrace", qui s'est déroulé d'octobre 2022 à mars 2023, porté par PLACE network.

Ce document est divisé en quatre chapitres principaux. Le premier, "À propos du projet", donne un aperçu du projet Embrace et des trois phases de ce processus participatif avec les nouveaux.elles arrivant.e.s : sessions d'écoute, réunion en face-à-face et ateliers de co-projection.

Le deuxième chapitre "Expériences et recommandations des nouveaux.elles arrivant.e.s" présente ce qui a été partagé par les nouveaux.elles arrivant.e.s lors des sessions d'écoute et de la rencontre en face-à-face concernant leur intégration dans la région Île-de-France. Il est organisé en cinq thèmes : Accès à l'information et aux droits, Se sentir intégré.e, Préjugés, Participer de manière significative, et Se sentir légitime pour participer. Le chapitre commence par un texte introductif qui rassemble les témoignages des nouveaux.elles arrivant.e.s et tente d'être le plus fidèle possible à leurs contributions. Il est suivi par leurs principales recommandations pour des meilleures pratiques, présentées sous forme de listes synthétiques.

Enfin, des citations illustratives de nouveaux.elles arrivant.e.s sont présentées dans des encadrés.

À partir de toutes les informations collectées et présentées aux acteurs locaux par les nouveaux.elles arrivant.e.s, le troisième chapitre, "Création de solutions collaboratives", présente la dernière phase du processus, les ateliers de co-projection. Après une décision collaborative sur le sujet à traiter, cette partie du livret expose le processus d'idéation qui a abouti à trois solutions co-crées pour l'inclusion des nouveaux.elles arrivant.e.s dans des instances locales telles que les municipalités, afin d'optimiser leur participation et leur sentiment d'intégration.

Le livret se termine par un dernier chapitre qui présente un échantillon de "témoignages de participants", recueillis pendant et après les activités.

Les informations présentées dans ce document visent à inspirer les acteurs locaux et les praticiens qui travaillent régulièrement pour ou avec les nouveaux.elles arrivant.e.s et à leur faire prendre conscience de la valeur ajoutée et de la perspective unique qui découlent de leur participation aux processus décisionnels.

Il vise également à partager les principales expériences et recommandations concernant les principaux thèmes de l'intégration, en mettant l'accent sur la participation et l'inclusion des nouveaux.elles arrivant.e.s au sein des municipalités, qui peuvent être utiles pour la définition et/ou l'amélioration des politiques et des programmes créés pour promouvoir l'intégration des nouveaux.elles arrivant.e.s.



# À PROPOS DU PROJET

Le processus participatif avec les nouveaux.elles arrivant.e.s fait partie du projet européen "Embrace - Autonomiser les migrants à être des acteurs représentatifs de l'engagement communautaire", financé par l'AMIF. Il a été mis en œuvre simultanément dans 11 villes dans 6 pays européens, en 2022-2023.

À l'aide de la méthodologie de ComParte, l'objectif est d'impliquer les nouveaux.elles arrivant.e.s dans le processus décisionnel des sujets qui les affectent directement et affectent leur intégration dans le pays.

Ce livret compile les connaissances recueillies au cours du processus participatif, dans les trois principales phases présentées dans les pages suivantes : sessions d'écoute, réunion en face-à-face et ateliers de co-projection.

Ce livret entend être un outil de travail pour les acteurs locaux et les praticien.ne.s, afin d'utiliser les expériences vécues des nouveaux.elles arrivant.e.s pour prendre des décisions plus informées et efficaces lors de la définition des politiques d'intégration, alignées sur les besoins réels des bénéficiaires.

## LES NOUVEAUX.ELLES ARRIVANT.E.S IMPLIQUÉ.E.S:

15 nouveaux.elles arrivant.e.s, 60 % de femmes, d'Afghanistan, de Syrie, d'Inde, de Tchad, du Soudan, de Madagascar.

## ACTEURS LOCAUX IMPLIQUÉS:

7 acteurs locaux de :

- Est Ensemble : Pôle relations aux usagers et participation citoyenne
- Pantin : Bureau de la démocratie locale et gestion des centres communautaires
- Montreuil : Bureau inclusion sociale et suivi des foyers de travailleurs migrants ainsi que développement du commerce
- Noisy-le-Sec : Direction de la prévention et tranquillité publique
- Bobigny : Bureau de la démocratie participative
- Les Lilas : Relations usagers et innovation démocratie



## ÉTAPE 1: SESSIONS D'ÉCOUTES

Les sessions d'écoutes sont des moments informels où, à travers des méthodologies créatives et participatives, les nouveaux.elles arrivant.e.s partagent leurs expériences et recommandations pour une meilleure intégration dans la municipalité ainsi que la manière dont la participation pourrait être améliorée dans les institutions publiques, inspirés de ce qui s'est bien passé et qui aurait pu être amélioré dans leurs situations. En novembre 2022, 3 sessions d'écoute ont été mises en œuvre dans un format hybride avec 15 nouveaux.elles arrivant.e.s au total. La session a commencé avec des emojis diffusés sur une table, et les nouveaux.elles arrivant.e.s ont été mis au défi de choisir parmi eux pour expliquer leur expérience d'intégration à leur arrivée et maintenant. C'était le point de départ de la conversation qui a exploré en détail leurs idées sur ce qui pourrait être changé et maintenu pour une meilleure intégration ainsi que pour la participation des futurs nouveaux.elles arrivant.e.s dans la région d'Île-de-France.

## ÉTAPE 2: RÉUNION EN FACE-À- FACE

Lors de la réunion en face-à-face, qui a eu lieu en janvier 2023, 8 nouveaux.elles arrivant.e.s ont partagé leurs expériences et recommandations directement avec 6 acteurs locaux. C'était l'occasion que ces informations soient partagées de première main, de manière directe et personnelle, laissant place à un dialogue entre tous les participants pour clarifier leurs idées et perceptions. Les nouveaux.elles arrivant.e.s ont partagé leurs idées pendant la majeure partie de la réunion, tandis que les acteurs locaux les ont activement écoutés, donnant des commentaires sur la façon dont les expériences et les recommandations des nouveaux.elles arrivant.e.s résonnent et ont un impact sur leur travail. Se déroulant dans un cadre informel, cette réunion est l'occasion de créer une proximité et une confiance entre les nouveaux.elles arrivant.e.s et les acteurs locaux.



## ÉTAPE 3: ATELIERS DE CO-PROJECTION

Les ateliers de co-projection utilisent une méthodologie de conception de politique participative, testée dans plusieurs pays d'Europe du Nord. Cette technique permet l'utilisation des méthodologies de Design thinking pour créer des solutions concrètes qui ont du sens pour les bénéficiaires, en fonction des défis auxquels sont confrontés le secteur public et les partenaires associés qui ont été cartographiés lors des sessions d'écoute et la réunion en face-à-face.

En mars 2023, l'atelier s'est déroulé au cours d'une journée complète de collaboration approfondie entre toutes les parties prenantes (8 nouveaux.elles arrivant.e.s, 5 acteurs locaux) avec une approche pratique, amusante et créative.

En fin de compte, les participants sont arrivés en collaborant à trois prototypes de solutions pour améliorer la participation et l'inclusion des nouveaux.elles arrivant.e.s au sein des municipalités.

# EXPÉRIENCES ET RECOMMANDATIONS DES NOUVEAUX.ELLES ARRIVANT.E.S

Lors des sessions d'écoute et des rencontres en face à face, les nouveaux.elles arrivant.e.s ont partagé leurs expériences et recommandations sur de nombreux aspects différents de leur intégration et de leur participation en Île-de-France. Les pages suivantes présentent leurs contributions, systématisées et organisées par thème. Les différents thèmes commencent par un texte d'introduction qui combine les témoignages des nouveaux.elles arrivant.e.s, suivis des principales recommandations à travers des listes synthétiques et des citations pertinentes des nouveaux.elles arrivant.e.s.

## ACCÈS À L'INFORMATION ET AUX DROITS

“Les deux choses qui sont très frustrantes pour tout nouveau.elle arrivant.e, c'est que lorsque nous entrons dans le système, nous n'avons aucune idée de ce que c'est. Et puis, il y a tellement de choses et nous ne sommes pas en mesure de digérer toutes les informations qui nous viennent de différentes directions. Pour nous, il devient très difficile de naviguer dans les procédures car si vous avez de la chance, si vous avez un cercle qui vous protège, ce sera fluide, mais si vous n'avez pas ce cercle, il deviendra très difficile de naviguer le système. Je me suis mis en colère parce que je suis allé à la préfecture et j'avais l'impression que personne ne se souciait de nous. Pour moi, il était inacceptable de trouver un officier dans un pays comme la France, de refuser de rendre un service parce que je ne parle pas sa langue. Les organismes publics font tout en ligne, pour eux, c'est facile, mais pour nous, ce n'est pas le cas.”

- Créer des organismes dédiés à informer les nouveaux.elles arrivant.e.s dans les institutions publiques et rendre les informations multilingues
- Système d'entraide “buddy systems” entre les nouveaux.elles arrivant.e.s
- Réviser les processus administratifs et l'accès au logement (incluant les CADA) pour les rendre plus faciles et rapides
- Diversifier le personnel chargé de traiter les demandes d'asile (exemple : la jeune génération)
- S'assurer que les services, et particulièrement en personne, sont accessibles dans d'autres langues que le français
- Évitez d'avoir toutes les procédures en ligne et répartir certaines des responsabilités des institutions publiques aux municipalités/ONG, qui sont plus proches des nouveaux.elles arrivant.e.s
- S'assurer que les travailleurs comprennent leurs publics cibles et ont des connaissances suffisantes sur les droits des nouveaux.elles arrivant.e.s
- Détenir un référentiel ou une base de données de tous les nouveaux.elles arrivant.e.s en France pour leur envoyer des informations et les mobiliser rapidement

“Ce serait bien d'avoir une petite brochure qui communique tout ce que je peux utiliser. Comme à l'université, vous obtenez une brochure où vous pouvez trouver la bibliothèque, les associations, afin que vous vous sentiez plus équipé pour digérer les informations.” - Nouvel.le Arrivant.e

“Ce serait vraiment bien si les préfectures avaient certains organismes dédiés à informer les nouveaux.elles arrivant.e.s sur les politiques en place et quels sont leurs droits.”  
- Nouvel.le Arrivant.e

# SE SENTIR INTÉGRÉ.E ET FAIRE PARTIE DE LA SOCIÉTÉ

“Au début, j'étais confuse parce que je ne savais pas quoi faire et par où commencer et je ne savais pas où je devais aller. L'intégration était plus mon propre effort, le système ne m'a pas aidé du tout à trouver ma place ici dans ce moment de ma vie. Si le système était mieux fait, j'aurais peut-être une meilleure situation aujourd'hui. Pour l'instant, je suis si heureuse parce que je sais ce que je dois faire. C'est parce que je me sens intégrée, que j'ai trouvé un emploi, j'ai trouvé une maison, une éducation et j'ai gagné tout ce que je voulais. Le français est important, sans lui vous ne pouvez pas aller très loin. Vous devez y consacrer des heures, ce qui peut devenir frustrant car vous ne pouvez pas vous exprimer. En quittant mon pays, j'ai refusé un poste de ministre parce que j'avais un emploi plus important. Maintenant, même avec mon statut de réfugiée, je ne trouve rien à faire en France qui corresponde à mes compétences.”

- Accueil à l'aéroport pour soutenir les nouveaux.elles arrivant.e.s
- Promouvoir la santé mentale et les liens sociaux
- Clarifier les opportunités qui existent, au-delà des opportunités d'emploi dont les nouveaux.elles arrivant.e.s peuvent bénéficier (conseils municipaux, bourses..)
- Reconnaître les qualifications des nouveaux.elles arrivant.e.s
- Aider les nouveaux.elles arrivant.e.s à trouver un emploi (stable et significatif), apprendre le français, trouver un logement, accéder à l'éducation et à la formation, avoir un cercle d'amis, explorer et apprendre à connaître la ville dans laquelle ils vivent, connaître le système et se sentir bien par rapport à la société d'accueil - ceci avant même qu'ils aient leurs papiers officiels

"Je suis en France depuis un certain temps mais je ne sais pas ce que je peux faire ici, à part trouver un emploi, vivre ma vie, quel genre d'autres opportunités [ex: participation dans la vie associative/locale, bourses, conseils municipaux...] s'y trouvent. C'est comme une zone grise."  
- Nouvel.le Arrivant.e

"Apprendre le français, aller à un programme de Master et travailler, cela vous donne un rythme, et vous pouvez rencontrer d'autres personnes qui traversent des situations similaires et aller de l'avant. » - Nouvel.le Arrivant.e.

"Il faut se concentrer sur l'intégration sociale et la santé mentale de la plupart des personnes qui viennent ici. Ils trouveront des solutions d'eux-mêmes et n'attendent plus que le gouvernement les aide" - Nouvel.le Arrivant.e





## PRÉJUGÉS

"Nous avons quitté notre pays avec toutes nos accomplissements en une seule nuit, puis lorsque nous sommes arrivés ici, nous étions confrontés à une culture différente avec des personnes différentes que nous ne connaissons pas avec un comportement différent, en particulier la discrimination qui était vraiment visible dans certaines organisations pour nos processus et nos papiers."

- Punir quelconque discrimination entre religions, ethnicités, couleurs de peau, langues etc..
- Éviter la différenciation entre les nouveaux.elles arrivant.e.s
- Promouvoir les échanges entre les voisins
- Tenir les organisations responsables pour leur traitement des nouveaux.elles arrivant.e.s (« S'assurer qu'ils font plus de bien que de mal »)

"Nous devrions éviter toute différenciation entre les nouveaux.elles arrivant.e.s, en particulier entre les réfugiés, ou toute personne qui quitte son pays. Il ne doit pas y avoir de favoritisme : Ukrainiens, Afghans, Somaliens, Syriens, nous devons les regarder avec les mêmes yeux et les accueillir avec un cœur chaleureux." - Nouvel.le arrivant.e

« S'il y a quelconque discrimination entre religions, couleurs de peau et/ou langue etc.. Cela devrait être un réel crime et si quelqu'un fait cela il devrait être puni »  
- Nouvel.le Arrivant.e.

"Chaque fois que je parle de ma spécialité, les gens se ferment, ils disent que je suis trop ambitieuse. Il n'y a pas d'autres emplois pour les migrants que le ménage". - Nouvel.le arrivant.e



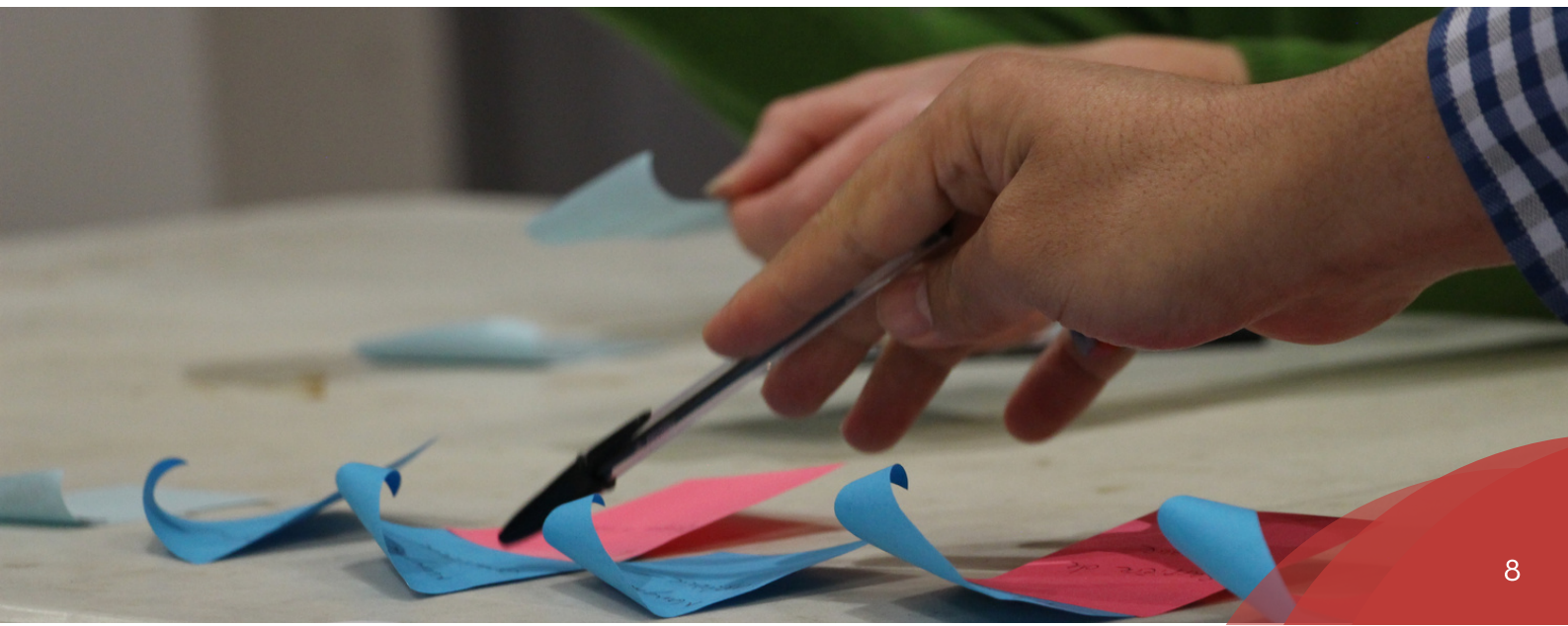
# PARTICIPER DE MANIÈRE SIGNIFICATIVE

"Seule une petite partie de la société participe, les autres ne sont pas engagés dans la politique, c'est juste symbolique. Tout reste dans la théorie, nous entendons des migrant.e.s, puis c'est compilé dans un document, mais ce n'est pas appliqué. En fin de compte, j'ai eu la chance de participer, malheureusement, je n'étais pas celui qui prenait les décisions, je n'étais qu'un auditeur, là pour donner des informations et en recevoir, mais je n'ai pas été en mesure de participer pour dire non, nous avons besoin d'ajouter ceci. Je serais intéressé à participer personnellement, mais seulement si je sais que ma voix compte d'une manière ou d'une autre, ou que si j'ajoute quelque chose, il y aura un bénéfice. Le grand problème de tous les représentants est qu'ils entendent des gens qui parlent en notre nom, mais ils n'entendent jamais notre parole directement, c'est leur grande erreur."

- Permettre aux nouveaux.elles arrivant.e.s de participer activement aux processus de prise de décision plutôt que seulement les écouter et aller au-delà des initiatives symboliques en se concentrant sur des actions concrètes et réalisables
- Ouvrir les décisions, même les plus modestes, aux nouveaux.elles arrivant.e.s
- Promouvoir la santé mentale et psychologique et répondre aux besoins minimaux pour faciliter la participation
- Organiser une conférence nationale pour que les réfugié.e.s et migrant.e.s puissent exprimer leurs idées
- Encourager et promouvoir les processus de co-écoute et créer des plateformes/espaces d'échange très régulièrement entre les nouveaux.elles arrivant.e.s et les acteurs locaux au niveau local et européen, et cibler les nouveaux.elles arrivant.e.s qui souhaitent participer
- Promouvoir la participation civique au sein des municipalités en organisant des conférences, des ateliers, même en ligne (ex. Facebook live)
- Promouvoir la technologie pour améliorer la participation

"Donnez-nous la chance d'organiser une conférence nationale pour entendre directement les réfugié.e.s ou les migrant.e.s, ce dont ils ont besoin et ce qu'ils font pour y répondre, au lieu d'écouter d'autres personnes parler à notre place" -  
Nouvel.le Arrivant.e

"Ma municipalité organise des sessions Facebook en direct et répond aux gens, c'est comme une connexion directe entre les acteurs locaux et les autres, qu'ils soient français ou non." - Nouvel.le Arrivant.e



# SE SENTIR LÉGITIME POUR PARTICIPER

"La plupart du temps, je ne sais pas ce que signifie une vie démocratique. Je n'y ai jamais réfléchi et je n'en sais toujours pas assez. J'ai l'impression que je n'ai pas le droit de partager mes idées avec les politiques qui prennent des décisions pour nos droits et nous ne sommes pas autorisés à leur donner nos idées. Si je partage mes idées, elles ne seront pas appréciées et elles n'ont pas de sens parce que je suis une réfugiée. Je me sens toujours exclue. C'est notre destin en tant que réfugié.e.s."

- Dépasser les approches "symboliques" de la participation et prendre au sérieux les idées et les intérêts des nouveaux.elles arrivant.e.s

"Les gens ont besoin de voir nos histoires pour changer l'état d'esprit négatif qu'ils ont à notre égard ; cela poussera les acteurs locaux à améliorer les systèmes parce qu'ils sauront maintenant que c'est rentable. Nous devons rassembler toutes les réussites des nouveaux.elles arrivant.e.s, avoir un seul portfolio, pour montrer tout ce que nous avons fait de bien en un seul endroit."  
- Nouvel.le Arrivant.e

- Partager les réussites des nouveaux.elles arrivant.e.s (portfolio, plateforme en ligne...) afin de changer le discours sur les nouveaux.elles arrivant.e.s
- Rendre l'information et les connaissances sur la signification et le fonctionnement de la vie et de la participation démocratiques plus accessibles et plus claires pour tous
- Les participants ("Emerging Leaders") qui ont suivi ce parcours/programme de PLACE Network devraient aider les nouveaux.elles arrivant.e.s à s'intégrer dans le système et à se sentir légitimes

"Ils veulent nous inclure pour utiliser ce que nous avons dans notre cerveau, mais si nous voulons utiliser notre cerveau dans notre intérêt, cela ne fonctionne pas." - Nouvel.le Arrivant.e



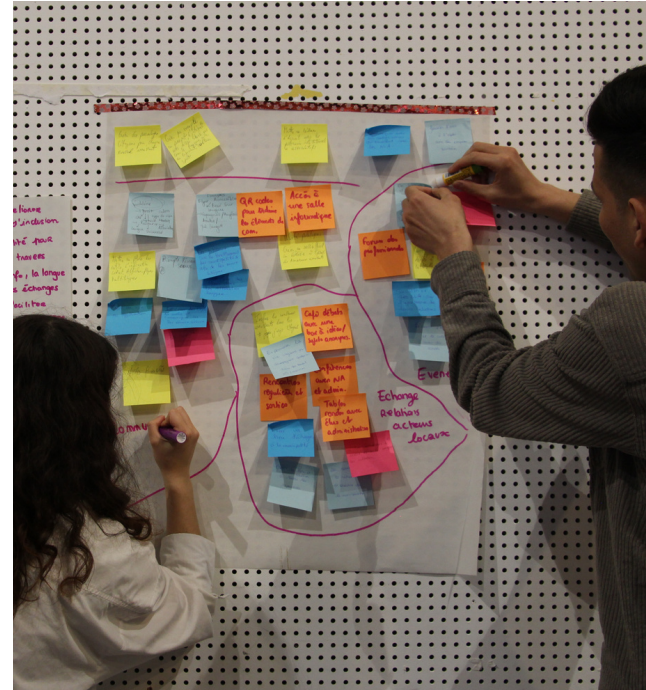
# CRÉATION DE SOLUTIONS COLLABORATIVES

Post-it, discussions, story-boards, brainstorming, rires, créativité et plaisir ! Tels étaient les principaux ingrédients de l'atelier de co-projection dans la région d'Est Ensemble.

Au cours d'une journée très intensive et dynamique, 8 nouveaux.elles arrivant.e.s et 5 acteurs locaux ont travaillé ensemble pour créer trois solutions collaboratives à l'un des principaux défis de l'intégration dans la municipalité, identifiés et décidés à l'unanimité lors des sessions d'écoute et de la réunion en face-à-face :

## Participation et intégration au sein de la municipalité

À la fin de la journée, ce sont ces trois solutions co-crées qui ont été prototypées par les groupes :



### SOLUTION 1

Nous allons créer un service dédié à l'inclusion/intégration des nouveaux.elles arrivant.e.s dans la vie locale et les processus décisionnels. Ce nouveau service mettra en place des outils de communication, de mise en réseau, d'animation de la communauté à travers un conseil des nouveaux.elles arrivant.e.s, un espace interculturel, un forum, des sorties et activités, des journées d'immersion et la participation aux conseils municipaux. Grâce à cela, les nouveaux.elles arrivant.e.s deviendront des acteurs locaux de la vie de la municipalité, ce qui renforcera le sentiment de cohésion / vivre-ensemble par la tolérance et l'acceptation, et promouvra la citoyenneté et l'humanité.

### SOLUTION 2

La direction de la citoyenneté participative et de la vie de quartier offrira une formation gratuite aux nouveaux.elles arrivant.e.s : FINA (Formation d'Inclusion nouveaux.elles arrivant.e.s). Elle permet de les aider à s'intégrer dans la société. Elle comprend : Apprentissage du français, Ateliers de confiance en soi, Sorties culturelles et sportives, Stages professionnels, Ateliers de partage d'expériences et de connaissances, Sensibilisation au vivre ensemble, Echanges de bonnes pratiques pour la valorisation des compétences, Psychologue/professionnel de santé, Accès à la bibliothèque/médiathèque.

### SOLUTION 3

Nous sommes une communauté de bénévoles expérimentés qui avons acquis des responsabilités par un processus d'inclusion précédent. Nous voulons aider les nouveaux.elles arrivant.e.s à s'intégrer et à se responsabiliser, en les assistant et en leur donnant les informations les plus pertinentes. Notre objectif est de rendre le processus plus simple, plus accessible et moins stressant pour les personnes qui, comme vous, ont dû relever de nombreux défis !

## Comment les groupes sont-ils parvenus à ces solutions ?

Identifier la cause profonde du problème

Idées de caractéristiques clés et de solutions possibles au problème

Prototypage de la solution choisie

## Identifier la cause profonde du problème

Tout au long de la première phase de l'atelier de co-projection, les participants ont identifié différentes causes contribuant au manque de participation et d'intégration au sein des municipalités. En les organisant et en les regroupant, on peut les résumer en trois domaines thématiques :

- Accès aux droits et aux services : y compris les difficultés d'accès aux ressources et informations pour les nouveaux.elles arrivant.e.s, le matériel d'information non adapté, un cadre juridique compliqué, les problèmes de langue et de communication, le manque de ressources financières et humaines de la part de l'administration publique...
- Nouvelles cultures et habitudes : Nouvelles cultures, nouveaux modes de pensée avec lesquels les institutions publiques ne sont pas toujours familières. Un nouvel environnement et de nouveaux codes auxquels les nouveaux.elles arrivant.e.s doivent s'adapter...
- Établir des liens avec les nouveaux.elles arrivant.e.s et les intégrer : Difficulté pour les acteurs locaux de savoir comment approcher les nouveaux.elles arrivant.e.s et où les trouver, manque d'activités inclusives conçues pour faciliter l'inclusion des nouveaux.elles arrivant.e.s, manque d'agents formés à l'accueil des nouveaux.elles arrivant.e.s...

En tenant compte de toutes les informations partagées, les participants ont été invités à créer une déclaration "Comment pourrions-nous", qui guiderait le processus de création d'une solution collaborative. Les participants ont élaboré les déclarations suivante :

- Groupe 1 : Comment pouvons-nous améliorer le système d'inclusion de la municipalité pour les nouveaux.elles arrivant.e.s par l'accès à l'information, à la langue, à la mise en réseau et aux échanges afin de faciliter leur participation aux processus de prise de décision et à la vie locale.
- Groupe 2 : Comment pouvons-nous améliorer le soutien aux nouveaux.elles arrivant.e.s afin qu'ils apprennent la langue et communiquent mieux pour commencer à se sentir inclus.
- Groupe 3 : Comment pouvons-nous avoir accès à des informations appropriées pour les nouveaux.elles arrivant.e.s et les professionnels afin qu'ils puissent être suffisamment autonomes pour avoir un impact plus fort sur les processus de prise de décision.

## Idée de caractéristiques clés et de solutions possibles au problème

Les groupes ont identifié les caractéristiques clés suivantes comme étant importantes pour la création d'une solution au problème identifié :

- Échanges entre les nouveaux.elles arrivant.e.s et les acteurs locaux / immersions ("Vis ma vie") dans divers secteurs
- Coopération/collaboration entre les ONG, le secteur privé, les universités, les municipalités et les nouveaux.elles arrivant.e.s.
- Inclusion significative des nouveaux.elles arrivant.e.s dans les institutions publiques, y compris par le biais du personnel
- Accès à des opportunités telles que l'emploi, les formations, les cours de langue, l'éducation, le logement...
- Sensibilisation pour réduire les stéréotypes
- Promotion de la culture et du sport
- Informations ouvertes et accessibles à tous
- Communication et technologie
- Événements
- Les nouveaux.elles arrivant.e.s comme référents/mentors pour les autres nouveaux.elles arrivant.e.s



Idée de caractéristiques clés et de solutions possibles au problème

Compte tenu des caractéristiques clés identifiées, différentes solutions possibles sont apparues, telles que:

Créer un nouveau service au sein de la municipalité qui intégrerait les nouveaux.elles arrivant.e.s et leur donnerait les moyens de participer aux processus décisionnels.

Créer une communauté de bénévoles pour aider les nouveaux.elles arrivant.e.s à s'intégrer et à participer dans leur contexte.

Créer une formation gratuite pour les nouveaux.elles arrivant.e.s afin qu'ils se sentent inclus et capables de participer à leur société d'accueil.

Après ce moment, les groupes ont commencé à comprendre ce qui pouvait être fait. De nombreuses solutions étant similaires les unes aux autres, il était plus facile de converger. Les trois groupes ont décidé de se concentrer sur les trois idées mentionnées ci-dessus et de les prototyper.

Prototypage de la solution choisie

Pour prototyper les solutions choisies, les groupes ont utilisé un storyboard :

1

- Un.e nouvel.le arrivant.e se demande comment participer.
- Il/elle a un premier contact avec une ONG, un contact personnel, les réseaux sociaux, la municipalité ou sur internet et apprend l'existence d'un service d'intégration.
- À la municipalité, il/elle est redirigé.e vers le service concerné.
- Une fois qu'il/elle en fait partie, il/elle bénéficie de plusieurs services clés : un espace interculturel (avec accès à des informations, des outils informatiques, des espaces d'échanges, des guides multilingues), des discussions au sein des conseils municipaux, des formations (techniques de débat, discours, langues, administration, droit, ONG...), des sorties/forums culturels, et des journées d'immersion.
- Tout ceci a pour but que le/la nouvel.le arrivant.e se sente responsabilisé.e, en confiance et capable de participer à la vie de la municipalité.

2

- Un.e nouvel.le arrivant.e essaie de rendre visite à ses proches pour comprendre le processus administratif.
- Il/elle doit appeler la préfecture pour entamer ses démarches et doit ensuite attendre longtemps et faire face à de nombreuses difficultés pour effectuer ses démarches à la préfecture et à l'OFII.
- L'utilisateur.trice est également confronté.e à des conditions difficiles en matière de logement et d'accès aux services de santé (il/elle a besoin d'un interprète).
- Finalement, il/elle entend parler de la formation et demande à son assistante sociale de l'inscrire pour y participer.
- Il/elle commence alors la formation à la municipalité, entouré.e de nouveaux.elles arrivant.e.s comme lui/elle.

3

- Un.e nouvel.le arrivant.e peu confiant.e en raison du manque d'informations se pose de nombreuses questions sur la manière dont il/elle peut changer les choses.
- Il/elle se sent impuissant.e, isolé.e, discriminé.e, seul.e et découragé.e.
- Il/elle demande des informations à différents groupes : d'autres nouveaux.elles arrivant.e.s, les préfectures, les ONG/communautés existantes et, enfin, le réseau de bénévoles expérimentés nouvellement créé.
- Les bénévoles proposent des entretiens sans rendez-vous, des appels téléphoniques, des messages, un site web et des informations sur leurs réseaux sociaux. Leurs services consistent à fournir des informations, à orienter et à guider les nouveaux.elles arrivant.e.s, ainsi qu'à les informer de leurs droits.
- Les nouveaux.elles arrivant.e.s se sentent responsabilisés, inclus et prêts à aider les autres, ce qui signifie que la communauté se responsabilise et change.
- Cela se traduit par une meilleure coopération avec la municipalité et permet à la communauté de participer aux processus de décision, ce qui crée un cercle vertueux.

En fin de compte, les groupes ont décidé - comme indiqué précédemment - que...

- **SOLUTION 1 :** Nous allons créer un service dédié à l'inclusion/intégration des nouveaux.elles arrivant.e.s dans la vie locale et les processus décisionnels. Ce nouveau service mettra en place des outils de communication, de mise en réseau, d'animation de la communauté à travers un conseil des nouveaux.elles arrivant.e.s, un espace interculturel, un forum, des sorties et activités, des journées d'immersion et la participation aux conseils municipaux. Grâce à cela, les nouveaux.elles arrivant.e.s deviendront des acteurs locaux de la vie de la municipalité, ce qui renforcera le sentiment de cohésion / vivre ensemble par la tolérance et l'acceptation, et promouvra la citoyenneté et l'humanité.
- **SOLUTION 2 :** La direction de la citoyenneté participative et de la vie de quartier offrira une formation gratuite aux nouveaux.elles arrivant.e.s : FINA (Formation d'Inclusion nouveaux.elles arrivant.e.s). Elle permet de les aider à s'intégrer dans la société. Elle comprend : Apprentissage du français, Ateliers de confiance en soi, Sorties culturelles et sportives, Stages professionnels, Ateliers de partage d'expériences et de connaissances, Sensibilisation au vivre ensemble, Echanges de bonnes pratiques pour la valorisation des compétences, Psychologue/professionnel de santé, Accès à la bibliothèque/médiathèque.
- **SOLUTION 3 :** Nous sommes une communauté de bénévoles expérimentés qui avons acquis des responsabilités par un processus d'inclusion précédent. Nous voulons aider les nouveaux.elles arrivant.e.s à s'intégrer et à se responsabiliser, en les assistant et en leur donnant les informations les plus pertinentes. Notre objectif est de rendre le processus plus simple, plus accessible et moins stressant pour les personnes qui, comme vous, ont dû relever de nombreux défis !

# TÉMOIGNAGES DES PARTICIPANTS

"Pour moi, partager cette expérience avec les autres et s'écouter les uns les autres est le moment le plus fort. Avec le programme, c'est comme une pratique démocratique que nous avons apprise aujourd'hui. C'est ainsi que nous pouvons nous écouter les uns les autres." (nouvel.le arrivant.e)

La réunion a été différente parce que nous avons été confrontés à de "vraies" histoires et non à des suppositions que nous faisons en leur nom." (acteur local)

"J'ai apprécié l'intervention des acteurs locaux, qui nous a enrichis et nous a permis de connaître le fonctionnement des municipalités." (nouvel.le arrivant.e)

"J'apprécie beaucoup ce que nous avons fait et nos échanges, même si nous avons des points de divergence, nous avons convergé. Le fait de pouvoir échanger avec des points de vue très différents, mélangés avec des nouveaux.elles arrivant.e.s et des personnes de l'administration, c'était très riche." (acteur local)

Tous les nouveaux.elles arrivant.e.s ont déclaré être tout à fait d'accord ou d'accord avec le fait qu'ils/elles ont eu l'espace et la possibilité de contribuer activement à l'atelier avec les acteurs locaux et qu'ils ont eu une relation meilleure et plus étroite avec eux. Après avoir participé à ces ateliers, 100 % des nouveaux.elles arrivant.e.s se sont également sentis plus confiant.e.s dans leur capacité à proposer de nouvelles idées aux acteurs locaux et à participer à d'autres ateliers de ce type.

Tous les acteurs locaux ont été satisfaits du niveau de collaboration et des idées du groupe, et ont estimé que l'atelier leur avait permis d'établir une meilleure relation avec les nouveaux arrivants. 100 % d'entre eux ont estimé qu'ils aimeraient participer à nouveau à un processus de ce type et se sont sentis plus enclins et plus confiants pour inclure les nouveaux arrivants dans les processus participatifs de leur travail.

"Je repars avec beaucoup d'idées. Je pense que le projet développé par mon groupe mérite d'être déployé plus largement et je réfléchis à la manière dont je pourrais mobiliser ma future communauté." (acteur local)

"Pour la première fois, nous nous sommes écoutés. Cela m'a ému et j'ai compris qu'il y avait beaucoup de choses à discuter." (nouvel.le arrivant.e)

"Les recommandations des nouveaux.elles arrivant.e.s sont utiles pour la communauté dans laquelle je travaille, où vivent de nombreuses nationalités, mais dont la parole est souvent absente. Certaines de ces recommandations pourraient être intégrées dans des mécanismes de démocratie participative." (acteur local)

"J'ai vraiment apprécié le fait que des idées et des mentalités différentes puissent apporter de nouvelles idées. C'était vraiment étonnant pour moi, nous discussions, nous avons des pensées et des idées différentes, mais au moins nous les avons toutes rassemblées pour trouver une solution." (nouvel.le arrivant.e).



Avez-vous des idées à partager ?  
Avez-vous mis en œuvre certaines solutions ?  
Ce livret a-t-il éclairé votre travail ou votre projet ?  
Donnez-nous votre avis [ici](#) !



**PROGRAMME AMIF  
PROJET "EMBRACE"  
CONVENTION DE SUBVENTION 101038247-AMIF-2020-AG  
2022-2023**

Le projet EMBRACE a été cofinancé par les fonds Asile, migrations et intégration de l'Union européenne. Le contenu de ce document relève de la seule responsabilité de l'auteur et ne représente pas nécessairement le point de vue de l'Union européenne.



GLOCALFACTORY



PLACE



MECHELEN

