

SYNTHÈSE

Le sprint créatif qui s'est déroulé à l'initiative du Secrétariat général pour les affaires régionales (SGAR) Auvergne-Rhône-Alpes le 20 mars 2018 a réuni trente participants et intervenants. Son ambition était de préparer la rédaction du nouveau Schéma Régional d'accueil des demandeurs d'asile et des réfugiés (SRADAR), en approfondissant certaines pistes de travail du groupe de travail « intégration des réfugiés » réuni le 7 février 2018, journée régionale de lancement du schéma.

Cette journée s'est déroulée au sein du laboratoire d'innovations territoriales @RCHIPΣL, lui-même situé dans les locaux du SGAR. Accompagné par le laboratoire, cet événement s'est inscrit dans une démarche de réflexion différente et fondée sur deux étapes essentielles : observer d'abord, concevoir ensuite.

La première phase d'observation des usagers a permis 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 à l'hébergement et au logement, insertion socio-professionnelle 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 ainsi qu'à la mise en place d'une contractualisation locale.

Les participants ont ainsi été répartis dans deux ateliers, l'un consacré au parcours d'intégration et l'autre à la notion de contrat territorial d'intégration.

Ce bilan détaille les propositions qui convergent toutes vers l'objectif de ce sprint d'améliorer l'intégration des réfugiés dans la région Auvergne-Rhône-Alpes.

LISTE DES PROJETS

Projet 1 : Créer une représentation visuelle du parcours d'intégration du réfugié, illustrant les "trappes" possibles, les passerelles et les liens à favoriser entre institutions

Projet 2 : Créer des maisons pluridisciplinaires du réfugié : centralisation et coordination des acteurs, approche intégrée, capitalisation des informations et des ressources, interprétariat, accueil du public

Projet 3 : Créer des modules de formation inter-institutionnels, pluri-disciplinaires, généralistes et territorialisés sur la question de l'intégration des réfugiés

Projet 4 : Créer un outil d'aide à l'orientation des réfugiés

Projet 5 : Créer un film de sensibilisation de la société d'accueil aux difficultés d'apprentissage du français pour les réfugiés

Projet 6 : Modéliser un contrat territorial d'intégration et son calendrier d'élaboration : les acteurs, les objectifs, la gouvernance, le territoire

SOMMAIRE

Synthèse.....	2
Liste des projets.....	2
Introduction.....	4
Première partie : le sprint créatif organisé le 20 mars 2018.....	5
Deuxième partie : les projets.....	9
Annexes.....	15

INTRODUCTION

La question de l'intégration des bénéficiaires d'une protection internationale, rassemblés sous le terme « réfugiés », est devenue prégnante au gré de l'évolution du phénomène migratoire.

Le projet de loi « pour une immigration maîtrisée et un droit d'asile effectif » ainsi que le rapport du parlementaire Aurélien TACHÉ « pour une politique ambitieuse d'intégration des étrangers arrivant en France », présenté le 19 février 2018, ambitionnent d'apporter les évolutions nécessaires aux politiques d'asile et d'intégration.

Par ailleurs, ces politiques trouvent une déclinaison à travers les Schémas régionaux d'accueil des demandeurs d'asile et des réfugiés (SRADAR), qui doivent être actualisés au regard des nouveaux objectifs fixés par l'instruction du 4 décembre 2017.

En Auvergne-Rhône-Alpes, le Secrétariat général pour les affaires régionales (SGAR) a organisé, en lien étroit avec la Direction régionale et départementale jeunesse, sports et cohésion sociale (DRSJCS), deux réunions de coordination :

- le 23 janvier 2018 : une réunion de sensibilisation des directions régionales de l'État sur la question de l'intégration des réfugiés : situation administrative, droits particuliers, facteurs d'intégration
- le 7 février 2018 : une réunion de lancement du SRADAR, sous la présidence du préfet de région et avec la participation du directeur de l'asile au sein de la direction générale des étrangers en France

Lors de cette journée du 7 février, un des groupes de travail s'est consacré à la question de l'intégration des réfugiés.

En s'inspirant des techniques du design de service qui donnent la priorité au point de vue de l'utilisateur, le SGAR, accompagné par le laboratoire d'innovations territoriales de l'Etat @RCHIP L, a souhaité accélérer la réflexion au travers d'un "sprint créatif".

SPRINT CREATIF

INTEGRATION REFUGIES

20 MARS 2018

33 RUE MONCEY - LYON 3
LABORATOIRE D'INNOVATIONS TERRITORIALES DE L'ETAT
ARCHIPEL

PREFECTURE DE REGION AUVERGNE RHONE ALPES

Déroulé

9h15 : Lâcher prise - « Bob Marley »
9h30 : Un défi - « Albert Einstein »
9h45 : Comprendre - « Henri Troyat »
10h15 : Le grand écart - « Rudolf Noureev »
12h00 : Sample - « Wyclef Jean »

13h00 : Pause « Rachel Weisz »

14h00 : Création - « Marc Chagall »
15h45 : Mise en scène - « Henri Verneuil »
16h15 : Représenter - « Maria Casares »

SCAR - DROJCS - DREAL - DIRECCTE - DRAAF - OFII - POLE EMPLOI - ARS - RECTORAT

SCIENCE PO LYON - CIMM - PASS - UNIVERSITE - PREFECTURE - DRAC - COLLECTIVITES LOCALES

CAF - AMBA HLM - FORUM REFUGIES - CONIFA - AODMA - DDES 01/03/1879 - GPAM

Lib RCHIP L

PREMIÈRE PARTIE : LE SPRINT CRÉATIF ORGANISÉ LE 20 MARS 2018

2.1. 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.

Le sprint créatif qui s'est déroulé le 20 mars 2018 avait plusieurs objectifs :

- rassembler l'ensemble des administrations et opérateurs concernés par l'accès aux droits et l'intégration des réfugiés
- mieux prendre en compte et partager les difficultés et les besoins des usagers
- définir les contours de la partie « intégration » du SRADAR 2018-2019
- accélérer la définition de projets concrets à mettre en œuvre dans la région Auvergne-Rhône-Alpes.

2.2. Les participants

L'évènement a réuni trente participants : agents, réfugiés, partenaires institutionnels et associatifs. Etaient ainsi représentés les services de régionaux de l'État (SGAR, DRDJSCS, DIRECCTE, DREAL, ARS, rectorat de Lyon, DRAC, DRAAF), deux préfetures (Rhône et Loire), cinq directions départementales de la cohésion sociale (Ain, Allier, Cantal, Puy-de-Dôme, Haute-Savoie), la direction territoriale de l'OFII de Lyon, la direction régionale de Pôle emploi, la CAF de l'Isère, la CPAM de Clermont -Ferrand, les Hospices Civils de Lyon, la Métropole de Lyon, le Conseil départemental de la Loire, deux opérateurs (Forum-réfuégiés-Cosi, Adoma), le représentant de la coordination régionale des réfugiés Auvergne-Rhône-Alpes, l'association régionale HLM, la chambre régionale des métiers et de l'artisanat, le centre ressources illettrisme du Rhône ainsi qu'une représentante d'un laboratoire de recherche de l'ENS Lyon.

Deux facilitatrices graphique était également présentes pour favoriser les échanges et les réflexions au sein des différents ateliers.

2.3. Organisation globale

Les agents participants au sprint créatif ont été répartis dans deux groupes de travail. Le premier était consacré à l'analyse du parcours d'intégration des réfugiés (particularités, continuité et ruptures, institutions concernées), l'autre à la notion de contrat territorial d'intégration (enjeux, mise en œuvre, calendrier).

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.

2. 4. Déroulé de l'évènement du 20 mars 2018

Le sprint créatif s'est déroulé sur une journée, alternant entre des phases d'immersion, d'idéation, de prototypage et de présentation.

1) Phase d'immersion : se mettre dans les pas de l'utilisateur

Pour aider les participants à mieux comprendre les freins dans le parcours d'intégration, trois réfugiés étaient présents en début de matinée pour apporter leur témoignage. Ils ont ainsi décrit leurs conditions d'arrivée en France, la période de demande d'asile, puis les démarches qu'ils ont du accomplir une fois le statut de réfugié obtenu. Leurs récits ont pu illustrer non seulement une farouche volonté de s'insérer socialement mais aussi les difficultés liées à l'établissement de l'état civil, l'ouverture des droits par la CAF, l'accès au RSA, aux aides au logement ou encore aux soins médicaux : blocage administratif qui en entraîne d'autres, ruptures de ressources ou de droits, vulnérabilité accrue, faible mobilité, etc.

2) Phase d'inspiration

Le groupe « parcours du réfugié » s'est attaché à lister et visualiser les étapes indispensables du parcours du réfugié (préfecture, OFII, cours de français, banque, école, CAF etc.).

Dans le groupe « contrat territorial d'intégration », l'animateur a dressé une synthèse du rapport parlementaire d'Aurélien Taché (amélioration du contrat d'intégration républicaine, simplification de l'accès aux droits, parcours emploi-logement-santé, mobilisation de la société civile, gouvernance locale) avant de présenter les possibles analogies à rechercher avec les contrats de ville ou les contrats de ruralité. Les participants se sont ensuite penchés sur cette question : à quels problèmes pourrait répondre un « contrat territorial d'intégration » ?

3) Phase d'idéation

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.



4) Phase de prototypage

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



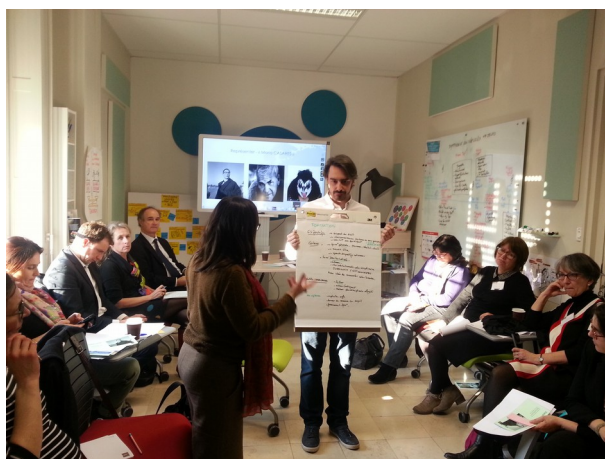
5) Phase de challenge inter-ateliers

Pour s'assurer de la pertinence des solutions identifiées dans chacun des ateliers, les groupes de travail ont présenté en inter-atelier leurs projets. Les participants, via des Cartes Dalaï-Lama, Milan Kundera et Gene Simmons (réfugiés célèbres) devaient évaluer les projets. Cette méthode des cartes personnages a été retenue afin que les agents incarnent des rôles et ne parlent pas en leur nom propre :

- les agents possédant les cartes « Dalaï-Lama » devaient relever les points positifs des présentations ;
- les agents possédant les cartes « Gene Simmons » devaient noter les points à améliorer au cours des présentations ;
- les agents possédant les cartes « Milan Kundera » devaient, enfin, identifier les points essentiels des présentations et constituant le cœur du projet.

Par groupe, les agents devaient ensuite remplir une « fiche synthèse » reprenant l'ensemble des évaluations.

Cette présentation s'est déroulée en présence du Secrétaire général pour les affaires régionales.



Ces solutions, issues d'un espace de créativité inédit et accélérateur de projets au sein de la région Auvergne-Rhône-Alpes, doivent à présent s'inscrire dans le schéma régional d'accueil des demandeurs d'asile et des réfugiés.

2.5 Retours des participants.

« Les témoignages du matin (des réfugiés) étaient essentiels (les remercier !). Puis travail dynamique et intéressant, vivement le bilan...et les actions concrètes. »

« Journée constructive »

« Sortir des sentiers battus »

« **Surprenant, inattendu, intéressant, Constructif** »

« Surprise, je n'avais pas compris les objectifs de la journée »

« Journée enrichissante »

« L'idée est bonne. Mais les charges de travail ne permettent pas de participer pour certains représentants à ce type de réunions »

« Frustrant au début sur la trop faible culture commune et partagée sur le sujet. Mais ensuite très « créatif » donc en total accord avec l'annonce du titre de la journée »

« Très belle ouverture d'esprit. Méthode collective active très intéressante. »

« Créativité et efficacité : l'État avance ! Merci »

« Groupe de travail pertinent compte-tenu du panel diversifié des acteurs »

« Génial...du génie et surtout de l'envie !.. »

DEUXIÈME PARTIE : LES PROJETS

PARCOURS DU RÉFUGIÉ

Projet n°1 : Créer une représentation visuelle du parcours d'intégration des réfugiés

Le constat : Le parcours d'intégration des réfugiés est semé d'embûches : risques de ruptures, difficultés pour connaître et faire valoir ses droits. Paradoxalement, l'obtention du statut de réfugié complique souvent la vie des intéressés.

Exemples d'étapes « à risque » : arrêt de la domiciliation, convocation sur la plateforme OFII, transmission des données à l'OFPRA et reconstitution de l'état civil, fin du parcours CIR (FLE), ouverture des droits RSA et APL, présentation au guichet de la CAF, inscription à Pôle emploi, accès au logement, regroupement familial, garde d'enfant et scolarisation, situation particulière des -25 ans...

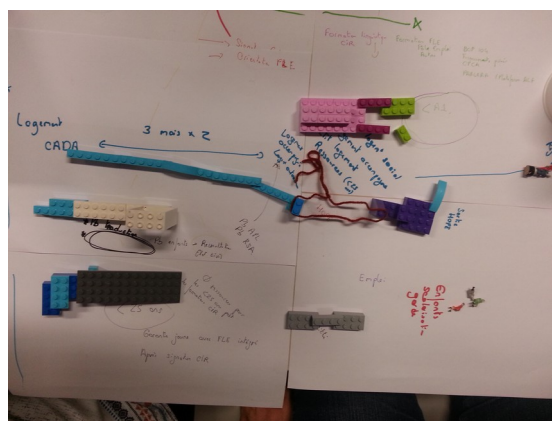
Par ailleurs, la méconnaissance des droits spécifiques des réfugiés, des modalités du parcours d'intégration des réfugiés et de ses points de rupture potentiels est fréquente au sein des institutions et collectivités publiques.

Le projet :

Illustrer le parcours d'intégration « type » des réfugiés en visualisant les « trappes », les solutions-passerelles à imaginer et les liens entre institutions à favoriser.

Ce projet doit permettre à la fois de sensibiliser, faciliter la prise de conscience, inciter au rapprochement des acteurs et informer les réfugiés sur les démarches à entreprendre, anticiper les difficultés éventuelles, les outiller pour dialoguer avec les institutions (ouverture des droits).

- 1^{er} prototype : format plateau + legos (cf photos ci-dessous)
- nouveau prototype à créer : film d'animation. Pistes de travail envisagées : financement BOP 104 (appel à projets national), recours à un studio de création ?..



Projet n°2 : Créer des maisons pluridisciplinaires des réfugiés

Les constats :

Complexité et lenteur des procédures administratives, faible coordination des services/institutions publiques délivrant des attestations créatrices de droits (Préfecture, OFPRA, OFII, CAF, CPAM, Pôle emploi) : blocages ou ruptures de droits, retards, erreurs dans le calcul d'allocations etc...

Dans plus de la moitié des départements de la région, les réfugiés ne sont pas accompagnés par des associations spécialisées.

Le projet :

Créer une Maison pluridisciplinaire des réfugiés à l'échelle départementale ou infra-départementale : centralisation et coordination des acteurs, approche intégrée, capitalisation des informations et des ressources, interopérariat, accueil du public

A définir : lieu physique ou virtuel (réseau, label) ? organisme chargé de la coordination ? lien avec le contrat d'intégration territorial ?(cf infra)



Projet n°3 : Créer des modules de formation inter-institutionnels, pluri-disciplinaires, généralistes et territorialisés sur la question de l'intégration des réfugiés

Les constats :

Institutions publiques : méconnaissance des droits spécifiques des réfugiés, des modalités du parcours d'intégration des réfugiés et de ses points de rupture potentiels.

Besoin de sensibilisation des acteurs du parcours d'intégration afin d'améliorer l'accès aux droit, l'orientation des publics et les partenariats locaux.

Le projet :

Créer des modules de formation inter-institutionnels, pluri-disciplinaires, généralistes et territorialisés : présentation du statut de réfugié, des droits afférents, du parcours d'intégration, des dispositifs nationaux.

En parallèle, il convient d'élaborer des fiches techniques relatives au parcours d'intégration, aux démarches administratives et aux pièces à fournir : domiciliation, RSA, sécurité sociale, banque, OFII, Pôle emploi.

A préciser : lien avec le Contrat territorial d'intégration et la Maison pluridisciplinaire des réfugiés



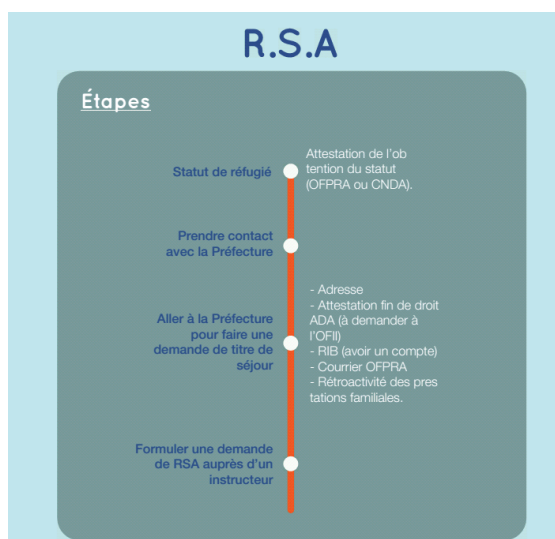
Projet n°4 - Créer un outil d'aide à l'orientation des réfugiés

Les constats :

Suite à la réduction des délais d'instruction de l'OFPPRA et à l'augmentation du nombre de réinstallés, un nombre important de réfugiés obtient une protection internationale peu de temps après leur arrivée en France. La méconnaissance du système administratif français, conjuguée à la non-maîtrise du français et, dans certains territoires, à l'absence d'accompagnement par des tiers associatifs ou privés, fragilise un grand nombre de réfugiés.

Le projet : créer un outil d'aide à l'orientation administrative des réfugiés.

A l'aide d'une illustration chronologique du parcours d'orientation, utiliser des pictogrammes et des informations pratiques (adresses, liste de pièces..) pour expliquer les différentes démarches à entreprendre.



Projet n°5: Créer un film d'animation pour sensibiliser la société d'accueil aux difficultés d'apprentissage du français pour les réfugiés

Les constats :

Il est nécessaire de sensibiliser la société française sur les difficultés que rencontrent les réfugiés, notamment à cause de la barrière de la langue, dans leurs démarches administratives et de la vie quotidienne.

L'objectif est de susciter la bienveillance de la population pour encourager et faciliter l'apprentissage du français.

Le projet :

Créer un film d'animation autour de scènes de la vie quotidienne illustrant la nécessité – et la difficulté – d'apprendre le français.

Exemple : scènes jouées deux fois avec et sans bienveillance de la part d'une personne à qui s'adresse un réfugié maîtrisant mal le français.

CONTRAT TERRITORIAL D'INTEGRATION

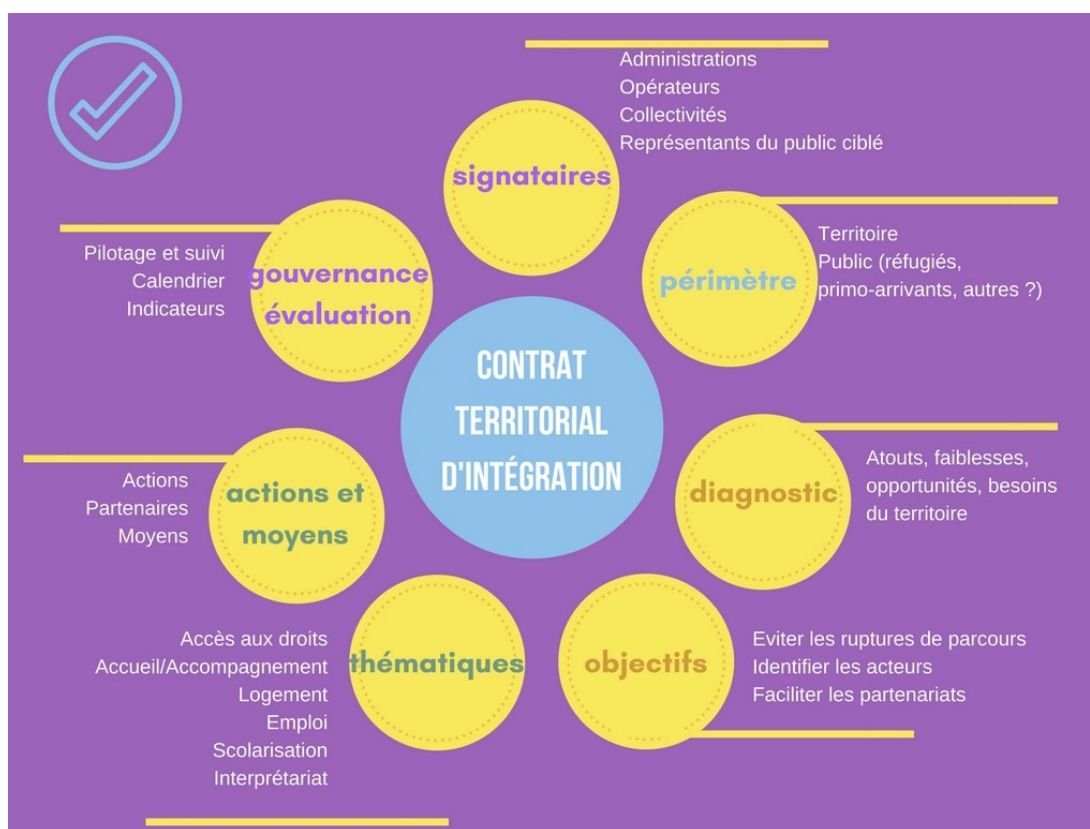
Projet n°6 : Modéliser un contrat territorial d'intégration et son calendrier d'élaboration

Les constats :

- Manque de visibilité sur le "qui fait quoi" : nécessité de repérer sur chaque territoire les acteurs (rôle, contraintes, prérogatives), les interstices entre les acteurs et les responsabilités partagées.
- Difficulté pour mobiliser l'ensemble des partenaires concernés par l'intégration des réfugiés à l'échelle d'un territoire (Etat, opérateurs, collectivités, associations, entreprises, société civile) dans une approche partagée et globale, incluant des engagements sur des objectifs précis.
- Nécessité d'articuler les réponses en matière d'apprentissage du français, d'accès à la formation, à l'emploi, et au logement afin d'éviter les ruptures d'hébergement, notamment lors de l'accès à l'emploi.

Le projet :

1. Définir un modèle de « contrat territorial d'intégration » adaptable à chaque territoire dès 2018 : périmètre, acteurs, signataires, gouvernance, diagnostic, objectifs, actions, moyens, modalités d'évaluation,..(cf schéma).



2. Défini un calendrier d'élaboration du contrat : articulation niveau régional/départemental/infra-départemental (cf frise)

