

LES DISPOSITIFS D'AIDE À L'ACCUEIL DES PERSONNES MIGRANTES EN FRANCE :

ÉTAT DES LIEUX DES OUTILS DE RECENSEMENT DES SERVICES EXISTANTS

Octobre – Avril 2018



RESUME DE L'ENQUETE

I. LE PROJET : CONTEXTE & ORIGINE	3
II. PROCESSUS D'ENQUÊTE	3
III. ANALYSE DES RÉSULTATS	4
RESTITUTION DE L'ENQUETE	
I. DESCRIPTION DU PROCESSUS D'ENQUETE	5
I.1. Objectif de l'enquête	5
I.2. Identification des acteurs enquêtés	5
I.2.A. Qui sont les structures enquêtées ?	6
I.2.B. Quel est leur lien avec la thématique migratoire et comment agissent - elles auprès des personnes migrantes ?	6
I.2.C. Comment les structures ont - elles été sélectionnées ?	6
I.2.D. Où les structures répertoriées sont-elles situées ?	8
I.2.E. Tableau récapitulatif des structures enquêtées	9
I.3. Méthode d'enquête utilisée	10
II. ANALYSE DES RESULTATS OBTENUS	11
I.1. La diversité des échelles de recensement.....	11
I.2. La pluralité de formats et d'outils de visualisation de l'information.....	11
I.3. La diversité dans les modalités de diffusion de l'information aux utilisateurs ..	12
I.4. La confusion dans le profil des bénéficiaires des recensements.....	15
I.5. Convergence des contenus d'information	16
I.6. Difficultés lors des processus de collecte et de mise à jour de l'information recensée	17
I.7. Positions des acteurs quant au partage de l'information	18
I.8. Utilisation quasi-quotidienne de l'outil de recensement	18
I.9. Paradoxe des niveaux de satisfaction des acteurs et utilisateurs.....	19
I.10. Pistes d'amélioration proposées par les acteurs enquêtés	20
III. SYNTHÈSE & PISTES D'AMÉLIORATION PROPOSÉES PAR CARTONG	21
I.11. Synthèse	21
I.12. Piste d'amélioration.....	22
ANNEXE	
IV. Annexe 1 : Questionnaire.....	25

RESUME DE L'ENQUETE

I. LE PROJET : CONTEXTE & ORIGINE

Une importante mobilisation citoyenne et associative témoignant de l'attention décuplée de la société civile française pour les personnes migrantes et leurs besoins urgents à leur arrivée en France a vu le jour ces dernières années. En parallèle, cette dernière s'est accompagnée du développement important d'outils de recensement des dispositifs d'aide à l'accueil : le nombre d'annuaires et de cartographies recensant les services d'aide aux personnes migrantes a en effet considérablement augmenté à l'échelle du pays.

Consciente de ces éléments et des enjeux humanitaires et sociaux de la situation migratoire actuelle en France, l'équipe de CartONG s'est interrogée sur l'impact de ces outils de recensement en termes d'accès à l'information :

- Leur multiplication est-elle synonyme d'information fiable et de qualité ?
- Les personnes migrantes savent-elles sur quels canaux chercher l'information ?
- Les structures censées orienter les personnes migrantes dans le besoin ont-elles connaissance des outils existants ?
- Sont-elles en capacité de trier des informations en masse ?

Depuis sa création en 2006 CartONG intervient auprès d'associations et d'Organisations Non Gouvernementales partenaires déterminées à parfaire leurs techniques de collecte, gestion, analyse et visualisation de l'information. CartONG souhaite donc apporter sa contribution dans ses domaines d'expertise afin de comprendre comment les structures collectent, gèrent et partagent les informations utilisées et recherchées par le public qu'elles accompagnent au quotidien.

Ainsi, en améliorant sa compréhension du contexte migratoire contemporain et de l'usage des outils cartographiques qu'en font, ou souhaitent en faire les acteurs de l'aide, CartONG s'est fixée comme objectif d'évaluer dans quelles mesures les besoins des utilisateurs en termes d'accès à l'information sont satisfaits, mais au-delà d'identifier quels seraient les projets envisageables pour y répondre au mieux.

II. PROCESSUS D'ENQUÊTE

L'enquête, réalisée d'octobre 2017 à mars 2018, consistait à réaliser un état des lieux des outils utilisés par les acteurs impliqués dans l'accueil et l'intégration des populations migrantes en France. Pour cela un questionnaire a été soumis à 12 acteurs répartis principalement en Ile de France et en Auvergne-Rhône-Alpes. Les réponses aux questionnaires, analysées ci-après, ont permis d'obtenir un premier échantillon diversifié d'acteurs. Il a ainsi été possible d'observer leurs techniques de gestion et de diffusion des données, les relations partenariales engagées et les éventuelles difficultés rencontrées lors du processus de recensement.

Quelques difficultés ont été rencontrées au cours de cette enquête, notamment le fait qu'elle ait été menée par une seule personne sur une durée relativement courte étant donné la disponibilité des structures enquêtées sollicitées en permanence pour des missions urgentes.

Au total, le questionnaire (inclus en Annexe) fut distribué à 12 structures représentatives de la variété des acteurs de cet écosystème. Les réponses issues des entretiens ont ainsi permis de mieux saisir les modalités d'utilisation de ces outils.

III. ANALYSE DES RÉSULTATS

Grâce aux informations collectées tout au long de l'enquête, CartONG est aujourd'hui en mesure de soulever plusieurs pistes de réflexion visant à améliorer la connaissance, la visibilité, et l'accessibilité des services disponibles pour les personnes migrantes, mais également pour les organisations qui les orientent au quotidien.

L'analyse des résultats a ainsi permis :

- ✓ **d'établir un panorama des différentes pratiques utilisées** par les structures enquêtées, qu'elles aient ou non déjà entrepris un travail de recensement des services d'aide à l'accueil des personnes migrantes ;
- ✓ **d'identifier le niveau de satisfaction des acteurs de l'aide et des utilisateurs** des outils en question ;
- ✓ **d'envisager certaines actions** à mettre en place et éventuellement **proposer certaines pratiques** issues des échanges avec les structures enquêtées en terme de collecte, gestion et partage d'informations.

RESTITUTION DE L'ENQUETE

I. DESCRIPTION DU PROCESSUS D'ENQUETE

I.1. Objectif de l'enquête

L'utilisation d'un questionnaire - mixant questions fermées et ouvertes - a permis aux acteurs enquêtés de faire remonter les potentiels obstacles rencontrés par leurs équipes, mais aussi de proposer des pistes de réflexion et d'amélioration pour développer des outils en adéquation avec leurs besoins et ceux des utilisateurs.

Le questionnaire soumis aux acteurs volontaires répondait donc à plusieurs objectifs. Il visait à :

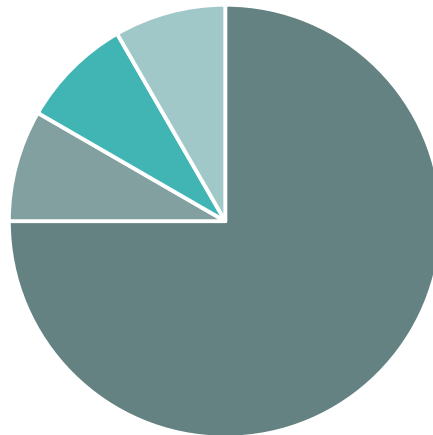
- ✓ **Identifier le lien entre la structure enquêtée et la thématique migratoire** et quels types de service sont par exemple fournis.
- ✓ **Identifier si la structure enquêtée avait déjà réalisé un recensement des services** d'aide à l'accueil des personnes migrantes en France **ou manifestait un intérêt** pour ce type d'outil.
- ✓ **Détailler les caractéristiques du recensement** - méthode et contenu - lorsque celui-ci a déjà été développé par la structure enquêtée
- ✓ **Déterminer dans quel cadre et à quelle fréquence l'outil de recensement est utilisé** par les membres de la structure enquêtée
- ✓ **Évaluer le niveau de satisfaction de la structure enquêtée** en interne et les difficultés rencontrées au quotidien par ses équipes.

I.2. Identification des acteurs enquêtés

Un premier examen du panel des acteurs de l'accueil et de l'intégration des personnes migrantes en France a permis d'identifier **43 structures**, principalement réparties en Ile de France et en Région Rhône Alpes. Ce premier panel d'acteurs contenait à la fois des structures ayant procédé à un recensement, mais également des structures dites « tête de réseaux » n'ayant pas réalisé ce travail.

Parmi ces 43 acteurs, **12 structures** ont répondu à nos sollicitations et ont accepté de participer à notre enquête.

I.2.A. Qui sont les structures enquêtées ?



- Associations
- Mouvement citoyen
- Agence ONU
- Plateforme d'accueil pour familles en demande d'asile

I.2.B. Quel est leur lien avec la thématique migratoire et comment agissent – elles auprès des personnes migrantes ?

- ✓ **11 organisations** enquêtées ont déclaré **fournir directement des services** auprès des personnes migrantes (accompagnement juridique, administratif, cours de français, accompagnement à l'université « programme mentorat », etc.)
- ✓ **1 organisation** enquêtée a déclaré avoir **un rôle de plaidoyer**, son action visant davantage à mettre en visibilité « la France qui accueille » afin de diffuser un contre-discours « au tout sécuritaire et à la xénophobie ambiante »¹.

I.2.C. Comment les structures ont - elles été sélectionnées ?

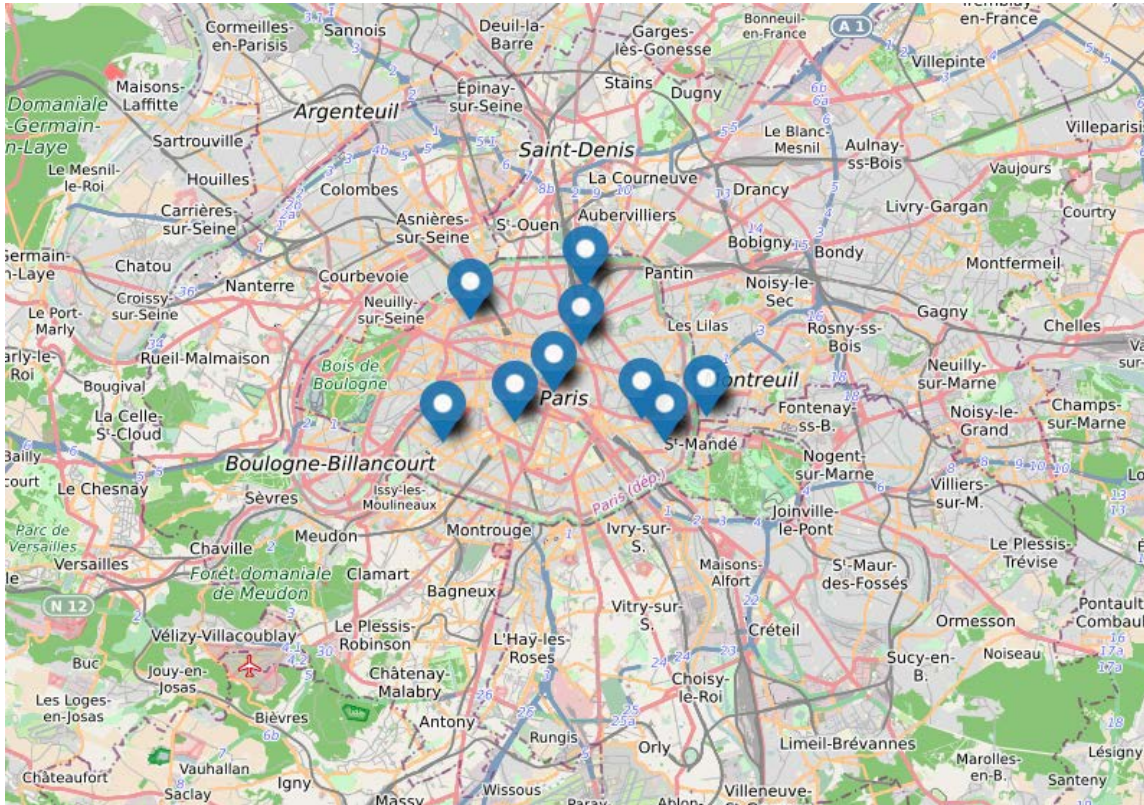
L'identification des acteurs est une phase délicate qui nécessite l'élaboration de **critères de sélection**. Les structures enquêtées ont un champ d'activité commun : elles interviennent toutes dans les domaines de l'accueil d'urgence et/ou de l'intégration des personnes migrantes sur le territoire français. En revanche, ces organisations semblent utiliser et appréhender différemment les outils de recensement des services.

¹ Propos tirés des réponses au questionnaire du « Sursaut citoyen »

Dans cette enquête, trois principaux groupes ont pu être dégagés :

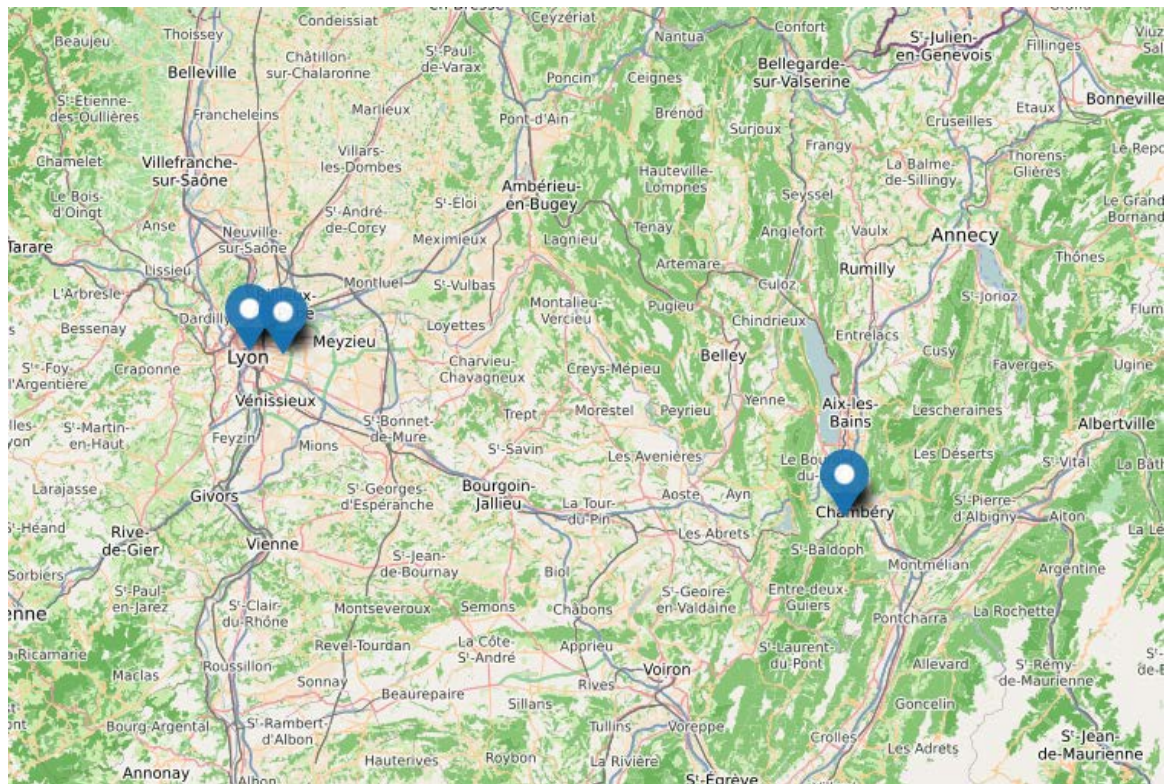
- ✓ **5 structures sont à l'origine d'un recensement « interne »** ayant vocation à aider les équipes dans l'exercice quotidien de leur mission ;
- ✓ **4 structures sont à l'origine d'un recensement « externe »** diffusé publiquement et destiné à aider tant les équipes de la structure dont il émane que celles d'autres organismes fournissant des services aux personnes migrantes, ou les personnes migrantes elles-mêmes. A noter qu'aucun outil de type intranet - permettant de mettre directement en lien les structures - n'a pour l'instant été identifié dans ce cadre ;
- ✓ **3 organisations sont considérées comme des " tête de réseaux "** à fort impact à l'échelle nationale et/ou locale n'ayant entrepris aucun travail de recensement.

I.2.D. Où les structures répertoriées sont-elles situées ?



Cartographie des acteurs enquêtés en Région Ile de France

Cartographie des acteurs enquêtés en Région Auvergne Rhône-Alpes



I.2.E. Tableau récapitulatif des structures enquêtées

Type de structure	Structures	Terrain d'intervention	Type de recensement
Association	SINGA	Paris, Lille, Lyon, Montpellier, Saint Etienne	Pas de recensement
Association	Soliguide - Solinum	Paris, Nantes, Bordeaux	Recensement à l'échelle de villes
Association	Addcaes	Département de la Savoie	Recensement régional/départemental
Association	Forum Réfugiés Cosi	Région Auvergne - Rhône - Alpes	Recensement régional
Association	Médecins du monde Rhône - Alpes	Région Auvergne - Rhône - Alpes	Recensement à l'échelle de villes
Association	UniR	Région Ile de France	Recensement régional & à l'échelle de villes
Association	France Terre d'asile	Territoire National	Recensement national
Association	Comprendre pour apprendre - JRS France	Territoire National	A l'échelle de villes
Association	Bibliothèques sans frontières	France, Europe, International	Recensement régional
Plateforme d'accueil d'urgence pour famille en demande d'asile (association)	CASP/CAFDA	Région Ile de France	Pas de recensement
Mouvement citoyen	Le sursaut citoyen - Le CRID	Territoire National	Recensement national
Agence ONU	UNHCR	Territoire National	Pas de recensement

I.3. Méthode d'enquête utilisée

L'accueil et l'intégration des personnes migrantes en France sont des sujets d'actualité brûlants et les structures dédiées à ces causes sont extrêmement sollicitées. Il est donc normal que toutes les organisations contactées n'aient pas pu dégager le temps nécessaire pour participer à notre enquête : l'urgence du terrain prenant inévitablement le pas sur les travaux de recherches.

En dehors de l'indisponibilité totale de certaines associations, CartONG a expérimenté plusieurs approches afin de s'adapter aux emplois du temps de ses interlocuteurs. Ainsi, **4 structures** ont été interrogées lors d'entretiens (physique, skype, téléphone) et **8 organisations** ont été rencontrées puis ont répondu dans un second temps au questionnaire mis à leur disposition en ligne.

De même, la façon de répondre diverge d'une structure à une autre : certaines organisations ont souhaité répondre au questionnaire de manière collégiale, alors que d'autres ont désigné une seule personne référente.

⚠ Le questionnaire prévu pour l'enquête n'était pas exactement le même selon que la structure enquêtée ait développé un recensement externe, interne, on n'en ait pas développé.

- Si l'organisation était déjà à l'origine d'un outil de recensement externe ou interne, le questionnaire portait davantage sur sa forme, son contenu, la ou les méthode(s) utilisée(s) pour sa conception, sa fréquence d'utilisation, les difficultés rencontrées au quotidien, ou encore les pistes d'amélioration.
- Lorsque l'organisation interrogée n'avait pas initié de projet de recensement des services, le questionnaire était davantage prospectif : *Pensez-vous qu'un tel outil pourrait être utile à vos activités ? Si oui sous quelles formes, et avec quelles informations ? etc.*
 - A noter que les **3 structures** ayant déclaré ne pas avoir développé d'outil de recensement trouvent qu'un tel instrument serait utile à leurs activités. Les entretiens ont notamment révélé que ces outils leur permettraient, entre autres, d'améliorer leur connaissance des acteurs proches géographiquement et ayant des activités similaires afin de mieux coordonner leurs actions. Ces mêmes structures ont confié avoir recours à des outils de recensement développés par d'autres organisations dans l'exercice quotidien de leur mission.

II. ANALYSE DES RESULTATS OBTENUS

II.1. La diversité des échelles de recensement

Une grande diversité d'échelle de recensement a pu être observée parmi les 12 acteurs enquêtés :

- ✓ **3 structures** ont privilégié le recensement des services à **l'échelle d'une ou plusieurs villes** ;
- ✓ **2 structures** ont procédé à un recensement des services à **l'échelle régionale** ;
- ✓ **2 structures** ont procédé à un recensement à **l'échelle nationale** ;
- ✓ Les **2 structures** restantes ont développé des outils caractérisés par **un recensement à plusieurs niveaux d'échelles** : ville, département, région, France entière.

Cette superposition d'informations est marquée d'une profonde ambivalence : elle peut s'avérer à la fois problématique pour les acteurs de l'aide et les utilisateurs des outils au sens large, mais elle peut aussi leur permettre de croiser et de vérifier plusieurs informations pour un même lieu.

Pour certains acteurs rencontrés, cette multiplication de plateformes portant sur un même territoire est source de confusion car elle oblige leurs utilisateurs à trier et sélectionner l'information. Dans la même idée, le risque de doublon menace la fiabilité de l'information qui est diffusée - les personnels d'association ne pouvant systématiquement la vérifier par manque de temps et/ou de ressources humaines - et complexifie par la même occasion la coordination entre acteurs locaux ainsi que leur connaissance mutuelle.

Pour d'autres acteurs pourtant, cette multiplication de sources pour un même territoire peut être intéressante puisqu'elle permet de prendre connaissance de tous les acteurs pour une même zone, voire - lorsque les ressources humaines sont suffisantes - voire d'allant vérifier l'information en comparant les différentes données disponibles.

II.2. La pluralité de formats et d'outils de visualisation de l'information

Les nombreuses plateformes de recensement des services observées s'articulent autour de divers formats d'informations, comme des cartes, des annuaires, des listes, ou encore des guides (document non structuré dans lesquels les informations sur les services sont mentionnées à l'intérieur de textes rédigés).

Or chaque format d'information suppose une présentation et une visualisation particulière de cette dernière. Les 9 recensements analysés, interne comme externe, illustrent le panel de formats d'information et d'outils de visualisation existants :

- ✓ **7 des structures enquêtées** ont choisi de visualiser l'information au travers de cartes et/ou de plans d'accès ;

- ✓ Les cartes et les plans d'accès sont **systematiquement** accompagnés d'un annuaire, d'une liste, ou d'un guide ;
- ✓ **2 structures enquêtées** n'ont donc pas eu recours à une carte pour visualiser les informations collectées. Il s'agit de recensements internes - prenant la forme d'une liste (sous forme de tableur excel ou de PDF figé) - que les personnels de l'association s'échangent entre eux au besoin.

L'analyse des formats d'information s'est montrée pertinente à plusieurs égards. D'abord, elle démontre que la carte - ou le plan d'accès - est un outil de visualisation apprécié par la majorité des acteurs enquêtés pour plusieurs raisons :

- ✓ La carte permet de se rendre compte facilement du réseau d'acteurs proches géographiquement et ayant les mêmes domaines d'intervention d'action
- ✓ La carte permet de mieux planifier & coordonner son action
- ✓ Elle permet de visualiser/synthétiser sur une même interface une base de données complexe

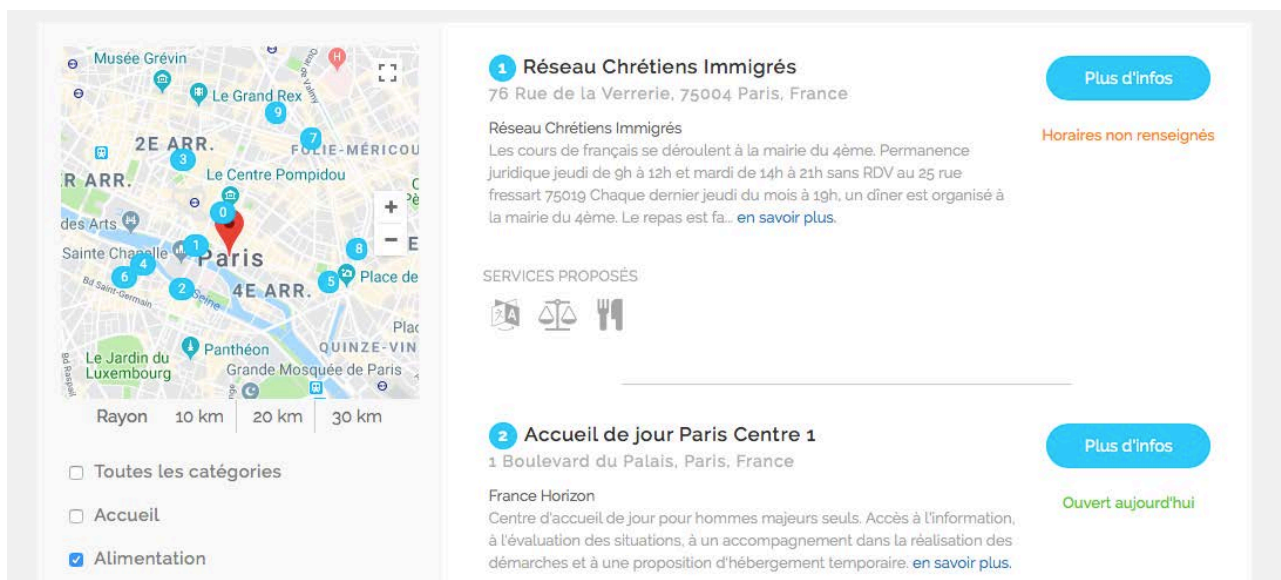
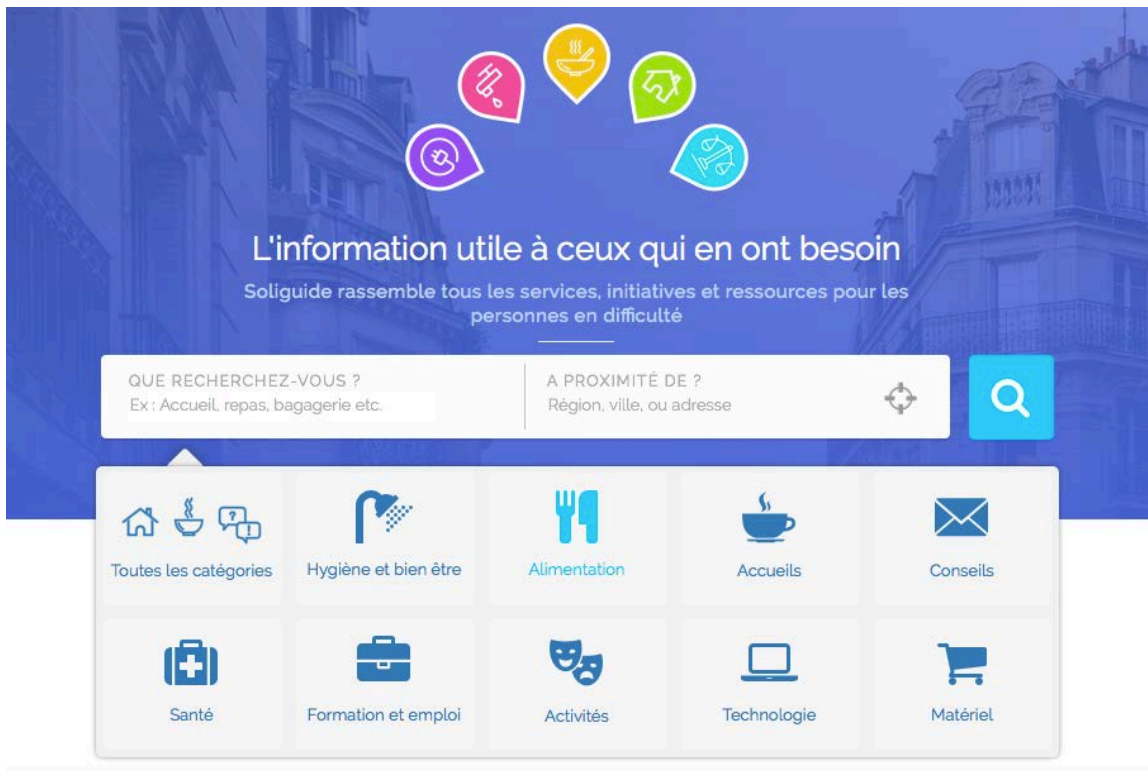
Sur ce dernier point, il est important de signaler que la carte est généralement un outil au service du visuel, développé en complément de bases de données prenant la forme d'annuaires, de listes, ou de guides. Par ailleurs, cette analyse démontre que la carte n'est généralement pas un outil utilisé pour les recensements internes qui privilégient davantage les listes ou guides pouvant être partagés facilement entre collègues d'une même association par exemple.

II.3. La diversité dans les modalités de diffusion de l'information aux utilisateurs

L'étude des modalités de diffusion de l'information a permis de constater le recours plus fréquent aux outils numériques, corrélés à l'abandon progressif du support papier. De manière générale, l'ère du numérique semble avoir grandement influencé les acteurs interrogés ; ce type de support étant 3 fois plus utilisés que les supports papiers :

- ✓ **6 structures** utilisent des supports numériques (application mobile, application web, page web)
- ✓ **2 structures** utilisent des supports papiers (guides éventuellement numérisés en PDF selon les besoins) ;
- ✓ **1 structure a répondu** « pas d'accès »

💡 Exemple 1 : SOLIGUIDE, SOLINUM (source : site internet)



 EXEMPLE 2 : COMPRENDRE POUR APPRENDRE, JRS France (*source : site internet*)



FR	EN	ع	دری
COMPRENDRE pour apprendre			
Je suis bénévole	Réfugié ou demandeur d'asile	Je représente une institution	
أنا متطوع	لاجئ أو طالب لجوء	أنا أمثل منظمة	
I'm a Volunteer	Refugee or asylum seeker	I represent an institution	
من یک داوطلب هستم	پناهنده یا پناهنده	من نماینده یک مؤسسه	



Apprentissage du français



Diplôme universitaire



Formations professionnelles



Ateliers linguistiques



Evènements



Auto apprentissage



Rencontrer un bénévole



Des cursus de français selon les besoins (enseignement supérieur, français à visée professionnelle, français pour la vie quotidienne)



Des offres d'études supérieures avec accompagnement linguistique



Des offres de formations professionnelles avec accompagnement linguistique



Ateliers qui visent à développer les compétences de communication pour la vie quotidienne.

Au-delà des questions liées au type de support, l'étude des modalités de diffusion est intrinsèquement liée à la question de **l'accès à internet des utilisateurs** des outils. Les personnes migrantes disposent en grande majorité de smartphones - selon les acteurs enquêtés - en revanche elles n'ont pas systématiquement accès à internet. Conscients de ces éléments et des nombreuses exigences que cela suscite en termes de diffusion et d'accès aux outils, certains acteurs cherchent aujourd'hui à développer davantage les modalités de diffusion numérique via l'installation de bornes interactives dans des lieux publics et/ou le recours à la technique du chatbot (robot logiciel pouvant dialoguer avec un individu ou consommateur par le biais d'un service de conversations automatisées). Bien qu'il ne s'agisse pour l'instant que d'initiatives "pilotes", les résultats issus de ces pratiques innovantes mériteraient d'être davantage étudiées en vue de potentielles futures duplications.

Enfin, la question de la **langue de diffusion** vient également à se poser. Pour atteindre leurs objectifs, soit faciliter l'accès des personnes migrantes à une information de qualité, les acteurs instigateurs d'outils de recensement doivent nécessairement prendre en compte la dimension linguistique afin que les informations diffusées puissent être comprises par leurs utilisateurs. Les supports numériques sont intéressants à cet égard : la traduction en plusieurs langues étant plus facile que sur des supports papiers.

II.4. La confusion dans le profil des bénéficiaires des recensements

Précisions sémantiques :

Dès le début de l'enquête, nous avons choisi d'utiliser le terme « bénéficiaire » en distinguant deux types spécifiques :

"Bénéficiaire" est un terme généralement utilisé pour les personnes à qui un service est directement ou indirectement fourni. En l'occurrence, les bénéficiaires directs des structures enquêtées sont les personnes migrantes, ou les personnes en situation de grande précarité au sens large pour l'une d'entre elles.

"Bénéficiaire du recensement" désigne en revanche la personne qui utilise effectivement la plateforme de recensement développée. Il peut, dans certaines situations, s'agir de personnes migrantes, mais aussi du personnel d'autres organisations ou de citoyens souhaitant obtenir des informations dans la perspective de soutenir une action bénévole.

Les réponses des participants à l'enquête ont révélé de nombreuses confusions et/ou répétitions quant aux bénéficiaires ou utilisateurs directs et indirects visés par les recensements développés, rendant leur analyse extrêmement délicate.

Alors que les personnes migrantes sont les bénéficiaires directs de l'aide fournie par les structures enquêtées, les outils de recensement analysés ne leur sont pas systématiquement et directement destinés. Ainsi :

- ✓ 5 des structures ayant développé un outil de recensement disent viser directement les **autres organisations** fournissant un service aux personnes migrantes (associations, collectifs d'associations, etc.) ;

- ✓ Les 5 structures visant directement **les autres organisations** sont les mêmes que celles visant directement **les personnes migrantes** et les **personnes souhaitant s'engager bénévolement** ;
- ✓ 3 structures disent viser à la fois directement et indirectement les personnes migrantes à travers leur recensement ;
- ✓ 2 structures dit viser directement **leurs salariés et/ou leurs bénévoles** pour les aider dans l'exercice quotidien de leur mission.

Les deux premiers chiffres sont révélateurs d'un manque de définition précise des profils des utilisateurs et de leurs besoins en amont. S'il s'agit d'une volonté de la part des structures de s'adresser à une variété d'usagers, des adaptations doivent être pensées en termes de présentation, de traduction, etc. Sans adapter véritablement la plateforme, les acteurs instigateurs du recensement prennent ainsi le risque de ne pas répondre aux attentes des utilisateurs en termes de contenu d'informations et d'ergonomie de l'outil.

Par ailleurs, lorsque ces deux éléments - les publics et leurs besoins - ne sont pas suffisamment spécifiés en amont au sein des structures instigatrices d'un recensement, il devient également plus difficile d'évaluer l'impact et le niveau de satisfaction des utilisateurs de l'outil en aval, ne sachant pas avec certitude qui ils sont (*cf. 8) le paradoxe du niveau de satisfaction des acteurs de l'aide et des bénéficiaires du recensement*). Une piste d'amélioration visant à répondre à cette situation a été identifiée ; elle est présentée en dernière partie de ce rapport.

II.5. Convergence des contenus d'information

Contrairement aux supports et formats d'information extrêmement variés, la grande majorité des acteurs enquêtés ont recensé les mêmes grandes catégories de services, désignés par des termes souvent identiques ou analogues.

- ✓ **6 des acteurs enquêtés** ont opté pour un recensement le plus exhaustif possible, en choisissant de répertorier l'ensemble des services suivants :
 - Assistance juridique
 - Assistance administrative
 - Lieux de Formation, d'éducation, de cours de langue
 - Centre de Santé
 - Aide alimentaire (collecte et distribution)
 - Distribution et collecte de vêtements
 - Service de domiciliation
 - Point hygiène (douche, eau potable)
 - Accès internet
 - Laveries
 - Vestiaires
 - Lieux d'activités socio-culturelles
- ✓ **3 des acteurs enquêtés** ont en revanche présélectionné les services qu'ils souhaitaient recenser en fonction du mandat spécifique de l'association :

- **1 association** spécialiste des questions d'accès aux soins et aux droits, et des consultations et une orientation médicale et sociale a privilégié le recensement des centres de santé, des lieux d'assistance juridique et administrative.
- **2 associations** spécialistes des questions d'accès à l'éducation et de l'insertion professionnelle des personnes réfugiées ont quant à elles privilégié le recensement des lieux d'assistance juridique, des lieux de formation professionnelle, des cours de langue, des passerelles universitaires, mais également des lieux de culte et d'activités socio-culturelle.

Il existe également un consensus sur les informations utiles pour chaque service mises à disposition des utilisateurs. Les 9 recensements étudiés précisent les adresses postales et email, les numéros de téléphone, les horaires d'ouverture et les détails des services fournis. Certains acteurs ont toutefois souhaité attirer notre attention sur certaines données encore trop peu partagées, telles que les conditions d'accès d'un service (service dédié seulement aux hommes ou aux femmes par exemple), ou les moyens d'accès à celui-ci (transport public par exemple). Une proposition provenant d'une structure nous a toutefois semblé originale, celle d'ajouter une photo de la structure de l'aide ou de son logo, afin de faciliter la reconnaissance des lieux par l'utilisateur.

II.6. Difficultés lors des processus de collecte et de mise à jour de l'information recensée

Pour pouvoir être utilisée efficacement, une base de données exige un **processus de collecte** de qualité. Or, les structures enquêtées font mention de plusieurs difficultés tout au long de ce processus :

- ✓ La quantité d'informations existant pour un même territoire (5/9)
- ✓ La méfiance des structures sollicitées à l'égard du numérique et donc à être recensées sur une plateforme en ligne
- ✓ La dimension « chronophage » de la collecte qui nécessite de rencontrer les structures recensées, de les appeler régulièrement, de réaliser une veille des sites internet, etc.
- ✓ Les compétences techniques en termes de gestion de l'information que n'ont pas toujours les personnels des structures rencontrés (sauf lorsque le développement de l'outil correspond au mandat de l'association composée en conséquence de webdeveloper ou métiers associés).

De plus, pour pouvoir être utilisée de manière durable, une base de données doit être régulièrement **mise à jour**. De nombreuses plateformes, en plus des 9 outils de recensements étudiés, sont toujours accessibles en ligne malgré le manque d'actualisation de leur contenu. Les acteurs enquêtés nous ont confié être confrontés aux mêmes types de difficultés en raison du manque de personnels ou de l'insuffisance de leurs compétences techniques en gestion de base de données :

- ✓ **3 d'entre eux** ont indiqué avoir une véritable méthode de mise à jour des données : mise en place de système d'alerte lorsque l'offre de service change, relance des acteurs recensés tous les 3 mois, système de filtrage manuel dans l'ajout des nouveaux services

- ✓ Les **6 autres acteurs** ont déclaré ne pas avoir de méthode, et parlent davantage d'actualisation des informations au "fil de l'eau" selon les besoins et/ou les difficultés rapportés par les utilisateurs de l'outil en question.

II.7. Positions des acteurs quant au partage de l'information

Deux types de partage étaient évoqués dans le questionnaire : le partage public des informations liées au services d'une part, le partage des bases de données à d'autres organisations fournissant de l'aide d'autre part.

La majorité des structures enquêtées ont déclaré accepter de diffuser publiquement les informations collectées ; les seules réticences observées étant davantage liées à la nature du recensement (recensement interne), à sa forme actuelle (support papier par exemple), ou au type de service en question. A titre d'exemple, le partage des données pour la catégorie "hébergement" fait - d'après les entretiens effectués avec les participants à l'enquête - l'objet de vifs débats. Alors que certaines organisations prônent l'open data pour ce type de service, d'autres semblent réticentes à l'idée de partager ces informations au plus grand nombre.

- ✓ **7 structures enquêtées** sont d'accord pour diffuser publiquement leurs informations ;
- ✓ **1 structure enquêtée** refuse formellement de diffuser publiquement ses informations dans la mesure où il s'agit d'un recensement interne ayant vocation à circuler entre staff de l'association ;
- ✓ **1 structure enquêtée** n'est pas favorable à la diffusion publique de son recensement dans sa forme actuelle dans la mesure où il s'agit d'un guide sur support papier.

La majorité des acteurs enquêtés sont également disposés à partager leurs bases de données aux autres acteurs intervenant auprès de personnes migrantes pour lesquelles ces informations peuvent s'avérer utiles dans l'exercice quotidien de leur mission.

- ✓ **8 structures** sont favorables au partage de leurs informations à d'autres structures, l'une d'entre elle précisant toutefois que des ajustements seront nécessaires dans la mesure où le recensement réalisé avait vocation à circuler en interne ;
- ✓ **1 seule structure** s'est formellement opposée au partage de sa base de données à d'autres acteurs.

Bien qu'une certaine concurrence puisse être observée entre les structures rencontrées en termes de conception d'outils, ces dernières ne sont pas opposées à la diffusion de leurs informations au grand public ainsi qu'aux organismes proches géographiquement ou ayant des missions similaires. Les acteurs rencontrés ont en règle générale conscience que le partage des données permet à terme d'améliorer le dialogue et la coordination entre acteurs d'un même écosystème.

II.8. Utilisation quasi-quotidienne de l'outil de recensement

Une des questions de l'enquête portait spécifiquement sur la fréquence d'utilisation des outils de recensement des services par les acteurs interrogés.

Hormis les structures pour lesquelles les plateformes de recensement sont le cœur d'activité (2/9), les équipes des autres structures rencontrées ont très souvent recours aux outils en question dans l'exercice de leur mission :

- ✓ **5 structures enquêtées** disent utiliser fréquemment l'outil de recensement, quotidiennement ou plusieurs fois par semaine.
- ✓ **1 structure** dit utiliser l'outil de recensement plusieurs fois par mois.
- ✓ **1 structure** dit peu l'utiliser en raison des informations non actualisées qu'il contient

En outre, il est important de rappeler ici que les 3 structures n'ayant pas développé leur propre outil de recensement disent utiliser très souvent des outils de recensement proposé par d'autres organisations (restau du cœur, secours populaire par exemple).

L'outil de recensement suscite donc un intérêt manifeste pour les acteurs enquêtés. Leur utilité et les avantages techniques qu'il présente sont reconnus de tous les acteurs de l'aide malgré leur niveau de satisfaction encore perfectible.

II.9. Paradoxe des niveaux de satisfaction des acteurs et utilisateurs

Deux questions distinctes étaient ici posées afin de déterminer et de comparer le niveau de satisfaction des acteurs à l'origine du recensement avec celui des utilisateurs.

Ainsi, à la question « *selon vous, le recensement actuel répond-il à vos besoins ?* » :

- ✓ **4 structures enquêtées** ont répondu « oui dans sa forme et son contenu »
- ✓ **3 structures** disent être satisfaites seulement de son contenu
- ✓ **2 structures** disent être satisfaites seulement de sa forme
- ✓ 0 structure ont répondu ne pas être satisfait du tout de l'outil actuel de recensement.

Nous n'avons pas eu la possibilité, au cours de ces 6 derniers mois, de consulter directement les personnes migrantes afin de pouvoir évaluer leur niveau de satisfaction. En revanche, nous nous sommes demandés dans quelle mesure la consultation des utilisateurs, et notamment des personnes migrantes, rentrait en compte lors du développement de l'outil : les personnes migrantes sont-elles consultées en amont ; sont-elles sollicitées a posteriori afin d'identifier dans quelles mesures l'outil répond à leurs besoins ?

Soumis à ces interrogations, les acteurs enquêtés nous ont alors fait part d'un certain pessimisme quant à la satisfaction des utilisateurs à l'égard des outils de recensement en leur état actuel. En effet, aux questions « *selon vous, le recensement actuel répond-il aux besoins des personnes migrantes ? Et comment avez-vous évalué leur niveau de satisfaction ?* » :

- ✓ **7 structures enquêtées** ont répondu « non ou partiellement »
 - 3 d'entre elles n'ont réalisé aucune évaluation pour justifier leur réponse

- ✓ **2 structures enquêtées** ont répondu « oui »
 - Les 2 structures base leur réponse sur une consultation directe des bénéficiaires directs de leurs actions au quotidien (lors de la conception de l'outil, ou à l'occasion de permanence).

La mise en parallèle de ces réponses met en lumière un paradoxe important : alors que 7 structures sur 9 sont globalement satisfaites de leur outils (sur le contenu, la forme, ou les deux) 7 structures pensent que l'outil ne répond pas aux besoins des utilisateurs. De plus, ces réponses mettent en évidence la faible consultation des utilisateurs par les acteurs à l'origine d'un outil de recensement. La « non satisfaction » des utilisateurs est en l'espèce présumée pour un peu moins de la moitié des structures enquêtées (3/7).

L'émergence de nouvelles associations créées à l'initiative de réfugiés ayant eux même expérimenté les difficultés d'accéder à l'information à leur arrivée en France, résulte entre autres de cette faible consultation. Plutôt que d'utiliser des outils ne répondant pas pleinement à leurs attentes, des réfugiés ayant les compétences techniques requises s'unissent afin de créer un outil censé répondre enfin à leurs attentes. L'association Refuhelp est par exemple issue de ce mouvement.

II.10. Pistes d'amélioration proposées par les acteurs enquêtés

La question portant sur les pistes d'amélioration était l'occasion pour les acteurs enquêtés de s'exprimer librement tout en essayant d'imaginer les outils de recensement de demain. Loin d'être une liste exhaustive, voici quelques propositions faites par les participants :

- ✓ Plus de suivi des outils
- ✓ Un site interactif dans lequel les associations peuvent rédiger elles même les informations qu'elles souhaitent partager
- ✓ Plus de collaboration entre acteurs
- ✓ Favoriser les partenariats d'acteurs
- ✓ Système de mise à jour simplifié
- ✓ Traduction en plus de langue
- ✓ Numérisation de supports papiers

III. SYNTHÈSE & PISTES D'AMÉLIORATION PROPOSÉES PAR CARTONG

III.1. Synthèse

COLLECTE - GESTION - PARTAGE DE L'INFORMATION

L'hypothèse de départ selon laquelle la multiplication des plateformes de recensement des services ne permet pas nécessairement un meilleur accès à l'information s'est progressivement confirmée au fil de l'enquête.

Cette étude a démontré que la chaîne de l'information, **de la collecte au partage des données en passant par leur gestion et leur mise à jour**, était un enjeu majeur pour les structures rencontrées.

Des tendances communes ont pu être tirées des résultats (le **manque de ressources humaines et financières** dédiées aux tâches de recensement), mais également des divergences comme le **profil des utilisateurs ciblés** (bénévoles, acteurs de l'aide, personnes migrantes, personnels de la structure, etc.), **les échelles choisies** (ville, département, région, pays), ou encore **le mode de diffusion et de partage de l'information** (en ligne, sur papier, en interne ou à destination du grand public).

De manière plus détaillée, cette étude illustre que la quantité d'information générée exige du personnel qualifié pour pouvoir la gérer et la mettre à jour correctement. Or, les associations nous ont confié avoir peu de personnel dédié à ces tâches, et reconnaissent rencontrer de nombreuses difficultés dans l'utilisation quotidienne des outils en question. Le manque de ressources humaines et financières dédiées à ces questions a été mis en lumière au cours de cette étude.

Par ailleurs, il a pu être observé que lorsque la structure à l'origine de l'outil de recensement opte pour une démarche inclusive destinée à différents types de public, l'outil ne comporte pas systématiquement différents niveaux de lecture, différents profils utilisateurs (personnes migrantes, associations, bénévoles, etc.), ou encore différents parcours de navigation en fonction du type d'utilisateurs. Une même plateforme de recensement peut s'adresser à plusieurs publics, mais il faut toutefois adapter la forme et le contenu de l'information au profil de l'utilisateur (langue, présentation, etc.). Les besoins de ces derniers ne seront satisfaits que si l'information est accessible, intelligible, et adapté au niveau de compréhension et de manipulation d'outils numériques propre à chacun.

Cette observation renvoie également au fait que les acteurs enquêtés ont conscience que les outils développés ne répondent pas pleinement aux besoins de leurs utilisateurs. Cette situation n'est pas satisfaisante en l'état actuel ; envisager des plateformes inclusives de type "multi-profils" pourrait être une approche à privilégier dans l'avenir.

Le principal enjeu de l'enquête menée par l'équipe de CartONG était d'étudier les outils de recensement des services existants afin d'identifier les problématiques rencontrées par les acteurs et utilisateurs, mais également de favoriser une certaine mise en réseau d'acteurs spécialistes de la migration ayant un intérêt pour ce type d'instruments. Ce second objectif fut atteint grâce à l'organisation d'une séance de restitution/débat public organisé dans le cadre de la Social Good Week 2018 (Paris, 12 mars 2018), au cours

de laquelle les participants ont pu nous faire part de leurs préoccupations, et soulever des interrogations quant à la manière de mieux se coordonner dans l'avenir.

La possibilité de s'investir dans un projet de "gestion collaborative" de l'information fut par exemple évoquée avant d'être rapidement écartée. En effet, l'enquête a mis en exergue une certaine concurrence entre les acteurs à l'origine de recensements, nous amenant à la conclusion qu'il serait difficile de développer un outil unique. Les participants à l'atelier restitution/débat sont arrivés à la même conclusion et ne semblent pas disposés à s'engager dans la conception d'une plateforme participative multi acteurs. Une association (SOLINUM), rencontrée dans le cadre de l'enquête expérimente actuellement cette méthode à un échelon local.

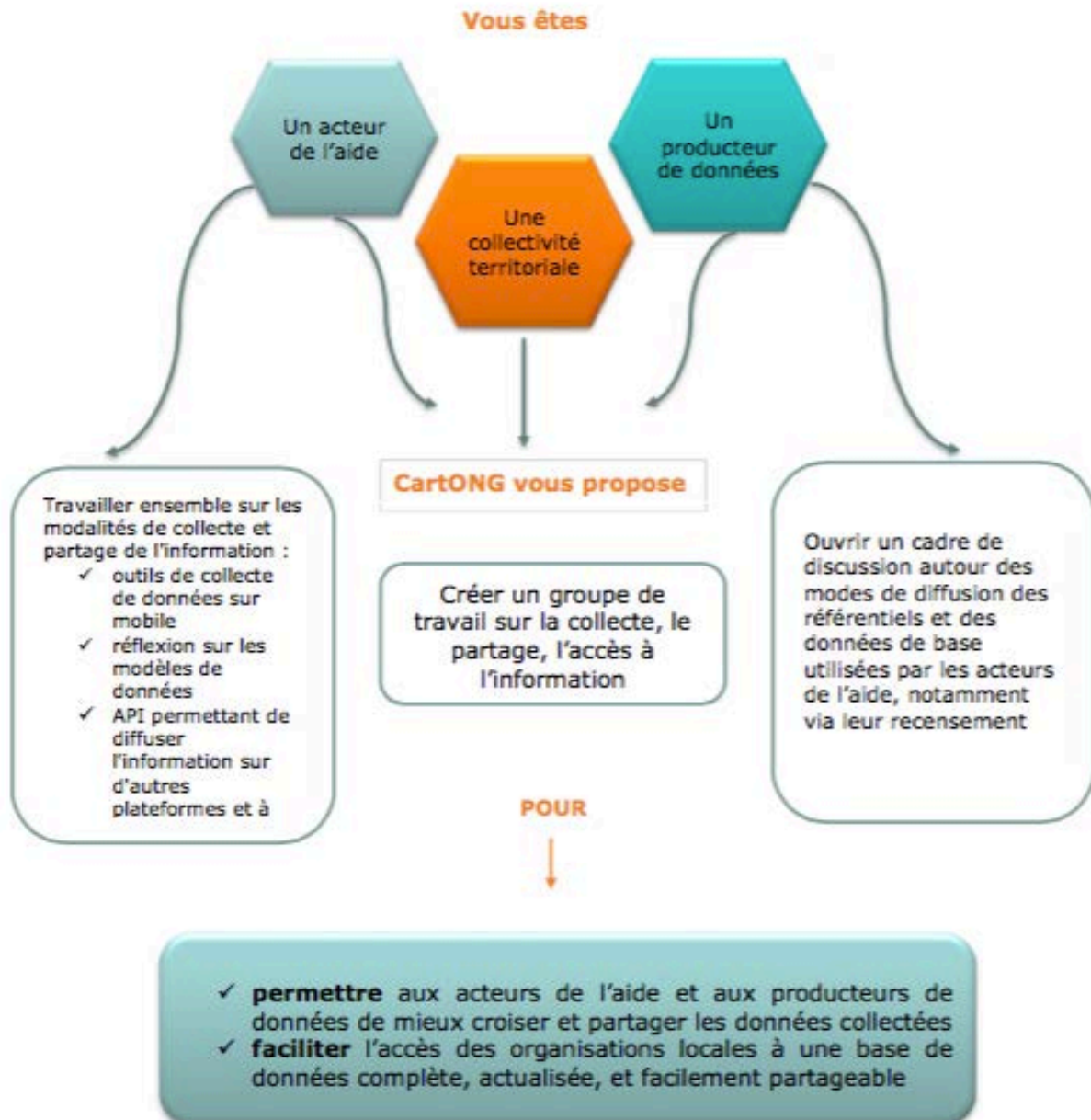


Séance de restitution - Social Good Week 2018 - Paris (photo CartONG)

III.2. Piste d'amélioration

CartONG se tient à la disposition des acteurs du secteur pour réfléchir à leurs côtés aux pistes de travail qui se sont dégagées de l'enquête et de l'atelier de restitution. Ces derniers – comme le démontre le panel des 12 structures enquêtées – sont de natures diverses : des associations, des agences onusiennes, des plateformes d'accueil pour demandeurs d'asile, et des mouvements citoyens. Au niveau de la **collecte des données**, plusieurs de ces organisations nous ont confié avoir collecté l'information en compilant des recensements existant généralement réalisés par des producteurs de données publics (collectivités, direction départementale de la cohésion sociale, etc.).

CartONG souhaite travailler avec l'ensemble des acteurs de cet écosystème, en créant notamment de nouveaux **cadres de discussion inter-structures** sous la forme de groupe de travail sur les thèmes de la collecte, de l'accès et des modes de diffusion de l'information (cf. schéma ci-après).



💡 CartONG a déjà pris contact avec des acteurs institutionnels Rhône-Alpins, contacts qu'elle souhaiterait renforcer dans l'avenir afin d'évaluer dans quelles mesures ces acteurs peuvent être appuyés sur le plan technique lorsqu'ils souhaitent s'engager dans un processus de recensement des services disponibles sur leur territoire.

* * *

CartONG remercie chaleureusement les organisations ayant participé à l'enquête ou ayant simplement manifesté leur intérêt pour ce travail de recherche.

N'hésitez pas à contacter l'association pour obtenir davantage d'informations, ou si vous souhaitez vous impliquer activement dans notre démarche.
(contact : c_borreil@cartong.org)

ANNEXES

IV. ANNEXE 1 : QUESTIONNAIRE

Objectifs de l'enquête :

- Identifier quel est le lien entre la structure enquêtée et la thématique migratoire
- Identifier si la structure enquêtée a déjà réalisé un recensement des services d'aide à l'accueil des personnes migrantes en France ou manifeste un intérêt pour ce type d'outil
- Identifier les caractéristiques du support de recensement - méthode et contenu - lorsque celui-ci a déjà été développé par la structure enquêtée
- Déterminer dans quel cadre l'outil de recensement est utilisé par les membres de la structure enquêtée
- Évaluer le niveau de satisfaction de la structure enquêtée en interne, mais également vis à vis de ses bénéficiaires/utilisateurs.

Plusieurs réponses sont possibles pour une même question.

A. PRÉSENTATION DE LA STRUCTURE ET LIEN AVEC LA THÉMATIQUE

1. Vous êtes :

- a) Une association
- b) Une entreprise ou société de droit privé
- c) Une collectivité
- d) Autre (précisez :

2. Quel est le mandat de votre structure ? (Vise à éclaircir le lien entre elle et la thématique migratoire)

3. Fournissez-vous directement des services auprès des personnes migrantes ? Si oui, précisez-le(s)quel(s) ?

- a) Oui
- b) Non

4. Si non, quel est votre rôle auprès de cette population ?

- a) Vous l'informez de l'existence des services

- b) Vous l'orientez physiquement vers ces services
- c) Autre (précisez :)

5. Où intervenez-vous ? (*Visé à identifier le territoire d'intervention de la structure enquêtée : le lieu du siège et celui de la mise en œuvre des actions*)

6. Avez-vous déjà réalisé un recensement des services fournis aux personnes migrantes en France ?

- a) Oui
- b) Non

Si Oui, passez directement à la question 12.

7. Si Non, pensez-vous qu'un outil de recensement pourrait être utile à vos activités ?

- a) Oui
- b) Non

8. Utilisez-vous des outils de recensement développés par d'autres organisations dans l'exercice de votre mission ? Si oui, précisez quel(s) outil(s) et quelle(s) organisation(s).

- a) Oui, souvent
- b) Oui, occasionnellement
- c) Non

9. Selon vous, quel(s) est/sont le(s) support(s) de recensement le(s) plus adapté(s) à vos activités ?

- a) Une carte
- b) Un tableau/un annuaire/une liste
- c) Un guide (*non structuré*)
- d) Autre (précisez :)

10. Selon vous, quelles informations doivent être recensées afin que l'outil soit efficace ?

- a) Adresses postales des structures d'aide
- b) Adresses email des structures d'aide
- c) Numéros de téléphones des structures d'aide
- d) Horaires d'ouverture des structures d'aide

- e) Coordonnées GPS des structures d'aide
- f) Les services délivrés par les structures d'aide
- g) Autre (précisez :)

11. Souhaiteriez-vous développer une plateforme de recensement ?

- a) Oui, par vous même
- b) Oui, avec un soutien technique extérieur
- c) Non

Si vous avez répondu Oui à la question 6

12. Quelle est l'échelle de votre recensement ? Précisez la zone choisie.

- a) Nationale
- b) Régionale
- c) Départementale
- d) A l'échelle d'une ou plusieurs ville(s)

13. Le choix de l'échelle du recensement est-il justifié ? Si oui, précisez la justification attachée au choix de l'échelle. (Vise à identifier si le recensement répond à un besoin local, ou si le choix est justifié en raison de la complexité d'un recensement national).

- a) Oui
- b) Non

14. Quelle forme prend votre recensement ? (Vise à montrer que le recensement peut être très varié et qu'une simple liste peut être considérée comme tel)

- a) Une carte
- b) Un tableau/un annuaire/une liste
- c) Un guide (non structuré)
- d) Autre (précisez :)

15. Qui sont les bénéficiaires directs du recensement réalisé ?

- a) Les personnes migrantes
- b) Les structures qui fournissent l'aide
- c) Les personnes souhaitant s'engager bénévolement
- e) Autre (précisez :)

16. Qui sont les bénéficiaires indirects du recensement réalisé ?

- a) Les personnes migrantes
- b) Les structures qui fournissent l'aide
- c) Les personnes souhaitant s'engager bénévolement
- d) Autre (précisez :)

17. Comment vos bénéficiaires directs ont-ils accès à votre support de recensement?

- a) Via une page Web
- b) Via une application mobile
- c) Via un support papier

B. CONTENU DU RECENSEMENT**18. Selon vous, quelles informations doivent être recensées afin que l'outil soit efficace ?**

- a) Adresses postales des structures d'aide
- b) Adresses email des structures d'aide
- c) Numéros de téléphones des structures d'aide
- d) Horaires d'ouverture des structures d'aide
- e) Coordonnées GPS des structures d'aide
- f) Le détail des services délivrés par les structures d'aide
- g) Autre (précisez :)

19. Quel(s) est/sont le(s) service(s) contenu(s) dans le recensement réalisé ?

- a) Assistance juridique
- b) Assistance administrative
- c) Formation / Education / Cours de langue
- d) Centres de santé
- e) Aide alimentaire (collecte et/ou distribution)
- f) Lieux de distribution et/ou collecte de vêtements
- g) Lieux d'hébergement
- h) Service de domiciliation
- i) Vestiaires
- j) Point hygiène (eau potable, douche, toilettes)
- k) Accès à internet et/ou à des ordinateurs
- l) Laverie

- m) Lieux d'activités socio-culturelles
- n) Autres (précisez :)

C. PROCESSUS DE COLLECTE ET GESTION DE L'INFORMATION

20. Comment avez-vous collecté les données contenues dans le recensement ?

- a) Entretien physique
- b) Entretien téléphonique
- c) Echange par email
- d) Compilation de recensements existants
- e) Enquêtes / Questionnaires
- f) Autres (précisez :)

21. Comment et à quelle régularité votre recensement est-il mis à jour ? (*Visé à éclaircir sur l'aspect participatif ou non de la collecte des données*)

22. Avez-vous rencontré des difficultés spécifiques lors des phases de collecte et de gestion des informations ? Si oui, précisez-le(s)quelle(s)

- a) Oui
- b) Non

23. Avez-vous du personnel ou des bénévoles spécifiquement dédiés à cette mission de recensement ? Si oui, quel est le(s) poste(s) qu'il-elles(s) occupe(nt) ? Si non, précisez qui est en charge de cette mission ? (*Visé à déterminer si les structures enquêtées disposent de staff ayant des compétences techniques dans le domaine de la gestion et la collecte de données*)

- a) Oui
- b) Non

24. Avez-vous eu recours à un ou des logiciel(s) informatique(s) lors du processus de collecte et de gestion des données ? Si oui, précisez-le(s)quel(s).

- a) Oui
- b) Non

25. Avez-vous vérifié les données collectées ? Si oui, précisez comment ? Si non, précisez pourquoi ?

- a) Oui
- b) Non

D. MODALITE DE DIFFUSION ET PARTAGE DE L'INFORMATION

26. Les informations collectées peuvent-elles être diffusées publiquement ?

- a) Oui
- b) Non

27. Les informations collectées peuvent-elles être diffusées à d'autres structures ?

- a) Oui
- b) Non

E. MODALITE D'UTILISATION DE L'OUTIL DE RECENSEMENT

28. Votre équipe utilise ce référencement :

- a) Tous les jours
- b) Plusieurs fois par semaine
- c) Plusieurs fois par mois

Précisez dans quel cadre.

29. Votre équipe rencontre-t-elle une/des difficulté(s) particulière(s) dans l'utilisation du support de recensement utilisé ? Si oui, précisez-la/lesquelles.

- a) Oui
- b) Non

F. SATISFACTION DU RECENSEMENT EN L'ÉTAT ACTUEL

30. L'outil de recensement actuel répond-il à vos besoins ? Si non, précisez pourquoi ?

- a) Oui dans sa forme
- b) Oui dans son contenu
- c) Oui dans son contenu et dans sa forme
- d) Non

31. Selon vous, le recensement actuel répond-il aux besoins de ses bénéficiaires ?

- a) Oui
- b) Non
- c) Partiellement

32. Comment avez-vous évalué leur niveau de satisfaction afin de répondre à la question précédente ?**33. Selon vous, comment le support actuel pourrait-il être amélioré ?****34. Pensez-vous avoir les capacités en interne de perfectionner votre outil de recensement au regard des faiblesses que vous pourrez éventuellement identifier ?**

- a) Oui
- b) Non
- c) Partiellement

35. Envisagez-vous des partenariats sur cette question ? *Si oui, sous quelle(s) forme(s) ? Si non, pourquoi ?*

- a) Oui
- b) Non