

[Fabrique #4] Compte-rendu

Temps de lecture : 5 minutes



Le lundi 25 février s'est tenu la quatrième « [Fabrique](#) » du Lab'R. Nous avons été superbement accueillis par [KissKissBankBank](#) au sein de la Maison du Crowdfunding, dans le 10ème arrondissement parisien.

La Fabrique a débuté par une [présentation détaillée du projet Agi'R](#). Les enjeux du projet ont été énoncés : le challenge ergonomique pour garantir l'usage par les exilés, le chantier caché de la **traduction**, l'impératif de **coconstruction**, le rude délai de 10 mois, etc.

La rencontre s'est poursuivie comme suit :



1 / Réaction et bonification

Les questions de clarification des participants, nombreuses et très instructives, ont généré le besoin d'une [Foire au Question](#). **Les réactions** quant à elles ont fait état de plusieurs inquiétudes quant à :

- **L'ampleur de la tâche entreprise** : échelle d'action et moyen à disposition ;
- **Le besoin de clarification sur la sémantique** : réfugié, migrant, exilé... le terme d'exilé semble s'imposer au sein des acteurs de terrain ;
- **La question de la cible et des profils** : en fonction de l'âge, en fonction de l'alphabétisme, comment proposer un outil accessible et exhaustif ?
- **La question de l'accès à la plateforme numérique** : cybercafé, borne en accueil de jour, etc.
- **La question de la mise à jour et de l'organisation de la collaboration** : comment traduire à plusieurs ? Qui a dernier mot sur l'information ?
- **La question de l'accompagnement physique des personnes** : le numérique ne peut pas prétendre remplacer le besoin d'accompagnement par des humains.

Nous avons gardé précieusement ces retours et explorons en ce moment même les problématiques qu'ils soulèvent. C'est cette **exigence collective** qui garantira la réussite du projet. Un grand merci pour votre expertise !

2 / La réalité des parcours d'intégration

2.1 / Qui sont nos utilisateurs ?

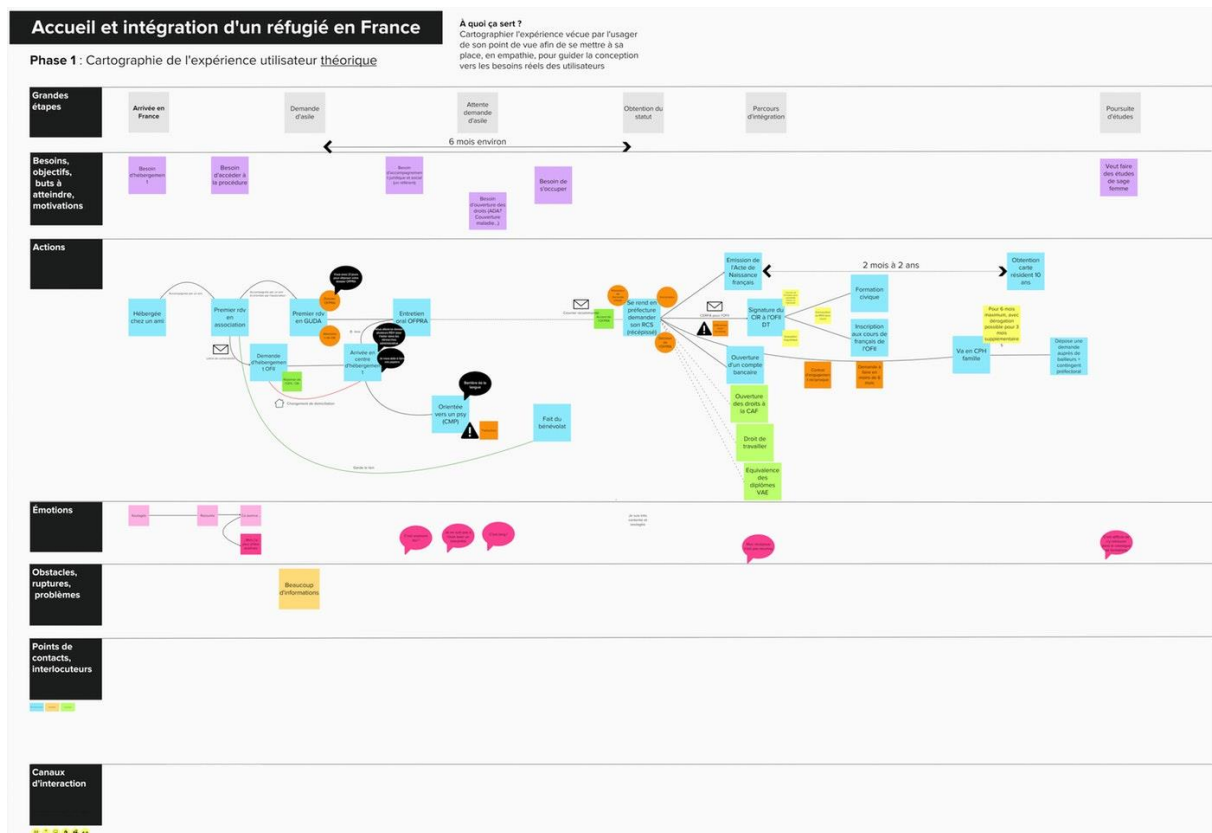
The image displays 12 fictional user profiles (personas) arranged in a 3x4 grid. Each profile includes a photo, name, age, origin, and a detailed breakdown of their biography, problems, frustrations, and objectives. The profiles are designed to represent diverse backgrounds and integration challenges.

- Martha (23 ans, réfugiée Erythréenne, Orléans):** Focuses on language learning (French, Arabic, Amharic) and finding housing. Frustrations include lack of motivation and difficulty navigating the system. Objectives include finding a job and learning French.
- Taj Mohamad (28 ans, DA accéléré Afghan, Paris):** Focuses on finding a job and learning French. Frustrations include lack of motivation and difficulty navigating the system. Objectives include finding a job and learning French.
- Atéqullah (29 ans, DA Afghan, Ile-de-France):** Focuses on finding a job and learning French. Frustrations include lack of motivation and difficulty navigating the system. Objectives include finding a job and learning French.
- Princesse (26 ans, réfugiée Congolaise, Val-de-Marne):** Focuses on finding a job and learning French. Frustrations include lack of motivation and difficulty navigating the system. Objectives include finding a job and learning French.

Réparti en deux groupes, les participants ont reconstitué la vie et la situation de quatre personnes fictives. Ces profils fictifs sont appelés des **personas** et servent à toujours nous rappeler qui sont nos utilisateurs : quels sont leurs besoins, leurs craintes, leur vécu ?

De cette façon, nous pouvons **nous décentrer et nous projeter dans leurs usages au quotidien**, pour créer des outils et des fonctionnalités en phase avec leurs pratiques (et non pas les nôtres). Ainsi, Martha, Atiqullah, Princesse et Taj vont nous accompagner tout au long du projet et nous rappeler à l'ordre quand nos instincts de *geek* prendront le dessus.

2.2 / Quels sont leur parcours ?



Quelles étapes, quel périple, quels interlocuteurs, quels obstacles ? **Cartographier un parcours** est toujours très instructif. Cela permet de mettre tous les participants au clair sur le pourquoi du comment, sur le 1 puis le 2. Et surtout, cet exercice (portant des noms barbares comme « *experience map* » ou « *user journey map* ») permet d'**avoir une vision globale et empathique** de ce que vivent les exilés. D'un regard, la complexité apparaît, des zones de nœud, des zones d'attentes. Tout de suite se dessine des opportunités d'amélioration.

Pour les plus curieux, [voici un lien vers la version interactive des parcours](#). Pour les plus motivés, vous avez constaté que les parcours sont incomplets car, malgré l'énergie de 2x6 personnes mobilisées sur 80 minutes, le parcours d'intégration est trop étendu et complexe pour être embrassé dans sa totalité, **N'hésitez pas à nous envoyer des compléments qui vous semble importants pour nourrir notre réflexion.**

3 / Qui mobiliser ? Où expérimenter le projet ?

Continuer à inviter des réfugiés qui viennent d'avoir le statut	Segments importants : isolés, moins de 25 ans, CADA/CPH	Prendre en compte les demandeurs d'asile	Prendre en compte les réfugiés réinstallés	Les 3 premiers jours après l'arrivée : recherche, besoins...
2 interlocuteurs de choix : la maraude de FTDA, les campements ou les plateformes d'accueil (SPADA)	Dans les campements, on rencontre à la fois les migrants et les gens qui viennent en aide	Contacteur Emmaüs, Coalis, Utopia 56, Sciences Po Refugee Help, Soliguide	Cité, Jaurès, La Chapelle	Le réceptionniste ou la personne de la sécurité, très sollicité, récolte les demandes les plus urgentes => En mesure de réorienter
L'encadrement est plus faible dans les CHUM (?)	Les 3 accueils de jour d'Emmaüs (Cité, Denfert Rochereau et France Horizon)	Si la personne est hébergée ou pas son expérience changera énormément	Beaucoup plus de flux et d'expertise en région parisienne, mais beaucoup de besoin en province	La maison des réfugiés dans le 19ème : un hub pour faire les tests et déployer l'outil (en 2022+ mais site temporaire mtrj)
Les gares (wi-fi), les mcdos ...	Interlocuteur : Singa (500 bénéficiaires IdF)			
Priorités :	démarches, français	Approfondir le français servirait de pont, créerait des ambassadeurs => effet réseau		

La suite des discussions a porté sur les potentiels terrains/zones d'expérimentation, ainsi que sur les acteurs à contacter en priorité.

Les échanges ont été notés ci-dessus. Nous retenons notamment :

- **L'apprentissage du français** est un sujet majeur sur lequel beaucoup peut être fait pour améliorer l'accès à l'enseignement et la qualité des cours en eux-mêmes. Beaucoup ont suggéré que ce sujet serait un bon point de départ.
- **Les maraudes** sont un très bon moyen de prendre conscience des usages et des difficultés du terrain
- **Les réceptionnistes ou les agent.es de sécurité** sont des personnes ressources très souvent sollicitées et pourrait être équipé d'un outil pour répondre aux questions fréquentes.
- **La différence de l'expérience francilienne et provinciale** : à prendre en compte dans la conception et de déploiement.

Encore un grand merci à tous les participant.es !

Et maintenant ?

Nous serions contents de vous compter parmi nous pour nos prochaines Fabriques, veuillez trouver la liste sur le site du lab-r.fr : <https://lab-r.fr/les-fabriques/>

À bientôt ! 🚀

L'équipe Agi'R : Simon, Nour, Soufiane et Hugo