

Réfugiés.info, 5 ans au service de l'information des personnes réfugiées

L'impact d'un service public numérique inclusif

Mai 2024



Mot du délégué interministériel

Après 5 années d'intenses développements et de déploiement, Réfugiés.info s'est imposé comme un service public numérique de nouvelle génération.

Axe du Comité interministériel pour l'intégration de 2018, ce projet numérique répond à la double problématique de l'accès à l'information et du non-recours aux droits des personnes réfugiées, désorientées face à une information éparpillée auprès de nombreuses sources peu fiables, non traduites et non accessibles.

Selon une étude de la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES) de 2021, le non-recours aux droits est principalement dû au manque d'information (40%) et à la complexité des démarches (20%) – un phénomène encore plus prononcé chez les personnes réfugiées.

Réfugiés.info contribue donc directement à combler ce manque en proposant une information claire, simple, traduite et accessible.

Conçu avec des méthodes innovantes de design de service et de coconstruction, Réfugiés.info est un projet hors norme qui a su trouver ses usagers et convaincre les acteurs de l'intégration.

Je suis fier de vous présenter ici les principales réalisations de ce projet emblématique de la Délégation interministérielle à l'accueil et à l'intégration des réfugiés.

Alain Régnier

Préfet, Délégué interministériel chargé de l'accueil et de l'intégration des réfugiés

Chronologie des moments clés

2019



Janvier 2019

Début du projet avec l'arrivée de deux Entrepreneurs d'Intérêt Général.



Janvier-Avril 2019

Recherche utilisateur auprès de centres d'hébergement et d'acteurs de l'intégration pour comprendre les problématiques et les besoins.



Mai 2019

Premiers tests utilisateurs avec 60 personnes pour éprouver le prototype de la version web.



25 novembre 2019

Lancement de la plateforme web lors de l'Agora en présence de Cédric O, secrétaire d'État au numérique.

2021



Mars 2021

Déploiement de la plateforme sur deux territoires pilotes : Dijon et Grenoble.



Mai 2021

Recherche utilisateur pour la conception de l'application, entretiens et tests auprès de 60 personnes réfugiées.



Juin 2021

Lancement d'une version responsive de la plateforme pour les navigateurs mobiles.



Octobre 2021

1 million de mots traduits en 6 langues.

2023



Décembre 2022

Signature de 4 partenariats nationaux pour la formation des effectifs d'accompagnants sociaux : France Terre d'Asile, Coallia, Groupe SOS, France Horizon.



Janvier 2023

1000 professionnels formés à l'usage de Réfugiés.info.



Mars 2023

100 fiches démarches publiées sur la plateforme.

2020

Janvier 2020

- Cap des 100 fiches publiées.
- Attribution d'un marché public à la MedNum pour le développement de Réfugiés.info.
- Arrivée d'un ambassadeur de la plateforme, chargé des relations partenariales à temps plein.

Février 2020

Recrutement d'experts en traduction pour valider les propositions des traducteurs bénévoles.

Mars 2020

Lancement du comité de la démarche accessible pour vulgariser les démarches administratives sur Réfugiés.info.

2022

30 novembre 2021

Lancement de l'application mobile à destination des personnes réfugiées, comportant plus de 360 fiches d'information traduites en 6 langues.

Mars 2022

- Ajout de la langue ukrainienne sur la plateforme
- Déploiement d'un site pour canaliser l'élan de solidarité en faveur du peuple ukrainien.

Mai 2022

500 fiches territoriales publiées sur la plateforme.

2024

Décembre 2023

100 000 téléchargements de l'application mobile

Février 2024

Réfugiés.info compte désormais 12 partenaires nationaux !

Avril 2024

Le coût d'information d'un visiteur passe sous la barre d'1€ symbolique

1
—

Les
missions de
Réfugiés.info

De qui parle-t-on ?

Les bénéficiaires de la protection internationale en France

Lorsqu'une personne demande l'asile en France, son dossier est examiné par un établissement public indépendant : l'Office français de protection des réfugiés et apatrides (OFPRA) en première instance, voire la Cour nationale du droit d'asile (CNDA) en appel. En cas de réponse positive à leur demande, les réfugiés bénéficient d'une carte de résident valable 10 ans (renouvelable).

Outre le statut de réfugié, les autorités de protection peuvent aussi accorder la protection subsidiaire. Elle est attribuée aux personnes qui ne remplissent pas les conditions d'obtention du statut de réfugié, mais qui justifient qu'elles sont exposées dans leur pays à la peine de mort, à des actes de tortures ou encore à des menaces graves contre leur vie ou leur personne. Elles se voient délivrer une carte de séjour valable 4 ans (renouvelable).

Enfin, certaines personnes peuvent recevoir le statut d'apatride, car elles ne possèdent la nationalité d'aucun pays. Elles reçoivent alors également une carte de séjour pluriannuelle de 4 ans.

Définition

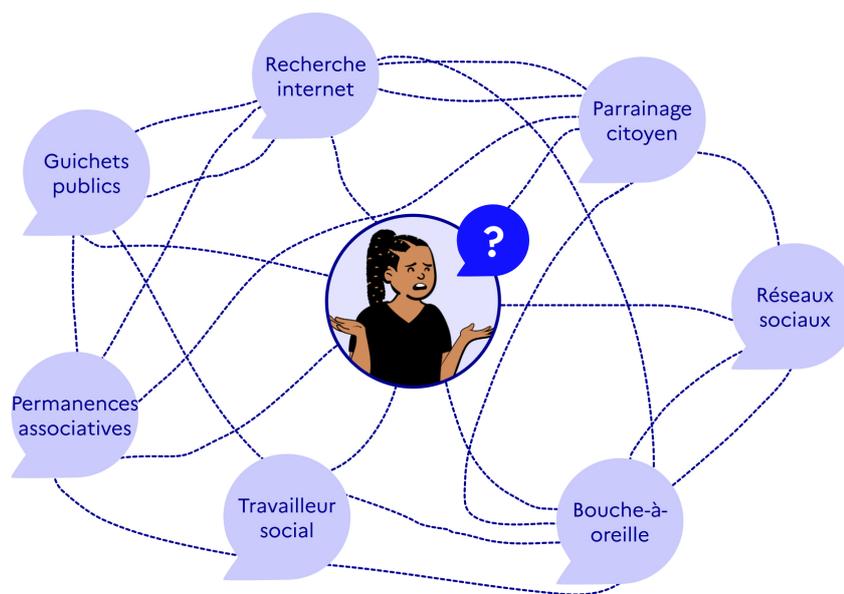
Les bénéficiaires d'une protection internationale (BPI) sont l'ensemble des personnes qui se sont vu accorder une protection suite à leur demande d'asile : réfugiés, bénéficiaires de la protection subsidiaire ou apatrides.

Les personnes réfugiées en chiffres en 2022

- 131 254 personnes ont demandé l'asile
- 36 968 personnes ont obtenu un titre de séjour (BPI et subsidiaire)
- 565 685 personnes possèdent un titre de séjour actif au motif humanitaire

Sources : DSED, 2022 et Rapport d'activité de l'OFPRA, 2022

Proposer de l'information adaptée aux personnes réfugiées



Un accès limité à l'information

Les bénéficiaires de la protection internationale font face à de nombreuses difficultés pour trouver de l'information tout au long de leur parcours d'intégration en France.

Tout d'abord, la **fracture numérique** touche largement les personnes réfugiées, qui peuvent être confrontées à des difficultés d'accès à des équipements informatiques et à une connexion Internet. Dans un contexte de dématérialisation des démarches administratives, le numérique peut ainsi constituer un réel obstacle dans le processus d'intégration d'une personne réfugiée.

Ensuite, l'**éparpillement de l'information** et la multiplication des sources sur Internet (sites officiels, groupes d'entraide sur réseaux sociaux, etc.) rend d'autant plus délicate l'identification d'éléments fiables.

La **barrière de la langue** est, enfin, très contraignante : face à des sites en français (dont la plupart des sites administratifs), 65 % des bénéficiaires d'une protection internationale ont recours à un site de traduction. Près de la moitié demandent ensuite de l'aide à un proche. Enfin, 14 % décident de ne pas consulter ce type de sites en français.

Ainsi, l'**accessibilité** d'une information centralisée, traduite et fiable s'avère fondamentale dans l'accès au droit et le parcours d'intégration des personnes exilées en France.

Comprendre les démarches administratives

De nombreuses démarches suite à l'obtention de la protection

Ce public présente aussi comme particularité une faible disponibilité (cognitive et temporelle), due aux nombreuses démarches à effectuer suite à l'obtention de la protection internationale. L'autorisation de travailler qui y est associée propulse les réfugiés dans la recherche d'emploi et la multitude d'actions qui en découle.

Ce changement de statut peut également entraîner un changement de lieu d'hébergement – pour les personnes logées dans les CADA (Centres d'Hébergement pour Demandeurs d'Asile) par exemple. Le versement de l'ADA (Allocation pour Demandeur d'Asile) est par ailleurs interrompu. Afin de devenir autonomes, les bénéficiaires de la protection internationale doivent donc mener plusieurs types de démarches en parallèle, dans un court délai, pour éviter de tomber dans une nouvelle précarité.

Évoluer dans un environnement administratif complexe

Ce manque de temps se combine à une méconnaissance du système français, qui peut freiner les recherches et la prise d'initiatives.

Les démarches administratives ont leur part de complexité, il faut :

- savoir s'adresser à l'organisme compétent,
- remplir le formulaire adéquat sur le site approprié,
- fournir les justificatifs demandés,
- respecter les délais et les dates butoir...

Sans connaissance de la culture administrative et du vocabulaire spécifique, les réfugiés ont de grandes difficultés à réaliser seuls leurs démarches. En raison d'incompréhensions, il est fréquent que les étapes ne soient pas respectées ou les documents pas correctement complétés, ralentissant – ou bloquant temporairement – les procédures. Il arrive même qu'ils abandonnent certaines actions, ou n'en font pas le suivi, ce qui peut les placer dans une situation de non-recours aux droits.

Favoriser l'autonomie

Les personnes réfugiées dépendent de l'accompagnement de bénévoles, proches ou travailleurs sociaux qui sont souvent débordés et parfois eux-mêmes confrontés à une méconnaissance des démarches et à des difficultés dans l'utilisation du numérique.

C'est dans ce contexte que Réfugiés.info se positionne comme un vecteur d'autonomie grâce à des fiches simplifiées et traduites, sans pour autant se substituer aux professionnels de l'accompagnement et travailleurs sociaux. La plateforme est justement imaginée comme étant un outil de médiation et d'orientation au service de ces derniers.

Donner accès aux dispositifs des territoires

Réfugiés.info répond à deux problématiques :

- Faire connaître la diversité des actions et services disponibles sur chaque territoire
- Faciliter l'accès à une profusion d'informations généralement éparpillées.

En effet, le tissu associatif d'accueil et d'intégration est extrêmement dense, notamment dans les zones urbaines.

Cependant, l'offre de services peut être variable selon le territoire, particulièrement dans les zones rurales, où les dispositifs de droit commun jouent un rôle direct dans l'assistance aux personnes issues de la migration.

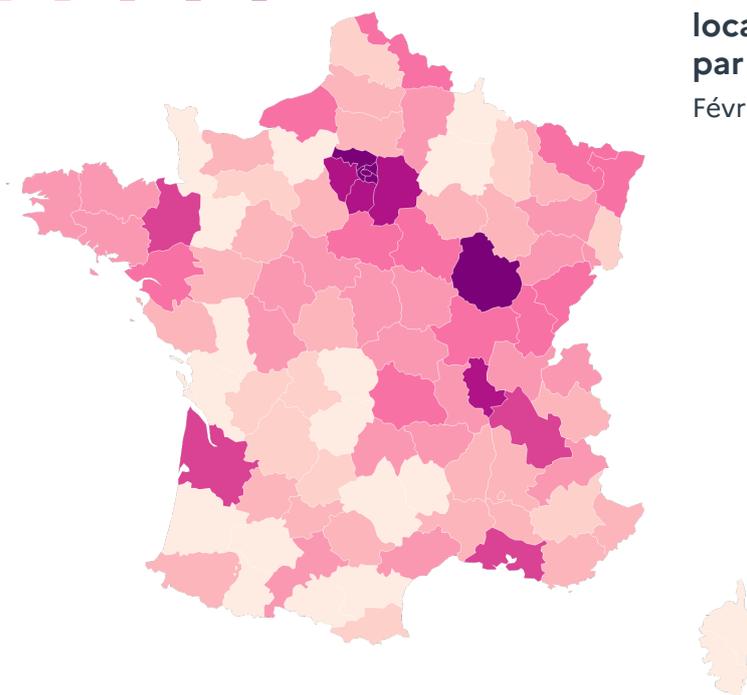
Que ce soit dans les zones urbaines ou rurales, une problématique commune se présente : la difficulté d'une grande partie des associations à faire connaître leurs services auprès des bénéficiaires et d'autres acteurs du territoire.

Ces associations, souvent de petite taille n'ont ni les moyens de communication pour se rendre visibles, ni les ressources pour investir dans la traduction de leurs actions, malgré l'importante implication de bénévoles dans le fonctionnement général de la plupart de ces structures. À cela s'ajoute la difficulté de coordonner les acteurs locaux, qui souvent ne se connaissent pas, malgré leur public commun.

En outre, certains territoires souffrent d'un manque généralisé d'offres spécifiques du territoire, devant s'appuyer sur des dispositifs nationaux, de droit commun et/ou en ligne.

Réfugiés.info recense les offres locales et rend visible les offres nationales pour un usager sur un territoire donné. Le service constitue ainsi une source d'information locale et nationale et devient un support de référence vers lequel tous les acteurs peuvent orienter leurs bénéficiaires.

< 2 2-3 3-6 6-14 14-25 25-49 49-82 ≥ 82



Nombre d'actions locales recensées par département
Février 2024

Fournir une ressource pour le travail social

Manque de temps, nombre exponentiel de personnes exilées à accompagner, urgence de certaines situations... Les accompagnants (bénévoles, proches, travailleurs sociaux) sont souvent débordés et peinent à répondre à l'enjeu d'autonomisation des bénéficiaires. À cela s'ajoutent des enjeux différents de part et d'autre : barrière de la langue et méconnaissance du système français pour les BPI, inexistence d'outils communs et freins numériques pour les accompagnants. Ces cas de figure ont été observés en conditions réelles et confirmés par les personnes concernées.

Après 5 ans d'activité, il est apparu cohérent pour Réfugiés.info de se focaliser sur les professionnels de l'accompagnement social. Véritables intermédiaires clés, capables de générer un bouche-à-oreille et une adhésion massive au service, ces professionnels se positionnent désormais comme de véritables tiers de confiance. Sachant que chaque travailleur social accompagne en moyenne entre 30 et 50 personnes par mois, cela représente un levier de transformation et d'acquisition d'autant plus crucial. Et bien sûr, toujours dans une optique d'accompagnement fructueux des personnes réfugiées.

Immersion dans les centres d'hébergement franciliens

De septembre à décembre 2023, l'équipe Réfugiés.info a pu observer et interroger les professionnels de l'accompagnement social des centres du Groupe SOS, de Coallia et de France Terre d'Asile. Une enquête flash a également été menée pour consolider les enseignements issus de l'immersion. Suite à cette phase d'enquête visant à comprendre le rapport entre travail social et numérique, deux personas ont été créés (ci-dessous). Ils représentent des profils archétypaux de deux travailleuses sociales, incarnant ainsi des utilisatrices de la plateforme Réfugiés.info. Grâce à ces personas, l'équipe évite des biais cognitifs et peut concevoir des fonctionnalités adaptées à la réalité des besoins.

Laure

La jeune nouvelle

Titulaire d'un master

« Je commence juste à savoir ce qui existe à côté. C'est bon, j'ai fait la démarche, mais je ne sais pas vraiment comment faire... »

25 ans
CPH
Paris



Amal

L'expérimentée investie

Intervenante sociale

« En général, pour ce qui est le plus courant, on est rodés / l'annonce leur rendre l'entretien en peu plus actif... »

35 ans
CPH
Paris



Historique

Laure travaille dans un CPH depuis 6 mois. Elle n'a pas de formation relative au travail social mais un master généraliste. Elle est encore en train d'apprendre le métier et de comprendre les spécificités du public BPI. Pour aider au mieux ses bénéficiaires, elle essaie de faire avancer leurs démarches et leur projet personnel.

Au quotidien

Laure apprend le métier « sur le tas » et passe beaucoup de temps à chercher et comprendre, soit en demandant à ses collègues, soit par elle-même. Elle doit faire le tri dans les informations qu'elle trouve sur internet. Elle est parfois frustrée car elle peut se retrouver sans réponses en rendez-vous.

Besoins

- Comprendre les démarches habituelles
- Trouver des informations rapidement en rendez-vous
- Avoir une source d'information fiable
- Connaître les dispositifs locaux
- Pouvoir capitaliser sur les connaissances de ses collègues

Numérique

« Parce qu'elle n'a pas encore beaucoup d'expérience et d'habitudes professionnelles, est-elle encline à utiliser des outils numériques qu'on lui demande. »

« Elle n'est pas réticente au numérique pour faciliter les échanges ou la médiation avec ses bénéficiaires, mais elle n'y croit pas pour les personnes en difficulté. »

Relation avec le BPI

Laure a à cœur d'aider les bénéficiaires qu'elle accompagne en faisant avancer rapidement leurs démarches et leurs projets. Elle est frustrée lorsqu'elle est sans réponse. Elle prend le temps d'expliquer, mais est gênée par la barrière de la langue et trouve difficile d'autonomiser les personnes qui sont plus en difficulté avec la langue, les démarches ou le numérique. Elle est aussi parfois en difficulté pour légitimer son discours auprès de bénéficiaires sceptiques.

Besoins

- Ne pas se retrouver sans réponse, sans proposition
- Autonomiser les personnes à leur tour
- Faire patienter pendant la saisie des démarches
- Légitimer le discours

Historique

Éducatrice spécialisée depuis 12 ans, Amal travaille au CPH depuis 4 ans. Elle a l'habitude d'accompagner les BPI dans leurs démarches et de les orienter vers des dispositifs adaptés. Elle est très impliquée dans son travail et pense que c'est important d'autonomiser au mieux ses bénéficiaires.

Au quotidien

Elle est en difficulté face à des situations inhabituelles et effectue des recherches chronophages (collègues, internet). Elle doit régulièrement changer ses habitudes pour s'adapter aux évolutions du métier : cadres juridiques, dématérialisation, fracture numérique... Elle regrette l'absence de mutualisation des ressources et se crée ses propres solutions (Cerfa, modèles, suivi des bénéficiaires). Elle aimerait trouver facilement des dispositifs activables.

Besoins

- Trouver des informations sur les démarches inhabituelles
- Être informée des évolutions sur les démarches habituelles
- Trouver des dispositifs locaux facilement activables
- Mutualisation des ressources

Numérique

« Elle est à l'aise avec le numérique au quotidien mais peut être en difficulté lorsqu'elle se trouve dans des situations inhabituelles. » « Je suis une grand-mère, j'aime bien le papier... »

« Elle n'utilise pas le numérique pour faciliter les échanges ou la médiation avec ses bénéficiaires actuellement. »

Relation avec le BPI

En s'adaptant aux capacités de ses bénéficiaires, elle prend le temps de leur expliquer : elle contextualise, tourne l'écran, voire avec eux quand c'est possible. Elle a à cœur de rendre le plus autonome possible pour l'après CPH mais fait parfois face au manque de temps, de moyens et d'outils. Elle tisse une relation de confiance avec ses accompagnés et a besoin de croire en l'utilité des outils (parfois numériques) qu'elle leur propose.

Besoins

- Créer un lien avec le bénéficiaire
- Rendre le bénéficiaire autonome selon ses capacités
- Prendre le temps d'expliquer et de contextualiser
- Outils le bénéficiaire pour l'après CPH
- Créer dans les outils proposés au bénéficiaire

Laure, « la jeune nouvelle » et Amal, « l'expérimentée investie » représentent les profils archétypaux de deux travailleuses sociales

- 11 -

2
—

**5 années
en chiffres**

Un service adapté aux personnes réfugiées

Réfugiés.info est le premier service d'information pour les réfugiés en France

Réfugiés.info est le premier résultat dans les moteurs de recherche pour les recherches en langue étrangère, sur des démarches administratives françaises.

Pour les recherches en langue française, selon le type de sujet, les fiches ressortent régulièrement dans les premiers résultats.



Recherche
en français
sur un sujet
généraliste



Recherche
en langue
étrangère
sur les sujets
généralistes et
spécifiques



Recherche
en français
sur un sujet
spécifique



Google

carte vitale réfugié

Tous Images Actualités Vidéos Livres : Plus Outils

Environ 69 500 résultats (0,25 secondes)

 Réfugiés.info
https://refugies.info > demarche

Obtenir sa carte Vitale

La **carte Vitale** est délivrée gratuitement à toute personne bénéficiant de l'assurance maladie. Elle est liée à votre numéro de sécurité sociale définitif (...

Réfugiés.info a rencontré son public

La délivrance d'une information adaptée est la première brique pour le bon fonctionnement des administrations et la bonne mise en œuvre de la politique d'intégration des étrangers en France.

Avec 478 000 visiteurs uniques en 2023, Réfugiés.info touche théoriquement 84% de la cible principale que sont les personnes bénéficiaires de la protection internationale en France (565 000 recensées en 2022).

Au total, 1,5 million d'informations ont été délivrées par le biais de la plateforme depuis son lancement.

110k

visiteurs uniques par mois
sur le site internet et l'application,
soit +230% par rapport à 2023

1,5M

d'informations délivrées
aux usagers en 5 ans



L'application mobile a été téléchargée 115 000 fois depuis son lancement en novembre 2021 et affiche une note moyenne de 4,6 sur 5 sur l'App Store et le Play Store.

C'est l'une des applications publiques les mieux notées !



Réfugiés.info facilite le parcours d'intégration

Lorsqu'une personne réfugiée est mal informée, cela génère des sollicitations auprès des services préfectoraux ou d'accueil social. Sur certains territoires franciliens, la saturation des services entraîne des délais de traitement hors-normes. L'envoi de dossiers incomplets et donc non-recevables ralentit également l'intégration et alourdit la facture de gestion pour l'État.

Grâce à l'information délivrée par Réfugiés.info, les bénéficiaires sont plus vigilants et gagnent en autonomie. Les dossiers sont mieux remplis et traités plus rapidement. Réfugiés.info permet d'éviter des coûts, de fluidifier les processus administratifs et *in fine* d'accélérer l'intégration des réfugiés.



L'application résume pour nous toutes les bases du pays afin que nous puissions les comprendre.

*Enquête de satisfaction auprès des utilisateurs, Avril 2024

80%

des personnes réfugiées interrogées disent avoir gagné du temps pour faire leurs démarches*

dont

25%

disent avoir gagné au moins quelques mois*

Réfugiés.info est un acteur incontournable de l'écosystème

En facilitant le parcours d'intégration des bénéficiaires de la protection internationale en France, Réfugiés.info s'impose comme un acteur incontournable auprès des usagers mais également auprès des acteurs de l'écosystème de l'intégration.

Les opérateurs d'État, ainsi que l'État déconcentré, s'engagent à utiliser Réfugiés.info dans leurs territoires, permettant un déploiement efficace de la plateforme. Les intervenants sociaux du territoire sont ainsi formés et encouragés à utiliser Réfugiés.info dans leurs pratiques d'accompagnement.

Par ailleurs, grâce à la fiabilité et l'exhaustivité des informations présentes sur Réfugiés.info, les acteurs de l'intégration diffusent via leurs canaux officiels les contenus de la plateforme auprès du public réfugié.

C'est le cas de l'OFPRA, par exemple, qui a co-rédigé la démarche « Compléter la fiche familiale de référence » sur Réfugiés.info, et qui transmet ce contenu explicatif auprès des bénéficiaires concernés afin de faciliter le remplissage de dossiers.



Un acteur agile en cas de crise

Les exemples de l'Ukraine et de l'Afghanistan

Réfugiés.info a su répondre à la crise ukrainienne avec rapidité et efficacité. Le développement du site « *Pour l'Ukraine* », réalisé en 2022 en moins de 2 mois en collaboration avec le ministère de l'Intérieur et en interministériel, a été consulté plus de 3,5 millions de fois.

Le *live chat* de Réfugiés.info était disponible dès le premier jour de la crise pour recevoir les demandes des nouveaux arrivants et des citoyens souhaitant apporter leur solidarité. L'équipe s'est mobilisée pour répondre aux 1 800 sollicitations au mois de mars 2022.

Par ailleurs, la langue ukrainienne a été ajoutée sur la plateforme en un temps record, grâce à la mobilisation de l'équipe technique et au recrutement d'une experte linguiste ukrainienne. La constitution d'une communauté de 900 traducteurs bénévoles en ukrainien a permis la traduction des contenus de la plateforme dès mars 2022, moins d'un mois après l'éclosion de la crise.



Le second exemple de la réactivité de Réfugiés.info en cas de crise c'est le lancement de la plateforme « Parrainage », en 2021, afin de mettre en relation des citoyens français et des associations venant en aide aux ressortissants afghans.

En centralisant et en délivrant des informations pertinentes dans un contexte de crise, Réfugiés.info a contribué à la bonne mise en œuvre de la politique d'intégration des étrangers en France, tout en évitant des coûts importants pour l'État.

3
—

L'impact de
Réfugiés.info

Un outil pour les professionnels

Réfugiés.info permet de recentrer le travail social sur l'autonomisation des bénéficiaires

Réfugiés.info intervient en tant qu'outil de médiation pour la compréhension des démarches, détaillées étape par étape, disponibles en 8 langues. Les réfugiés approuvent : 60% d'entre eux disent avoir pu être autonomes au moins une fois grâce à l'information trouvée sur Réfugiés.info. Par exemple : passer le DELF B1, effectuer une équivalence de diplôme, s'inscrire à France Travail, constituer un dossier pour un logement social, faire une demande de prestation à la CAF... Cela permet de consacrer plus de temps aux sujets de fond et à l'accompagnement en lui-même.



En écoutant la fiche, il a eu des étoiles dans les yeux. Et là, tu te rends compte qu'il n'avait pas vraiment compris avant.

Travailleur social, immersion automne 2023

*Enquête de satisfaction auprès des utilisateurs, avril 2024

60%

des personnes réfugiées interrogées disent avoir pu être autonomes pour réaliser une démarche au moins une fois grâce à Réfugiés.info *

Passer mon DELF B1

Démarches préfecture

Équivalence des diplômes

Dossier CPAM

Échanger mon permis

Inscription France Travail

Dossier CAF

Demander un logement Adoma

Réfugiés.info outille les travailleurs sociaux

L'ensemble du secteur du travail social est sujet à des difficultés importantes de recrutement et de formation continue. Une partie des travailleurs sociaux n'est pas formée aux spécificités de l'accueil du public réfugié.

L'immersion en centre a permis de constater la création récurrente et organique de supports de formation ou de capitalisation de la connaissance. Les supports sont créés avec les moyens du bord et selon le temps disponible, souvent limité. Rarement mis à jour et pas toujours pérennes, ils représentent une charge de travail chronophage à la périphérie du cœur de métier des intervenants.

Face à ce problème d'outillage pédagogique, Réfugiés.info constitue une source unique d'information pratique et juridique, régulièrement mise à jour. Le service accélère la formation des nouveaux travailleurs sociaux en tant qu'outil de formation continue. Réfugiés.info est désormais mentionné dans les kits de formation interne de l'embarquement de Coallia.

Et pour les profils expérimentés, Réfugiés.info sert d'outil de veille pour se tenir informé des évolutions de procédure.



*Réfugiés.info donne
de l'information
aux nouveaux collègues
qui doivent être
opérationnels très vite.
C'est ma bible sur
les droits des personnes
réfugiées !*

Aurore Poncet, responsable partenariats
du programme AGIR à Dijon

Un outil pour les administrations

Réfugiés.info fluidifie le travail des administrations

L'un des enjeux clés des administrations, c'est le traitement de dossiers mal remplis et/ou avec des informations manquantes, souvent liés à des usagers mal informés. Cette méconnaissance génère également des prises de contact par mail ou téléphone, ou le déplacement des usagers sur place pour avoir une information complémentaire, ce qui retarde d'autant la finalisation, et donc le traitement du dossier.

Grâce aux différents contenus proposés et leur traduction en 7 langues, Réfugiés.info permet aux usagers de bien s'informer sur les démarches administratives, et par conséquent, d'améliorer la conformité des dossiers reçus par les administrations. Cela évite ainsi des allers-retours chronophages et permet de fluidifier le travail des administrations. De plus, il est essentiel pour les administrations que les usagers comprennent les différentes étapes et la chronologie de leurs démarches, par exemple l'anticipation des dates butoir, le recueil des documents requis.

Réfugiés.info agit sur cela en listant les documents nécessaires pour chaque démarche, et en faisant des liens entre les différentes démarches (par exemple l'inscription à la CAF et la déclaration trimestrielle des ressources). Les utilisateurs peuvent alors préparer les étapes, anticiper les actions, et prendre de l'avance en vue d'un rendez-vous avec leur accompagnant social.

70%

des personnes réfugiées interrogées disent avoir trouvé une information grâce à Réfugiés.info qu'ils auraient demandé à l'administration

65%

des personnes réfugiées interrogées disent avoir utilisé au moins une fois Réfugiés.info pour préparer un rendez-vous administratif

Réfugiés.info contribue au « dernier kilomètre » de la politique d'intégration

Grâce au recensement de plus de 750 actions et services à destination des personnes réfugiées en France, Réfugiés.info permet aux usagers d'accéder aux services dont ils ont besoin, même en dehors des grandes villes.

En effet, 50% de tous les utilisateurs de Réfugiés.info se connectent en dehors des 21 métropoles françaises.

La plateforme crée un pont entre les administrations et les usagers, permettant également à ceux-ci d'être plus autonomes dans la réalisation de leurs démarches.



Merci du fond du cœur. Cette application est excellente ! Grâce à la traduction, ça nous aide à nous intégrer dans le département.

Un utilisateur réfugié, avril 2024

750

dispositifs locaux sont recensés sur différentes thématiques de l'intégration : français, formation et insertion professionnelle...

50%

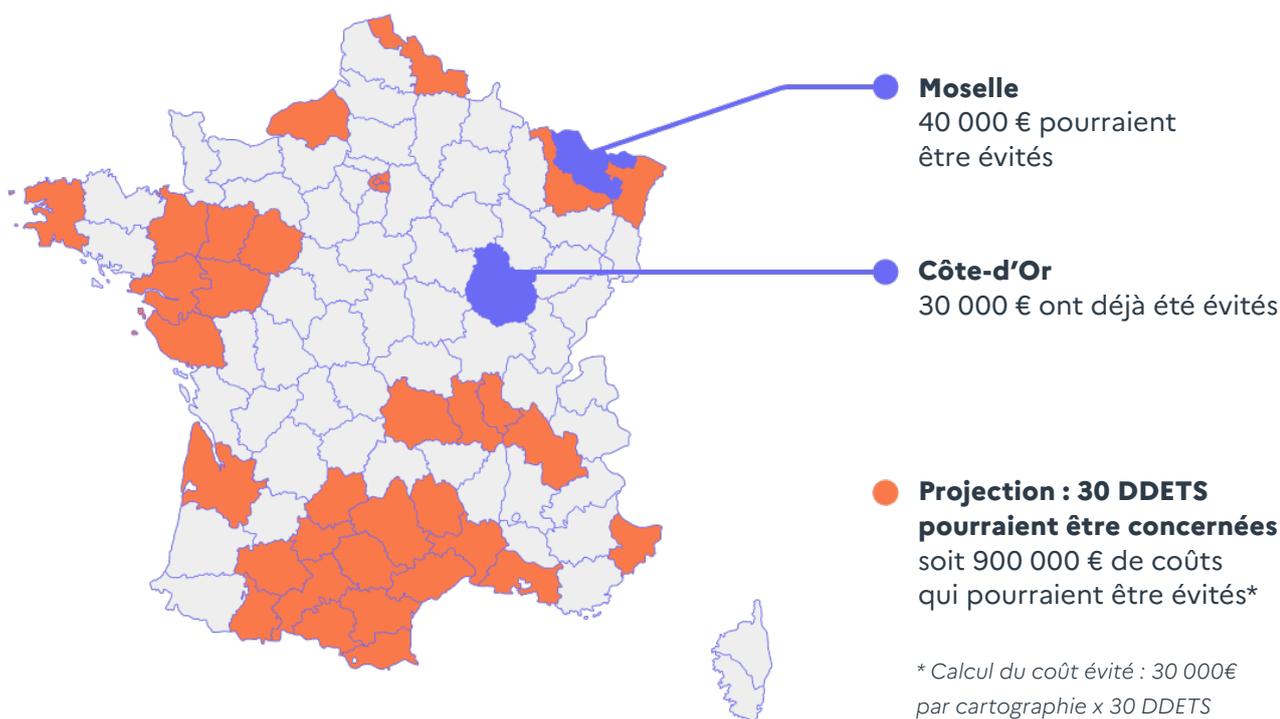
des utilisateurs de Réfugiés.info se connectent en dehors des 21 métropoles françaises

Réfugiés.info répond au besoin de cartographies locales

La nécessité de faire connaître et dialoguer les acteurs de l'intégration d'un territoire donné se traduit souvent par un besoin de cartographier. Les départements, régions, villes et métropoles mobilisent des moyens pour centraliser l'offre de service à destination des réfugiés sur des plateformes locales existantes ou de nouvelles plateformes créées à cette fin. Mais ce travail peut être coûteux.

En association avec Réfugiés.info, les territoires disposent d'une plateforme déjà traduite et à jour, ce qui peut représenter des économies importantes. À titre d'exemple, le département de la Côte-d'Or a évité une dépense de 30 000 € en s'alliant à Réfugiés.info pour recenser son offre de service pour l'intégration des réfugiés.

Ainsi, Réfugiés.info répond de façon moins coûteuse à un besoin local de cartographie, en centralisant des informations fiables et pérennes. Ce travail de recensement local se fait en collaboration avec les DDETS, DREETS et plus récemment avec les opérateurs du programme AGIR.



4
—

**Un service
efficace**

Un service public à 1M d'euros par an

Réfugiés.info est un service humain et empathique, centré sur l'utilisateur

Dix-sept personnes composent l'équipe opérationnelle de Réfugiés.info, dont 7 traducteurs. La création de ressources d'information adaptées nécessite l'intervention de plusieurs compétences : expertise juridique, pratiques rédactionnelles en langage clair, traduction humaine adaptée au contexte administratif.

Avec le travail réalisé par cette équipe à taille humaine, Réfugiés.info représente un investissement intéressant au regard des coûts de la politique d'intégration. À titre d'exemple, le budget global de Réfugiés.info, stabilisé à 1 million d'euros par an, est équivalent à 0,3% du budget total du BOP 104.

C'est dans une optique d'économie et d'efficacité que Réfugiés.info adopte une approche centrée sur l'utilisateur et ses besoins. En cinq ans, la plateforme a réalisé trois recherches utilisateurs de plusieurs mois, les plus récentes en 2024, auprès d'intervenants sociaux et de bénéficiaires de la protection internationale.

Grâce à cette approche « user centric », le service évolue constamment, en adéquation avec les besoins de ses utilisateurs. Résultat : Réfugiés.info est devenu le service public n°1 d'information pour les étrangers en France.

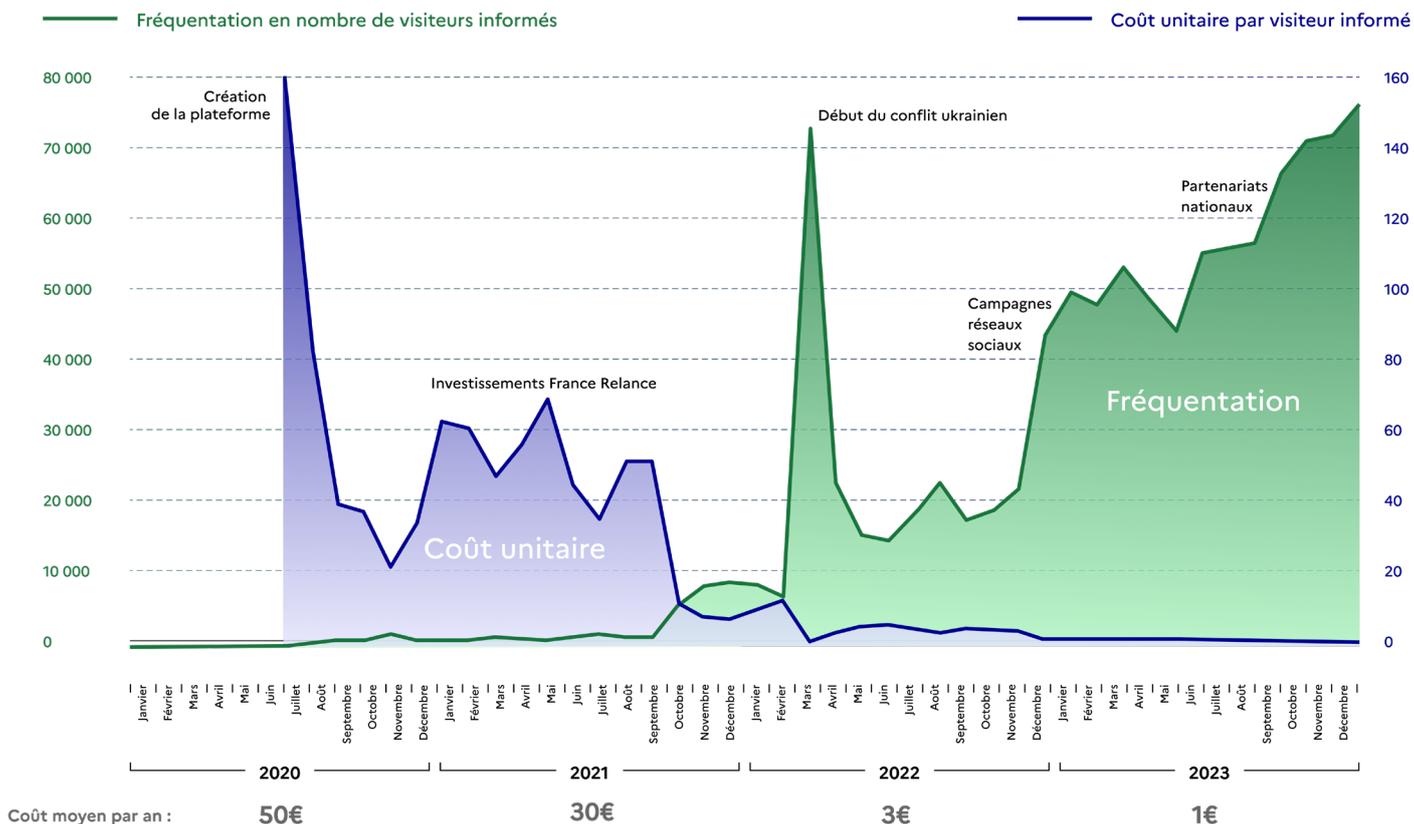


Un coût par visiteur en baisse

0,90 € par visiteur informé en avril 2024

Le lancement d'un nouveau service public numérique nécessite une phase d'investissement et des moyens à la hauteur de l'ambition. En plus des coûts de fonctionnement, il était nécessaire de lancer un travail important de déploiement pour rencontrer le public et faire connaître le service.

Dans un contexte de forte tension sur les budgets publics, faire la preuve de l'efficacité financière du service est nécessaire. Le graphique ci-dessous illustre comment Réfugiés.info a progressivement atteint un coût unitaire par visiteur informé optimal, démarrant à 50 € par visiteur informé en 2020 pour atteindre 0,90 € par visiteur en avril 2024.



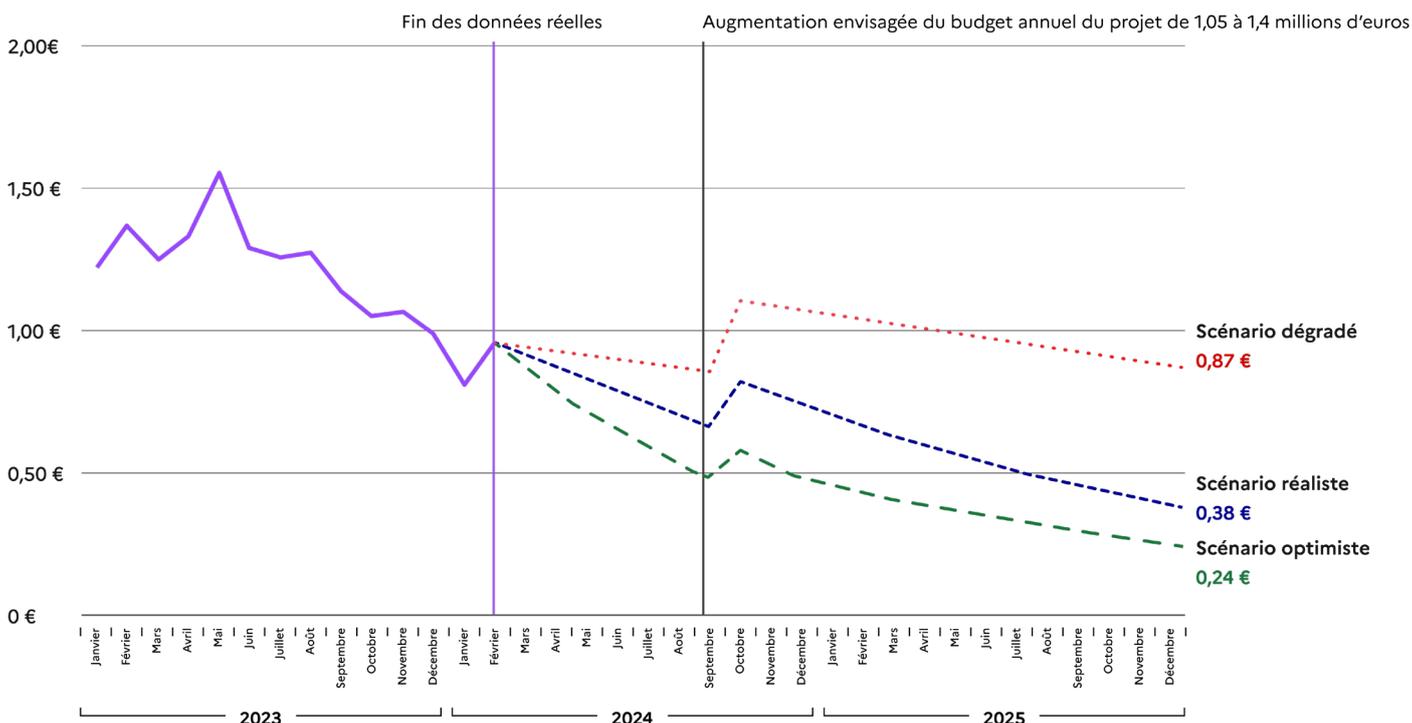
Vers un coût par visiteur à moins de 0,40 €

En répondant aux enjeux politiques liés au déplacement des personnes afghanes et ukrainiennes, mais aussi en lançant plusieurs campagnes de communication communautaire, l'équipe a pu stabiliser durablement la fréquentation de consultation de la plateforme.

La contractualisation avec les principaux acteurs de l'intégration des bénéficiaires de la protection internationale a également contribué à l'augmentation des visites sur la plateforme.

Sur la base d'un scénario de croissance réaliste, le coût unitaire par visiteur informé continuera à baisser pour atteindre moins de 0,40 € d'ici fin 2025.

Estimation de l'évolution du coût unitaire en fonction de la progression de la fréquentation



5
—

Servir
l'humain

Un outil plébiscité par ses usagers

Un immense MERCI à vous. Vous facilitez mon intégration !

Merci pour votre merveilleuse application, elle est toujours mise à jour et en plus utile. Grâce aux informations sur l'application je peux suivre mes affaires individuelles. Mille fois merci !

Une parfaite application et des explications bien détaillées !

Vous êtes très important, continuez votre travail ! Et demandez également aux associations de recommander plus activement votre plateforme !

Une application très importante, il y a beaucoup de choses utiles que j'ai apprises grâce à cette application.

Je vous remercie de nous donner une application qui facilite nos démarches.

Merci pour le travail effectué, qui facilite la vie des Ukrainiens en France ! Merci pour le fait que l'application soit en ukrainien !

Merci beaucoup! Vous fournissez de nombreuses informations utiles pour l'intégration.

J'ai encore de nombreuses étapes pour lesquelles j'ai besoin de votre application, comme l'inscription à l'université.

Je n'ai rien trouvé sur un autre site, j'ai trouvé toutes les informations avec vous. Je vous remercie du fond du cœur.

Le plus beau était que c'était facile et pratique et expliqué en arabe, ma langue maternelle. Cela m'a apporté un grand réconfort.

Bravo ! Des établissements avec des financements très importants n'ont pas pu faire ce travail formidable.

Et des centaines d'autres !

Travaillons ensemble

Travailleurs sociaux / chefs de centre ?

Toutes les semaines, des séances de découverte du service sont organisées pour vous aider à autonomiser vos bénéficiaires et faciliter leur orientation vers des acteurs locaux.

Rejoignez les plus de 2 500 professionnels formés en participant à une séance découverte :

kit.refugies.info/formation

Opérateurs du programme AGIR ?

Réfugiés.info est une solution pour animer et cartographier les acteurs locaux avec qui vous travaillez sur vos territoires.

Rejoignez une trentaine d'équipes qui utilise déjà Réfugiés.info au quotidien :

andressa@refugies.info

Opérateurs d'État ?

Réfugiés.info permet à vos équipes d'accéder à un centre de ressources à jour et local, mais aussi de faciliter l'intégration des nouvelles recrues.

12 opérateurs ont déjà signé un partenariat, rejoignez la prochaine promotion :

kit.refugies.info/partenaires-nationaux

Administration / institution publique ?

Vous souhaitez cartographier les acteurs de votre territoire tout en ayant de l'impact et en optimisant vos dépenses ? Réfugiés.info vous aide à vous adresser à vos usagers avec de l'information ciblée et accessible.

Contactez-nous pour faire partie du projet :

nour@refugies.info

Structures porteuses de dispositifs ?

Réfugiés.info donne la possibilité de rédiger une fiche explicative de votre action, avec les détails utiles aux bénéficiaires et les modalités d'inscription. Cette fiche sera ensuite publiée sur la plateforme puis traduite en 7 langues.

Recensez votre action :

refugies.info/publier

Polyglottes bénévoles ?

L'information sur Réfugiés.info est traduite de manière collaborative. Vous maîtrisez une langue disponible sur la plateforme ? Vous pouvez aider à traduire le contenu à votre convenance. Votre travail sera lu par un de nos experts avant d'être publié.

Rejoignez la communauté des traducteurs bénévoles :

refugies.info/traduire



À bientôt sur refugies.info !

