

11 Articuler innovation sociale et innovation technologique dans le champ du travail social : exemple du projet VIVRE

N'Dri Paul Konan, Bhama Steiger, Maria Sokhn, Fatou N'Diaye et Camille Pellaton

11.1 Contexte et objectifs du projet VIVRE

11.1.1 Contexte du projet

Toute personne arrivant de l'étranger dans la perspective de séjourner légalement et durablement en Suisse se sent bienvenue et est informée sur les conditions de vie essentielles, ainsi que sur les offres en matière d'intégration (Steiger et De Almeida Magalhaes 2015 : 5).

Selon Piguët (2009 : 12), la Suisse est l'un des pays européens devenu en quelques années un « exceptionnel espace d'accueil et de brassage à l'échelle du continent ». À l'instar des autres pays, la politique migratoire suisse repose donc sur deux piliers que sont sa politique d'immigration (*immigration policy*) – notamment en termes de régulation des flux et le contrôle des migrant-e-s et des étrangers et étrangères, et sa politique de l'immigrant-e (*immigrant policy*) qui vise à permettre l'intégration¹ des personnes admises sur son territoire (Bolzman 2002 ; Secrétariat d'État aux migrations, SEM 2006 ; 2016).

1 Il convient de préciser que la définition de l'intégration ne fait pas toujours consensus au sein des sciences humaines et sociales qui reste un concept flou, polysémique et dont le sens est fortement dépendant de l'usage qui en est fait et de la visée qui la sous-tend (Schnapper 2007). À titre illustratif, d'un point de vue de sa politique de l'immigrant-e, l'intégration est définie par l'art. 4, al. 1 et 2 de la Loi sur les étrangers et l'intégration (LEI) entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2019. Selon ce dispositif légal : « L'intégration des étrangers vise à favoriser la coexistence des populations suisse et étrangère sur la base des valeurs constitutionnelles ainsi que le respect et la tolérance mutuels. Elle doit permettre aux étrangers dont le séjour est légal et durable de participer à la vie économique, sociale et culturelle. »

Dans cet article, nous nous accordons avec Schnapper (2007) et Fachinetti (2012) pour définir l'intégration comme un processus complexe à trois niveaux dont on ne peut qu'analyser, décrire ou mesurer une ou certaines de ses dimensions à un moment donné. Car, en tant que processus, elle est : 1) active et non un état ; 2) articulée autour de deux dynamiques

Ainsi que le révélait déjà Bolzman (2002), le message qui se dégage des modifications en cours de la politique d'intégration, notamment avec l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur les Étrangers et l'Intégration (LEI) est à peu près le suivant : encourager et exiger. Il s'agit d'un côté d'encourager davantage l'intégration des étrangers et étrangères résidant·e·s ainsi que les personnes nouvellement arrivées, par la création de conditions propices à l'égalité des chances et à la participation à la vie sociale et économique. Il s'agit notamment d'informer et de conseiller ces personnes sur les offres existantes, en premier lieu dans le cadre des structures existantes aux échelons fédéral, cantonal et communal, dans les offres d'encadrement et de formation, dans le monde du travail, etc. Il s'agit de l'autre, d'exiger par la responsabilité individuelle des personnes à se doter des moyens pour se familiariser avec la société et le mode de vie en Suisse et être actrices de leur intégration dans la société. Pour répondre à ces objectifs, la Confédération et les cantons ont mis en place, depuis 2014, les programmes d'intégration cantonaux (PIC), ainsi que plus récemment l'Agenda Intégration, avec pour finalités d'informer, d'orienter et de faciliter l'installation des nouveaux habitant·e·s étranger·ère·s dans les cantons et communes concernés.

Dans ce contexte, une recherche-action réalisée par Steiger et Magalhes de Almeida (2015) visait trois objectifs portant sur la primo-information à l'endroit des personnes nouvellement installées sur le canton de Vaud. Il s'agissait d'une part d'identifier et d'analyser les besoins en informations de ces personnes, ensuite d'évaluer l'accès à l'information via les principaux relais et enfin de proposer de « bonnes pratiques » vers des actions concrètes et réalisables pour optimiser le processus d'intégration de ces personnes. Les résultats de cette recherche ont mis en évidence trois facteurs de vulnérabilité² auxquels les personnes interviewées se disent exposées : (1) leur vulnérabilité informationnelle ou l'accès à la « bonne information » par rapport à leur situation spécifique, (2) le moindre partage des expériences en matière d'intégration et (3) la faiblesse de leurs liens avec le monde

(l'intégration par la société et l'intégration à la société) et 3) bidimensionnelle (l'intégration structurelle et l'intégration culturelle).

2 Il sied d'indiquer que nous ne sous-estimons de loin pas les autres facteurs de vulnérabilité susceptibles d'entraver l'intégration des immigré·e·s dans leur pays d'installation, notamment les barrières linguistiques, la non-reconnaissance des qualifications et expériences acquises dans leurs pays d'origine, les stéréotypes, les préjugés et discriminations directes ou indirectes qu'ils et elles peuvent subir, etc. (Béji et Pellerin 2010; Piché *et al.* 2002). Toutefois, l'objet de cet article étant de rendre compte du caractère innovant d'un projet de recherche, l'accent est ici mis uniquement sur les facteurs de vulnérabilité pris en compte dans le cadre de ce projet.

économique, social et la formation professionnelle³. En outre, pour diminuer ou contourner ces obstacles, les deux auteur-e-s de cette recherche ont avancé plusieurs recommandations faites par les personnes elles-mêmes. Il s'agit d'une part de la nécessité du contact humain, par le truchement notamment des acteurs et actrices intervenant dans leurs processus d'intégration. En outre, Steiger et Magalhes de Almeida (2015) relèvent l'utilité de la mise en place d'une communauté de pratiques pour aider les personnes concernées à partager leurs expériences, et le développement d'outils numériques ciblés susceptibles de permettre aux personnes qui ont un accès facilité aux nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC), d'éviter de devoir chercher longtemps dans le labyrinthe du web l'information qui correspond à leur besoin.

En ce qui concerne le premier facteur de vulnérabilité mis en exergue par Steiger et Magalhes de Almeida (2015), à savoir la vulnérabilité informationnelle, les auteur-e-s mettent en avant les problèmes d'intégration liés aux écarts entre l'information pertinente et l'information reçue ou perçue par les personnes (Béji et Pellerin 2010 ; Soucek et Moser 2010). Par ailleurs, étant donné la place clé de l'information dans le processus d'intégration, les migrant-e-s nouvellement installé-e-s dans le canton, à l'instar de tout un-e chacun-e, se retrouvent exposé-e-s à une augmentation exponentielle d'informations les concernant ainsi qu'à une pluralité des canaux qui en assurent le relais. Si, de prime abord, cette diversification des sources est censée leur permettre d'accéder à plus de données potentiellement utiles, Steiger et Magalhes de Almeida (2015) montrent que cette volumétrie informationnelle pose plus de problèmes qu'elle n'en résout. En effet, certaines personnes, notamment celles avec un faible niveau linguistique ou une faible littératie numérique ne savent souvent pas comment accéder à toute cette masse d'informations souvent disparates (Internet, version papier, bouche-à-oreille) auprès de nombreux organismes de relais (organismes étatiques, associations, communautés ethniques, proches, etc.). En outre, ces deux auteur-e-s indiquent qu'une part des personnes migrantes se retrouvent confrontées à la difficulté d'accéder aux informations qui les concernent de manière spécifique dans ce « nuage informationnel » de plus en plus dense (Vulbeau 2015). Ainsi, devant ce qui est désormais qualifié d'infobésité⁴ (Sauvajol-Rialland 2013, 2014 ;

3 Dans le cadre de cet article traitant de l'articulation innovation sociale et innovation technologique, seuls les deux facteurs de vulnérabilité seront davantage développés. En effet, pour faire face au troisième facteur de vulnérabilité, il s'est agi d'accompagner concrètement les personnes dans des processus d'intégration par des stages de formation et/ou d'emploi.

4 Ainsi que l'indique Vulbeau (2015), le terme d'« infobésité » est un mot-valise qui associe l'information et l'obésité pour désigner les effets négatifs d'exposition à une surabondance

Vulbeau 2015), l'enjeu ne semble plus d'obtenir les informations car celles-ci sont omniprésentes et disponibles partout. Le principal enjeu est désormais de pouvoir accéder facilement à la « bonne information », l'information pertinente correspondant à ce que recherchent spécifiquement les personnes (Béji et Pellerin 2010).

Le deuxième facteur de vulnérabilité mis en exergue par Steiger et Magalhes de Almeida (2015) concerne le partage moindre d'expériences par les migrant-e-s en matière d'intégration sociale et professionnelle (Mercklé 2004 ; Putnam 2000). Pour faire face à un tel obstacle, plusieurs autres études suggèrent le développement de communautés de pratiques (Dameron et Josserand 2007 ; Probst et Borzillo 2007), dans le sens où l'entendent Wegner *et al.* (2002 : 4), à savoir : « des groupes de personnes qui partagent une préoccupation, un ensemble de problèmes ou une passion pour un sujet, et qui approfondissent leurs connaissances et leur expertise dans ce domaine en interagissant de manière continue [notre propre traduction]. » Il s'agit donc en ce sens de permettre ainsi aux utilisateurs et utilisatrices de la plateforme de développer par elles-mêmes du savoir-faire à travers un espace anonyme d'échanges interactifs, tout en bénéficiant de l'appui, des conseils et des nouvelles opportunités offertes par plusieurs partenaires du monde économique, social et académique.

11.1.2 Objectifs du projet

C'est dans le cadre des opportunités que laissent augurer les NTIC, notamment la digitalisation, dans le champ du travail social (Gautellier 2002) que s'inscrit le projet VIVRE⁵.

En effet, même si elles ne contribuent pas mécaniquement à l'amélioration de la qualité et des conditions de vie des personnes qui y ont recours (Benedetto-Meyer et Chevalt 2008 ; Chadwick *et al.* 2017 ; Dubois et Bobillier-Chaumon 2009), les technologies numériques sont devenues au cours de ces dernières décennies, des outils, voire des partenaires désormais incontournables de l'activité humaine, qu'elle soit à vocation privée ou professionnelle. Du fait de leur omniprésence dans le quotidien de la plupart des personnes et dans la vie professionnelle, de par leur rapidité, et leur ouverture aux besoins des utilisateurs et des utilisatrices (Granjon 2009 ; Pereya 2010), ces technologies sont considérées par plusieurs

d'informations.

5 VIVRE est un projet financé par la Gebert Rûf Stiftung, fondation suisse dédiée à la science et à l'innovation.

auteur-e-s comme une avenue prometteuse pour soutenir le travail d'intervention sociale (Lachapelle *et al.* 2013)⁶.

S'inscrivant dans cette perspective, VIVRE est un projet interdisciplinaire (travail social et informatique de gestion) qui vise trois objectifs en réponse aux trois facteurs de vulnérabilité relevés par Steiger et Magalhes de Almeida (2015). Il s'est agi premièrement de développer la première plateforme digitalisée qui recense, centralise et structure les informations disponibles de façon hétéroclite sur le canton en matière de formation et d'emploi à l'attention des personnes migrantes⁷ et des professionnel-le-s du travail social. Cette plateforme permettra aux personnes concernées de disposer en temps réel de toutes les informations disponibles sur le canton sans avoir à parcourir « le labyrinthe du web » ou à recourir à plusieurs interlocuteurs ou interlocutrices pour ce faire. Deuxièmement, la plateforme en cours de développement⁸ permettra d'accéder de manière simple, rapide et ciblée aux informations recherchées par une correspondance en temps réel des informations régulièrement disponibles et actualisées avec le type de données recherchées par les utilisateurs et utilisatrices. Enfin, cette plateforme se veut une plateforme de référence et de partage des informations relatives à l'intégration socio-professionnelle. En effet, il s'agit d'assurer – et à terme de pérenniser – une communauté virtuelle de pratique et un espace d'échange entre les primo-arrivant-e-s eux et elles-mêmes et un réseau d'expert-e-s du monde économique, social ou de la formation professionnelle partenaires du développement de la plateforme.

11.2 VIVRE, un projet alliant innovation sociale et innovation technologique : éléments d'analyse centrés sur sa mise en œuvre

Selon Richez-Battesti *et al.* (2012: 25), si « un consensus semble aujourd'hui émerger autour de la nature de l'innovation comme un processus de < changement >, l'innovation sociale a du mal à se positionner par rapport – ou à s'articuler –

6 Se pose la question de ce qui est admis d'appeler la « fracture numérique », à savoir un ensemble d'écarts de pratiques susceptibles d'empêcher certains individus de convertir les « chances » technologiques en avantages pratiques concrets (Granjon 2002).

7 Nous remercions l'évaluateur anonyme pour sa remarque sur l'intérêt d'une telle plateforme digitale pour toute personne en recherche de formations et/ou d'emplois et pas uniquement les personnes immigrées. En effet, bien que la plateforme reseau-vivre.org ait été pensée et développée dans l'optique de servir d'aide à l'intégration des personnes migrantes installées sur le canton de Vaud, et que ce faisant, certaines informations ne s'adressent qu'à ces personnes, il nous a été donné de constater qu'elle peut servir à toute personne à la recherche d'informations dans les domaines ciblés.

8 www.reseau-vivre.org.

à l'innovation technologique ». Contrairement à cette vision, VIVRE a été pensé et conçu comme un véritable projet imbriquant innovation sociale et innovation technologique, autant dans son émergence, sa forme (qui ?), son processus de création (quoi ?), sa mise en œuvre (comment ?) que dans les objectifs de changement qu'il poursuit (pourquoi ?) (Chambon *et al.* 1982). Il rejoint en cela le constat du Conseil de la Science et de la technologie du Québec, en ceci qu'« on imagine mal de nos jours des innovations sociales marquantes qui n'intégreraient pas des composantes technologiques » (CST 2000 : 7).

S'inscrivant dans cette logique de pensée, et en tant que projet en cours, la focale sera mise dans la suite de cet article sur deux éléments essentiels, caractéristiques de l'innovation recherchée, à savoir sa mise en œuvre et sa différenciation d'avec les autres plateformes existantes en Suisse et fournissant des informations pour des personnes migrantes primo-arrivantes.

Le premier élément qui constitue l'essence même du projet VIVRE porte principalement sur son processus de mise en œuvre (Besançon et Chochoy 2015 ; Rullac 2020). VIVRE est un projet principalement porté par une équipe interdisciplinaire issue du monde académique, notamment du travail social et de l'informatique de gestion visant à répondre aux besoins identifiés par Steiger et Magalhes de Almeida (2015). Toutefois, il a été pensé et conçu comme un projet visant à mettre à profit les complémentarités et les compétences de plusieurs autres partenaires issu-e-s d'autres secteurs d'activités. Ainsi que l'indiquent Rollin et Vincent (2007 : 17) : « Si les porteurs de l'innovation sociale sont considérés comme la locomotive qui tire un train, les partenaires de soutien seraient, eux, les wagons. » À ce titre, ont été associés au projet différents partenaires du monde économique, de la santé et du social ayant comme point commun leur sensibilité aux questions de la vulnérabilité sociale et économique de diverses catégories de la population migrante⁹. En ce sens, nous rejoignons le point de vue de cet auteur selon lequel « l'innovation en travail social mobilise les savoirs académiques, professionnels et l'expertise d'usage des personnes accompagnées, dans des processus inédits

9 Le projet VIVRE bénéficie de l'expertise de plusieurs acteurs, actrices et institutions nationales et internationales. Au niveau national, on peut citer le professeur Claudio Bolzman de la Haute école de travail social de Genève pour son expertise du champ de la migration, la professeure Katja Haunreiter pour son expertise du champ des assurances sociales, pour ce qui est des acteurs et actrices du monde académique, le Bureau cantonal pour l'intégration des étrangers et la prévention du racisme (BCI), l'Établissement vaudois d'accueil des migrants (EVAM), le Centre social d'intégration des réfugiés (CSIR), la Fondation la Branche, la Commune de Vevey, le Centre hospitalier universitaire vaudois (CHUV) pour ce qui est des acteurs institutionnels. Au niveau international, le projet VIVRE bénéficie de l'expertise de Altay Manço, directeur scientifique de l'Institut de Recherche, Formation et Action sur les Migrations (Belgique).

de résolution sociale qui respectent la diversité des personnes accompagnées individuellement et/ou collectivement» (Rullac 2020 : 151-152).

La première étape du processus de développement de la plateforme a consisté à identifier et définir les données à récolter auprès des associations migrantes et de différentes institutions œuvrant auprès de ces personnes sur la base des besoins précédemment identifiés par Steiger et Magalhes de Almeida (2015). Dans ce cadre, plusieurs centaines de courriers ont été adressés à l'ensemble des délégué·e·s à l'intégration des communes et des associations officiellement répertoriées. En complément, l'ensemble des différentes plateformes numériques existant en Suisse et fournissant des informations pour des primo-arrivant·e·s ont été visitées. Les informations recueillies ont été regroupées en plusieurs catégories et validées auprès de différents acteurs et actrices de terrain. Au regard de la quantité d'informations disponibles et récoltées et dans le souci de porter un projet complémentaire et non concurrentiel à ce qui se fait sur le terrain, l'essentiel des données recueillies a été organisé autour de deux axes définis comme prioritaires mais complémentaires : la formation et l'emploi.

Du point de vue des formations, l'ensemble des offres répertoriées ont été regroupées en différentes rubriques (formations courtes, apprentissages, maturités, Bachelor, Master, doctorat), en les organisant de manière structurée, tenant compte de différents paramètres, notamment le niveau de français, un descriptif des différentes formations proposées aux différents niveaux, les conditions d'accès, le coût de la formation, etc. Par ailleurs, une rubrique spécifique concernant la reconnaissance des diplômes, organisée par domaine, permet aux utilisateurs et utilisatrices de connaître l'autorité de référence par domaine à laquelle ils et elles doivent s'adresser pour une reconnaissance académique et/ou une reconnaissance professionnelle.

Pour ce qui est de l'emploi, deux rubriques distinctes ont été développées permettant d'une part aux personnes d'avoir les informations générales sur les conditions de leur employabilité en fonction du type de permis de séjour et de rechercher des offres d'emploi par mots clés via un répertoire cartographié des sites d'emploi sur le canton.

Enfin, deux modules relatifs à la communauté des pratiques ont été développés. Le premier, « Forum de discussions », permettra aux utilisateurs et utilisatrices de la plateforme d'échanger sur les expériences de pratiques. Le

deuxième module, « Questions aux experts », permettra aux personnes de poser des questions spécifiques à des expert·e·s¹⁰.

Une fois cette première phase terminée, la seconde étape a consisté à définir l'architecture conceptuelle de la plateforme digitale du projet et à développer ses différentes fonctionnalités en fonction des données récoltées (processus d'itérations), en particulier l'algorithme permettant aux personnes migrantes de créer leur profil en fonction des différentes données d'utilisateur (âge, sexe, type de permis de séjour, formation initiale, formation et/ou emploi souhaité). Autrement dit, l'innovation technologique recherchée notamment via la correspondance est basée sur les avancées technologiques novatrices dans deux domaines respectifs : l'approvisionnement par la foule (*crowdsourcing*) et la fouille des données (*data mining*). Le *crowdsourcing* permet de compléter les données extraites automatiquement sur les sources d'information identifiées, au cas où elles sont incomplètes ou erronées par le groupe d'expert·e·s constitué. Les approches du *data mining* sont mises au service de cette plateforme pour assurer la correspondance entre le profil de la personne connectée et les offres en matière de formation et d'emploi qui se trouvent sur la plateforme. Ainsi, en s'enregistrant, et en indiquant ce qu'elle recherche comme informations dans ces deux domaines, la personne se voit proposer des offres correspondant à son profil. Cette fonctionnalité est pensée pour permettre aux personnes d'accéder rapidement et de manière ciblée aux offres recherchées sans avoir besoin de se lancer dans une multitude de recherches sur divers sites web.

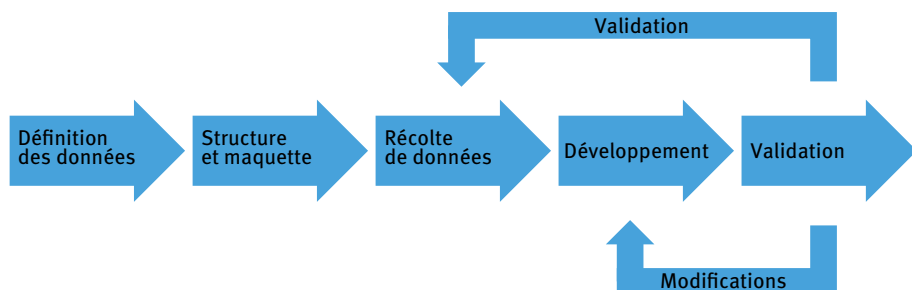
Enfin, un module technique permet aux personnes de délimiter géographiquement leur recherche d'informations dans les deux domaines ciblés.

Ainsi, le développement de la plateforme *reseau-vivre.org* a suivi et continue de suivre plusieurs étapes itératives, donnant régulièrement l'occasion aux partenaires associés à sa mise en œuvre opérationnelle, d'infléchir le sens des activités menées, ainsi que le résume le graphique 11.1.

Il s'agissait ensuite, dans une troisième phase, à travers ce que Rollin et Vincent (2007 : 17) nomment la phase d'expérimentation informelle, de tester et vérifier l'opérationnalité de la plateforme auprès des différents publics, notamment des étudiant·e·s en travail social (dans le cadre de leur formation autour des enjeux de la migration en Suisse), des professionnel·le·s et des personnes migrantes elles-mêmes dans différentes structures de prises en charge sur le can-

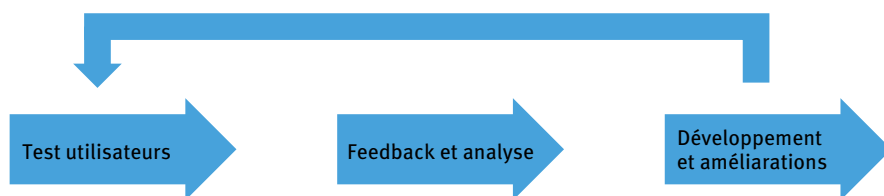
10 Ce groupe de personnes, dont l'identité n'est pas connue des utilisateurs et utilisatrices de la plateforme, ont été approchées par l'équipe de recherche pour leur expertise dans différents champs (migration, formation, politiques et assurances sociales, etc.).

Graphique 11.1: Le processus de développement de la plateforme
reseau-vivre.org



ton de Vaud. Si la plateforme s'adresse prioritairement aux personnes migrantes, il importait au cours de cette phase et dans un premier temps de vérifier sa réceptivité auprès de cette population, mais aussi auprès des acteurs intervenant dans leur processus d'intégration. Il s'est agi ensuite de procéder à divers ajustements des catégories proposées en tenant compte des retours faits sur les fonctionnalités de la plateforme, de corriger les difficultés techniques, réajuster, voire réorganiser les fonctionnalités de base et développer de nouveaux modules pour être au plus près des besoins des utilisateurs et utilisatrices, selon le graphique 11.2.

Graphique 11.2: Le processus d'ajustement des fonctionnalités de la plateforme
VIVRE



Au titre des nouvelles fonctionnalités développées à la suite des différentes rencontres, présentations, propositions, critiques, observations, des supports vidéo expliquant différentes rubriques (notamment les permis de séjour) ont été développées et mises en ligne sur la plateforme pour permettre à toutes les personnes d'accéder à la même information, indépendamment de leur niveau de langue. Par ailleurs, une explication de l'utilisation de la plateforme en format vidéo est en cours de développement pour guider les futur-e-s utilisateurs et utilisatrices.

Aussi, d'un point de vue quantitatif, un questionnaire d'évaluation adapté de Nantel *et al.* (2005) a été mis en place pour permettre aux utilisateurs et utilisatrices d'évaluer la navigabilité de la plateforme sur différentes dimensions, dont notamment sa facilité d'utilisation, la facilité d'accès aux résultats de la recherche, la qualité et la pertinence des informations s'y trouvant, son aspect esthétique, etc. Les premiers résultats¹¹ ont montré que 80,6 % des personnes trouvent la plateforme interactive, fonctionnelle et opérationnelle, 88,9 % trouvent la qualité visuelle et l'esthétisme de la plateforme de bonne qualité, 82 % des personnes relèvent que les différentes rubriques sont complètes, compréhensibles et accessibles et 91,6 % des personnes qui ont complété le questionnaire estiment que la plateforme est facile d'accès et d'usage. Sur un registre plutôt qualitatif, les tests réalisés auprès d'une grande diversité de personnes ont permis des améliorations notables sur plusieurs dimensions, notamment la simplification de la procédure de création d'un compte bénéficiaire (en limitant le nom de champs à compléter), la redirection automatique à l'inscription sur la correspondance (formation-emploi-données personnelles), la modification des icônes et le choix des couleurs, l'accès aux informations basées sur un moteur de recherche par mots clés, la reconnaissance du mot par le moteur de recherche, même lorsque celui-ci est potentiellement mal orthographié, la simplification du vocabulaire pour des personnes ayant un niveau de français relativement faible.

Enfin, le second élément essentiel, caractéristique de l'innovation recherchée, porte sur sa différenciation d'avec les autres plateformes existantes en Suisse et fournissant des informations pour des personnes migrantes primo-arrivantes. En effet, l'environnement web regorge de nombreux sites d'information et de plateformes d'échange pour les personnes migrantes, aussi bien sur le canton de Vaud de manière spécifique qu'en Suisse de manière générale. Nous pouvons citer entre autres le site d'informations *vaud-bienvenue* du Bureau Cantonal pour l'Intégration et la prévention du racisme (BCI), et d'autres plateformes d'information sur les formations et l'insertion professionnelle en Suisse, telles que : *love-Europe*, *migraweb*, *osar*, *projet-paires*, *multimondo*, *forum-migration*, *csp*, *refugeeye*, *refugeephasebook*, *swissinfo* et *migreplus*.

Toutefois, comme le montre le tableau 11.1, la plateforme *reseau-vivre.org* centralise les prestations offertes par toutes les plateformes répertoriées, mais s'en différencie particulièrement sur trois points principaux, au cœur de l'inno-

11 Il s'agit de données récoltées auprès d'une cinquantaine de personnes environ, dont 50 % d'étudiant-e-s en travail social. Si ces données, qui seront enrichies d'autres à venir, ne permettent pas de tirer un bilan global de l'outil développé, elles permettent à tout le moins de montrer la pertinence de la plateforme sur les dimensions considérées.

vation technologique recherchée. Premièrement, il s'agit de la première plateforme offrant la possibilité à ses utilisateurs et utilisatrices de filtrer l'information recherchée suivant différents paramètres (type de permis de séjour, recherche par mots clés, localisation géographique). Deuxièmement, il s'agit de la première plateforme proposant une communauté de pratiques organisée autour de deux axes d'échanges possibles : le « Forum de discussions » et les « Questions aux expert-e-s ». Enfin, la plateforme *reseau-vivre.org* est la plateforme digitale interactive qui permet une correspondance en temps réel des informations régulièrement disponibles et actualisées avec le type de données recherchées par les utilisateurs et utilisatrices en matière de formation et d'emploi.

Tableau 11.1: Comparaison des différentes plateformes digitales existantes fournissant des informations aux personnes migrantes

Critères de différenciation	Sites web												
	Reseau-vivre.org	Vaud-bienvenue	Migravweb	Osar	Projets-paires	Multimondo	Forum-migration	Csp	Love-europe	Refugeye	Refugeephasebook	Swissinfo	Migreplus
Choix langue à l'accueil	X	X				X			X			X	
Check-list arrivée		X	X			X						X	
Cours de langue	X	X	X	X		X	X		X		X		
Démarches emploi	X	X	X			X			X			X	
Permis de séjour	X	X						X				X	
Liste formations	X		X	X									
Reconnaissance diplômes	X	X										X	
Aide candidature CV	X	X	X									X	
Logement		X											
Assurances		X						X				X	
Interagir avec des professionnels	QE	M	F	F	F	M	F	M	F	F		F	F
Possibilité de filtrage informations	X												
Communauté de pratiques	X												
Matching possible	X												

Note : X: présence de la prestation ; QE: Questions aux expert-e-s ; M: Mail ; F: Formulaire.

11.3 Conclusion

En l'état actuel de sa mise en œuvre, le projet VIVRE, notamment le développement de la plateforme *reseau-vivre.org*, semble répondre à un besoin du

terrain, du moins au niveau du territoire cantonal dans lequel et pour lequel il est pensé. S'agissant d'un projet en cours, les impacts à moyen et long terme, notamment en ce qui concerne son utilisation concrète par les personnes migrantes et les acteur-trice-s intervenant dans le processus de leur intégration, sont encore difficilement mesurables.

Aussi, il s'agira à terme de jauger cette dimension en la situant sur les dimensions individuelles, organisationnelles et territoriales, dans le concert des activités et autres outils en faveur des personnes migrantes existant dans le canton de Vaud en matière de formations et d'emplois.

En somme, aussi bien du point de vue de son émergence, de sa mise en œuvre que dans les objectifs de changement qu'il poursuit, le projet VIVRE rejoint les préoccupations qui doivent, selon Rullac (2020 : 154), guider tout projet visant l'innovation dans le champ du travail social, à savoir la recherche en permanence « d'une cohérence entre les mots et les choses, entre le dire et le faire, afin d'éviter les risques de technicisme appliqué au travail social ». Dans la logique des travaux antérieurs, il s'agira pour la suite d'examiner la pertinence de ce projet à l'aune de sa diffusion et de son processus d'appropriation par ses utilisateurs et utilisatrices.

11.4 Références bibliographiques

- Béji, Kamel et Anaïs Pellerin. 2010. Intégration socio-professionnelle des immigrants au Québec : le rôle de l'information et des réseaux sociaux. *Industrial Relations* 654 : 562-583.
- Besançon, Emmanuelle et Nicolas Chochoy. 2015. Les marqueurs d'innovation sociale : une approche institutionnaliste. *Revue internationale de l'économie sociale* 336 : 80-93.
- Benedetto-Meyer, Marie et Romain Chevallet. 2008. *Analyser les usages des systèmes d'information et des TIC*. Lyon : ANACT.
- Bolzmann, Claudio. 2002. La politique migratoire suisse. Entre contrôle et intégration. *Écart d'identité* 99 : 65-71
- Chadwick, Darren D., Sally Quinn et Chris Fullwood. 2017. Perceptions of risks and the benefits of Internet access and use by people with intellectual disabilities. *British Journal of Learning Disabilities* 45 : 21-31.
- Chambon, Jean-Louis, Alix David et Jean-Marie Devevey. 1982. *Les innovations sociales*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Cloutier, Julie. 2003. *Qu'est-ce que l'innovation sociale?* Montréal : CRISES.
- Conseil de la Science et de la Technologie. 2000. *Innovation sociale et innovation technologique. L'apport de la recherche en sciences sociales et humaines*. Avis, Gouvernement du Québec, [en ligne] <https://numerique.banq.qc.ca/patrimoine/details/52327/50523>.
- Dameron, Stéphanie et Emmanuel Jossierand. 2007. Le développement d'une communauté de pratique. Une analyse relationnelle. *Revue française de gestion* 5 : 131-148.
- Dubois, Michel et Marc-Eric Bobillier-Chaumon. 2009. L'acceptabilité des technologies : bilans et nouvelles perspectives. *Le travail humain* 72 : 305-310.

- Facchinetti, Thomas. 2012. La notion d'intégration dans le droit suisse des migrations et des réformes en cours (LEtr, LAsi, LN). In Cesla Amarelle (éd.), *L'intégration des étrangers à l'épreuve du droit suisse* (pp. 61-79). Berne : Stämpfli.
- Gautellier, Christian. 2002. Nouvelles technologies et travail social. *Vies sociales et traitement* 76(4) : 8-11.
- Granjon, Fabien. 2009. Inégalités numériques et reconnaissance sociale. Des usages populaires de l'informatique connectée. *Les Cahiers du numérique* 5(1) : 19-44.
- Lachapelle, Yves, Dany Lussier-Desrochers, Martin Caouette et Martin Therrien-Bélec. 2013. Expérimentation d'une technologie mobile d'assistance à la réalisation de tâches pour soutenir l'autodétermination de personnes présentant une déficience intellectuelle. *Revue francophone de la déficience intellectuelle* 24 : 96-107.
- Mercklé, Pierre. 2004. *Sociologie des réseaux sociaux*. Paris : La Découverte.
- Nantel, Jacques, Abdelouahab Mekki-Berrada et Grégory Bressolles. 2005. L'efficacité des sites web : Quand les consommateurs s'en mêlent. *Gestion* 30(1) : 16-23.
- Peraya, Daniel. 2010. De la diversification des usages sociaux des TIC considérée comme effet et cause d'inégalités sociales. *Distances et savoirs* 8(4) : 643-654.
- Piché, Victor, Jean Renaud et Lucie Gringas. 2002. L'insertion économique des nouveaux immigrants dans le marché du travail à Montréal : une approche longitudinale. *Population* 57(1) : 63-89.
- Piguet, Étienne. 2009. *L'immigration en Suisse. Cinquante ans d'entrouverture*. Lausanne : Presses polytechniques et universitaires romandes.
- Probst, Gilbert et Stefano Borzillo. 2007. Piloter les communautés de pratique avec succès. *Revue française de gestion* 170(1) : 135-153.
- Putnam, Robert D. 2000. *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. New York : Simon and Schuster.
- Richez-Battesti, Nadine, Francesca Petrella et Delphine Vallade. 2012. L'innovation sociale, une notion aux usages pluriels : Quels enjeux et défis pour l'analyse ? *Innovations* 38(29) : 15-36.
- Rollin, Joanie et Valérie Vincent. 2007. *Acteurs et processus d'innovation sociale au Québec*. Québec : Université du Québec.
- Rullac, Stéphane. 2020. L'innovation en travail social : un objet à définir et des processus à caractériser. *Revue suisse de travail social* 25(19) : 139-156.
- Sauvajol-Rialland, Caroline. 2013. *Infobésité. Comprendre et maîtriser la déferlante d'informations*. Paris : Vuibert.
- Sauvajol-Rialland, Caroline. 2014. Infobésité, gros risques et vrais remèdes. *L'Expansion Management Review* 152(1) : 110-118.
- Schnapper, Dominique. 2007. *Qu'est-ce que l'intégration ?* Paris : Gallimard.
- Secrétariat d'État aux migrations. 2006. *Problèmes d'intégration des ressortissants étrangers en Suisse. Identification des faits, des causes, des groupes à risques, des mesures existantes, ainsi que des mesures à prendre en matière de politique d'intégration*. Berne : SEM.
- Secrétariat d'État aux migrations. 2016. *Programmes cantonaux d'intégration 2014-2017. Rapport intermédiaire*. Berne : SEM.
- Soucek, Roman et Klaus Moser. 2010. Coping with information overload in email communication : Evaluation of a training intervention. *Computers in Human Behavior* 26(6) : 1458-1466.

- Soulet, Marc-Henri. 2005. La vulnérabilité comme catégorie de l'action politique. *Pensée plurielle* 10(2) : 49-59.
- Steiger, Bhamu et Antonio Magalhães de Almeida. 2015. Analyse des besoins des primo-arrivants. Quelles informations transmettre aux nouveaux habitants étrangers dans le Canton de Vaud ? Réponses des intéressés. Rapport de recherche pour le Bureau cantonal pour l'intégration des étrangers et la prévention du racisme Vaud-Suisse (BCI). Lausanne : EESP.
- Vulbeau, Alain. 2015. L'infobésité et les risques de la surinformation. *Informations Sociales* 191(5) : 35.
- Wenger, Etienne, Richard McDermott et William M. Snyder. 2002. *Cultivating Communities of Practice: a guide to managing knowledge*. Boston : Harvard Business School Press.