

AOZ domaine de l'intégration sociale

# Ligne d'information pour les réfugiés

Irene Rodriguez

Cheffe du domaine de l'intégration sociale

16. Juin 2021

# Contenu

- Développement de la ligne d'information pour les réfugiés
- Informations sur l'offre
- Avantages et défis des offres numériques, focus sur la discussion (chat) de groupe
- Vision vers l'avenir

# Développement

- Lancement le 20 mars 2020 après l'annonce de la situation extraordinaire par le Conseil fédéral.
- Accès aux informations importantes relatives au Corona dans la langue maternelle
- Réfugiés : l'oralité avant l'écriture
- Soutien financier rapide et simple (Bureau cantonal de l'intégration, Promotion de l'intégration Ville de Zurich)

# Données clés

- Diffusion d'informations en environ **12 langues**
- **Différents canaux** (appel vocal, message audio, SMS, chats individuels et de groupe WhatsApp)
- **Postes d'information** (audio et/ou texte) adaptés au groupe cible
- 1'260 consultations (2020). Conversations majoritaires > 15 min.
- Atteindre les groupes cibles, **système boule de neige**

# Thèmes

## Focus AOZ: Communiquer des informations officielles

- Pandémie du corona, recommandations et mesures
- Actuel : Vaccination

## Focus sur les réfugiés: Corona et la vie quotidienne

- Shopping, voyages, fêtes religieuses, rencontre avec la famille, procédure d'asile, l'école, l'apprentissage de l'allemand, etc.
- Contrer les rumeurs et la désinformation

# Connexion à la première info

- Expérience basée sur les services d'information initiaux existants
- Conseillers en langue maternelle déjà formés.
- Les défis :
  - Recrutement
  - Conseil en assurance qualité
  - Ressources (financières)

# Avantages de la numérisation

- Les **différents canaux** couvrent des besoins différents
- Pas de contraintes d'horaires, **flexible**, à domicile, pas de temps ni de frais de déplacement.
- **Atteindre efficacement les groupes cibles** : système "boule de neige".
- Diffusion rapide de l'information
- Possibilité **d'informations** personnelles proactives et **ad hoc**
- Émergence des **communautés de chat**

# Focus sur le discussion (chat) de groupe

## Avantages

- Échange régulier
- Informer plusieurs personnes en même temps
- Groupement facile (Somali Chat Junge)
- Partager les expériences

## Défis

- Une modération constante est importante
- Règles de chat, contrôle de la conformité
- Contrôle
- Assurance de la qualité

→ Haute intensité de ressources

aoz





# Vision vers l'avenir

- Services d'intégration du gouvernement : combiner numérique et face-à-face de manière significative
- Vidéos, audio
- Protection des données et atteinte des groupes cibles : une alternative à WhatsApp ?

# Merci beaucoup

## Contact

Irene Rodriguez

Cheffe du domaine de l'intégration sociale

044 415 65 92

[irene.rodriquez@aoz.ch](mailto:irene.rodriquez@aoz.ch)