

Renforcer la société avec les réfugiés

par

■ **Nathanaël Molle** ■

Cofondateur et directeur général de l'association SINGA

En bref

La problématique des réfugiés, fuyant théâtres de guerre et dictatures en tous genres, agite l'Europe depuis de nombreux mois, suscite peurs et fantasmes et fait émerger des enjeux politiques majeurs. Face à cet afflux de demandeurs d'asile, la France ne propose que des solutions administratives et sociales insatisfaisantes, en particulier pour les intéressés eux-mêmes. Ces derniers sont confrontés à des situations d'attentes insupportables et souvent, quand ils ont enfin obtenu le statut juridique de réfugié, à un déclassement social et professionnel douloureux. Or, dès lors que l'on change d'état d'esprit, que l'on cesse de voir les réfugiés comme une foule menaçante et qu'on les reconnaît comme des personnes qui peuvent contribuer au bien commun dans leur pays d'accueil, tout peut changer. C'est ce que SINGA, entreprise innovante de l'économie sociale et solidaire, démontre au-delà des espérances de son jeune créateur.

Compte rendu rédigé par Pascal Lefebvre

L'Association des Amis de l'École de Paris du management organise des débats et en diffuse des comptes rendus, les idées restant de la seule responsabilité de leurs auteurs. Elle peut également diffuser les commentaires que suscitent ces documents.

Séminaire organisé en collaboration avec le Collège des Bernardins, avec l'appui de la Fondation Crédit Coopératif et grâce aux parrains de l'École de Paris (liste au 1^{er} octobre 2016) :

Algoé¹ • ANRT • Be Angels • Cap Digital • Carewan • CEA • Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris Île-de-France • Crédit Agricole S.A. • Danone • EDF • ESCP Europe • FABERNOVEL • Fondation Crédit Coopératif • Fondation Roger Godino • Groupe BPCE • HRA Pharma² • IdVectoR² • La Fabrique de l'Industrie • Mairie de Paris • MINES ParisTech • Ministère de l'Économie, de l'Industrie et du Numérique, DGE • NEOMA Business School • Orange • PricewaterhouseCoopers • PSA Peugeot Citroën • Renault • SNCF • Thales • Total • UIMM • Ylios

1. pour le séminaire Vie des affaires
2. pour le séminaire Ressources technologiques et innovation

J'ai eu la chance de vivre à l'étranger quasiment toute ma vie, mon père travaillant pour l'Institut de recherche sur le développement (IRD) sur les problématiques de l'eau. Je suis né au Brésil et j'ai grandi au Mali. Par la suite, j'ai habité en Thaïlande où, à l'âge de 14 ans, dans le cadre du catéchisme, j'ai vécu et travaillé pendant plusieurs semaines dans un camp de réfugiés Karen. Cette expérience extraordinaire de partage m'a également confronté aux premières atteintes aux droits de l'homme, commises par des policiers sur la population Karen, et m'a fortement sensibilisé à cette problématique. Par la suite, j'ai vécu au Sri Lanka, pays frappé, vingt-cinq ans durant, par une guerre civile dévastatrice, cause d'exodes massifs de populations, et où, dans le cadre du HCR (Haut commissariat des Nations unies pour les réfugiés), j'ai continué mon engagement auprès des personnes déplacées.

L'engagement humanitaire me passionnait lorsqu'en 2004 le tsunami a frappé toute cette région. Dès le lendemain, comme beaucoup d'expatriés, je me suis engagé pour aider à la reconstruction. J'ai alors pu constater, sur le terrain, le travail incroyable réalisé par les ONG. J'ai également pu me rendre compte de certaines situations absurdes, telle la fourniture de bateaux inadaptés à des pêcheurs qui ne savaient pas les utiliser. Ce genre de situation découlait d'une planification centralisée et lointaine, dépendant souvent davantage des fonds disponibles que des réels besoins du terrain. Dans le même ordre d'idées, j'ai été frappé par le fait que beaucoup de travail d'urgence était réalisé sans vision claire du long terme. Une fois les centaines d'humanitaires partis, certaines régions, qui vivaient de leur présence, se sont effondrées, leur principale source de revenus ayant disparu.

Après un bac international européen, j'ai ensuite décidé de poursuivre sur ma lancée dans l'humanitaire. Je me suis alors engagé pour un stage dans la très puissante ONG anglaise Save the children. Confronté à des situations violentes durant ce stage, j'ai réalisé que l'humanitaire n'était pas fait pour moi, bien que je voue désormais une admiration sans limite à ceux qui s'y engagent au quotidien, parfois au péril de leur vie. Mais je voulais toujours que mon travail ait du sens.

Je suis alors rentré en France pour préparer, à Paris, un master en droit international européen, avec mention "Sécurité et défense internationales", formation très intéressante de l'Institut des relations internationales (IRI), à l'issue de laquelle la moitié des étudiants s'est orientée vers la vente d'armements, l'autre se dirigeant vers l'humanitaire... Mon diplôme en poche, j'ai eu la chance de trouver immédiatement un premier emploi qui m'a envoyé en Syrie, dans un camp de réfugiés près d'Alep. Mais la guerre civile m'a rapidement contraint de rentrer en France et je me suis alors lancé, comme beaucoup de jeunes, dans une recherche d'emploi quelque peu désespérante. Finalement, j'ai trouvé un stage au sein de l'Organisation marocaine des droits humains (OMDH), au cours duquel je me suis employé à apporter des solutions juridiques ou de médiation à des réfugiés subsahariens. Ils étaient très nombreux à être partis avec l'intention de gagner l'Europe et à finalement rester au Maroc, dans des conditions très difficiles. Privés de tout droit au travail, mais inexpulsables car protégés par le HCR, ils avaient cependant la possibilité de créer leur propre entreprise et de bénéficier des microfinancements accordés par les Nations unies. Une quarantaine de ces réfugiés était ainsi financée, mais aucun ne parvenait à vivre de son activité. Mon travail consistait donc à les accompagner dans leurs difficultés quotidiennes, liées au racisme ambiant et au manque de motivation de ceux censés leur venir en aide.

Je me suis alors aperçu que la plupart des ONG n'avait qu'une vision très réductrice des réfugiés et que les financements qu'elles recevaient ne servaient qu'à leur fournir une aide directe. Pour moi, cela ne réglait que la moitié du problème. Vous pouvez bien aider quelqu'un à ouvrir une boucherie halal, si vous ne changez pas le regard que les clients potentiels portent sur le boucher, ils ne viendront pas chez lui. En fait, dans nos programmes d'aide aux réfugiés, nous ne tenions pas compte de la société d'accueil.

Qu'est-ce qu'un réfugié ?

Souvent, dans les médias, le terme de réfugié recouvre des réalités très diverses et perd son sens. Assez récemment, dans les représentations collectives, le réfugié est devenu un élément indistinct, non identifié, au sein d'une horde

en mouvement potentiellement menaçante, en marche vers chez nous. Ce sont ces images de crises, de guerres et de misère qui, relayées par les médias et les acteurs politiques, forgent cet imaginaire collectif très négatif. Il s'agit donc d'un problème de perception au sein des sociétés d'accueil. C'est d'autant plus le cas dans les pays en voie de développement où les effets de la crise sont encore plus nets que chez nous.

En France, le statut de réfugié est reconnu par l'Ofpra (Office français de protection des réfugiés et apatrides), en application de l'article 1^{er} A2 de la Convention de Genève du 28 juillet 1951 qui stipule que : « *le terme de réfugié s'applique à toute personne qui, craignant avec raison d'être persécutée du fait de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un certain groupe social ou de ses opinions politiques, se trouve hors du pays dont elle a la nationalité et qui ne peut ou, du fait de cette crainte, ne veut se réclamer de la protection de ce pays* ».

Une fois ce statut de réfugié obtenu, ces personnes bénéficient de la protection de l'État et, après la signature d'un contrat d'accueil et d'intégration (CAI), obtiennent un permis de séjour de dix ans, renouvelable. Auparavant, il leur a fallu traverser une procédure très complexe, de plus de deux ans parfois, durant laquelle elles n'ont pas le droit de travailler. Au fil de cette procédure, elles sont constamment questionnées sur les raisons de leur demande par l'Ofpra ou la Cour nationale du droit d'asile (CNDA), l'instance d'appel compétente en cas d'un éventuel premier rejet ou d'une contestation de décision. Cette période d'inaction est, pour beaucoup, extrêmement déstructurante et a un impact négatif très fort sur leur capacité ultérieure à s'intégrer. C'est un moment d'isolement, durant lequel ces personnes sont soit confinées dans des centres d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA), soit à la rue ou dans des squats avec des migrants illégaux, alors que la France a l'obligation légale de leur fournir un hébergement. Il n'y a en effet que vingt-cinq mille places dans les CADA alors que quatre-vingt mille demandeurs d'asile sont en attente.

Après le Maroc, où la situation était trop compliquée pour que je puisse agir selon mes convictions, je suis revenu en France. J'y ai revu Guillaume Capelle, un collègue avec qui j'avais fait mes études en Relations internationales. Il avait vécu, en Australie, le même genre de situations que moi. Où que l'on soit, le constat était donc que les barrières élevées face aux réfugiés étaient les mêmes, à des degrés différents.

Des barrières difficilement franchissables

La langue est l'une de ces barrières. Or, en France, pays de la francophonie, on n'y accorde pas d'importance, à la différence d'autres pays comme l'Allemagne. Afin de ne pas dépenser "inutilement" de l'argent dans les 400 heures de formation qui leur sont théoriquement dues, l'Administration ne fait subir aux demandeurs du statut de réfugié qu'un test linguistique sommaire. De ce fait, la plupart d'entre eux n'a pas accès à l'outil le plus important pour construire une nouvelle vie et travailler chez nous, ce qui les confine à des métiers ne nécessitant pas la maîtrise de la langue et ne correspondant pas à leurs qualifications. Certains réfugiés, dix ans après leur arrivée, ne savent toujours pas parler français, car ils n'ont pu qu'enchaîner les petits boulots. Mais ils s'entendent dire qu'ils ne veulent pas s'intégrer ! Cela fait souvent peser sur les seuls enfants, scolarisés dans notre langue, le rôle d'intermédiaires entre leurs parents et le reste de la société.

La non-équivalence des diplômes est une autre barrière, infranchissable, car la reprise d'études, passé un certain âge, s'avère très compliquée pour les réfugiés. Elle débouche sur leur déclassement professionnel et social, et a sur eux un impact psychologique très négatif. Beaucoup considèrent qu'en France, ils n'auront pas les opportunités de créer quelque chose et de contribuer ainsi à la richesse du pays. Ils se tournent alors vers d'autres destinations, comme le Royaume-Uni, d'où la situation que l'on constate à Calais.

Les traumatismes, physiques ou psychologiques, vécus par les réfugiés dans leur pays d'origine, durant leur voyage ou même lors de leur arrivée en France où ils sont confrontés à la suspicion, voire à l'hostilité, créent également des difficultés sur le long terme. Tout cela est peu pris en compte dans une vision consistant à ne donner à ces personnes, dans l'urgence et face à l'afflux des demandes, que le strict minimum, un toit et un petit boulot, afin qu'elles sortent au plus vite de l'aide sociale. Il faut savoir que les travailleurs sociaux, par ailleurs en nombre insuffisant, ne sont absolument pas armés, en termes de formation et d'accompagnement, pour faire face à de telles problématiques. Chez France terre d'asile, par exemple, le ratio est de huit cents personnes suivies par an et par

travailleur social. Il est alors évidemment impossible d'apporter une aide adaptée à chaque demandeur d'asile, ce qui est extrêmement frustrant tant pour les travailleurs sociaux que pour les réfugiés qui se découragent de venir les rencontrer.

Cette approche strictement humanitaire implique aussi qu'aucune attention n'est portée à l'intégration socioéconomique. À titre d'exemple, sur un budget annuel de 700 millions d'euros, l'Office français de l'immigration et de l'insertion (OFII) ne consacre que 3,4 millions à cette question.

C'est pour toutes ces raisons que SINGA a choisi de travailler spécifiquement sur ces problématiques afin de permettre à ces personnes de s'engager et de devenir, sur le long terme, de véritables citoyens de notre pays, en créant de l'activité et en cessant de dépendre des aides publiques.

La communauté SINGA

Nous souhaitons faire les choses différemment. Nous voulions que les réfugiés rencontrent d'autres personnes et qu'ils puissent bénéficier d'un accompagnement plus adapté à leurs projets. Nous avons donc créé la communauté SINGA qui est, avant tout, une communauté de professionnels, d'entrepreneurs, d'artistes, de sportifs, de danseurs, de chanteurs, d'étudiants, bref, une communauté d'êtres humains souhaitant mieux se connaître et mieux se comprendre. Aujourd'hui, en France, ce sont plus de quinze mille personnes qui y participent et ce nombre croît de jour en jour. L'objectif de cette communauté est de créer un cadre d'accueil dans lequel ces réfugiés, arrivant du monde entier, vont pouvoir s'intégrer, développer un réseau social et professionnel, identifier des opportunités, parler français, etc., le tout sous un regard bienveillant.

Les moyens d'action de cette communauté sont nombreux. En premier lieu, nous avons un programme, dénommé Langues et cultures, qui a pour objectif de réunir les gens autour de l'apprentissage de la langue, des codes et des comportements de notre culture. Pour cela, SINGA propose des cours sous forme de tutorat. Les membres du binôme tuteur/réfugié ou réfugié/réfugié, que l'on appelle les *buddies*¹, s'adaptent au niveau de chacun. Les objectifs de travail sont définis ensemble et de façon personnalisée. Au sein de notre communauté, il n'existe aucune différence entre les réfugiés et les nationaux, chacun enrichissant l'autre par le biais de ces échanges. SINGA propose ainsi aux réfugiés d'enseigner leur langue natale à d'autres membres de la communauté. Dans cette dynamique d'échanges, chacun, Français ou réfugié, peut également proposer d'organiser des événements culturels, sportifs ou autres, selon ses centres d'intérêt.

D'une certaine façon, nous avons ainsi tenté de réinventer le bénévolat, dont le modèle, tel qu'il est mis en œuvre dans la plupart des associations, ne nous paraît plus tenable. En effet, celui qui décide de consacrer de son temps à une association ne peut généralement pas choisir ce qu'il y fera. De ce fait, très vite, il risque de se lasser et d'abandonner. Nous voulions donc que les gens puissent s'engager sur l'aspect de leur choix. Un spécialiste du marketing pourra ainsi aider un réfugié à créer son entreprise, un footballeur du dimanche pourra emmener au stade tel autre qui souhaite pratiquer ce sport, un amateur de musée organisera des visites, etc. Participer à l'accueil des réfugiés ne demande donc pas de changer complètement son mode de vie et cela peut se faire de manière très simple, en faisant ce que l'on aime, dans le temps que l'on a prévu de consacrer à cette activité. Cela crée, avec la personne accompagnée, une relation totalement différente de la classique relation d'aide, les *buddies* n'étant, en aucun cas, dans un rapport hiérarchique. Les mises en relation se font sur la base des centres d'intérêt et des passions, et certains réfugiés peuvent, eux aussi, être amenés à apporter un soutien à d'autres réfugiés.

Énormément d'événements se développent ainsi. Ils sont ouverts sur d'autres sujets que les problématiques spécifiques des réfugiés et sont axés sur l'art, la cuisine, la musique, le yoga, le *tai chi tzu*, etc. Cela peut se dupliquer à l'infini et ce programme permet de toucher des gens qui n'étaient, jusque-là, pas sensibilisés à ces questions. Pendant très longtemps, le secteur de l'humanitaire et des droits de l'homme a "prêché à des convertis", dans

1. *Buddy* signifie *pote* en anglais.

le cadre de réunions associatives où l'on retrouvait toujours les mêmes habitués. En revanche, pour toucher le boucher local, le banquier ou les voisins côtoyant des réfugiés, il nous fallait mettre en place quelque chose qui nous permette de sortir des sentiers battus et de les approcher par d'autres biais. Cette démarche nous a permis d'atteindre une communauté de quinze mille personnes qui ne cesse de grandir, chaque événement nous ramenant de nouveaux sympathisants.

En juin 2015, nous avons lancé CALM (Comme à la maison) programme qui touche l'hébergement de réfugiés chez l'habitant. D'autres que nous le faisaient déjà, tel Welcome JRS France, réseau de foyers et de communautés qui offrent l'hospitalité à des jeunes demandeurs d'asile sur des périodes d'un mois, renouvelables six fois. Avec JRS, nous partageons beaucoup de valeurs, notamment une approche bien plus humaine qu'administrative, mais SINGA ne travaille qu'avec des gens ayant déjà obtenu le statut de réfugié. CALM va prochainement se doter d'une plateforme web qui nous permettra de faire de la mise en relation et du suivi de façon beaucoup plus importante.

Alors que nos débuts ont été fort modestes, la publication par tous les médias, en septembre 2015, de la photo du petit Ilan, mort sur une plage de Turquie, a tout changé. En quelques jours, nous avons reçu plus de cinq mille propositions d'hébergement venant de toute la France, et nous avons dû nous organiser rapidement pour répondre manuellement à un maximum d'entre elles. Nous avons pu héberger deux cent cinquante personnes dans les six premiers mois et tout s'est extrêmement bien passé, le dialogue, sur de multiples points culturels, s'établissant très rapidement entre les familles. Notre pari est de dire que, si l'on parvient à placer des réfugiés qui ont des compétences spécifiques chez des gens ayant un réseau social et professionnel établi, on pourra alors apporter une aide complémentaire à celle des services sociaux. Notre intuition initiale s'est trouvée confirmée, 10% des réfugiés ayant pu bénéficier du réseau social des accueillants pour trouver du travail. Nous travaillons désormais à améliorer ces premiers résultats et nous souhaitons pouvoir réaliser cette mise en relation en fonction des centres d'intérêt et des métiers des intéressés, dans un esprit d'intégration.

Nous avons également créé La Fabrique, incubateur de SINGA Île-de-France, qui accompagne les porteurs de projet bénéficiant d'une protection juridique internationale ou toute personne développant une activité contribuant au vivre-ensemble avec les personnes réfugiées. Nous mettons à leur disposition Kiwanda, un espace de *coworking* de 400 m² dans lequel ils peuvent se rencontrer, créer des événements, etc.

Un modèle économique original

SINGA a pour particularité d'être une entreprise sociale bien plus qu'une association. Lorsque nous l'avons créé, il y a quatre ans, nous avons constaté que toutes les associations travaillant avec les demandeurs d'asile subissaient la baisse des financements publics, ce qui les mettait dans des situations très délicates. Dès le début, il nous est donc apparu essentiel de réfléchir à un modèle économique qui nous permette de financer nos activités et de préserver notre liberté d'action à terme.

Pour cela, nous vendons des services. Par exemple, à la BNP, pendant une ou deux journées, un réfugié porteur de projet va bénéficier de l'expertise de salariés de la banque, qui vont l'aider à résoudre sa problématique. S'il envisage d'ouvrir un commerce, le service spécialisé de la BNP l'aidera à définir et à mettre en œuvre sa stratégie de communication. Ce qui est contre-intuitif, c'est que la BNP nous paye pour mettre en place ce genre d'opération ! En fait, toutes ces grandes entreprises doivent organiser une journée dite de Solidarité, pour laquelle elles n'ont guère de savoir-faire et qui se borne généralement à des activités peu intéressantes. Nous leur proposons donc des projets qui non seulement ont un réel impact social, mais qui valorisent également les compétences de leurs salariés. Comme nous préparons et animons ces journées, cela les intéresse et les libère d'une contrainte. En outre, pour les entreprises les plus investies, nous proposons des services complémentaires comme des déjeuners internationaux durant lesquels des chefs cuisiniers, issus de la communauté SINGA, proposent aux salariés de découvrir les spécialités gastronomiques de leur pays d'origine. L'idée sous-jacente est que les convives puissent, en retour, donner leur avis et permettre aux cuisiniers de faire évoluer leur prestation en fonction des goûts français.

De la même façon, Chassis Brakes international France, entreprise automobile et partenaire de la première heure, cotise afin que ses salariés aient un accès privilégié à tous les événements de la communauté SINGA.

Nous formons également de nombreux agents de la fonction publique et parapublique. La médiathèque Françoise-Sagan, dernière-née des bibliothèques de la ville de Paris, recevait énormément de migrants sans vraiment savoir adapter son accueil. Nous sommes alors intervenus avec des réfugiés afghans afin de mettre en place des *process* mieux adaptés. Nous proposons de même, à toutes les municipalités souhaitant héberger des réfugiés, de les accompagner dans cette démarche. Désormais, SINGA vend tellement de services que nous allons créer une entreprise afin de les commercialiser sans risquer de perdre notre statut d'association d'intérêt général. Ce qui nous distingue également de la grande majorité des associations, c'est que nous sommes en contact direct avec de nombreuses entreprises. Nous bénéficions ainsi d'un véritable réseau de professionnels qui nous permet d'orienter au mieux les réfugiés en recherche d'emploi.

Objectif cinq cent mille membres !

Nous touchons désormais les limites de ce que nous pouvons faire en termes de gestion de nos ressources humaines. La communauté SINGA emploie quatorze salariés, ce qui n'est pas négligeable mais reste très insuffisant pour gérer plus de quinze mille membres. Nous développons donc des outils pouvant lui permettre d'être plus autonome. Ainsi, nous resterons des créateurs de services et de contenus ainsi que des formateurs, tout en laissant la communauté vivre sa vie de son côté. Cela va aussi renforcer notre impact et nous permettre de viser l'objectif des cinq cent mille membres en France, à l'horizon de 2020.

L'un des développements prometteurs pour nous est WAYA, projet qui a pour objectif de faire du demandeur d'asile ou du réfugié l'acteur central de ses démarches, de la manière la plus autonome et la plus sereine possible, grâce à une facilitation de l'accès à des informations intelligibles sur Internet. C'est une plateforme web conçue pour apporter aux nouveaux venus, grâce à l'aide de réfugiés déjà installés qui les auront traduites dans leur langue, toutes les informations dont ils ont besoin lors de leur arrivée, ce que les travailleurs sociaux sont loin de pouvoir faire aujourd'hui. Elle les informera également de toutes nos activités, de façon à ce que chacun d'entre eux, où qu'il soit, puisse trouver toutes les personnes proposant, à proximité, du sport, des activités professionnelles, des cours de langue, un hébergement, etc. Cette plateforme renverra vers le magazine *Trait d'union*, le nouveau média que nous créons, dont le but est de changer les prises de position face à l'asile et la manière d'en parler afin d'imaginer d'autres histoires, d'autres possibles, d'autres solutions et de les partager avec un plus large public.

Enfin, notre laboratoire permet à SINGA d'expérimenter et de promouvoir la recherche pour proposer des solutions innovantes à des défis liés à l'asile et répondre aux objectifs de l'association. Dans ce cadre, nous avons lancé, en 2013, une étude internationale sur la façon dont les nouvelles technologies pouvaient contribuer à ces objectifs. Nous nous sommes rendus compte que cela représentait un énorme potentiel, la plupart des réfugiés étant extrêmement connectés. Cela implique que tout projet doit dorénavant avoir une "vision web". Tous les deux ans, nous étudions une nouvelle thématique et la prochaine portera sur le rôle des femmes comme vecteurs de l'intégration. Ce laboratoire nous a ainsi permis de développer CALM et WAYA, et d'être lauréats, en 2015, du hackathon Réfugiés connectés. Ce hackathon, orchestré avec Simplon.co, a réuni à l'Archipel², un week-end durant, une dizaine d'équipes de trois à quatre développeurs et designers, qui ont travaillé conjointement au développement d'applications ou de sites, afin que les projets sélectionnés deviennent de véritables prototypes. L'événement a aussi été l'occasion de rencontres entre les acteurs de l'intégration des réfugiés, de l'économie sociale et solidaire et du numérique.

Aujourd'hui, SINGA est implanté au Canada, en France, en Belgique et en Allemagne. Nous avons créé une sorte de franchise sociale, qui permet aux personnes désireuses de s'impliquer dans ce type d'action de

2. Mis à la disposition de l'association Aurore par l'État en 2012, cet ancien couvent du XIX^e siècle est devenu un centre d'hébergement d'urgence qui accueille cent soixante personnes de trente-sept nationalités différentes, le temps qu'elles se reconstruisent et soient relogées de façon pérenne.

bénéficier gracieusement de notre marque et de nos savoir-faire, sous réserve qu'ils respectent un certain nombre des valeurs et des règles qui sont les nôtres. Une réelle diversité et un véritable partage de compétences se sont ainsi développés et, désormais, des projets innovants peuvent s'échanger entre les différents SINGA.

Débat



Un intervenant : *Avez-vous des ressources autres que la vente de vos services ?*

Nathanaël Molle : Notre objectif, à trois ans, est de parvenir à autofinancer 80% de nos activités par la vente de ces services. En 2015, 25% de nos revenus provenaient de financements publics, 30% de la vente de nos services – ce qui n'est pas négligeable mais reste encore loin de notre objectif –, le solde venant des dotations de fondations privées. Nous avons également reçu le prix La France s'engage, reconnaissance importante du président de la République, qui estime que SINGA est un projet essentiel qui doit être développé sur l'ensemble du territoire. Cela nous a, en outre, rapporté une somme conséquente. Nous avons également été reconnus par le magazine *Forbes* en tant qu'entrepreneur social de l'année et par Ashoka en tant qu'entrepreneur social à fort impact.

Int. : *D'où provient le nom SINGA ?*

N. M. : À l'origine, le projet était de mettre en place un site de microcrédit en ligne afin de soutenir les projets de création d'entreprise de réfugiés, partout dans le monde. Mais les choses ne se passant jamais comme prévu, le projet a évolué en se focalisant sur la création de liens entre les réfugiés et la société d'accueil. Nous avons alors eu la chance que *Singa*, qui en Bambara, dialecte malien, veut dire *prêter*, veuille également dire *lien* en Lingala, langue parlée au Congo. Et à notre connaissance, ce mot simple et facilement mémorisable, sans connotation stigmatisante avec la notion de réfugié, n'a aucune signification négative dans d'autres langues. Quant à *waya*, cela veut également dire *lien*, mais en Swahili.

Int. : *Comment faites-vous tout cela avec seulement quatorze salariés ?*

N. M. : Nous comptons beaucoup sur les technologies informatiques. Nous avons quantité de groupes de travail sur Internet qui nous permettent de partager l'information avec un grand nombre de personnes. Nous organisons également beaucoup de rencontres. À Lyon, par exemple, ce sont cinq rencontres hebdomadaires qui se tiennent dans différents lieux. Cette multiplicité de moyens nous permet de gérer au mieux notre action, même si le nombre croissant de demandes et la rapidité de notre développement font que, parfois, les équipes et les outils ont du mal à suivre. C'est pour cela que nous développons les différentes plateformes que j'ai évoquées, afin d'assurer un suivi beaucoup plus efficace sur le long terme.

Notre système repose également sur des membres très autonomes de la communauté, qui s'engagent et sont tous formés par nos soins, ce qui leur permet d'être plus conscients des difficultés que rencontrent les réfugiés. Ces derniers sont également formés sur les questions interculturelles et sont sollicités pour traduire dans leur propre langue les informations qui doivent être partagées, bien que nous les encourageons tous à parler notre langue. Toutefois, nous ne prétendons pas enseigner le français et nous les redirigeons vers les spécialistes de cette discipline. Nous sommes également en train de mettre nos formations sur une chaîne YouTube afin que chaque personne intéressée puisse se former par elle-même.

Créer du lien

Int. : *D'où viennent vos collaborateurs ?*

N. M. : Le projet SINGA est né dans le milieu associatif de l'économie sociale et solidaire. Mais c'est un petit milieu, ce qui nous a amenés à préférer recruter des personnes ayant un profil d'entrepreneur, c'est-à-dire des capacités à développer et gérer des projets, plutôt que des travailleurs sociaux. La difficulté que nous rencontrons est liée à la jeunesse de notre équipe, certains de nos partenaires n'étant pas habitués à travailler avec des jeunes. Cependant, ces collaborateurs sont passionnés et prêts à soulever des montagnes pour atteindre nos objectifs.

Int. : *Votre action n'est-elle pas fort éloignée de la réalité des drames que vivent les réfugiés, en Méditerranée ou ailleurs ?*

N. M. : Si les États interviennent si peu, c'est que leurs populations, en particulier en France, se sentent très peu concernées par la question des réfugiés, si ce n'est sous les angles très négatifs de l'emploi ou de l'insécurité. Il aura fallu la mort du petit Illan pour "réhumaniser" la question de leur accueil. Les masses anonymes sont alors redevenues des êtres humains. Cela nous a confortés dans l'idée qu'il fallait recréer ce lien d'humanité entre les réfugiés et la société. En cela, SINGA joue, concrètement, un rôle très important : si demain nous devons accueillir davantage de réfugiés en France et que les populations sont sensibilisées, le gouvernement ne pourra pas faire passer de lois allant à l'encontre des droits de ces personnes. Pragmatiquement, nous tenons compte d'une réalité politique pour nous demander comment changer les choses en ayant du monde derrière nous.

Int. : *Le téléphone portable doit être un vecteur important pour vous.*

N. M. : Sans aucun doute. Nous envoyons trente mille SMS par semaine. Pour nous, il est très important de se servir des outils que les réfugiés utilisent quotidiennement et cela nous permet d'être le plus flexible possible. Pourtant, à ce jour, la plupart des associations d'aide n'emploient toujours pas ces outils. Il est vrai que cela à un prix, mais ce coût nous semble indispensable et notre plateforme WAYA sera configurée pour envoyer automatiquement un certain nombre de messages d'information essentiels.

Int. : *Pensez-vous pouvoir participer à des solutions à l'échelle européenne ? Bénéficiez-vous de financements de l'Union européenne ?*

N. M. : Pour l'instant, nous n'avons pas sollicité de financement de l'UE, notre structure n'ayant pas la capacité d'affronter la lenteur et la lourdeur de ses procédures. Mais la Commission européenne m'a quand même fait l'honneur de me nommer au jury de la compétition européenne sur l'innovation sociale et l'accueil des réfugiés, ce qui est déjà une belle reconnaissance.

Les communautés SINGA se développent en Belgique et en Allemagne, où l'on compte déjà plus de mille membres en trois mois. Comme les outils que nous mettons en place en France sont partagés, dans leurs langues, avec toutes les autres communautés, notre essor international repose donc essentiellement sur une question de traduction et sur l'investissement personnel des porteurs de projets. Tout cela va très vite et notre objectif premier est de développer ce pouvoir citoyen au sein d'un maximum de pays pour ensuite pouvoir apporter des solutions concrètes. Dans notre démarche, nous postulons qu'il est possible de faire bien mieux et de mettre en place, à moindre coût, des *process* de travail qui ont un fort impact social et cela intéresse les pouvoirs publics de tout pays.

Le logement des réfugiés chez l'habitant en est le meilleur exemple. Il a finalement été reconnu par l'État français comme une alternative viable aux propositions existantes. Nous avons été convoqués par le ministre du Logement afin de travailler sur un projet de loi portant sur cette solution et sur le moyen de soutenir les initiatives en ce sens. L'impact sur ce point est réel car SINGA a proposé quelque chose de novateur et d'économiquement réaliste. Nous ne nous substituons pas à l'État, qui doit jouer son rôle, mais les citoyens doivent, eux aussi, jouer le leur.

Int. : *Comment comprenez-vous les conflits entre réfugiés, tels qu'on a pu les connaître à Calais ?*

N. M. : Ces conflits sont avant tout liés à l'accueil qui leur est fait. À Calais, les conditions de vie sont exécrables, mais ce n'est pas un cas particulier. Ce genre de conflits et de discriminations a déjà eu lieu dans des CADA, car les gens y étaient dans de telles situations de tension et d'insalubrité que le climat y était explosif. Cela tient aussi au fait que rien n'est fait pour que les gens se parlent et apprennent à se connaître. On n'y est que dans le "chacun pour soi" et le repli communautaire, dans des logiques de survie et d'opposition qui font que ces conflits éclatent. Cela n'est absolument pas lié à des haines préexistantes.

Nous avons accueilli des personnes qui avaient obtenu le statut de réfugié en France mais qui étaient néanmoins restées à Calais, car, nous ont-elles expliqué, c'était le seul endroit où elles connaissaient des gens. La stratégie actuelle des pouvoirs publics est de répartir les personnes sur le territoire, mais sans que cela soit accompagné d'une réflexion sur ce type de problèmes. Rien n'est fait pour préparer les villes d'accueil en amont, pour sensibiliser les gens, etc. Notre argument est de dire qu'agir ainsi est la garantie d'un échec. Il suffit alors d'un seul incident pour que tous les réseaux xénophobes de France se saisissent de l'affaire, s'en servent pour leur propagande et accroissent ainsi les tensions latentes et les réflexes de rejet.

Int. : *Êtes-vous entendus ?*

N. M. : Dans une assez large mesure. Sur le projet d'hébergement chez l'habitant, par exemple, nous avons été très clairs sur le fait que notre solution n'était que temporaire et qu'elle ne se substituait pas au fait de trouver des logements décentes pour ces réfugiés. Aujourd'hui, l'Île-de-France est complètement saturée, 70 % des réfugiés y étant concentrés. N'ayant ni le suivi social adéquat, ni la possibilité de connaître par eux-mêmes les opportunités professionnelles ou de logement dans d'autres villes du pays, il est très difficile pour eux de faire un autre choix que celui de la capitale. Pourtant, des solutions existent. Ainsi, dans un village proche de Montpellier, un vieux four à pain était abandonné, le boulanger étant parti gagner sa vie en ville. Un réfugié afghan l'a repris et, désormais, c'est lui qui approvisionne tous les environs. Les réfugiés constituent un potentiel considérable pour revitaliser nos régions, rouvrir des écoles fermées faute d'enfants à scolariser, installer du personnel médical, etc. Malheureusement, on ne parle pas assez de ces réussites et on n'a, par exemple, mis aucun moyen pour qu'un médecin réfugié puisse adapter ses compétences pour pouvoir exercer en France.

Il reste énormément de choses à faire dès lors que l'on change d'état d'esprit, que l'on cesse de voir les réfugiés comme une foule menaçante et qu'on les reconnaît comme des personnes qui peuvent contribuer au bien commun dans leur pays d'accueil.

Int. : *Quels dangers redoutez-vous le plus ?*

N. M. : Face à la rapidité de notre développement, nous sommes confrontés à un risque réel de surchauffe, qui est le plus dangereux à mes yeux. Le risque lié à nos financements est également préoccupant, car il nous faut trouver les ressources pour payer nos équipes, le temps que nous développons notre modèle économique. Nous sommes cependant bien accompagnés. Ashoka nous conseille sur ces questions de développement. Le fait d'avoir été lauréat de La France s'engage assoit notre crédibilité envers les pouvoirs publics locaux quand nous arrivons dans une nouvelle région. Tout cela est très positif, mais nous sommes confrontés, ce qui est nouveau pour moi, à tous les problèmes que rencontrent quotidiennement tous les chefs de petites entreprises. Cela fait partie du métier et aujourd'hui, nous essayons d'éviter, autant que faire se peut, les problèmes de trésorerie. Il faut juste que nous soyons capables de nous adapter pour continuer à aller de l'avant.

■ Présentation de l'orateur ■

Nathanaël Molle : en 2007, assistant administratif à l'Office des Nations unies contre le crime et la drogue de Brasilia; en 2008, assistant à l'ambassade de France en Bolivie; en 2009, assistant communication à l'Institut d'étude des relations internationales de Paris; en 2010, assistant communication et plaidoyer au Bureau des Nations unies pour l'alimentation et l'agriculture de Paris; en 2011, assistant juridique aux réfugiés, Organisation marocaine des droits humains (OMDH); en 2012 assistant au bureau international de l'Institut de communication et de management interculturel; depuis 2012 cofondateur et directeur général de SINGA France.

■ www.singa.fr



Diffusion octobre 2016
