

ETUDE DE BESOINS LIEE A LA CREATION D'UNE RUBRIQUE POUR LES NOUVEAUX/ELLES HABITANT-E-S, DANS LE SITE INTERNET DE LA VILLE DE FRIBOURG

Comment favoriser les interfaces entre des ayants-droits, nouveaux/elles habitant-e-s et les services de l'administration publique d'une commune en y réfléchissant ensemble ?

**EQUIPE DE
RECHERCHE-
ACTION**

HETS-FR :

- Geneviève Piérart, professeure
- Marie-Claire Rey-Baeriswyl, professeure
- Elena Scozzari, collaboratrice scientifique

Partenaires de recherche :

Secteur de la Cohésion sociale et service de communication de la Ville de Fribourg

- Ula Stotzer
- Wieke Chanez

Bureau cantonal de l'intégration et de prévention du racisme

- Carine Maradan

**COORDONNEES
POUR DEMANDE
D'INFOS**

[marie-claire.rey-
baeriswyl@hefr.ch](mailto:marie-claire.rey-baeriswyl@hefr.ch)
genevieve.pierart@hefr.ch

CALENDRIER

2015 – 2016 (2 ans)

FINANCEMENT

Ville de Fribourg

CONTEXTE

Le projet de réalisation d'un espace internet s'adressant aux nouveaux/elles habitant-e-s de la Ville de Fribourg est porté par la Déléguée à la cohésion sociale et la Chargée de communication de la



Focus group des habitant-e-s

Ville de Fribourg dans la perspective de contribuer à l'intégration de tous/tes et au renforcement du vivre ensemble.

FINALITES

- Internes : développer la politique d'accueil et d'intégration de la Ville de Fribourg en y incluant les différents services communaux.
- Externes : développer des moyens favorisant l'accueil et l'accès à l'information pour les personnes qui arrivent à Fribourg et pour celles qui y vivent.

OBJECTIFS

- Contribuer à l'élaboration des contenus et de la logique de communication de cette rubrique spécifique dans le site internet de la Ville.
 - des **nouveaux/elles habitant-e-s** qui entendent accéder à des informations différentes et multiples, selon des stratégies diversifiées, afin de trouver les infos multiples en vertu de leurs profils (migrant-e-s internationaux ou locaux, volontaires ou contraint-e-s, etc.) et de leurs besoins différents.
 - des **services communaux** qui souhaitent transmettre, rendre compréhensibles divers types d'informations, selon des stratégies propres.

DEMARCHE, ETAPE, METHODES

Publics concernés :

Services communaux et nouveaux/elles habitant-e-s en ville de Fribourg

Méthodes :

En collaboration avec un groupe de pilotage (réunissant la chargée de communication, la déléguée à la cohésion sociale, une représentante du bureau cantonal de l'intégration, d'une agence de communication), l'équipe de recherche mène les diverses étapes de l'étude des besoins dans une approche symétrique questionnant les services et les nouveaux/elles habitant-e-s. Sur la base du rapport de recherche établi, l'agence de communication prend le relais et conduit la réalisation technique de la rubrique informatique.

Plusieurs étapes sont articulées et diverses méthodes sont sélectionnées pour mener l'étude sous forme de recherche-action :

- **L'enquête préparatoire préalable** : visant une meilleure connaissance et la mobilisation des deux ensembles d'acteurs concernés, elle permet de préparer les récoltes de données qualitatives.

Elle établit les profils des nouveaux/elles habitant-e-s sur la base d'analyses statistiques afin d'être en mesure de construire un échantillonnage et une stratégie de sollicitation bien adaptée.

Elle sollicite les chef-fe-s de service pour un « kick off » qui permet d'informer sur la démarche et de préparer un questionnaire écrit

afin d'identifier les informations que les services jugent indispensables à transmettre.

- **L'identification des « besoins » des services communaux** : un questionnaire écrit rassemble les avis des services ; puis, un focus group réunissant des représentant-e-s de chaque service permet de prendre connaissance et d'approfondir les résultats établis en termes de messages à communiquer, d'informations à faire passer, de culture de « services publics » et de fonctionnalités à offrir.
- **L'identification des « besoins » des nouveaux/elles habitant-e-s** : un focus groupe mixte d'une trentaine de nouveaux/elles arrivant-e-s et interprètes, représentatif/ve-s des types de parcours et de profils identifiés permet mener une discussion collective sur les informations recherchées, les stratégies et les pratiques de recherche d'infos, les défis rencontrés, etc.
- **Les analyses, interprétations des données, puis l'élaboration d'un rapport écrit** : logique de communication, contenus attendus et recommandations sont développées afin de permettre, à la Ville de se déterminer sur le type de rubrique compatible avec le site, et à l'agence de communication de disposer de toutes les infos afin de la concevoir et de la réaliser techniquement.

DISPOSITIFS DE COLLABORATION

Un comité de pilotage composé de la Déléguée à la cohésion sociale, de la Chargée de communication de la Ville de Fribourg, d'une représentante du Bureau cantonale de l'intégration et de prévention du racisme, du Chargé de la réalisation technique du site internet et de deux membres de l'équipe de recherche.

EFFETS IN/ATTENDUS DE LA RECHERCHE

La recherche a favorisé un apprentissage organisationnel par le fait que les acteurs concernés étaient parties prenantes de l'évaluation, y ont trouvé des éclairages renforçant leurs stratégies de contact avec les ayants droits et ont revisité la notion et la logique de « service public » spécifiquement dans ses dimensions symboliques et culturelles (valeurs et styles de collaborations).

30 avril 2018/AH/GP

