

## 25ème Conférence Européenne des Services Sociaux

L'innovation et la technologie au service du citoyen  
La Valette, Malte 26-28 juin 2017

### Ateliers

#### 1. **Bâtir des services sociaux décloisonnés et personnalisés : un modèle empirique de soutien local pour les personnes touchées par la démence**

Genio, organisation à but non lucratif, en partenariat avec l'Agence Nationale de Santé (HSE), Irlande

Langues: **English**, Français, Deutsch

Le programme Genio Dementia est une initiative collaborative et innovante déployée sur neuf sites en Irlande et destinée à proposer une réponse holistique sanitaire et psychosociale aux personnes atteintes de démence afin de leur permettre de rester chez elles aussi longtemps que possible. Les « groupements locaux sur la démence » sont au cœur du programme. Ils comprennent des professionnels du secteur sanitaire et social, des personnes touchées par la démence et leurs aidants ainsi que des organisations bénévoles et locales, les autorités et d'autres agences locales. Les groupements ont développé un ensemble de services de soutien personnalisés pour les personnes touchées par la démence et leurs aidants afin de préserver leurs capacités et relations sociales, comprenant des technologies d'assistance et de soins de répit. Les évaluations externes ont montré le bénéfice social et économique de ce programme qui touche plus de 1400 personnes atteintes de démence.

Cet atelier présentera aux participants ce programme de soutien personnalisé, de proximité, et montrera comment la co-production peut aider à l'intégration des services, avec les personnes atteintes de démences elles-mêmes.

#### 2. **Lutter contre le problème des jeunes sans domicile au Danemark : une approche axée sur le « collective impact »**

Municipalité d'Esbjerg & Conseil national des services sociaux, Danemark

Langues: **English**, Italiano

La Municipalité d'Esbjerg est impliquée dans un partenariat local avec une ONG, des associations locales pour le logement et un refuge pour les personnes sans abri afin de s'attaquer au problème des jeunes sans domicile de 18 à 24 ans. Cette initiative innovante reçoit le soutien technique du Conseil danois des services sociaux.

Par une approche axée sur le « collective impact » [défini comme l'engagement d'acteurs venus de différents secteurs en vue de résoudre un problème social particulier], les jeunes sans-abri se voient attribuer de petits appartements à prix bas sans devoir passer par un refuge temporaire. Cette approche mise en place dans la municipalité d'Esbjerg est l'une des nombreuses initiatives du programme danois Housing First (le logement d'abord) auquel participent 25 communes. Celles-ci mettent en place trois méthodes pragmatiques selon le



principe Housing First, à destination de trois différents groupes cibles parmi les sans-abris. Une évaluation souligne les résultats positifs de l'initiative.

Durant l'atelier, un bref documentaire présentera des informations de fond sur l'initiative. À l'issue de la diffusion, une session de questions-réponses permettra aux participants de partager leurs impressions, de poser leurs questions et de donner leurs retours.

### **3. Prendre soin des enfants les plus vulnérables: Simuler une communauté de pratiques en ligne**

Centre écossais d'excellence pour les services d'aide à l'enfance (CELCIS), Royaume-Uni

Langues: **English**, Français, Español

« Prendre soin des enfants les plus vulnérables » (« Caring for Vulnerable Children ») est un MOOC (formation en ligne ouverte à tous), plateforme internationale d'apprentissage et de débat. Depuis sa création en 2015, 47 751 utilisateurs de 145 pays y ont participé. Le cours est gratuit et flexible, ce qui lui a permis de toucher ce vaste public. Il propose un cours universitaire de grande qualité, des supports variés, ainsi qu'un forum pour les débats entre participants.

Ce cours est une méthode d'apprentissage peu coûteuse qui offre une occasion unique de discuter des sujets relatifs à l'aide à l'enfance et de ses complexités dans différents secteurs et pays.

Cet atelier expliquera comment le cours en ligne peut aider les professionnels dans des cas pratiques et proposera des conseils sur la création de communautés de pratiques en ligne.

### **4. Utiliser l'informatique pour améliorer les services sociaux à Malte : système de gestion des affaires et intégration avec les autres fournisseurs de service.**

Foundation for Social Welfare Services & Malta Information Technology Agency (MITA)

Langues: **English**, Italiano

**La FSWS présentera la conception et la mise en œuvre d'une plateforme logicielle sur mesure destinée à faciliter le travail social et les interventions pour les professionnels de terrain ; la MITA soulignera la manière dont le gouvernement maltais vise à partager cette plateforme dans tous les ministères concernés par le travail social.**

Présenté par:

1. **Steve Borg** – Responsable informatique, FSWS
2. **Joanna Schembri Warren** – consultant, Social Security Programme, Programme Management Department, MALTA INFORMATION TECHNOLOGY AGENCY (MITA)

### **5. Travail et emploi à l'ère du numérique : intégration des personnes les plus éloignées du marché du travail**

Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (Eurofound)

Langues: **English**, Deutsch

Cet atelier vise à présenter quelques initiatives innovantes dans les États membres axées sur la réintégration de la population inactive sur le marché du travail.

Sur la base de l'étude en profondeur de la population inactive menée par Eurofound, cet atelier sera centré sur les initiatives politiques qui visent exclusivement à éveiller et promouvoir l'intégration des inactifs sur le marché du travail. Deux exemples innovants seront sélectionnés et feront l'objet d'une discussion en détail. Cet atelier sera l'occasion de discuter des défis associés à leur mise en œuvre et de leurs résultats, tout en donnant la parole aux fournisseurs de service et aux usagers.

Devant la difficulté des fournisseurs de service à localiser et à s'adresser à la population inactive, ainsi qu'à répondre à ses besoins souvent complexes (santé et autres besoins socialement liés), les modes d'assistance innovants (numériques) seront au cœur des initiatives présentées.

## **6. L'avenir de la gestion numérique dans les services sociaux**

Agence andalouse pour les services sociaux et l'inclusion, Espagne

Langues: **English**, Español, Français

RESISOR est un projet financé par le programme de l'UE pour l'emploi et l'innovation sociale (EaSI). RESISOR cherche à améliorer la prestation des services sociaux grâce à une approche tout-en-un qui améliore la coordination entre les administrations régionales et locales. Cela passe par le rassemblement de toutes les informations disponibles sur les services sociaux pour les usagers en un seul lieu, et par la création d'un dossier social unique et électronique. Ce dossier contient toutes les informations relatives aux besoins en aide sociale de chaque usager, à la planification de son programme de services, au suivi et à l'évaluation dudit programme. C'est la première fois qu'un projet de cette ampleur est lancé au niveau régional.

Les participants pourront en savoir plus sur le processus de planification qui se cache derrière cette initiative, l'importance de contextualiser l'approche et voir une présentation de l'outil technique en lui-même. L'atelier expliquera également comment la simplification du système grâce à une approche type guichet unique peut offrir un accès plus simple aux informations pour les usagers comme pour les professionnels, ce qui aidera à la prise de décision et améliorera l'efficacité générale du système.

## **7. Driving behavioral change in social protection service design**

SAP Institute for Digital Government

Langues: **English**

Driving behavioral change to improve program outcomes has always been a priority for social protection policy and service delivery agencies. Traditionally the approach was centered around detecting noncompliant behaviors based on empirical evidence and reacting accordingly. Increasingly the focus has shifted to proactively influencing behavior by leveraging default human nature, such as the tendency to take the path of least resistance.

In this context, "nudge" is taking public policy by storm. Nudges, as introduced by Thaler and Sunstein (2008), are defined as "...any aspect of the choice architecture that alters people's behavior in a predictable way without forbidding any options or significantly changing their economic consequences". As changing circumstance data becomes increasingly accessible in real-time, predictive analytics tools enable forecasting of what might happen in the future at the individual level. This technology has the potential to introduce a new dimension for social investment, where program responses can be tailored for the customer-of-one.

The SAP Institute for Digital Government, in collaboration with the world-leading Australian National University, is conducting innovative research on the concept of "digital nudge" (<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/issr.12111/full>). This session will introduce our

digital nudge research, and examine its practical application using the example of a BETA (Behavioural Economics Team of the Australian Government) trial being conducted in partnership with the Australian Federal Government Department of Human Services (DHS). The session will also address the ethical considerations of digital nudge and how agencies can minimise risk exposure during implementation.

## **8. Co-concevoir les services publics pour améliorer l'intégration des bénéficiaires des minima sociaux**

Conseil départemental de Seine-Maritime, France

Langues: **Français**, English

La Seine-Maritime, un département français en région Normandie, utilise la méthode du design de services pour améliorer l'intégration sociale des bénéficiaires des minima sociaux. Le RSA (revenu de solidarité active = revenu minimum) fait appel à un grand nombre d'acteurs et à des procédures administratives complexes. L'allocation est versée par le département, l'autorité locale également chargée de l'intégration sociale de ses bénéficiaires.

Au sein du projet interrégional SPIDER (Supporting Public Service Innovation using Design in European Regions), les usagers et les professionnels ont travaillé ensemble pour coproduire et tester trois outils pratiques : un contrat mutuel entre le département et le bénéficiaire du RSA en vue de son intégration par l'emploi ; une cartographie des acteurs sociaux locaux et des points de contact ; et une plateforme d'échange numérique entre bénéficiaires.

La présentation conjointe de cette expérience par le département de la Seine-Maritime et l'agence de design Talking things sera l'occasion de débattre des pour et des contre du processus de conception dans le but d'améliorer les services et les politiques des autorités locales.

## **9. KADANS – Une chaîne d'action sociale intégrée pour les sans-abri**

Centre public d'action sociale d'Anvers/Municipalité d'Anvers, Belgique

Langues: **English**, Español

La municipalité d'Anvers et le Centre public d'action sociale de la ville ont créé ensemble KADANS, une chaîne d'action sociale innovante et multidimensionnelle pour soutenir les 700 personnes sans abri connues des services locaux.

KADANS commence par un plan d'action individuel basé sur l'évaluation des besoins et qui prend également en compte les souhaits et les attentes des usagers. KADANS définit également des procédures de coopération entre les employés des services publics de différents secteurs, ce qui inclut les travailleurs sociaux, les officiers de police et les juges. Cette coopération, comme le montre une évaluation positive, évite tout particulièrement que les sans-abris ayant un casier judiciaire « passent entre les mailles du filet » et les aide à retrouver leur autonomie.

Cet atelier donnera aux participants les outils nécessaires pour développer une approche en chaîne spécifique pour les dossiers complexes (au sein d'un groupe cible spécifique) et proposera des études de cas interactives avec des jeux de rôle.

## **10. Comprendre et appliquer la « Health and Human Services Value Curve »**

American Public Human Services Association, États-Unis

Langues: **English**

La « Health and Human Services Value Curve » a été développée aux États-Unis et a reçu beaucoup d'attention. Elle a été adoptée par plus d'une vingtaine d'autorités locales et six états pour guider leur planification stratégique. La *Value Curve* peut être comprise comme un modèle de progression pour les services sociaux axé sur la réalisation de ces services selon la perception des usagers. Suivre ce modèle permettra aux fournisseurs de services de répondre aux besoins des usagers d'une manière plus calculée.

L'Association américaine des services publics est leader dans la mise en œuvre de la Value Curve, ce qui inclut la création d'un ensemble de descriptions, d'exemples, de marqueurs de progrès, de marqueurs observables et d'un support technique manuel.

Dans l'atelier, nous montrerons une vue d'ensemble de la Value Curve ainsi que des exemples de son usage. Les participants pourront discuter de la manière dont cette approche pourrait être intégrée dans leurs systèmes et des opportunités et des défis qu'elle présente.

## **11. Obligations à impact social en Finlande : une stratégie de financement nouvelle et innovante**

Ministère des Affaires sociales et de la Santé/ Association des pouvoirs publics locaux et régionaux/ Sitra Innovation Foundation / Huoltaja Foundation

Langues: **English**, Italiano, Deutsch

Dans un contexte de défis et de pressions financières croissantes, les obligations à impact social (Social Impact Bonds ou SIB) offrent l'occasion aux services publics de rendre leurs investissements plus efficaces et de produire des résultats tangibles pour le bien-être de leurs citoyens. Le SIB est un nouvel outil de financement qui conditionne les montants alloués aux résultats. Il met l'accent sur les résultats sociaux, définis et mesurables.

L'atelier illustrera certains projets SIB actuels et mettra en lumière les résultats prometteurs qui ont été atteints. Par exemple, l'un des projets présentés montre l'usage des SIB dans la formation de 3000 immigrants, en soutien au processus d'intégration. L'atelier est une excellente occasion d'en savoir plus sur les SIB et leur mise en œuvre pratique.

## **12. En sécurité chez soi – des solutions numériques pour une vie indépendante**

Municipalité d'Östersund, Suède

Langues: **English**, Deutsch, Español

Mis en place à Östersund et dans quelques autres municipalités suédoises, le programme Safe and Secure at Home a été conçu pour permettre aux personnes âgées et en situation de handicap de vivre chez elles plus longtemps, ce qui leur évite d'entrer trop tôt dans des structures d'accueil résidentiel. Des outils numériques tels que des caméras, des détecteurs et des alarmes permettent cette avancée. Les personnels sont également encouragés à travailler de cette manière ; des plannings numériques et des agendas sont mis à leur disposition sur leur téléphone.

L'atelier explorera les possibles applications de ces solutions digitales dans le contexte des participants. Ces trois dernières années, Östersund a participé activement au groupe de travail de l'ESN sur les services liés au vieillissement. L'atelier intégrera donc les perspectives d'autres membres du groupe de travail.

## **13. La technologie au service des politiques sociales : introduction à des pratiques innovantes pour faciliter la gestion des services et des allocations**

Edenred

Langues: **English**, Italiano, Français

Le numérique est partout. L'usage des technologies se répand et devient accessible à un public de plus en plus nombreux. Ses fonctions et ses potentiels sont immenses mais souvent mal connus. Dans le domaine de la gestion des politiques sociales, certains outils innovants ont déjà émergé. Ils peuvent répondre efficacement à certains défis et contraintes des autorités publiques lors de la mise en œuvre des politiques sociales, par exemple la nécessité de mieux gérer les fonds disponibles, ainsi que celle d'assurer un suivi minutieux de ces politiques.

Edenred propose un atelier qui explorera différentes pratiques technologiques mises en œuvre dans le monde entier par les autorités locales. Par exemple :

- La composante sécurité biométrique Punto Clave, qui fait en sorte que les bénéficiaires viennent collecter les aides sociales auxquelles ils ont droit. Elle a notamment été utilisée pour mettre en œuvre le programme alimentaire destiné aux personnes âgées au Mexique dès 2006 et contribue à faire économiser 100 millions de dollars aux pouvoirs publics ;
- La plateforme TRIP : une plateforme web mutualisée et accessible aux autorités publiques qui veulent gérer la distribution des aides sociales par carte. Elle est notamment utilisée pour les allocations aux réfugiés en Grèce et en Turquie ;
- L'application domiphone : un outil explicitement dédié aux pouvoirs publics et aux fournisseurs pour faciliter la gestion des services personnel et budget. C'est un système informatique qui permet de mieux suivre les activités réalisées, de collecter des données et d'alléger les tâches administratives.

L'atelier comprendra des interventions de la part des pouvoirs publics qui utilisent ces outils numériques.

#### **14. Sécurité des enfants et des adolescents à l'ère du numérique**

Malta Communications Authority (MCA) & the Foundation for Social Welfare Services (FSWS)

Langues: **English**, Italiano

Malta participe pour la quatrième fois à l'initiative de la Commission européenne Safer Internet. Le partenaire national principal pour cela est l'Autorité maltaise des communications (Malta Communications Authority) tandis que le travail de terrain est principalement réalisé par le FSWS, avec la participation de la police maltaise, du Commissaire à l'enfance et du ministère de l'Éducation. Cet atelier soulignera la progression du projet et mettra en lumière la raison pour laquelle le dernier rapport de la Commission précise que Malte a dépassé ses objectifs. Ce sera également l'occasion d'expliquer le travail des professionnels du FSWS au bout du fil.

Présenté par:

1. **Mark Spiteri**, Responsable relations extérieures, Malta Communications Authority (MCA)
2. **Graziella Castillo**, Responsable services à la jeunesse, FSWS.



## **15. Ageing better : inclure par la coproduction**

Centre pour la recherche internationale sur les soins, le travail et l'égalité (CIRCLE),  
Université de Sheffield, Royaume-Uni

Langues: **English**, Italiano, Français

Le programme « Ageing Better » implique des partenaires des secteurs universitaire, public, associatif et social pour réduire l'isolement et le sentiment de solitude chez les personnes âgées. La coproduction est un élément clé du programme qui met les personnes âgées au cœur de la définition des priorités locales, de la conception, de la réalisation et de l'évaluation des programmes. Elle promeut des relations collaboratives plutôt que paternalistes entre les universitaires, les personnes âgées, les services et les groupes locaux afin de créer un sentiment de confiance et de solidarité. L'évaluation complète du projet implique les personnes âgées formées pour cela.

Cet atelier proposera des exemples pratiques de coproduction à tous niveaux d'un programme ou d'un service destiné aux personnes âgées : conception, réalisation et évaluation. L'exemple étant un programme transsectoriel, créer des relations de collaboration avec les autres agences et les usagers sera essentiel.

## **16. Développer des services innovants avec les usagers par le « design thinking »**

Vienna Social Fund & Wonderwerk Consultancy, Autriche

Langues: **Deutsch**, English

Le Fonds social viennois et le cabinet de conseil Wonderwerk Consultancy présenteront le concept de « design thinking ». Il s'agit d'une nouvelle méthode destinée à concevoir des services innovants qui soutiennent l'intégration sociale. À Vienne, ce concept a été utilisé pour développer les services aux personnes en situation de handicap.

Le « design thinking » met en avant l'implication des usagers dans le développement des services. Ceux-ci participent à toutes les étapes du développement de projet, notamment au cours d'ateliers, de groupes de travail et de retours d'expériences. Les techniques créatives de développement d'idées et un processus de mise en place accéléré, où les idées sont testées rapidement, sont deux autres éléments importants de la démarche. Ce concept a été mis en place de manière étendue à Vienne, où 200 personnes en situation de handicap ont participé à des ateliers sur différents sujets.

Grâce aux retours d'expérience de Vienne, cet atelier est l'occasion de mieux connaître le design thinking, démarche centrée sur les usagers pour le développement des services, et de mieux comprendre comment celle-ci peut améliorer l'intégration sociale.

## **17. Politiques du temps et villes intelligentes : un exemple de bonnes pratiques en Lombardie**

Région de Lombardie, Italie

Langues: **Italiano**, English

Les politiques du temps sont conçues pour coordonner les temps de travail, les temps du service public et privé et les emplois du temps urbains pour mieux répondre aux besoins des citoyens et des familles sur leur territoire. Dans cet atelier, la Lombardie, région la plus peuplée d'Italie, présentera ses stratégies de gestion du temps plus intelligente et fondée sur les TIC en Italie. La Lombardie, qui travaille sur les politiques du temps depuis 2004, a

découvert que celles-ci peuvent améliorer de manière significative la qualité de vie des citoyens, l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle et la cohésion sociale en général. Prenant comme point de départ les besoins des citoyens et des usagers, les politiques du temps encouragent des services coordonnés et holistiques basés sur les besoins et le quotidien des usagers. Elles questionnent donc les concepts d'espace public, d'équilibre vie privée-vie professionnelle, d'accessibilité et de solidarité.

Cet atelier présentera le modèle de la Lombardie et comment l'utiliser en pratique pour améliorer la planification des services au niveau de la ville.

#### **18. Lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale tout en préservant l'intégrité des familles : l'expérience de Malte**

Ministère de la Famille et de la Solidarité sociale et la Foundation for Social Welfare Services (FSWS)

Langues: **English**

Le ministère présentera les grandes décisions prises par le gouvernement actuel de Malte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Cette session sera également l'occasion de présenter les services de thérapie familiale à domicile lancés cette année par le FSWS et le ministère, dans lesquels une équipe multidisciplinaire de professionnels travaille individuellement avec des familles confrontées à de nombreuses difficultés et qui risquent de se voir séparées de leurs enfants. Cette partie de la session montrera comment des décisions macroéconomiques s'articulent au niveau local pour lutter efficacement contre la pauvreté et l'exclusion sociale et faire une réelle différence dans la vie des citoyens.

Présenté par :

1. **Mark Musù**, Secrétaire permanent, ministère de la Famille et de la Solidarité sociale
2. **Claire Sammut**, Directrice – Services de thérapie familiale à domicile, FSWS

#### **19. Modélisation par simulation de l'innovation sociale par les TIC**

Centre commun de recherche (JRC), Direction Croissance et innovation (Commission européenne)/Université d'État de Milan et Open Evidence, Italie/Université ouverte de Catalogne, Espagne

Langues: **English**, Español

Cet atelier présentera la modélisation par simulation, un outil destiné à analyser et tester les projets sociaux, développé grâce à l'initiative pour l'innovation sociale par les TIC de la Commission, et plus spécifiquement i-FRAME, qui établit un cadre d'évaluation des projets sociaux utilisé par les États membres partout en Europe. L'innovation sociale par les TIC jouera un rôle important dans le soutien à la mise en œuvre du package d'investissement social (SIP) qui encourage les États membres à prioriser les investissements sociaux et à moderniser leurs systèmes d'aide sociale.

Cet atelier interactif permettra aux participants de débattre des applications possibles de la modélisation par simulation ainsi que de leurs propres expériences avec la technologie et l'innovation sociale. Au cours de la session, un groupe de travail produira une simulation factice, qui sera utilisée comme base de discussion pour les recommandations et les implications politiques.

#### **20. À leur place : aider les adolescents grâce à une application mobile simple**

Ville d'Aarhus, Danemark

Langues: **English**, Français, Español



La municipalité d'Aarhus s'est lancée dans une grande aventure en coopération avec l'université d'Aarhus et une entreprise informatique locale afin de créer une application numérique, nommée « LP » pour insuffler confiance aux adolescents de 13 à 15 ans. LP signifie « Life Psychology », un concept qui vise à redonner confiance aux jeunes pour qu'ils poursuivent leurs objectifs individuels, que ce soit dans leur éducation ou leur orientation professionnelle. L'expertise conjointe des mondes de la recherche, de la pratique publique et de l'entreprise donne à l'application un design intuitif et intelligent pour un groupe cible friand de technologies. En pratique, l'application permet au jeune utilisateur de lancer un dialogue numérique avec des professionnels qui prodiguent leurs conseils, motivent et informent les jeunes. Ce type de communication peut être particulièrement utile pour toucher les jeunes isolés et à risque de radicalisation.

Les participants de l'atelier se mettront « à la place des adolescents » et simuleront différentes situations pour explorer la valeur ajoutée de l'appli LP.

## **21. Utiliser les formations numériques pour développer la souplesse des personnels sociaux**

Conseil Ecossois des Services Sociaux / Conseil de l'Action Sociale d'Irlande du Nord

Langues: **English**, Italiano, Deutsch

Le Conseil écossais des services sociaux et le Conseil de l'action sociale d'Irlande du Nord ont développé des approches pour soutenir les besoins d'apprentissage et de développement des travailleurs des services sociaux. Par le biais de formations numériques, ils promeuvent une flexibilité accrue dans le contexte de changements politiques et organisationnels importants.

L'un des objectifs principaux consiste à explorer les apports des formations numériques face à des problèmes tels la baisse des budgets de formation et développement, les inefficacités inhérentes aux approches traditionnelles dans ce domaine, l'accès aux technologies et les capacités électroniques des équipes.

Cet atelier donnera aux participants une bonne idée des approches empiriques pour concevoir et réaliser des formations numériques et les types de supports et services développés pour en maximiser les bénéfices. Il mettra en lumière les occasions de répondre aux besoins des aidants informels lors de la conception de telles ressources.

## **Tables rondes thématiques**

### **22. Coproduction : pour une conception des services axée sur les usagers**

Langues: English, Español, Deutsch, Français, Italiano

Łukasz Wodowski, Directeur des programmes sociaux, Masovian Social Policy Centre, Pologne

Ann-Christine Larsson, Chef de projet / Marianne Carlberg, Usager de service, Ville de Norrköping, Suède

Luc Delaporte, Directeur des services sociaux de la ville de Rouen, Conseil départemental de Seine-Maritime, France

### **23. Approches innovantes pour l'intégration des réfugiés**

Langues: English, Deutsch, Español

Julien Van Geertsom, Président, SPP Intégration Sociale, Belgique

Petra Walter, Association pour l'assistance professionnelle des jeunes, Comté d'Ostalbkreis, Allemagne

Karin Olsson, Responsable d'intégration / Sven-Erik Lindestam, Maire, Ville de Söderhamn, Suède

Tim Holtham, Directeur, Brighton Table Tennis Club (BTTC) / Hoang Nguyen, réfugié et coach au BTTC, Royaume-Uni

### **24. Outils numériques pour l'intégration sociale**

Langues: English, Français, Italiano

Bert Desmet, Responsable ONLINE buurten, Ville de Bruges, Belgique

Johanna Viberg, Chef du développement, Municipalité d'Orebro, Suède

James Buhagiar, Coordinateur de service, SOS Malta