



## Revue de bonnes pratiques en matière d'accompagnement des migrants et réfugiés



Le soutien apporté par la Commission européenne à la production de la présente publication ne vaut en rien approbation de son contenu, qui reflète uniquement le point de vue des auteurs; la Commission ne peut être tenue responsable d'une quelconque utilisation qui serait faite des informations contenues dans la présente publication

Cette première revue a été réalisée sur EPALE, en investiguant systématiquement les références données dans les discussions et contributions faites sur la Communauté de pratique «Migrant Education » et dans le cadre de deux discussions EPALE organisées sur la thématique des migrants en 2016 et 2018.

Les deux premières parties du rapport ordonne, sous différents angles, les informations / produits / pratiques collectées via la revue. La dernière partie se concentre sur la production de certains projets Erasmus + et autres qui fondent les bonnes pratiques collectées, dans le but de réfléchir sur notre production PROFINT.

La numérotation des informations figurant dans le texte fait référence à l'Annexe .

## 1. Quels types de ressources trouvons-nous via EPALE concernant les problématiques PROFINT?

### ***De nombreux e-outils pour les migrants***

Dans un certain nombre de pays, des acteurs publics ou privés ont développé des e-outils, souvent des applications mais aussi des portails d'apprentissage en ligne. La plupart d'entre eux s'adressent directement aux migrants / réfugiés afin de soutenir directement leur apprentissage de la langue du pays d'accueil. *Einstieg Deutsch* en Allemagne développé par la German Adult Education Association (DVV) et financé par le ministère fédéral allemand de l'Éducation et de la Recherche (BMBF) ou *Minclusion* en Suède développé par l'Université Chalmers de Göteborg, sont des exemples de telles applications **(1)**.

Certains de ces outils supposent ou permettent un apprentissage mixte - comme *Taalkit Dutsch* aux Pays-Bas ou *L'anglais à ma façon* au Royaume-Uni **(2)** - en fournissant des manuels ou guides, adressés aux facilitateurs, qui expliquent la méthodologie et la mise en œuvre de l'apprentissage. D'autres outils intègrent des éléments liés à la communication au travail ou à l'intégration culturelle.

Nous avons également trouvé deux outils axés sur l'intégration culturelle **(3)**: l'appli *City Quizz & Walk* (toujours en développement) et le site E-learning *Maltese Culture for Foreigners*.

De plus, il y a eu des initiatives pour développer des outils fournissant des informations globales sur toutes les aides et outils disponibles pour les réfugiés, afin de les aider à appréhender différents problèmes / respecter les procédures aux différentes étapes de leur intégration (procédures d'asile, procédures quotidiennes, apprentissage de la langue) , trouver un emploi ou une formation et toutes sortes de soutien...). Les initiatives menées par les Agences nationales respectives de l'immigration sont particulièrement intéressantes, **(4)** en Suède avec le portail *InformationSverige* développé en 10 langues (également en tant qu'application) et en Allemagne, avec l'application *Ankommen*, développée en 5 langues. Le portail suédois contient également des informations utiles pour les acteurs accompagnateurs, notamment des informations sur les formations.

Un grand nombre de ces outils sont répertoriés et présentés selon différents filtres (pays, type de support, contenu / domaine d'apprentissage) sur les sites *Moocs4inclusion* et *Apps For Refugees* **(5)**.

### ***Supports pédagogiques pour les professionnels de l'accompagnement***

Un certain nombre de supports pédagogiques que nous avons identifiés s'adressent à des acteurs de l'accompagnement «non professionnels», c'est-à-dire des volontaires. Ils prennent différentes formes:

- *Référentiels de compétences* **(6)**: l'un pour la formation / l'accompagnement des migrants (le référentiel *DIME*, accompagné d'une description d'un programme et de modules de formation correspondants pour les migrants et ainsi que de la méthodologie d'enseignement), un autre s'adressant aux différents acteurs qui associent la formation linguistique et la professionnalisation des migrants (voir sur le *Plateforme de Language for Work*).

- *Descriptions des programmes de formation et de contenus de modules*, ainsi que des méthodologies d'enseignement, destinées aux migrants, aux bénévoles ou au personnel de la formation / l'accompagnement **(7)**: voir les modules *DIME* pour la formation des migrants, le kit *VIME* pour la formation des volontaires linguistiques ou les modules de formation *Outside In* pour le développement d'une éducation des adultes inclusive des réfugiés par le personnel de formation des migrants.

- *Manuels et directives* **(8)**: s'adressant aux bénévoles / non professionnels de l'accompagnement (comme les manuels s'adressant aux tuteurs et aux managers pour développer la langue sur le lieu de travail dans le secteur de la santé et des soins en Suède) - ou destinés au personnel de la formation et de l'accompagnement (comme *Outside In Handbook* pour développer des pratiques inclusives / appréhender la diversité culturelle).

- *Modules d'apprentissage en ligne (9)* à utiliser directement par les acteurs qui accompagnent pour des questions spécifiques: par exemple, la gestion de la diversité / les pratiques inclusives comme la plate-forme développée par le programme *Innovation4Cast*; l'inclusion sociale en Hongrie; l'approche et les méthodes d'inclusion dans les salles de classe en Grande-Bretagne; etc...

### ***Plateformes de ressources sur des problématiques spécifiques pour les professionnels de la formation / l'accompagnement***

Certains des soutiens énumérés ci-dessus sont fournis sur des plateformes de ressources abordant des questions spécifiques de l'accompagnement / la formation des migrants et des réfugiés:

- La plateforme web *Language for work - Tools for professional development* contient un ensemble complet de ressources, décrivant à la fois les compétences et des exemples de pratique, pour les personnes associant la formation linguistique et la professionnalisation des migrants / réfugiés dans leur accompagnement. Dans le même temps, elle fonctionne comme une plateforme interactive pour un réseau de professionnels dans le domaine, où les enseignants, les prestataires, les employeurs et les autorités peuvent partager leur expertise et développer des pratiques **(10)**.

- *Le site VIME* contient un ensemble de ressources pour travailler avec des volontaires linguistiques dans l'éducation des migrants, englobant la définition des rôles, l'organisation et les interactions des équipes, le recrutement, la formation, les politiques, ... **(11)**.

- *Doc en Stock* est une plateforme web gérée et alimentée par les centres de ressources sur l'analphabétisme de six régions françaises. Elle offre de premiers repères et des ressources pédagogiques pour soutenir l'activité de démarrage de formateurs linguistiques non professionnels ou professionnels avec des migrants / réfugiés. Des repères sont fournis sur le contexte institutionnel français, pour situer les besoins / le niveau des bénéficiaires et pour suivre les progrès / évaluer les bénéficiaires. Les différentes ressources pédagogiques sont structurées via un système de questions-réponses et sont fournies sous forme de documents téléchargeables. La plateforme organise des webinaires thématiques accessibles en replay **(12)**.

### ***Présentation de bonnes pratiques***

Enfin, EPALE publie (ou nous relie à) un certain nombre de projets / initiatives / publications décrivant les bonnes pratiques pour traiter différentes questions concernant la formation et l'accompagnement des réfugiés. Ils sont présentés dans le point suivant, en relation avec les différentes parties du modèle PROFINT.

## **2. «Bonnes pratiques» concernant la formation et l'accompagnement des migrants et des réfugiés**

### ***Viser un accompagnement global***

Il existe un certain consensus parmi les acteurs de l'intégration des migrants et des réfugiés quant à la nécessité de leur assurer un accompagnement global. Ceci est réalisé de différentes manières et à différents niveaux de décision:

- en réunissant les différentes compétences requises *dans un même lieu* comme un centre d'accueil pour les nouveaux arrivants / demandeurs d'asile ou une maison / un espace dédié à l'intégration des migrants / réfugiés **(13)**. Voir les *centres d'hébergement multidisciplinaires* gérés par les communes du nord de la France (Bethunes, Saint-Omer) pour l'hébergement et l'accompagnement des mineurs non accompagnés avec droit d'asile, où interviennent ensemble une équipe de différents acteurs (langue, accompagnement social et psychologique, formation, professionnalisation, etc...) . Ou le projet *Java Next / Integration Haus* à Vienne selon le même principe. Voir aussi le *Core-centre* créé à Vienne pour mutualiser les organisations pouvant ainsi proposer des services intégrés aux migrants et aux réfugiés

- *en formalisant les rôles et en organisant le réseau* des institutions / acteurs opérationnels intervenant dans le parcours d'intégration des nouveaux arrivants, comme le protocole *Insieme nell'accoglienza* **(14)** dans la province de Trévise (Italie)

- en constituant *des équipes multi-compétentes* (ou en apportant des compétences différentes) dans le cadre d'un dispositif d'accompagnement principalement pour travailler en parallèle avec la formation / pratique linguistique et le soutien à la professionnalisation **(15)**.

Voir le projet *Five Stars* pour les mineurs non accompagnés en Autriche (langue et professionnalisation pour travailler en restauration / cuisine, boulangerie); Les différentes organisations et pratiques des *Etableringskurser* organisés par les «Folkhögskolorna» en Suède; La *Garantie Jeunes Réfugiés* gérée par la ML Lyon. Ces trois types d'initiatives supposent des décisions politiques et des financements au niveau national ou territorial.

Une initiative intéressante est *Hotel Talents* (*Hotelltalangerna* en Suède) mis en place par une entreprise de formation privée suédoise Cuben qui a développé et accompagné une «voie rapide» pour travailler pour les migrants, combinant une formation linguistique professionnelle intensive et un stage dans des hôtels (système dual). Le modèle a ensuite été «diffusé» dans le cadre d'un projet européen *Talents* en Norvège (Oslo) et en Allemagne (Stuttgart). De telles initiatives s'adressent aux migrants ayant déjà un certain niveau d'éducation, une expérience de travail et même une certaine maîtrise de(s) la langue(s). La municipalité de Lillehammer a développé un modèle d'intégration similaire basé sur un système dual (formation linguistique professionnelle en classe et stages) **(16)**.

Observez que ces initiatives sont menées en partenariat avec les organisations de l'emploi, les entreprises / branches professionnelles engagées et même d'autres institutions locales. Ce sont également de bonnes pratiques en matière de planification stratégique (notamment l'initiative Talents) et de réseautage.

Une autre initiative originale qui combine différents types de soutiens et d'occasions d'apprentissage pour les jeunes nouveaux arrivants dans une approche gagnant-gagnant (et un esprit Tikitut) est le projet *Curing the Limbo* dirigé par la municipalité d'Athènes. Les réfugiés reçoivent des logements à prix abordables du parc de logements disponibles de la ville et en retour, ils travaillent pour la collectivité, répondant aux besoins de la communauté locale et participant à des activités dirigées par les citoyens qui améliorent la qualité de vie dans les quartiers athéniens. Ils reçoivent une formation en cours d'emploi supervisée par l'Université d'Athènes, qui comprend l'apprentissage des langues, le soutien psychosocial, la connaissance du «droit de la rue» et d'autres compétences sociales et générales de base. Ces compétences sont adaptées aux besoins des bénéficiaires et sont proposées de manière intégrée, au cours de laquelle d'autres activités parallèles sont progressivement introduites **(17)**.

Il s'agit ici d'une initiative publique innovante au niveau municipal, développée dans le cadre du projet européen CORE.

### **Organisation des équipes**

Concernant l'organisation des équipes, les acteurs soutenant les migrants rapportent un certain nombre de pratiques combinant sur différents programmes l'intervention de professionnels avec celle de bénévoles.

- Les volontaires peuvent intervenir dans les centres d'accueil / pendant la période pendant laquelle les réfugiés / migrants attendent leur permis et suivent des cours de langue de base. Voir **(2)** par exemple.

- Ils peuvent intervenir dans le cadre d'une activité d'un programme (tuteurs de langues / accompagnement dans le cadre de cours ou d'activités collectives) ou hors de celle-ci, en relais des activités du programme (aider les migrants / réfugiés à pratiquer la langue; soutenir leur socialisation et acculturation)

Il existe également des pratiques très intéressantes pour engager des bénévoles à intervenir sur le chemin de la professionnalisation, afin de donner un réseau aux bénéficiaires, transmettre les codes de l'entreprise, la langue, aider à la recherche d'emploi, préparer les entretiens, et dans le meilleur des cas offrir une opportunité de stage ou un emploi **(18)**. Un exemple est le projet *Mentors* pour les jeunes réfugiés lancé par *Interface Vienna* en partenariat avec Bosch AG (*Interface Vienna* est une organisation créée et dirigée par la municipalité de Vienne, visant à intermédiaire les volontaires sur des projets accompagnant les migrants et à leur offrir diverses ressources sur un plate-forme spécifique). Un autre exemple est le recours à des mentors professionnels par le *Support Group Network* en Suède et son initiative *Double cup* qui organise le premier contact des réfugiés avec un mentor professionnel.

Comme indiqué ci-dessus, la *plate-forme VIME* **(11)** procure des ressources pour soutenir la décision d'engager des volontaires, sur le rôle à leur donner, leur formation, etc. Le rapport de la méthodologie du projet *Digital Welcome* **(19)** contient également des directives intéressantes pour la constitution d'équipes et le travail avec des bénévoles.

On ne trouve pas beaucoup de témoignages sur les pratiques centrées sur l'organisation interne d'une équipe d'accompagnement, à part quelques discussions abordant la question de l'articulation de la formation linguistique et de l'accompagnement socioprofessionnel. Le rapport d'évaluation des *etableringskurser* organisés par le «Folkhögskolorna suédois» a identifié quatre types d'organisations adoptées par les écoles concernant le formateur linguistique – l'accompagnant socioprofessionnel, discutant rapidement du type de méthodologie auquel ils correspondent, des avantages et des inconvénients pour l'apprentissage des bénéficiaires. (15).

### **Partenariats et réseautage**

Dans les faits, une grande partie des pratiques citées ci-dessus sont conduites dans le cadre de projets mis en place par une constellation de partenaires, ou ont été mises en place avec le soutien d'un maillage d'acteurs actif et performant.

Plusieurs outils ont été développés ou des projets sont menés en partenariat avec des associations de migrants, et plusieurs acteurs soulignent l'intérêt de travailler avec des migrants bien établis en tant que bénévoles ou professionnels sur les dispositifs d'accompagnement.

Le *Support group network* en Suède est une ONG à but non lucratif lancée par des réfugiés qui collabore avec des sociétés locales pour concevoir et exécuter des projets basés sur les besoins locaux, visant l'autonomisation, l'auto-organisation et la coopération stratégique. Cette initiative, ainsi que le site FB – *Austria in arabic*, illustrent l'intérêt de se concentrer sur les organisations de migrants lors de l'identification de partenariats potentiels pour soutenir la réussite des dispositifs d'accompagnement (20).

### **3. Projets et partenariats européens: Quelle production?**

Sans surprise, puisqu'identifiés sur EPALE, un certain nombre des projets / initiatives cités ci-dessus ont été financés par l'Europe et notamment par le programme Erasmus. Il est donc intéressant pour notre projet - et dans la perspective de décider de ce que nous allons livrer en tant que produit final (et dans une certaine mesure en IO3) - de profiter de l'occasion pour réfléchir sur quel type de produits ces projets ont livré et à dans quelle mesure ils sont utiles / appropriables pour nous et les personnes accompagnant les migrants et les réfugiés.

On peut d'emblée remarquer que:

- Les auteurs rassemblent tous sur un même site Internet la présentation de leur projet (méthodologie, activités, rapports intermédiaires) et leurs produits finaux. Je trouve que cela réduit la visibilité du produit final qui n'est généralement pas suffisamment mis en valeur ni décodé pour être mieux approprié. Cette remarque est cependant applicable à différents degrés pour différents projets.

- Le groupe cible du produit final est souvent multiple (migrants + professionnels + formateurs + etc...) ce qui brouille quelquefois un peu les pistes pour l'appropriation du produit.

Les produits finaux (ou produits intermédiaires intégrés au produit final) sont de types suivants:

- *Référentiels de compétences*: utiles en tant que tels pour les professionnels pour construire des programmes de formation / dispositif d'accompagnement / ou pour constituer / soutenir des équipes et développer / améliorer ces différentes pratiques

Nous avons utilisé le projet *DIME* pour structurer notre outil d'évaluation des progrès des bénéficiaires en IO2 (peut-être un outil transférable utile?). Le projet *Language for work* propose une liste de compétences nécessaires pour les acteurs combinant la formation linguistique et l'accompagnement professionnel dans différents scénarios de partenariat – Ce référentiel pourrait être utile dans le cadre du travail IO3

- *Descriptions de modules de formation et de méthodes pédagogiques*

La plupart du temps, ils sont le résultat d'un travail ambitieux présenté sous la forme de programmes prêts à l'emploi abondants. Ils sont cependant difficiles à s'approprier en tant que tels ou à utiliser comme ligne directrice ou inspiration.

- *Outils / boîtes à outils* pour des questions spécifiques (par exemple pour sélectionner des volontaires, évaluer le niveau de langue des bénéficiaires, etc.) dans le cadre des plateformes / des sites de ressources

- *Guides et manuels téléchargeables* sur des questions spécifiques. Pas toujours facile à pénétrer car souvent volumineux et littéraire

- *Collections de bonnes pratiques*. Ils sont soit le produit final soit une partie du produit final. Les collections sont structurées par pays, acteurs, bénéficiaires finaux, etc... et avec des descriptions très résumées. Elles nécessitent donc d'aller plus loin via les liens fournis. Le plus souvent, il faut plus d'investigation pour trouver - avec un peu de chance - des détails sur la pratique). A moins que certaines d'entre elles ne contribuent à donner des idées par leur originalité ou leur caractère innovant (elles ne sont pas nombreuses), elles sont difficilement exploitables à l'état brut pour améliorer / réfléchir sur ses propres pratiques. Ils peuvent au mieux confirmer certains problèmes à gérer ou certains facteurs de succès identifiés (comme certains d'entre eux l'ont fait dans notre travail IO2). Plus la pratique est détaillée, plus elle est enrichissante et plus elle semble potentiellement appropriable - mais dans ce cas plutôt développée sous la forme d'un cas pédagogique.

Les «mauvaises pratiques» brillent par leur absence.

- *Plateformes de ressources*: Les trois plateformes citées comme telles ci-dessus, sont assez faciles à s'approprier en raison d'une structure bien claire / conçue et de groupes cibles bien définis. *Doc en stock* et *Language for work* sont des plateformes interactives (échanges de pratiques / webinaires) et évolutives gérées et alimentées en permanence par des professionnels. Mais ce qui est le plus intéressant pour Profint, c'est que ce ne sont pas seulement des banques d'outils et de documents à choisir selon convenance. Ils supposent, par leur structure / présentation ou via des outils offrant un miroir sur les pratiques / provoquant un questionnement, une sorte d'approche active de l'utilisateur. La plateforme *Doc en Stock* (qui est assez simple et loin d'être aussi complète que *Language for Work*) est peut-être celle qui cache la réflexion la plus complète sur le mode d'appropriation et la valeur ajoutée des ressources mises à disposition.

En résumé, cette revue et cette dernière partie nous donnent des éléments complémentaires et une base de référence pour situer et asseoir l'approche de professionnalisation qui a émergé et sur laquelle nous avons travaillé dans le cadre d'IO3. Elle donne également des éléments pour structurer, à un stade ultérieur du projet, notre réflexion sur le produit final de PROFINT.

## **Annexe – Liens vers les bonnes pratiques**

### **E-tools for migrants**

#### **(1)**

EINSTIEG DEUTSCH <http://moocs4inclusion.org/index.php/catalogue/67-einstieg-deutsch>

MINCLUSION <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.minclusion.iteration1>

<http://minclusion.org/en/>

#### **(2)**

TAALKIT DUTSCH <https://oefenen.nl/taalkitdutch>

<https://epale.ec.europa.eu/en/resource-centre/content/dutch-language-learning-toolkit-volunteers-and-refugees>

ENGLISH MY WAY <https://www.englishmyway.co.uk>

<https://epale.ec.europa.eu/en/blog/english-my-way>

#### **(3)**

CITY QUIZZ&WALK <https://epale.ec.europa.eu/en/content/city-quiz-walk-project>

MALTESE CULTURE <https://www.nocilla.org/partimecourses/>

#### **(4)**

INFORMATION SVERIGE <https://www.informationsverige.se/en/>

ANKOMMEN <https://play.google.com/store/apps/details?id=de.br.ankommen&hl=en>

#### **(5)**

MOOCS4INCLUSION <http://moocs4inclusion.org>

APPS FOR REFUGEES <http://appsforrefugees.com>

### **Pedagogical supports for accompanying/training actors**

#### **(6)**

DIME/COMPETENCES [https://www.projetdime.eu/wpcontent/uploads/2018/10/DIME\\_RC\\_INSUP\\_ANGLAIS.pdf](https://www.projetdime.eu/wpcontent/uploads/2018/10/DIME_RC_INSUP_ANGLAIS.pdf)

LANGUAGE FOR WORK/COMPETENCES

<https://languageforwork.ecml.at/Competences/tabid/5423/language/en-GB/Default.aspx>

#### **(7)**

VIME/MODULES <https://www.languagevolunteers.com/#Training>

DIME /MODULES

[https://www.projetdime.eu/wp-content/uploads/2018/10/ModulesDime\\_ANGLAIS.pdf](https://www.projetdime.eu/wp-content/uploads/2018/10/ModulesDime_ANGLAIS.pdf)

OUTSIDE IN /MODULES

[https://www.out-side-in.eu/fileadmin/outside-in/IO10\\_Curriculum\\_05January2018neu.pdf](https://www.out-side-in.eu/fileadmin/outside-in/IO10_Curriculum_05January2018neu.pdf)

#### **(8)**

LYFT SPRAKET

<https://www.vo-college.se/system/files/dokumentbank/handboklyftspraketpajobbet2019.pdf>

OUTSIDE IN/HANDBOOK <https://www.out-side-in.eu/13313.html>

**(9)**

CAST4INNOVATION <https://epale.ec.europa.eu/en/blog/importance-accredited-online-training-cultural-awareness-trainers-working-ethnic-minority>

SOCIAL INCLUSION OF IMMIGRANTS-TOOLS

<https://moocs4inclusion.org/index.php/catalogue/139-elearning-course-social-inclusion-of-immigrants-tools>

MIGRANTS AND REFUGEES IN EDUCATION: A TOOLKIT FOR TEACHERS

<https://moocs4inclusion.org/index.php/catalogue/126-migrants-and-refugees-in-education-a-toolkit-for-teachers>

### **Resource platforms for accompanying/training actors**

**(10)**

LANGUAGE FOR WORK <https://languageforwork.ecml.at/Home/tabid/3151/language/en-GB/Default.aspx>

**(11)**

VIME SITE <https://www.languagevolunteers.com>

**(12)**

DOC EN STOCK <http://docenstockfrance.org>

### **Good practices – Comprehensive accompaniment**

**(13)**

SAVI (p 30-31) and JAVA NEXT (p 8-9) / Guide of good practice in <https://unaccompanied-minors.eu>  
<https://www.france-terre-asile.org/accueil/etablissement/maison-du-jeune-refugie-de-saint-omer>

CORE CENTRE VIENNA <https://www.uia-initiative.eu/en/uia-cities/vienna>

**(14)**

INSIEME NELL'ACCOGLIENZA nr 13 in

<https://languageforwork.ecml.at/Portals/48/documents/languageforwork-examples-of-practice-EN.pdf>

**(15)**

FIVE STARS p 32-33/ Guide of good practice in <https://unaccompanied-minors.eu>

ESTABLISHMENT COURSES (FHS-SWEDEN)

[https://www.folkbildningsradet.se/globalassets/etablering/fbr\\_rapport\\_etablering\\_2017\\_hela\\_webb.pdf](https://www.folkbildningsradet.se/globalassets/etablering/fbr_rapport_etablering_2017_hela_webb.pdf)

**(16)**

HOTELLTALANGERNA <https://www.cubenutbildning.se/wp-content/uploads/2015/12/77125452.pdf>

TALENTS <https://talentseuproject.com/about-the-project/>

LILLEHAMMERS MODEL nr 14 in

<https://languageforwork.ecml.at/Portals/48/documents/languageforwork-examples-of-practice-EN.pdf>

**(17)**

CURING THE LIMBO <https://www.uia-initiative.eu/en/uia-cities/athens>

### **Organizing teams and partnerships**

**(18)**

MENTORS FOR YOUNG REFUGEES in (p. 31)

[https://issuu.com/oead.worldwide/docs/epale\\_publication\\_nachhaltigeeb\\_ein](https://issuu.com/oead.worldwide/docs/epale_publication_nachhaltigeeb_ein)



DOUBLE CUP <https://sgn.doublecup.se/doublecup/>

**(19)**

DIGITALWELCOME METHODOLOGY (p. 23-26)

[https://digitalwelcome.eu/wp-content/uploads/2019/03/DIGITAL-WELCOME-Methodology\\_FINAL.pdf](https://digitalwelcome.eu/wp-content/uploads/2019/03/DIGITAL-WELCOME-Methodology_FINAL.pdf)

**(20)**

SUPPORT GROUP NETWORK <https://supportgroup.se>

AUSTRIA IN ARABIC <https://www.facebook.com/austriainarabic>

[https://issuu.com/oead.worldwide/docs/epale\\_publication\\_nachhaltigeeb\\_ein](https://issuu.com/oead.worldwide/docs/epale_publication_nachhaltigeeb_ein) (p. 16-20)