

ACCÈS AUX SERVICES POUR LES GROUPES MARGINALISÉS

BOÎTE À OUTILS POUR L'ÉGALITÉ POLITIQUES MUNICIPALES CONTRE LE RACISME

European
Coalition
of Cities



against Racism



Coalition internationale
des villes inclusives et
durables – ICCAR



Pourquoi est-ce
nécessaire ?

Fondements

Mise en pratique

Suivi

BOÎTE À OUTILS POUR L'ÉGALITÉ POLITIQUES MUNICIPALES CONTRE LE RACISME

LE PLAN D'ACTION EN 10 POINTS DE L'ECCAR

LA VILLE DEVIENT ACTIVE DANS SA FONCTION DE

- institution démocratique
- organisme de réglementation
- employeur
- **prestataire de service**
- entrepreneur

PLAN D'ACTION ECCAR EN 10 POINTS

1. Le renforcement de la vigilance contre le racisme
2. Évaluer le racisme et la discrimination et observer les politiques municipales
3. Un meilleur soutien aux victimes du racisme et de la discrimination
4. Une meilleure information et participation des habitants
5. **La ville comme promoteur actif de procédures équitables**
6. **La ville comme promoteur du programme d'égalité en matière d'emploi et de service**
7. Accès équitable au logement
8. Œuvrer contre le racisme et la discrimination par le biais de l'éducation
9. Promouvoir la diversité culturelle
10. Prévention contre les actes de racisme et les délits de diffamation raciale et gérer les conflits

Le projet a été coordonné par l'ETC Graz et mis en œuvre avec les partenaires suivants :

L'Université de Stockholm – SU (Suède)

L'Université de Padoue – Centre des Droits Humains – HRC Padova (Italie)

Le Centre de droit constitutionnel européen – CECL (Grèce)

La Fondation Otherness – NEKI (Hongrie)

Cidalia (Espagne)

La Coalition Européenne des Villes Contre le Racisme (ECCAR e.V.)

L'UNESCO en tant que membre de l'ICCAR

Rédacteurs: Isabella Meier, Ingrid Nicoletti, Klaus Starl, Paul Lappalainen

Parution 2 février 2017, Graz – Stockholm - Potsdam

La Boîte à Outils pour l'Égalité est réalisée avec le soutien de la Commission européenne, l'UNESCO, la Coalition Européenne des Villes contre le Racisme (ECCAR), Open Society Foundations - At Home in Europe, l'ETC Graz et les Villes de Berne, Bologne, Esch-sur-Alzette, Gand, Graz, Potsdam, Rotterdam, Vienne et Zurich.



Nous remercions en particulier la Ville d'Esch-sur-Alzette pour la traduction française de la Boîte à Outils.

Cette publication a été produite avec le soutien financier du programme « Droits, égalité et citoyenneté » de l'Union européenne (ADPOLIS JUST/2014/RDIS/AG/DISC/8084). Les contenus de cette publication sont la seule responsabilité de l'ETC Graz et de ses partenaires et ne peuvent en aucun cas être considérés comme reflétant les opinions de la Commission européenne.

INTRODUCTION

La Boîte à Outils pour l'Égalité est un manuel de soutien pour les villes dans l'implémentation de politiques locales visant à empêcher avec succès le racisme ou la discrimination raciale ou à agir contre les formes existantes. La Boîte à Outils propose des instructions en étapes, basées sur l'expérience, pour implémenter des politiques concrètes de la conceptualisation jusqu'à la mesure de leur impact. Tout le contenu se base sur l'expertise partagée de représentants municipaux expérimentés, d'acteurs de la société civile et de représentants du groupe cible travaillant dans des villes européennes.

Notre but est de faire des suggestions aussi concrètes que possible. Nous vous invitons à lire la boîte à outils comme l'expertise commune de collègues d'autres villes et d'en tirer ce qui vous semble utile pour votre ville.

La réalisation de cette Boîte à Outils n'aurait pas été possible sans le soutien des villes et des employés municipaux qui ont partagé leurs expériences et leurs connaissances et qui ont consacré leur temps. ECCAR et les rédacteurs remercient toutes les villes participantes pour leurs contributions et leur hospitalité, en particulier :

Agia Varvara (Grèce)	Madrid (Espagne)
Athènes (Grèce)	Malmö (Suède)
Barcelone (Espagne)	Nantes (France)
Berlin (Allemagne)	Pecs (Hongrie)
Berne (Suisse)	Potsdam (Allemagne)
Bilbao (Espagne)	Rotterdam (Pays-Bas)
Bologne (Italie)	Santa Cruz (Espagne)
Botkyrka (Suède)	Seville (Espagne)
Budapest (Hongrie)	Toulouse (France)
Castille-la-Manche (Espagne)	Turin (Italie)
Esch-sur-Alzette (Luxembourg)	Valence (Espagne)
Gand (Belgique)	Vienne (Autriche)
Graz (Autriche)	Zurich (Suisse)

ACCES AUX SERVICES POUR LES GROUPES MARGINALISES

POURQUOI EST-CE NECESSAIRE ? 10

FONDEMENTS 11

PLANIFICATION ET ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES 11

Etape Assurez le soutien 11

Etape Mettez en place une équipe de gestion 11

Etape Impliquez tous les départements de la mairie 11

Etape Impliquez des membres du groupe cible 11

PRÉPARATION DU CONCEPT 12

Etape Évaluez les besoins 12

Etape Invitez des membres du groupe cible à participer à la conceptualisation 12

Etape Motivez des volontaires 12

Etape Définition des objectifs et des stratégies 13

Etape Personnel et budget 13

MISE EN PRATIQUE 16

Etape Créez un guichet unique 16

Etape Mettez à disposition des infrastructures pour le travail volontaire 16

Etape Aidez à l'organisation de la disponibilité et des rendez-vous 16

Etape Relations publiques et comment atteindre le groupe cible 16

DURABILITÉ 17

Etape Consolidez les services par une décision du Conseil municipal 17

Etape Connectez-vous avec des villes ayant des compositions similaires de la population 17

Etape Coopérez avec des scientifiques 17

TRANSMISSIBILITÉ	19
TRAVAIL QUOTIDIEN	19
Etape Coopération et coordination	19
Etape Impliquez constamment la communauté dans le travail quotidien	19
<hr/>	
SUIVI	21
<hr/>	
Etape Suivi de l'implémentation	21
FACTEURS CLÉS DE LA RÉUSSITE	21
IMPACT ET RÉSULTATS	22
RESSOURCES ET EXEMPLES	23

ACCESS AUX SERVICES POUR LES GROUPES MARGINALISES

Ce modèle politique englobe, d'une part, des services municipaux qui sont mis à disposition en plus des offres régulières en matière d'éducation, de soins et de soutien social, et, d'autre part, des mesures qui permettent un meilleur accès aux services réguliers.

Les offres sont conçues de façon à établir l'égalité des chances et sont mises à disposition de tous/tes les citoyen(ne)s. En raison de leur objectif de faciliter l'accès aux services réguliers, elles s'adressent en réalité aux groupes socio-économiquement défavorisés et marginalisés. Le concept ne se focalise pas sur des caractéristiques telles que l'ethnie, le genre ou l'âge mais est orienté vers les besoins. Les services sont généralement accompagnés par des programmes de mentoring ou de coaching.

Dans plusieurs villes qui rapportent sur le sujet, les mesures avaient à la base été conçues pour les populations Rom. Ces offres ont été peu acceptées au départ, tant par le groupe cible que par le reste de la ville. Elles ont connu plus de succès quand le groupe cible a été élargi et quand une approche axée sur les besoins a remplacé une approche axée sur les groupes. Par conséquent, le focus des mesures politiques devrait s'articuler autour de l'égalité des chances et de l'inclusion pour tous.

La Convention internationale sur l'élimination de toutes les formes de discrimination raciale (CERD) affirme que « ***l'expression « discrimination raciale » vise toute distinction, exclusion, restriction ou préférence fondée sur la race, la couleur, l'ascendance ou l'origine nationale ou ethnique [...]*** ».

« *Distinction* » signifie la définition d'une personne comme étant différente sur base de sa « race », couleur, ethnicité, descendance, naissance, religion ou langue (s'intéressant aux attributions biologiques et culturelles), justifiant des sentiments d'ayant droit différenciés à un niveau structurel. Le contraire de la distinction est *l'égalité*. L'égalité est censée être un statut ainsi qu'un processus.

« *Exclusion* » signifie le refus de l'accès aux et de la jouissance des droits humains. L'Union européenne a adopté le terme de l'exclusion sociale défini par l'ILO, mais a élargi la définition en mettant en évidence que l'exclusion sociale a lieu quand des gens ne peuvent pas pleinement participer ou contribuer à la société à cause « *du déni de droits politiques, civils, sociaux, économiques et culturels.* » Les définitions indiquent que l'exclusion résulte d'une « *combinaison de problèmes liés tels que le chômage, les bas salaires, l'insuffisance de qualifications, les mauvais logements, la mauvaise santé et les ruptures familiales* ».

La participation est la condition préalable pour ainsi que l'objet des droits humains. Le contraire de l'exclusion est l'inclusion.

« *Restriction* » signifie la limitation de la jouissance des droits humains dans la pratique. La contrepartie positive est d'avoir des « chances équitables ».

La « *préférence* » privilégie une personne en raison de la « race », couleur, ethnicité, descendance, naissance, religion ou langue face à une autre personne. Symétriquement, elle défavorise une personne par rapport à une autre. La réponse positive à cet entendement formel est le « traitement équitable ».

Pour cette raison, les politiques qui empêchent la discrimination raciale avec succès doivent contribuer aux quatre contreparties positives des quatre dimensions de la discrimination.

Ainsi, empêcher la discrimination signifie augmenter l'égalité, l'inclusion, l'égalité des chances et/ou le traitement équitable.

→ Une **AMELIORATION DE L'ACCES AUX SERVICES POUR LES GROUPES MARGINALISES** agit contre la discrimination par le biais de la promotion de **l'égalité des chances**, dans le but **d'empêcher** ou **d'éliminer la discrimination** dans la jouissance des droits humains.

INFORMATION SUR LE CONTEXTE

Le présent chapitre se base sur des entretiens et des informations provenant de villes en Grèce, en Hongrie, en Espagne, en Italie, en Suisse et en Suède. Les contenus centraux proviennent d'une ville hongroise et d'Agia Varvara (Grèce).

Dans chaque ville, il y a des formes plus ou moins prononcées de ségrégation physique ou sociale et, par conséquent, une exclusion de territoires ou de groupes de personnes spécifiques. Les mesures proposées visent à réduire l'exclusion en améliorant l'accès aux services.

POURQUOI EST-CE NECESSAIRE ?

- La prévention et la suppression de problèmes sociaux, causés par l'exclusion ou par des situations critiques (p.ex. toxicomanie, violence)
- Les mesures s'attaquent à des situations critiques auxquelles les groupes marginalisés sont confrontés au niveau communal et qui ne peuvent pas être couvertes par les services réguliers
- Les mesures aident à renforcer la confiance, la communication et les relations entre les citoyens et l'administration municipale
- Les mesures ont recours à une approche holistique, fondée sur les principes de l'égalité, des droits citoyens et de l'intégration – il ne s'agit pas d'un traitement spécial mais de droits et de chances égaux
- Les mesures sont conçues pour couvrir des besoins spécifiques, sans stigmatiser les bénéficiaires ou perpétuer des différences socialement construites
- Les gens sentent que la ville s'occupe d'eux et leur sentiment d'appartenance augmente
- La possibilité de participer à la société agit de façon préventive contre des comportements déviantes et criminels
- L'accès à la formation et la participation active à la société sont soutenus

Pour les établissements d'éducation spécialisée vaut en particulier :

- La prévention du décrochage scolaire, de l'abus de drogues, de la violence et leurs conséquences au niveau des jeunes socialement défavorisés
- Les personnes bien formées peuvent mieux participer à la vie publique dans la ville, trouvent du travail plus facilement et peuvent mieux subvenir à leurs besoins et à ceux de leurs familles
- Le développement personnel est facilité et les talents sont promus individuellement
- Les mesures renforcent la tolérance et agissent contre la discrimination et les préjugés entre groupes marginalisés et non marginalisés
- Les groupes marginalisés qui ont de faibles connaissances de la langue administrative peuvent apprendre celle-ci plus facilement

LIMITATIONS

Les changements prennent du temps : ne vous attendez pas à des changements ou résultats rapides. Surtout dans le domaine de l'éducation et de l'emploi, les mesures ne sont pas faciles à implémenter, étant donné que la résistance et les préjugés existant au niveau de la population majoritaire entravent l'intégration. D'autres circonstances telles que la crise économique, la montée des tendances extrémistes et les efforts d'exclusion au sein de l'Europe freinent le succès. Comme ces crises ont entraîné des plans d'épargne, l'intégration économique des groupes marginalisés devient encore plus compliquée.

FONDEMENTS

PLANIFICATION ET IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES

1

ETAPE Assurez le soutien

Le soutien politique du maire et du Conseil municipal est indispensable pour l'élaboration et la mise en œuvre des mesures en faveur des groupes marginalisés. Il n'est pas seulement nécessaire pour l'attribution du budget nécessaire, mais aussi pour l'acceptation au sein de la population.

2

ETAPE Mettez en place une équipe de gestion

Cette équipe coordonne l'élaboration, la mise en œuvre et la documentation des mesures. L'équipe peut soit être formée de collaborateurs/collaboratrices de la mairie disposant d'expériences dans le travail avec les groupes marginalisés et/ou de personnes externes, qui sont engagées spécialement pour cette mission. L'équipe devrait compter environ quatre personnes. Dans les cas où des mesures ciblent des quartiers spécifiques, une équipe locale devrait être disponible (cf. « Mise en pratique »).

3

ETAPE Impliquez tous les départements de la ville

L'intégration exige une perspective interdisciplinaire, même si le thème est souvent attribué à un service spécifique au sein de l'administration ; pour cette raison, tous les départements devraient idéalement être impliqués. Une coopération et une action concertée sont nécessaires. Les départements qui ne sont pas directement concernés, doivent constamment être informés et temporairement impliqués, en fonction des possibilités et des tâches.

4

ETAPE Impliquez les membres du groupe cible

Pour le succès des mesures décrites ici, il est essentiel d'impliquer les groupes cibles – définis en fonction des besoins – dans l'élaboration des mesures.

Conseil ! N'incluez les représentants de groupes cibles pas seulement en tant que conseillers externes mais engagez-les, si possible, en tant que collaborateurs réguliers. Ne traitez pas les membres du groupe cible comme s'ils étaient particulièrement vulnérables mais voyez-les comme experts de leur situation de vie et de leur environnement quotidien et – évidemment – comme des citoyen(ne)s égaux(les).

La façon la plus facile d'atteindre le groupe cible est de passer par des établissements comme les salles de prière ou les écoles, les ONG et associations, qui peuvent faire fonction de pont entre la mairie et la population. Les parents sont un groupe cible primordial pour les mesures dans le domaine de l'éducation, car celles-ci ne sont pas réalisables sans leur implication.

PRÉPARATION DU CONCEPT

5

ETAPE Évaluez les besoins

Faites une évaluation des besoins au début de vos réflexions, afin de baser les mesures sur des faits. Les données et résultats empiriques ne sont pas seulement des prérequis importants pour un concept informé, mais sont aussi essentiels pour l'acceptation des mesures. Quels problèmes se posent pour les gens ? Où trouvent-ils ou ne trouvent-ils pas un accès aux services municipaux réguliers ? Quels besoins n'ont pas été suffisamment pris en considération jusqu'ici ? Quelle approche peut être définie pour dépasser l'exclusion ? Ce travail préparatoire sert à l'étude active des besoins et à l'élaboration de mesures articulées autour des besoins et insistant fortement sur l'inclusion. Investissez dans la connaissance des besoins locaux et renforcez la coopération avec des sociologues.

6

ETAPE Invitez des membres du groupe cible à participer à la conceptualisation

Les membres du groupe cible ne devraient pas seulement être impliqués dans l'évaluation des besoins mais aussi être invités à participer activement à la conceptualisation. Tâchez de créer des relations professionnelles ouvertes et équitables et considérez sérieusement toute proposition – même si elle ne correspond pas à vos attentes. Voyez les membres du groupe cible comme partenaires et multiplicateurs. Leur participation à la conceptualisation aide dès le départ à créer des liens plus étroits entre les prestataires de services et les utilisateurs.

Par exemple : Organisez des assises avec des représentant(e)s et des organisations des groupes marginalisés dans votre ville. Elargissez ainsi les connaissances sur les raisons de l'exclusion sociale, de certaines situations critiques et besoins. Invitez des membres des groupes cibles, des élu(e)s et des employé(e)s de l'administration à discuter ensemble sur les réalités de leur ville.

Les membres des groupes cibles ne doivent pas forcément être impliqués dans la base formelle de la conceptualisation, mais leur concours effectif et substantiel doit être assuré.

7

ETAPE Motivez des volontaires

Créez des conditions qui permettent d'impliquer des volontaires intéressés de façon judicieuse dans l'implémentation des mesures. Il est important que les volontaires soient issus de différents groupes de la population (et ne soient pas exclusivement des membres du groupe cible), afin de promouvoir l'inclusion dès le départ. Inscrivez vos actions dans la continuité des structures et du travail volontaire existants, comme par exemple des stages obligatoires pour étudiants, le service civil, le service volontaire, et d'autres types de programmes d'assistance.

8

ETAPE Définition des objectifs et des stratégies

Les groupes marginalisés ont besoin d'aide surtout dans les domaines de l'éducation et de la formation, de la qualification et de l'intégration sur le marché de travail.

Si des écoles spécialisées font partie du concept : misez sur l'enseignement des matières et non sur d'autres activités d'encadrement ou les loisirs. Abordez les barrières de la discrimination et du racisme avec les élèves.

Le programme devrait également prévoir des mesures pour le renforcement de la participation politique et sociale. Ceci inclut l'encouragement des contacts entre les groupes marginalisés et non marginalisés. La construction d'un sentiment d'appartenance à la Ville est un objectif important.

Pour cette raison, développez des mesures mettant au clair que les membres des groupes marginalisés sont des citoyens égaux et qui ont les mêmes droits et obligations que les autres. Les prestations municipales doivent montrer que le gouvernement local travaille dans l'intérêt de tous les habitants et que la mairie est ouverte à tous pour manifester leurs préoccupations. Une politique participative est une mesure durable pour la construction de la confiance.

Dans tous les cas, il est important de définir les groupes cibles des mesures et services sur base des besoins et non pas sur base de caractéristiques telles que l'origine ethnique, la religion ou le genre. La conception de services d'inclusion « pour Rom » ne sera pas très bien reçue et ne sera pas non plus un succès. La stigmatisation de certains groupes ne doit pas être promue ou maintenue à travers des services particularisés.

9

ETAPE Personnel et budget

Les villes participantes recommandent au moins cinq assistants sociaux, deux à trois médiateurs et des volontaires supplémentaires pour constituer l'équipe opérationnelle. Des possibilités de financement externes peuvent exister dans le cadre de projets européens.

Une ville participante parlait d'une école d'enseignement spécialisé dans une ville d'environ 30.000 habitants. Le personnel est constitué par un directeur d'école, cinq enseignants employés, trois enseignants bénévoles et 12 volontaires d'écoles secondaires/d'Universités ou enseignants retraités. En termes d'infrastructures, des locaux avec trois salles de classe, un secrétariat ainsi qu'une provision appropriée en ordinateurs sont prévues.

Conseil ! Mettez vos services à disposition de tous les habitants en situation de besoin et ne créez pas de services spéciaux pour des groupes en particulier. Sinon, ces services ne seront acceptés ni par le groupe cible ni par l'ensemble de la population. Développez des programmes et services spécialisés seulement s'ils sont justifiés par des besoins spécifiques et individuels. Adoptez une approche basée sur les besoins et non sur des caractéristiques spécifiques.

RISQUES, DÉFIS

MESURES POUR RÉDUIRE LES RISQUES

Les acteurs compétents ne sont pas prêts à soutenir les mesures

Faites référence aux droits humains et aux standards afférents, qui sont acceptés internationalement et obligatoires dans tous les domaines

La mesure a été développée et implémentée avec l'aide de fonds européen ou autres. La continuité est menacée dès que le financement s'arrête

Essayez d'intégrer des mesures spécifiques pour groupes marginalisés dans le système des prestations communales régulières

Les préjugés entre les groupes marginalisés et non marginalisés

Instruction civique sur les mêmes droits et obligations de chaque résident(e), en impliquant des membres des groupes marginalisés et non marginalisés

Conflits entre ou au sein des groupes marginalisés

Un travail social et une coopération active avec implication de tous les acteurs

Convaincre les personnes ayant insisté sur des services spécialisés pour des groupes marginalisés en particulier

Adressez délibérément toutes les activités à tous les habitants et impliquez des membres des groupes marginalisés ainsi que d'autres groupes.

RISQUES, DÉFIS

MESURES POUR RÉDUIRE LES RISQUES

La visibilité du travail et motiver des gens à s'impliquer

Motivez des personnalités acceptées pour donner l'exemple et engager les gens. Réfléchissez à qui pourrait le mieux porter quel thème.

Chaque nouveauté provoque certaines tensions et des réactions sceptiques.

Il est important de signaler que les nouvelles offres ne sont pas concurrentielles aux structures existantes. Elles sont censées être complémentaires aux services réguliers.

Conseil ! Construisez sur les connaissances, les études, les programmes, les réseaux volontaires, les projets de voisinage etc. existants. Un bon réseau peut aider à compléter les offres existantes et à mobiliser des offres supplémentaires en cas de besoin. Par exemple : dans le cas où les groupes marginalisés n'ont pas accès aux soins, la Ville pourrait permettre des offres complémentaires et sur mesure à travers la mise en réseau des infrastructures sanitaires, des hôpitaux et des infrastructures sociales.

MISE EN PRATIQUE

10

ETAPE Créez un guichet unique

Créez un point d'accueil central où les groupes cibles pourront s'informer sur les offres municipales, les procédures et leurs droits et où ils obtiendront des réponses à leurs questions. Ce point d'accueil devrait être conçu comme un guichet unique et chaque intéressé(e) devrait pouvoir y trouver des premières informations.

L'équipe de gestion, en charge de la mise en œuvre des mesures, devrait y avoir ses postes de travail. Les collaborateurs/collaboratrices devraient être bien formés par rapport aux besoins et aux préoccupations des groupes ciblés. Ils devront informer les gens sur les offres et services, sur leurs droits et obligations dans ce cadre, ainsi que sur le fonctionnement des procédures. Ainsi, ils amélioreront la compréhension du système des prestations publiques. Il est important que des personnes appartenant aux groupes cibles soient employés, afin de construire la confiance et d'inclure leur expertise spécifique.

11

ETAPE Mettez à disposition des infrastructures pour le travail volontaire

Mettez à disposition des infrastructures adaptées pour soutenir l'engagement volontaire. Soutenez des médecins qui proposent des consultations médicales gratuites sur le plan organisationnel; proposez des locaux pour permettre la garde volontaire d'enfants pendant les formations continues des parents ; utilisez vos contacts avec des entrepreneurs locaux pour encourager le sponsoring du travail volontaire ; conseillez les restaurants et supermarchés sur la façon de faire parvenir des aliments excédentaires aux nécessiteux etc.

12

ETAPE Aidez à l'organisation de la disponibilité et des rendez-vous

Coordonnez la disponibilité des experts bénévoles (p.ex. enseignants spécialisés, personnel médical) et l'annonce des horaires. Ceci peut par exemple être géré via un logiciel dans lequel les experts peuvent définir leurs horaires et les utilisateurs/utilisatrices pourront s'inscrire pour les rendez-vous disponibles par téléphone ou en personne au guichet unique.

13

ETAPE Relations publiques et comment atteindre le groupe cible

Les collaborateurs/collaboratrices sur place informent les utilisateurs/utilisatrices sur les offres municipales. En plus de l'information écrite et en ligne, un travail de rayonnement à destination des communautés est indispensable. Visitez les fêtes des associations et des communautés pour informer sur les activités et les possibilités de participation. Encouragez les médias locaux à rapporter sur les activités.

DURABILITÉ

14

ETAPE Consolidez les services par une décision du Conseil municipal

Obtenez une décision du Conseil municipal par rapport aux moyens financiers nécessaires et l'octroi de subventions pour certaines activités. Toutes les offres et prestations devraient être labellisées en fonction de leur contenu au lieu de désigner des utilisateurs/utilisatrices ou groupes de la population en particulier. Veillez à la prise en considération des services dans les planifications régulières des budgets et des programmes. Les prestations devraient être intégrées comme une partie des offres régulières de la Ville.

15

ETAPE Connectez-vous avec des villes ayant des compositions similaires de la population

Prenez contact avec d'autres villes de votre région ou de votre pays qui ont des compositions similaires de la population. L'exclusion de groupes spécifiques n'est généralement pas un problème purement local mais un problème sociétal plus large. Une meilleure inclusion qui s'inscrit dans la durabilité requiert donc des perspectives supra-locales. Ainsi, un réseau de villes peut être utile.

Soutenez la mise en réseau d'associations et d'organisations de minorités ethniques au niveau national afin d'agir sur la législation nationale. Visitez des infrastructures et des associations dans d'autres villes pour découvrir leurs activités. Un réseau national des groupes marginalisés peut étudier l'exclusion sociale, promouvoir le transfert des connaissances, sensibiliser et établir un réseau de points de contact.

16

ETAPE Coopérez avec des scientifiques

L'implémentation à long terme et la continuité des mesures dépendent d'une multitude de facteurs. Ainsi, il est recommandé de collaborer avec des scientifiques, qui réalisent des évaluations des besoins et qui peuvent suivre les évolutions au fil du temps. Les scientifiques peuvent transmettre les résultats de leurs travaux de recherche aux politicien(ne)s, qui sont responsables de leur transformation en visions et programmes politiques. Après un certain temps d'opération, une évaluation fondée devrait être à la base de la décision sur les étapes suivantes. De cette manière, une politique peut être développée et poursuivie de façon durable et judicieuse.

RISQUES, DÉFIS

Les groupes marginalisés ne sont pas familiarisés avec les autorités locales et les prestations publiques

Les groupes cibles sont difficiles à atteindre.

Les problèmes sociétaux tels que la pauvreté, l'abus de drogues, la consommation excessive de la télé, influencent la capacité d'utiliser des services et donc le succès des mesures.

L'autonomie des gouvernements locaux est limitée par la législation nationale.

MESURES POUR RÉDUIRE LES RISQUES

Expliquez les procédures et quelles offres municipales s'appliquent à quels besoins. Discutez par exemple avec les parents sur les avantages pour les enfants d'utiliser l'une ou l'autre offre spécialisée.

Même si cela paraît éprouvant, le porte-à-porte s'avère le plus efficace.

Cherchez le soutien d'assistants sociaux et d'experts pour les différents problèmes.

Assurez différents piliers de financement, afin de ne pas dépendre d'une seule source financière.

TRANSMISSIBILITÉ

Les éléments principaux de la politique sont transmissibles à toute autre ville : participation du groupe cible; ouverture à adapter la planification aux besoins réels; l'utilisation de ressources comme investissement, avec des effets multiplicateurs et une vision claire et réaliste en faveur d'une inclusion renforcée.

TRAVAIL QUOTIDIEN

17

ETAPE Coopération et coordination

Des réunions régulières, l'échange sur et l'adaptation des différentes activités sont indispensables pour les mesures en contact étroit avec la population. La coopération et les rencontres entre tous les prestataires de service et les personnes concernées sont une partie importante du travail quotidien. Les rencontres servent aussi à piloter les progrès et résultats dans le cadre de l'objectif fixé. La fréquence de ces rencontres dépend des mesures concrètes.

De plus, il est recommandé que les membres de l'équipe de gestion soient invités aux commissions municipales afin de présenter les résultats. Ceci peut motiver les acteurs politiques à continuer le soutien des mesures.

18

ETAPE Impliquez constamment la communauté dans le travail quotidien

Investissez dans des activités qui construisent la confiance. Cela demande une présence locale et de l'accessibilité sur place. Les gens doivent sentir qu'il existe un point d'accueil qui est à leur écoute, qui les conseille et qui devient actif. Même si vous poursuivez une vision claire, vous devrez toujours vous assurer que celle-ci soit également portée par les utilisateurs/utilisatrices. Participez à des fêtes, acceptez les invitations à des réunions, etc.

Pour vous inspirer, voici quelques mesures concrètes proposées par certaines villes :

- Réduire les taux de décrochages scolaires
Des programmes spécialisés et des programmes d'alphabétisation qui sont intégrés dans les activités d'enseignement. Collaboration étroite avec les écoles, qui impliquent les familles des élèves. Des entretiens avec les parents sur l'importance de la scolarité sont essentiels.
Une école spécialisée pour enfants issus de groupes marginalisés et offerte en complément à l'enseignement régulier, s'est montrée particulièrement efficace. Les écoles locales ont la re-

sponsabilité de reconnaître l'école spécialisée en tant qu'offre d'appui, de maintenir le contact et de renforcer ainsi la légitimité de l'offre. L'école spécialisée doit préparer les enfants à l'école régulière ou les soutenir en parallèle.

- Mesures contre la pauvreté et le chômage
Des stages en entreprise, l'orientation individuelle et le soutien des pôles de services, les opportunités d'apprendre de nouvelles dextérités etc. Restez réaliste par rapport aux possibilités des groupes cibles et aux barrières auxquelles ils font face (la question des préjugés du côté des employeurs).
- Services de consultation
Consultations pour familles (accessibles à tous les intéressés et non seulement à certains résidents en particulier), pour des situations de vie critiques, y-compris des initiatives pour la promotion de la santé, la prévention de maladies, la santé des femmes, des consultations médicales et une assistance personnalisée.
- Soutien aux artistes
Soutenez des manifestations culturelles, la création d'associations artistiques, des festivals et des événements. Motivez les gens à rendre leur talent public.

SUIVI

19

ETAPE Suivi de l'implémentation

Évaluez les mesures sur une base informelle et quotidienne, à travers des réunions et des réflexions régulières sur les progrès et résultats. Une fois par an, évaluez formellement les mesures en impliquant les départements municipaux concernés. Adaptez les mesures en fonction. Grâce à l'évaluation régulière, vous serez en mesure de réagir de façon appropriée et d'adapter les priorités selon les besoins. Restez flexible et ne sous-entendez rien. Les besoins des résidents peuvent changer, tout comme les circonstances de l'inclusion des groupes exclus.

FACTEURS CLÉS DE LA RÉUSSITE

- Dans le cadre de la politique d'intégration, les mesures se basent sur les besoins et non pas sur des attributions à des groupes en particulier
- Coopération de tous les acteurs ; implication des groupes cibles (pas en tant qu'experts externes mais en tant que membres de l'équipe de gestion)
- Le respect de la diversité
- Mise en réseau des départements municipaux et mise en œuvre de toutes les mesures selon la même philosophie
- Flexibilité de tous les acteurs
- La participation de la population à l'élaboration des mesures (« bottom-up »)

IMPACT ET RÉSULTATS

Indicateurs pour mesurer l'impact :

- Le nombre d'enfants appartenant aux groupes marginalisés et qui obtiennent un diplôme (supérieur)
- Les performances des élèves dans les écoles régulières augmentent depuis qu'ils suivent des formations complémentaires au sein des écoles spécialisées
- La diminution du taux de décrochage scolaire
- Les comportements des enfants à l'école s'améliorent (meilleure concentration, moins d'agressivité)
- La variété des métiers augmente au sein des groupes marginalisés
- Le nombre de personnes qui ont recours aux consultations et aux services de soutien proposés par le guichet unique
- Augmentation des demandes d'emploi dans la fonction publique par des personnes appartenant aux groupes marginalisés
- Les parents se sentent plus aptes à soutenir leurs enfants
- Les relations entre voisins s'améliorent

RESSOURCES ET EXEMPLES

B (HU) : Ecole à B

L'Ecole à B. est une institution pédagogique qui existe depuis 1998. Elle permet l'égalité des chances aux enfants et jeunes qui rencontrent des difficultés à l'école et organise des activités culturelles et de loisirs. Le gouvernement de B., une ville d'environ 30.000 habitants avec une part relativement importante de population Rom, en est un des défenseurs les plus fervents depuis sa création. L'école a été gérée et financée principalement par le gouvernement municipal mais a également pu obtenir des subventions, notamment de la part de Open Society Foundations, d'autres donateurs privés et du Ministère de l'Education. En septembre 2004, une fondation a été créée sur proposition du gouvernement communal, afin de construire de meilleures bases pour la commune dans le cadre de son soutien au projet.

Attika (GR) :

Adaptation des prestations sociales pour répondre aux besoins des Rom (CECL)

La mesure concerne la ville en tant que prestataire de service et s'occupe de l'adaptation des prestations sociales pour mieux répondre aux besoins de la population Rom. Dans une commune limitrophe d'Attika vit une grande population Rom qui est bien intégrée dans la population globale (ce qui n'est pas une évidence).

<http://www.agiavarvara.gr/portal/page/portal/ab/>

Le Réseau Rom : <http://www.oikokoinonia.gr/en/action.asp>

<http://budaorsitanoda.webs.com/>

