

dialogue

citoyen

# ACCUEIL ET PREMIERES DEMARCHES DES NOUVEAUX ARRIVANTS



VILLE DE  
**Nantes**

Atelier citoyen  
Conseil Nantais pour la Citoyenneté des Étrangers

JANVIER 2013



Fonds européen d'intégration

**Le dialogue citoyen**, c'est associer les Nantais et les Nantaises pour améliorer les services et les projets conduits par la Ville.

**L'expertise d'usage** est la connaissance, les savoirs et les pratiques de ceux qui vivent dans la ville et utilisent ses services publics. Elle ne se résume pas à des intérêts individuels. Elle peut être la base d'une élaboration collective par les citoyens d'avis et de propositions.

**L'expertise citoyenne** est la capacité à construire l'intérêt commun.

**Le mandat de participation**, adressé par les élus aux citoyens, précise pourquoi la Ville a besoin de l'expertise d'usage. Les questions précises posées aux citoyens, les modalités de participation qui leur sont proposées et enfin l'engagement de la Ville à prendre en compte les résultats.

**L'atelier** est le terme choisi par Nantes pour désigner le groupe de travail qui reçoit un mandat de la part de la Ville et s'engage à y répondre.

**L'avis citoyen** est la production finale d'un atelier : il matérialise l'avis collectif que se sont forgés les participants à l'atelier en réponse au mandat donné par les élus.

**La réponse argumentée** de la Ville à l'avis citoyen permet d'expliquer ce qu'elle retient des travaux de l'atelier, et comment elle adaptera ses actions grâce à cet avis.

**Le Conseil municipal** est l'assemblée d'élus délibérant sur la politique menée par la Ville de Nantes.

**Les politiques publiques** représentent un ensemble d'actions coordonnées, mises en œuvre avec pour objectif d'obtenir une modification ou une évolution d'une situation donnée. À Nantes, elles sont au nombre de 21 (Petite enfance, Personnes âgées, Famille, Développement durable, Sport...).

**Les élus** de quartier sont les représentants de la municipalité nantaise. Ils jouent un rôle "d'interface" entre les quartiers nantais et la Ville.

**La démocratie participative** est une forme de partage et d'exercice du pouvoir, fondé sur le renforcement de la participation des citoyens à la prise de décision politique.



Au sein de la Ville de Nantes, **la mission Égalité, Intégration, Citoyenneté** a piloté cette démarche avec **la direction de la relation aux usagers**.

**Mandat de participation confié à l'atelier citoyen par la Ville de Nantes** .. P.4

**Avis de l'atelier citoyen** ..... P.8

1. L'état des lieux à l'origine des préconisations ..... P.8

2. La nécessité d'un « bouquet » de réponse pour un accueil de qualité et un meilleur accès à l'information ..... P.10

3. Les préconisations ..... P.12

**Réponse de la Ville** ..... P.13



Pour en savoir plus sur le dialogue citoyen et les engagements de la Ville, ou pour retrouver l'intégralité de la charte du dialogue citoyen, connectez-vous sur le site [www.nantes.fr](http://www.nantes.fr), rubrique **dialogue citoyen**, ou inscrivez-vous à la lettre d'information numérique en envoyant une demande à [infonantes@mairie-nantes.fr](mailto:infonantes@mairie-nantes.fr)



### I LE CONTEXTE ET LA PROBLÉMATIQUE DE LA DÉMARCHE DE DIALOGUE CITOYEN

En 2004, le Conseil Nantais pour la Citoyenneté des Etrangers (CNCE) définit l'accueil des étrangers comme thématique prioritaire. En effet, un bon accueil favorise l'intégration des personnes. **L'hospitalité et l'accès aux informations sur les droits et les services sont primordiaux.** Dès 2005, afin de renforcer la bonne information sur les droits et les démarches à effectuer, le CNCE préconise la mise en place d'un outil à destination des Nantais étrangers dans leur première année. Du fait d'un projet similaire initié au niveau du département, le projet du guide à l'échelle de la ville est mis en sommeil. Le CNCE est associé à la démarche départementale. Si l'outil développé par l'Etat au niveau du département était une avancée, il ne correspondait pas aux attentes du CNCE centrées sur les besoins des résidents étrangers à Nantes.

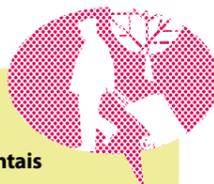
Parallèlement, les directions de la ville de Nantes en interface avec les usagers font remonter des questions et identifient des manques d'information des usagers. De plus, les agents ont également besoin d'être outillés afin de répondre aux besoins des usagers.

Dans le cadre de sa politique d'accueil, la Ville s'engage, à travers les objectifs de sa politique de relations aux usagers, **pour un accueil de qualité des Nantais** (dispositif d'accueil des nouveaux Nantais, engagement pour l'accueil, l'information, l'orientation et l'écoute des usagers). La Ville reconnaît la citoyenneté de résidence des Nantais étrangers : « **Français, étrangers, tous Nantais** ». Par sa politique d'égalité, d'intégration et de citoyenneté, la Ville reconnaît la nécessité **d'ajuster l'action publique** en faveur d'un **égal accès aux droits, aux services** et de **garantir l'égalité de traitement.**

Si les services d'accueil spécialisés pour les étrangers à Nantes se sont développés, que des actions ont pu émerger des préconisations du CNCE depuis 2004, d'importantes difficultés persistent pour les étrangers et la qualité de l'accueil et de l'accès aux droits pourrait être améliorée.

#### QUELQUES CHIFFRES :

- > Au recensement de la population de 2007 Nantes comptait **14 664 étrangers soit 5,2% des Nantais** (Recensement de la Population INSEE-2007)
- > 7,3% des Nantais sont immigrés en 2008, soit près de 21 000 Nantais (Recensement de la Population INSEE-2008)
- > Environ **1000 personnes (de plus de 16 ans)** signent chaque année un Contrat d'Accueil et d'Intégration (OFII-2011)
- > Dans le cadre de la libre circulation des citoyens européens, de nombreux ressortissants de l'Union Européenne s'installent à Nantes chaque année (absence de données officielles).
- > Chaque année ce sont environ **3 400 étudiants étrangers**, dont 75% d'étrangers hors Union Européenne, qui arrivent pour leurs études à Nantes. Un nombre important resteront plusieurs années et s'installeront durablement à Nantes.
- > **5<sup>ème</sup> région d'accueil des demandeurs d'asile, avec près de 2000 demandeurs d'asile en 2009 en Loire Atlantique.**
- > Environ **1500 personnes** (en 2009) ont le statut de **réfugié politique ou la protection subsidiaire** à Nantes.
- > De nombreuses personnes sont sans titre de séjour (absence de chiffres officiels)
- > Dans le cadre du dispositif « nouveaux Nantais », la Ville de Nantes recense chaque année **8 000 à 10 000 nouveaux Nantais.**
- > La Ville reconnaît la **citoyenneté de résidence** des Nantais étrangers.



### II LE MANDAT DE PARTICIPATION

Fort de cet état des lieux partagé sur le manque d'accès à l'information des publics étrangers dans leur première année à Nantes, la Ville de Nantes a souhaité associer le Conseil Nantais pour la Citoyenneté des Etrangers afin d'enrichir sa politique d'accueil et d'accès à l'information des publics migrants.

A travers deux mandats lancés en 2011, « Accueil et premières démarches des nouveaux arrivants » et « Accès à l'information des publics immigrés » et avec le soutien du Fonds Européen à l'Intégration au titre du projet COPROD Migrants, la Ville a souhaité poser plusieurs questions au Conseil :



- 1 **Quelles sont les premières démarches à effectuer pour un nouvel arrivant ? Quelles informations sur les droits fondamentaux semblent les plus nécessaires ?**
- 2 **Quel est le parcours réel d'un étranger arrivant à Nantes ? Les lieux, les démarches, les acteurs et ressources, les obstacles ? Les différents services administratifs d'accueil permettent-ils une bonne information et orientation des personnes ?**
- 3 **Les services administratifs répondent-ils suffisamment à l'objectif d'hospitalité ? Si non, comment pourraient-ils mieux répondre à l'objectif de qualité de l'accueil ?**
- 4 **Comment rendre possible l'accès à l'information des non francophones ?**
- 5 **Comment lever les barrières de communication entre les migrants et les agents de la Mairie de Nantes ?**

### III UN CONSTAT PARTAGÉ

#### 3.1 PAR RAPPORT À L'ACCUEIL ET PREMIÈRES DÉMARCHES DES NOUVEAUX ARRIVANTS

L'accueil est un moment, le premier pour un étranger qui arrive dans une ville, il est perçu comme une **étape jugée déterminante** du parcours d'intégration. C'est le premier aperçu de la société à travers ses administrations et ses acteurs en charge de l'accueil particulièrement.

Trois niveaux de définition :

- > L'accueil comme « relation entre l'utilisateur et les services publics ».
- > L'accueil comme « espace pour les usagers » : il s'agit des services d'accueil des nouveaux Nantais et primo-arrivants : mairies, service des étrangers à la Préfecture, Journée d'accueil vivre en France organisée par l'OFII.
- > L'accueil comme « service d'informations et d'orientation » des publics dans leur accès aux droits.

Les étrangers qui arrivent à Nantes n'arrivent pas pour les mêmes raisons, dans les mêmes circonstances, n'ont pas forcément les mêmes besoins, et pour l'administration française ne relèvent pas forcément des mêmes catégories de population.

L'atelier du CNCE prend en compte **l'ensemble des populations qui arrivent à Nantes** : les étudiants, les demandeurs d'asile, les salariés, les personnes qui viennent pour raison de santé, les personnes qui rejoignent à Nantes un membre de leur famille, les réfugiés politiques, les personnes recevant la protection subsidiaire, les apatrides, les personnes sans titre de séjour, les retraités, les sportifs, les artistes...

#### TÉMOIGNAGES DE MEMBRES

- « C'est important de savoir qu'on est le bienvenu »
- « Il est difficile de trouver les informations, de connaître ses droits mais aussi ses devoirs quand on arrive »
- « Arriver dans une ville lorsque l'on est étranger, cela signifie souvent être perdu »
- « Société d'accueil, prenez en compte ce que l'on est et ce que l'on vit », « Qui sait les démarches que l'on fait ? »

### 3.2 PAR RAPPORT À L'ACCÈS À L'INFORMATION DES PUBLICS IMMIGRÉS

A Nantes est diffusée un **grand nombre d'informations à destination des Nantais**, ces informations concernent l'ensemble de la vie des Nantais : le logement, l'emploi, la culture, les loisirs, le sport, la santé, la citoyenneté, l'éducation, la prévention, les transports... : l'offre, des informations pratiques, les droits, les démarches, des événements, des invitations...

Les informations sont données, soit par les média écrits (flyers, plaquettes, guides, sites internet, affiches, panneaux, courriers...), soit oralement par des agents en situation de renseigner le public ; sans oublier les intermédiaires (associations...).

Les Nantais immigrés représentent 7,3% de la population nantaise, soit près de 21 000 personnes (données du recensement de la population, INSEE 2008). L'immigration nantaise est marquée par une grande diversification des origines, et de ce fait des langues parlées, lues et/ou écrites par les populations nantaises.

Des Nantais ont une très faible maîtrise de la langue française et de ce fait n'ont pas un accès aisé aux informations.

Beaucoup d'immigrés témoignent de la difficulté d'accéder à l'information détenue par les agents lorsqu'ils se rendent auprès d'un guichet de service public en raison d'une barrière de la langue (l'accent, les formulations, le langage administratif français) ou en raison de l'absence d'adaptation de l'agent aux besoins d'explicitation du public primo-arrivant (les premières années sur le territoire) sur le système administratif français (des « évidences » pour les agents ne le sont pas forcément pour des personnes qui découvrent le système français).

**Les informations destinées à l'ensemble des Nantais ne sont pas toujours reçues et comprises par les publics immigrés. Ces difficultés d'accès à l'information sont le premier frein à l'accès aux droits et à la participation citoyenne.**

#### TÉMOIGNAGES DE MEMBRES DU CNCE

« Pour accéder à l'information le problème c'est la langue »

« On peut avoir le vocabulaire, parfois l'accent fait que l'on n'est pas compris »

« On dit le même mot, mais il ne veut pas forcément dire la même chose »

« Comment choisir les langues de traduction, ce ne sont pas toujours les langues officielles qui sont parlées et comprises, mais parfois seulement des dialectes, il ne faut pas oublier les personnes qui n'ont pas été scolarisées, alors comment fait-on ? »

« Je parle et comprends plutôt bien le français, pour autant je ne suis pas toujours à l'aise pour aller vers une administration, parce que parfois on ne comprend pas mon accent, je n'utilise pas les bonnes formulations, ou ne comprend pas les formulations des personnes, parce que je sens qu'il faut m'accorder plus de temps que pour les autres personnes »

« Lorsqu'une personne ne comprend pas bien les démarches parce que venant d'un autre pays, elle ne les connaît pas toujours, les personnes qui les expliquent peuvent s'impatienter, s'énerver, ne pas avoir le temps..., alors elle repart sans avoir l'information souhaitée »

« Quand il y avait pleins d'affiches pour les conseils de quartier, moi en tant qu'étrangère je croyais que je n'avais pas le droit d'en faire partie »

« Quand on ne parle pas bien français on n'ose pas participer, on se dit qu'on n'a pas notre place qu'on ne comprendra rien »

## IV

### LE MANDAT DE PARTICIPATION

La méthode de travail élaborée avec les membres du CNCE - **rencontres, enquêtes de terrain et atelier citoyen** - a permis de rendre un unique avis citoyen répondant à l'ensemble des questions soulevées par les deux mandats.

> Des temps de travail préalable :

Des **rencontres** avec les organismes d'aides aux migrants, les services d'accueil des étrangers à l'Université et de l'Etat et les services de la Mairie (relations aux usagers et communication externe) ont permis aux membres de mieux comprendre le rôle, les missions de chacun, d'identifier les manques et les difficultés et d'échanger sur les pistes d'amélioration.

Ces rencontres ont été complétées d'**observations « in situ »** de guichets, lieux ou journées d'accueil mis en place par les services de l'Etat, de la Ville ou par des associations.

> Un atelier citoyen :

Cet atelier a permis d'**illustrer l'accueil des migrants sous la forme de « parcours collectifs »** (attentes, besoins, services d'accueil et ressources existantes, démarches) en révélant les points forts et les points faibles des services d'accueil à Nantes.

Il a réuni 24 participants individuels et 2 associations de solidarité aux migrants. Il s'est déroulé sur 2 mois pendant 5 séances d'une demi-journée. Ces séances ont été co-animées avec une agence de designers Grrr.

Ont été associés à l'ensemble des travaux les membres du CNCE et les organismes experts du Conseil.

Les travaux se sont déroulés de mai 2011 à avril 2012.

Les préconisations et l'avis citoyen ont été remis à la Ville le 14 juin 2012.

## V

### L'AVIS CITOYEN

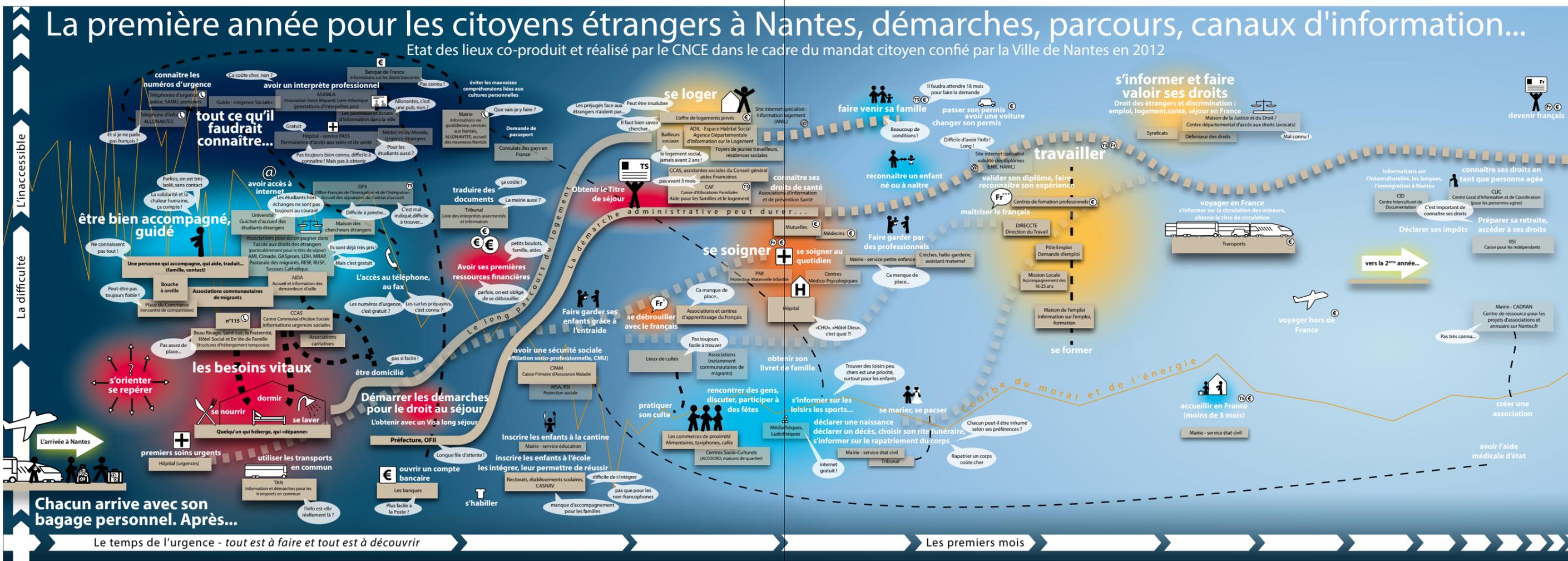
Les travaux ont produit des outils de diagnostic et de schématisation de l'existant afin d'élaborer des préconisations concrètes pour améliorer l'accueil des Etrangers à Nantes et à l'accès à l'information des migrants.



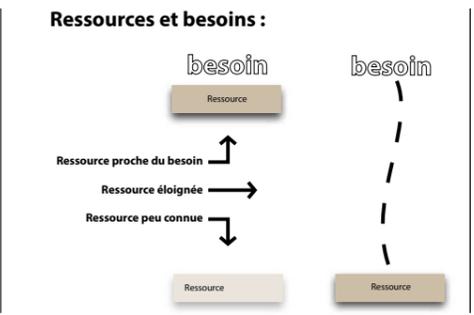
L'ÉTAT DES LIEUX À L'ORIGINE DES PRÉCONISATIONS

L'état des lieux co-produit permet de rendre compte par l'illustration de réalités collectives et précises, de synthétiser un cheminement complexe et global et d'en permettre la compréhension du plus grand nombre en levant les barrières linguistiques.

Il permet d'appréhender l'expérience citoyenne par la traduction graphique des ressources, difficultés, urgences et besoins des nouveaux Nantais. Cette mise en forme permet de visualiser rapidement les étapes et les phases et de représenter la complexité des besoins et des démarches.



**LEGENDE :**  
**Principe général :**  
 - Ressource et besoin urgents très difficile à atteindre  
 - Ressource et besoin urgents pas trop difficile à atteindre  
 - Ressource et besoin moins urgent assez facile à atteindre  
 - Ressource et besoin très facile à atteindre  
 - Arrivée à Nantes  
 - Ligne de la difficulté >>>  
 - Ligne du temps >>>



- Ressource 📞 Ressource nécessitant l'accès au téléphone
- Ressource 🇫🇷 Ressource nécessitant le titre de séjour
- Ressource € Ressource nécessitant de l'argent
- Ressource 🌐 Ressource nécessitant l'accès à internet

- Les points qui changent tout :**
- 🔴 Les urgences vitales, les choses à faire absolument
  - 🟠 C'est urgent, mais parfois on fait sans
  - 🟡 Ce qui est très important parce qu'il permet de commencer une « vraie vie », acquérir de l'autonomie

- 👤 Le social, le contact humain
- 🌑 La «zone d'ombre»
- 🗣️ citation
- 💬 Remarques issues de l'expérience des participants

Projet "COPROD Migrants CNCE" réalisé avec le soutien du fonds européen d'intégration. Cette illustration est le fruit de l'atelier citoyen du CNCE mené lors de 4 ateliers répartis entre mars et mai 2012.

Participants : Abdallah ALIMI, Vonyj ANDRIANATOANDRO, Viktoriya ARMANET, Marguerite AWOLBE MANGA, Mamma Ismael BAH, Joel BAZOMA, Leila BOUHLAL, Bouchra BOUTFIRES, Rosana DE ALMEIDA, Moulaye EL ARBY, Stephen GATES, Roya KERMANI, Thom LISSOUERE, Xhelbrin MUSTAPHA, Guillaume MVONDO, Abderrezak NEDJAR, Hamitra RABEFITSEHENO, Ozama RAUELISON, Clemencia RODRIGUEZ, Jeanne SOMPARE, Janette TERRAZAS MACEDO, Pajline TERSAHANI, Monica VILLARROEL, Huaying ZHOU, Association CIMADE, Association MRAAP

Directions associées à la Ville de Nantes : Direction de la relation aux usagers, Mission égalité, intégration citoyenneté, Direction de la communication externe, Direction de l'animation et de la coordination des plans d'actions transversaux, Mission dialogue citoyen, Direction des solidarités

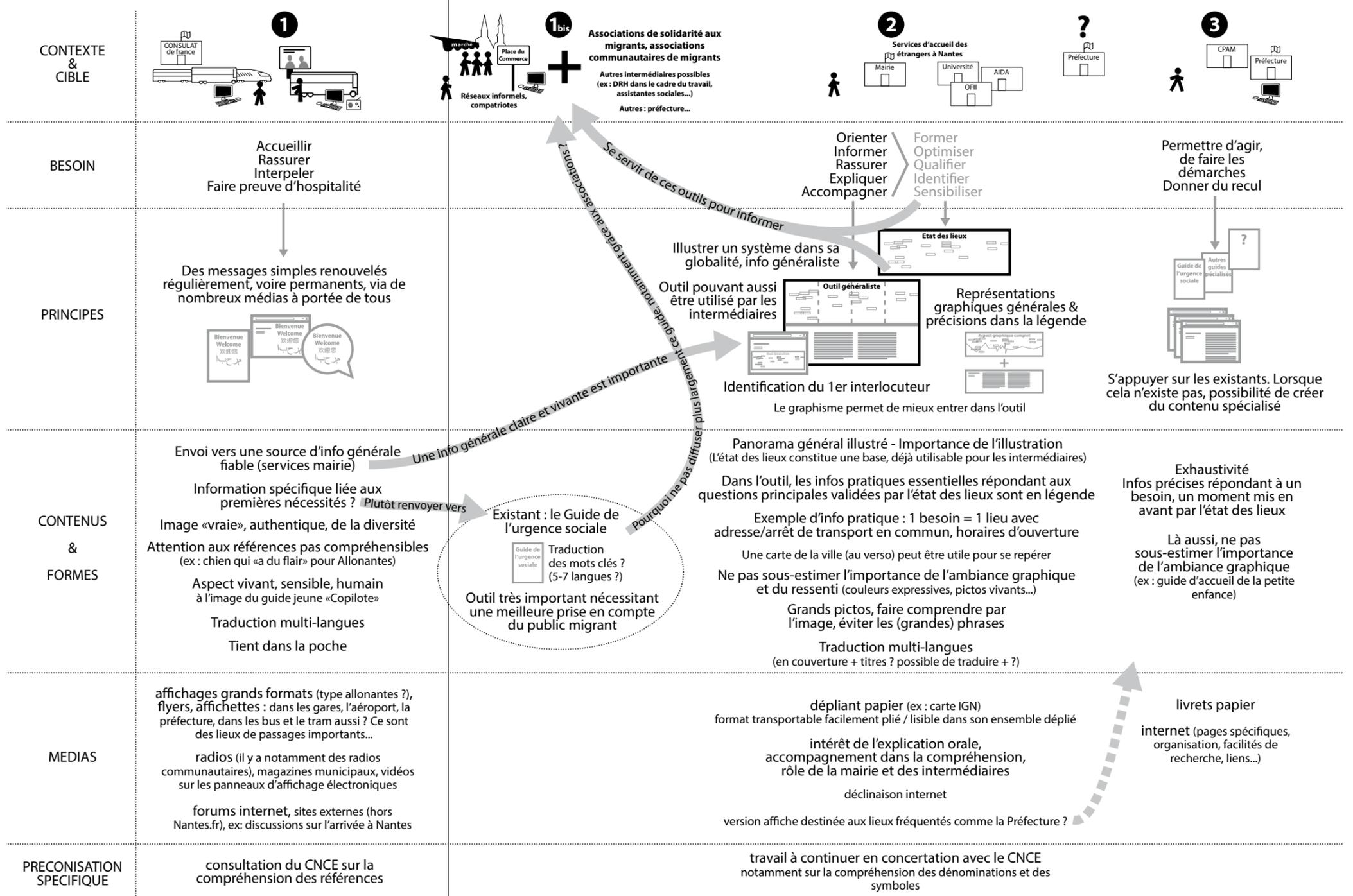
Accompagnement graphique : Grrr | agence créative

II LA NÉCESSITÉ D'UN « BOUQUET » DE RÉPONSE POUR UN ACCUEIL DE QUALITÉ ET UN MEILLEUR ACCÈS À L'INFORMATION

L'état des lieux co-produit a permis de se rendre compte qu'un seul outil, de type guide, ne pouvait pas à lui seul répondre à l'ensemble des problématiques rencontrées par les nouveaux arrivants. Le groupe a ainsi proposé un bouquet d'offres correspondant à différents moments, besoins et publics.



Scénario de communication pour les citoyens étrangers à Nantes : la complémentarité des modes d'appréhension facilite la compréhension



### III LES PRÉCONISATIONS

L'état des lieux co-produit permet de rendre compte par l'illustration de réalités collectives et précises, de synthétiser un cheminement complexe et global et d'en permettre la compréhension du plus grand nombre en levant les barrières linguistiques.

Les rencontres, enquêtes de terrain et l'atelier citoyen ont permis d'élaborer un ensemble de préconisations autour de 4 priorités :

- > Renforcer l'information sur l'existant
- > Favoriser une information dès l'arrivée
- > Garantir la qualité de l'accueil par une orientation et une information fiable
- > Renforcer plus en amont l'information des personnes relevant de l'urgence sociale

#### 3.1 RENFORCER L'INFORMATION SUR L'EXISTANT

En disposant d'un **outil de première information fiable émis par la Ville** :

- > A destination de l'utilisateur, il doit pour cela être présenté sous une forme qui **facilite sa lecture** :
  - Ne pas chercher à tout expliciter, mais par thématique renvoyer vers le(s) bon(s) « guichet(s) »
  - Donner des informations pratiques pour aller à ces guichets (horaire, transport collectif...)
  - Favoriser l'utilisation de mots clés compréhensibles par le plus grand nombre et la symbolisation graphique « universelle » plutôt que de longues phrases
  - Renforcer l'identification de la Ville comme lieu d'information à tous les Nantais sans distinction
- > Tisser un **réseau de partenariat** pour que ces informations soient mieux diffusées
  - En renforçant nos partenariats avec les institutions à Nantes (lieux de passage des migrants : Préfecture, OFII, CPAM, CAF...)
  - En se rapprochant des associations et collectifs de citoyens relais auprès des publics dans cette phase d'accueil

#### 3.2 FAVORISER UNE INFORMATION DÈS L'ARRIVÉE

Dès le premier jour, **renforcer l'orientation** vers une information fiable :

- Faciliter dès les premiers jours d'arrivée l'identification de la Mairie comme lieu d'information fiable et ouvert à tous.
- Diffuser des **messages de bienvenue** dans plusieurs langues situés dans les lieux d'arrivée (gare, aéroport, réseaux de transport en commun...)
- Relayer le message via les médias utilisés par les migrants (radios et forums internet)

#### 3.3 GARANTIR ENSUITE LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL PAR UNE ORIENTATION ET UNE INFORMATION FIABLE

- > Garantir que les **agents** qui accueillent le public dans les institutions soient **accueillants**, non jugeants et ne produisent pas de discriminations
- > Faciliter l'**intercompréhension agents/usagers**
- > **Garantir de répondre aux questions**, particulièrement les plus courantes concernant les étrangers
- > **Renvoyer vers les bons interlocuteurs** sans les multiplier
- > **Développer l'accueil d'Allonantes dans des langues étrangères** afin de favoriser les appels

#### 3.4 RENFORCER PLUS EN AMONT L'INFORMATION DES PERSONNES RELEVANT DE L'URGENCE SOCIALE

Le **guide de l'urgence sociale** est un outil précieux mais à renforcer

- Sa **diffusion** via les relais « migrants »
- Son **accompagnement** auprès de ces relais
- La **traduction de certaines informations** pour faciliter son utilisation
- **Certaines informations à ajouter**

## RÉPONSE DE LA VILLE DE NANTES

**La Ville de Nantes tient à remercier sincèrement les membres de l'atelier qui ont donné du temps et de l'énergie pour faire vivre l'atelier citoyen. Après avoir écouté l'avis, les élus ont souhaité qu'il soit analysé par les services de la Ville. Voici la réponse présentée le 21 novembre 2012 lors d'une séance du CNCE. Un tableau en fin de document permet de visualiser les chantiers qui seront engagés par la Ville en réponse à cet avis.**

### I COMMENT LA VILLE A RÉPONDU À L'AVIS CITOYEN

Au regard des questionnements soulevés par l'avis citoyen, les services de la ville concernés par la relation aux usagers, la mission égalité intégration citoyenneté et la direction de la communication externe ont interpellé la direction des solidarités en charge de l'urgence sociale. Elles ont animé une réflexion, favorisé le débat et présenté des propositions à l'arbitrage des élus.

Les directions municipales particulièrement concernées par l'accueil des usagers : petite enfance, accueil scolaire et périscolaire, logement, Centre Communal d'Action Sociale et le service formation de la Ville ont également contribué à répondre à cet avis.

La grille d'analyse pour chaque proposition s'est articulée sur :

- > ce que la Ville a compris,
- > ce qu'elle engage comme nouvelles actions.

Depuis la remise de l'avis le 14 juin 2012, 5 réunions techniques et 3 réunions en présence des élus ont permis d'instruire les réponses aux préconisations de l'atelier.

La réponse de la Ville constitue une synthèse de l'ensemble des retours formulés par les services validée par les élus.

### II LES GRANDES IDÉES CLEFS QUE LA VILLE RETIEN DE L'ATELIER

Même s'il existe **beaucoup de ressources** fiables et pertinentes sur le territoire, pour répondre aux différents besoins d'information et d'orientation des nouveaux Nantais étrangers, il convient :

- > **de renforcer l'accès à l'information,**
- > **et pour ce faire, de mettre en place une pluralité d'actions.**

L'accueil n'est pas uniquement le fait de la ville mais d'une **multiplicité d'acteurs**. Cela implique de **rechercher et renforcer les partenariats**.

L'**accueil** se joue dès le **premier jour**. L'attention doit être renforcée sur ce temps.

Les **besoins** sont **nombreux**. La question de l'urgence sociale est vitale pour une partie des publics mais les priorités vont au-delà pour réussir l'intégration (emploi, logement, éducation, vie sociale...).

### III LES AXES DE PROGRÈS

À partir des préconisations de l'atelier citoyen, la Ville a identifié 4 grands axes de progrès sur la question de l'accueil des nouveaux Nantais étrangers :

- > **renforcer l'information sur l'existant**
- > **favoriser une information dès l'arrivée**
- > **garantir ensuite la qualité de l'accueil par une orientation et une information fiable**
- > **renforcer l'information plus en amont des personnes relevant de l'urgence sociale.**

- Un partenariat avec les différents interlocuteurs fléchés par l'avis sera recherché pour un échange d'informations, d'outils supports et de pratiques ;
- Le travail de repérage des associations relais auprès des migrants se poursuit en collaboration avec le CNCE et les partenaires de la Ville ;
- Pour chaque projet dans lequel la traduction est retenue, il convient de convoquer le CNCE pour connaître son point de vue sur les langues à traduire précisément ;
- Le travail d'interpellation et de dialogue se poursuit avec les partenaires institutionnels sur les conditions d'accueil à Nantes dans le cadre du CNCE. En 2013, la Ville proposera de rencontrer la CPAM, la CAF.

#### AXE DE PROGRÈS

### 1. RENFORCER L'INFORMATION SUR L'EXISTANT

Le CNCE propose que la ville mette en place **un outil de première information fiable à destination des usagers**. Celui-ci pourrait être présenté sous une forme qui facilite sa lecture avec des informations pratiques pour aller vers les bons « guichets » (horaire, transport collectif...), des mots clés compréhensibles par le plus grand nombre et la symbolisation graphique « universelle » plutôt que de longues phrases.

Le CNCE considère également qu'il est important :

- > de **renforcer l'identification de la Ville** comme lieu d'information à tous les Nantais sans distinction
- > de **tisser un réseau de partenariat** pour que ces informations soient mieux diffusées en lien fort avec les partenaires institutionnels à Nantes (lieux de passage des migrants : Préfecture, OFII, CPAM, CAF...), avec les associations et collectifs de citoyens relais auprès des publics.

#### PAR RAPPORT À CET AXE DE PROGRÈS, LA VILLE PROPOSE DE :

- > Réaliser **un outil « nouveaux Nantais étrangers »** en version papier. La ville s'engage à associer le CNCE par un atelier préparatoire pour affiner les préconisations de contenus du guide dont les termes à traduire, les langues de traduction et les symboles. Le CNCE sera également consulté au moment des actualisations de l'outil.
- > **Accompagner la diffusion du guide** auprès de l'ensemble des services de la ville notamment auprès des agents d'accueil et des partenaires institutionnels et associatifs.
- > Transmettre un **questionnaire à destination des associations** afin de recueillir leur souhait de recevoir les informations de la Ville qui les intéressent, de leur proposer une inscription à la newsletter « nantes.fr » et de les informer des différents services d'information générale à la population (services Allonantes avec possibilité de conseillers anglophones, nantes.fr, mairies...).

#### AXE DE PROGRÈS

### 2. FAVORISER UNE INFORMATION DÈS L'ARRIVÉE

Le CNCE indique l'importance de l'accueil dès le premier jour et la nécessité de renforcer l'orientation vers une information fiable. Pour cela, le CNCE propose que soit :

- > facilité dès les premiers jours d'arrivée **l'identification de la mairie comme lieu d'information fiable** et ouvert à tous,
- > diffusé des **messages de bienvenue dans plusieurs langues** situés dans les lieux d'arrivée (gare, aéroport, réseaux de transport en commun...)
- > **relayer le message via les média utilisés par les migrants** (radios et forums internet).

#### PAR RAPPORT À CET AXE DE PROGRÈS, LA VILLE PROPOSE DE :

- > Développer **une communication « nouveaux Nantais »** qui prend en compte les publics migrants et fasse office de message de bienvenue,
- > Rechercher un partenariat avec la gare, l'aéroport pour diffuser ce message,
- > Rechercher un partenariat avec l'OFII pour que chaque primo arrivant reçoive l'information sur le dispositif « nouveaux Nantais »,
- > **Partager l'avis citoyen avec** l'équipe en charge du site **justimagine.com** qui apporte une visibilité sur le bassin de vie de Nantes,
- > **Proposer aux média de relayer l'information de la Ville** en consultant préalablement le CNCE sur les media utilisés localement,
- > Porter à la connaissance du public la possibilité qu'ALLONANTES est en capacité de **réceptionner des appels en anglais**,
- > La **refonte programmée du site internet de la Ville** est en cours d'élaboration avec possibilité de pages en langues étrangères.

#### AXE DE PROGRÈS

### 3. GARANTIR ENSUITE LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL PAR UNE ORIENTATION ET UNE INFORMATION FIABLE

Le CNCE préconise que la Ville puisse :

- > **Garantir que les agents** qui accueillent le public dans les institutions **soient accueillants**, non jugeant et ne produisent pas de discriminations
- > **Faciliter l'intercompréhension** agents/usagers,
- > **Garantir de répondre aux questions**, particulièrement les plus courantes concernant les étrangers,
- > **Renvoyer vers les bons interlocuteurs** sans les multiplier,
- > **Développer l'accueil d'Allonantes dans des langues étrangères** afin de favoriser les appels.

#### PAR RAPPORT À CET AXE DE PROGRÈS, LA VILLE PROPOSE DE :

- > Prendre en compte **la demande globale de formation des agents en interface avec les usagers** immigrés et, pour la Ville, inscription dans le plan de formation de manière durable :
  - Dans le domaine de la **gestion des diversités et de la communication interculturelle**
  - Dans le domaine de la **non-discrimination et de l'égalité de traitement** multicritères
  - Dans le domaine de **l'accès aux droits des étrangers** pour mieux répondre aux attentes des usagers dont une sensibilisation des agents pour la prise en main du « guide d'accueil »
 Cette demande s'inscrit également dans la démarche de progrès inscrite dans le label Diversité
- > Mettre en place **une cellule de veille interne** dans un premier temps avec les directions concernées par l'accueil des migrants (MEIC, DRU, CCAS, Education, logement, petite enfance).
- > **Renforcer le partenariat** avec les principaux acteurs de l'accueil des migrants (OFII, Préfecture, CAF, CPAM, CHU, Université...).
- > **Traduire des actes « modèles »** pour permettre aux agents de faciliter la compréhension de certains actes administratifs avant signature à commencer par la déclaration de naissance...
- > **Répondre aux besoins en interprétariat :**
  - Par une **meilleure connaissance de l'offre** globale et des ressources sur le territoire
  - Par la possibilité d'accès à une **plateforme d'interprétariat téléphonique** pour les services de la Ville demandeurs (expérimentation)
  - Par l'accès à des **cours d'anglais** pour les agents demandeurs
  - **Valoriser les compétences bilingues** des agents en renforçant leur identification auprès du public
  - Tester des plages horaires ou prise de rendez-vous pour **bénéficier d'interprètes** dans le cadre des demandes d'état civil.

#### AXE DE PROGRÈS

### 4. RENFORCER L'INFORMATION PLUS EN AMONT DES PERSONNES RELEVANT DE L'URGENCE SOCIALE

Le CNCE remarque que le guide de l'urgence social est un outil précieux. Néanmoins, il serait nécessaire de renforcer sa diffusion via les relais « migrants », d'accompagner cette diffusion, de traduire certaines informations afin de faciliter son utilisation et d'y ajouter certaines informations.

#### PAR RAPPORT À CET AXE DE PROGRÈS, LA VILLE PROPOSE DE :

- > le recueil de l'expertise d'usage pour l'actualisation du guide 2012 par rapport aux rubriques à traduire, aux langues de traduction, aux informations complémentaires. Cet atelier a eu lieu en septembre 2012 avec la participation de la Cimade.
- > une **concertation auprès des usagers et acteurs** du champ pour la mise à jour 2014,
- > le **renforcement de la qualification des acteurs de l'urgence sociale** sur les besoins et ressources spécifiques des migrants.

Suite à l'avis citoyen et l'expression des préconisations, la Ville a pris le temps de la réflexion et de l'étude pour argumenter le plus précisément ses réponses. Elle pense ainsi avoir respecté le contrat établi lors de la création du CNCE et des ateliers, et espère avoir donné corps au dialogue citoyen dont cet atelier en a été une illustration. Et encore une fois, merci pour cette contribution.

#### Les engagements de la Ville

AXES DE PROGRÈS	ACTIONS NOUVELLES	ÉCHÉANCE
Renforcer l'information sur l'existant	> Réaliser un outil « nouveaux Nantais étrangers » en version papier.	2013
	> Accompagner la diffusion du guide auprès de l'ensemble des services de la ville	2013
	> Transmettre un questionnaire à destination des associations	2013
Favoriser une information dès l'arrivée	> Développer une communication « nouveaux Nantais » qui prenne en compte les publics migrants et fasse office de message de bienvenue	2013 / 2014
	> Rechercher un partenariat avec la gare, l'aéroport pour diffuser ce message	2013 / 2014
	> Rechercher un partenariat avec l'OFII pour que chaque primo arrivant reçoive l'information sur le dispositif « nouveaux Nantais »	En cours
	> Partager l'avis citoyen avec l'équipe en charge du site justimagine.com qui apporte une visibilité sur le bassin de vie de Nantes	2013
	> Proposer aux médias de relayer l'information de la Ville en consultant préalablement le CNCE sur les médias usités localement	2014
	> Porter à la connaissance du public la possibilité qu'ALLONANTES est en capacité de réceptionner des appels en anglais	2013
Garantir ensuite la qualité de l'accueil par une orientation et une information fiable	> La refonte programmée du site internet de la Ville est en cours d'élaboration avec possibilité de pages en langues étrangères	En cours
	> Prendre en compte la demande globale de formation des agents en interface avec les usagers immigrés et, pour la Ville, inscription dans le plan de formation de manière durable	2013 / 2014
	> Mettre en place une cellule de veille interne dans un premier temps avec les directions concernées par l'accueil des migrants	2013
	> Renforcer du partenariat avec les principaux acteurs de l'accueil des migrants (OFII, Préfecture, CAF, CPAM...)	2013 / 2014
	> Traduire des actes « modèles » pour permettre aux agents de faciliter la compréhension de certains actes administratifs avant signature par exemple déclaration de naissance...	En cours
Renforcer l'information plus en amont des personnes relevant de l'urgence sociale	> Répondre aux besoins en interprétariat	2013 / 2014
	> Recueil d'expertise d'usagers dans le cadre de l'actualisation du guide de l'urgence sociale 2012	Sept 2012
	> Concertation auprès des usagers et acteurs du champ pour la mise à jour 2014	2013
	> Renforcement de la qualification des acteurs de l'urgence sociale sur les besoins et ressources spécifiques des migrants	2013 / 2014