

SERVICES D'ACCUEIL POUR NOUVEAUX ARRIVANTS

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

SERVICES D'ACCUEIL POUR NOUVEAUX ARRIVANTS

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)

SERVICES D'ACCUEIL POUR NOUVEAUX ARRIVANTS

POURQUOI EST-CE NECESSAIRE ? 10

FONDEMENTS 12

PLANIFICATION ET ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES	12
Etape PSoutien politique et décision	12
Etape Désignez un coordinateur	12
Etape Collecte d'idées	12
Etape Créez un groupe de travail pour le développement du concept	13

CONCEPT	15
Etape Sélectionnez les thèmes pour les modules d'information	16
Etape Identifiez des partenaires pour les modules d'information	16
Etape Définissez le contenu de la brochure de bienvenue	16
Etape Trouvez des locaux appropriés	17
Etape Calculez le budget	17

MISE EN PRATIQUE 19

METTEZ EN PLACE LES INFRASTRUCTURES	19
Etape Créez un site web	19
Etape Produisez des brochures de bienvenue	19
Etape Mettez en place un service d'assistance individuelle	20
Etape Créez une liste de locuteurs natifs pour intervenir lors des modules d'information (équipe d'experts)	20
Etape Installez le guichet d'information générale	20
Etape Créez et imprimez des « passes » et bons	21
Etape Base de données	21
Etape Organisez un événement de lancement	22

TRAVAIL QUOTIDIEN	23
--------------------------	----

SUIVI	25
TRANSMISSIBILITÉ	25
FACTEURS CLÉS DE LA RÉUSSITE	26
IMPACT ET RÉSULTATS	27
RESSOURCES ET EXEMPLES	28

SERVICES D'ACCUEIL POUR NOUVEAUX ARRIVANTS

Les migrants nouvellement arrivés se voient confrontés à un système inhabituel avec des règlements et des législations complexes et une nouvelle langue. Les services d'accueil fournissent des informations et des conseils aux nouveaux arrivants. Ces offres les aident à s'orienter dans la ville et les soutiennent au niveau des démarches administratives et juridiques nécessaires ainsi qu'au niveau des questions urgentes, telles que : comment est-ce que je trouve un logement adéquat ? ... une école pour mes enfants ? ... un encadrement médical ? Comment peux-je faire reconnaître ma formation ? etc.

Les services d'accueil aident les nouveaux arrivants à s'installer dans la ville et à subvenir à leurs besoins. Ils contribuent à leur intégration et leur participation à la société. Ces offres les aident également à jouir de leurs droits.

Les services d'accueil devraient inclure :

1. Un service d'assistance individuelle peu après l'arrivée et dans la langue native de la personne immigrée
2. Un programme de modules de coaching en groupe, dans la langue native de la personne immigrée
3. Un programme de coaching individuel en modules, concernant par exemple la reconnaissance des qualifications
4. Un guichet d'information générale.

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.

→ Les **SERVICES D'ACCUEIL POUR NOUVEAUX ARRIVANTS** agissent contre la discrimination en permettant la participation à la société et en éliminant ainsi la discrimination, dans la jouissance des droits humains.

INFORMATION SUR LE CONTEXTE

Le présent chapitre a été élaboré à travers une série d'entretiens avec des agents publics et des politiciens responsables de la mise en place de services de coaching pour nouveaux habitants dans les villes de Madrid (Espagne), Vienne (Autriche) et Zurich (Suisse) et a été complété par des informations provenant des villes de Barcelone (Espagne) et Graz (Autriche).

POURQUOI EST-CE NECESSAIRE ?

Comment la Ville en profite-t-elle ?

- Les nouveaux arrivants sont informés sur les procédures et exigences administratives (p.ex. enregistrement du lieu de résidence), ce qui simplifie le processus tant pour le personnel administratif que pour les personnes nouvellement arrivées.
- Le programme coordonné mutualise les services existants. Les collaborateurs savent vers qui ils peuvent orienter une personne, dans le cas où ils ne sont pas en mesure de traiter sa demande eux-mêmes.
- Les modules de coaching en groupe sont un moyen économique pour présenter des informations importantes au groupe cible. Lors d'un module de 2 heures, 20 à 50 personnes peuvent être atteintes.
- La participation aux modules d'information et aux cours est documentée. Les employés municipaux peuvent suivre quelles informations une personne a déjà reçues, à quel cours de langues il/elle a participé, etc. Ceci facilite la coordination et la mise à disposition de services adéquats.
- Les services d'accueil expliquent au nouvel habitant quels services municipaux sont en charge de quels thèmes. Cela évite que les gens s'adressent aux mauvais interlocuteurs et donc aussi les frustrations des deux côtés du comptoir.
- Les informations sur les cours de langue, en combinaison avec des bons pour la participation, sont un incitant pour l'apprentissage de la langue nationale.
- L'assistance fournie contribue à une reconnaissance plus rapide des qualifications acquises à l'étranger et accélère ainsi la recherche d'emploi. Les nouveaux habitants intègrent le marché de l'emploi plus rapidement et la Ville peut profiter de leurs qualifications.
- Les services d'accueil sont un geste envers les nouveaux habitants et peuvent encourager l'identification avec la ville ainsi que la participation à la société locale.
- L'explication des mœurs locales (p.ex. tri des déchets, temps de repos etc.) peut aider à éviter les conflits de voisinage.

Comment les nouveaux arrivants en profitent-ils ?

- Le/la nouvel(le) arrivant(e) reçoit des informations et peut poser des questions dans sa langue maternelle ou dans une langue qu'il/elle maîtrise.
- Les migrants nouvellement arrivés reçoivent rapidement des informations sur les questions urgentes, par exemple sur la recherche d'un logement, le système sanitaire ou les écoles. Ils n'ont pas besoin de compter sur les informations (possiblement imprécises) de leurs amis, familles ou de la communauté mais ont accès aux informations officielles.
- Les nouveaux arrivants sont soutenus dans leur recherche d'un cours de langue adapté à leurs besoins (niveau d'éducation, lieu, etc.).
- Les nouveaux arrivants obtiennent des informations sur les infrastructures et services pouvant leur faciliter la vie et le travail dans la ville (reconnaissance des qualifications, trouver un emploi, etc.).

- Les modules d'information traitent différents thèmes, p.ex. le logement, le système sanitaire, le marché de l'emploi, le droit de séjour, le système scolaire, l'entrepreneuriat, et peuvent être choisis en fonction des intérêts et besoins individuels. Un service de garde des enfants devrait être proposé pendant ces modules d'information.
- La participation aux modules d'information est récompensée par des bons pour des cours de langue.
- Un coaching individuel est proposé en tant que mesure de suivi après deux ans de séjour et dans le but de discuter les questions et enjeux qui se sont manifestés entre-temps.
- En cas de situations particulièrement précaires, les nouveaux habitants sont orientés vers des services compétents en matière d'aide d'urgence (p.ex. personnes sans abri).

LIMITATIONS

La bonne installation dans une ville dépend largement de l'intégration au marché de l'emploi. La reconnaissance des qualifications acquises à l'étranger est un défi majeur.

Les services d'accueil sont un signe positif de la part de la Ville et peuvent engendrer l'identification avec le nouveau lieu de résidence. Néanmoins, ce signe n'est probablement pas en mesure de compenser pour les expériences et associations négatives avec les autorités nationales ou/et les procédures administratives.

L'organisation du programme en modules d'information n'est pas attrayante pour chacun. Les services d'accueil ne peuvent pas atteindre tout le monde.

FONDEMENTS

PLANIFICATION ET ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES

1

ETAPE Soutien politique et décision

Obtenez le soutien politique à l'aide des arguments cités ci-dessus. Négociez une décision du conseil municipal sur l'implémentation des services d'accueil, y-compris l'attribution des moyens financiers afférents dans le cadre de la planification budgétaire annuelle (voir calcul du budget ci-dessous).

2

ETAPE Désignez un coordinateur

Un département municipal avec un responsable politique engagé devrait s'occuper de la coordination des services d'accueil.

3

ETAPE Collecte d'idées

Organisez une séance de brainstorming avec

- Des politiciens,
- Les départements municipaux (p.ex. les services en charge de l'intégration, de la circulation, de la santé, du logement, de l'emploi, la commission consultative des migrants etc.),
- Des services publics ou privés (représentation des employés, représentation des indépendants, services d'interprétariat, etc.),
- Des ONG et organisations pour migrants.

Présentez l'idée et la raison d'être des services d'accueil. Discutez à quels besoins du groupe cible vous pouvez répondre par ces moyens. Identifiez les acteurs compétents pour élaborer un programme exhaustif.

Conseil ! Construisez sur les structures existantes au moment de développer le concept. Faites-vous une idée globale des institutions qui offrent déjà des services aux migrants nouvellement arrivés et analysez comment ces services peuvent être coordonnés ou amplifiés.

RISQUES, DÉFIS

Les acteurs ne sont pas familiarisés avec l'idée et sont sceptiques pour participer.

MESURES POUR RÉDUIRE LES RISQUES

Approchez chaque partenaire séparément. Ceci contribuera au partage d'informations et peut créer une base pour la coopération.

4

ETAPE Créez un groupe de travail pour le développement du concept

Invitez les acteurs compétents ayant participé à la séance de brainstorming à former un groupe de travail pour affiner le concept et clarifier les exigences (ressources, locaux etc.).

Conseil ! Invitez le service municipal avec lequel les nouveaux arrivants ont les premiers contacts – en général le service qui délivre le premier permis de séjour (bureau de l'immigration etc.). Il est crucial que les services d'accueil individuels soient proposés à un endroit que les nouveaux arrivants doivent fréquenter de toute façon. Autrement, les services d'accueil ne deviendraient qu'un fardeau supplémentaire et seraient moins utilisés.

Check-list :

- Un département engagé assume la responsabilité pour la coordination, la conceptualisation et la mise en œuvre des services d'accueil
- Les départements, les institutions locales, les ONG et les associations ont été identifiées
- Les acteurs compétents ont été invités à participer au groupe de travail
- Le groupe de travail est en place et se réunit régulièrement
- Les acteurs compétents envoient une personne qualifiée à ces réunions.

RISQUES, DÉFIS

Le bureau de l'immigration est réticent pour participer.

MESURES POUR RÉDUIRE LES RISQUES

Mettez en évidence que les collaborateurs du bureau sont soulagés si les nouveaux arrivants sont mieux informés sur les procédures administratives et les services compétents pour répondre à leurs questions spécifiques.

RISQUES, DÉFIS

MESURES POUR RÉDUIRE LES RISQUES

Le groupe de travail ne se compose pas des acteurs compétents.

Sélectionnez les membres du groupe de travail avec soin. Impliquez des ONG actives dans le soutien aux personnes immigrées, des prestataires de services, des associations de migrants et d'autres acteurs compétents, comme par exemple l'agence locale de l'emploi.

Les grandes organisations bien établies sont plus difficiles à motiver pour la coopération.

Soyez patient, envoyez des informations à répétition, rendez-vous en personne chez ces organisations, discutez et informez-les sur votre idée et l'importance d'une collaboration; essayez de trouver des alliés.

Les organisations participantes envoient des personnes différentes à chaque réunion du groupe de travail.

Les coordinateurs devraient demander aux institutions de désigner un référent pour participer aux réunions. Si cette personne doit envoyer un remplaçant, il/elle devrait assurer une bonne communication en interne.

Les discussions ne sont pas constructives. Les participants ne sont pas réellement motivés, ils participent seulement à cause d'une instruction reçue par leurs supérieurs hiérarchiques.

Le groupe de travail devrait être ni trop petit ni trop grand. Faites en sorte que toute la fourchette d'acteurs compétents (grandes institutions comme l'agence de l'emploi ainsi que des petites ONG) soit représentée, mais exigez que chaque organisation ne délègue qu'une seule personne (ou deux dans des cas exceptionnels).

CONCEPT

Construisez sur les services et expertises existant déjà dans votre ville. Discutez les détails du concept et les exigences vis-à-vis du groupe de travail. Les contenus suivants sont recommandés pour les services d'accueil :

1. Un coaching personnalisé et individuel dans la langue maternelle du nouvel arrivant, au moment où le premier contact avec les autorités publiques est établi (généralement lors de l'obtention du premier permis de séjour).
2. Un programme de modules d'information en groupe, qui couvrent différents thèmes d'intérêt général et qui utilisent un langage administratif facile ainsi que les langues les plus courantes parmi les personnes immigrées.
3. Un petit nombre de modules, dans leur langue maternelle, pour personnes individuelles et sur des thèmes tels que la reconnaissance des qualifications.
4. Un guichet d'information permanent où les personnes nouvellement arrivées peuvent se renseigner sur les infrastructures municipales ainsi que sur les questions relatives à la vie citadine, et qui les assiste au niveau des formalités communales.
5. Une assistance consécutive individuelle après une durée de séjour définie.

Matériel :

- Une brochure de bienvenue : une brochure en papier et électronique qui reprend les informations principales sur la vie citadine, y-compris les coordonnées des autorités publiques et les offres de soutien. La disponibilité de cette brochure en plusieurs langues est importante.
- Des bons pour des cours de langues : pour la participation à au moins un module d'information, un bon pour un cours de langue est offert. Ce bon devrait permettre le paiement direct du cours (pas de remboursement). Un deuxième bon peut être offert après la participation à un certain nombre de modules d'information. Les bons ne sont pas transmissibles.
- Un « passe » pour documenter la participation aux modules d'information et pour recevoir ensuite les bons pour les cours de langue. Ces « passes » ne sont pas transmissibles.
- Un site web multilingue reprenant les informations principales sur le programme ainsi que les contacts téléphoniques pour obtenir des réponses en différentes langues.

5

ÉTAPE Sélectionnez les thèmes pour les modules d'information

Dans le cas où la Ville a installé une commission consultative des migrants (pour de plus amples informations, voir les chapitres « Commission consultative des migrants » et « Forum des migrants »), demandez-lui des propositions pour les modules d'information. De quelles informations, les nouveaux arrivants ont-ils besoin ? Quels thèmes sont intéressants pour tous ? Quels thèmes ne concernent que des groupes spécifiques (p.ex. les parents avec des petits enfants) ? Alternativement : consultez les communautés immigrées dans votre ville. Faites une enquête dans les langues maternelles respectives auprès d'un échantillon de migrants nouvellement arrivés.

Thèmes possibles pour les modules d'information : logement, santé, emploi, droits des étrangers, éducation, création d'entreprise, compétences non techniques comme notamment des modules sur les expériences dans la nouvelle ville, les malentendus culturels, etc.

6

ÉTAPE Identifiez des partenaires pour les modules d'information

Contactez des acteurs locaux qui pourraient intervenir (formateurs/trices, ONG proposant déjà des services d'assistance aux migrants, etc.), préparer les contenus (chambres de commerce, agences d'emploi, agences publiques de logement etc.), mettre à disposition des locaux (instituts de formation continue, maisons de quartier etc.) ou faciliter la distribution des brochures de bienvenue et renforcer la notoriété des services d'accueil.

7

ÉTAPE Définissez le contenu de la brochure de bienvenue

Les brochures devraient résumer les informations les plus importantes de façon courte et bien structurée et employer un langage facile. Mentionnez les coordonnées des autorités publiques et des services d'assistance compétents à la fin de chaque rubrique.

Mettez plusieurs versions linguistiques à disposition.

■ **Conseil !** Impliquez des personnes d'origine étrangère dans la formulation des contenus.

Il est recommandé de couvrir les thèmes suivants :

- Nouveau dans la ville (enregistrement du lieu de résidence, délivrance d'une carte d'identité, d'un acte de naissance)
- Logement (options de location, factures énergétiques, médiation en cas de conflits de voisinage)
- Emploi (recherche d'emploi, permis de travail, reconnaissance des qualifications, sécurité sociale)
- Transport (transports publics, vélos, permis de conduire)
- Affaires personnelles/sociales (mariage, formalités après la naissance d'un enfant, allocations familiales)
- Enfants (droits et obligations (droit de garde, protection des mineurs), garde d'enfant)
- Education (enseignement obligatoire, enseignement pour enfants ayant des besoins spéciaux)

- Santé (assurance maladie, services d'urgence, frais d'ordonnance)
- Intégration et migration (titre de séjour, services d'interprétariat)
- Non-discrimination (égalité, soutien en cas de discrimination)
- Loisirs (théâtre, installations sportives, écoles de musique, prix d'entrée réduits)
- Séniors (soins, logement)
- Aide d'urgence (ambulances, police, pompiers, intervention de crise).

■ **Conseil !** Conceptualisez une brochure de bienvenue qui s'adresse à tous les nouveaux habitants, aussi aux ressortissants nationaux. Les informations sont utiles pour tout le monde.

8

ETAPE Trouvez des locaux appropriés

Trouvez des locaux pour l'assistance individuelle et le guichet d'information générale.

■ **Conseil !** Coopérez avec le bureau de l'immigration pour installer un guichet dans leurs locaux

Coopérez avec des instituts de formation et des écoles pour trouver des locaux pour les modules d'information. Les lieux des cours devraient être facilement accessibles en transports publics. Travaillez avec des instituts de formation dans les quartiers où vivent de nombreux nouveaux arrivants.

■ **Conseil !** Assurez la garde des enfants pendant les séances d'information.

9

ETAPE Calculez le budget

Pour une offre exhaustive, avec une assistance individuelle et personnalisée ainsi qu'une série de modules d'information dans différentes langues, les personnes interrogées ont calculé environ 50 – 70 € par an par nouvel habitant. Ce montant inclut la rémunération du personnel interne et externe, les bons pour les cours de langue, les frais pour des référents/formateurs, des dépliants et autre matériel d'information dans différentes langues, un site web multilingue, la formation des employés, etc. A cela s'ajoutent l'élaboration d'une brochure de bienvenue, y-compris la conceptualisation, le graphisme, les traductions, l'impression et le marketing.

RISQUES, DÉFIS

Le programme ne reprend pas les thèmes qui sont particulièrement importants pour les nouveaux arrivants.

MESURES POUR RÉDUIRE LES RISQUES

Impliquez des associations de migrants et des ONG expérimentées pour choisir les thèmes. Faites une enquête parmi des personnes immigrées et demandez-leur : De quoi av(i)ez-vous le plus besoin en arrivant au pays ? Organisez un workshop conceptuel avec des experts en soutien aux migrants.

Le concept ne tient pas compte des restrictions des personnes actives ou qui ont des enfants à charge.

Planifiez des séances d'information les samedis. Assurez la garde des enfants pendant les séances.

Check-list :

- Le concept est développé : il y a un consensus sur la raison d'être, l'objectif et le contenu des services d'accueil
- Les thèmes des modules d'information sont définis
- L'offre linguistique et la disponibilité des conseillers et locuteurs natifs sont définies
- La budgétisation est terminée.

MISE EN PRATIQUE

METTEZ EN PLACE LES INFRASTRUCTURES

10

ETAPE Créez un site web

Le site web explique les services disponibles (coaching individuel, modules d'information, guichet d'information) dans un langage facile et met à disposition les coordonnées nécessaires : à qui peut-on s'adresser, quel numéro peut-on appeler pour poser ses questions ou demander un rendez-vous, adresses e-mail.

Le site devrait être disponible en plusieurs langues. Les contacts électroniques et téléphoniques indiqués devraient être en mesure de traiter les demandes dans différentes langues.

11

ETAPE Produisez des brochures de bienvenue

Discutez la version finalisée avec des traducteurs avant de la faire traduire. Commandez la traduction, le graphisme et la mise en page. Imprimez la brochure.

Conseil ! Produisez également des sacs dans lesquels vous distribuez le matériel d'information. Ainsi, il est plus facile de le porter alors que le sac peut être réutilisé et augmente la visibilité du service.

RISQUES, DÉFIS

Le nombre de bons traducteurs et les capacités afférentes pourraient être limités, surtout dans les petites villes.

MESURES POUR RÉDUIRE LES RISQUES

Contactez les traducteurs assez tôt pour éviter des retards et des prix excessifs. Coopérez avec de plus grandes villes dans votre pays et/ou avec d'autres communes intéressées dans votre région.



12

ETAPE Mettez en place un service d'assistance individuelle

Les employé(e)s du bureau de l'immigration qui délivrent les permis de séjour devraient informer chaque personne qu'elle peut bénéficier d'une assistance individuelle dans sa langue maternelle. Exposez une fiche d'information dans plusieurs langues pour inviter les gens à utiliser ce service. Des conseillers et locuteurs natifs devraient être disponibles pendant les heures de bureau pour les langues les plus courantes ; pour des langues plus rares, des rendez-vous peuvent être demandés. Assurez dans ce cas que les personnes concernées soient informées de la possibilité et de la façon de prendre un rendez-vous, p.ex. à l'aide de services d'interprétariat téléphonique.

Exigences pour le personnel d'assistance individuelle

- Locuteur natif : les villes participantes ont particulièrement insisté sur le fait que les conseillers et locuteurs natifs ne parlent pas seulement la langue des nouveaux arrivants mais qu'ils ont également une meilleure compréhension de la situation de vie de ceux-ci et qu'ils peuvent ainsi mieux répondre à leurs questions
- Expérience en matière d'assistance dans le cadre des questions qui se posent après l'arrivée dans un nouveau pays
- Très bonnes connaissances des services, des structures, des organisations et des cours de la ville ainsi que des systèmes scolaire et sanitaire etc.

13

ETAPE Créez un groupe de locuteurs natifs pour intervenir lors des modules d'information (équipe d'experts)

Dans une ville participante avec environ 50.000 nouveaux arrivants par an, ce groupe se compose de 60 experts, soit 12 experts pour 10.000 nouveaux arrivants.

Exigences pour les formateurs des modules d'information :

- Locuteurs natifs ou très bonne maîtrise des langues des nouveaux habitants, connaissances approfondies des pays d'origine des nouveaux arrivants
- Expérience en préparation et organisation de séances d'information pour un public hétérogène
- Connaissances techniques dans le domaine respectif

Conseil ! Distribuez les tâches et responsabilités de façon claire : quel partenaire se charge de quel module thématique, de quelle langue, etc. Qui s'occupe de l'organisation, qui se charge de la recherche d'un remplaçant dans le cas où un intervenant est malade, etc.

14

ETAPE Installez le guichet d'information générale

Le guichet d'information peut être combiné avec les infrastructures mises en place pour l'assistance individuelle ou sinon se trouver dans des locaux séparés (p.ex. l'assistance individuelle est proposée au bureau de l'immigration alors que le guichet se trouve à l'Hôtel de Ville). Le guichet devrait être disponible à tout le monde, sans prise de rendez-vous préalable.

Le personnel au guichet d'information devrait parler les langues les plus courantes. Des services d'interprétariat supplémentaires ou des rendez-vous individuels pour d'autres langues devraient être possibles.

En plus des services d'information en face à face, le guichet d'information devrait également disposer d'une centrale téléphonique. Il est recommandé de prévoir des horaires d'ouverture qui permettent l'accès aux personnes qui ont des horaires de travail différents ou des enfants à charge etc.

Conseil ! Il est recommandé d'installer un service de traduction et d'interprétariat existant à proximité du guichet d'information. De cette manière, les conseillers peuvent faire appel à un interprète en cas de besoin, sans devoir arranger un nouveau rendez-vous.

15

ETAPE Créez et imprimez des « passes » et bons

Faites en sorte que les écoles de langues soient informées sur les bons. Elaborez un accord relatif à la facturation.

16

ETAPE Base de données

L'établissement d'une base de données des utilisateurs des services d'accueil facilite la coordination des prestations et le contrôle de la délivrance des bons non transmissibles. Tenez compte des dispositions en matière de protection de données, en vue d'un partage éventuel des données de base des utilisateurs par le bureau de l'immigration et le département responsable des services d'accueil. Ceci peut être utile pour mieux adapter les services d'accueil aux besoins des utilisateurs (p.ex. dans le cas où la prolongation d'un permis de séjour est liée à la réussite d'un test linguistique spécifique). La documentation des données de base, telles que le nom, l'adresse, la nationalité et la date de naissance exige le consentement de la personne concernée. Des indications supplémentaires, comme par exemple le niveau de formation, sont facultatives et pertinentes si la personne veut s'informer sur les offres correspondantes (reconnaissance des qualifications, choix d'un cours de langue approprié, etc.).

→ Mettez en place les infrastructures

RISQUES, DÉFIS

La législation en matière de protection des données limite l'utilisation commune de données par le bureau de l'immigration et la mairie.

Les services ou bons sont utilisés par des personnes autres que les ayants droit.

Difficulté pour trouver des conseillers expérimentés qui parlent les langues demandées.

Difficultés pour rassembler toutes les compétences nécessaires à la préparation et la mise en œuvre des services d'accueil au sein du département en charge.

MESURES POUR RÉDUIRE LES RISQUES

Demandez conseil aux juristes de la Ville. Définissez quelles données sont indispensables pour quelle finalité. Dans le cadre de l'assistance, le consentement de la personne concernée pour l'utilisation de ses données devrait dans tous les cas être demandé à travers la signature d'une déclaration.

Délivrez des bons nominatifs et demandez aux instituts de formation de contrôler les pièces d'identité.

Coopérez avec des associations et ONG qui proposent déjà des services d'assistance et de formation aux personnes immigrées.

Une directive sollicitant tous les services (du service informatique jusqu'à la comptabilité, en passant par le personnel en contact direct avec les clients) de la part du responsable politique.
Coopération avec des ONG expérimentées.

17

ETAPE Organisez un événement de lancement

Présentez les services d'assistance au public lors d'une conférence de presse ou lors d'un événement de lancement.

TRAVAIL QUOTIDIEN

- Assistance individuelle et modules d'information dans plusieurs langues. L'assistance dans la langue maternelle est un élément clé des services d'accueil.
- Mise à disposition d'une offre équilibrée entre modules d'information en groupe et services d'assistance par rapport à des enjeux spécifiques. Soyez flexible et adaptez les thèmes en fonction des besoins des participants.
- Proposez un suivi individuel après deux ans de séjour.
- Assurez la garde des enfants pendant les modules d'information et les séances de coaching.
- Préparez des fiches d'information résumant les informations et coordonnées principales.

Charge de travail

Selon certaines villes, deux postes à temps plein pour les services d'assistance par 1.000 nouveaux arrivants constituent une base de calcul raisonnable. Un poste à temps plein et deux postes à temps partiel permettraient une bonne répartition des ressources.

Selon les indications d'une ville, le groupe d'experts et locuteurs natifs se compose d'environ 60 personnes (en rapport avec le nombre de nouveaux arrivants dans la ville, cela revient à 12 experts pour 10.000 nouveaux arrivants).

RISQUES, DÉFIS

Les employés sont débordés par le nombre de demandes.

MESURES POUR RÉDUIRE LES RISQUES

Coopérez avec un centre d'appel qui peut répondre aux questions faciles. Créez une base de données reprenant les informations de base sur les besoins des migrants et les questions les plus récurrentes et préparez une check-list pour le traitement des demandes plus complexes (transfert, coordination de rendez-vous etc.).

Les employés doivent gérer des demandes et situations difficiles.

Bonne formation des employés, supervision, possibilité de discuter les cas compliqués avec des collègues.

RISQUES, DÉFIS

MESURES POUR RÉDUIRE LES RISQUES

La sélection de thèmes appropriés pour les modules.

Collaborez avec des centres et associations expérimentés dans le domaine du soutien aux migrants.

Un intervenant tombe malade.

Développez un système de remplacement (permanences, etc.).

Un manque de ressources.

Mettez le focus sur les modules d'assistance en groupe.

SUIVI

Planifiez des réunions régulières du groupe de travail pour échanger sur les services (deux réunions par an sont recommandées). Discutez la mise en œuvre de mesures spécifiques, les bonnes expériences, les défis, les changements, les adaptations nécessaires des services.

Actualisez régulièrement les informations sur le site web et dans la brochure de bienvenue etc.

RISQUES, DÉFIS

La participation aux services d'accueil diminue.

Les circonstances et les besoins changent.

MESURES POUR RÉDUIRE LES RISQUES

Analysez les raisons possibles avec les participants, des ONG et des associations. Proposez des modules d'information les samedis.

Planifiez des réunions régulières du groupe de travail. Discutez les questions telles que : qu'est-ce qui peut être amélioré ? Est-ce qu'il y a de nouveaux enjeux ou besoins au sein du groupe cible ? Est-ce qu'il y a de nouvelles formes d'immigration (p.ex. des réfugiés) ? Est-ce qu'il y a de nouvelles évolutions dans la politique/ la structure administrative de la Ville ?

TRANSMISSIBILITÉ

Un programme avec des modules d'information dans les langues maternelles des nouveaux arrivants est utile si la ville accueille une certaine masse critique de personnes parlant la même langue (pour que les conseillers et locuteurs natifs soient occupés pleinement et que les modules d'information soient bien visités). Ceci s'applique en règle aux grandes villes. Les petites villes avec moins de flux d'immigration peuvent miser davantage sur le guichet d'information et solliciter des interprètes selon les besoins.

FACTEURS CLÉS DE LA RÉUSSITE

Selon les personnes interrogées, les facteurs clés pour une implémentation réussie sont :

- La volonté politique et un budget suffisant ; l'engagement pour la mise en œuvre des mesures planifiées,
- Un concept d'intégration validé par la politique, soutenu par le maire et dans le cadre duquel des services d'assistance peuvent être prévus,
- Un coordinateur/service coordinateur engagé,
- Des conseillers qualifiés qui parlent les langues des migrants (faciliter l'accès aux services et garantir une bonne acceptation au sein du groupe cible),
- Implication de migrants dans la conceptualisation,
- Un groupe de travail équilibré avec des membres engagés des organisations partenaires,
- L'assistance initiale est offerte au moment et à l'endroit où le nouvel habitant obtient son titre de séjour,
- Les modules d'information sont proposés les samedis et la garde des enfants est assurée,
- Un programme composé de séances de coaching individuel et de modules d'information en groupe sur des thèmes d'intérêt général,
- Un échange régulier entre les organisations partenaires et des réflexions continues sur l'amélioration et l'adaptation des services.

IMPACT ET RÉSULTATS

Les services d'accueil simplifient les procédures administratives pour les migrants nouvellement arrivés (enregistrement du lieu de résidence, obtention des documents nécessaires etc.). Les gens obtiennent des informations précises dans une langue qu'ils comprennent et sont ainsi mieux informés sur des thèmes importants tels que le système sanitaire, le système scolaire, le logement, le marché de travail et d'autres thèmes qui les intéressent à titre personnel. La compréhension des coutumes locales et des procédures dans le nouveau pays de résidence est meilleure.

Une évaluation des résultats – notamment si les utilisateurs trouvent un emploi ou un logement plus rapidement que d'autres – est difficile à réaliser car le contact avec les utilisateurs est souvent interrompu par la suite (p.ex. un intervenant ne peut pas savoir si un participant a trouvé un emploi par la suite). En plus, il est compliqué de comparer le processus d'intégration de personnes ayant utilisé les services d'assistance face à celles qui n'ont pas participé au programme.

Les indicateurs suivants sont proposés pour mesurer son efficacité :

- Un pourcentage important des personnes nouvellement immigrées utilise les services d'assistance.
- Les modules d'information sont visités par un grand nombre de personnes.
- Le guichet d'information est bien connu par les migrants.
- Les services d'accueil sont réputés au sein des communautés immigrées.
- Des individus qui ont eu recours aux services d'assistance les recommandent à leurs amis.
- Les utilisateurs sont satisfaits des services d'assistance.
- Les utilisateurs déclarent que les services d'assistance les ont réellement aidés.

RESSOURCES ET EXEMPLES

Vienne (AT) : Start Coaching

Start coaching est un service proposé par le département municipal 17 – Intégration et Diversité (MA 17) pour tous les nouveaux habitants de Vienne qui ont reçu leur premier titre de séjour pendant les deux dernières années. Les employés du MA 17 qui parlent votre langue maternelle ou votre langue préférée, vous aident à vous orienter le plus rapidement possible à Vienne. Lors de votre rendez-vous Start Coaching, vous recevez un passe de formation. Celui-ci vous sert de justificatif pour les cours de langue, les séances d'information et les formations professionnelles et continues visitées. Le passe de formation viennois contient des bons pour des cours d'allemand et d'intégration d'une valeur totale de 300 €. Il donne également accès à des séances d'information sur des thèmes qui vous intéressent.

<http://www.startwien.at/>

Zurich (CH) : New in Zurich

Le **Welcome Desk** de l'office de l'intégration offre des informations et de courtes consultations gratuites, sans prise de rendez-vous. Le personnel est spécialisé pour toutes les questions qui se posent en arrivant d'un autre pays. Il fournit des informations sur le permis de séjour, l'emploi, les loisirs, l'éducation et les écoles maternelles, les soins de santé et les assurances, les cours d'allemand etc. Des interprètes sont sollicités en cas de besoin.

https://www.stadt-zuerich.ch/prd/de/index/stadtentwicklung/integrationsfoerderung/other_languages/fr.html

Madrid (ES) : Service d'information, Bureau de l'intégration (*anglais, espagnol*)

Un service d'information pour les étrangers vivant à Madrid, des personnes qui travaillent avec les migrants et pour des citoyens qui sont intéressés par les thèmes de l'immigration et l'interculturalité.

www.munimadrid.es

Le bureau de l'intégration s'adresse aux étrangers qui vivent à Madrid, surtout à celles et ceux qui viennent d'arriver, et fournit des informations générales sur la ville, la société et les services. Les formalités nécessaires pour les mesures en faveur de l'intégration sociale et professionnelle sont également initiées par ce bureau. Il a des horaires d'ouverture longs pour permettre l'accès à tous les intéressés.

Madrid Plan on Social and Intercultural Coexistence: <http://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Inmigracion/EspInformativos/MadridConvive/Present/Ficheros/ResumINGLES%20PLAN%20Madrid-WEB-1.pdf>

Barcelone (ES) : Informations pour nouveaux habitants (*anglais, espagnol*)

<http://www.bcn.cat/novaciudadania/arees/en/acollida/acollida.html>

Graz (AT) : Package de bienvenue

Depuis novembre 2011, toutes les personnes nouvellement enregistrées à Graz obtiennent un package de bienvenue : dans le « sac de bienvenue », les nouveaux habitants trouvent toutes les informations utiles sur la ville. Les sacs sont distribués par six services municipaux et aux guichets à l'Hôtel de Ville. Chaque ménage reçoit un sac. Le package de bienvenue contient du matériel d'information et des gadgets, comme un plan de ville et un bon pour une visite guidée de la ville.

<https://www.graz.at/cms/dokumente/.../Welcome%20Broschüre%20FRANCAIS.pdf>

NOTES

NOTES

