

Quel accueil pour les **primo-arrivants** dans nos communes ?



ACTES DU COLLOQUE
DU 31 MAI 2013



Quel accueil pour les **primo-arrivants** dans nos communes ?



ACTES DU COLLOQUE
DU 31 MAI 2013



TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	6
Par Dominique Decoux, Présidente de la CASS et Anne Gauthier, vice-Présidente de la CASS	
PRÉSENTATION DE LA RECHERCHE-ACTION DU GROUPE DE TRAVAIL PRIMO-ARRIVANT DE LA CASS	8
Organisations actives au sein du groupe de travail primo-arrivant de la CASS	9
Constitution du groupe de travail	9
Méthodologie de la recherche-action	10
Notre définition du primo-arrivant	10
Le sondage auprès des primo-arrivants	11
Présentation des résultats aux primo-arrivants	12
Le sondage auprès d'autres associations	13
Les recommandations	14
QUELQUES BONNES PRATIQUES SCHAEERBEEKOISES	18
Présentation des Ateliers Citoyens du CPAS de Schaerbeek	19
Présentation du service de Médiation - Accueil des Primo-Arrivants de la Commune de Schaerbeek	20
Présentation du GAFFI - Groupe d'Animation et de Formation pour Femmes Immigrées	22
Présentation de bon vzw	24
L'AVANT-PROJET DE DÉCRET RELATIF AU PARCOURS D'ACCUEIL DES PRIMO-ARRIVANTS EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE	26
Introduction	27
Quelques préalables à la présentation de l'avant-projet de décret	27
Les grandes lignes de la structure du dispositif d'accueil	27
La question de l'obligation	28
TÉMOIGNAGES DE PRIMO-ARRIVANTES	30
Bahia Dhiba	31
Liliane	32
Binta (prénom d'emprunt)	33
LA TABLE RONDE / QUEL ACCUEIL DES PRIMO-ARRIVANTS DANS NOS COMMUNES ?	34
CONCLUSIONS	40

INTRODUCTION

Le mot de la Présidente de la CASS, Dominique Decoux

Anne Gauthier, vice-présidente de la Coordination de l'Acton Sociale de Schaerbeek (CASS) et moi avons le plaisir de vous accueillir aujourd'hui pour une journée passionnante et riche en débats. Nous vous remercions de partager ces réflexions avec nous sur un sujet aussi important, qui est au cœur de l'actualité.

Je ne résiste jamais au plaisir de vous présenter la CASS, qui est la raison de notre présence aujourd'hui. La CASS, la Coordination de l'Action Sociale de Schaerbeek, c'est le mariage entre une partie du monde associatif, la Coordination Sociale de Schaerbeek et le CPAS. Une union qui s'est célébrée en novembre 2004 avec la volonté de faire réseau, d'unir nos forces pour lutter contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale.

L'un avait parfois une image parfois déformée, parfois négative de l'autre, nous avons voulu briser ces stéréotypes pour bâtir une politique sociale plus juste et plus solidaire.

Concrètement, nous avons créé un Comité de Pilotage qui gouverne la CASS et qui est composé de 4 conseillers du CPAS et de 4 représentants de l'associatif qui prennent des décisions ensemble pour tout ce qui concerne la CASS.

Nous avons soutenu depuis 2004 un ensemble de groupes de travail : Santé, Enfance, Guide de l'accompagnement social schaerbeekois, Logement... Nous avons organisé un colloque pour nos 5 ans intitulé : "CPAS-Associatif : liaisons dangereuses ?" qui interrogeait les difficultés à travailler ensemble. Depuis, nous avons trouvé notre vitesse de croisière et nous voguons joyeusement vers la construction d'une politique commune. Dans cette perspective, les travailleurs de terrain apprennent à faire réseau à partir de rencontres zonales qui sont régulièrement organisées.

Nous avons le plaisir aujourd'hui de vous présenter le résultat d'un groupe de travail qui a voulu se pencher sur la réalité des primo-arrivants à Schaerbeek pour avoir une photographie la plus nette et la plus détaillée possible et ainsi mieux répondre à leurs besoins.

Cette recherche-action a été menée de main-de-maître par l'Institut de Recherches, Formations et Actions sur les Migrations (IRFAM), en la personne d'Altay Manço, et sur base de témoignages de primo-arrivants. Ce n'est pas le fruit du hasard d'avoir choisi cette date pour vous faire part des résultats de cette recherche-action. En effet, un décret se prépare au niveau de la Cocof sur le parcours d'accueil des primo-arrivants, avec toute une série de dispositions au programme. Il nous semble très judicieux que la Cocof se penche sur cette problématique, mais il nous semble également que certaines dispositions méritaient d'être interrogées. Nous avons pu le réaliser dernièrement lors d'une audition parlementaire à la Cocof, mais nous avons envie de le faire avec vous, officiellement, ici.

Ce questionnement est important pour nous, car au-delà du travail de réseau, au-delà du travail d'observatoire social, la CASS joue un rôle d'interpellation politique à partir de l'expérience vécue par des travailleurs de terrain. Nourrir au plus juste les politiques qui se mettent en place, c'est une des raisons d'être de cette journée d'étude.

Ce formidable travail que nous faisons ensemble est rendu possible par les moyens donnés par la Cocom, via les ministres Huytebroeck et Grouwels, qui permettent de disposer de travailleurs : Eric Semal et Nathalie Soete qui nourrissent cette coordination sociale au quotidien.

2014 est une année d'élections, notamment régionales. Il y a un enjeu de taille avec la pérennisation de ces projets de "coordination sociale".

Le mot de la vice-Présidente de la CASS, Anne Gauthier

La Coordination Sociale de Schaerbeek poursuit sa marche vers le partenariat avec le CPAS avec une volonté commune : celle d'articuler certaines de nos actions pour leur donner plus d'efficacité, pour le mieux-être de la population la plus précarisée.

Les travailleurs sociaux du CPAS et ceux de l'associatif ont l'opportunité de travailler sur un même territoire, de collaborer avec les mêmes intervenants... Si donc notre but ultime est la lutte contre la pauvreté, le travail en réseau nous paraît indispensable dans le sens de rassembler nos compétences.

La Coordination Sociale de Schaerbeek est déterminée à poursuivre ce grand chantier de construction de réseau autour du travail social qui est en constante évolution, en étant partenaire du CPAS au sein de la CASS, qui fonde, instaure et régit ce partenariat.

Le précédent colloque organisé par la CASS en 2010 avait pour sujet l'épineuse question du "Comment faire réseau ?".

Aujourd'hui, en organisant ce colloque sur la question de l'accueil des primo-arrivants, la CASS se donne la possibilité de mettre en avant au moins deux de ses objectifs majeurs : d'une part, sa capacité à rassembler les partenaires afin de produire une réflexion de travailleurs de terrain tout à fait intéressante sur un sujet que l'actualité politique a placé à son agenda 2013 ; mais d'autre part, elle vient démontrer, illustrer, expliciter comment, pour appréhender un thème aussi complexe que l'accueil des primo-arrivants, les différents acteurs réunis sur le long terme, ont dû véritablement expérimenter les modalités du travail en réseau.

Un groupe de travail qui d'emblée rassemble des opérateurs très différents et qui mise sur cette diversité comme une richesse. Les différents acteurs qui présentent le fruit de leurs travaux sont associatifs, du CPAS, acteur public, services communaux, organisations francophones et néerlandophones !! Etre si différents, loin d'être un obstacle insurmontable a été une chance dont le groupe s'est saisie !

Un groupe de travail qui a permis les rencontres entre travailleurs sociaux. Tenant le rythme d'une matinée mensuelle sur le long terme, les différents pouvoirs organisateurs ont tenu, malgré les aléas en personnel, et malgré l'alourdissement du travail quotidien, à maintenir un investissement conséquent jusqu'à ce jour. (Qu'ils soient remerciés). Cette gestion du temps, avec les divergences et les convergences entre les membres du groupe a dû être appréhendée, aménagée et réaménagée sagement tout au long du parcours.

Un groupe de travail qui s'est retroussé les manches pour concrétiser un projet, qui a travaillé "ensemble", ce qui a donc donné un fabuleux coup d'accélérateur aux prises de contact, à l'interconnaissance et à la dynamique du réseau.

Enfin, un groupe de travail qui a inclus le citoyen tout au long de sa réflexion, lui accordant une place centrale : car ce qui donne au travail qui va être présenté une originalité particulière mais aussi une valeur supplémentaire, c'est qu'il tire ses conclusions et ses recommandations de ce que les personnes dont on parle, les citoyens schaarbeekoïses venus d'ailleurs, nous ont confiés, racontés, et témoignés au cours des entretiens qu'ils nous ont accordés.

Je voudrais conclure en remerciant tout spécialement Eric Semal, qui a inlassablement soutenu et motivé le groupe de travail, Nathalie Soete, venue lui prêter efficacement main forte, et notamment pour l'organisation de cette journée, Altay Manço, qui a généreusement mis son expertise à notre disposition, et vous toutes et tous de votre présence. Je vous souhaite une très bonne journée.



PRÉSENTATION DE LA RECHERCHE-ACTION DU GROUPE DE TRAVAIL PRIMO-ARRIVANT DE LA CASS

1. Organisations actives au sein du groupe de travail primo-arrivant de la CASS



bon
inburgering Brussel
s'informer pour mieux participer



CSS CPAS CASS
Coordination de l'Action Sociale de Schaerbeek



CPAS-OCMW
SCHAERBEEK



Gaffi
osbl



Renovas

HARMONISATION
SOCIALE
SCHAERBEEKOISE
(HSS)



IRFAM
HARMONIQUES



Liens de quartier
petite enfance
Le lien entre les parents et les professionnels de la petite enfance



SeTIS Bxl

2. Constitution du groupe de travail

En 2009, la Coordination Sociale de Schaerbeek consacre une de ses assemblées à la thématique de l'accueil des primo-arrivants. Trois initiatives sont invitées à se présenter : La Maison des médiations de la commune, bon vzw et le pôle participation sociale et citoyenne du service d'insertion socioprofessionnelle du CPAS.

Cette même année une campagne de régularisation est également en cours. Une série de personnes ayant introduit une demande de régularisation de leur séjour sur le territoire belge sont en attente d'une réponse. Ces personnes s'adressent aux associations de la commune et représentent un nouveau type de public.

Par ailleurs, on constate que du côté francophone, il n'y a pas de politique structurelle concernant leur accueil en Région de Bruxelles-Capitale. Tandis que du côté néerlandophone, elle est mise en œuvre par bon vzw.

Face à l'augmentation du nombre de primo-arrivants, dont une grande partie n'est pas en ordre de papiers, et au caractère urgent de leur demande, le secteur se sent de plus en plus impuissant et frustré. Les réponses adéquates semblent faire défaut et la qualité du service discutable. De plus, la dimension linguistique semble insuffisamment prise en compte par les organisations.

A partir de ces différents constats, un groupe de travail s'est constitué au sein de la CASS réunissant une douzaine d'institutions pendant trois ans (voir ci-dessus). Le groupe s'est rapidement fixé trois axes de travail : **améliorer l'accueil des primo-arrivants** à Schaerbeek et dans la Région de Bruxelles-Capitale, **augmenter les connaissances** du secteur dans le domaine de l'accueil des primo-arrivants et **mener une action à caractère politique**.

Les objectifs de travail étaient les suivants :

- renforcer l'expertise des participants ;
- mutualiser les connaissances et les savoirs ;
- **créer un réseau schaarbeekois de référence en matière d'accueil des primo-arrivants ;**
- concevoir un outil de type "welcome pack" utile et pratique pour les primo-arrivants afin de les aider à s'orienter dans l'espace communal et social.



3. Méthodologie de la recherche-action

Pour atteindre ces objectifs, le groupe de travail a été accompagné pendant deux ans par l'Institut de Recherche, Formation et Action sur les Migrations asbl (IRFAM) qui a apporté son expertise et son soutien méthodologique pour mener à bien une recherche-action.

Le groupe rassemblait des acteurs locaux, qui travaillent au quotidien avec les primo-arrivants et qui sont susceptibles de pérenniser la mise en place de nouvelles actions sur le terrain.

Une méthodologie qui comprend :

- 1) La mise en commun des connaissances des participants au groupe de travail et la mise en débat afin d'analyser les **pratiques des acteurs**. Des enseignements et des ressources ont été tirés pour créer un "tool pack" : **des fiches de pratiques** et une cartographie des services existants.
- 2) **Un sondage mené auprès d'autres acteurs** non participants au groupe de travail mais développant des pratiques ou des analyses intéressantes en lien avec l'objet de la recherche. Vingt structures schaarbeekois ont ainsi été interviewées afin de compléter l'éventail des initiatives analysées.
- 3) La rencontre d'une **trentaine de primo-arrivants** à l'aide d'un questionnaire qui aborde le parcours migratoire, le parcours socioprofessionnel, l'éducation, les avis sur les droits et les prestations sociales. Il s'agissait d'évaluer la connaissance et l'appréciation du primo-arrivant à propos de ses droits, des services disponibles, de ses difficultés et facilités dans ses démarches, d'estimer ses attentes en terme d'accueil.
- 4) La prise de contacts avec d'autres initiatives en cours dans le domaine des primo-arrivants ont été pris : CIRÉ, CBAI, DISCRI, Lire et Ecrire, Alter Echos.
- 5) L'analyse de la littérature : une **bibliothèque virtuelle** et papier a été constituée dès le démarrage de la recherche-action pour la documenter.
- 6) Des liens avec le Comité de pilotage de la CASS : des rencontres au début, au milieu et à la fin du processus de la recherche-action. Le Comité de Pilotage de la CASS est l'instance idéale pour **légitimer le travail** accompli et lui donner une visibilité et une pertinence politique à travers des cercles de décideurs locaux.

4. Notre définition du primo-arrivant

Les participants au groupe de travail se sont accordés sur une définition du primo-arrivant et dans le cadre de cette recherche, "est considéré comme primo-arrivant toute personne née à l'étranger et utilisatrice de nos services". Cette définition vise à contrer l'idée du temps, le temps d'arrivée en Belgique,

et la question de qui est en ordre de papier ou pas. Par la suite, cette définition s'est déclinée de manière plus précise : **"toute personne née à l'étranger et ne disposant pas des outils nécessaires pour poser des choix et être pleinement acteur de son devenir en Belgique"**.

5. Le sondage auprès des primo-arrivants

L'échantillon

Une trentaine de primo-arrivants vivant à Schaerbeek ont été interviewés. Cet échantillon n'est pas représentatif du public primo-arrivant présent sur la commune et le contenu des entretiens représente un **instantané** de leur situation à un moment donné. Les interviews ont été menées principalement en français, certaines ont été accompagnées par un traducteur.

L'échantillon est diversifié selon les critères de sexe, d'âge, d'origine et date d'arrivée en Belgique. Une majorité de **femmes** ont été questionnées, celles-ci sont les principales utilisatrices de nos services. L'âge moyen varie de **30 à 40 ans**. Plus de la moitié des personnes étaient originaires du Maghreb et d'Afrique Subsaharienne, de régions principalement francophones. Plusieurs primo-arrivants originaires du Maghreb étaient des **"ré-immigrants"** ayant déjà une première expérience d'immigration dans un autre pays européen et en général fuyant la crise économique de ces pays.

Pour dresser un portrait :

- La **date d'arrivée** moyenne est 2007. La plupart étaient en Belgique depuis 4 ou 5 ans, une petite part venait d'arriver.
- Le **parcours migratoire** : Les primo-arrivants citent prioritairement des raisons économiques et politiques (guerre, opposition à la culture dominante, non-respect des droits de l'homme et conflits communautaires) pour expliquer leur départ. S'ils ont laissé au pays une famille avec laquelle ils ont des liens, il n'était plus possible pour eux d'y vivre. Viennent ensuite les raisons familiales : rejoindre en Belgique un père, une mère, un mari... ou fuir un conflit familial ou conjugal. Certains évoquent également la poursuite d'études et la maladie comme causes de leur immigration. Quand il s'agit de la fuite d'un pays et d'une demande d'asile, l'arrivée en Belgique n'est pas présentée comme un choix mais plus comme le résultat d'un hasard, parce que c'était plus facile d'obtenir un passeport belge ou parce que leur chemin les a menés ici. Ce hasard intervient aussi en ce qui concerne le choix de s'établir à Schaerbeek.
- On constate aussi que la moitié des migrants rencontrés ont des **qualifications** scolaires et une expérience d'employé dans leur pays d'origine, l'autre moitié en revanche est sans qualification et sans expérience professionnelle, certains ont quitté le pays en cours de formation.

Au moment de la rencontre, hormis quelques rares personnes occupées (déclarées ou non), la grande majorité se trouve en cours de **formation professionnelle**. Celle-ci semble incontournable pour ces personnes, leur objectif étant d'obtenir un statut salarié.

- **La plupart sont conscients qu'apprendre la langue du pays est fondamental pour la vie quotidienne et en particulier pour la relation avec l'école des enfants, l'autonomie dans les démarches administratives et les structures de santé ou d'insertion.** La dépendance vis-à-vis des interprètes, voire des tiers non professionnels semble mal vécue.

L'accueil dans les structures sociales et éducatives

L'accueil dans les écoles est mis en avant pour sa qualité. Les personnes se sentent mieux accueillies dans les structures éducatives et associatives que dans les communes et les CPAS. Il ne s'agit pas du rapport aux travailleurs mais des longs délais d'attente qui sont vécus comme une violence institutionnelle.

La disponibilité et l'accessibilité de l'information

Les primo-arrivants attendent une information précise, claire et de qualité, de préférence dans le cadre d'un entretien individuel. Ils sont particulièrement sensibles à l'attitude bienveillante des professionnels, à leur calme et à leur patience. Si possible, les entretiens pourraient se faire dans une langue de contact c'est-à-dire dans une langue qu'ils comprennent et dans laquelle ils peuvent s'exprimer.

Les secteurs les plus complexes à aborder sont l'emploi et le logement. La santé, un secteur dans lequel plusieurs outils d'information existent semble plus accessible.

Un welcome pack ?

La création d'un outil format papier avec les adresses de tout ce qui est important de connaître à Schaerbeek n'a pas été considéré comme pertinente par les primo-arrivants rencontrés. L'information sous forme de brochures ou de journaux n'est plébiscitée que comme support ou complément d'information, transmise de personne à personne.

Pour l'accueil et l'information, les primo-arrivants préfèrent un accompagnement personnalisé dans la durée. Ils insistent sur le contact humain et la relation de confiance qui peut se construire sur le long terme avec un référent. L'information se transmet mieux quand elle est incarnée par une personne.

Les ateliers citoyens du CPAS et les cours de citoyenneté de bon vzw sont unanimement plébiscités en tant que guichet unique d'information.

“Informations complètes”, “activités diversifiées, intégrées” et “proximité” sont les critères de qualité adaptés aux besoins des primo-arrivants.

Ils sont également en demande d'une plus grande visibilité de l'offre des services existants, plusieurs personnes proposent de passer par les canaux communautaires via la radio, la télévision, etc. pour mieux faire connaître cette offre.

6. Présentation des résultats aux primo-arrivants

Le groupe de travail a organisé une rencontre avec l'ensemble des primo-arrivants interviewés. Ce moment d'échange a permis de présenter les résultats de la recherche-action et de mesurer la pertinence de certaines de nos recommandations.

Lors de cette réunion ils ont particulièrement insisté sur **l'importance de pouvoir s'exprimer dans une langue de contact** afin de mieux appréhender les questions de logement et de scolarité. Trouver un appartement et inscrire leur(s) enfant(s) dans une école fait partie des démarches les plus complexes.

Autre élément essentiel à leurs yeux, l'éducation et la formation doivent devenir un droit et non un projet aléatoire subordonné à une période, à un statut.



7. Le sondage auprès d'autres associations

Pour compléter l'éventail des initiatives analysées, il est apparu nécessaire de récolter l'expérience des acteurs extérieurs au groupe de travail développant des pratiques ou des analyses intéressantes en lien avec l'objet de la recherche. Les institutions installées sur le territoire schaarbeekois ont été privilégiées.

Un certain nombre d'institutions observent une évolution significative dans les demandes du public primo-arrivant : elles ne se cantonnent plus dans ce qui a attiré à l'aide juridique. Elles englobent des questions qui touchent aux besoins primaires : se nourrir, se loger, se soigner. Certaines maisons médicales se disent submergées par les demandes d'aide médicale urgente.

Selon ces professionnels rencontrés, **la principale difficulté** à laquelle les primo-arrivants semblent confrontés concerne **l'accueil**, ensuite viennent les problèmes d'accompagnement, de langues et les questions juridico-administratives ainsi que des difficultés financières et familiales.

Les structures généralistes et spécialistes apparaissent comme complémentaires. Aussi naît le besoin de créer des liens et de mettre en réseau les acteurs de terrain. Cette articulation a comme effet positif de permettre aux primo-arrivants de connaître différents lieux, différentes institutions et donc de brasser différentes réalités, expériences.

Les mobilisations de réseaux sont difficiles. D'un point de vue structurel, la mise en place d'une institution faïtière connue et reconnue est plébiscitée : une coordination, une plateforme. Ce qui doit primer, selon les interlocuteurs, c'est la mise en place de transversalités et la mutualisation de l'information qui présuppose une vision d'ensemble du secteur. Par exemple l'enquête met en évidence un manque de visibilité et de collaboration tant de la part du CPAS que de la part de la Commune de Schaarbeek.

Nous tenons à remercier l'ensemble des organisations que nous avons rencontré à travers le questionnaire (voir liste p. 17).



8. Les recommandations

8.1. L'intégration des services

Favoriser une diversité d'activités, des cours de français ou de néerlandais, des espaces d'appropriation de la langue comme des ateliers d'écriture, de théâtre, d'expression, ... faisant également appel à des ressources extérieures, des spécialistes. C'est une formule "à haute valeur ajoutée" qui donne du sens : apprentissage + appropriation + échanges avec des interlocuteurs diversifiés = insertion dans des réseaux.

Une diversité de publics stimule l'apprentissage. En intégrant différents profils aux activités collectives destinées aux primo-arrivants, et en constituant des groupes hétérogènes, on constate une plus grande efficacité en termes d'apprentissage et d'intégration.

Une diversité de pratiques permet de rencontrer les besoins très diversifiés des primo-arrivants et offre plusieurs types de parcours d'intégration, une adaptabilité plus grande et une meilleure adéquation aux besoins des usagers. Faut-il des "tables de conversation" ou des "cours de français scolaires" ? Sans doute les deux.

Coordonner ces diversités permettrait d'intégrer trois notions essentielles pour l'accueil des primo-arrivants : la gestion de l'espace ; la gestion du temps et la gestion de la diversité.

Une meilleure coordination entre services et partir d'un accueil et d'un accompagnement social individualisé rendent plus opérant une pluralité de propositions telles que l'apprentissage des langues, un accompagnement socioprofessionnel et une "citoyenneté" permettant à chaque primo-arrivant de devenir acteur de son installation à Schaerbeek.

Les institutions du groupe de travail et celles intéressées de nous rejoindre doivent encore mettre en œuvre le réseau ainsi initié notamment en multipliant les partenariats. **Notre réseau de départ a l'avantage d'être très représentatif des ressources locales puisqu'il intègre le privé, le public, les Bruxellois francophones et néerlandophones.**

Pour ce faire il s'agit de mettre en place une synergie d'acteurs parlant d'une seule voix, comme le fait par exemple l'Administration communale de Molenbeek en relayant aux primo-arrivants la présentation du programme de bon vzw. Dès lors, des structures "hub" où transite à la fois l'information et les publics sont nécessaires. **A Schaerbeek, il pourrait s'agir, par exemple, du Service de médiation des primo-arrivants ou du Centre d'apprentissage des langues du CPAS, à condition de leur en donner le mandat et les moyens.** Cette dynamique a l'avantage de ne pas ghettoïser les primo-arrivants.



8.2. Le facteur linguistique ou les chemins de Babel...

Le groupe de travail propose aux différentes structures de **répertorier et de valoriser les compétences linguistiques de ses travailleurs**. Interdire de communiquer avec le public dans une langue commune est bien souvent vécu comme une violence faite aux deux parties.

Il apparaît pertinent, en cas de non maîtrise d'une des langues nationales, que **les premiers contacts aient lieu dans une langue connue de l'utilisateur** que ce soit avec l'aide d'un traducteur ou d'un acteur parlant cette langue. Cela évite des malentendus et des répétitions. La relation est d'emblée empreinte de confiance et peut être perçue par le primo-arrivant comme un pas auquel il faut répondre par l'apprentissage d'une des langues du pays.

Il s'agit aussi de veiller à ce que la communication et l'information des services évoluent vers des **outils multilingues et didactiques**.

L'interprétariat social et la médiation inter-culturelle sont donc des nécessités **peu reconnus par les politiques publiques**. Face à l'ampleur des besoins, malgré l'arrivée récente et appréciée du SeTIS Bruxelles dans ce secteur, des pratiques peu heureuses, comme l'utilisation des proches en tant que traducteurs, sont souvent légion.

L'enquête effectuée a montré que les primo-arrivants sont conscients de l'importance de maîtriser une langue nationale et la moitié font des efforts considérables pour y parvenir. Ce qui nous amène à **pointer la forte demande de formation en langue**, tant et si bien que l'offre de cours ne semble pas suivre la courbe des besoins ni en termes de places ni en termes de disponibilités.

Les compétences des primo-arrivants ont tendance à être sous-estimées alors qu'ils sont souvent bilingues, voir trilingues et certains ont un parcours académique conséquent.

8.3. Le temps comme facteur d'intégration

Le temps est une composante très importante pour l'accueil des primo-arrivants et l'intégration des migrants. Certaines études suggèrent qu'il faut environ 10 ans pour permettre de l'intégration. Il est évident **que le lien de confiance entre le primo-arrivant et la société d'accueil se construit dans la durée**.

Les primo-arrivants, les institutions d'aide sociale et les structures de formation ou d'insertion professionnelle fonctionnent à des temps différents. Le temps n'est pas linéaire, il est spécifique et relatif aux personnes, aux activités,...

Par exemple, les institutions rencontrées lors de l'étude donnent une définition des primo-arrivants orientée sur le court terme : "personnes arrivées il y a moins de 3 ans...". Sachons que le temps de l'intégration prend bien plus de temps !

Il apparaît aussi l'importance de créer et de maintenir des espaces de parole pour permettre aux personnes "d'arriver", de s'acclimater, de s'organiser et de créer des réseaux. Le Bureau d'Accueil des Primo-Arrivants (BAPA) ouvert en 2011 par le CIRÉ, à Ixelles, est à ce sujet intéressant.

De plus, les services devraient adapter leurs calendriers au fait que les primo-arrivants arrivent tout au long de l'année. L'arrivée en Belgique des réfugiés n'est pas réglée en fonction de la date de démarrage des cours de langue ou de la formation professionnelle. De même l'équivalence des diplômes en Communauté française n'est octroyée qu'une fois l'an à date fixe. Cela signifie que certaines personnes peuvent perdre jusqu'à un an. Quel gâchis de temps et de compétences !

Il est souvent nécessaire d'accompagner physiquement les primo-arrivants dans certaines de leurs démarches. Le temps de s'orienter et d'être rassuré.

"Ma tête est ailleurs". Tant que les besoins fondamentaux (un logement, des papiers, des rentrées financières régulières) ne sont pas couverts, les primo-arrivants sont difficilement disponibles pour un travail d'intégration ou l'apprentissage d'une langue.

8.4. Les outils d'information

Contrairement à ce qui avait été avancé dans les hypothèses de départ, un outil tel qu'un "welcome pack" ne correspond pas à une attente des primo-arrivants. Le contact humain est privilégié, avec une personne ressource capable de transmettre des informations claires. Cette transmission d'informations par une personne de référence va de pair avec une relation de confiance construite dans la durée. L'utilisation d'une langue connue par le primo-arrivant, facilite la compréhension de l'information reçue.

Le logement et la scolarité sont les deux sujets à propos desquels les primo-arrivants expriment en priorité un besoin d'information.

Du côté des professionnels, il y a une demande de pouvoir disposer de connaissances concrètes applicables sur le terrain. Il y a aussi un besoin d'apports théoriques et réflexifs permettant de questionner leurs pratiques et d'interroger le regard qu'ils portent sur les primo-arrivants.

Les primo-arrivants soulignent la pro-activité de certaines organisations qui communiquent sur leurs missions et leur offre de services sur les lieux qu'ils fréquentent comme par exemple les marchés.

8.5. Les enjeux politiques

La Région de Bruxelles-Capitale compte 110.000 primo-arrivants, dont 12.618 à Schaerbeek (Etat des lieux de la situation des primo-arrivants en Région de Bruxelles-Capitale, 2010). Ce chiffre est important.

Le groupe de travail a beaucoup débattu sur cette question sans vraiment trouver de réponse. Il souhaite cependant **plaider, en rejoignant le CIRÉ, pour un meilleur accueil et pour une meilleure répartition des primo-arrivants/demandeurs d'asile entre les communes de Belgique afin de soulager les grandes villes.**

Ensuite, de manière générale, les politiques sociales ont plutôt tendance à la restriction budgétaire, surtout en période de crise. En même temps, **elles souhaitent mettre un accent nouveau sur ce public de primo-arrivants et donc, introduire une nouvelle urgence au niveau des associations.** Or, ces associations sont déjà submergées par un public hétérogène parmi lequel on retrouve des pauvres, des jeunes, des personnes issues des anciennes vagues d'immigration, des personnes exclues du chômage et autres. Cela pose une série d'enjeux dont celui de **ne pas délaissier un public au profit d'un autre, ne pas hiérarchiser son public.**

8.6. L'enseignement, la petite enfance et la famille

Les recommandations portent sur les liens qui existent entre les acteurs de l'éducation et les acteurs du secteur social. Des ponts existent mais ils sont insuffisants. La connaissance mutuelle des uns des autres devrait être renforcée et **les acteurs de l'enseignement et de la petite enfance devraient davantage être inclus dans nos réseaux et nos coordinations.**

La politique du droit de séjour ne paraît pas être pensée en accord avec les politiques de l'éducation et de l'accueil de la petite enfance. Ceci n'est pas sans conséquences sur la cohérence et la fluidité du parcours scolaire des jeunes primo-arrivants. De façon globale, on constate que la scolarité des enfants n'est pas une priorité dans le traitement des dossiers des demandeurs d'asile. On peut relever toute une série de ruptures dans la scolarité des enfants même après leur arrivée en Belgique : choix d'un centre d'accueil par l'Office des étrangers qui ne tient pas compte du parcours antérieur des enfants et des langues dans lesquelles ils ont déjà été scolarisés, déplacement de la famille en pleine année scolaire, même d'une région linguistique à l'autre... La scolarité des enfants est compromise par ces ruptures qui pourraient être évitées si l'on tenait davantage compte du calendrier scolaire et du parcours antérieur des enfants.

Nous encourageons les directions et enseignants à impliquer les parents dans la vie de l'école. On constate que l'implication des parents dans la scolarité de leurs enfants est un élément déclencheur dans le rapport à la langue du pays d'arrivée et une motivation à suivre des cours de français.

Enfin, **les connaissances linguistiques des enfants pourraient aussi être davantage valorisées !**

8.7. Les ressources des communautés

Certains primo-arrivants s'insèrent au sein de grandes communautés immigrées présentes en Belgique depuis des décennies comme les Turcs, les Marocains ou les Congolais. Ces groupes sont structurés, en particulier à Bruxelles, à travers des associations, des commerces, des lieux de culte, etc. La prise en charge des nouveaux venus est, dans certains cas, assumée par ces groupes. Cela génère un avantage pour ces personnes. Toutefois, cet accompagnement est aussi source, dans certains cas, de problèmes d'isolement et de non-intégration dans la société belge. Du reste, à côté des grandes communautés qui fonctionnent en général sous forme de groupes linguistiques ou religieux, il existe aussi des petites unités de migrants qui ne disposent pas de moyens ou d'ancrage suffisants pour proposer une telle solidarité. Enfin, il peut aussi exister des personnes exclues de réseaux communautaires ou qui ne souhaitent pas s'y inclure. Ces dernières situations concernent notamment des femmes seules ou des minorités dans les minorités comme les Roms, etc.

Il conviendrait donc de mieux **connaître les ressources disponibles au sein des communautés immigrées** (présentes parfois depuis des décennies) afin de mieux accueillir les primo-arrivants. Dans bien des démarches, comme l'information des publics en diverses langues, par exemple, le recours aux commu-

nautés (églises, mosquées, médias de divers types...) peut s'avérer judicieux. **Il peut être utile d'intégrer les associations communautaires les plus structurées dans le travail de réseau.** Cela représente une forme de reconnaissance et de valorisation des compétences de ces structures. Cela viendrait également renverser certains préjugés envers les immigrés qui ne doivent pas être considérés en termes de problèmes, mais plutôt comme des ressources.

8.8. Encore un bout de chemin à parcourir

Quelles que soient nos fonctions, nous menons tous des actions à caractère politique. Partager avec vous le résultat de plus de 3 ans de "recherche" avec l'objectif de le confronter avec vos réalités et expériences est **une action à caractère politique. Et le faire à quelques semaines de la sortie d'un décret sur l'accueil des primo-arrivants n'est pas innocent.**

La rencontre avec des primo-arrivants sous forme de récits de vie nous a incité à humaniser nos réflexions de travailleurs sociaux, de partir des besoins exprimés plutôt que des services proposés. Certaines de nos questions sont encore sans réponses. Nous devons poursuivre ce travail de construction de connaissance avec les primo-arrivants.

Cette recherche-action menée à Schaerbeek a permis d'instaurer un climat de confiance entre des partenaires très différents. Cet état d'esprit a été propice à la communication et à l'échange entre travailleurs sociaux, améliorant l'accueil et l'orientation des primo-arrivants sur la commune.

Merci aux organisations qui ont répondu au sondage 'professionnels'

bon vzw, ChanGements pour l'Egalité, Crèche Atout Couleur asbl, Ecole 14, FEZA asbl, Groupe Santé Josaphat asbl, Institut Technique Cardinal Mercier, ITCM Classes Passerelles, Le Figuier asbl, Maison Médicale Neptune asbl, Médecine Pour le Peuple, Médimmigrant, Mission Locale de Schaerbeek (Espace Formation), NASCI, Nulle Part Ailleurs, Organisatie voor Clandestiene Arbeidsmigranten (OR.C.A.), PMS Communal, RénovaS, Service social Mutualité Saint-Michel - secteur Schaerbeek-St-Josse, Welpen Van Brussel

Et encore un tout grand merci à la trentaine de personnes interviewées qui nous ont livré une partie de leur vécu afin de mieux accueillir les primo-arrivants de demain.





QUELQUES BONNES PRATIQUES SCHAERBEEKOISES

Présentation des Ateliers Citoyens du CPAS de Schaerbeek



Par Guilhem Lautrec, pôle participation sociale et citoyenne du service ISP du CPAS de Schaerbeek

Le projet des Ateliers citoyens est né en 2008. Il a pour objectif d'offrir aux personnes étrangères arrivées en Belgique des clefs de compréhension pour appréhender au mieux la société qui les accueille.

L'équipe du Service Participation Sociale et Citoyenne invite trois fois par an des personnes à une séance d'information. Toutes les personnes étrangères ayant émargé au CPAS pour la première fois durant les trois derniers mois sont conviées à participer à ces séances. Au cours de ces réunions, nous présentons le projet des Ateliers Citoyens et proposons aux personnes intéressées de s'inscrire.

Deux groupes de 10 à 12 personnes sont alors constitués. Pendant deux mois, à raison de deux ou trois matinées par semaine, chaque groupe se réunit autour de l'animateur des ateliers et de divers intervenants. Les groupes sont constitués de personnes âgées de 18 à 65 ans et de toutes origines. Bien que principalement fréquentés par des personnes originaires d'Afrique subsaharienne, les ateliers accueillent des participants originaires des cinq continents.

Les interventions concernent d'abord des thèmes très généraux sur la Belgique, son histoire, sa culture, son folklore et ses traditions. Viennent ensuite des interventions et des débats sur les institutions Belges et leurs fondements, sur l'organisation politique, législative et judiciaire. Grâce à l'intervention de partenaires associatifs mais aussi d'autres services du CPAS de Schaerbeek, le groupe parcourt également des thèmes comme le droit des étrangers, l'histoire de l'immigration en Belgique, le fonctionnement du système de santé, les questions liées au logement, à l'énergie, au surendettement. Les groupes participent également à des visites de la ville de Bruxelles, du parlement, et de sites historiques.

Tout au long de ces deux mois, l'accent est mis sur l'échange entre les participants. Notre objectif est, qu'au-delà des simples informations formelles transmises, les Ateliers soient un lieu d'échange et de rencontres. Au grès des interventions, chaque sujet peut devenir l'objet d'un débat où se rencontrent et se confrontent des conceptions diverses des rapports femme-homme, de l'éducation, de la famille, du vivre ensemble, de la religion et d'autres sujets souvent liés à l'actualité. Le partage des expériences de vie de chacun enrichit ces

débats et nous permet à chaque session d'améliorer notre compréhension de la réalité des migrants. Au-delà des thèmes abordés et des débats qui se tiennent au long des deux mois d'ateliers, nous attachons une grande importance à la cohésion du groupe. L'expérience nous a montré que les liens tissés entre les participants durant la formation perdurent.

Chaque session des Ateliers se termine par une "cérémonie de clôture" durant laquelle les deux groupes se retrouvent pour partager un repas préparé ensemble et accueillir la présidente du CPAS qui leur remet une attestation de fin de formation.

Les Ateliers Citoyen prennent place dans un projet plus large, celui du Service Participation Sociale et Citoyenne, lui-même inclus dans le département ISP du CPAS.

Au sein de la Cellule Apprentissage des Langues (CAL), les personnes qui ne maîtrisent pas ou peu une des langues nationales sont accueillies avec un interprète. Lors de cet entretien, les consultantes de la CAL tâchent de trouver avec eux la formation en langue la plus adaptée à leur situation et à leur parcours. Grâce à une bonne connaissance du milieu de l'alphabétisation et du FLE et aussi à divers partenariats que nous avons avec des écoles, nous tâchons d'offrir aux personnes le parcours d'apprentissage qui leur convient le mieux.

Par la suite, par le biais des ateliers ou d'autres modules de formation destinés à accompagner et aider les personnes, ils pourront entamer un parcours d'insertion socio-professionnelle.

Les Ateliers Citoyens sont un maillon d'une chaîne plus vaste d'intervenants qui veulent contribuer à améliorer continuellement la qualité de l'accueil des personnes étrangères au sein de la commune de Schaerbeek et plus largement de la société belge.

Présentation du service de Médiation - Accueil des primo-arrivants de la Commune de Schaerbeek

Par Claire de Coninck, médiatrice

Cette initiative communale a vu le jour en 2006. La finalité initiale du projet visait "l'accueil systématique de tout primo-arrivant inscrit sur le territoire communal afin de dresser avec lui la liste de ses besoins sociaux et/ou de sa famille en vue de son intégration rapide et harmonieuse au sein de notre commune". Les objectifs opérationnels étaient définis comme suit :

1. Accueil des primo-arrivants via le service population-Etat civil
2. Accompagnement dans les démarches administratives
3. Orientation vers d'autres services du réseau schaarbeekois
4. Promouvoir la citoyenneté via l'organisation de visites et de modules dans le cadre des cours de langues
5. Mise en place d'un observatoire

Il s'agissait dans un premier temps de développer un service d'accueil destiné exclusivement aux personnes primo-arrivantes sur la commune de Schaerbeek.

1. Accueil des primo-arrivants via le service population-Etat civil

Dès 2007, une convention a été signée avec le service Population afin d'inviter les primo-arrivants à se rendre à la Maison des médiations où était installé le dispositif. Ce carton d'invitation n'aura malheureusement pas eu cet effet : problème de la langue, de lecture, incompréhension, manque d'intérêt,.... Nous avons dès lors cherché à dynamiser notre réseau schaarbeekois (tant public que privé) afin d'informer les primo-arrivants de l'existence de notre dispositif. Aujourd'hui, l'essentiel de nos demandes viennent directement de l'accueil de la maison communale. Viennent ensuite les demandes du secteur associatif, des agents de quartier, des écoles, du bouche à oreille,...

2 et 3. Accompagnement dans les démarches administratives et orientation vers des services du réseau schaarbeekois

L'idée est de proposer (idéalement au départ de l'inscription à la commune) un lieu d'accueil où la personne primo-arrivante peut venir se poser et aborder les questions liées à son arrivée et à son installation en Belgique. C'est un lieu qui peut servir à éclaircir, voir dénouer, une situation administrative (en particulier avec le service des étrangers). C'est aussi un lieu où l'on informe (au besoin avec l'aide des interprètes du SeTIS Bruxelles) et où l'on oriente vers les structures existantes à Schaerbeek et en Région de Bruxelles Capitale. Au besoin, nous pouvons accompagner la personne sur place afin d'assurer le lien et le relais avec les institutions concernées.

4. Promouvoir la citoyenneté via l'organisation de visites et de modules dans le cadre des cours de langues

Dès le départ le projet était couplé au projet de l'asbl Harmonisation Sociale Schaarbeekoise (HSS) qui propose des cours de FLE. Rapidement, des séances d'information collectives sont mises sur pied en collaboration avec les travailleurs d'HSS : nous partions des questions récurrentes du public qui fréquentait les cours de FLE et organisions des séances sur cette base en y impliquant des intervenants extérieurs (le permis de travail, l'accès aux soins de santé, les équivalences de diplôme, comment rédiger un CV,...).

L'idée était également de mettre en lien un public primo-arrivant et les professionnels schaarbeekois : visite des lieux comme la Maison de l'emploi et la Maison communale, en collaboration cette fois avec la Maison des arts et la responsable des huissiers de la commune. Nous changions également de lieu pour donner les séances d'information et ainsi circuler un peu dans Schaerbeek. Tous les niveaux de français étaient regroupés et nous invitons les interprètes du SETIS "à se fondre" dans les groupes plus en difficulté, ce qu'ils ont toujours fait avec beaucoup de souplesse...

Les professeurs préparaient les séances avec leurs apprenants (via la mise en commun des questions) et débriefaient ensuite dans le cours qui suivait la séance. Cela nous servait de base pour les séances suivantes.

Aujourd'hui, nous n'organisons plus de séances d'information collective mais nous organisons quelques visites de la Maison communale avec des associations schaarbeekoises.

5. Mise en place d'un observatoire

Les statistiques communales ne rejoignent pas nécessairement les résultats de notre base de données pour la simple et bonne raison que le public que nous rencontrons n'est pas nécessairement le public majoritaire qui s'inscrit à un moment donné à Schaerbeek.

Par exemple, le service des étrangers peut remarquer à certains moments un afflux de demandes de personnes en provenance de Bulgarie alors que nous rencontrons au même moment beaucoup d'Espagnols et de Guinéens. Cela s'explique par des besoins qui diffèrent d'une population à l'autre.

Nous nous efforçons d'accueillir toute personne qui se présente même si celle-ci ne présente pas un "profil" de primo-arrivant : nous essayons alors de la réorienter au mieux.

Aujourd'hui, le projet poursuit surtout son rôle d'accueil, d'information (titre de séjour, équivalence de diplôme, école, cours de FLE, logement,...), d'orientation et d'accompagnement individuel (bien que les demandes d'accompagnement se fassent rares).

Mohammed Ennay qui a travaillé 20 ans à la Maison communale de Schaerbeek comme médiateur social a rejoint le projet à la Maison des médiations. Son arrivée a amené également d'autres types de demandes (plus sociales) qui ne proviennent pas nécessairement d'un public primo-arrivant. Ces demandes nous sont envoyées par la Maison communale.

Face aux tensions naissantes au sein de la maison communale (durée du traitement des dossiers, incompréhension relative à la procédure, ...) nous souhaitons réorienter l'axe collectif de notre projet via la mise en place d'une séance d'information sur le rôle de la commune et sur la procédure dans laquelle les nouveaux arrivants s'inscrivent. Nous espérons, pour ce faire, pouvoir compter sur l'aide des interprètes du SeTIS. Nous pourrions également proposer, dans un second temps, un entretien individuel à la personne présente à cette séance d'information.

Présentation du GAFFI

Groupe d'Animation et de Formation pour Femmes Immigrées

Par Anne Gauthier, chargée de projets

Introduction

L'asbl a été fondée en 1978 et se situe depuis toujours dans le quartier Brabant-Nord. Ce quartier Nord, nœud ferroviaire important, a vu arriver toutes les vagues d'immigrations successives. Le Gaffi est implanté au cœur de ces mouvements migratoires.

Le Gaffi s'adresse aux femmes, et puis très vite, a pris en considération les enfants. Car pour pouvoir toucher les femmes, il faut pouvoir trouver des solutions adéquates pour les enfants. Si l'on reprend la définition avancée par le groupe de travail, le Gaffi a donc toujours travaillé avec des P-A (99% des femmes sont nées à l'étranger), sans pour autant fonder ses missions en fonction de ce concept qui est, lui, beaucoup plus récent ! En fait, il l'a englobé depuis le début. Ceci suffit donc à nous distinguer des services qui ont été créés dans des cadres réservés aux personnes primo-arrivantes ou à certaines catégories d'entre elles.

L'offre proposée par le Gaffi

Le Gaffi est aujourd'hui structuré en trois secteurs d'activités, correspondant à trois domaines d'intervention régis par trois types de politiques socioculturelles : l'insertion socioprofessionnelle, l'éducation permanente et l'accueil extrascolaire.

Je me limiterai à présenter les modes d'action destinés aux femmes adultes pour expliciter ce que nous entendons par "offre de services intégrés" MAIS nous voulons vraiment rappeler qu'il ne peut y avoir d'offre globale et intégrée pour les femmes si des solutions pour leurs enfants ne sont pas proposées simultanément !!!

Formation et insertion socioprofessionnelle

Nous offrons une réponse en matière de formation et d'insertion socioprofessionnelle pour les femmes, avec, de ce fait, des critères d'accès, une procédure d'inscription et de sélection,... Les femmes doivent avoir plus de 18 ans, être inscrites chez Actiris et donc avoir le statut de demanduses d'emploi.

Nous avons 6 types de formation de niveau alpha, formations de base et du français langue étrangère - FLE.

Toutes nos stagiaires ou presque sont des primo-arrivantes au sens de nées à l'étranger,... Dès lors, face à ces femmes, à côté du travail centré sur l'accès aux formations et à l'emploi, il est important de maintenir une place à l'éducation permanente et aux cours dits "de vie sociale" (citoyenneté, actualité, compréhension de la société et du monde du travail en particulier).

Education permanente

Une réponse en matière d'éducation permanente axée sur l'alphabétisation. Ce secteur permet d'accueillir plus largement les femmes, de toute origine, peu ou pas scolarisées, sans condition de statut.

Un panel de formations, d'ateliers et de cours leur est proposé :

- 8 groupes d'alphabétisation de différents niveaux (au sens de Lire et Ecrire) ;
- 3 groupes de cours de couture ;
- 1 module de préparation à l'examen théorique pour l'obtention du permis de conduire ;
- une série d'ateliers complémentaires proposés à toutes les femmes (des sorties culturelles, des séances d'informations essentielles, des possibilités de créer et de porter des mini-projets, ...).
- des ateliers d'expression artistique et de création collective qui sont autant de moyens d'expression par lesquels les femmes peuvent partager, valoriser et transmettre leurs savoirs, leurs savoir-faire et leurs richesses culturelles. Découvrir leur pouvoir d'expression, de création, et donc d'action est essentiel pour ces femmes que les traditions ont bien souvent laissés dans des rôles ménagers et maternels silencieux.

Dans tous les groupes, nous mettons en place des structures participatives qui permettent aux femmes de vivre des démarches démocratiques : prendre la parole, échanger, analyser une situation, proposer, prendre des décisions collectives,... C'est notre manière d'encourager les femmes à s'approprier des comportements de citoyenneté active qu'elles puissent réutiliser dans d'autres contextes !

Depuis toujours, c'est à l'intérieur des **cours d'alpha** que les infos sur **les thématiques de société** sont abordées. Elles touchent une série de domaines différents. Et justement, cette démarche, nous songions à l'aménager différemment afin de mieux répondre à la demande croissante des femmes face à la complexité, elle aussi croissante, de leur environnement. Nous cherchions, nous aussi, des réponses plus adéquates, plus globales ; nous avons envie de mieux connaître les initiatives appelés "modules de citoyenneté".

C'est avec ce bagage, cette expérience, que le Gaffi s'investit dans ce groupe de travail CASS : avec l'envie de partager notre expérience, de mieux connaître ce qui se fait ailleurs, et d'inscrire le plus adéquatement possible notre expérimentation de nouveaux "Module citoyenneté" à l'intérieur du mini réseau que constitue ce groupe de travail tout en initiant de nouvelles collaborations avec par ex. : Liens de quartier petite enfance, la Maison des médiations, le SeTIS Bruxelles,... et le CPAS !

C'est ainsi que depuis 3 ans, nous développons un module de citoyenneté que nous proposons aux femmes qui viennent s'inscrire aux cours d'alpha, élargissant ainsi notre panel, notre offre intégrée.

Les spécificités développées au Gaffi

- S'adresser aux femmes inscrites en alpha, de niveau débutant, ce qui veut dire toucher prioritairement les personnes les plus nouvellement arrivées en Belgique (en moyenne 1 an – 1 an et demi), les personnes ne maîtrisant pas la langue du pays d'accueil ont beaucoup de mal à accéder à des informations essentielles, elles dépendent bien souvent du bon vouloir de leur entourage dans les démarches administratives ou autres.
- Des modules donnés en français avec le concours d'un interprète du SeTIS ou parfois, d'une ancienne apprenante (un module en français traduit en marocain et rif ainsi qu'un module en français traduit en peul). La présence à chaque séance d'un interprète est pour les participantes indispensable. Même si celles-ci progressent au niveau de la compréhension orale de la langue française, la traduction dans la langue d'origine permet une compréhension dans les détails des informations données et la possibilité de s'exprimer pleinement.

- Les modules se donnent tout au long de l'année scolaire, touchant une vingtaine de femmes à raison d'une séance de 3h hebdomadaire ce qui fait en moyenne 80 à 90h de formation fois deux groupes. La régularité des séances sur la durée favorise la mise en confiance et l'écoute, la co-construction des contenus en adéquation avec les attentes et besoins du public.
- Le GAFFI utilise les partenariats initiés via le groupe de travail CASS mais aussi plus largement les ressources existantes dans le réseau schaarbeekois.

L'objectif principal du module est évidemment et tout d'abord d'informer et d'outiller les participantes concernant différents thèmes liés à la vie sociale, économique, politique et juridique en Belgique afin de leur permettre de mieux comprendre le pays dans lequel elles vivent.

Quant à la méthodologie, de par une méthodologie participative, l'objectif est d'aboutir à une mise en commun d'adresses, de lieux ressources, d'en faire découvrir d'autres ; toutes ces ressources sont alors répertoriées dans un carnet ressource (outil construit en collaboration avec Culture et Santé) et enrichi au fur et à mesure des ateliers. Ce carnet ressource s'avère particulièrement utile et adapté pour les personnes analphabètes.

Les informations se construisent ainsi au fil des séances par des recherches, par la mutualisation des connaissances et des expériences. Il s'agit bien ainsi de construire ensemble les savoirs afin que le groupe ait une connaissance de base du fonctionnement de la société.

La multiplicité des âges et des parcours qu'ont connu les participantes apporte aussi une richesse supplémentaire au niveau du partage des expériences et permet de mutualiser les ressources et les connaissances que chacune a acquises au cours de sa vie.

Bien sûr, il n'est pas simple de trouver des outils et des supports adaptés pour un public primo-arrivant non scolarisé ne maîtrisant pas le français (oralement, en lecture et écriture) ; il en existe peu ! Il n'est pas facile de simplifier certaines matières particulièrement complexes comme le fonctionnement politique ou le droit des étrangers tout en donnant les informations essentielles.

Conclusion

Pour nous, les modules d'initiation à la citoyenneté prennent tout leur sens dans la complémentarité d'un programme d'alphabétisation. Apprendre la langue du pays tout en ayant une meilleure connaissance de son fonctionnement, de ses droits et devoirs en tant que citoyen, de ses possibilités et des ressources dont on dispose, permet de participer plus activement à la vie en société, d'y prendre une place et de développer des projets.

Toute cette démarche s'inscrit pleinement dans le renforcement de l'Education Permanente qui reste notre terreau pédagogique, nos racines et notre tronc commun.

Cela nous permet également de proposer aux femmes une certaine diversité d'activités, espérant ainsi FAIRE SENS : des cours où l'on vit des apprentissages en langue française, des sorties culturelles et des rencontres où l'on confronte ces apprentissages avec l'environnement, des ateliers de création artistique où l'on découvre et s'approprie différents moyens de s'exprimer, des espaces d'apprentissage et d'échange autour de tous les thèmes citoyens indispensables pour comprendre un tant soit peu dans quelle société on est amené, petit à petit, à prendre place.

Présentation de bon vzw

Par Abderrahman Dmam et
Nathalie Gafaranga, Weving en Intake

Qu'est-ce que l'asbl bon ?

bon est le bureau d'accueil bruxellois d'intégration civique. bon propose un programme d'intégration civique aux personnes d'origine étrangère. Ce programme accroît les possibilités des participants de trouver leur chemin au sein de la société belge. La participation est gratuite et est récompensée par un certificat d'intégration civique.

L'organisation est subventionnée par la Communauté flamande et emploie 92 employés de 23 nationalités différentes.

La mission de bon s'inscrit dans le cadre de l'application du décret d'intégration à la citoyenneté "civique".

Public cible

- Les personnes venant d'autres pays que la Belgique et autorisées à y séjourner pour une longue durée.
- Les Belges nés à l'étranger et dont au moins un des parents est également né à l'étranger.

Programme d'intégration civique

bon délivre des informations claires et précises sur ce qu'implique le fait de vivre, de travailler et de résider en Belgique et à Bruxelles. Nos participants en apprennent plus sur leurs droits et devoirs. De plus, bon donne l'opportunité aux participants au programme d'intégration civique d'apprendre le néerlandais de façon agréable. Concernant les mineurs d'âge, bon propose un accompagnement spécifique.

Objectifs

"L'indépendance, l'autonomie et la participation en tant que citoyen actif dans la société" :

1. prise de conscience de sa propre situation, de sa place dans la société, du contexte belge et du marché de l'emploi;
2. choisir ses objectifs et suivre son propre cheminement;
3. apprendre à chercher des informations correctes, communiquer;
4. surmonter des obstacles éventuels;
5. apprendre à s'auto-évaluer;
6. s'ouvrir à la diversité;
7. être un citoyen actif et responsable (droits et devoirs).

Avantages d'un parcours

- un parcours gratuit;
- des cours dans la langue de contact;
- un accompagnement personnel;
- l'obtention d'un certificat d'intégration;
- une aide à la recherche d'une crèche;
- le remboursement partiel des frais de transport et des frais de crèche.

Best practices

- Trajets combi
 - o Un programme intégré où le néerlandais et les cours d'orientation sociale (OS) sont combinés.
 - o Les profs d'OS, de néerlandais et les accompagnateurs se concertent de manière régulière et efficace.
 - o Une vue plus globale sur les participants : les attentes et les besoins des participants sont mieux détectés.
 - o Les profs échangent leurs méthodes pédagogiques et renforcent leurs propres compétences didactiques.
- Equivalence de diplômes en collaboration avec le CIRÉ et financé par Actiris
 - o Accroître le nombre d'équivalences de diplômes des demandeurs d'emploi bruxellois.
 - o Public cible: demandeurs d'emploi, inscrits chez Actiris, domiciliés dans la Région de Bruxelles-Capitale et possédant un diplôme étranger.
- Masir Avenir : "Le chemin vers l'avenir"
 - o 60 jeunes (mixtes), demandeurs d'asile ayant un statut de protection subsidiaire ou des réfugiés reconnus, âgés de 15 à 17 ans.
 - o Cours d'orientation sociale en dari – pashtu – peul – français.
 - o Cours de néerlandais.
 - o Activités en collaboration avec JES : escalade, cyclisme, multimédia, cuisine, ...
- Participation sociale
 - o Le travail bénévole comme tremplin.
 - o L'orientation vers l'offre socio-culturelle et sportive bruxelloise.
 - o L'orientation vers le bénévolat.

La participation active est un premier pas vers l'emploi régulier, une extension des possibilités de la pratique du néerlandais. De plus, elle offre la possibilité de développer son réseau.

Témoignages

"La rentrée scolaire c'est bientôt! Suivre des cours de néerlandais, ça va beaucoup m'aider pour avoir des bonnes notes en classes. Parce que... l'année passée ça n'a pas marché pour moi, cette année je crois que ça va aller"

(Hector, 17 ans, Côte d'Ivoire)

"Pouvoir me déplacer avec autonomie, comment dois-je faire pour arriver à tel endroit? (...). Toutes les informations reçues me donnent l'assurance de me déplacer en sécurité et avec toute confiance"

(Hervé, 17 ans, Congo)



L'AVANT-PROJET DE DÉCRET RELATIF AU PARCOURS D'ACCUEIL DES PRIMO-ARRIVANTS EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE

Synthèse de l'intervention de Philippe Sterckx, conseiller, Cellule Cocof - Cohésion sociale, Cabinet du Ministre-Président de la Région de Bruxelles-Capitale

Introduction

Le Collège de la CoCof avait inscrit dans son accord de gouvernement le souhait de mettre en place un dispositif pour l'accueil des primo-arrivants. L'objectif est d'offrir une chance plus large à tous les primo-arrivants qui s'installent dans la Région de

Bruxelles-Capitale. Si ceux-ci peuvent bénéficier d'une série d'initiatives mises en place par les communes ou les associations, beaucoup ne trouvent pas les bons dispositifs faute d'une structure comme bon vzw du côté néerlandophone.

Quelques préalables à la présentation de l'avant-projet de décret

D'un point de vue terminologique, on parle bien de parcours d'accueil et non d'un parcours d'intégration. Cet accueil est un premier pas dans un parcours d'intégration.

Cet avant-projet de décret n'est pas une réponse à la modification de la loi sur le code de la nationalité modifiée fin de l'année passée. Le parcours d'accueil pourra aider à remplir les nouvelles exigences d'accès à la nationalité belge. Les exigences de cette loi sont bien plus larges que ce que le parcours d'accueil ne pourra faire.

Le nouveau dispositif ne modifie en rien le dispositif de cohésion sociale existant. Le Collège de la Cocof s'est engagé vis-à-vis des associations dans des contrats de 5 ans qui courent jusque fin 2015. Le parcours d'accueil existera avec des moyens financiers nouveaux. L'argent de la cohésion sociale ne sera pas utilisé pour le parcours d'accueil.

Ce dispositif n'est pas un dispositif régional parce que nos contraintes institutionnelles sont telles que la compétence de l'accueil des personnes d'origine étrangère a été attribuée aux commissions communautaires. La Vlaamse Gemeenschapscommissie (VGC) est compétente pour les néerlandophones, la Cocof est compétente pour les francophones. Des accords de coopérations avec les autres entités fédérées à savoir la Cocom, la Vlaamse Gemeenschap (VG) et la région Wallonne sont prévus pour rendre ce dispositif le plus transversal possible. Un primo-arrivant ayant entamé un parcours dans une région et qui souhaite aller vers une autre région pourra poursuivre son parcours. A Bruxelles, il est également prévu de collaborer avec bon vzw pour rendre ces deux dispositifs les plus similaires possibles et permettre des passerelles entre ceux-ci.

Les grandes lignes de la structure du dispositif d'accueil

La définition du primo-arrivant

Le primo-arrivant est une personne de nationalité étrangère séjournant légalement en Belgique depuis moins de 3 ans et disposant d'un titre de séjour de plus de 3 mois.

Nous avons fait faire une étude par le CBAI et le département démographie de l'UCL. Les personnes entrant dans le statut de primo-arrivant depuis moins de 3 ans représentent en Région Bruxelles-Capitale plus de 100.000 personnes. Un titre de séjour de plus de trois mois s'explique par le fait qu'un touriste est une personne en séjour légal sur le territoire. Il dispose d'un visa de trois mois. Ce dispositif n'est pas fait pour l'accueil des touristes.

Administration Communale

Les primo-arrivants iront s'inscrire à l'administration communale. Ils y recevront éventuellement une information (multilingue) sur le parcours d'accueil et sur les BAPA. L'aspect multilingue est mis entre parenthèses car le Conseil d'Etat a stipulé d'une part, que la Cocof ne peut rien imposer aux communes et d'autre part, que les administrations communales ne peuvent utiliser que les langues prévues en matière administrative. **La Cocof ne peut donc pas imposer aux communes de distribuer un document qui serait rédigé dans une autre langue que le français ou le néerlandais. Les communes peuvent le faire sur base volontaire.**

Bureau d'accueil des primo-arrivants (BAPA)

Le primo-arrivant inscrit dans la commune, en séjour légal, sera invité à se rendre dans un BAPA. Ce BAPA sera une asbl. Pour la désignation des BAPA, un appel à candidature sera lancé lorsque les arrêtés d'application du décret seront adoptés.

Volet primaire

Ce premier volet comporte :

- l'accueil et l'ouverture d'un dossier.
- un bilan social permettant d'identifier les besoins de la personne que ce soit en matière de logement, de santé, d'ISP...
- un bilan linguistique permettant d'identifier les personnes qui ont une connaissance suffisante ou pas de la langue française.
- une série d'informations pertinentes sur leurs droits et devoirs. Ce ne sont pas des modules de citoyenneté. Nous ne sommes pas dans une démarche d'éducation permanente de la connaissance du dispositif institutionnel belge.

Première possibilité : le primo-arrivant connaît le français et n'a pas un besoin social ou professionnel. On considère que le volet primaire est terminé et on lui délivre une attestation de suivi d'un parcours d'accueil pouvant éventuellement servir à l'introduction d'un dossier de demande de la nationalité belge.

La question de l'obligation

Le Collège de la Cocof a souhaité rendre ce dispositif obligatoire sur deux points. Premièrement, le primo-arrivant serait obligé de se rendre dans un bureau d'accueil. Le deuxième élément obligatoire, c'est l'apprentissage linguistique. Si la personne montre des difficultés dans la pratique de la langue française, il y aurait une obligation de suivre un cours de langue pour atteindre le niveau A2, une norme européenne, permettant à la personne de se débrouiller en français pour s'adresser à une administration, avoir des contacts, suivre les enfants et comprendre ce que l'école demande.

Vu les compétences de chaque entité fédérée, la Cocof ne peut pas contraindre une personne individuellement. La seule entité fédérée habilitée à le faire, c'est la Commission communautaire commune. Avec les ministres compétents au niveau de la Cocom, une ordonnance sera rédigée et deviendrait une source d'obligation tant du côté néerlandophone que francophone.

S'il apparaît que le primo-arrivant a des besoins de type social ou linguistique, il lui sera proposé de signer une convention dans laquelle seront repris les engagements du primo-arrivant et du bureau d'accueil. Celle-ci lui permettra d'aller vers différents dispositifs et vers une formation linguistique. A ce stade, le primo-arrivant peut refuser cette convention. Elle n'est pas obligatoire. Son refus sera enregistré et il ne bénéficiera pas de l'attestation.

Volet secondaire

Ce deuxième volet comporte la formation linguistique, la formation à la citoyenneté, l'orientation vers l'insertion socioprofessionnelle et les besoins sociaux.

Pour la formation linguistique, une série d'opérateurs vont entrer en jeu : les opérateurs ISP, d'éducation permanente, de cohésion sociale et "Bruxelles Formation". Pour la formation à la citoyenneté, elle sera soit déléguée à un tiers soit le BAPA lui-même organisera cette formation. Au niveau ISP, les primo-arrivants seront orientés vers les acteurs classiques de l'ISP en fonction de leurs besoins. Quant aux besoins sociaux mis en évidence par le bilan social, le dispositif orientera vers les structures qui correspondent le mieux aux besoins.

Ce deuxième volet se fera avec un accompagnement. Le primo-arrivant sera en contact régulier avec le BAPA pour évaluer les difficultés éventuelles qu'il rencontre dans son parcours et si nécessaire, le réajuster.

L'obligation est bien présente dans le choix politique mais elle ne pourra être réalisée qu'à deux conditions : il faut que l'entièreté du dispositif soit mis en œuvre et que le primo-arrivant puisse trouver sans difficulté une place d'accueil dans un BAPA et n'ait pas de difficulté, dans l'hypothèse où il aurait des besoins linguistiques, à trouver une formation. Pour y arriver, cela va prendre un certain temps puisqu'aujourd'hui, il n'y a pas encore de BAPA ni une capacité d'accueil suffisante. A titre d'exemple, c'est entre 35.000 à 40.000 personnes qui arrivent chaque année sur le territoire bruxellois. Il faut des moyens énormes pour pouvoir le réaliser.





TÉMOIGNAGES DE PRIMO-ARRIVANTES

Bahia Dhiba

Je suis Marocaine, de Casablanca. J'ai quitté le Maroc en 1995 après avoir obtenu ma licence en droit et je me suis dirigée vers l'Italie. J'ai été à l'université pour apprendre l'italien puis j'ai suivi un cours de médiation culturelle et j'ai travaillé pendant plusieurs années dans le secteur social. En 2010, j'ai décidé de changer de pays et je me suis dirigée vers la Belgique, à Bruxelles. C'était par choix, pour la protection du système social. Mes contrats de travail italiens ne me donnaient pas de garantie pour le droit à la pension, au congé de maternité, etc. J'avais peur en tant que personne et comme maman. Je me suis dit que je devais changer, tout faire pour me rassurer pour l'avenir.

Arrivée en Belgique, une fois la valise déposée, j'ai dû chercher tout de suite un logement. Une grande aventure ! J'ai pris un appartement dans un grenier à 550 € qui n'avait pas de toilette. J'y ai passé 15 jours en payant trois mois de loyer : un mois plus deux mois de garantie. Je suis partie très rapidement parce que c'était difficile avec les enfants dans un endroit pareil. J'ai continué mon chemin à la recherche d'un nouveau logement. J'ai trouvé un autre grand logement mais sans chauffage. J'avais besoin d'une adresse pour m'inscrire à la commune et finalement j'ai trouvé un logement qui respecte la dignité humaine.

Pour l'école, c'était aussi une aventure. Quand je suis arrivée, les écoles étaient fermées. La personne que je connaissais en Belgique n'avait pas d'enfant et ne connaissait pas le système scolaire. J'ai fait le tour avec ma voiture pour repérer les endroits où il y avait des écoles. Elles étaient toutes fermées. Je demandais aux gens dans la rue s'ils savaient où il y avait des écoles. J'étais agitée et énervée. J'avais peur de ne pas trouver une place pour mes enfants. Je me souviens avoir frappé à la porte d'une école et personne pour m'ouvrir. Heureusement, la concierge m'a répondu gentiment. Elle a vu des yeux désespérés. Parfois, des larmes montent aux yeux. Partir c'était mon choix, mais pas le choix de mes enfants.

Concernant la santé, je ne savais pas qu'il existait la mutuelle. Quand mon fils est tombé malade la première fois, j'ai été directement à l'hôpital et ils m'ont demandé la carte SIS, une vignette, etc. C'était un choc pour moi car je ne connaissais rien. J'ai eu la chance de rencontrer Madame Claire du Service médiation de la commune. Elle m'a expliqué le système de santé en Belgique et elle m'a dirigé vers la mutuelle où j'ai présenté mon dossier pour obtenir une couverture médicale. Ce n'était pas facile de trouver où demander. J'ai cherché un endroit où je pouvais recevoir des informations et par hasard j'ai trouvé la maison des médiations de Schaerbeek. Je suis entré et la première personne que j'ai vu, c'est Madame Claire. Elle est toujours disponible pour répondre à mes questions. Un grand merci.

J'ai effectué les démarches pour demander l'équivalence de mon diplôme. Quelqu'un va m'aider à l'obtenir. L'immigration, c'est une richesse pour soi et pour la société. Les migrants ont des choses positives à apporter à la société.

L'accueil par le personnel ce n'était pas facile, pas joyeux. Les personnes du service "Etrangers" de la Commune de Schaerbeek m'ont donné un complexe. Quand je passe chez un premier opérateur, il me demande une série de documents. Le lendemain, je passe chez un autre et il me demande une autre série. Il n'y a pas de collaboration entre eux, ça manque de professionnalisme. Ces personnes devraient suivre des formations à la communication. Dans cette phase d'arrivée et de démarches multiples, les primo-arrivants ont besoin d'un regard rassurant, humain. Ces travailleurs ne sont pas suffisamment formés sur la législation concernant l'accès au territoire.

Liliane

Je suis d'origine rwandaise. Je suis arrivée en Belgique en 1998. Après la guerre en 1994, j'ai émigré au Congo Kinshasa puis au Congo Brazzaville, après au Cameroun et ensuite en Côte d'Ivoire pour finalement arriver en Belgique. Quand je suis arrivée, j'avais l'avantage de parler la langue.

Je suis maman d'un enfant. Après le centre d'accueil pour les réfugiés, je suis venue ici à Schaerbeek. J'ai trouvé une association qui s'occupe de la petite enfance et qui s'appelle "La Tanière des Petits Ours". J'ai vraiment eu de la chance de rencontrer cette asbl. Elle m'a permis de rebondir sur mes formations. L'association organise un espace de rencontre parents enfants où des personnes qui viennent d'arriver se rencontrent. Les animatrices présentes vous informent sur beaucoup de sujets, sur l'école

pour les enfants, sur Actiris. J'ai pu suivre le parcours de l'ISP au CPAS et m'engager dans des formations. En même temps, mon enfant avait trouvé un espace d'épanouissement. C'est également à "La Tanière des Petits Ours" que j'ai trouvé des informations pour l'inscrire à l'école primaire. Je tiens à les remercier car c'est grâce à cette asbl que j'ai pu réaliser ce parcours. Cela fait 10 ans que je suis en Belgique et 6 ans que je travaille.

J'ai dépassé le stade de primo-arrivant. Ce n'est pas facile de débarquer dans un pays où on ne connaît rien. Il faut faire des démarches, parfois c'est lent. Ce que je leur conseille, c'est de se battre.



Binta*

Je suis d'origine sierra léonaise et j'ai vécu en Guinée. J'ai émigré en Guinée en 1992. J'ai fait mes études primaires et secondaires en Guinée. Mon père est venu ici en 2000 et ma mère l'a rejoint avec mes frères et sœurs en 2007. Moi, je suis restée seule en Guinée avec une autre famille qui m'a accueillie. J'ai suivi des études en informatique mais je n'avais pas de financement pour payer les cours. J'ai donc arrêté l'école.

Une amie m'a aidée à rejoindre la Belgique en 2010. Je ne savais pas où vivait mon père. C'est grâce à la photocopie de sa carte d'identité que je l'ai retrouvé.

Caritas m'a aidée et m'a orientée pour suivre des cours de français. Malheureusement il n'y avait pas de place pour moi au Gaffi. J'ai suivi les cours à bon zvw. J'ai également suivi des cours de néerlandais. Ma demande pour obtenir des papiers est en cours et prend beaucoup

de temps. Par ce fait j'ai perdu l'aide apportée par bon. J'espère encore avoir une opportunité d'obtenir mes papiers pour suivre des cours. Pour le moment, je n'ai droit à rien, pas de cours, pas de CPAS,... Je suis souvent à la maison. Je perds beaucoup de temps. Il n'y a pas grand-chose à faire quand on n'a pas de papiers. L'immigration, il y a des côtés positifs et des côtés moins positifs.

A la commune je dois être là à 6h du matin pour avoir un ticket. J'attends trois heures dans la salle et quand je me présente au guichet, j'ai envie de parler mais j'ai peur. Les personnes me disent : je ne peux rien faire pour vous, ils jettent mes papiers et me disent : "Pourquoi vous n'attendez pas à la maison ? Je ne peux rien faire pour vous." Parfois, je quitte la commune et j'ai envie de pleurer mais ils s'en foutent.

*prénom d'emprunt





LA TABLE RONDE : QUEL ACCUEIL DES PRIMO-ARRIVANTS DANS NOS COMMUNES ?

Compte-rendu de la table-ronde

Par Eric Semal, coordinateur-adjoint à la CASS

La table-ronde de l'après-midi réunissait des acteurs de terrain et des acteurs politiques locaux. Elle visait à prolonger la réflexion et à mettre en perspective l'avant-projet de décret par rapport aux réalités de terrain.

Les questions recueillies en fin de matinée ont permis d'alimenter le débat. Parmi celles-ci, revenait souvent la question de moyens déployés par la région pour l'installation d'un dispositif d'accueil pour les primo-arrivants.

INTERVENANTS

PHILIPPE STERCKX

Conseiller, Cellule Cocof - Cohésion sociale, Cabinet du Ministre-Président de la Région de Bruxelles-Capitale



La question des moyens est essentielle et le budget de la Cocof ne laisse pas beaucoup de marges de manœuvre. Malgré cette situation il y a une réelle volonté politique de mettre en œuvre ce dispositif "BAPA". La mise en place de l'entièreté du dispositif se fera de manière progressive, par phases successives. L'objectif est de démarrer avec au moins un premier bureau d'accueil en janvier 2014 et de commencer avec ceux qui vont arriver et non ceux qui sont déjà installés en région bruxelloise. Le public présent aujourd'hui continuera à bénéficier des dispositifs existants (ex : cohésion sociale, initiatives de certains CPAS...).

Le décret primo-arrivant viendra s'ajouter aux différents dispositifs présents avec l'intention de progressivement structurer ce qui existe et coaliser un certain nombre d'acteurs. L'objectif sera d'offrir un meilleur accueil à celles et ceux qui vont arriver, de permettre au plus grand nombre d'avoir accès à de bons relais, de trouver leur place via leur intégration dans ce réseau. Les bureaux d'accueil seront

des lieux où l'information sera centralisée et ils seront en lien avec le réseau existant. Les opérateurs actuels qui voudront s'inscrire dans ce projet seront renforcés par des moyens nouveaux pour déployer leurs actions.

L'associatif ne doit pas s'inquiéter quant à une prétendue perte d'indépendance. Il n'y a aucun changement avec l'arrivée de ce nouveau dispositif. Chaque fois qu'une association reçoit des moyens, il y a des mécanismes de contrôle, par exemple rendre des justificatifs à la Cocof. L'intention n'est pas d'intervenir dans la gestion des associations. L'objectif est une certaine professionnalisation de l'accueil en renforçant les moyens mis à disposition.

Le décret prévoit la délivrance d'une attestation de participation au parcours d'accueil. Un document que le primo-arrivant peut faire valoir s'il introduit une demande d'accession à la nationalité belge. Il faudra trouver d'autres moyens que cette attestation pour les personnes qui ne seront jamais soumises à l'obligation de suivre un parcours d'accueil, comme les personnes "européennes". L'uniformisation des attestations délivrées par les autorités au niveau bruxellois et wallon est en chantier.

L'idéal n'est pas de proposer un seul et même parcours sur l'ensemble de la région. Un primo-arrivant qui a suivi un cursus via un CPAS ne devra pas en suivre un nouveau dans le nouveau dispositif. Les arrêtés d'application du nouveau décret permettront d'établir des priorités parmi les primo-arrivants afin de porter son attention sur les personnes les plus fragilisées. Si un jour le dispositif devient obligatoire se posera la question de l'articulation et de l'harmonisation des parcours.

La volonté politique est d'arriver à des accords de coopération avec le partenaire flamand afin de travailler dans la diversité. Nous ne sommes pas obligés de proposer la même chose du côté francophone et néerlandophone mais l'on peut veiller à être complémentaires. Concernant la question de l'obligation, l'idée de rendre ce parcours obligatoire pour permettre aux personnes de s'émanciper fait son chemin.

DOMINIQUE DECOUX

Présidente du CPAS de Schaerbeek



Il est étonnant que les différents niveaux de pouvoirs comme le CPAS n'aient pas été consultés afin de réfléchir ensemble à l'articulation entre ce qui existe déjà et ce nouveau dispositif. Les CPAS ont non seulement comme mission d'assurer les besoins primaires de leurs citoyens bénéficiaires mais aussi de les accompagner dans leurs projets de vie, de les aider à prendre place dans la société. Ma crainte serait que les primo-arrivants se voient contraints à suivre deux parcours, l'un sur base volontaire et un autre afin d'obtenir une attestation qui servira à l'obtention de la nationalité belge.

Le côté obligatoire du parcours ne me pose pas problème tant que l'offre suit. Les participants aux "ateliers citoyens" nous expliquent régulièrement à quel point ces informations, échanges sont précieux. Ils sont les premiers à plaider pour les rendre obligatoires. Je me situe plus dans la dynamique de démontrer au public à quel point ce que nous proposons a du sens et de susciter leur envie d'y participer.

Concernant la nécessité d'avoir une personne de référence et de passer rapidement le relais, je me pose la question de la faisabilité pour un BAPA. A titre de comparaison, le CPAS de Schaerbeek compte environ 130 travailleurs sociaux pour accompagner environ 6.200 personnes recevant le RIS ou son équivalent. Sachant que Schaerbeek accueille une moyenne de 3.000 primo-arrivants par an sur son territoire, imaginez le nombre de travailleurs sociaux nécessaires pour un BAPA à Schaerbeek. Face à ces chiffres, le travail en réseau est la seule alternative.

VINCENT VANHALEWYN

Echevin de la Cohésion sociale de Schaerbeek



Dans le domaine des primo-arrivants, beaucoup d'initiatives ont vu le jour à Schaerbeek : au niveau communal, para-communal, CPAS, cohésion sociale, Maison des médiations... Avec l'arrivée imminente du décret, l'enjeu sera de mieux coordonner l'ensemble des acteurs communaux qui s'occupent de près ou de loin de ce public afin de mieux l'accueillir. Dans un deuxième temps il faudra mettre les équipes communales et para-communales en réseau avec la richesse des acteurs associatifs présents sur le terrain. L'expertise et les compétences sont là.

Face à l'énormité des chiffres annoncés en matière de primo-arrivants concernés par le nouveau décret, il faut éviter le piège "gare de triage" pour faire du chiffre et passer à côté de l'essentiel : accueillir une personne avec son potentiel et ses ressources afin qu'elle puisse s'émanciper.

Il y a une volonté des pouvoirs politiques communaux d'améliorer l'accueil des primo-arrivants à Schaerbeek et de s'inscrire dans le réseau BAPA qui viendra renforcer le maillage avec des moyens financiers nouveaux.

Ecolo Schaerbeek a une position claire concernant l'obligation. Mais elle est corrélée à un devoir de moyens et à une sanction la plus juste et la plus appropriée possible. A ce sujet je n'ai pas encore un avis tranché.

BRUNO GILAIN

Directeur de Convivial asbl



Convivial est née il y a près de 20 ans afin de répondre aux questions et aux difficultés que rencontre un réfugié quand il s'installe en Belgique. Un de nos constats est que les structures d'accompagnement en matière d'emploi et de formation ne sont pas du tout adaptées à notre public. Notre service, grâce à un travail préalable, sert de marchepied vers ce qui existe en matière d'ISP. Il est primordial que tout primo-arrivant soit reçu de manière accueillante et reçoive le même package de services. Il y a là des enjeux de confiance à restaurer pour des personnes qui, bien souvent, ont connu des parcours très difficiles. Le premier accueil prend donc du temps. Les BAPA devront s'adapter au rythme de ce public particulier.

Les futurs BAPA devront garantir que toute personne reçoive une information claire et appropriée et ensuite passer le relais vers les structures qui vont pouvoir créer un lien de confiance et accompagner ces personnes ; des relais qui proposent de l'accompagnement, de la densité et de la qualité. Il existe un grand nombre d'organisations qui se sont spécialisées par public ou par type d'activité et qui prennent le temps d'instaurer cette relation de confiance.

Il reste beaucoup de travail à réaliser au niveau de l'accueil dans les administrations communales, réfléchir à un accueil de base dans les lieux incontournables pour les primo-arrivants.

Un des premiers enjeux du nouveau décret sera de proposer des repères clairs, communs sur les contenus attendus. Il faut le considérer comme un enjeu de convergence et non de contrôle.

ERIC DE JONGE

Directeur de bon vzw



La vision politique francophone a diamétralement changé avec la prise en compte d'un phénomène de société qui nécessite une certaine attention. Il y a beaucoup de défis à relever. Le premier concerne la définition de primo-arrivant dans le décret qui est tout à fait différente du côté néerlandophone. A l'origine, le décret flamand prévoyait qu'une personne pouvait être au maximum un an dans un statut officiel en Belgique pour être considérée comme primo-arrivante. Nous avons mené un travail de lobbying pour élargir cette définition. Aujourd'hui on parle au niveau flamand de "nieuwkoomt" et de "aankomt", les primo-arrivants et les personnes qui vivent ici depuis plus longtemps.

Concernant le caractère obligatoire ou pas du parcours "d'inburgering", je préfère ne pas donner un avis personnel. Pour rappel ce parcours n'est pas obligatoire pour tout le public cible mais uniquement pour les personnes arrivées sur notre territoire par mariage ou par regroupement familial. Mes collègues flamands font le constat qu'ils touchent un type de public qu'ils n'arrivaient pas à atteindre avant l'obligation. Tant les personnes qui ont suivi ce parcours que mes collègues estiment que c'est une perte de temps de ne pas rendre ce dispositif obligatoire.

La clé du succès de notre fonctionnement est l'accompagnateur. Il joue le rôle de pivot qui offre un moment de pause, d'accueil mais aussi de tremplin pour que le client soit lancé et prenne des initiatives.

Un des challenges à long terme c'est que la politique d'intégration devienne une matière bilingue. Je sais que ce n'est pas à l'agenda politique mais ce serait dommage de perdre de vue cette spécificité régionale.

Il y a beaucoup de défis à relever au niveau de la coordination. Nous ne devons pas tous proposer les mêmes services, les mêmes actions. C'est grâce à la diversité que l'on peut répondre aux questions de l'intégration.

BERNARD VERCRUYSSÉ

Docteur en médecine – généraliste –
Maison médicale du Nord



Parfois le cabinet de consultation est le seul lieu où les primo-arrivants peuvent nouer une relation de confiance avec leur médecin alors que d'autres structures existent.

Parmi les principaux problèmes d'intégration que je rencontre, je peux citer les migrants qui arrivent par mariage et les parents importés. Ces publics subissent des migrations forcées ou automatiques. Ce sont des personnes qui ne sont pas dans une dynamique de changement et qui ne participeront jamais à un parcours d'intégration sur base volontaire. Il s'agit d'un problème tout à fait spécifique et il faudrait imaginer des mécanismes pour ce public primo-arrivant particulier. Avec le temps les problèmes de santé mentale s'aggravent alors que pour les autres primo-arrivants leur santé mentale s'améliore.

Il est important de tenir compte des lieux de passages obligés comme le domaine de la santé. Si les personnes qui travaillent dans ces domaines sont bien informées de ce qui existe, elles peuvent servir d'intermédiaires et orienter en confiance ces populations vers les services compétents. Avoir une personne de référence c'est primordial pour le migrant, de préférence une personne issue du milieu associatif. Trop souvent le primo-arrivant ne sait plus à qui s'adresser avec toutes les structures existantes.

Pour terminer sur la question du décret, je trouve un peu malheureux que le niveau politique choisisse systématiquement, en cas de difficulté, de créer quelque chose de nouveau plutôt que de soutenir, encourager et coordonner ce qui existe déjà. Cette dynamique à tendance à décourager le public et les professionnels de terrain.

MARIE-ANGE VEYCKEMANS

Professeur et coordinatrice de
la classe français langue étrangère –
FLE à l'Institut Technique Cardinal Mercier



Le dispositif DASPA, anciennement appelé "classe passerelle" est un premier accueil satisfaisant et de qualité. Il faudrait néanmoins dégager plus de moyens quand il s'agit d'ouvrir des classes supplémentaires. Schaerbeek est à ce titre une commune qui doit faire face à une grande demande d'élèves primo-arrivants.

L'école étant un passage obligé pour bon nombre de primo-arrivants, elle est souvent sollicitée pour expliquer les différents dispositifs d'aide existants et leurs droits. Les parents nous sollicitent pour s'inscrire à la mutuelle, pour leur trouver des cours de français... on se sent parfois un peu démuni face à ces demandes. A ce sujet, je me réjouis d'apprendre que l'école pourra travailler en partenariat avec les BAPA qui disposeront de toutes ces informations et d'entendre que l'on va augmenter l'offre de cours de français pour les adultes.

J'imagine que le décret vise à améliorer de façon globale l'accueil des primo-arrivants dans toutes ses dimensions.

Concernant le caractère obligatoire du parcours, je n'y suis pas favorable. Quand des primo-arrivants arrivent en Belgique leurs priorités tournent autour de la scolarité des enfants, trouver un logement, des ressources financières... et non apprendre une langue ou suivre un module de citoyenneté. Le danger est de surcharger ces familles avec des activités chronophages alors qu'elles se sentent déjà noyées.

SIMON DE BROUWER

Directeur du SeTIS Bruxelles



Bénéficier d'un relais en matière de langue est capital. Un primo-arrivant qui débarque sur le territoire national doit pouvoir trouver quelqu'un sur qui s'appuyer pour transmettre sa parole, ses questions, ses difficultés.

Les primo-arrivants n'ont pas toujours des personnes de leur communauté ou un réseau sur lequel s'appuyer. Ainsi, l'interprète, le compatriote qu'ils rencontrent dans le cadre du SeTIS devient la personne de référence à qui l'on pose toutes les questions concernant la scolarité, le logement, l'aide alimentaire... Ce n'est pas évident pour les interprètes de mettre des limites face à des situations si complexes.

Le grand défi sera d'arriver à coordonner tout cet ensemble qui concerne une multitude d'acteurs. Il faut se poser la question de la pertinence d'en rajouter un nouveau.

ANIMATEUR



BENOÎT VAN DER MEERSCHEN

Directeur de la Cellule Étude et
Stratégie du CAL



CONCLUSIONS
PAR DOMINIQUE DECOUX,
PRESIDENTE DE LA CASS

Un immense merci pour votre participation. Ce qui a été mis en évidence lors de cette journée, c'est que beaucoup de choses se font dans notre commune et se font déjà ensemble. On en ressort enrichis et avec l'envie de développer davantage les réseaux que nous avons commencé à construire ; de continuer à inventer, innover, créer dans la préoccupation commune d'un meilleur accueil des primo-arrivants.

Félicitations au travail réalisé par le groupe de travail primo-arrivant de la CASS. C'est un travail rare et rigoureux.

Nous souhaitons partager les résultats et nourrir ce qui peut encore être aménagé dans le futur décret relatif à l'accueil des primo-arrivants. Il me semble important d'inscrire dans le décret lui-même la nécessité de collaborer avec les structures existantes. Face à l'immensité de la réalité, les chiffres donnent le vertige, nous devons pouvoir compter les uns sur les autres pour faire face à cette nécessité d'accueillir et de donner les informations utiles aux personnes qui vivent chez nous.

Il faut du temps pour accompagner et du temps, je ne suis pas certaine que 5 ou 10 travailleurs d'un BAPA l'auront pour les milliers de primo-arrivants qui s'adresseront à eux. D'expérience de CPAS, on sait que c'est insuffisant. Les collaborations seront donc indispensables.

Les communes feront parties du CA des BAPA. Il me semble intéressant que les CPAS et les associations siègent aussi dans les conseils d'administration des BAPA. Nous avons une connaissance fine d'une partie du public que visent les BAPA, les publics de primo-arrivants les plus précaires.

En ce qui concerne la convention à signer entre le primo-arrivant et le BAPA, il est important de préciser le contenu de cette convention, la manière dont elle va être élaborée et ce que la personne primo-arrivante aura à dire sur ce contenu. Pour rappel, lors de l'élaboration de la loi concernant le droit à l'intégration sociale, nous avons discuté trois mois en inter-cabinets, dont la moitié à propos de ce qu'on allait exiger des personnes, sur la manière dont on allait le contractualiser dans le projet individualisé d'intégration sociale (le PIIS) et sur les recours possibles. Attention donc à cette future convention BAPA, d'autant plus qu'elle pourrait être le sésame d'une attestation permettant le cas échéant d'acquérir la nationalité belge et/ou de rester sur le territoire. Par ailleurs, pour les personnes ne rentrant pas dans la catégorie du public prioritaire, il faudra déterminer comment on peut obtenir cette attestation sans passer par le BAPA.

Nous souhaiterions que toutes les questions pointées aujourd'hui soient considérées avant de finaliser le décret, afin que les droits des primo-arrivants soient les mieux pris en compte.

Références photographiques : Damienne de Harlez – www.damiennedeharlez.com

Rédaction : Nathalie Soete et Eric Semal

Graphisme : www.acg-bxl.be



Coordination de l'Action Sociale de Schaerbeek



Avec le soutien de la
Commission Communautaire Commune