



Coordination de l'Action Sociale de Schaerbeek

L'accueil des primo-arrivants à Schaerbeek

Rapport de la recherche-action réalisée par le groupe de travail primo-arrivants de la CASS

Septembre 2012

Rédaction finale : Altay Manço, IRFAM

Le masculin est utilisé comme épïcène.

Liste des onze structures qui ont participé au groupe de travail

Atmosphères (AMO)

bon vzw

CASS

CPAS – ISP/Pôle Participation Sociale et Citoyenne

CPAS – SAS

Gaffi asbl

Harmonisation Sociale Schaerbeekoise (HSS) asbl

IRFAM asbl

Liens de quartier petite enfance asbl

Maison des Médiations – Médiatrice/Accueil des primo-arrivants

RenovaS asbl

Setis-Bxl

Le groupe de travail (GT) primo-arrivant de la Coordination de l'Action Sociale de Schaerbeek (CASS) réunit des acteurs du champ social publics et associatifs œuvrant sur le territoire de la commune de Schaerbeek et dont l'objectif commun est la lutte contre la pauvreté et la précarité. Ce rapport final fait le point après 28 mois de co-construction à propos de l'accueil et de l'intégration des migrants primo-arrivants (PA). La composition du GT a varié au cours de ces années tout en continuant à fonctionner grâce à un noyau dur d'institutions présentes de bout en bout.



Avec le soutien de la Commission Cc

REGION DE BRUXELLES-CAPITALE

on de Bruxelles-Capitale

Sommaire

SOMMAIRE	2
PRÉFACE : L'ACCUEIL DES PRIMO-ARRIVANTS EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE	4
Vers une régionalisation ?	5
Primo-arrivants et agenda politique francophone	5
AVANT PROPOS	7
CONTEXTE DU PROJET ET ATTENTES DES ACTEURS	8
Historique	8
Attentes	11
MÉTHODOLOGIE ET MATÉRIEL : UNE RECHERCHE LOCALE	13
Cahier de charges de l'accompagnement scientifique par l'IRFAM	13
L'interactivité de la problématisation à la publication	13
Présentation des pratiques internes au GT et débats	14
Sondage auprès des autres acteurs, membres de la CASS ou non	16
Sondage auprès des primo-arrivants	16
Contacts avec d'autres initiatives en cours dans le domaine des PA	17
Liens avec le Comité de pilotage de la CASS	17
Analyse de la littérature	18
CONSTATS DE DÉPART	19
Bref état de la recherche en Belgique	19
Situation administrative et le droit de séjour	21
Situation psychosociale des familles requérantes d'asile	21
Intégration au système médical	22
Présence de connaissances en Belgique	22
Un logement approprié	22
Pratique des langues et des religions	22
Enfants, système scolaire et esprit de sacrifice	23
Accéder au travail	23
Liens au pays d'origine	23
Rappel des hypothèses et questions de départ de la présente recherche	24
L'information des acteurs	24
Le facteur langues	24
La dimension psychosociale	24
L'enseignement et l'accueil des familles PA	24
Les communautés et l'intégration des PA	24
L'équilibre entre structures d'accueil centrales et parallèles	25
RÉSULTATS DE LA RECHERCHE	26
Sondage auprès des primo-arrivants : au cœur de la recherche-action	26
Identités, origines et parcours	27
Destination	27
Qualifications	28
Liens aux structures sociales et éducatives	28
Réseaux communautaires	29
Projets d'avenir	30

Sondage auprès des professionnels : recadrer les pratiques	30
Structures sociales et primo-arrivants	31
Réseaux institutionnels	32
Présentation des pratiques au sein du GT	33
Pôle Participation sociale et citoyenne du CPAS	33
Service d'Action Sociale du CPAS	35
Maison des médiations	36
Groupe d'Animation et de Formation pour Femmes Immigrées	37
Liens de quartier petite enfance	39
RenovaS	42
bon vzw	43
EN GUISE DE CONCLUSIONS : DISCUSSION DES RÉSULTATS, ÉVALUATION ET RECOMMANDATIONS	44
Le contexte et les enjeux politiques	44
Le facteur linguistique	45
Les outils d'information des acteurs et des publics	46
Le temps comme facteur d'intégration ?	47
L'intégration des services	48
L'enseignement et l'accueil des familles PA	50
Les ressources des communautés	51
Les relations, l'accueil, la diversité, la spécificité	52
EVALUATION DE LA RECHERCHE-ACTION ET PERSPECTIVES.....	55
BIBLIOGRAPHIE SÉLECTIVE DU SUJET	57
Français	57
Néerlandais	58
ANNEXES.....	59
Questionnaire destiné aux primo-arrivants sur l'évaluation de l'accueil du public primo-arrivant à Schaerbeek	59
Consignes pour l'interviewer	59
Le projet migratoire :	59
Le parcours professionnel :	60
Education	60
Divers	63
Questionnaire à l'attention des professionnels membres de la Coordination Sociale Schaerbeekoise	64
Identité.....	64
Primo-arrivants	64
Structure et actions.....	64
Les recommandations du groupe de travail primo-arrivants.....	65
Le contexte et les enjeux politiques.....	65
Le facteur linguistique.....	65
Les outils d'information des acteurs et des publics	66
Le temps comme facteur d'intégration	66
L'intégration des services.....	67
L'enseignement, la petite enfance et l'accueil des familles PA	68
Les ressources des communautés.....	68
Les relations, l'accueil, la diversité, la spécificité	69

Préface : L'accueil des primo-arrivants en Région de Bruxelles-Capitale

Chaque année, des milliers de primo-arrivants s'installent dans la capitale et la Région bruxelloise, comme telle, n'a pas, à ce jour, de politique dans le domaine¹: elle en voit cohabiter deux, une francophone et une Flamande.

Du côté francophone, on a une série d'actions destinées, plus ou moins spécifiquement selon les cas, au public primo-arrivant (cours de français, services psychosociaux et juridiques, premier accueil/orientation, insertion socioprofessionnelle, etc.). Elles émanent majoritairement du secteur associatif, mais sont également le fait de certaines autorités communales et structures paracomunales. Elles fonctionnent avec des moyens variés parmi lesquels ceux provenant de la cohésion sociale (Cocof), de l'éducation permanente (FWB), de subventions ponctuelles dans le cadre d'appels à projets (FIPI...) et, pour ce qui concerne les initiatives communales, de la politique fédérale des grandes villes et d'autres subventions communales, sans oublier les fonds européens. Il n'y a donc pas de moyens structurels particuliers destinés aux PA et il n'existe aucune dynamique intégrée. La logique qui prévaut au niveau des pouvoirs est plus de l'ordre du soutien à un certain nombre d'initiatives que de la mise en œuvre d'une politique particulière. On est face à une multiplicité de relais, de niveaux d'aide non structurés et coordonnés entre eux. Cela implique également qu'il n'y a pas d'information structurée et systématique à l'attention des PA. Dans la plupart des cas, c'est par le bouche à oreille que le public arrive dans les organisations. Cela signifie que, selon l'état de leurs réseaux sociaux, les personnes sont, plus ou moins, informées quant aux initiatives qui leur sont accessibles. Le contexte actuel implique pour les personnes de devoir toujours chercher l'information tant pour ce qui concerne les démarches à accomplir que pour les services qui existent. Enfin, cela suppose que les services ne touchent qu'une partie du public potentiel, probablement la plus débrouillarde et qui est dans une logique proactive.

Du côté néerlandophone, il existe une action principale : le bureau d'accueil BON². Elle est développée dans le cadre de la politique d'inburgering (« intégration civique ») et financée par la Communauté flamande. L'intégration civique est perçue comme un premier pas accompagné vers une participation à la société d'accueil en tant que membre à part entière. Elle propose (à l'image de ce qui se fait en Flandre) un parcours multidimensionnel qui comprend un accompagnement individuel durant l'ensemble du processus, un cours de néerlandais (entre 90 et 240 heures selon le niveau de scolarité de la personne), un cours d'orientation sociale (80 heures) et une aide en matière d'orientation professionnelle. Il s'agit d'une action globale et intégrée dans la mesure où les personnes qui décident de s'engager dans ce parcours suivent l'ensemble du processus et non uniquement l'un ou l'autre aspect. Par ailleurs, l'accompagnement, ainsi que les cours d'orientation sociale se font dans la langue maternelle des personnes ou dans une langue qu'elles maîtrisent.

¹ En effet, l'accueil et l'intégration des immigrés sont des matières communautaires. Du côté francophone, la Fédération Wallonie Bruxelles (FWB), anciennement Communauté française de Belgique, a transféré, en 1994, l'exercice de ces compétences à la Région wallonne et à la Commission Communautaire Française (Cocof). Toutefois, cela ne signifie pas que la Fédération n'a plus aucun lien avec la question des primo-arrivants. Du fait des compétences qu'elle exerce notamment en matière de culture, d'éducation et de formation, elle est amenée à prendre et soutenir un certain nombre d'initiatives qui comptent parmi leur public des primo-arrivants. Les secteurs que nous pointons sont ceux de l'éducation permanente et de la promotion sociale, notamment, en raison des cours de français langue étrangère qui sont fréquemment organisés dans ce cadre et qui sont fréquentés par bon nombre de primo-arrivants. Quant au côté néerlandophone, les institutions de la Communauté flamande et de la Région flamande ont été fusionnées dès le départ : un parlement et un gouvernement exercent les compétences régionales et communautaires.

² Notons qu'à côté de cette action principale, il y a des actions connexes destinées à un public n'ayant pas accès à l'inburgering et/ou proposant d'autres types d'initiatives (Centre d'intégration De Foyer et autres associations, notamment de migrants).

Vers une régionalisation ?

Même si une bonne partie du public PA est a priori linguistiquement « asexuée » (ne maîtrisant aucune des langues nationales) et même si le bureau d'accueil néerlandophone organise 40 % de ses modules citoyenneté en français, on ne semble cependant pas se diriger vers une régionalisation de cette compétence. En effet, à notre connaissance, au moment d'écrire ces lignes, seul Ecolo et Groen se sont prononcés en faveur de la régionalisation de la cohésion sociale, en ce compris les politiques d'accueil des PA. Les autres partis francophones, qu'ils soient de la majorité ou de l'opposition, semblent quant à eux plutôt s'inscrire dans la logique communautaire, du moins au vu des initiatives qu'ils ont prises. Ainsi, l'accord de majorité Cocof (2009-14) stipule notamment que :

« Le Collège mettra un accent particulier sur la qualité égale de l'accueil des primo-arrivants. Il veillera, en collaboration avec le Fédéral et la Région, à ce que les PA disposent, via les communes, d'une information sur les services à leur disposition en région bruxelloise. Dans le cadre du décret de cohésion sociale, le Collège prévoira, compte tenu des moyens budgétaires disponibles : - Le renforcement et la mise en place de modules d'apprentissage de la langue française et de modules d'initiation à la citoyenneté ; - La mise en place de bureaux d'accueil s'appuyant sur les associations reconnues dans le cadre du décret cohésion sociale, dont le rôle serait d'organiser un accompagnement individualisé, en recherchant une bonne couverture du territoire régional ; - L'évaluation régulière de cet accueil sur base d'un cahier des charges garantissant un accompagnement de qualité égale. »

Cette dynamique est réaffirmée dans la note traçant les lignes de force du protocole d'accord destiné à être conclu par les gouvernements de la Région wallonne et de la Fédération Wallonie Bruxelles, ainsi que par le Collège de la Cocof (mai 2011). De son côté, l'opposition MR-FDF a déposé au Parlement francophone bruxellois une proposition de décret portant sur la création d'un Contrat bruxellois d'intégration et de participation (février 2011).

Primo-arrivants et agenda politique francophone

Si les initiatives pointées s'inscrivent dans une logique de continuité institutionnelle (aucune mention n'est faite de l'intérêt qu'il y aurait à régionaliser cette compétence), il n'en demeure pas moins qu'elles témoignent de la préoccupation croissante des responsables politiques à l'égard de la question des primo-arrivants. Reconnaître les besoins des PA et leur accorder une attention particulière représente un pas en soi. Il n'y a pas si longtemps, la nécessité de mettre en place une politique spécifique à l'égard des PA était loin de faire l'unanimité.

Ceci n'empêche toutefois pas de se questionner quant à la façon dont les responsables politiques envisagent la mise en œuvre de ces initiatives. Par exemple, à la lecture de la note destinée à tracer les lignes de force du protocole d'accord entre les différents exécutifs francophones, on peut se demander dans quelle mesure ce qui y est proposé est fondamentalement différent de ce qui existe déjà, l'aspect coordination mis à part. Certes, y est affirmée la volonté de mettre en place « un véritable parcours d'accueil et d'insertion des PA dans le but de fournir à la personne le soutien et les informations nécessaires pour mener sa vie en toute autonomie », parcours qui prendra la forme d'un programme combinant « des cours de français et d'alphabétisation, un module d'orientation à la citoyenneté et à la vie pratique, et un module d'orientation professionnelle ». Cependant, la façon dont les autorités évoquent sa mise en œuvre nous laisse perplexe. Ainsi, il est notamment stipulé que « le parcours d'accueil s'appuie sur un ensemble d'actions coordonnées au plan local » et qu'il « repose sur la mise en réseau d'opérateurs publics et associatifs ».

Cette façon correspond fort, nous semble-t-il, à la réalité de terrain actuelle (l'aspect coordination en plus, en principe), à savoir la mise à disposition d'une série de services divers plutôt que la mise en œuvre d'une politique publique d'accueil se concrétisant par parcours intégré multidimensionnel. N'est-

on pas, avant tout, dans une logique d'orientation des PA vers les services existants plutôt que de mise en place d'un parcours ?

Un des enjeux est, selon nous, de savoir dans quelle mesure le parcours, tel qu'imaginé par les entités fédérées, sera conçu comme un tout homogène, chaque PA qui s'y inscrit étant invité à participer à l'ensemble des axes (langue, citoyenneté, insertion) et étant susceptible de bénéficier du même contenu quelque soit le bureau d'accueil par lequel il passe. Par ailleurs, se pose également la question des moyens que les autorités vont investir dans le cadre de cette politique. L'accord de majorité a d'ailleurs pris soin de préciser : « compte tenu des moyens budgétaires disponibles ». La question est loin d'être subsidiaire : les moyens mis à disposition d'une politique sont révélateurs de l'importance réelle accordée à celle-ci³.

Nathalie de Wergifosse
Chargée des politiques d'intégration
CIRE asbl
25 Octobre 2011

3 A titre informatif : le bureau d'accueil néerlandophone de Bruxelles disposait, en 2010, pour l'ensemble de ses trois antennes (Bruxelles ville, Schaerbeek, Molenbeek), de 72 équivalents temps plein parmi lesquels 22 accompagnateurs individuels et 20 formateurs « orientation sociale » dispensant les modules « citoyenneté » : 96 cours par an dans 13 langues différentes. Quelque 2260 personnes ont été accueillies en un an parmi lesquelles 2096 ont signé un « Contrat d'intégration civique ».

Avant propos

Il semblerait qu'à Schaerbeek, deuxième commune la plus peuplée de la région de Bruxelles Capitale et où s'inscrivent chaque année quelques 3000 primo-arrivants, la question liée à l'accueil de cette population spécifique ait fait écho au sein des institutions sociales et associatives, reliées par la Coordination de l'Action Sociale Schaerbeekoise.

Cette instance aura permis d'activer cette recherche action afin de mutualiser les connaissances et les bonnes pratiques en la matière.

Sous la houlette de l'IRFAM, le groupe composé de travailleurs décidés à améliorer la qualité de leur travail, s'est avéré être, intrinsèquement, un groupe politique. En effet, à lui seul, il regroupe le public et le privé, les initiatives néerlandophones et francophones, ancrées localement à Schaerbeek mais s'adressant à un public qui change et se transforme en permanence et pour lequel, souvent, la structure de nos institutions apparaît obsolète, décalée par rapport aux demandes et aux besoins temporels des populations migrantes.

Ce groupe de travail aura aboutit à une première : une mise en réseau originale d'acteurs et de pratiques. En se tournant résolument vers l'avenir, ce nouveau réseau disposera d'outils afin de s'ajuster au mieux à une future politique d'intégration, tout en lui donnant un sens propre, celui du niveau local dans lequel il agira.

S'il y a 5 ans, les programmes de prévention visaient « une intégration rapide et harmonieuse » dans la Cité, il semblerait aujourd'hui que les politiques régionales travaillent à la mise en place d'une réelle politique d'accueil des primo-arrivants, axée sur l'obligation d'un diagnostic individuel et sur la proposition d'un accompagnement au cours des grandes étapes qui jalonnent leur ancrage dans la société d'accueil (schaerbeekoise, bruxelloise et belge).

Ceci tout en insistant sur la passation de « clés de lecture » en lien avec leur statut de citoyen et l'apprentissage de la langue comme point d'ancrage de ce parcours.

Quant au cœur de cette recherche-action, les témoignages livrés par les primo-arrivants rencontrés nous révèlent quelques surprises et nous enseignent, une fois de plus, sur la manière singulière dont chacun d'entre eux a tracé son chemin, loin des statistiques et des à priori institutionnels.

Une constante cependant : la qualité de la relation qui s'établit via un tiers avec une communauté, une institution, un centre de santé,...semble garantir la réappropriation des informations transmises sur la société d'accueil.

Et, dans l'intimité de l'entretien, tous confirment la difficulté de quitter et l'impossibilité de revenir au pays, si ce n'est, et à condition, d'avoir réussi ailleurs.

Contexte du projet et attentes des acteurs

Historique

Début 2009, les coordinateurs de la CASS font une présentation générale de leur service aux membres de l'Assemblée de la Coordination Sociale de Schaerbeek, puis aux travailleurs du Service d'aide sociale. Suite à cette présentation, les participants sont interpellés sur les questions qui leur paraissent urgentes et les thématiques qui les pousseraient à participer à un GT de la CASS ? Les réponses les plus souvent citées sont : l'interculturel, les primo-arrivants et la santé mentale. Les deux publics qui composent la CASS, travailleurs sociaux du CPAS et de l'associatif, ont les mêmes préoccupations. Fort de ce que relevé, la Coordination Sociale de Schaerbeek consacre son assemblée de mars 2009 à l'accueil des primo-arrivants à Schaerbeek. La Maison des Médiations, le Pôle Participation Sociale et Citoyenne du CPAS et BON vzw sont présents et exposent leurs initiatives et projets. Les coordinateurs de la CASS considèrent qu'ils disposent alors d'assez éléments pour constituer un nouveau GT et sollicitent leur Comité de pilotage qui donne son accord, en avril 2009.

Une invitation est lancée et une première rencontre est fixée le 18 juin 2009. Elle a pour objectif d'identifier les personnes intéressées par ce GT, d'explorer les possibilités et attentes de chacun et d'échanger sur la forme qu'il pourrait prendre : projets communs, partage d'infos, lieu de concertation... A cette première rencontre, 16 personnes participent (6 du CPAS, 8 de l'associatif/commune et les 2 coordinateurs de la CASS). Trois axes sont dégagés :

- La nécessité d'améliorer l'accueil des primo-arrivants à Schaerbeek, en particulier, et à Bruxelles, en général ;
- La nécessité d'augmenter les connaissances à propos de la problématique des primo-arrivants ;
- La volonté de mener une action à caractère politique vu l'imbricatio institutionnel dans le domaine.

Les attentes sont : poursuivre la réflexion, participer à des échanges de pratiques et d'informations, et mettre en place un réseau « Primo-arrivants » à Schaerbeek. L'envie de mener une action concrète se manifeste, ainsi que la volonté de réaliser une recherche-action sur le sujet.

Dès la deuxième rencontre (septembre 2009), il s'agit de favoriser l'émergence d'un groupe, de passer d'une dizaine d'institutions différentes avec leurs propres réalités, leur historique, leur projet, à un ensemble mû par la même ambition, au-delà de ce qui pourrait le diviser : améliorer l'accueil des primo-arrivants à Schaerbeek. Des objectifs communs sont identifiés :

- Renforcer l'expertise des participants ;
- Créer un outil de type « welcome pack » qui apporterait un vrai plus aux primo-arrivants ;
- Renforcer un réseau schaarbeekois « Primo-arrivants » en tant que référence ;
- Aboutir à des recommandations à caractère politique.

Le 13 novembre 2009, le groupe entame la mise en place d'une recherche-action qui réponde à ces objectifs. Le recrutement d'un prestataire de service pour mener l'investigation est lancé en même temps qu'un travail d'analyse préalable devant regrouper dans un tableau synthétique les constats des acteurs au départ, les objectifs à atteindre en fin de parcours et les méthodes qui seraient privilégiées. Ce tableau est présenté à la page suivante.

Le Comité de Pilotage de la CASS se réunit le 2 juin 2010 et approuve les objectifs du GT et son choix de faire appel à l'IRFAM en tant qu'institution extérieure qui va apporter une aide méthodologique.

Le 7 juillet 2010, le GT PA rencontre son accompagnateur méthodologique afin de faire connaissance et exprimer les attentes concrètes des uns et des autres. C'est aussi le moment d'affiner les missions que le GT s'est fixées et d'insister sur les spécificités de ce réseau :

- Une spécificité locale : traduire une approche généraliste à la réalité/pratique locale à Schaerbeek.
- Une spécificité méthodologique : construire outil localisé avec des fiches pratiques, mais aussi le construire ensemble et apprendre la démarche de manière durable ;
- Une spécificité épistémologique : construire des savoirs, des savoir-faire et les faire savoir de manière interactive au sein du GT, en consultant des primo-arrivants et des professionnels et ainsi chercher à les diffuser, à les socialiser ;
- Une spécificité linguistique : le GT PA est un réseau bilingue français/néerlandais.

ACTEURS	CONSTATS	OBJECTIFS	METHODES
GT PA CASS	Richesse des pratiques à Schaerbeek Besoin des travailleurs sociaux d'être informés et soutenus	Former, connaître et faire connaître le réseau et ses compétences Comprendre et coordonner les pratiques Pérenniser les actions, car le facteur temps est important pour l'intégration Obtenir une reconnaissance politique et médiatique des actions spécifiques	Recueillir l'expérience des acteurs par enquête Analyser et partager les pratiques au sein du GT et au-delà, ouvrir le groupe à des acteurs d'horizons et d'origines différents Publier les résultats des investigations
PA	Le nombre de PA à Schaerbeek et à Bruxelles est en constante augmentation Certains immigrés de longue date connaissent les mêmes difficultés que les PA Besoin des PA et de leur famille d'être informés et soutenus durablement en différentes langues, dans leur nouveau contexte de vie, et pas uniquement en matière d'insertion Des groupes spécifiques ont des besoins et des ressources spécifiques : femmes ; mères de jeunes enfants ; personnes diplômées ou non ; élèves ; des personnes qui viennent d'arriver ; ceux qui sont sur le territoire depuis un certain temps ; ceux qui bénéficient de l'accueil d'une communauté ou non... On constate une certaine fatigue des PA face à des échecs successifs qui peuvent décompenser par des troubles ; il existe peu de relais psychologique pour ce public	Mieux connaître les réalités des PA dans leurs spécificités, obtenir des informations fiables, chiffrées... Mieux connaître les ressources disponibles au sein des communautés immigrées afin d'accueillir les PA Mieux communiquer sur les pratiques dans des langues différentes Soutenir les PA dans leurs projets et leur parcours en tenant compte leurs particularités Eviter les pertes de temps et les orientations inadéquates, ainsi que les pratiques inappropriées (cours de langue qui arrive tard, traduction par les enfants, non-reconnaissance des compétences...) Augmenter l'offre notamment en cours de langue dès l'installation des PA	Recueillir l'expérience des PA par enquête avec l'appui d'une structure externe Développer des outils de communications avec le public Mettre en place une concertation entre praticiens
INSTITUTIONS	La question des PA est un sujet difficile et d'actualité pour nombre d'institutions à Bruxelles et ailleurs, après des années d'attentisme ou de déni des personnes immigrées qui finalement se sont établies dans le pays Les structures d'aide sociale et d'insertion professionnelle tendent aujourd'hui vers un contrôle bureaucratique accru des PA Les écoles sont mal préparées et peu soutenues dans l'accueil des enfants PA On constate une certaine démobilitation parmi les acteurs professionnels	Etre informé sur ce qui existe et se décide (ailleurs) Favoriser l'autonomie des PA Informar les institutions sur les réalités des PA Mettre en avant une déontologie du travail d'accompagnement Mettre en avant les ressources des médiateurs interculturels dans diverses structures, ainsi que des expériences comme les « Ateliers citoyens » pour construire l'intégration Mettre en avant l'importance du premier accueil dans les structures communales, illustrer pas de « bonnes pratiques »	Accéder et analyser l'information disponible Diffuser des synthèses, informer, interpellar
REGION BC	La spécificité de Bruxelles est d'être un espace bicommunautaire avec deux approches différentes de la question de l'accueil des PA	Exploiter les avantages de cette situation, en limiter les inconvénients Bénéficier de l'expérience de la Flandre en matière d'accueil des PA	Constituer un réseau bicommunautaire et bilingue Faire des recommandations politiques pour une simplification et coordination des réalités institutionnelles dans cette matière

Attentes

Les attentes des membres du GT par rapport à la recherche-action sont multiples.

A un niveau général, il est attendu que la recherche permette de présenter une sociographie du public PA. A certains, celle-ci semble essentielle : la description lancera la réflexion sur l'action. Par ailleurs, quelle définition se donner « du primo-arrivant » ? Les définitions existantes sont vagues, orientées vers les besoins des dispositions administratives. Le besoin d'une image beaucoup plus qualitative de ce public très hétérogène se pose avec acuité. Connaître le public permet de mieux identifier ses besoins et ressources, et de produire des réponses plus adaptées. Il s'agit donc de lister les domaines primordiaux qui concernent l'accueil des PA avec le plus de précision possible. Lister aussi et analyser les pratiques pertinentes, contribuer à leur diffusion parmi les professionnels et au sein des publics, en de nombreuses langues.

A des niveaux plus spécifiques, les attentes sont déclinées selon diverses thématiques :

- **Aide administrative** : la recherche doit s'interroger comment apporter aux PA une aide administrative et sociale tant pour les personnes présentes légalement sur le territoire que pour les autres. Etudier l'offre de traduction et d'interprétariat gratuit à l'usage des PA.
- **Aide médicale** : chercher des voies afin de permettre l'accès aux soins de santé.
- **Cours de langues** : permettre aux PA d'apprendre rapidement une des langues nationales. Etudier les obstacles à cet apprentissage. Développer une vision plus précise de ce qui se fait en cette matière dans le but d'articuler rationnellement l'offre, le rendre plus adéquat par rapport aux besoins en termes de méthode, d'intensité, de niveau et d'accommodement.
- **Intégration citoyenne** : permettre aux PA de mieux comprendre la société d'accueil et de développer de nouveaux repères. Ces informations doivent couvrir tous les domaines pratiques auxquels ils sont ou seront confrontés (enseignement, formation, travail, droit de séjour, santé, mobilité...) afin que ces personnes disposent des outils nécessaires pour prendre une place de citoyen autonome dans la société. On pense que ces informations devraient être dispensées dans les langues d'origine afin d'être claires et nuancées. Un des effets indirects de ces cours serait de permettre au PA de se rendre compte qu'il n'est pas seul dans sa situation et de se créer un réseau.
- **Accompagnement psychosocial** : le GT avance également l'hypothèse de la pertinence d'un accompagnement personnalisé des PA afin de créer un véritable lien avec la Belgique, le plus tôt possible. Quelles sont les bonnes pratiques en cette matière ? On constate aussi que les PA ne trouvent pas facilement de lieux où mettre en valeur leurs compétences... au risque de les perdre, avec ce que cela engendre de dégradation d'estime de soi.
- **L'enseignement** : Identifier et renforcer les ponts entre le milieu scolaire et les PA. Quels sont les moyens dont les écoles disposent pour entrer en contact avec les personnes non alphabétisées et/ou ne maîtrisant pas le français ? Quels sont les rôles des PMS ? Des interprètes et des médiateurs ? Des associations d'aide aux PA, des associations de migrants ? Des associations de parents et de leurs fédérations ? Existe-t-il des initiatives spécifiques et significatives ? En diverses langues ? Quels sont les problèmes des élèves PA à l'école : le décrochage y est-il plus important que dans d'autres catégories de population ?...
- **Petite enfance** : Face aux familles avec de jeunes enfants, le GT relève un manque d'information et de possibilités d'accueil de qualité durant l'année et pendant les congés. Il s'interroge sur l'importance de ces espaces dans la socialisation à la langue d'enseignement ; dès avant l'entrée dans le monde de l'école et durant le parcours scolaire.

- **Lien communautaire** : Quels sont les apports des associations communautaires dans l'accueil et l'insertion des PA ? Quels sont les liens que les PA construisent avec ces structures ? Quels liens entre ces associations et les initiatives d'aide professionnelles ?

Il est bien certain que le menu proposé par ces attentes est plus que copieux et présente en réalité suffisamment de matières pour plusieurs recherches. Aussi, le groupe décide d'arrêter des objectifs opérationnels. Ces derniers semblent proposer une entrée utile en la matière, tout en permettant une traversée diagonale de l'ensemble de ces questions. Les objectifs opératoires sont :

- Réaliser un « **welcome pack** » à l'adresse des familles et personnes primo-arrivantes à partir des questions les plus souvent enregistrées et de la littérature, imaginer une série régulière de séances d'accueil pour délivrer les packs.
- Réaliser un « **tool pack** » à l'adresse des intervenants auprès des primo-arrivants à partir des questions les plus souvent entendues, imaginer une série de séances d'information pour délivrer les packs. Proposer un accueil et un écolage des nouveaux collaborateurs.
- Pour ce faire, réaliser collectivement une **sociographie des PA** dans la commune : une typologie des personnes et des situations, une identification des problématiques les plus courantes, des témoignages, des illustrations, du matériel d'information des intervenants et du public.
- Réaliser également **une carte et un recueil des pratiques** d'accueil, d'insertion et d'orientation du public concerné dans la commune et dans des localités voisines, identifier les indications et le niveau de réussite de ces diverses méthodes, ainsi que leurs difficultés, afin de documenter les acteurs.
- Réaliser des **publications pratiques et informatives** avec le matériel récolté, notamment en version informatique. En lancer la diffusion par des séminaires et points de presse.
- Qualifier les participants à l'expérience comme des « **acteurs relais** » en matière PA, au service de l'ensemble de la communauté des intervenants schaarbeekoïses.
- Développer à partir de l'initiative **un programme de formation** que la CASS peut proposer, à terme, à ses membres et plus largement.
- Evaluer l'intervention et en imaginer la suite : faire **des recommandations pratiques et politiques**.

Méthodologie et matériel : une recherche locale

Cahier de charges de l'accompagnement scientifique par l'IRFAM

Il s'agit de faire la recherche avec les intervenants sociaux qui composent le GT primo-arrivant de la CASS. La recherche-action vise à produire du savoir et du savoir-faire autour de la question de la coordination institutionnelle, la solidarisation des ressources, la mutualisation et la diffusion des connaissances sur le public primo-arrivant à Schaerbeek. La méthodologie qui sera mise en œuvre réside sur un partage avec les acteurs considérés dans ce cadre comme « cochercheurs », c'est-à-dire les pilotes de la production évolutive des connaissances, de la définition des méthodes, des enjeux, de l'évaluation et de la diffusion finale des résultats. Une des caractéristiques principale de la démarche est de se baser sur une observation locale avec la participation des acteurs de la localité.

Le module se déroule sur plusieurs demi-journées espacées de plusieurs semaines durant lesquelles des actes de recherche sont mises en œuvre. Il s'agit de construire, de tester et de valider ensemble des outils, des écrits, une capitalisation des savoirs et savoir-faire, des processus pratiques utiles dans le domaine de l'accueil des primo-arrivants et finalement de les partager plus largement, avec les acteurs de Schaerbeek.

L'IRFAM en tant qu'accompagnateur du GT a plusieurs tâches :

- Aider à analyser collectivement le contexte des primo-arrivants dans la commune : informer, orienter...
- Contribuer à objectiver, trianguler et synthétiser, ainsi qu'à valider, la masse d'informations et la rendre applicable au terrain et à l'action des acteurs.
- Contribuer à médiatiser et à diffuser cette connaissance et à informer d'autres intervenants, ainsi que, le cas échéant, la population générale.
- Participer à organiser les équipes pour arriver à la réalisation des points précédents : proposer des méthodologies pour agir et évaluer les actions, imaginer une diffusion et une poursuite des efforts.

L'interactivité de la problématisation à la publication

Dans le cadre de la recherche-action menée en collaboration avec l'IRFAM, le GT PA s'est réuni à 5 reprises en 2010 et à 12 reprises en 2011 et à 6 reprises en 2012. Les rencontres duraient le temps d'une matinée.

En 2010, le nombre de participants était en moyenne de 12 personnes présentes et de 2 personnes excusées. L'arrêt des subsides par le Fonds de la Politique des grandes villes a eu une influence importante sur le GT : une personne dont le contrat n'a pas été reconduit et deux autres avec des préavis à titre conservatoire n'ont plus pu poursuivre leur collaboration. En 2011, la participation était en moyenne de 9 personnes présentes et de 5 personnes excusées. Enfin, en 2012 la participation était en moyenne de 8 personnes présentes et de 4 personnes excusées. La contribution de chacun a été optimisée par la possibilité de faire des travaux en dehors des rencontres et d'échanger avec les collègues via une plateforme Internet. Le calendrier fut précisé à l'avance et adapté au besoin, également pour favoriser la participation.

Les séances ont eu lieu en général dans les locaux du CPAS, hormis quelques sorties pour permettre de visiter les installations des équipes partenaires. Des rencontres intermédiaires ont été nombreuses en sous-groupes, en fonction des tâches à effectuer.

L'investissement de chacun a été considérable dans le cadre de ce processus de « recherche – action – formation – évaluation » : des problématiques sont identifiées en commun, des actes sont posés pour les instruire en dehors des séances collectives, des décisions sont prises, de nouvelles compétences sont développées avant d'évaluer, en équipe, la nouvelle donne et de réorienter, le cas échéant, les démarches... Ces expériences qui impliquent les acteurs aboutissent à des productions écrites et, ensuite, à des outils.

La méthode permet ainsi la formation pratique des intervenants à la recherche psychosociale ce qui représente l'avantage de constituer un acquis durable pour l'équipe qui peut investir cette nouvelle compétence dans de nouveaux dossiers d'investigation et d'évaluation de sa pratique, de manière de plus en plus autonome.

Ainsi, à travers une activité scientifique systématique, l'intervention de l'IRFAM aide à produire du savoir autour d'un objet défini et à partir d'une méthodologie donnée dont les résultats, rendus publics, sont vérifiables. Ces activités permettent la production d'une vision nouvelle de l'action, de ses prémices, de ses objectifs, buts et visées... Elles permettent de donner un sens (nouveau) à l'action : décoder les messages du terrain. Ces activités permettent également d'interroger la pratique en soi. Par ailleurs, les participants sont des acteurs qui sont liés à plusieurs structures, plusieurs disciplines, plusieurs niveaux de décision, etc. L'initiative tend à rendre plus fluides ces échanges et à décloisonner les pratiques afin de renforcer les synergies.

Il s'agit en somme de valoriser la recherche comme vectrice de formation continuée, d'évaluation et de production d'outils concrets, afin de découvrir des réalités, d'apprendre par l'action et transférer aux acteurs des méthodes et technologies utilisées par les sciences sociales appliquées. In fine, les participants sont qualifiés et peuvent servir de relais dans le domaine de l'étude, par rapport à leurs collègues.

A propos des primo-arrivants de Schaerbeek, un bilan des connaissances s'avère utile. Celui-ci devait rassembler l'ensemble des documents, informations, impressions que recèlent les services et les travailleurs concernés. Quelles ont été et quelles sont les pratiques d'accueil, d'orientation et d'intégration, au sens large, proposées aux primo-arrivants ? Quels enseignements en retirer ? Quels conseils méthodologiques pour les acteurs du secteur ? Comment réorienter les travaux ? Sous quelles formes pratiques diffuser ces conseils et outils ? Qu'en disent les primo-arrivants de leurs « besoins d'accueil » et des solutions qu'ils trouvent ou non ? Quelles sont les convergences et les divergences entre ces sources d'information, ainsi qu'avec la littérature disponible ?...

Le bilan des connaissances a nécessité une multitude d'approches interactives.

Présentation des pratiques internes au GT et débats

La présentation des pratiques professionnelles liées à la problématique des primo-arrivants est une idée qui a germé lors de la première rencontre avec l'IRFAM. Dans l'optique de la création d'un « tool pack », des fiches analytiques de pratiques ont été établies suite à des présentations et débats en groupe, à partir de l'exemple de structures qui proposent des pratiques adéquates et innovantes. Les fiches ont également servi de base pour la réalisation d'une cartographie des services existants. Cette carte et les fiches sont disponibles sur le site Internet du GT. Ainsi, la plupart des institutions membres du groupe se sont prêtées au jeu selon un canevas simple : présentation générale du service, de sa méthodologie d'accueil et/ou d'accompagnement du public primo-arrivant, des questions et recommandations que cette action soulève. Cette présentation servant de point de départ à des questions/réponses.

En septembre 2010, BON vzw a présenté sa pratique de l'inburgering⁴. Les débats ont porté sur la spécificité de l'accompagnement du public PA : offre centralisée et intégrée, accueil et suivi dans la langue de la personne ou la langue de son choix, parcours négocié et progressif (orientation sociale, cours de langue et accompagnement psychosocial, orientation professionnelle) qui vise l'autonomie et « la mise en projet » du PA. Offre de cours de langue en nombre. Les échanges ont également porté sur les différences entre ce modèle et la situation dans le paysage institutionnel francophone qui dispose d'une offre éclatée qui peut également convenir à certains PA.

En octobre 2010, le Pôle Participation sociale et citoyenne a présenté sa pratique des « Ateliers citoyens », ainsi que la Cellule d'apprentissage des langues. Les débats ont porté sur les spécificités du travail avec les interprètes sociaux du SeTIS Bruxelles et les liens avec la communauté d'origine de la personne. Comment utiliser les ressources de la communauté, faut-il que la personne se coupe de sa communauté d'origine pour s'intégrer ?...

En novembre 2010, le GAFFI a fait une présentation tant sur le plan des activités que sur le plan de l'évolution des pratiques et des questionnements de l'institution et des caractéristiques de son public. Les échanges ont porté sur l'importance de proposer une offre intégrée et diversifiée. L'apprentissage de la langue tel que pratiqué au GAFFI sera plus porteur si les apprenantes peuvent bénéficier de lieux et d'activités d'appropriation de cette langue (théâtre, atelier créatif, etc.). La pratique du GAFFI montre aussi l'importance pour une structure d'accueil d'évoluer avec les nouvelles formes d'immigration afin de mieux tenir compte des besoins du public.

En décembre 2010, la Maison des médiations a présenté sa pratique d'accompagnement des primo-arrivants. Cette pratique est autant individuelle que collective, au travers notamment de la collaboration avec Harmonisation Sociale Schaerbeekoise au niveau de l'intervention dans les groupes d'apprenants. Les débats ont porté sur l'accueil des PA à la commune de Schaerbeek et les différences entre les attentes de la commune et la réalité de terrain.

En janvier 2011, RénovaS a présenté son travail au niveau des « contrats de quartier durables ». Ce travail vise à encourager la participation des habitants des quartiers faisant l'objet d'un contrat et a développé plusieurs exemples de collaboration avec des publics PA notamment via le public scolaire, les classes FLE, le questionnement des enseignants et des directions.

En février 2011, le groupe s'est déplacé dans les locaux de BON vzw à Molenbeek. A cette occasion l'association a pu approfondir la présentation de ses activités, notamment par un volet statistique et méthodologique.

En mars 2011, le Service d'Accueil Social (SAS) du CPAS a présenté l'organisation générale du service : l'accueil, le premier bilan, les permanences sociales, les référents jeunes, la cellule-personne âgée, le « call center ». Cette présentation a permis de mieux comprendre le circuit par lequel passe la demande de l'utilisateur.

En mai 2011, enfin, Liens de Quartier Petite Enfance a présenté, avec visuels à l'appui, ses valeurs, missions, historique et sources de financement. L'exposé a permis d'aborder des questions importantes telles que la diversité, tant en matière d'accueil que de profils professionnels (pluridisciplinarité, âges, genre...).

Les séances de fin 2011 et de 2012 ont permis d'analyser le matériel recueilli et d'organiser le travail d'écriture. Les membres du groupe ont également évalué le travail d'ensemble, d'abord par écrit, ensuite oralement en groupe. Des synthèses ont été rédigées.

⁴ <http://www.inburgering.be/inburgering/nl/onderzoek>.

Sondage auprès des autres acteurs, membres de la CASS ou non

Pour compléter l'éventail des initiatives analysées, il est apparu nécessaire de récolter l'expérience des structures non présentes dans le groupe de travail et qui sont en lien avec l'objet de la recherche, développant des pratiques ou des analyses intéressantes. Les institutions installées sur le territoire schaarbeekois ont été privilégiées. Un questionnaire destiné aux professionnels a été établi et a servi de base dans les échanges avec les structures témoin. Les fiches rédigées sont diffusées via le site Internet. Ainsi, au total, pas moins de 30 structures ou initiatives ont été auditionnées et, parfois, visitées par des membres du GT :

Action Josaphat	Harmonisation Sociale	NASCI
AMOS	Schaerbeekoise	Nulle Part Ailleurs
bon vzw	Institut Technique Cardinal	Organisatie voor Clandestiene
Cellule d'apprentissage des langues	Mercier	Arbeidsmigranten (OR.C.A.)
Changement pour l'Égalité (CGé)	ITCM Classes Passerelles	Pôle Participation Sociale et Citoyenne
CPMS communal	La Maison des médiations	RenovaS
Crèche Atout couleur	Le Figuier asbl	Service d'Accueil Social (SAS)
Ecole 14	Liens de Quartier Petite Enfance	Service social Mutualité Saint-Michel, secteur
FEZA asbl	Maison Médicale Neptune asbl	Schaerbeek/Saint Josse
GAFFI	Médecine pour le peuple	SeTIS Bruxelles
Groupe Santé Josaphat	Medimmigrant	Welpen van Brussel
	Mission Locale de Schaerbeek (Espace Formation)	

Sondage auprès des primo-arrivants

Une des pièces centrales de l'investigation, des PA ont été rencontrés dans le cadre d'une entrevue semi-directive. Un questionnaire a été élaboré par deux membres du groupe afin d'être discuté et amendé par les autres participants. Des interviews tests ont également permis à l'outil d'évoluer, notamment dans ses formulations. Le questionnaire final est proposé en partie annexe. La manière dont pouvaient être menés les entretiens et la constitution de l'échantillon ont aussi été réfléchies en séance de travail. Dans la mesure du possible, les interviews ont été menées par deux membres du groupe à la fois. Cette formule a l'avantage de permettre à l'interviewer d'être davantage disponible et à l'écoute et de permettre ainsi une discussion plus fluide et ouverte. Un échange est possible, ensuite, avec la personne qui prend note, sur l'interprétation des éléments du témoignage. Le verbatim a été validé par le témoin chaque fois que ce fut possible.

Chaque service représenté dans le groupe s'est engagé à interroger 5 personnes de manière à obtenir un échantillon de près de 60 cas. Le but étant d'avoir un éventail de PA hommes et femmes le plus large possible en nationalités, parcours, compétences linguistiques, etc. Toutefois, l'équipe de recherche n'a pu réunir que la moitié de cette quantité de témoins.

Quant au contenu, le questionnaire aborde :

- **Le parcours migratoire** : identifier les ressources dont a disposé le PA lors de son arrivée sur le territoire belge et ensuite schaarbeekois et qui aident à son intégration.
- **Le parcours socioprofessionnel** : évaluer en quoi la situation du PA s'est améliorée/dégradée après la migration.
- **L'éducation** : apprentissage de la langue, formation...

- **Droits et prestations sociales** : évaluer la connaissance du PA à propos de ses droits, des services disponibles, de ses difficultés et facilités dans ses démarches, de ses attentes en terme d'accueil.

Contacts avec d'autres initiatives en cours dans le domaine des PA

Si la recherche-action se situe pleinement dans le cadre des réalités et des pratiques schaarbeekoises, il est apparu incontournable, dès le départ, de suivre les développements institutionnels en cours sur la question de l'accueil et de l'intégration des primo-arrivants. Et ils sont nombreux.

La plupart des grandes initiatives ayant eu lieu entre 2009 et 2012, en matière d'accueil des PA sont des actions généralistes, des productions d'outils, de documents pour formateurs et de dispositifs de formation/accompagnement conçus comme des cadres « top-down », imaginés par les spécialistes et diffusés auprès de la masse des acteurs ou du public cible. Répondant à des besoins urgents de la politique d'intégration, il s'agit en général de projets financés dans le cadre du Fonds Européen d'Intégration avec une contre partie des pouvoirs régionaux et communautaires belges. A ce jour, le CIRE, le CBAI, la DISCRI, Lire et Ecrire et Alter Echo ont été les principales chevilles ouvrières de ces programmes, intervenant chacun pour leur partie, au sein du dispositif.

En juin 2010, le GT a reçu le CIRE a fin de partager ses expériences. Cette structure travaille donc, avec d'autres organismes, à la définition d'une politique d'accueil des primo-arrivants en Fédération Wallonie Bruxelles. L'association achève la rédaction de « cahiers » spécialisés sur l'école, les institutions de santé, le vivre ensemble dans la vie quotidienne, etc. Ces brochures accessibles en ligne proposent une information générale et sont destinées aux travailleurs sociaux en contact avec le public primo-arrivant. La dimension locale n'est pas prise en compte. Le CIRE a par ailleurs contribué à la présente étude par son analyse du contexte bruxellois d'accueil des migrants disponible au début de ce volume.

En octobre 2010, ce fut le tour d'une collaboratrice du CBAI d'explicitier leur intervention dans un vaste programme de formation de formateur pour le plan d'accueil des PA. Plan lent et difficile à mettre en œuvre de manière coordonnée et dont les moyens sont limités.

En mars 2011, les représentants d'Alter Echos ont présenté au GT leur projet de « Guide à l'usage des primo-arrivants à Bruxelles et en Wallonie » qui leur a été commandé par la Fédération Wallonie Bruxelles et qui a dû être réalisé dans un temps court.

Dans ce cadre, la démarche de la CASS, sans être l'unique exemple du genre, peut être qualifiée de créative et d'innovante parce qu'elle prend en compte l'avis des premiers intéressés, les primo-arrivants, d'une part, et les professionnels, d'autre part. Elle y investit le temps et l'énergie nécessaires. Cette initiative « bottom-up » va au-delà de la création d'un guide local. Elle est susceptible de produire des savoirs et savoir-faire utiles pour les acteurs, certes, locaux, mais ces expériences peuvent aussi être transférables.

Liens avec le Comité de pilotage de la CASS

La question de l'accueil et de l'intégration des primo-arrivants est sans doute une problématique phare dans l'actualité sociale et politique du pays. De par sa fonction et sa composition, le comité de pilotage de la CASS représente intrinsèquement cette double actualité.

Dès le départ, le GT a souhaité tenir régulièrement au courant le Comité de pilotage et bénéficier de son expertise : plusieurs membres du Comité de pilotage se retrouvent aussi dans le Groupe de travail et font le lien. Le Comité est régulièrement informé des avancées à travers des rapports écrits ou oraux.

Si le GT poursuit des objectifs concrets, élabore des outils à l'attention des praticiens, mais aussi du public primo-arrivant, le Comité de Pilotage de la CASS est l'instance idéale pour légitimer le travail accompli et lui donner une visibilité et une pertinence politiques à travers des cercles de décideurs locaux.

Analyse de la littérature

Une bibliothèque virtuelle a été constituée dès le démarrage de la recherche-action. Elle est accessible aux membres du GT et alimentée en continu. A la fin du processus, elle sera rendue publique via le site du groupe. Elle regroupe actuellement :

- plus de 75 outils et articles en français, dont des dossiers hors Belgique ;
- une douzaine d'outils et articles en néerlandais ;
- ainsi qu'une vingtaine de documents internes au GT.

Certains documents existent en version papier et sont disponibles à la coordination de la CASS. Une partie de cette littérature est résumée sous forme de fiches de lecture. Ces fiches ont été rédigées afin de rendre accessibles certains documents utiles, mais longs à un grand nombre de travailleurs de terrain impliqués par le public PA. La bibliothèque virtuelle est censée, à l'avenir, gonfler grâce aux contributions de ses usagers.

Constats de départ

Bref état de la recherche en Belgique

La recherche « Nouvelles migrations et nouveaux migrants en Belgique⁵ » réalisée de 2005 à 2008 par le CEDEM (Université de Liège), le GERME (Université Libre de Bruxelles), le HIVA (Katholieke Universiteit Leuven) et le département « Égalité et diversité » de l'Université d'Anvers, dans le cadre du programme « Société et Avenir » de la Politique scientifique fédérale, est une des plus récentes recherches ayant amplement contribué à l'élargissement des connaissances requises par la prise de décision en ce qui concerne les politiques d'accueil et d'intégration du Royaume.

Elle visait à étudier, d'une part, les nouvelles migrations vers la Belgique et, d'autre part, les modalités d'intégration et les modes de vie des nouveaux migrants dans la société belge. Les objectifs furent :

- Donner l'image la plus complète possible de la composition et des profils des nouvelles migrations et des nouveaux migrants.
- Aboutir à une meilleure compréhension des raisons et des modalités d'immigration des nouveaux migrants en Belgique, avec une attention particulière pour les causes et l'importance de l'immigration irrégulière.
- Comprendre et expliquer la carrière migratoire, les styles de vie et les modèles d'intégration des nouveaux migrants.

D'après le résumé des auteurs, les données quantitatives et qualitatives produites montrent que l'évolution des carrières des nouveaux migrants est partiellement déterminée par les structures d'opportunités créées à travers les décisions prises par les institutions politiques, économiques, sociales et culturelles en Belgique. Elles sont également déterminées par la mobilisation des acteurs, en particulier les nouveaux migrants, des ressources sociales, culturelles et économiques. Ainsi, les variations régionales dans la gestion des marchés du travail sont un facteur déterminant pour expliquer le niveau d'intégration professionnelle des nouveaux migrants.

Concernant les trois objectifs précités, on peut tout d'abord conclure que la Belgique ne se trouve plus dans une situation d'immigration zéro. De nouveaux migrants entrent dans le territoire non seulement en exerçant leur droit au regroupement familial ou en demandant l'asile, mais aussi à travers la demande sur le marché du travail. Leurs carrières sont avant tout des carrières de travailleurs. Le concept de carrière migratoire a montré qu'il est simpliste d'évaluer les migrants à travers leur statut légal ou la façon dont ils sont entrés légalement sur le territoire belge. Les éléments clés concernant les profils de nouveaux migrants sont :

- Les nouveaux migrants ne peuvent pas être considérés comme un groupe homogène. Les nouvelles migrations sont diversifiées en fonction des pays d'origine, des niveaux d'éducation, des trajectoires migratoires, des statuts légaux et des modes d'intégration dans les régions belges.
- Les principaux pays d'origine sont, en 2008, la Pologne, la Roumanie, la Chine et l'Inde.
- Les nouveaux migrants sont répartis différemment dans les trois principales régions du pays.
- Parmi eux, on compte beaucoup plus de femmes qu'auparavant.
- Le niveau d'éducation des nouveaux migrants est plus élevé que celui des immigrés des vagues précédentes.

⁵ http://www.belspo.be/belspo/ta/publ/academia_nieuwe_migraties.pdf.

La recherche confirme également qu'il existe de nombreuses raisons de migrer et que la migration ne peut pas uniquement se comprendre à l'échelle des choix personnels. Elle montre que la segmentation du marché du travail peut attirer de nouvelles migrations. Plusieurs secteurs d'emploi (agriculture, construction, travail domestique, hôtellerie et catering) semblent ne pas pouvoir fonctionner sans nouveaux migrants.

Le droit de séjour et le droit au travail sont deux aspects importants de la carrière migratoire et de l'intégration. La priorité numéro un des nouveaux migrants sans papiers est d'obtenir le droit de travailler en Belgique pour une période déterminée. Quant au permis de séjour, il est probable qu'il facilite l'intégration sociale, économique et même politique de nouveaux migrants.

La capacité des nouveaux migrants de mobiliser des réseaux sociaux, en particulier les réseaux ethniques est un autre élément significatif dans la carrière migratoire. Enfin, une carrière migratoire est un processus fluctuant et polymorphe. Ces carrières ne sont ni typiques, ni simples, ni sans détour et donc, il n'existe pas de trajectoire d'intégration simple, mais seulement une diversité de trajectoires et de destins possibles pour les nouveaux migrants.

A l'issue de ce travail d'enquête, les auteurs recommandent de :

- Améliorer la collaboration et la coordination interrégionale : améliorer l'utilisation des outils existants ; renforcer les échanges d'informations et de bonnes pratiques (par exemple via la création d'un site Internet avec des informations en provenance des régions et des communautés) ; s'accorder sur une vision commune de l'intégration ; réactiver, au niveau fédéral, la Commission consultative pour les étrangers (Loi du 15 décembre 1980) afin de développer le dialogue entre les parties prenantes (et particulièrement celles responsables de la délivrance des permis de séjour et celles délivrant les permis de travail).
- Instaurer la coordination par le ministère fédéral de l'Immigration des outils de coopération interrégionale et locale.
- Harmoniser les politiques publiques au niveau local, au sein de chaque région, grâce à des outils appropriés. Revoir le lien entre permis de travail et permis de séjour (le cas des travailleurs brésiliens dans le secteur de la construction constitue un bon exemple du fossé entre le besoin de nouvelles structures de travail encadrant la nouvelle migration et les nouveaux travailleurs migrants sans donner accès au séjour légal).
- Revoir les mesures de transition pour les travailleurs des nouveaux Etats membres de l'Union européenne, en particulier les travailleurs polonais.
- Renforcer le contrôle sur des aspects spécifiques des nouvelles migrations en Belgique, plus particulièrement le travail au noir dans la sous-traitance et l'utilisation de travailleurs détachés dans le cadre de l'Union européenne (une espèce de migration sans migrants, puisque ceux-ci sont liés à une entreprise plutôt qu'à un pays d'origine ou qu'au pays d'accueil).
- Harmoniser le système du permis de travail entre les trois régions et donc dresser une liste commune de professions souffrant d'une pénurie de main-d'œuvre qui s'inspirerait de l'expérience flamande en la matière.
- Régulariser les migrants sans papiers sur la base de critères clairs et sur une base individuelle.
- Améliorer l'accès aux données quantitatives pour les recherches futures.

Si les constats concrets de cette investigation pourraient être ajournés depuis 2008, les recommandations politiques, notamment celles ayant trait à la coordination entre régions et communautés gardent toute leur fraîcheur.

Plus ou moins contemporain de cette première recherche qui interroge les politiques face aux faits migratoires changeants, le projet UNI-SOL (« Universités en solidarité pour la santé des défavorisés ») a pour objectif d'interroger les pratiques des acteurs sociaux face aux besoins des familles primo-arrivantes. Il a été lancé par le Fonds Houtman et l'ONE. Quatre universités francophones ont été

invitées à participer à cette action (Université Catholique de Louvain, Université Libre de Bruxelles, Université de Liège, Université de Mons Hainaut) sous la coordination de l'IRFAM6. L'initiative a débuté en 2003 et s'est développée durant deux années. Des actions de formation menées par l'IRFAM avec FEDASIL, la Croix Rouge et l'Union des villes et des communes ont pu prolonger le travail de diffusion des résultats environ deux années de plus.

Afin de mieux comprendre le devenir des familles primo-arrivantes avec de jeunes enfants, la recherche a suivi durant deux ans des familles de demandeurs d'asile. Une partie de l'échantillon était dans l'attente de la décision sur la recevabilité de leur demande de droit de séjour en Belgique ; ces familles avaient immigré depuis moins de 5 ans. L'autre moitié était composée de familles présentes dans le pays depuis plus de 10 ans au moment de la recherche et ayant pu régulariser sa situation de séjour. Ces rencontres ont permis d'évaluer à la fois les facilités et les difficultés d'adaptation des familles et éclairent sur leur vécu personnel et familial d'immigration et d'intégration, tous les membres de la famille ayant été impliqués dans le processus d'enquête. Par ailleurs, un groupe d'intervenants sociosanitaires et éducatifs ont également été rencontrés individuellement et en groupe afin d'examiner la teneur de leurs expériences de prise en charge de familles récemment immigrées. L'analyse identifie certains facteurs qui renforcent ou déforcent l'intégration des PA :

Situation administrative et le droit de séjour

Parmi les familles présentes en Belgique depuis moins de 5 ans, moins de la moitié avait obtenu un droit de séjour sur le territoire belge : toutes les familles sont passées par au moins un avis négatif avant d'avoir, pour certains seulement, obtenu un droit d'établissement. Certaines familles furent, au moment de l'étude, en train d'utiliser leur dernier recours possible pour obtenir la possibilité de rester légalement en Belgique. Une des familles a « disparu », durant la période de l'étude, ayant reçu l'ordre de quitter le territoire, elle a peut être préférée verser dans la clandestinité. Les familles rencontrées ont déclaré qu'elles ne rentreront pas au pays d'origine, même déboutées de leur demande de s'établir en Belgique. Ces familles ont traversé un chemin d'exil jonché le plus souvent de faits dramatiques. L'avenir est souvent noir et incertain, le temps est au désespoir et à l'incompréhension. Au sein du groupe des familles installées en Belgique depuis plus de dix ans, par contre, toutes ont fini par obtenir un droit de séjour sur le territoire belge et ont ainsi pu s'investir pour leur intégration dans ce pays.

Situation psychosociale des familles requérantes d'asile

Quel que soit le lieu de résidence des familles présentes en Belgique depuis peu de temps, logement en centre de réfugiés ou en appartement privatif, on observe une grande détresse chez les personnes rencontrées. Pour les personnes qui n'ont pas encore obtenu le droit de résider sur le territoire, l'obtention de ce droit devient un leitmotiv obsédant, but ultime de leur vie. Obtenir une régularisation n'est pour tant pas synonyme de la fin des problèmes. En effet, les personnes qui ont obtenu le droit d'asile témoignent de la grande désillusion qui fut la leur. L'état de santé mentale est déterminant pour l'intégration. Les migrants en famille semblent mieux protégés psychologiquement.

⁶ Manço A., Petit S. et Born M. (2008), « 'Devenir immigré' : rôles des structures sociosanitaires dans la trajectoire d'exil des familles réfugiées : le cas de la Belgique francophone », Vatz-Laaroussi M. et al., *Familles migrantes au gré des ruptures : tisser la transmission*, Lyon : L'interdisciplinaire, p. 257-277.

Intégration au système médical

La différence des perceptions du système de santé et des situations concrètes vécues entre le groupe de familles régularisées ou non est grande. Les personnes toujours en situation de demande d'un droit de séjour sont aidées par l'Etat à travers les aides matérielles des Centres publics d'aide sociale (CPAS) des municipalités d'attribution. Elles reçoivent gratuitement des colis alimentaires, des bons divers pour certains besoins, un logement, des soins médicaux et un peu d'argent. Les personnes régularisées ont en revanche moins d'aide, mais un accès légal au marché du travail et donc aux systèmes d'assurance chômage.

Présence de connaissances en Belgique

Les familles primo-arrivantes déclarent en général ne connaître personne en Belgique ; la plupart d'entre elles avouent même n'avoir pas choisi la Belgique comme pays de destination, l'orientation vers ce pays s'étant faite en fonction des disponibilités des réseaux. Les familles primo-arrivantes qui ont des connaissances dans le Royaume sont principalement issues de l'Afrique subsaharienne. En revanche, au sein des familles installées en Belgique depuis plus de 10 ans, on dénombre une grande majorité qui déclare qu'elles connaissaient déjà quelqu'un en Belgique avant d'arriver dans ce pays ; ces personnes pouvant aussi bien être des membres de la famille que des amis, voire de simples connaissances.

Un logement approprié

L'accès à un logement privatif s'avère difficile pour toutes les familles rencontrées, tous groupes confondus. Le statut d'immigré fait peur aux propriétaires qui refusent souvent de louer leurs biens à des personnes qui ne présentent pas l'assurance d'un paiement régulier du loyer. De plus, les moyens financiers des familles pour assumer la charge d'un loyer sont très limités et restreignent donc considérablement le nombre des logements compatibles avec leur budget. Ces difficultés amènent très souvent ces dernières à louer des logements à des propriétaires qui proposent à des prix praticables pour les familles réfugiées des logements dans un état de délabrement avancé. Aucun bail n'est rédigé et les locataires n'osent pas se plaindre des dysfonctionnements de leur logement par crainte d'être expulsés et de se retrouver à la rue. Ils sont alors amenés à se contenter de peu. Ils vivent dans des espaces restreints qui les amènent à une grande promiscuité. Les moisissures, l'humidité, provoquent des problèmes respiratoires et pulmonaires parmi les membres les plus fragiles de la famille. Dans les cas les plus graves, les toits ne sont pas étanches. On remarque que les personnes arrivées en Belgique depuis dix ans et plus ont rencontré les mêmes problèmes face à la recherche de logement. Elles ont mis énormément de temps avant de trouver un toit convenable, il a fallu pour cela qu'elles soient lancées sur le circuit du travail, ce qui leur a permis d'octroyer un budget plus important à la recherche de logement. La discrimination subie par le public africain, en particulier, et immigré, en général, reste cependant de vigueur pour tous.

Pratique des langues et des religions

La connaissance de la langue du pays d'accueil est un outil d'intégration important. Parmi les personnes arrivées en Belgique depuis une dizaine d'années, 50 % (le public africain) parlait français en arrivant en Belgique. Ils déclarent que la connaissance de la langue les a énormément aidés à poser leurs marques au pays d'accueil. Grâce à la fréquentation scolaire, les enfants maîtrisent très vite la langue du pays d'accueil, par contre, les parents mettent beaucoup plus de temps, quand ils y parviennent. Ceci amène les enfants à devenir « adultes » avant l'âge, car ils sont amenés à jouer un rôle d'interprète dans les relations que les familles entretiennent avec les diverses associations, institutions scolaires, de santé, etc. Au domicile, les familles continuent à parler la langue du pays d'origine. Les pères parlent souvent beaucoup mieux le français que les mères, ceci peut s'expliquer par la plus grande étendue de leur réseau de socialisation. Certains parents suivent des cours d'alphabetisation, mais rares sont ceux qui vont jusqu'au bout, il s'agit principalement des mères seules avec enfants. Pratiquement toutes les

familles accordent une grande importance à la religion. La majorité des familles rencontrées sont de religion musulmane. Ce facteur spirituel participe au bien-être des personnes. Il leur apporte une force, un soutien psychologique permettant de supporter les épreuves.

Enfants, système scolaire et esprit de sacrifice

Toutes les familles ont introduit leurs enfants à l'école dans un délai très court après leur arrivée en Belgique. La première difficulté dans ce contexte fut l'apprentissage de la langue d'enseignement. On retrouve, dans beaucoup de récits, la présence du personnel scolaire, disponible et accueillant, pour aider à l'intégration de l'enfant. Cette prise en charge consiste souvent en l'enseignement du français. Ces aides avaient lieu en dehors des heures de cours, et ce, de manière bénévole. Ce soutien a très certainement permis aux enfants de se sentir plus « chez eux » dans ce nouvel environnement.

Accéder au travail

Au sein des familles primo-arrivantes, très peu accèdent à un travail régulier. L'accès à l'emploi des personnes en situation de demande de droit de séjour est extrêmement limité par les législations en cours. On peut également dire que les familles installées en Belgique depuis plus de dix ans rencontrent encore des problèmes similaires sur le marché de l'emploi. Si les travailleurs originaires des pays de l'Est ont des difficultés en langue française, il semble que les familles africaines subissent plus de discriminations ethniques. Ceux qui sont arrivés avec un diplôme ne trouvent pas plus de travail que les autres. Le problème pour ces derniers réside dans l'obtention de l'équivalence de leurs diplômes, du reste, l'expérience professionnelle antérieure n'est jamais valorisée. Pour meubler l'attente, les témoins africains déclarent avoir entrepris plusieurs formations depuis leur installation en Belgique. Ces formations sont souvent d'un statut inférieur à leur diplôme d'origine. La plupart nous parlent aussi de discriminations lors de ces formations. Toutefois, ces formations ne leur permettent toujours pas de trouver un emploi. Certains ont travaillé en noir pendant des années avant d'être enfin déclarés. D'autres ne l'ont jamais été. D'autres encore, n'ont jamais travaillé du tout et bénéficient de l'aide sociale depuis leur arrivée. On constate les personnes qui ont trouvé du travail l'ont obtenu grâce à une personne ressource de leur entourage. On observe une perte de statut dans la plupart des familles. La dévalorisation au niveau du travail engendre, bien entendu, une perte au niveau du statut social. La situation est généralement mal vécue par les familles d'autant plus qu'elle hypothèque leur prospérité. Certains de ceux qui ont trouvé un travail disent s'être habitués progressivement et ne plus être gênés par cette perte de statut, le deuil de leurs diplômes. D'autres par contre, se sentent toujours frustrés et en veulent à la Belgique de ne pas mieux les considérer au vu de la quantité de travail qu'ils fournissent. On constate très peu de mères de familles qui travaillent.

Liens au pays d'origine

De grandes différences se remarquent en cette matière entre les deux types de familles interrogées. En effet, les membres des familles primo-arrivantes ne parlent jamais de nostalgie du pays, au contraire, on relève dans leur discours un certain dégoût du pays d'origine et un refus catégorique d'envisager d'y rentrer un jour. Par contre, au sein de toutes les familles qui sont en Belgique depuis plus longtemps et qui ont « réussi » leur installation, on retrouve une certaine nostalgie du pays, à des degrés divers. Ce sentiment représente un facteur facilitateur, un renforcement, un « organisateur » du processus d'intégration. En effet, pour pouvoir rentrer au pays d'origine, il faut « avoir réussi » dans le pays d'accueil, ce qui n'est pas le cas des familles primo-arrivantes qui, de plus, doivent encore « convaincre », pour certains, du bien-fondé de leur demande d'asile. Toutefois, toutes les familles rencontrées gardent des contacts avec des personnes restées au pays d'origine. Ce contact permet parfois de subvenir aux besoins de certains groupes non émigrés.

Rappel des hypothèses et questions de départ de la présente recherche

L'information des acteurs

Le dédale dans l'accompagnement des primo-arrivants est très marqué par le cloisonnement des services. Les associations ne se connaissent pas assez entre elles pour savoir où orienter utilement les PA qui se présentent. Les portes de secours peuvent être nombreuses, mais elles sont méconnues. On éviterait la perte de temps et d'énergie, ainsi que la démobilité, tant au sein des professionnels qu'au niveau du public PA. Il existe un manque de connaissance de la législation qui concerne l'installation des PA parmi les personnes du terrain : créer un réseau peut être un moyen de pallier au manque d'information, d'autant plus que le nombre des PA et la complexité des dossiers est en constante augmentation.

Le facteur langues

Communiquer dans la langue d'origine des primo-arrivants représente un grand avantage, notamment dans des domaines vitaux comme la santé, la justice, etc. Un outil de type « welcome pack » en diverses langues apporterait un plus au public PA, car ce public (notamment faiblement scolarisé) a des difficultés à accéder à une des langues nationales, l'offre de cours est inadapté tant en quantité qu'en qualité (niveau, méthodes, organisation, questions d'appropriation de la langue). La perte de temps est patente (jusqu'à dix ans !), notamment du côté francophone où l'offre essentiellement associatif et éclaté contraste avec le projet intégré et parapublic flamand. L'usage de la vidéo dans le cadre d'une information plurilingue peut être intéressant. L'interprétariat social ou la médiation interculturelle sont également une nécessité. Ces acteurs éprouvent pourtant des difficultés de reconnaissance professionnelle, alors que les services qui n'en disposent pas sont handicapés dans leur lien au public PA. On y voit apparaître des pratiques dangereuses comme l'utilisation des enfants en tant que traducteurs.

La dimension psychosociale

Beaucoup de PA vivent dans l'isolement et ont besoin d'un accompagnement spécifique au-delà d'un accueil en groupe. Même sans nécessairement connaître des difficultés financières, l'angoisse de vivre dans une société étrangère peut être réelle et s'ajouter à la difficulté de concilier projet familial, individuel et professionnel en immigration. Cet accompagnement doit être imaginé sur une certaine durée, car l'intégration nécessite du temps. Les échecs successifs, les difficultés à répétition, le sentiment de perdre son potentiel, la non-valorisation sociale peuvent conduire les PA, en général motivés et dynamiques à leur arrivée en Belgique, vers des difficultés de santé mentale. La dimension psychologique des services d'accueil et d'accompagnement doit être considérée avec une attention particulière. Le cas des femmes isolées et celui des parents de jeunes enfants, par exemple, sont spécifiques tant par le niveau des difficultés et leur degré d'urgence que parce que l'enfant, la vie de famille, est aussi un vecteur d'intégration qui ouvre l'accès à une série de services et milieux.

L'enseignement et l'accueil des familles PA

L'école apparaît comme un nœud de difficultés. Elle semble inadaptée à l'accueil des primo-arrivants. L'offre de classes passerelles est par ailleurs en deçà des besoins. Certains enseignants se sentent abandonnés et la démotivation est apparente.

Les communautés et l'intégration des PA

Certains parcours de primo-arrivants sont tracés au sein de grandes communautés immigrées présentes en Belgique depuis des décennies (Turcs, Marocains, Congolais) et structurées, en particulier à Bruxelles

(associations, commerces, lieux de culte...). La prise en charge des nouveaux venus peut être assumée par ces groupes. Cela peut générer tant un avantage que des problèmes d'isolement et de non-intégration dans la société belge. A côté des grandes communautés, il existe aussi des petits groupes de migrants qui ne disposent pas de moyens ou d'ancrage suffisants pour produire de la solidarité à large échelle pour les nouveaux arrivants. Les situations d'isolement y sont également préoccupantes. Enfin, il existe aussi des personnes exclues des réseaux communautaires pour diverses raisons, ou qui ne souhaitent pas y recourir pour des questions personnelles. Il reste donc des zones d'ombre qui couvrent notamment des femmes, les groupes d'homosexuels, etc. Le travail d'accueil doit s'adapter à ces cas de figure et développer une communication avec les structures des communautés établies, dont l'influence semble, a priori, négative en ce qui concerne une intégration rapide au pays d'installation. Par ailleurs les publics peuvent changer rapidement au gré des flux migratoires internationaux, les services doivent s'adapter rapidement.

L'équilibre entre structures d'accueil centrales et parallèles

Le CPAS est un maillon essentiel de l'accueil des PA dans une commune. Il l'est d'autant plus en période de crise économique qui voit diminuer les moyens des familles PA et des structures associatives. La centralité des CPAS pose une série de questions. Cette structure centralisée d'aide sociale a une importante prise sur la vie des gens en difficulté, notamment financière, par son rôle et pouvoir de contrôle de plus en plus affirmé. Ceux-ci peuvent renforcer la tendance de certaines personnes ou groupes culturels de se détourner des services d'accueil officiels ou professionnels et alimenter des circuits parallèles de solidarité, sans compter avec des situations d'exploitation qui peuvent exister également (zones de non-droit, travail au noir, marchands de sommeil, mariages imposés...). Les conséquences sur l'intégration des migrants et la cohésion sociale dans certains quartiers peuvent être importantes. Doit-on imaginer des mécanismes de médiation, une concertation avec les structures communautaires ?

Résultats de la recherche

Sondage auprès des primo-arrivants : au cœur de la recherche-action

En septembre 2010, le groupe de travail entame une des parties clefs du mandat qu'il s'est donné, celle de la consultation de son public cible. Le sondage a pour objectifs de :

- Récolter la parole des PA sur leur vécu migratoire et leur arrivée en Belgique ;
- Identifier les circuits utilisés par les PA lors de leur arrivée, identifier les ressources qu'ils peuvent manier ;
- Identifier et analyser leurs besoins ;
- Amener à une réflexion quant à la pertinence de notre service eu égard à ces besoins, prendre la mesure des adaptations nécessaires et/ou des nouvelles collaborations possibles.

Sont interrogées des personnes (hommes et femmes) qui viennent d'arriver en Belgique et plus précisément à Schaerbeek. Il s'agira de personnes rencontrées dans les organismes participant au GT. Au-delà des définitions que l'on peut donner des primo-arrivants, il s'agit d'approcher des réalités très différentes : certaines personnes, après quelques mois sur le territoire, semblent se mouvoir avec beaucoup de facilité tandis que d'autres ne savent toujours pas à qui et à quels services s'adresser pour telle ou telle question après de nombreuses années d'installation en Belgique, elles sont peu avancées dans l'apprentissage des langues. La catégorie des « sans-papiers » n'est pas exclue, car elle pose aussi d'importants défis en termes d'intégration et d'accueil. L'échantillon de l'enquête est ainsi composé de personnes nées à l'étranger et utilisatrices des services réunies au sein de la CASS. Il est diversifié sur les critères suivants : sexe, âge, origine, date d'arrivée sur le territoire belge. On tente également d'inclure des personnes qui parlent peu ou pas le français en invitant pour ces interviews des interprètes du SeTIS.

L'interview aborde différents champs qui jalonnent le parcours de PA : le rapport à la langue du pays d'accueil, le travail et l'emploi, la scolarité, la santé, le statut administratif et la citoyenneté. Une première ébauche de questionnaire est présentée, en novembre 2010, à la validation du groupe de travail. Le questionnaire sera utilisé par les opérateurs francophones, ainsi que par BON vzw, opérateur néerlandophone. Il est testé auprès de quelques témoins et affiné quant aux formulations. Le questionnaire est présenté en annexe.

L'enquêteur se présente aux témoins en tant que travailleur social qui réfléchit à l'amélioration de l'accueil des PA à Schaerbeek. C'est à ce titre qu'un entretien est sollicité. Sachant que la maîtrise d'une des langues du pays d'accueil n'est pas toujours aisée parmi les PA, le processus d'entretien, basé principalement sur des questions ouvertes, offre le temps aux témoins de se raconter sous forme de récit et de se replonger dans le vécu migratoire. L'enregistrement ne paraît pas adéquat pour ses effets bloquants possibles. Un duo d'interviewers facilite l'écoute, la relance des questions et la prise de notes, ainsi que la saisie du verbatim. Les interviewers se concertent pour réaliser la synthèse de l'entretien. Une validation ex post par le témoin sera appliquée dans certains cas.

Un total de 29 entretiens est récolté. Ce chiffre est inférieur à nos ambitions de départ. C'est une faiblesse ; néanmoins, les passations s'avèrent être d'une grande qualité : certains entretiens sont longs et comportent beaucoup d'informations. L'échantillon est diversifié (hormis la surreprésentation des mères scolarisées de 30 à 40 ans) et a permis de progresser au niveau de la compréhension qualitative des besoins des primo-arrivants, même si tout enquête est une instantané de surcroît très localisée (ici : Schaerbeek). Il faut souligner que l'échantillon interrogé n'est, bien entendu, pas représentatif des PA de la commune. Par construction, il a favorisé les personnes en lien avec au moins une des structures membres de la CASS et les personnes communiquant un tant soit peu en français. Si une partie des PA

échappe au sondage, l'orientation de l'étude se justifie, car il s'agit de recueillir l'avis des usagers sur les services et leurs difficultés. On peut imaginer que l'échantillon soit l'image de groupes ayant déjà entamé un processus d'insertion en Belgique.

L'analyse des données procède pour commencer par la distinction entre observations factuelles (dates, lieux, types de diplômes, etc.) et visions subjectives (ressentis, opinions, etc.). Les données factuelles permettent d'identifier des ordres de grandeur à propos des provenances principales, des types d'études effectuées, d'emplois occupés, des institutions les plus souvent citées, etc. Les avis subjectifs font l'objet de plusieurs traitements. Une analyse « verticale », pour commencer, qui consiste à s'approprier les témoignages, à les organiser, à catégoriser les informations. Dans un second temps, on procède à une analyse « horizontale » qui consiste en une lecture transversale des catégories identifiées : quelles sont les plus fréquentes ? Comment s'organisent-elles ? Comment se distribuent-elles ?... Une typologie apparaît-elle ? Enfin, les résultats ainsi extraits de la comparaison des témoins entre eux sont confrontés aux hypothèses de départ, dans le cadre d'une lecture « globale ».

Identités, origines et parcours

Comme annoncé, les interviews ont concerné beaucoup de femmes de 30-40 ans, mères de famille. Ce biais n'est que le reflet du groupe fréquentant les activités des associations membres du GT. Il confirme le sentiment selon lequel les femmes PA et, en particulier, les mères de jeunes enfants sont plus souvent en contact avec les institutions du pays d'accueil et contribuent à l'intégration de la famille dans son nouveau pays.

La majeure partie des personnes rencontrées est originaire du Maghreb et de l'Afrique subsaharienne, donc de pays partiellement francophones. Les autres origines représentées dans l'échantillon sont : Guinée-Bissau, Ghana, Tibet, Iraq, Kosovo, Albanie, Equateur, Roumanie, Turquie, Kazakhstan, Kenya et République dominicaine.

Les PA 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 le départ de leur pays. S'ils ont laissé au pays d'origine 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 raison principale d'immigration.

La majorité des PA citent un premier pays de transit dans lequel ils ont vécu un certain temps avant de s'établir en Belgique. La présence d'un membre de la famille dans ce pays a facilité leur décision. Toutefois, la réputation de la Belgique en tant que terre d'accueil démocratique semble également avoir appuyé ce choix. En effet, certaines personnes de l'échantillon arrivent de France, de l'Italie ou de l'Espagne, entre autres. Ce sont des « réimmigrants » : des familles ayant immigré une première fois vers le sud de l'Europe qui, depuis la crise de 2008, remontent vers le nord et, notamment la Belgique, pays qu'ils pensent être relativement épargné par la crise économique. Aussi, ont-ils déjà une expérience de PA, un parcours et une adaptation vécus ailleurs, dans d'autres langues.

Pour l'ensemble des personnes interrogées, la moyenne de l'année de départ est 2005. La moyenne pour l'année d'arrivée à Schaerbeek est 2007. Les personnes interrogées sont majoritairement présentes sur le territoire depuis 5 à 6 ans.

Destination

A la question « Pour quelles raisons avez-vous choisi de vous installer en Belgique ? », la plupart répond donc « parce que j'avais un membre de la famille ou une connaissance installé en Belgique ». Le mariage ou le regroupement familial restent des raisons d'immigration déterminantes parmi les primo-arrivants. A noter : parmi les personnes ayant dû fuir des guerres ou des situations de violence, la forte

propension d'une arrivée en Belgique due au hasard. Les langues parlées dans ce pays ne semblent pas être un motif prioritaire de choix de destination.

A la question « Pour quelles raisons avez-vous choisi de vous installer à Schaerbeek ? » la réponse est à nouveau « rejoindre un membre de la famille, une communauté ou une connaissance ». Mais le marché du logement de la commune relativement accessible a aussi sa part d'explication.

Qualifications

De manière générale, on constate que la moitié des migrants rencontrés ont des qualifications scolaires et une expérience d'employés dans leur pays d'origine. L'autre moitié est en revanche sans qualification et sans véritable expérience professionnelle, dans ce groupe, une quantité non négligeable de personnes ayant quitté leur pays au cours de leur processus de formation.

Au moment de l'interview, hormis quelques rares cas de personnes occupées (déclarées ou non), la grande majorité des personnes rencontrées se trouvent en cours de formation professionnelle. Cette formation est incontournable dans le discours des personnes entendues, leur but est d'aboutir à un statut de préférence salarié.

Globalement, l'échantillon a pourtant un niveau de scolarisation relativement élevé. Ce constat semble en accord avec les résultats de récentes recherches qui notent l'immigration de personnes plus scolarisées que par le passé.

Plus de la moitié de l'échantillon lit et écrit la langue française, cette observation est, en revanche, liée à la spécificité de l'étude. Ces personnes ont fait des efforts pour améliorer leur maîtrise de la langue de la majorité à Bruxelles (20/29). La plupart des PA sont conscients qu'apprendre la langue du pays est fondamental pour bien des points de la vie quotidienne et en particulier, pour les relations avec les écoles (des enfants), pour l'autonomie dans les démarches vis-à-vis de l'administration et des structures de santé ou d'insertion. La dépendance vis-à-vis des interprètes, voire des tiers non professionnels est mal vécue. Une vingtaine de lieux de formation en langue sont cités. Cela montre l'éclatement de l'offre. Toutefois, trois personnes sur quatre ayant suivi des cours en sont satisfaites. Pour les personnes qui n'ont pas suivi de cours de langue en Belgique, les obstacles étaient matériels : manque de place dans les formations (temps d'attente de plusieurs mois en fonction du moment de l'arrivée à Bruxelles), obligation de travailler pour subsister ou de s'occuper de sa famille, le prix des cours... Elles évoquent un sentiment de solitude : « Pour les cours et les formations, il faut avoir plusieurs adresses pour trouver une place ! »

Liens aux structures sociales et éducatives

Comment évaluez-vous la qualité de l'accueil que vous avez reçu à la Commune de Schaerbeek et/ou au CPAS ou encore au sein des associations d'insertion ? La qualité de l'accueil reçue au sein des associations d'aide semble plus appréciée des PA que celle des institutions comme le CPAS ou la commune. Notons, par exemple, que les délais d'attente au sein de ces structures se vivent comme des violences institutionnelles par certains PA : « Les délais de rendez-vous sont vraiment trop importants. Quand on veut louer un appartement ou qu'on n'a rien dans le frigo, il est primordial d'avoir une réponse rapide. » Au-delà, peu de ressentiments sont évoqués à l'égard des travailleurs du secteur de l'intégration : ce qui importe le plus pour les PA, c'est d'obtenir des réponses, les plus brèves, les plus rapides et les plus claires possible : « La qualité des réponses est importante, car on ne comprend pas ce qu'on nous explique et on n'ose pas poser de questions. On a besoin de réponses concrètes et précises » ; « Beaucoup d'AS parlent trop vite ! » « C'est via un entretien individuel qu'on comprend le mieux les informations ». Ensuite, ce sont les attitudes des professionnels rencontrés qui primeront : écoute bienveillante, empathie, gentillesse, patience, calme...

Soulignons que l'accueil reçu au sein des écoles a très souvent été remarqué pour sa qualité. L'intervenant incontournable de l'intégration apparaît comme étant l'établissement scolaire pour les PA

qui ont des enfants en âge d'enseignement. Les débats du groupe de travail avaient eux-mêmes pointé l'importance de l'école et de sa position essentielle pour les PA vivant en famille, mais également pour les mineurs inscrits dans les classes passerelles. Aussi l'absence de connexion entre le groupe de travail et le monde scolaire schaarbeekois reste un des regrets de cette recherche-action. Elle suscite l'envie et l'espoir de créer des ponts entre ces « mondes », dans une démarche à venir.

Il apparaît que les secteurs les plus complexes à appréhender pour les PA sont ceux de l'emploi et du logement. Il n'est pas faux de dire que ces matières ont atteint pour toute personne vivant en Belgique un degré de complexité important. Le domaine de la santé, également, paraît être peu accessible pour les PA, même s'il est vrai que ce secteur a multiplié les outils à l'adresse des personnes vulnérables.

Quel moyen de communication privilégier ? Le GT comptait beaucoup sur cette question pour mettre à l'épreuve l'idée d'un welcome pack. Les résultats montrent qu'un recul est sans doute nécessaire par rapport à la vision de départ pointant l'utilité de ce type de moyens. Il faut se rendre à l'évidence qu'une fois de plus, ce qui prime, c'est la relation de confiance, le rapport de qualité qui peut être établi entre le PA et la personne censée détenir l'information appropriée, l'outil adéquat, les relais pertinents, face aux questions qui lui sont posées. Les PA de l'échantillon ont tous opté pour une information donnée de personne à personne dans le cadre d'un entretien (idéalement avec l'aide d'un interprète lorsque la personne est nouvellement arrivée en Belgique), ou dans une séance d'information collective. Un site Internet et une brochure explicative sont des outils plébiscités seulement en complément. Même à ce niveau, les travailleurs sociaux doivent peut-être revoir leurs canaux de diffusion : ainsi, certains PA ont également énoncé l'idée d'une « publicité » qui passerait sur les chaînes de télévision communautaire...

Les services qui sont les plus connus des PA sont le CPAS, bon vzw et l'ONE : « Les Ateliers citoyens et les cours d'intégration de BON sont de très bonnes initiatives. Sans information on commet beaucoup de bêtises par exemple : s'inscrire au chômage pensant s'inscrire à la mutuelle ». Ces structures sont en effet incontournables à un moment de la vie. Ils constituent à eux seuls une sorte de guichet unique de l'information. Il s'agit d'organismes qui intègrent plusieurs dimensions essentielles pour les personnes primo-arrivantes. BON et l'ONE sont, de plus, des services décentralisés et de proximité. Informations complètes, activités diversifiées et intégrées, proximité représenteraient donc les mots-clefs nécessaires pour être visibles, accessibles et adaptés aux besoins d'encadrement des PA. On constate que cette représentation mentale parmi les PA diffère de celle de la plupart des acteurs travaillant dans le champ social francophone de Bruxelles. Les aides qui ont manqué aux PA interrogés sont :

Une information systématique sur les lieux où apprendre une langue, pour trouver un emploi ou une formation, une assurance mutuelliste, un logement, régulariser ses papiers, sur les écoles, les crèches, les lieux de loisirs et de culture, des soins médicaux ;

L'aide d'un traducteur ;

L'aide alimentaire.

En résumé, les PA qui ont répondu auraient souhaité, en arrivant en Belgique, et par fréquence de réponse : d'abord, être inscrits dans une école pour apprendre la langue, ensuite trouver un travail et un logement décent, ils auraient ensuite voulu des papiers en règle et, enfin, être aidé dans le système scolaire et/ou dans le système de la formation professionnelle et/ou tout simplement un accueil au sens d'être rassuré et de pouvoir se reposer après leur long périple vers et en Belgique.

Réseaux communautaires

L'étude montre qu'en cas de besoin d'information ou de conseils, certains PA privilégient, ainsi, leur réseau de confiance et liens de proximité : la famille et les amis restent des ressources importantes pour un tiers des témoins. Cela est parfois une obligation par manque de moyens (sans papier, ne parlant pas des langues européennes, etc.). Lorsque ces liens ne sont pas possibles, les personnes se tournent vers d'autres relations, à savoir, son médecin, son infirmière, le membre d'une église, un travailleur social de

référence, etc. Les institutions en tant que telles sont consultées seulement après et indirectement : autrement dit, c'est dans la qualité du contact de personne à personne que se tisse le lien de confiance et le réseau d'informations, une ressource fondamentale pour le PA.

Les réseaux de proximité les plus souvent cités par les témoins, en dehors des familles, sont des églises, des associations culturelles ou, surtout, des communautés linguistiques (« russophones »...). On y trouve de l'aide notamment pour :

- s'inscrire à la commune, à la mutuelle...
- s'orienter en ville, connaître les lieux où l'on eut recevoir de l'aide, faire ses courses...
- trouver une école ou un cours de français
- trouver un logement
- traduire des informations
- introduire un dossier au CPAS
- régularisé sa situation de séjour
- avoir des explications sur le fonctionnement des lois et des institutions belges
- trouver une aide matérielle ou financière
- trouver un travail
- se faire des amis...

Cependant, entre un quart et un tiers des PA déclarent que la présence de leur communauté ne les a pas aidés pour leur installation à Schaerbeek : dans certains cas, c'est une « communauté » qui profite, qui n'aide pas vraiment, qui se transforme en « marchande de sommeil »... qui est évoquée.

Projets d'avenir

Quels sont les projets des PA interviewés ? La première remarque concerne les droits fondamentaux. La plupart des PA rencontrés n'ont pas acquis une stabilité de séjour en Belgique, certains des membres de leur famille proche n'ont pas encore pu les rejoindre. Dans ces conditions, il est difficile d'avoir des projets pour l'avenir. Les PA jugent le système d'accueil trop contrôlant et bureaucraté. Ils pensent qu'il faudrait délier le système des permis de travail du droit de séjour, car, bien entendu, leur premier objectif dans un avenir proche est de trouver du travail ou devenir indépendant sur le marché de l'emploi. La régularisation de leur situation de séjour est un préalable pour construire leur vie familiale en toute sécurité, avoir une maison, aider d'autres personnes, etc. Beaucoup de PA rencontrés ont le vœu d'acquérir de nouvelles compétences en Belgique : apprendre des langues, se former dans une profession qualifiée, avoir un permis de conduire...

A la question « Envisagez-vous à moyen ou à long terme de retourner dans votre pays d'origine ? » la réponse de la grande majorité des PA est « non » : l'absence de travail dans le pays d'origine, les manques des infrastructures de santé, les situations de non-droit, notamment pour les femmes, sont les raisons principales qui poussent à ce refus. Les quelques personnes qui envisagent ce retour ou plutôt des aller-retour les motivent pour des questions familiales ou pour construire dans leur région de provenance un projet humanitaire.

Sondage auprès des professionnels : recadrer les pratiques

Dans cette recherche-action consacrée à l'accueil des primo-arrivants à Schaerbeek, il est nécessaire d'interroger les institutions de la localité sur leur manière d'appréhender la question. Les membres du groupe de travail se sont partagés les principales structures schaarbeekoises à rencontrer, en dehors des institutions déjà représentées au sein du GT, en fonction de deux critères : celles connues de l'interviewer et celles dont on a l'envie de (faire) découvrir les pratiques aux collègues. L'essentiel étant de parvenir à des regards croisés sur les actions, rendus possibles par la diversité des organisations rencontrées.

Ainsi plus de 20 institutions, toutes schaarbeekoises à une exception près, tant francophones que néerlandophones ont répondu à notre appel au printemps 2011.

Le GT s'était fixé plusieurs objectifs en concoctant un guide d'entretien ad hoc (voir en annexe) :

- Réaliser une photographie des institutions travaillant l'accueil des primo-arrivants à Schaerbeek ;
- Confronter les observations réalisées auprès des primo-arrivants avec celles faites en rencontrant les intervenants sociaux ;
- Confronter les hypothèses du GT à la réalité de terrain telle qu'elle est vécue par des institutions publiques et privées ;
- Proposer des recommandations sur base des analyses ;
- Susciter l'envie chez d'autres opérateurs en Région Bruxelloise et ailleurs de s'interroger sur l'accueil des primo-arrivants sur leur territoire.

Structures sociales et primo-arrivants

Environ un tiers des institutions rencontrées travaillent dans le milieu de la santé et un quart dans le domaine de l'enseignement. Cette distribution est intéressante, car ce type de structures n'est justement pas représenté dans le groupe de travail de la CASS. Deux tiers des professionnels interviewés sont des Belges « d'origine » et francophones. La majorité est constituée de femmes. Ce qui est assez représentatif de ce groupe professionnel à Bruxelles.

S'il fallait en brosser le « portrait robot » du primo-arrivant, selon les acteurs rencontrés, serait considérée comme tel toute personne née à l'étranger et arrivée sur le territoire belge depuis 1, 2, 3 ans au plus et qui cumule l'une ou plusieurs des difficultés suivantes :

- A besoin d'un accompagnement social spécifique ;
- Vit des difficultés socio-économiques et administratives quel que soit son statut de séjour ;
- Ne maîtrise pas une des langues nationales ;
- Ne comprends pas ses droits, ses devoirs et ses obligations en tant que citoyen installé en Belgique ;
- Ne connaît pas le fonctionnement des différentes institutions publiques et privées ;
- Ne dispose pas d'un réseau social ;
- Vit des difficultés d'adaptation, tant d'un point de vue personnel, culturel, économique que social.

La plupart des institutions interrogées font mention du moment d'arrivée, en général assez récent. Pour certaines institutions, cette définition est une donnée légale, régie par décret, comme dans le cas de l'admission en classes passerelles.

L'évolution de ce public dans le temps est une autre préoccupation. Quelques associations n'ont pas d'outils de quantification et ne peuvent répondre de manière précise à la question de savoir s'ils sont plus ou moins fréquentés par des PA que par le passé. Toutefois, de manière générale, le point de vue est que les institutions rencontrent davantage le public primo-arrivant qu'auparavant et cette augmentation est très sensible depuis 2 à 3 ans.

Plusieurs institutions font le constat d'une augmentation des personnes en provenance d'Europe de l'Est, d'Afrique subsaharienne, ainsi que de l'augmentation de la population rom. La composition du public varie d'année en année : « les Bulgares étaient inconnus du service il y a à peine 5 ans ! ». Autre augmentation significative constatée ces dernières années : le nombre important d'Espagnols d'origine marocaine s'installant en Belgique afin de fuir la crise économique qui sévit dans la péninsule ibérique. La population immigrée est de plus en plus jeune et féminisée.

Schaerbeek assiste également à des changements dans la composition de ses quartiers. Deux exemples : les Guinéens se sont installés dans le quartier Brabant Verte, les Bulgares turcophones dans le quartier Josaphat, près du quartier où vivent des Turcs.

Un certain nombre d'institutions observent une évolution significative dans les demandes du public PA : 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.

Quels problèmes rencontrent-ils de manière récurrente ? Selon les professionnels qui reçoivent un public primo-arrivant, la principale difficulté à laquelle ils sont confrontés concerne l'accueil. Viennent ensuite les problèmes d'accompagnement, de langues et les questions juridico-administratives, ainsi que des difficultés financières et familiales.

Réseaux institutionnels

La plupart des institutions rencontrées ont un objet social qui vise à mettre les PA en lien avec un public très varié. Elles ne proposent pas un travail spécifique avec les primo-arrivants. En revanche, environ un quart des institutions rencontrées sont totalement orientées « primo-arrivants ». D'autres institutions dispensant un service généraliste, ne font aucune distinction entre les primo-arrivants et les autres publics. Un travail d'orientation est néanmoins effectué s'il s'avère nécessaire. Il arrive que de par leur présence parfois importante dans une institution, les PA bénéficient de fait d'un accompagnement particulier, d'informations ciblées, utiles dans leur cas.

Les structures généralistes et spécialistes apparaissent comme complémentaires les unes des autres. 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 PA de connaître différents lieux, différentes institutions et donc de brasser différentes réalités, expériences.

Un cas particulier est à mettre en exergue dans le domaine scolaire : « classes passerelles » qui travaillent exclusivement avec des enfants primo-arrivants. On remarque dans ces écoles une réflexion spécifique et ciblée sur les besoins des jeunes, mais aussi de leurs parents. Ces dispositifs ont le souci de créer des liens avec l'environnement extérieur et de se poser la question de l'après classes passerelles. Certaines de ces écoles misent également sur des projets à long terme et hors « apprentissage scolaire » : amélioration du bien-être des élèves à l'école par l'apprentissage de la « communication non-violente » et de la coresponsabilisation. Elles proposent un coaching des élèves à la sortie des classes passerelles, des cours de langue destinés aux parents... Ainsi, elles poussent d'autres structures à s'intéresser à la spécificité des publics fraîchement immigrés.

Il existe également des institutions qui ressentent le besoin de développer des services spécifiques pour PA. On vise une meilleure adaptation aux spécificités de ce public, plus de proximité et d'intérêt pour ses réalités. Ces structures représentent un quart de l'échantillon. Deux orientations sont envisagées : développer et/ou investir le travail en réseau et développer des projets au départ et avec l'école. C'est de nouveau le monde scolaire qui propose les projets les plus aboutis : par exemple, améliorer le sort des jeunes filles qui sont l'objet de discriminations. Elles n'ont pas accès, au contraire des garçons de leur âge, à des activités en dehors de l'école qui leur permettrait de pratiquer le français.

Mais ces mobilisations de réseaux sont difficiles. D'un point de vue structurel, la mise en place d'une structure faitière 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. Elle doit être précédée d'une vision d'ensemble du secteur, ce qui fait défaut actuellement. Il ressort par exemple de l'enquête un manque de visibilité et de collaboration tant de la part du CPAS que de la part de la commune de Schaerbeek.

Présentation des pratiques au sein du GT

Pôle Participation sociale et citoyenne du CPAS



En 2008, le constat est posé de problèmes de communication entre certaines catégories de bénéficiaires étrangers et primo-arrivants, d'une part, et les travailleurs du CPAS, d'autre part. Les problèmes se situent au niveau de la compréhension des informations dans un sens ou dans un autre. Soit parce que ces bénéficiaires ne maîtrisent pas le français ou le néerlandais, soit parce qu'ils n'ont pas les clés de compréhension de l'institution et plus globalement du fonctionnement de la société belge. Ce constat débouche sur deux actions concrètes. D'une part, la possibilité pour le personnel du CPAS de participer à une formation du CBAI : initiation à l'approche interculturelle et, d'autre part, la création du Pôle participation sociale et citoyenne.

Le Pôle comporte deux champs d'action distincts et complémentaires : les Ateliers citoyens qui s'appliquent à des personnes ayant une maîtrise suffisante du français et la Cellule d'apprentissage des langues qui s'adresse à des personnes ayant besoin d'un interprète pour communiquer ses demandes et recevoir de l'information.

Les Ateliers citoyens sont un programme de 25 demi-journées pour un groupe de maximum douze personnes aidées par le CPAS de Scharbeek. Un courrier en français est envoyé à toute nouvelle personne étrangère inscrite au CPAS de Scharbeek. Ce courrier l'invite à une séance d'information collective. Une première sélection se fait naturellement : ceux qui se présentent à l'invitation et ceux qui ne se présentent pas. Lors de cette séance, le fonctionnement général du service est expliqué : l'articulation CAL, ISP et Ateliers citoyens. Les Ateliers sont une « formation » qui a pour objectif d'expliquer le fonctionnement institutionnel de la Belgique afin d'aider les participants à mieux comprendre l'environnement dans lequel ils se retrouvent. Des détails pratiques concernant la formation sont donnés également : horaires, dates, contenu... La participation n'est pas obligatoire. Les questions du public permettent d'éclairer encore l'offre. Le contenu des Ateliers est détaillé aux personnes qui désirent suivre le programme. Les participants sont sous contrat avec le CPAS, un contrat qui a pour but de protéger leur aide sociale durant la période des Ateliers, une couverture de deux mois supplémentaires est prévue à partir de la date de fin de la formation. Ils doivent être réguliers aux séances. Un rendez-vous individuel avec les candidats permet encore d'évaluer leurs motivations et de vérifier leur niveau de français. Le cas échéant, une orientation éventuelle vers d'autres services et, si besoin, est des solutions de garde d'enfants sont envisagées.

Le contenu des Ateliers se décline en deux grandes parties : la Belgique, en général, et le CPAS, en particulier. Elles sont animées conjointement par un travailleur du CPAS et des intervenants extérieurs, spécialisés dans les matières abordées. Les Ateliers sont réalisés de manière la plus interactive possible : jeux, films, etc. afin de permettre à des participants n'ayant pas un niveau de français élevé de comprendre les sujets abordés et de participer aux discussions. Un effet sur l'appropriation de la langue française est observé. Une évaluation individuelle et collective se fait avec les participants tout au long du processus et à la fin de la formation. Cette évaluation permet de vérifier si les participants ont pu retenir l'essentiel de l'information donnée. Elle se fait sous forme de jeux (questions/réponses) entre les participants organisés en équipes. Le programme :

- Accueil, présentation du groupe, création de la dynamique, élaboration du règlement du groupe.
- Histoire, civilisation et cultures belges (sur plusieurs matinées) : monarchie, légendes, géographie...
- Histoire de l'immigration : différentes vagues, évolution du statut de l'étranger, les difficultés...
- Droit des étrangers : nationalité, permis de travail, regroupement familial, etc.

- La société civile belge : droits de la personne, égalité homme femmes, avortement, euthanasie...
- Histoire de la protection sociale, la condition ouvrière et son évolution.
- Mobilité : jeu de piste dans la ville.
- Grandir en Belgique : s'intégrer en Belgique, transmission...
- La justice en Belgique : explication des différents niveaux de justice, avocats pro deo.
- Présentation du CPAS de Schaarbeek et de sa présidente
- Cellule énergie : comment économiser sur sa facture d'énergie ?
- Cellule logement : droits et obligations des propriétaires et des locataires.
- Pôle santé : comment fonctionne le système de santé en Belgique ?
- Pôle culture : l'accès à la culture, article 27, etc.
- Médiation de dette : comment nait une dette et comment éviter pièges du crédit ?
- La CASS : le monde associatif, le bénévolat à Schaerbeek.
- Service ISP : le travail en Belgique, entretien d'embauche, etc.
- Evaluation.
- Repas festif.

La Cellule d'apprentissage des langues (CAL) a été créée suite à la constatation que 20 % des personnes qui se présentaient à l'ISP pour chercher un emploi ne parlaient pas le français (ou le néerlandais). Cette méconnaissance entraîne une difficulté pour les personnes, celle d'expliquer leur demande. Une difficulté également pour les travailleurs de suivre et de répondre aux besoins spécifiques de ce public. Il en résulte un gros nombre d'abandons du processus d'insertion socioprofessionnelle. Par ailleurs le marché de l'emploi a ses exigences en termes de maîtrise des langues. Le travail de la CAL est de mettre en place un accompagnement enfin d'orienter au mieux les personnes vers les écoles (FLE, alpha, ou néerlandais). Elle essaye aussi de faciliter l'apprentissage en enlevant les freins qui peuvent l'entourer. Elle fait par exemple le relais avec le Service social ou encore elle aide les mères isolées à chercher et à payer les crèches. Le service travaille essentiellement avec des interprètes sociaux du SeTIS. Lorsque la personne ne sait communiquer sans interprète, alors elle est orientée au Pôle bilan formation de l'ISP. Des partenariats ont été créés avec des écoles de français en vue de répondre plus spécifiquement aux besoins rencontrés par le public. Un des besoins étant de pouvoir trouver un lieu d'apprentissage proche du lieu d'habitation des personnes. La CAL gère elle-même plusieurs modules répondant à des niveaux de maîtrise différents.

Service d'Action Sociale du CPAS

Le SAS, couramment appelé le front office, réunit tous les services généraux aux usagers du CPAS :



- Le Service accueil est constitué d'agents administratifs et de stewards dont la fonction principale est l'orientation des usagers. Les rendez-vous sont fixés par le call center (10 agents). Services de première ligne, ces unités filtrent le flux des usagers.
- Le Service de premier bilan accueille les demandeurs qui se présentent pour la première fois au CPAS. Sa fonction principale est de vérifier si le CPAS est compétent territorialement pour acter la demande. Il se compose de cinq assistants sociaux à plein temps. La fréquence des rendez-vous dans ce service est de sept personnes par jour, du lundi au vendredi. La capacité d'accueil est donc d'environ 700 dossiers nouveaux par mois.
- Les assistants sociaux sont de quatre types : les référents jeunes jusqu'à 25 ans (8 personnes), les référents-personnes âgées à partir de 65 ans (6 personnes), le service social général (10 personnes), l'équipe volants (6 personnes) pour remplacer les travailleurs sociaux absents.

Les personnes sont reçues dans l'ordre d'arrivée. Les urgences sont traitées le vendredi après midi ou le jour de la demande. Toutefois, la notion d'urgence n'est pas claire. Une large part est laissée à l'appréciation des travailleurs sociaux. En principe la perte de l'abri ou des situations de non-ressource sont considérées comme des urgences. Les situations de retards de paiement sont traitées par les AS en chef.

Pour le CPAS, le PA est la personne qui se présente pour la première fois au SAS. Souvent venue d'une autre commune, ou venue s'installer pour la première fois en Belgique (demandeur d'asile sans code 207, regroupement familial ; ressortissant de l'Europe...)

Cette personne est reçue par l'équipe du premier bilan qui analyse la compétence territoriale de notre centre. Si Schaerbeek compétent, un dossier est ouvert, et un rendez-vous fixé dans un délai de deux semaines. Les assistants sociaux sont désignés par nom de rue. L'accueil PA est donc purement administratif.

Maison des médiations



Ce service est attaché au service Prévention de la commune de Schaerbeek. Pour rappel, Schaerbeek inscrit environ 3 000 personnes étrangères par an dans ses registres, soit près d'un primo-arrivant sur sept en Belgique. Une fonction de « médiatrice / Accueil des primo-arrivants » est développée dans le cadre du Programme de prévention urbaine. L'objectif est de favoriser « une intégration rapide et harmonieuse » des personnes nouvellement inscrites au registre des Etrangers. Le service fonctionne à la demande : par exemple, une personne désire plus d'informations concernant le permis de travail, l'équivalence des diplômes, la santé, les écoles... on l'oriente vers le médiateur qui fait alors le point sur sa situation personnelle. Il s'agit de présenter un point d'accueil généraliste où le primo-arrivant peut venir déposer l'ensemble de ses questions. Le service organise aussi des visites de la maison communale en collaboration avec la Maison des Arts. Enfin, les médiateurs organisent également à des séances d'information collectives pour les apprenants de cours de FLE : sur des thèmes comme le droit des étrangers, les titres de séjour, la campagne de régularisation, les économies d'énergie... Cet élargissement vers des activités collectives permet de faire connaître le service et de mieux servir les primo-arrivants demain. Par ailleurs, intégrer d'autres publics à ces séances destinées aux primo-arrivants permet aussi de créer des liens entre citoyens de diverses origines. Car il faut également porter une attention aux tensions entre communautés à Schaerbeek. Un des objectifs consiste à apaiser les tensions entre diverses communautés.

- Le médiateur joue plusieurs rôles :
- Conscientiser le public ;
- Favoriser les échanges et les contacts entre l'institution et le public ;
- Favoriser les échanges et les contacts entre publics différents ;
- Veiller à ce que l'information circule dans divers sens ;
- Mettre en place d'un travail d'éducation permanente, répétitive par essence, car les publics et les matières évoluent ;
- Mobiliser des ressources diverses au bénéfice de la population : personnes extérieures, partenaires... ;
- Accueillir les personnes en leur offrant du temps ;
- Capter les évolutions, les acter et les remonter vers la hiérarchie ;
- Prévenir en réglant les problèmes qui apparaissent au sein des publics.

Ce service permet d'observer que des dysfonctionnements touchent Schaerbeek : il faut plus de trois mois de délai pour obtenir son titre de séjour auprès du service étrangers de la commune de Schaerbeek. Les flux des populations en sont une des raisons. Au CPAS, la notion d'urgence est galvaudée. Il faut compter de deux à quatre semaines d'attente pour traiter d'une question importante. Certains parmi la population se demandent si cette désorganisation est voulue afin d'en décourager les immigrants. L'éclatement de la compétence politique concernant l'accueil des primo-arrivants entre six ministères n'aide pas à proposer une politique coordonnée en la matière, à la différence d'autres pays ou régions. Cette période est mal vécue par les personnes concernées car ceux-ci se retrouvent dans une situation d'attente sans pouvoir profiter de ce temps pour régler des questions importantes : inscription auprès d'une mutuelle, auprès d'Actiris, pour une formation...

Groupe d'Animation et de Formation pour Femmes Immigrées

Le GAFFI a été fondé en 1978 et est présente dans le quartier Brabant-Nord. Ce quartier a bien des particularités. Entre autres, il représente un nœud ferroviaire important. Les pourtours de gare ont toujours été un point de chute important pour les nouveaux arrivants sur le territoire. Le quartier a donc vu arriver toutes les vagues d'immigrations successives. L'association a choisi depuis ses débuts de s'adresser aux femmes, pour lesquelles il n'existait presque dans les années 80. Et puis très vite, a pris en considération les enfants. Car pour pouvoir toucher les femmes, il faut qu'elles puissent trouver des solutions adéquates pour leurs enfants. Le GAFFI a toujours travaillé avec des PA (en 2011, six participantes sur dix était présentes en Belgique depuis moins de 5 ans). Le Groupe propose un accueil, un lieu de rencontres et d'écoute et des activités d'animation et de formation. Un accueil extrascolaire pour les enfants de 6 à 12 ans est également possible. Les valeurs qui sous-tendent ces activités sont :



- Le développement de la responsabilité et de la participation des femmes et des enfants à la vie sociale, économique, culturelle et politique ;
- La lutte contre l'exclusion sociale, culturelle et professionnelle ;
- L'accroissement de l'autonomie et le développement d'une citoyenneté critique et responsable.

Le public du Gaffi évolue, change : au début, l'association se trouvait dans le contexte des vagues de l'immigration turque et marocaine, emmenées par la demande en main-d'œuvre masculine. Les immigrations qui ont suivi ont connu et connaissent aujourd'hui bien d'autres logiques et motivations. Les profils et les identités des femmes accueillies actuellement sont bien plus variés que ceux des femmes de l'époque. En effet, les conditions et les situations qui président à l'immigration sont de plus en plus diversifiées, même si c'est par mariage ou regroupement familial que les femmes arrivent toujours majoritairement. Elles ont donc des points communs : une histoire d'exil, des parcours scolaires chaotiques ou inexistant, mais aussi et surtout, elles rencontrent une série de discriminations du fait de leur situation de femme, immigrée, analphabète, épouse de, mère de, ménagère, travailleuse précaire.

Le Gaffi est aujourd'hui structuré en trois secteurs d'activités, correspondant à 3 domaines d'intervention : l'insertion socioprofessionnelle, l'éducation permanente et l'accueil extrascolaire. Des activités concernent aussi de jeunes enfants, mais ne sont pas présentées ici.

L'association propose une réponse en matière de formation et d'insertion socioprofessionnelle pour les femmes de plus de 18 ans, inscrites chez Actiris et donc demandeuses d'emploi. Une sélection est effectuée. En fonction des formations, les niveaux d'études considérés sont « inférieur au CEB », « inférieur au CESI » et pour le cours de français langue étrangère, « inférieure ou égale au CESS ». En tout six types de formations.

Les parcours et les situations et les embûches que les immigrées connaissent dans l'accès à l'emploi sont le défi quotidien du GAFFI. Les obstacles particuliers vécus par les femmes dans leur accès à l'emploi doivent être pris en considération : les emplois accessibles sont essentiellement domestiques ou axés sur l'aide aux personnes. Ces emplois se caractérisent par une instabilité, une faible rémunération ; ils sont peu considérés socialement, leur potentiel de progression est faible et l'évolution des compétences des personnes dans ces emplois l'est également. Les inégalités hommes/femmes face à l'emploi se vérifient toujours : les femmes du GAFFI sont aux prises avec les rôles traditionnels : elles peuvent difficilement déléguer à leurs maris les tâches domestiques et liées à l'éducation des enfants. De ce fait, elles sont bien moins disponibles et mobiles que les hommes. Il faut encore souligner la problématique des mariages « endomixtes » (union entre une personne issue de l'immigration et une personne du pays d'origine) susceptibles d'engendrer des difficultés lorsqu'ils se soldent par une rupture.

Le travail en éducation permanente du GAFFI est axé sur l'alphabétisation. Ce secteur permet d'accueillir les femmes, de toute origine, peu ou pas scolarisées, sans condition de statut. Sont proposés :

- 8 groupes d'alphabétisation de différents niveaux ;
- 3 groupes de cours de couture ;
- un module de préparation à l'examen théorique pour l'obtention du permis de conduire ;
- une série d'ateliers complémentaires proposés à toutes les femmes : sorties culturelles, informations, mini projets, ateliers d'expression par le biais de techniques artistiques, espaces d'apprentissage, de rencontre, de création collective... ;
- un module d'initiation à la citoyenneté pour les femmes inscrites en alpha.

Ce sont des séances hebdomadaires avec l'intervention de personnes ressources externes et de traducteurs. On rencontre dans les groupes qui fréquentent ces activités encore plus des difficultés d'accès à l'emploi, à la formation, au logement, aux activités culturelles, aux informations concernant leurs droits et devoirs. Ces femmes cumulent souvent des problèmes de santé physique ou psychologique liés à leurs parcours d'immigration, d'exil et de violences. Le GAFFI est en partenariat avec différentes associations qui peuvent apporter écoute et aide concrète dans ces problématiques de violence : mariages forcés, arrangés, mutilations génitales, violences intrafamiliales... C'est à l'intérieur des cours d'alpha que les infos sur les thématiques de société sont abordées. Elles touchent différents domaines (condition des femmes, relations Nord-Sud, développement durable, santé, logement, système de sécurité sociale, accès à l'emploi, fonctionnement de la Belgique...). Il ne s'agit pas seulement d'informer, mais aussi d'ouvrir des débats et des réflexions, de sensibiliser et de conscientiser. Par ailleurs, sont mises en place des structures interactives telles que les conseils de participation, des groupes à projets, qui permettent aux femmes de vivre des démarches démocratiques : prendre la parole, échanger, analyser une situation, proposer, prendre des décisions collectives... Une attention particulière est également portée sur les projets personnels et de l'orientation des femmes vers d'autres formations (insertion socioprofessionnelle, promotion sociale) ou vers l'emploi.

Depuis plusieurs années, le Gaffi développe avec les femmes des ateliers d'expression artistique et de création collective dans le cadre plus vaste du projet « Rencontre interculturelle, création collective et métissage ». Car par l'appropriation de moyens d'expression multiples, les femmes peuvent partager, valoriser et transmettre leurs savoirs, leurs savoir-faire et leurs richesses culturelles. Les ateliers sont animés par des artistes professionnels. Il s'agit de découvrir leur pouvoir d'expression, de création, et d'action, de rendre place dans un projet collectif d'expression et de création culturelle. Les créations sont exposées et valorisées dans des espaces publics. Le GAFFI produit aussi des outils d'information comme un film, document et site internet.

Liens de quartier petite enfance

L'association a été créée fin 2000. Son objet social est de servir le droit à l'accueil pour chaque enfant, de contribuer à son bien-être familial, mais aussi, plus globalement, au bien « vivre ensemble », compte tenu de la diversité culturelle que représente Schaerbeek, en particulier, et Bruxelles, en général. Aussi, les valeurs fondamentales de la structure sont :



- L'égalité des chances ;
- La solidarité entre groupes sociaux et culturels ;
- La lutte contre la pauvreté et la précarité ;
- La réponse de proximité.

LQPE accueille chaque enfant de 0 à 6 ans dans le respect des réalités et des besoins de sa famille. L'association propose également un accompagnement à la parentalité ; elle accueille et est à l'écoute des familles des quartiers proches, de leurs besoins. La rencontre des enfants, des familles à travers les diversités est une approche privilégiée. De cette façon, la structure participe également au développement des dynamiques de cohésion sociale au sein de partenariats locaux, notamment dans l'objectif promouvoir la santé globale au sein de la population.

LQPE est soutenue par des subsides structurels et récurrents de l'entité bruxelloise (Actiris, Cocof, commune de Schaerbeek), mais aussi de la Fédération Wallonie Bruxelles (ONE), ainsi que des subsides ponctuels (FIPI, FRB...). Selon leurs moyens, les parents participent également aux frais, même si le tarif demandé ne peut pas empêcher un enfant, une famille de participer aux activités (à partir d'un euro par demi-journée).

L'association a beaucoup évolué depuis sa création (accueil de 200 familles/an) avec l'ouverture en février 2002 de la « Tanière des petits ours » (Halte-accueil, lieu de rencontre enfants/parents et accueil extrascolaire), en juin 2007 de l'Espace social (accueil social axé sur la famille avec enfant de 0 à 6 ans et le quartier, accompagnement à la parentalité, dynamiques communautaires...) et, enfin, en novembre 2009, de « Babybabel » (halte accueil et stages pendant les vacances) : au total, un accueil de plus de 400 familles/an par l'asbl LQPE.

Comment valoriser diversité socioculturelle au service des enfants, des familles, du quartier ? La réponse que les professionnels de LQPE donnent à cette question passe par la mise en œuvre même de leurs actions. LA structure travaille sur trois espaces différents avec des publics diversifiés qu'il s'agit de brasser le plus souvent possibles grâce à des activités diverses et interactives. Une équipe pluridisciplinaire et multiculturelle, et un travail en réseau incluant de nombreuses structures variées (consultations ONE, SAJ, centres de santé mentale et de guidance, écoles, PMS, plannings familiaux, maisons médicales, NASCI, CPAS, organisme de formation et d'insertion, ainsi que d'autres associations locales) y contribuent grandement. L'essentiel est de proposer des parcours intégrés répondant aux besoins des familles.

Madame Dounya (noms d'emprunt) est maman de deux enfants. Luna est âgée de trois ans et va à l'école. Musa est âgé de 18 mois. Elle émarge au CPAS et reçoit le Revenu d'intégration sociale. Elle a quitté son pays situé en Afrique occidentale pour raisons économiques et personnelles dues au fait d'agressions sur sa personne. Elle est arrivée enceinte en Belgique, il y a plus de trois ans et y a donné naissance à Luna. Elle a donc eu aussi un second enfant dans ce pays, le petit Musa, d'un compagnon qui ne peut s'occuper de l'enfant au quotidien. Il est lui-même marié et ne voit Madame que de temps en temps. Mme Dounya a donc la charge complète de ses enfants. Elle a 23 ans, n'a pas de formation, et se retrouve très isolée. Elle a cependant eu « de la chance » ; elle a réussi à régulariser sa situation endéans les trois ans après son arrivée. La maman est en recherche d'une formation, mais elle n'a pas accès aux crèches communales, car elle ne travaille pas. Elle ne peut pas non plus accéder aux crèches privées qui

appliquent des tarifs trop élevés pour ses moyens (+/- 500 €/mois pour un temps plein, +/ - 300 € pour un mi-temps). La consultation de l'Office de la Naissance et de l'Enfance (ONE) locale lui parle de l'asbl LQPE et des activités proposées. Madame Dounya se présente à une permanence sociale. Elle désire inscrire son fils à la halte accueil et sa fille aux activités le mercredi après-midi. Luna fréquente l'école maternelle du quartier. Musa est inscrit sur la liste d'attente de la halte accueil. En attendant une place libre, nous proposons à Madame de fréquenter le lieu de rencontre enfants/parents. Cela facilitera la séparation avec le petit garçon et la socialisation de l'enfant au sein de la structure d'accueil (rencontrer une petite collectivité, apprendre à jouer avec des camarades, apprendre les premières petites règles du vivre ensemble, et cela en douceur, grâce à la présence de maman, avant de plus longues séparations durant la journée. M. Dounya entend bien la proposition et vient régulièrement au « Lieu de rencontre enfants/parents ». Musa s'y amuse bien, apprend à se détacher de maman. Dounya rencontre d'autres mamans avec qui elle peut parler de questions d'éducation qui lui tiennent à cœur : comment mettre des limites à mes enfants ? Comment gérer les problèmes de jalousie entre ses deux enfants ? ... elle rompt également avec son isolement. Les collègues lui parlent aussi d'une « Rencontre à thème » qui aura lieu dans un mois sur les questions de limites. Madame y participe. Ce jour-là, elle partage avec d'autres parents ses questions, ses doutes, ses convictions. Elles sont différentes de celles de sa voisine qui est d'origine marocaine, mais elles peuvent parler, s'écouter, partir chacune riche de ce moment de partage. De plus, l'invité des collègues animatrices, une personne ressource du réseau professionnel, amène des pistes de réflexion supplémentaires. Le mois suivant, une place est proposée pour Musa à la « Halte accueil » : trois fois par semaine. Cela permet à Mme Dounya d'entamer un cours de français en matinée. Elle s'inscrit à l'Agence locale pour l'emploi qui lui trouve un job dans le domaine de l'entretien. C'est un début. Dounya a pour projet, dès l'entrée à l'école maternelle de Musa d'entamer une formation de remise à niveau et de suivre ensuite une autre formation d'un an comme auxiliaire de soins. Les enfants fréquentent régulièrement les activités « Accueil Temps Libre » du mercredi après-midi et des stages durant les vacances, comme la période de Pâques. Madame a de plus en plus de contacts avec d'autres mamans via les activités de l'association, ainsi que via ses formations et emplois. Elle se sent moins seule. Elle a un projet de vie.

A l'image de Dounya, un tiers du public de l'association sont des primo-arrivants présents dans le pays depuis moins de dix ans. L'association est encouragée à accueillir ce public de manière spécifique par le décret de Cohésion sociale 2011-2015 qui marque ses priorités sur l'apprentissage du français, le soutien scolaire, l'accueil des PA. Les besoins de ce public sont variés : accueil petite enfance, par fois en urgence, scolarité, santé, cours de langue, formation professionnelle, insertion socioprofessionnelle... même si tous les PA ne sont pas financièrement démunis.

L'association tâche de créer des correspondances entre activités proposées et besoins des PA. Par exemple, la Halte accueil et les stages offrent aux enfants un espace de vie, de découverte, de développement et de rencontre dans le respect de l'égalité des chances et des diversités culturelles. Ces outils offrent aux parents la possibilité d'un premier pas dans un parcours d'insertion. Par ailleurs, l'association offre également aux parents un espace de parentalité(s) ouvert aux différentes valeurs d'éducation, propres à chaque parcours de vie. Ce sont des espaces de rencontre, d'échange et de communication entre familles, professionnels et institutions qui élargissent les repères personnels et augmentent les connaissances des ressources locales.

Les principales difficultés liées à l'accueil des PA sont :

- La compréhension linguistique ;
- Le manque de repères communs (culture, repas, hygiène...) ;
- La quantité des demandes par rapport à l'offre possible.

Selon LQPE, les pistes pour l'amélioration de l'accueil des familles PA passent par la gestion de l'espace, la gestion du temps et la gestion des diversités :

- La création de lieux de confiance et de rencontre : cela permet aux familles de se déposer et de tisser des liens, d'échanger des informations utiles, construire l'intégration par « frottements ».
- L'intervention durable : l'association tâche de servir la famille durant six ans pour les enfants qui commencent à fréquenter les activités dès leur plus jeune âge. Plus encore s'il ya des frères et sœurs. Cela permet à la famille immigrée d'atterrir dans son intégration grâce à la médiation de ses enfants, de s'insérer dans des parcours, notamment professionnels.
- La création d'espaces transversaux : un parcours à travers les structures et les cultures qui soit intégré aux besoins des familles, lieux de passage et de transfert « multimodaux ».
- L'usage de supports de communication multiples : diversité des langues, service d'interprétariat, outils visuels...
- La non-stigmatisation: l'accueil dans les diversités, la proximité, l'accessibilité...
- L'enjeu de rester centré dans le service sur la personne, la famille et non l'idée que l'on a, en tant que professionnel, d'une éventuelle « communauté ».

Il reste encore à renforcer la présence des pères lors des activités et l'accueil de familles en grande pauvreté ou roms. Il faut du temps d'adaptation et de la créativité pour trouver là également les liens de convergence et de confiance.

RenovaS



Depuis 1996, RenovaS (Rénovation à Schaerbeek) joue pour la commune le rôle d'interface entre les initiatives régionales en matière de revitalisation urbaine et les habitants de Schaerbeek, notamment, pour la coordination des contrats de quartiers en cours sur le territoire communal. Par ailleurs, dans le cadre de la politique urbaine, l'association poursuit sa mission de conseil en rénovation et d'information sur les différentes primes régionales dans ce domaine. Enfin, via le

Réseau Habitat, RenovaS développe aussi des actions autonomes.

Depuis 1993, chaque année, en fonction des moyens financiers disponibles, le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale dresse la liste des quartiers qui peuvent bénéficier d'un contrat de quartier. Pour cela, il prend en compte l'état du bâti et des espaces publics au sein du quartier, la présence d'immeubles inoccupés et de friches ou encore le nombre de logements mal équipés, ainsi qu'une série d'indicateurs sociaux tels le taux de non-emploi, le décrochage scolaire, la présence de personnes âgées isolées... Pour être éligible, le quartier doit être implanté dans une zone définie comme « Espace de développement renforcé du logement et de la rénovation ».

Les contrats de quartier en partenariat avec les communes prévoient différentes opérations sur un périmètre délimité sur une période de quatre ans, avec un complément de deux ans pour terminer les derniers chantiers. On parle de contrats de quartier durables, l'accent est mis sur le volet environnemental. Les objectifs poursuivis sont donc globalement :

- remédier à la dégradation du quartier,
- concentrer plusieurs opérations sur un même périmètre pour en renforcer l'impact et insuffler une nouvelle dynamique,
- intervenir simultanément sur les différentes composantes du quartier : le bâti, l'espace public, les infrastructures et les équipements, les initiatives économiques, environnementales et sociales.

Pour chaque contrat de quartier, un programme est élaboré directement par la commune ou avec l'aide d'un bureau d'études. Pour que celui-ci réponde au mieux aux besoins du quartier, la commune se base notamment sur la participation des personnes qui y vivent, travaillent et le fréquentent ; on recueille leurs avis lors d'assemblées générales de quartier et de commissions diverses. L'étude de base consiste principalement à relever la situation existante et à dégager les priorités. Ces programmes sont scindés en plusieurs volets confiés à RenovaS :

- construction ou rénovation de logement, social ou assimilé ;
- réfection de l'espace public ;
- des activités environnementales et socio-économiques, via l'insertion socioprofessionnelle (placement de toitures vertes, pavage, ébénisterie, jardinage, aide aux seniors...)
- des activités socioculturelles et participatives

La commune de Schaerbeek bénéficie de 10 contrats de quartier. Les activités croisent le chemin des PA de la commune :

- réalisation d'un film dont le synopsis a été rédigé par une classe FLE (Quartier Navez-Portaels) ;
- participation de plusieurs classes de différentes écoles du périmètre à un concours de logo ;
- réalisation d'un travail avec des mamans primo-arrivantes par rapport à la sensibilisation aux économies d'énergie (Quartier Princesse-Elisabeth) ;
- réalisation d'une BD de prévention à la prostitution suite à un travail mené avec un groupe de 12 jeunes d'origine turque. Participation de plusieurs partenaires (Quartiers Brabant-Verte et Aerschot-Progrès).

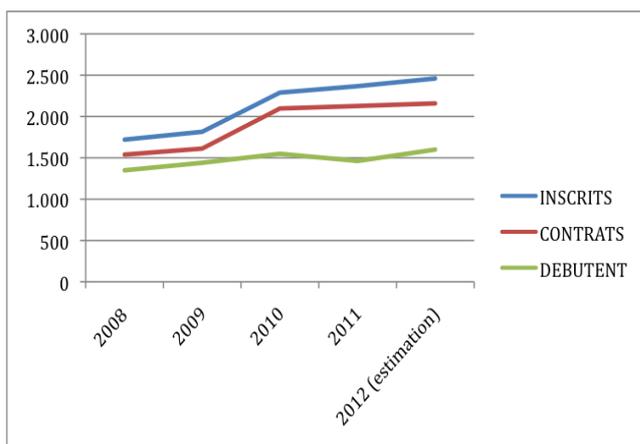
La formule pour la mobilisation est d'éviter l'inflation des réunions et travailler sur du concret (un film, une BD, une maquette de parc...) et collaborer avec des associations spécialisées telles Feza asbl qui accueille des femmes d'origine immigrée ou des écoles avec une section FLE... Aller là où les gens se trouvent plutôt que d'attendre qu'ils viennent aux services. La valorisation des participants par les activités et la visibilité du service dans le quartier facilitent également les collaborations avec le public.

bon vzw



bon vzw est une organisation bruxelloise en charge de l'exécution du décret d'intégration civique du gouvernement flamand. Il existe depuis 2004 dans trois communes de Bruxelles dont Schaerbeek, son l'objectif est de former des

citoyens, d'accroître leur autonomie en participant à des groupes participatifs et collaboratifs. La structure qui a mené des initiatives avec le Centre d'accueil des réfugiés du Petit Château (jeunes de 16-17 ans), est depuis 2011, confrontée à une grande demande pour des cours d'alpha : pour la première elle a une longue liste d'attente. Plus de 2000 personnes par an participent aux activités.



Services proposés :

- Accueil multilingue et information globale ;
- Signature d'un contrat d'intégration avec les participants aux activités et délivrance d'une attestation d'intégration civique ;
- Cours interactif gratuit d'orientation et d'information sociale et politique sur la Belgique de six semaines proposée en 13 langues (horaires adaptables, remboursement partiel de certains frais) ;
- Alphabétisation
- Test de la connaissance du néerlandais et cours de base de langue (collaboration avec la Maison du néerlandais) ;
- Débats, excursions, activités sportives, rencontres... possibilités de bénévolat ;
- Accompagnement social individuel et orientation de carrière ou de formation durant un an en partenariat avec de nombreuses organisations.

En guise de conclusions : discussion des résultats, évaluation et recommandations

Le contexte et les enjeux politiques

La Belgique et, particulièrement, la commune de Schaerbeek sont confrontées à une arrivée de plus en plus massive de personnes de l'étranger. Si, dans certains cas, le flux s'explique par la crise de 2008 et concerne des citoyens ou des résidents d'autres pays de l'Union européenne, dans d'autres cas, il s'agit d'un mouvement de demandeurs d'asile dont, pour la plupart, aucun accueil durable en Belgique ne semble possible. Les institutions, les associations et les citoyens engagés dans l'accueil et l'intégration des migrants sont en train d'épuiser leurs dernières ressources pour insérer ou héberger des familles primo-arrivantes, dont une partie est sans domicile. Pendant ce temps, décideurs tentent diverses interventions dans certains pays d'origine, dans l'optique de dissuader les candidats à l'émigration. Il s'agirait également de s'interroger, avec les pays d'origine, dans le cadre d'un programme européen, pourquoi ces migrants quittent leur région pour s'installer en Belgique.

A Schaerbeek, le Groupe de Travail Primo-Arrivant de la CASS, en suivant, notamment, le CIRE, plaide pour une meilleure réception et une meilleure répartition des primo-arrivants sans domicile entre toutes les communes du Royaume afin de soulager les grandes villes. Un autre des enjeux importants de l'accueil des primo-arrivants est de leur offrir des perspectives afin de lutter contre le sentiment d'insécurité qui pourrait découler d'une forme d'abandon de ce public.

C'est dans cette matrice politique que s'est inscrit le travail de la CASS à propos l'accueil des PA. On constate, par ailleurs, que la Belgique francophone est particulièrement en retard face à cette question. Le GT a ainsi comme objectif de produire une réflexion globale devant alimenter des pratiques locales en la matière. L'investigation est menée à l'image de la réalité institutionnelle bruxelloise, c'est-à-dire de manière bilingue, en collationnant des faits et des exemples d'actions dans les deux principales communautés linguistiques du pays. La communication des résultats dans d'autres langues encore pourrait s'envisager à terme.

Le principe de la recherche est que le modèle d'accueil des PA doit être réfléchi et défini en fonction de leurs besoins et en fonction des observations des praticiens chargés de leur accueil et insertion. La recherche-action menée veut conscientiser les travailleurs sociaux, les acteurs politiques et la population en général sur base d'exemples de réussites et de poser des questions de méthode. La démarche n'est pas sans effets sur les pratiques elles-mêmes. Un des effets est justement de se questionner et de revoir les frontières du travail d'accueil des migrants.

On constate en effet que les professionnels et leurs institutions sont dans un processus d'hyperspécialisation non volontaire, par injonction politique, alors que les primo-arrivants sont, au contraire, en demande d'un lien de confiance, d'une information globale. Du reste, l'évolution de la société, l'apparition de nouveaux publics a notamment comme conséquence l'apparition de nouveaux métiers : travailleurs de rue, équipes mobiles, médiateurs interculturels, interprètes sociaux... Ces « nouveaux » travailleurs sont à intégrer dans les pratiques et les services sociaux « classiques ». Or, il faut être particulièrement vigilant en cette période de crise aux restrictions budgétaires au sein des politiques sociales. Ces dernières ont également tendance à être orientées vers les primo-arrivants, considérés comme une « urgence problématique », au détriment d'autres publics, c'est-à-dire, les pauvres déjà présents dans la société, les jeunes de classes défavorisées, les personnes exclues issues des précédentes vagues de migrations... On en veut pour preuve le nouveau programme de cohésion sociale de la COCOF, très orienté « primo-arrivants ».

Les professionnels du GT observent, par exemple, que commence à exister une concurrence agressive entre populations en difficulté au sein de certains quartiers de Schaerbeek (rejets, violence, absence de

solidarité). Pour les associations de terrain, il n'est pas facile ni judicieux de délaissier un public au profit d'un autre. Certaines associations sont coincées par les programmes de financement qui imposent d'accueillir telle population et non pas telle autre : elles doivent faire des choix et exclure des groupes qui l'acceptent mal... Cela laisse des traces sur le terrain entre différents publics et entre les publics et les institutions. Ce symptôme est bien le signe d'une absence de politique structurelle. Le travail par à-coup provoque un énorme coût humain et financier.

Cette politique enseigne aux travailleurs sociaux de rester souples, de multiplier les partenariats pour pouvoir faire la part des choses entre les demandes des décideurs et leur propre lecture des réalités de terrain.

Le facteur linguistique

Au début de la recherche, le GT a avancé l'hypothèse de l'importance de gérer la question de la diversité des langues s'agissant d'un public immigré dans une région bilingue où converge une intense activité européenne et internationale : communiquer dans la langue d'origine des primo-arrivants, développer des outils d'information multilingues et visuels, renforcer l'offre de cours en diverses langues en quantité et qualité (niveau, méthodes, organisation, appropriation, calendrier,...), etc.

Selon les observations préalables à la recherche-action, la perte de temps est importante pour les PA en particulier du côté francophone où l'offre associative est éclatée et contraste avec le projet intégré flamand. L'interprétariat social et la médiation interculturelle sont également des nécessités, ils sont pourtant peu reconnus par les politiques publiques, face à l'ampleur des besoins, malgré l'arrivée récente et appréciée du SeTIS dans ce secteur : des pratiques peu heureuses, comme l'utilisation des proches en tant que traducteurs, sont légion. Certaines langues sont très peu couvertes. Par ailleurs, du côté des PA, il semble exister divers obstacles matériels et symboliques à cet apprentissage qu'il s'agit d'identifier. Enfin, un des besoins pointés dès le départ du travail est la nécessité d'une vision plus précise de ce qui se fait en cette matière, dans la localité, dans le but d'articuler l'offre de manière rationnelle, le rendre plus adéquat par rapport aux besoins et de le faire savoir.

Dans ce cadre, le GT propose de répertorier et de valoriser les compétences linguistiques multiples des travailleurs des diverses structures sociales, s'ils le souhaitent. A contrario, leur interdire de communiquer avec le public dans une langue commune est une violence faite deux parties. Il apparaît pertinent qu'en cas de non maîtrise d'une des langues nationales, les premiers contacts d'une institution avec un primo-arrivant devraient avoir lieu dans une langue connue de l'utilisateur que ce soit grâce à un traducteur ou grâce à un acteur parlant cet idiome. Cela évite des mal entendus et des pertes d'énergie. La relation est d'emblée empreinte de confiance et peut être reçue par le PA comme un pas auquel il faut répondre par l'apprentissage d'une des langues du pays. L'enquête effectuée auprès des primo-arrivants a montré qu'ils sont conscients de l'importance de maîtriser une des langues nationales et qu'au moins la moitié d'entre eux font des efforts considérables pour y parvenir. On peut aussi interpréter de la sorte la forte demande de formation en langue tant est si bien que l'offre de cours semble ne pas suivre la courbe des besoins ni en termes de place ni en termes de disponibilité.

Si le travail avec un interprète peut être considéré comme un atout dans la relation permettant une meilleure compréhension de la personne, sa réalité, ses codes culturels. Le fait de faire appel à un service d'interprétariat n'est pas sans inconvénient. Il faut par exemple être conscients que des conflits ethniques latents ou non peuvent surgir ou en tout cas orienter l'interaction si l'utilisateur et le traducteur sont de groupes concurrents. La professionnalisation de ce secteur permet de dépasser ces écueils, notamment par la mise en place d'un code de déontologie. Les services d'interprétariat tels que le SeTIS sont d'une extrême importance et devraient être reconnus comme tels. Il faut répertorier l'offre de traduction et d'interprétariat à l'usage des PA. Faire appel à une personne extérieure ne doit pas être vécue par l'utilisateur comme un dédouanement de l'utilité d'apprendre la langue de la majorité ou, a contrario, comme un déclassement de sa personne. L'intervention de l'interprète professionnel peut

engendrer une certaine exclusion des ressources existantes : famille, communauté. Il est légitime qu'en tant que travailleur social de favoriser l'autonomie de la personne ou du groupe. Aussi, apprendre une des langues de contact en Belgique répond à un besoin et cela permet de poser des jalons dans l'objectif de devenir un citoyen à part entière. La démarche doit rester positive, incitative et progressive, il ne s'agit pas d'imposer à d'apprendre une langue, mais bien lui montrer les bénéfices que cet apprentissage représente.

Une institution qui propose l'apprentissage de la langue doit être spécialisée dans ce domaine afin de faire gagner du temps aux apprenants. Un grand nombre d'associations donnent des cours de FLE, mais ne sont pas des professionnels dans le domaine. Si leurs compétences et engagements peuvent être valorisés dans une certaine mobilisation pour l'apprentissage des langues nationales, une certaine unicité des niveaux d'apprentissage semble nécessaire et doit être évaluée comme telle. Des outils d'évaluation et d'enseignement de la langue française pour ce public adulte spécifique sont attendus. Des travaux sont en cours dans ce cadre, là où les néerlandophones fonctionnent depuis de longues années. Les observations auprès des acteurs socio-éducatifs montrent, par ailleurs, que le PA sera mieux outillé, si l'apprentissage linguistique dans un cours formel est combiné à un programme culturel tel que des visites, des expériences de théâtre...

A propos des familles avec enfants, le travail a révélé un manque d'information et de possibilités d'accueil de qualité durant l'année et pendant les congés. On note l'importance de ces espaces dans la socialisation à la langue d'enseignement ; dès avant l'entrée dans le monde de l'école et durant le parcours scolaire fondamental.

Les outils d'information des acteurs et des publics

L'accompagnement des primo-arrivants est une activité professionnelle très marquée par le cloisonnement des services. Les associations actives dans ce domaine ne se connaissent pas assez entre elles pour pouvoir orienter utilement les PA qui se présentent à elles. Pourtant, les portes de secours peuvent être nombreuses, mais elles sont souvent méconnues. Avec une information adéquate, les professionnels pourraient éviter une importante perte de temps et d'énergie tant à eux-mêmes qu'à leur public. On fait également l'hypothèse d'un manque de connaissance de la législation concernant l'installation des PA, car celle-ci est souvent sujette à des changements. Pour le GT, créer un réseau de professionnels peut être un moyen de pallier à ce manque dans une conjoncture qui voit l'augmentation des dossiers de PA et l'accroissement de la complexité de ces dossiers.

L'information des professionnels peut également se faire par la voie d'une documentation ou de formations continues. Toutefois les professionnels rencontrés ne sont pas en demande de formations. Certaines institutions comme l'administration communale et le CPAS semblent accorder peu de facilités à leurs travailleurs afin qu'ils en suivent. Les formations devraient allier les deux qualités suivantes afin de répondre à la demande de certains travailleurs : comporter des parties qui donnent des réponses transposables sur le terrain, des compétences utiles et exploitables à court terme et contenir également des parties plus théoriques, réflexives, de remise en question.

Il apparaît que professionnels sont davantage en demande d'outils. Le GT fait la distinction entre un « tool pack », bilingue, destiné aux professionnels et un « welcome pack » destiné aux PA, sans doute dans d'autres langues encore. Dans ce domaine, les technologies de l'information et de la communication doivent probablement être utilisées plus systématiquement qu'à présent, car elles permettent aisément d'introduire l'image qui est un puissant vecteur d'information dans toutes les langues...

Le travail montre qu'il faut également se poser la question de la transmission de l'information à l'intérieur des équipes elles-mêmes. Il existe une « résistance des usagers ». Donner des informations uniquement techniques ne semble pas productif : aussi faut-il contextualiser l'information, la mettre en

perspective, lui donner du sens à l'intérieur de la pratique professionnelle elle-même. En effet, selon les professionnels rencontrés, une des grandes difficultés est la dichotomie entre des outils officiels (des guides diffusés par Fedasil et la réalité de terrain) : « Il serait ingénieux de diffuser un mode d'emploi 'débrouille' à côté du mode d'emploi officiel... » Ces principes d'éducation permanente pourraient également s'appliquer avec bonheur au cas d'une documentation à proposer aux PA eux-mêmes.

Dans le domaine de l'information, une des grandes difficultés est d'accéder à des statistiques de la population concernée. Le GT en a lui-même fait l'expérience dans le cadre du présent travail : il est difficile de connaître le nombre de primo-arrivants à Schaerbeek, à Bruxelles, voire dans l'ensemble du pays. Le GT suggère que l'on crée un outil « standard », une simple grille « Excel » afin de quantifier le nombre de PA qui s'adressent à aux institutions partenaires de la CASS. Ce type d'outils de quantification mis à la disposition du réseau faciliterait le travail des institutions, notamment pour la rédaction des rapports d'activité et la comparabilité des populations respectives.

L'information sociale est aussi une des conditions de l'intégration citoyenne, pour le GT. Dans le cas des PA, une information et un accompagnement adéquats leur permettent de mieux comprendre la société d'accueil et de développer des repères. Ces informations doivent couvrir tous les domaines auxquels ils sont confrontés et en particulier les champs de la scolarité et du logement pour lesquels des besoins sont identifiés. On pense que ces informations devraient être dispensées dans les langues d'origine si nécessaire. L'accès à cette information peut se faire à travers une documentation papier ou électronique, comme il peut se faire à travers un séminaire ou le contact particulier avec un travailleur social. La recherche a tenté d'identifier les voies les plus opportunes de transférer aux PA une information administrative et sociale.

Le sondage auprès des PA a montré que l'attente d'une documentation est faible, pourtant, de tels outils qui peuvent prendre plusieurs formes visuelles (pictogramme, imagier...) peuvent rendre des services appréciables avec un public faiblement scolarisé, notamment. Certaines institutions, comme Lire et Ecrire, y ont recours. En revanche, l'enquête montre que le contact avec les professionnels est privilégié par les PA rencontrés. Par ailleurs, l'expérience de BON qui a un public en augmentation d'année en année tend à montrer que les séminaires et cours ont aussi leur succès. Un des effets indirects de ces cours n'est-il pas de permettre au PA de se rendre compte qu'il n'est pas seul et de se créer un réseau ?

Le temps comme facteur d'intégration ?

La notion de temps est une composante très importante quand il s'agit de penser à l'accueil des PA, en particulier, et l'intégration des migrants, en général. Les primo-arrivants, les institutions d'aide sociale et les structures de formation ou d'insertion professionnelle fonctionnent chacun avec des temps différents. Le temps n'est pas linéaire, il est spécifique 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... ». Alors que le temps de l'intégration prend bien plus longtemps. Tant que les besoins fondamentaux (un logement, des papiers, des rentrées financières régulières) des primo-arrivants ne sont pas couverts, ils ne sont pas insérés et leur esprit n'est pas disponible pour un travail d'intégration ou l'apprentissage d'une langue, par exemple : « Ma tête est ailleurs ». Durant ce long moment d'adaptation, il leur faut une certaine disponibilité et de la capacité d'écoute de la part des services. On ne peut pas leur demander de s'installer, de comprendre la société qui les accueille, de s'insérer, de participer du jour au lendemain. Les études précédentes suggèrent qu'il faut environ 10 ans pour produire de l'intégration. Le contexte économique et le regroupement familial, entre autres, peuvent avoir un impact important sur ce cheminement. Vu de l'extérieur, ce temps d'adaptation peut paraître long à l'observateur, mais il permet aux PA un atterrissage serein. Une vision à long terme incite les gens à s'insérer dans un parcours et une orientation de qualité et non dans un va-tout aléatoire.

Alors, comment gérer des situations d'urgence comme « où dormir ce soir ? » ou « j'ai faim, aidez-moi » ? Ce n'est pas en un entretien que l'on peut régler ce type de questions pas si rares. Les temps de l'aide d'urgence et celui de l'aide sociale ne sont pas les mêmes non plus. Pour l'urgence dans l'accueil des PA, il serait utile de s'inspirer et de se coordonner avec des modèles proposés par d'autres créneaux comme les hôpitaux, les abris de nuit et les numéros de détresse. Et d'organiser ensuite le transit vers les services sociaux ordinaires. Il s'agit aussi de libérer de l'espace au sein des services d'accompagnement au long cours et d'éviter des situations d'échec tant aux travailleurs sociaux qu'aux demandeurs d'aide.

L'accompagnement et le suivi des PA nécessitent en effet beaucoup de temps aux travailleurs sociaux. Il est souvent nécessaire d'accompagner physiquement les PA dans certaines de leurs démarches. Le temps qu'ils apprivoisent le système en Belgique, s'orientent et se rassurent.

De fait, le lien de confiance entre le PA et la société d'accueil se construit dans la durée. Il est primordial de diversifier la nature des lieux, des activités, les groupes où les PA sont accueillis et les profils des personnels (assistants sociaux, médecins, formateurs, d'âge, de sexe, d'origines diverses) qui les accueillent de façon à offrir une diversité de possibilités d'accrochage à la société ambiante, comme il faut diversifier et multiplier les canaux d'information.

L'investigation montre qu'il est important de maintenir des espaces de parole : d'abord, pour permettre aux personnes « d'arriver », de s'acclimater et, ensuite, pour leur permettre de s'organiser et de créer des réseaux. Le Bureau d'Accueil des Primo-Arrivants (BAPA) ouvert récemment par le CIRE, à Ixelles, est à ce sujet intéressant. C'est un partenariat avec la commune d'Ixelles concernant les personnes d'origine étrangère qui s'inscrivent ou se sont récemment inscrites à la commune. Une de leurs conclusions est qu'il est primordial que les professionnels se tiennent informés de ce qui existe, se fassent connaître, créent des ponts entre les publics et les institutions, ainsi qu'entre groupes divers composant le public.

Autre constat : les services devraient s'adapter à de nouveaux calendriers ou plus exactement apprendre à assouplir les leurs. L'arrivée en Belgique des réfugiés n'est pas réglée en fonction de la date de démarrage des cours de langue ou de formation professionnelle. Autre exemple : l'équivalence des diplômes. En Wallonie Bruxelles, elle n'est octroyée qu'une fois l'an à date fixe. Cela signifie que certaines personnes peuvent perdre jusqu'à un an. C'est un gâchis de temps et de compétences.

L'intégration des services

Un des objectifs de la CASS au début de la recherche-action fut d'accroître son savoir-faire politique : former et renforcer un réseau d'acteurs, apprendre à se connaître et à se comprendre entre services, coordonner les pratiques et augmenter les compétences des uns et des autres. C'est également réfléchir en commun à la mise en œuvre d'une méthodologie et d'une déontologie du travail d'accompagnement avec les PA. Tout cela vise à renforcer et à pérenniser les actions dans la durée, car, comme on le sait, la durabilité des services est importante pour le travail d'intégration sociale. De ce fait, obtenir la reconnaissance politique et médiatique des actions spécifiques pour PA, mettre en avant les ressources des travailleurs sociaux, des médiateurs interculturels, ainsi que l'importance des expériences comme les Ateliers citoyens furent également au chapitre des finalités du GT. Un exemple : le premier accueil dans les structures communales. L'observation des pratiques dans diverses structures en montre le rôle. Dans ce cadre il apparaît qu'une meilleure coordination des pratiques et des offres sont nécessaires afin d'éviter les pertes de temps, les orientations inadéquates, ainsi que les pratiques inappropriées. Un tel effet n'est possible que par l'information des services les uns sur les autres et par une pratique d'échange dynamique.

Ainsi, être informé sur ce qui existe, se décide et se pratique ailleurs et, en particulier, bénéficier de l'expérience de la Flandre en matière d'accueil des PA a été éclairant pour le GT. La chance de Bruxelles

est d'être une région bilingue avec deux cultures institutionnelles. Il faut tirer avantage de cette situation et multiplier les partenariats.

Les recommandations du GT, dans ce cadre, sont multiples. De manière quantitative, il s'agit d'augmenter l'offre, notamment, en cours de langue à destination. De manière qualitative, il s'agit de mieux communiquer sur les pratiques en langues différentes et de mieux articuler les partenariats, de façon à éviter des doublons, des pertes de temps et d'énergie, mieux orienter la bonne personne, au bon endroit, au bon moment. La mise en réseau effectif des offres de service ne peut que favoriser l'autonomie des PA et, multipliant les possibles, les soutenir dans leur parcours particulier.

La richesse induite par la diversité des pratiques est au nombre des constats de la recherche-action : il ne devrait pas y avoir une seule forme de parcours d'intégration. La diversité permet une adaptabilité plus grande et une meilleure adéquation avec les besoins forcément diversifiés des usagers : faut-il des « tables de conversation » ou des cours de français scolaires ? Sans doute les deux, mais pour qui ? Selon quels ordre et dosage ?

Diversifier les publics permet aussi, semble-t-il, de mieux servir les primo-arrivants de demain. En intégrant d'autres profils à ces séances destinées aux primo-arrivants, on constitue des groupes hétérogènes, plus efficaces en termes d'apprentissage et d'intégration.

La diversité des publics, des besoins et de l'offre sociale n'exclut pas de proposer une ligne directrice, un fil conducteur. L'expérience a montré que des structures comme BON et LQPE proposent un schéma d'accueil intégré et non stigmatisant. Ces structures restent centrées sur le public et lui proposent une adaptation patiente. C'est un cercle vertueux qui produit progressivement de l'insertion. La proposition est d'offrir des espaces où l'on entend parler français/néerlandais, où se mêlent des enfants et des parents, où se côtoient des cultures différentes, où une meilleure connaissance du pays d'accueil est facilitée par des visites, des témoignages. Cette façon d'envisager les activités et de mêler différents publics est source d'espaces de frottement et d'intégration. Le principe du « guichet unique » et la valorisation des PA à travers des « contrats » et diplômes peuvent produire un accueil plus sécurisant.

Les changements de contexte politique et de flux migratoires, les crises économiques ont des conséquences sur les services proposés par les institutions. L'offre doit s'adapter pour répondre à ces changements. C'est ce qu'a fait le GAFFI en diversifiant ses activités et en proposant une offre intégrée, également. Un exemple : l'association propose des cours de français, mais également des espaces d'appropriation de la langue comme des ateliers d'écriture, de théâtre. Elle fait appel à des ressources extérieures, des spécialistes, pour animer certains de ces ateliers. C'est une formule gagnante et qui donne du sens : apprentissage + appropriation + échanges avec des interlocuteurs diversifiés = insertion dans des réseaux. Ce type d'initiatives intègrent trois notions essentielles pour l'accueil des PA : la gestion de l'espace ; la gestion du temps et la gestion de la diversité. Ces initiatives peuvent inspirer les récentes réflexions sur le parcours d'accueil et d'intégration en cours en Wallonie Bruxelles en sachant que cette politique exigera des moyens humains et financiers supplémentaires.

Aussi, il faut articuler les forces vives existantes autour d'une idée cohésive et transversale de l'intégration des PA. Mettre en synergie les institutions et informer d'une seule voix comme l'Administration communale de Molenbeek qui relaye aux primo-arrivants la présentation du programme de bon vzw, par exemple. Faut-il sans doute encore des structures « hub » ou transit l'information et les publics comme le Service de médiation des primo-arrivants ou le Centre d'apprentissage des langues de Schaerbeek, à condition de leur en donner le mandat et les moyens. Cette dynamique a l'avantage de ne pas ghettoïser les primo-arrivants. Le travail en réseau sort renforcé par ces échanges, dans la même logique que les bureaux d'accueil néerlandophones et les classes passerelles : lieux tremplin et de transition.

Un bon ancrage dans la société d'accueil semble conditionné à la mise en place d'un double tutorat : un point d'appui au sein des institutions professionnelles d'aide et un point d'appui au sein d'une communauté proche. L'enquête auprès des PA montre que les communautés d'immigrés, notamment

de langue commune, sont très actives et proposent bien des services informels aux nouveaux arrivants. Néanmoins, si un tiers des PA rencontrés ont apprécié cette solidarité ethnique, autant de personnes semblent en avoir souffert, du fait du risque d'un enfermement communautaire. Aussi, il est nécessaire d'allier officiellement, sous diverses formes partenariales, la force intégrative des communautés aux structures professionnelles. Il y va d'un enjeu de synergie et d'économie de moyens, mais également d'un enjeu de déontologie et de développement professionnel pour les associations et autres regroupements de migrants. De même, il serait salubre d'intégrer le monde de l'entreprise et des syndicats, ainsi que le monde de l'enseignement dans la gestion collective des questions de cohésion sociale.

En conclusion, s'il existe une offre de services très abondante et diversifiée sur le territoire de Schaerbeek, certains sont peu connus ou en difficulté. La recherche-action pointe la nécessité de créer de l'information et des connexions entre services. A ce niveau, le rôle de la CASS est souligné afin de contribuer à cette connectivité pour une meilleure orientation et prise en charge du public, avec moins de perte d'énergie et de moyens. Cela doit se traduire, notamment, par rendre les activités de la CASS plus visibles, les valoriser davantage auprès des professionnels locaux ; peut-être faut-il élargir la structure et diversifier, spécifier ses groupes de travail. Le fonctionnement du GT PA peut être considéré comme un exemple pour d'autres groupes existants ou à venir.

Une piste à suivre serait peut-être d'organiser une rencontre annuelle sur un thème du travail avec les PA. Les acteurs de du GT peuvent servir de relais ou d'accompagnateurs pour les nouveaux services dédiés aux PA. Ce réseau pourrait médiatiser certains profils, montrer des exemples positifs d'intégration, témoigner des « bonnes pratiques ». Constituer une « bourse d'échange de pratiques » entre structures, mais également une « banque à projets » où l'on vient puiser des idées et des partenaires pour répondre à des appels d'offres, par exemple, et contribuer à l'articulation et au développement des pratiques tout en faisant converger vers Schaerbeek des moyens nouveaux.

L'enseignement et l'accueil des familles PA

Au départ de la recherche, l'école apparaît comme un des secteurs incontournables du dossier PA, mais également comme un nœud de difficultés. Pour certains membres du GT, elle semble inadaptée à l'accueil des primo-arrivants. L'offre de classes passerelles est, par exemple, en deçà des besoins. Certains enseignants se sentent abandonnés et la démotivation est apparente. Le décrochage scolaire semble plus fréquent parmi les enfants PA qu'au sein d'autres catégories sociales.

Pour le GT, il s'agit d'identifier et de renforcer les ponts entre le milieu scolaire et le secteur accueil des PA : quels sont les moyens dont les écoles disposent pour entrer en contact avec les personnes non alphabétisées et/ou ne maîtrisant pas le français ? Quels sont les rôles des PMS ? Des médiateurs scolaires ? Des associations de parents et de leurs fédérations ? Existe-t-il des initiatives spécifiques et significatives ?

De récentes recherches (Alen et Manço, 2011) confirment les difficultés des enfants PA dans les écoles francophones, en particulier. En effet, les résultats de l'étude PISA, par exemple, montrent que les performances des élèves immigrés en Belgique sont nettement moins bonnes que dans d'autres pays industrialisés. Les analyses portent sur des dimensions comme l'accessibilité à l'enseignement et l'égalité de réussite ; l'adéquation à la problématique, la cohérence et l'efficacité, ainsi que l'efficacité du système d'enseignement ; la pertinence du personnel enseignant ; la durabilité des résultats, l'insertion et l'intégration future des jeunes ; et, enfin, diverses dimensions linguistiques, psychopédagogiques et de citoyenneté. Mais les causes de ces difficultés ne sont pas totalement imputables à l'école. En effet, la politique du droit de séjour des étrangers est élaborée sans lien avec la politique éducative. En Belgique, la situation est complexe, car nous sommes dans un Etat fédéral comprenant différents niveaux de pouvoir, chacun ayant sa politique scolaire. Ceci n'est pas sans conséquence sur la cohérence et la fluidité du parcours scolaire des jeunes PA. 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. Ces constats traduisent un manque de vision globale des politiques en la matière. Actuellement la question de l'accueil scolaire et l'éducation des PA n'est que peu légiférée, à l'exception des classes passerelles. La situation des mineurs non accompagnés et des enfants de familles en situation de séjour irrégulier est encore plus complexe. L'accessibilité des classes d'accueil est très réduite et est fonction des pays d'origine. Ces classes sont rares à Bruxelles et très rares en Wallonie...

Si la liste des difficultés structurelles est encore longue, la place importante de l'école et des enseignants dans le parcours d'insertion des PA rencontrés est une des surprises de l'étude : les familles sont reconnaissantes aux enseignants qui individuellement font leur possible quitte à sortir parfois de leur rôle de prof.

Le GT regrette d'autant plus l'absence de connexions entre ce monde qu'est l'école et le reste des institutions du secteur d'accueil. L'école apparaît pour les parents comme étant un incitant, une motivation à suivre des cours de français. Suivre la scolarité de ses enfants est un élément déclencheur dans le rapport à la langue du pays d'arrivée. Enfin, davantage impliquer les parents dans la vie de l'école et valoriser la langue maternelle de l'enfant sont des exemples de « bonnes pratiques ».

Les ressources des communautés

Certains parcours de primo-arrivants sont tracés 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, 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 produire une telle solidarité vis-à-vis des PA. De ce fait, les situations d'isolement y sont également préoccupantes. Enfin, il peut exister également 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 groupes roms, etc.

Le travail d'accueil doit s'adapter à ces cas de figure et développer une communication avec les structures des communautés immigrées, dont l'influence est estimée, a priori, comme négative par le GT, en ce qui concerne une intégration rapide. Par ailleurs les publics peuvent changer rapidement au gré des flux migratoires, les services doivent prendre rapidement le pli. L'équilibre entre structures d'accueil formelles et communautaires est donc une des données du problème.

Si on regarde ce problème dans l'autre sens, à travers le regard des communautés immigrées, on constate que le CPAS, par exemple, est un maillon essentiel de l'accueil des PA dans une commune. Il l'est d'autant plus en période de crise économique qui voit diminuer les moyens des familles PA et des autres structures d'aide associatives ou informelles. La centralité des CPAS pose une série de questions. Cette institution centralisée d'aide sociale a une importante prise sur la vie des gens en difficulté, une prise notamment financière, par son rôle et pouvoir de contrôle de plus en plus affirmé.

Ces tendances peuvent renforcer la volonté de certaines personnes ou groupes culturels de se détourner des services d'accueil officiels ou professionnels et alimenter des circuits parallèles de solidarité, sans compter avec ceux qui se trouvent formellement ou de fait exclus des circuits d'aide officiels. Alors peuvent exister des situations d'exploitation intracommunautaires, comme des zones de non-droit, du travail au noir, des mariages imposés... Les conséquences de ces phénomènes sur l'intégration des migrants et la cohésion sociale dans certains quartiers peuvent être importantes.

Mettant, d'un côté, l'intérêt des structures communautaires de solidarité et la liberté constitutionnelle des groupes culturels de s'auto-organiser en associations ; et, de l'autre, les difficultés que des réseaux trop fermés peuvent représenter, ne doit-on pas imaginer des mécanismes de médiation ou de concertation entre les structures communautaires et professionnelles ? En effet, l'enquête a montré qu'une proportion non négligeable de PA apprécient et bénéficient d'apports multiples de ces réseaux. Si une proportion identique de témoins dit ne pas y recourir, voire éviter ces mêmes réseaux, on constate que les associations néerlandophones ont une expérience positive de collaboration avec des structures ethniques. La chose est nettement plus rare en partie francophone.

A l'issue de l'étude, le GT est d'avis qu'il s'agit de mieux connaître les ressources disponibles au sein des communautés immigrées (parfois de puis des décennies) afin de mieux accueillir les PA. Dans bien des démarches, comme l'information des publics en diverses langues, par exemple, le recours aux communautés (églises, mosquées, médias de divers types...) peut-être 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 à renverser certains préjugés envers les immigrés qui ne doivent pas être considérés en termes de problèmes, mais plutôt comme des ressources.

Les relations, l'accueil, la diversité, la spécificité

L'enquête suggère que beaucoup de PA vivent dans l'isolement et ont besoin d'un accompagnement personnalisé, au-delà d'un accueil en groupe. Aussi, plutôt que des documents informatifs sous diverses formes, les besoins des PA semblent aller dans le sens de relations directes avec les travailleurs sociaux. En effet, même sans nécessairement connaître de difficultés matérielles, l'angoisse de vivre dans une société étrangère peut être importante et s'ajouter à la difficulté de concilier projet familial, individuel et professionnel en exil.

Cet accompagnement doit être imaginé sur la durée, car l'intégration prend du temps. Les observations confirment que les échecs successifs, les difficultés à répétition, le sentiment de perdre son potentiel, la non-valorisation de la personne peuvent conduire les PA vers des difficultés importantes. Ceci souligne la dimension sociopsychologique des services d'accompagnement.

Pour le GT, il est donc pertinent d'imaginer un accompagnement personnalisé des PA. Il est utile également de mettre en œuvre des activités où valoriser les diverses compétences de ce public, avec les bénéfices que l'on imagine sur d'estime de soi des participants. Ainsi, l'apprentissage de la langue du pays d'accueil peut utilement se doubler de pratiques culturelles d'appropriation du pays, de sa langue, de ses us et coutumes, etc. (Alen et Manço, 2010).

Si ces préoccupations nécessitent de mieux connaître les PA et leurs spécificités, et donc nécessitent l'obtention d'informations fiables à leur propos, il faut également sensibiliser les fonctionnaires communaux et les acteurs sociaux aux diversités de ces publics par de multiples mécanismes.

Comment, en effet faire se rencontrer ces deux mondes, si différents par certains de leurs aspects ? Les chocs culturels sont vécus des deux côtés : l'enquête révèle diverses insatisfactions. Le manque des lieux et/ou de personnels de médiation est apparent. Pourtant, il existe des personnes formées et des structures spécialisées en médiation. Leurs expériences positives ont été soulignées lors des travaux du GT. Une meilleure reconnaissance politique de ces professionnels est recommandée.

Ceci est une question centrale de la recherche-action et un des points clés des recommandations. Les primo-arrivants préfèrent l'entretien individuel (avec ou sans interprète). Quant aux les séances d'information collectives, les ateliers citoyens, ils sont préférés aux brochures d'informations, aux sites internet et autre call services. C'est le contact humain et l'information globale qui priment. Ils impliquent une relation de confiance avec un/des intervenant/s qui jouera/ont, avec le temps, un rôle de référent/s ou de « tuteur/s de résilience ». Par ailleurs, une plus grande visibilité de l'offre, des services et des associations est aussi demandée. De fait, la pro-activité dans l'espace public de certaines associations (aller sur les marchés comme font quelques associations néerlandophones) est une démarche appréciée. Mais ce dynamisme peut aussi avoir ses revers comme de devenir victime de son succès et de ne pas pouvoir répondre à la demande croissante. En tout état de cause, il semble que certaines institutions ou associations doivent changer leurs approches : ne faut plus attendre que les PA se présentent, mais aller les chercher sur leur terrain, dans leurs associations, etc. Le principe est aussi d'assouplir les « règles » des rencontres dès leurs débuts, afin de tisser une relation de confiance. Une fois le lien établi, l'interaction peut générer l'intégration culturelle mutuelle. On constate que travail d'information vers le public à des limites. Cela interroge les praticiens sur leurs pratiques. Certains membres du GT pensent être trop dans le discours, le formel, l'écrit, le règlement, là où l'essentiel est de toucher le public. Les professionnels doivent être coachés dans l'exécution de cette tâche délicate.

Une de façon d'ouvrir les esprits et les cœurs à un travail d'accueil et d'accompagnement efficient des PA est peut-être de mixer les équipes dans divers sens du terme : des équipes interdisciplinaires, interculturelles, etc. Avec, pourquoi pas, des professionnels et des bénévoles ayant eux-mêmes traversés un parcours de PA. Aussi, la circulation des personnels dans divers sous-secteurs de l'accompagnement des PA (logement, administration, santé, enseignement...) est, semble-t-il, un atout. Un échange de personnel entre structures partenaires peut être un contrepoids salutaire à l'hyperspécialisation professionnelle en cours (éducateurs de rue, agents d'insertion...).

A la diversité des professionnels répond la diversité des publics. Les acteurs rencontrés témoignent que les groupes multiculturels sont vecteurs d'une grande tolérance et d'une grande compréhension intergroupes. En effet, l'interculturel n'est pas renfermer une personne à sa prétendue « origine ». Autant les personnes ont le droit d'être différentes de leurs différences, autant elles sont, en soi, le fruit d'un mélange de trajectoires, de catégories culturelles et sociales, un mélange qui, du reste, évolue, surtout en contexte d'immigration. La richesse de mélanger les publics de divers horizons : BON vzw a, par exemple, imaginé d'inclure des étudiants étrangers dans les groupes qui suivent le parcours d'intégration, pour montrer la multidimensionnalité de la notion. Les mineurs non accompagnés représentent un autre public (si peu investi), au même titre que les familles roms qui peuvent enrichir un groupe de réflexion par la particularité de leurs trajectoires.

D'avis général, les PA rencontrés laissent apparaître des personnalités d'une énergie positive et débordante, désireuses d'apprendre, fortes, courageuses, volontaires et sachant ce que « débrouille » veut dire ! Certains ont pourtant vécu des traumatismes et de multiples difficultés. La plupart de ces personnes, dont des jeunes, sont bilingues ou trilingues, avec diverses expériences professionnelles et académiques. Force est de constater que la Belgique et l'Europe ne valorisent pas assez leurs compétences et de ce fait ils ont souvent une mauvaise image d'eux-mêmes.

Faut-il des services spécifiques pour les PA ? A question simple réponse complexe. Pour répondre à la question de « services spécifiques », il faudrait se poser deux questions : quels sont les besoins spécifiques du public de primo-arrivant ? Comment peut-on accueillir selon ces besoins ? Une des conclusions de notre recherche-action est que ce public particulier a, dans les premiers temps de son installation, des besoins particuliers. Un accompagnement spécifique s'avère nécessaire pour des personnes qui viennent d'arriver et qui ne maîtrisent pas une des langues nationales, le fonctionnement de la société, les démarches à effectuer... Toutefois cela ne dure qu'un temps.

A ce jour la plupart des associations schaarbeekaises rencontrées ont des services généralistes et accueillent, entre autres, des PA. Le travail social effectué par ces associations reste généraliste, malgré

le fait qu'il y ait une augmentation du public PA, ayant des besoins et des demandes particulières. Ce que l'on perd en approche spécialisée on gagne en émulation. Cette pratique généraliste permet, en effet, à différents publics de se côtoyer, ce qui peut favoriser l'intégration. Les travailleurs sociaux généralistes peuvent ainsi aider l'intégration des primo-arrivants s'ils restent attentifs à leurs spécificités au sein d'un groupe hétérogène. Un équilibre est ainsi à trouver entre offres généralistes et les services qui répondent à des demandes spécifiques des PA.

Le GT, avant de commencer sa recherche, avait un a priori plutôt négatif sur le fait de « balloter » des PA de service en service. Les enquêtes indiquent que cette « mobilité » permet une appropriation par les PA des démarches, des services, des lieux, etc. D'ailleurs, les PA interrogés sont plutôt positifs face aux institutions pour autant qu'ils aient l'impression d'être écoutés et que les services rencontrent leurs besoins. Dans la relation avec les PA, il est important de ne pas les victimiser, agir en terme de responsabilisation, de dons et de contredons.

De fait, la recherche a permis d'identifier de nombreux parcours positifs parmi les PA fréquentant les structures du GT. Il semble riche de diffuser certains de ces portraits en partenariat avec des organes de presse, de mettre à l'honneur l'une ou l'autre famille de manière illustrative d'une situation, d'une communauté. Cette mise en scène à l'avantage de personifier une situation et de conscientiser la population générale sur les réalités des familles PA et des structures qui travaillent avec elles.

Evaluation de la recherche-action et perspectives

Les participants à cette recherche évaluent de manière positive les deux années passées ensemble à s'interroger sur l'accueil des primo-arrivants à Schaerbeek. Il sont pu l'exprimer dans le cadre d'évaluations orales et écrites menées par l'accompagnateur du groupe. Synthèse...

C'est un temps de travail partagé très conséquent qui a nécessité une implication importante de nombreux acteurs. Ce long chemin parcouru ensemble a permis d'aller bien au-delà d'une meilleure connaissance mutuelle pour se cristalliser dans le co-apprentissage et la co-construction. Les effets constatés par la démarche portent sur plusieurs niveaux : les travailleurs, l'équipe, l'institution, le(s) réseau(x), les primo-arrivants.

En voici quelques éléments clés : le GT fut géré par la CASS. Il faut souligner le professionnalisme et l'implication de la coordination. L'accueil, l'efficacité et la disponibilité de la coordination sont mis en avant par l'ensemble des membres du GT. Le planning et les engagements furent respectés. Les prises de décision furent collégiales et transparentes. Les outils mis en place tels que la « bibliothèque virtuelle » semblent porteurs en termes de résultats. Cet accès à l'information tant documentaire qu'informel est ainsi grandement facilité. Cela apporte un certain confort de travail et de l'huile dans les rouages du réseau. L'intervention de l'IRFAM (Altay Manço) a largement respecté le cahier des charges conclu avec la CASS. L'expérience et l'expertise de l'accompagnateur ont permis un effet formatif évident tant sur le processus de la démarche de recherche-action que sur le contenu qui en résulte. Le coach a la faculté à communiquer son enthousiasme et de partager ses savoirs. Il a notamment joué le rôle d'aiguillon du GT en questionnant nos démarches, en rappelant les enjeux, en stimulant le travail de coopération et en invitant chacun d'entre nous à se pencher sur nos présupposés, nos préjugés. Certains participants ont exprimé avoir ressenti du plaisir à se retrouver ensemble et en reconnaissant des qualités professionnelles indéniables à leurs pairs. La volonté de bien faire a parfois été contrecarrée par des éléments externes qui ont compliqué les tâches. Mais, le mot d'ordre « confiance » s'est naturellement instauré dans le groupe. Elle est la pierre angulaire de la construction collective. Elle a mené à une meilleure appropriation des champs de travail et d'intervention diversifiés des partenaires. Mieux connaître et mieux comprendre est une étape intermédiaire qui mène vers plus de complémentarités. Tout ce processus a permis de valoriser les expériences et les savoirs des intervenants.

Le primo-arrivant a été le cœur et le métronome de ce travail. Le souhait était de l'associer le plus respectueusement possible, d'en faire un partenaire à part entière. Les participants ont indiqué toute l'importance de lui avoir proposé un espace de réflexion et du temps à l'écouter, à nourrir notre réflexion. D'être dans une autre relation que celle habituelle lors des permanences. De valoriser son savoir et son parcours en lui expliquant qu'il contribuera à sa façon à un autre accueil aux prochains primo-arrivants. Les primo-arrivants même s'il sont multiples dans leurs origines, leurs histoires, ont un trait commun : le besoin d'un accompagnement particulier dans les premiers temps de leur installation afin de ne pas se perdre dans les méandres d'une société qu'ils découvrent. Ils seront à nouveau invités à la diffusion des résultats et aux débats qui en découleront.

Le rythme des réunions et le volume de travail à réaliser ont été une source de « haute valeur ajoutée ». Cette cadence de travail et les objectifs que le GT s'est assigné ont permis d'aller très loin dans le détail sur les questions touchant à l'accueil des primo-arrivants à Schaerbeek et d'ainsi dépasser une approche superficielle de la question. Cette cadence élevée a peut-être eu comme conséquence négative de décourager certains participants. Le GT regrette quelques équipes ont quitté le projet à mi-parcours pour diverses raisons. Il faut veiller à trouver le bon équilibre entre temps à consacrer et énergie nécessaire pour rester acteur du processus. Ainsi, les réseaux, à l'image de celui qui a fédéré le GT, sont perpétuellement en construction, mais doivent rester solides pour perdurer. Une construction où chacun des partenaires doit respecter l'autonomie de son voisin. Oui, des collaborations entre partenaires ont vu le jour en partie grâce à la participation à ce groupe, un réseau schaerbeekois qui

voudrait à présent davantage s'ouvrir, notamment, au monde enseignant. Il serait également judicieux d'établir des liens et d'échanger des pratiques avec les autres Groupes de Travail de la CASS ou de la CSS : GT Logement de la CASS qui encadre un projet avec un public PA, le GT Sans Abri de la CSS, le GT « Guide » de la CASS qui va abriter notre outil internet et qui est en demande de collaborations...

BON vzw, en particulier, insiste sur l'importance du travail en réseau afin de savoir ce qui se passe autour de soi et en n'oubliant jamais que ce qui nous réunit est l'utilisateur. Surtout en tenant compte que tout est en évolution rapide, tant du point de vue des publics que des dispositifs et des autorités. L'association pointe aussi la richesse de participer dans un réseau « francophone », où il y a une grande place laissée à la rhétorique. La transversalité est plurielle. Elle va de la consultation des usagers à l'intégration de l'espace institutionnel ou de décision (CPAS – COPIL CASS – Commune).

La CASS est une pratique de participation, d'expression, d'évaluation de mise en commun qui permet la réflexion sur les pratiques et donc une évolution des actions et des travailleurs. L'exemple de transversalité doit venir d'en haut ! La transversalité est une nécessité, mais elle demande du temps et de l'énergie. Une action isolée ne signifie pas transversalité. Il faut veiller à ce qu'elle se répète, renouvelle, se corrige, s'étende, soit diffusée, reconnue. Un des carburants de ce GT qui a permis de naviguer dans les eaux claires de « l'écouter – être écouté », le « connaître – se faire connaître » et le « don – contredon ».

Une réflexion d'abord en interne afin d'être au clair avec ses valeurs et ses principes professionnels afin de les présenter à autrui. Se questionner en appréhendant son propre contexte, s'interroger sans tabous, chercher à améliorer sa pratique. Une richesse des échanges décuplée grâce à la participation d'intervenants très différents les uns des autres : des partenaires issus de l'associatif, d'autres de la commune et du CPAS, une association bruxelloise néerlandophone, un accompagnateur. Quel trafic ! La plateforme internet spécifique au GT n'a pas arrêté de transporter des informations des uns des autres, preuve d'une collaboration quotidienne au sein du CASS grâce aux TIC, mais aussi à notre discipline d'échanger, partager. C'est un apport des efforts de concertation qui, depuis des années, caractérisent la CASS.

Si la réalisation d'un welcome pack à l'adresse des familles primo-arrivantes a dérivé pour diverses raisons, un tool pack informatisé à l'adresse des intervenants est mise en service et sera complété par les utilisateurs. L'équipe a bien réalisé une sociographie des PA dans la commune, comme la carte et le recueil des pratiques d'accueil, d'insertion et d'orientation qui ont pris place sur le site web en guise de publication du réseau. Les participants de l'expérience sont à présent des « acteurs-relais » en matière d'accueil des PA. Une des perspectives sera à l'avenir de développer une formation à destination des travailleurs sociaux de Schaerbeek à partir du matériel et des compétences produits. Le groupe dispose à présent de nouvelles pistes de projets qui deviendront les tâches de demain du GT : diffuser les résultats et produits, former d'autres travailleurs et élargir le groupe, croiser les regards et les pratiques avec d'autres groupes de la CASS, s'allier avec l'école...

« L'évaluation est très positive. Ce que la participation au groupe de travail sur l'accueil des PA à Schaerbeek m'a apporté ? En tant que personne : un enrichissement au niveau de la relation avec d'autres membres de la CASS que je côtoie depuis plusieurs années et que j'ai appris à un peu mieux connaître. J'ai apprécié la grande qualité professionnelle des participants. Cela ouvre la voie des possibles et permet de s'appuyer sur un réseau solide tout en gardant son autonomie et en préservant son devoir de réserve. Un temps de réflexion au sein du groupe permet de recharger ses batteries, de réajuster le tir, de penser à plusieurs afin de mieux accueillir ces nouveaux arrivants, d'être plus efficace. »

Bibliographie sélective du sujet

Français

- « Accueillir des élèves non francophones à l'école », Diversités et Citoyennetés - La Lettre de l'IRFAM, 2008,
- irfam.org/index.php?articleID=14&themeID=7
- « Devenir citoyen, un drôle de parcours pour les migrants », Le Ligueur, 8 décembre 2010.
- « Enseignements et engagements de la recherche UNI-SOL 2005 », Diversités et Citoyennetés - La Lettre de l'IRFAM, 2005
- irfam.org/index.php?articleID=14&themeID=7
- « Femmes – Immigration - Autonomie Vieux débats, nouvelles idées », Diversités et Citoyennetés - La Lettre de l'IRFAM, 2006
- irfam.org/index.php?articleID=14&themeID=7
- « Inburgering dispositif d'intégration ou politique symbolique », Alter Echos n° 328, 28/11/2011
- « Les classes-passerelles pour primo-arrivants : des besoins criants ! », Alter Educ, 28/04/2006
- « Nouveaux migrants risques et clandestinités », Diversités et Citoyennetés - La Lettre de l'IRFAM, 2007,
- irfam.org/index.php?articleID=14&themeID=7
- « Primo-arrivants âgés, vieil arbre déraciné » Alter Echos, n° 308, janvier 2011
- Alen P. et Manço A., Accueil des jeunes primo-arrivants en secondaire, 2011,
- irfam.org/assets/File/rechaction/Laccueil_des_jeunes_primo-arrivants.pdf
- Alen P. et Manço A., La culture comme espace d'appropriation du français par les migrants. Arguments et méthodes, 2011,
- [irfam.org/assets/File/rechaction/la_culture_comme_espace_d_appropriation_du_francais_par_de_s_migrants.pdf](http://irfam.org/assets/File/rechaction/la_culture_comme_espace_d_appropriation_du_francais_par_des_migrants.pdf)
- Alen P., « Tabane ou comment coconstruire les chemins de l'autonomie », Diversités et Citoyennetés - La Lettre de l'IRFAM, 2011,
- irfam.org/index.php?articleID=14&themeID=7.
- Born M. et al. (sous la direction de), Recomposer sa vie ailleurs, Paris : L'Harmattan, 2006
- CECLR, Migrations et populations issues de l'immigration en Belgique, Rapport statistique et démographique, Bruxelles : CECLR, 2009
- Chaigneau C., L'intégration scolaire des primo-arrivants en Communauté française, 2010, <http://bit.ly/wpr7hQ>
- CIFOP, Systématisation des constats sur les besoins des PA en province de Namur, Rapport, Charleroi : CIFOP, 2009
- CODE, « Recherche-pilote sur la sensibilisation des autorités publiques à la Communauté Rom et sur l'intégration scolaire des enfants Roms », Bruxelles, 2004
- Croix Rouge de Belgique, Assistance psychosociale et thérapeutique des demandeurs d'asile, Rapport final, Bruxelles : FER, 2006, Bruxelles
- de Fontenay H., Groux D. (sous la direction de), Classe de langues et culture vers l'interculturalité, Paris : L'harmattan, 2011
- FRB, Regroupement Familial en Belgique : les chiffres derrière le mythe, 2011, Bruxelles,
- hiva.kuleuven.be/resources/pdf/publicaties/R1379b_RegroupementFamilialMythe.pdf
- Gouvernement Wallon, Politique d'accueil des primo-arrivants, note rectificative du 12/05/2011

- Inforum, « Circulaire relative à la compétence territoriale des CPAS pour les demandeurs d’asile », 2011
- Manço A., « Connaître, reconnaître et développer les ressources identitaires des jeunes filles issues de l’immigration musulmane », Revue des sciences de l’éducation, v. XXXIV n° 2, p. 399-418, 2008
- Manço A., « Primo-arrivants dans l’enseignement secondaire en Belgique francophone », 2009,
- www.ucm.es/BUCEM/revistas/edu/11300531/articulos/DIDA0909110227A.PDF
- Manço A., « Temps d’attente des candidats au droit de séjour », www.irfam.org/assets/File/OSMOSES44_IRFAM.pdf, 2005
- Manço A., Petit S. et Born M. « Devenir immigré : rôles des structures sociosanitaires dans les trajectoires d’exil », 2008,
- irfam.org/assets/File/livrePublication/docs/recomposer_article_associe.pdf
- Migreurop, Prisonniers du désert, Paris, 2011
- Moussaoui J., « Le groupe de parole mères/enfants : une action de prévention au centre d’accueil pour réfugiés à Charleroi », Bulletin de l’ARIC, n° 40, 2006, www.unifr.ch/ipg/aric/assets/files/ARICBulletin/2006No43/06MoussaouiJ.pdf
- UFAPEC, Accueil et intégration des élèves d’origine immigrée, 2008, Bruxelles
- www.ufapec.be/files/files/analyses/ACCUEIL%20Immigrés%20à%20l'école.pdf
- Van den Heuvel M., Primo-arrivants, quelle intégration ?, Bruxelles : Le Grain asbl, 2011

Nederlands

- « De erkenning moskees september 2007 », brochure, Vlaams Minderheden Centrum
- « Familie zonder Grenzen », Centrum voor Gelijkheid van Kansen en Voor Racismebestrijding
- « Geïntegreerd doelenkader voor het primaire inburgeringstraject », 25/11/2008
- « Handleiding dringende medische hulp », 2006, Medimmigrant vzw
- « Handleiding organisatie van het islamitisch Offerfeest », 2009, Vlaams Minderheden Centrum
- « Info zonder papieren », 2007, Foyer vzw
- « Infodossier leerlingen zonder wettig verblijf », 2009, Vlaams Minderheden Centrum
- « Infogids voor hulpverleners en begeleiders van mensen zonder wettig verblijf », 2009, Vlaams Minderheden Centrum
- « Informatiebrochure voor mensen zonder wettig verblijf », 2007, Foyer vzw
- « Overzicht gezondheid en verblijfsstatuten », 2009, Vlaams Minderheden Centrum
- « Praktijkgids sociale cohesie 2006 », Vlaams Minderheden Centrum
- « Wonen op wielen », 2010, Vlaams Minderheden Centrum

Annexes

Questionnaire destiné aux primo-arrivants sur l'évaluation de l'accueil du public primo-arrivant à Schaerbeek

Consignes pour l'interviewer

Ce questionnaire doit être rempli par un interviewer, et non pas directement par le public. Il vise à récolter des données plus qualitatives que quantitatives : les questions sont pour cela généralement semi-ouvertes pour privilégier la réponse spontanée des personnes interrogées. Cependant, des propositions sont parfois faites pour aider la personne interrogée lorsque la réponse spontanée est difficile à obtenir. N'hésitez pas à approfondir les questions et à demander à votre interlocuteur de se raconter sous forme de récit.

Le projet migratoire :

Il s'agit de déterminer les raisons de la migration et celles qui ont conduit le migrant à s'installer à Schaerbeek

Homme Femme

Quel est votre âge ?

Quel est votre pays d'origine

En quelle année l'avez-vous quitté ?

Quelles sont les raisons qui vous ont poussé à quitter votre pays ? (question ouverte)

Avez-vous transité par un/plusieurs pays et pour quelles raisons avez-vous quitté ce(s) pays?

Date d'arrivée en Belgique

Pour quelles raisons avez-vous choisi de venir vous installer en Belgique ? (Si plusieurs choix sont invoqués, demandez de les classer)

- La langue
- Les liens historiques entre le pays que vous avez quitté et la Belgique
- La présence en Belgique d'un membre de votre famille, une connaissance
- La réputation de la Belgique en tant que terre d'accueil
- Le hasard
- Autre (à préciser)

Date d'arrivée à Schaerbeek

Date d'inscription à la commune

Pour quelles raisons avez-vous choisi de venir vous installer à Schaerbeek ? (Si plusieurs choix sont invoqués, demandez de les classer)

- La présence d'un membre de votre famille, une connaissance
- La réputation de Schaerbeek en tant que commune accueillante
- Le hasard
- Autre (à préciser)

(Si c'est le cas) De quelle façon la présence de votre communauté a facilité votre installation et votre vie à Schaerbeek ?

La présence de membres de ma communauté m'y a permis de

Comment décririez-vous votre vie avant de migrer : statut, emploi, composition de la famille, études, localité, situation sociale....

Envisagez-vous à moyen ou à long terme de retourner dans votre pays d'origine ?

Expliquez-nous en quelques mots ce qui motive votre décision aujourd'hui

Le parcours professionnel :

Il permettra de comparer les situations avant et après migration et de vérifier si leur situation professionnelle s'est améliorée ou dégradée.

Quelle était votre situation professionnelle avant le départ de votre pays d'origine ?

- Etudiant/stagiaire/en formation
- Employé
- Indépendant
- Ouvrier
- Sans emploi
- Diplômé avec expérience
- Diplômé sans expérience
- Expérience sans diplôme
- Pas d'expérience
- Autre situation

Quelle est votre situation actuelle ?

- Etudiant/stagiaire/en formation
- Employé
- Indépendant
- Ouvrier
- Sans emploi
- Diplômé avec expérience
- Diplômé sans expérience
- Expérience sans diplôme
- Pas d'expérience
- Autre situation

Avez-vous des projets professionnels ?

- Suivre des études/formations
- Travailler en tant que salarié
- Devenir travailleur indépendant
- Autre (à préciser)

Education

Quel est votre niveau de scolarité?

- Universitaire
- Secondaire supérieur
- Secondaire inférieur
- Primaire
- Pas scolarisé
- Autre type d'enseignement (privé, école coranique)

Savez-vous :

- Lire un texte en français ou en néerlandais ? Oui Non Peu
- Ecrire un texte en français ou en néerlandais ? Oui Non Peu

- Comprendre un texte en français ou en néerlandais ? Oui Non Peu

Avez-vous été confronté à des manques, à des difficultés par rapport à la non-maîtrise du français ou du néerlandais ?

Avez-vous déjà envisagé de suivre des cours d'alphabétisation ?

Oui Non J'y pense

Avez-vous déjà envisagé de suivre des cours d'alphabétisation ?

Si vous avez suivi des cours où les avez-vous suivis ?

Répondaient-ils à votre demande, à vos besoins ?

Quelles sont les motivations qui vous ont poussé à suivre un cours de langue (français/néerlandais) ?

En quoi l'apprentissage de la langue vous a été bénéfique en tant que citoyen(ne) vivant en Belgique ?

- A permis d'établir plus de contacts
- Je me sens plus indépendante
- Je suis la scolarité de mes enfants
- C'est un atout quand on cherche du travail
- Autre (à préciser)

Si vous n'avez pas suivi de cours, quels étaient les obstacles qui vous ont empêché de les commencer ? (en Belgique)

- Personnels
- Administratif (lié à l'école et autres)
- Manque d'info
- Manque de places disponibles
- Pas d'école dans mon quartier

Les droits et les prestations sociales : connaissance des droits en tant que citoyen en Belgique ; connaissance des services d'aide disponibles (associations, service à domicile...)

Manière et raisons pour lesquelles s'effectuent les démarches administratives (commune, CPAS...)

Difficultés éventuelles (problèmes linguistiques, relations avec les professionnels, problèmes de compréhension des dispositifs sociaux ou des informations transmises...)

Fréquence des relations avec l'administration (par mois)

Possibilité d'aide pour effectuer les démarches administratives (interprètes, associations...)

Existence d'une personne ressource, institution... en cas de difficultés

En cas de besoin d'information, de conseils vers qui vous tournez-vous en premier lieu ?

- Un service communal
- Le CPAS
- Un ami, une connaissance/famille
- Une Association
- Une institution religieuse
- Un travailleur social
- Autre (à préciser)

S'il s'agit d'une association, d'un service communal ou d'une institution religieuse, pourriez-vous la citer

Comment êtes-vous arrivé la première fois dans cette structure/centre ?

- Bouche à oreille (famille...)
- Renseigné par un service/association
- Renseigné par le CPAS
- Bottin / Internet
- Autre (à préciser)

Comment évaluez-vous la qualité de l'accueil que vous avez reçu à la commune de Schaerbeek ?

- Très bien Bien Satisfaisant Insatisfaisant

Comment évaluez-vous la qualité de l'accueil que vous avez reçu au CPAS de Schaerbeek ?

- Très bien Bien Satisfaisant Insatisfaisant

Comment évaluez-vous la qualité de l'accueil que vous avez reçu dans les autres services (associations) de Schaerbeek ?

- Très bien Bien Satisfaisant Insatisfaisant

Comment évaluez-vous la qualité de l'accueil que vous avez reçu dans les écoles de Schaerbeek ?

- Très bien Bien Satisfaisant Insatisfaisant

Notez les éléments suivants afin de définir ce qui est essentiel, très important, important pour améliorer la qualité de l'accueil du public :

10 étant le plus important, le plus précieux (chaque note ne peut être utilisée qu'une seule fois) :

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Vous avez un rendez-vous rapidement										
Vous avez le choix d'être reçu avec un interprète										
On prend le temps de vous écouter pendant l'entretien										
Vous obtenez des réponses claires et précises										
Vous êtes reçue avec gentillesse et bienveillance										
Vous êtes reçue au calme et à l'abri de regards ou d'oreilles indiscretes										

Dites-nous pour les thématiques suivantes si l'accès à l'information est : Facile – Difficile – Introuvable – Non confronté à ce sujet

	FACILE	DIFFICILE	TRES DIFFICILE	NCS
Droit des étrangers				
Sécurité sociale (CPAS, chômage, pension)				
Justice (aide juridique, mariage, juge de paix)				
Budget (compte bancaire, crédit, surendettement)				
Logement (social, privé, aides)				
Enfance (crèche, école, extrascolaire)				
Emploi, ISP				
Santé (trouver un médecin, mutuelle, aide à domicile)				
Cours et formation				
Culture				
Mobilité/transport				
Autres (préciser)				

Selon votre expérience, quel moyen de communication est le plus efficace pour donner des informations à des usagers

- Un entretien individuel
- Un site Internet
- Une brochure explicative
- Une séance d'information collective
- Un guide format papier qui traite de différents sujets

- Une séance/un entretien assuré par des traducteurs
- Une séance/un entretien assuré par une association communautaire
- Autre

Pourriez-vous nous citer le nom de plusieurs services situés à Schaerbeek qui ont pour objectif de vous aider et de vous informer ?

Parmi les associations/institutions/services, entourez les noms que vous connaissez :

Aksent	Groupe Santé Josaphat	Lire et Ecrire
AMOS	HSS	Maison des Médiations
ASIS	ILES	Maison Médicale
Bébé s’amuse	L’Atelier des Petits pas	Medimmigrant
BON	La Gerbe	Mission locale de Schaerbeek
Bureaux de Quartier	La Maison de l’Emploi	NASCI vzw
Caritas	La Maison de Répit	ONE
Centre PMS	La Maison des Enfants	Kind en Gezin
Ciproc	Le Figuier	Projet Lama
CPAS	Le Gaffi	Rasquinet
Crèches de Schaerbeek	Le Méridien	RenovaS
Croix-Rouge	Les Amis d’Aladdin	Réseau Coordination Enfance
De Schakel	Les Petits Riens	Santé chez soi
Espace P	Liens de Quartier Petite	Soleil du Nord
Garance	Enfance	

En dehors de ce que nous proposons et en fonction de vos diverses expériences, quelle aide auriez-vous aimé avoir en arrivant en Belgique ?

Divers

Vous avez parlé de votre parcours, de votre passé, des activités que vous menez aujourd’hui, de votre présent. Quels sont vos projets pour l’avenir ? Projet personnel, projet familial.

Si j’avais une baguette magique et je pouvais tout changer dans l’accueil des primo-arrivants, je.....

Des ajouts ou remarques ?

Merci !

A compléter par l’interviewer après la rencontre

Le contexte de l’interview est le suivant

Ma perception de cette rencontre est

Questionnaire à l'attention des professionnels membres de la Coordination Sociale Schaerbeekoise

Identité

Nom de l'association

Adresse

Nom et fonction de la personne qui remplit le questionnaire

Téléphone permettant de la joindre

Primo-arrivants

Qu'est-ce qu'un primo-arrivant pour vous ?

Parmi le public qui fréquente votre association, recevez-vous des primo-arrivants ?

Dans quelles proportions ?

Quelle est l'évolution de la fréquentation de ce public au fil du temps ?

Quel est pour vous le portait type des PA que vous rencontrez ? Les spécificités les plus souvent rencontrées

- Genre
- Catégorie d'âge
- Pays d'origine
- Niveau scolaire
- Situation professionnelle (ou qualification)

Structure et actions

Quel est votre objet social ?

Développez-vous des services spécifiques pour les PA ? Si oui, lesquels ?

Si pas, souhaiteriez-vous en développer ? Lesquels ?

Par rapport aux primo-arrivants que vous rencontrez, quelles sont les difficultés auxquelles ils sont confrontés ? Pouvez-vous classer de 1 à 8 ?

Des problèmes d'accueil

Des problèmes d'accompagnement

Des problèmes de langue

Des problèmes juridico-administratif

Des problèmes de logement

Des problèmes de scolarité/de formation

Des problèmes de santé physique et/ou mentale

Des problèmes d'insertion socioprofessionnelle

Autres problèmes :

Quels sont les réseaux, les partenaires que vous pouvez mobiliser pour répondre aux demandes des primo-arrivants ?

Si ces mobilisations sont difficiles, que faudrait-il mettre en place pour y remédier et proposer des réponses adéquates aux PA ?

Faites-vous appel aux services d'interprétariat social ?

Si oui, pour quelles langues ?

Disposez-vous de brochures traduites en langues étrangères les plus représentatives de votre public ?

Souhaiteriez-vous rejoindre à l'avenir un groupe de travail sur cette thématique ?

Remarques ?

Merci de votre collaboration !

Les recommandations du groupe de travail primo-arrivants

Le contexte et les enjeux politiques

RECOMMANDATION	JUSTIFICATION
Une meilleure réception et répartition des PA sans domicile entre les communes du Royaume.	Afin de soulager les grandes villes et les communes telles que Schaerbeek.
Intégrer les nouveaux travailleurs (travailleurs de rue, équipes mobiles, médiateurs interculturels...) dans les pratiques et services sociaux classiques.	
Attention à ne pas délaissier un public au profit d'un autre.	Une concurrence agressive s'est installée entre populations en difficulté dans certains quartiers de Schaerbeek.

Le facteur linguistique

RECOMMANDATION	JUSTIFICATION
Répertorier et valoriser les compétences linguistiques multiples des travailleurs qui le souhaitent.	Leur interdire de communiquer dans une langue commune est une violence faite aux deux parties.
En cas de non maîtrise d'une des langues nationales, les premiers contacts devraient avoir lieu dans une langue connue de l'utilisateur.	Cela évite un certain nombre de malentendus et des pertes d'énergie et ainsi entamer une relation basée sur la confiance.
La reconnaissance et la professionnalisation du secteur de l'interprétariat social.	Eviter des certains écueils (conflits ethniques latents, compréhension des codes culturels...).
La démarche d'apprendre une des langues nationales doit rester positive, initiative et progressive.	Imposer est contre-productif. C'est plus efficace de montrer tous les bénéfices que cet apprentissage représente.
L'apprentissage de la langue doit être accompagné par des spécialistes.	Une certaine unicité des niveaux d'apprentissage semble nécessaire.
Coupler apprentissage linguistique formel et programmes culturels tels que visite, expériences de théâtre...	Cela permet aux PA d'être mieux outillés et de s'appropriier la langue.
Augmenter l'offre des cours de langue.	L'offre ne répond pas à la demande.
Augmenter et informer sur les possibilités d'accueil pour les enfants durant l'année et les congés.	Toute l'importance des ces espaces de socialisation à la langue d'enseignement.

Les outils d'information des acteurs et des publics

RECOMMANDATION	JUSTIFICATION
Grâce à une information adéquate, améliorer l'interconnaissance des associations, institutions actives dans ce domaine.	Eviter une grande perte de temps et d'énergie tant à eux-mêmes qu'à leur public.
Créer un réseau de professionnels « PA ».	La législation concernant l'installation des PA est très complexe et est sujette à de nombreux changements.
Les formations destinées aux professionnels devraient allier les 2 qualités suivantes : comporter des réponses transposables sur le terrain, des compétences exploitables à court terme et contenir des parties plus théoriques, réflexives...	Afin de répondre aux attentes des professionnels.
Contextualiser l'information à destination des professionnels, lui donner du sens à l'intérieur de la pratique professionnelle.	Une certaine dichotomie entre les outils « officiels » et la réalité de terrain.
Créer un outil « standard » afin de quantifier le nombre de PA qui s'adressent à nous.	Difficile de connaître le nombre de PA à Schaerbeek.
Appliquer les principes de l'éducation permanente aux documents à destination des PA.	Pour une plus grande appropriation de l'information qui leur est destinée.
L'information sociale doit couvrir les domaines auxquels ils sont confrontés et particulièrement le logement et la scolarité et si nécessaire dans les langues d'origine.	Il s'agit d'informations dont ils ont besoin dès leur arrivée (langue) et les deux thèmes pour lesquels ils ont vécu des difficultés à en obtenir.
Le contact avec les professionnels est privilégié et la demande des PA en documentation est faible.	Les PA rencontrés préfèrent les permanences, séance d'information, cours, séminaires...

Le temps comme facteur d'intégration

RECOMMANDATION	JUSTIFICATION
Nos institutions devraient faire preuve d'une certaine disponibilité, d'une capacité d'écoute pendant leur long moment d'adaptation.	Il est illusoire de leur demander de s'installer, comprendre, participer du jour au lendemain.
Privilégier une vision à long terme quand il s'agit de PA.	Elle incite les gens à s'insérer dans un parcours et une orientation de qualité.
En ce qui concerne les urgences, s'inspirer et se coordonner avec les modèles existants (hôpitaux, sans-abri...).	Les temps de l'urgence et de l'aide sociale ne sont pas les mêmes et il n'est pas rare d'entendre des demandes telles que « où dormir ? », « j'ai faim, aidez-moi ».
Il est souvent nécessaire d'accompagner physiquement les PA dans leurs démarches.	Le temps qu'ils apprivoisent le système, s'orientent et se rassurent.
Permettre une diversification de la nature des lieux, des activités, les groupes où les PA sont accueillis, les profils des personnels...	Afin d'offrir une diversité de lieux d'accrochage à la société d'accueil.
Importance de maintenir, développer des espaces de parole.	Pour leur permettre « d'arriver », de s'acclimater, de s'organiser, de créer des réseaux...
Les services devraient assouplir leur calendrier.	Gâchis de temps et de compétences au niveau des inscriptions à des cours de langue, formation professionnelle, équivalence des diplômes...

L'intégration des services

RECOMMANDATION	JUSTIFICATION
Une meilleure coordination des pratiques et des offres par une pratique d'échange dynamique.	Eviter les pertes de temps, les orientations inadéquates, les pratiques inappropriées.
Multiplier les partenariats en tirant avantage de Bruxelles en tant que région bilingue.	Tirer profit de la présence de deux cultures institutionnelles sur un même territoire avec une Flandre qui a plus d'expérience en matière d'accueil des PA.
Toujours concernant les cours de langue, mieux communiquer sur les pratiques et mieux articuler les partenariats via la mise en réseau effectif des offres.	Mieux orienter la personne en demande, éviter les doublons, les pertes de temps et d'énergie.
Proposer une diversité de parcours d'intégration.	La diversité permet une adaptabilité plus grande et une meilleure adéquation avec les besoins des usagers.
Diversifier les publics en intégrant d'autres profils aux séances destinées aux PA.	Les groupes hétérogènes sont plus efficaces en termes d'apprentissage et d'intégration.
Proposer un schéma d'accueil intégré, non stigmatisant, un fil conducteur.	Rester centré sur le public et une adaptation patiente produit de l'insertion.
Offrir des espaces où l'on entend parler français/néerlandais, de l'intergénérationnel où se côtoient des personnes de culture différente, organiser des visites, des témoignages...	Cette façon d'envisager les activités est source d'espaces de frottement et d'intégration.
L'offre de services doit s'adapter aux changements de société.	Le contexte politique, les flux migratoires, la crise économique...
L'offre intégrée comme modèle, par exemple, une institution qui propose des cours de français mais également des espaces d'appropriation de la langue (atelier écriture, théâtre), faire appel à des personnes extérieures, des professionnels...	Cette formule gagnante donne du sens : apprentissage + appropriation + échanges avec des interlocuteurs diversifiés = insertion dans des réseaux.
Articuler les forces vives autour d'une idée cohésive et transversale de l'intégration des PA.	Cela renforcera le travail en réseau...
Donner des moyens et des mandats aux structures « hub » (service médiation primo-arrivants, CAL du CPAS).	En tant que lieux tremplin et de transition.
Favoriser un double tutorat (institutions professionnelles d'aide et communauté proche).	Cela augure d'un bon ancrage dans la société d'accueil.
Développer des alliances, des partenariats entre les forces intégratives des communautés et les structures professionnelles.	Les communautés d'immigrés sont très actives et proposent bien des services informels aux PA.
Intégrer d'autres institutions comme le monde de l'entreprise, les syndicats et l'enseignement.	Pour une gestion collective des questions de cohésion sociale.
Nécessité de créer à Schaerbeek de l'information et des connexions entre services.	L'offre de services à Schaerbeek est très abondante et diversifiée. Certains services sont peu connus et/ou en difficulté.
Rendre les activités de la CASS plus visibles, les valoriser davantage auprès des professionnels locaux...	Pour une meilleure orientation et prise en charge du public avec moins de pertes d'énergie et de moyens.
Organiser une rencontre annuelle sur un thème de travail avec les PA.	Médiatiser certains profils, montrer des exemples positifs d'intégration, témoigner des « bonnes pratiques ».
Proposer une « charte » composée de critères de qualité à remplir pour être considéré comme une institution schaarbeekoises proposant des activités « intégrées ».	

L'enseignement, la petite enfance et l'accueil des familles PA

RECOMMANDATION	JUSTIFICATION
Identifier et renforcer les ponts entre le milieu scolaire et le secteur accueil des PA.	L'école apparaît comme un des secteurs incontournables du dossier PA.
La politique du droit de séjour des étrangers doit être élaborée en lien avec la politique éducative.	Afin d'améliorer la cohérence et la fluidité du parcours scolaire des jeunes PA.
Légiférer en matière d'accueil scolaire et éducation des PA.	Une exception, les classes passerelles. Moins de ruptures dans la scolarité de l'enfant si les autorités tenaient davantage compte du calendrier scolaire et du parcours antérieur des enfants.
Davantage impliquer les parents dans la vie de l'école et valoriser la langue maternelle de l'enfant.	Un exemple de « bonne pratique »...
Augmenter le nombre de places et de lieux d'accueil de l'enfance ; intégrer mieux cette offre aux autres services sociaux et l'adapter aux besoins des familles PA.	L'enfant est un vecteur important de rencontre entre les familles PA et la société d'accueil.
Faciliter/assouplir/valoriser l'intégration des enfants dans notre système scolaire : équivalence de diplômes mais aussi valorisation des connaissances déjà acquises notamment linguistiques lors du long voyage d'immigration vers la terre d'asile et créer un système d'écoles type européenne pour les enfants moins nantis mais qui sont les enfants bruxellois de demain.	

Les ressources des communautés

RECOMMANDATION	JUSTIFICATION
Le travail d'accueil doit s'adapter et développer une communication avec les structures des communautés immigrées.	Certaines communautés immigrées se sont structurées à travers des associations, des commerces, des lieux de culte...
Imaginer des mécanismes de médiation ou de concertation entre les structures communautaires et professionnelles.	Une proportion importante de PA apprécie et bénéficie d'apports importants de ces réseaux. Et les institutions néerlandophones en ont tiré une expérience positive.
Mieux connaître les ressources disponibles au sein des communautés d'immigrés.	En intégrant les structures communautaires les plus structurées dans le travail de réseau on développe une forme de reconnaissance et de valorisation de leurs compétences. Cela combat également le préjugé immigré = problème. Immigré devient synonyme de ressource.

Les relations, l'accueil, la diversité, la spécificité

RECOMMANDATION	JUSTIFICATION
Imaginer un accompagnement personnalisé des PA et la mise en œuvre d'activités qui permettent de valoriser leurs compétences.	Beaucoup de PA vivent dans l'isolement avec l'angoisse de vivre dans une société étrangère... La valorisation engendre bénéfiques quant à l'estime de soi.
Sensibiliser les fonctionnaires communaux et les acteurs sociaux aux diversités de ces publics.	La rencontre entre ce deux publics provoque des chocs culturels des deux côtés, source d'insatisfactions. Alors que des structures spécialisées en médiation existent...
Les PA préfèrent l'entretien individuel. Les séances d'information collectives, les ateliers citoyens... sont préférés aux brochures d'information, aux sites Internet...	C'est un des points-clés de notre recherche action. Les PA sont en demande de contact humain et d'information globale. L'intervenant jouera avec le temps le rôle de référent ou de « tuteur de résilience ».
La proactivité afin de faire connaître son service, ses activités est une démarche appréciée.	Certaines associations néerlandophones le font avec un certain succès.
Mixer les équipes dans les divers sens du terme : interdisciplinaires, interculturelles, des bénévoles... Permettre la circulation du personnel entre sous-secteurs...	Cela permet d'ouvrir les esprits et les cœurs à un travail efficient des PA.
Un échange de personnel entre structures partenaires.	En tant que contrepoids salutaire à l'hyperspécialisation.
La Belgique et l'Europe devraient davantage valoriser les compétences des PA. Certains sont bilingues ou trilingues. D'autres ont des compétences professionnelles ou académiques.	Par cette forme de déni, les PA ont souvent une mauvaise image d'eux-mêmes.
Les PA ont besoin de services spécifiques dans les premiers temps de leur installation.	Les PA ont des besoins particuliers et ne maîtrisent pas spécialement une des langues nationales, le fonctionnement de la société, les démarches à effectuer.
La mobilité des PA d'un service à un autre comporte des avantages non négligeables.	Ce « ballotage » permet une appropriation par les PA des démarches, des services, des lieux...
Dans la relation avec les PA, il est important de ne pas les victimiser, agir en terme de responsabilisation, de dons et de contre dons.	Les PA interrogés sont plutôt positifs face aux institutions pour autant qu'ils aient l'impression d'être écoutés et que les services rencontrent leurs besoins.