



***Travailler ensemble pour un meilleur
accueil des primo-arrivants :***

la CASS

Altay Manço

Schaerbeek est la deuxième commune la plus peuplée de la région de Bruxelles Capitale où s'inscrivent, chaque année, quelque 3 000 primo-arrivants (PA). La question de l'accueil de cette population spécifique a donc fait écho au sein des institutions sociales et associatives. Sous la houlette de l'IRFAM, un groupe de travail (GT) de la CASS (Coordination de l'Action Sociale de Schaerbeek facilitée par Eric Semal) composé de travailleurs du secteur public et du secteur privé, d'initiatives néerlandophones et francophones, tous ancrés à Schaerbeek, mais qui s'adressant à un public en mouvance constante, s'est lancé, dès 2011, dans un travail de recherche-action afin, notamment, de réfléchir à la pertinence des services offerts au regard des besoins et d'adapter ces actions et/ou de créer des nouvelles collaborations.

Résultats d'enquête

Parmi les hypothèses de départ, nous en retrouvons deux qui concernent le travail en réseau et la transversalité des actions locales. Pourtant, l'accompagnement des primo-arrivants met en évidence le cloisonnement des services. Les associations/organisations ne se connaissent pas assez entre elles pour savoir où orienter utilement les PA.

Dans les résultats de la recherche menée auprès de 30 PA et de 30 professionnels du social, l'équilibre entre structures d'accueil centrales et parallèles est toutefois pointé : le CPAS est un maillon essentiel de l'accueil des PA d'autant plus que la période de crise économique voit diminuer les moyens des familles PA et ceux des structures associatives.

La qualité de l'accueil reçue au sein des associations semble cependant plus appréciée des PA que celle des institutions tels le CPAS et la commune, où les délais d'attente pour certains PA se vivent comme des violences institutionnelles.

Pour les PA, les secteurs qui semblent les plus complexes sont ceux de l'emploi, du logement et de la santé, même s'il est vrai que ce dernier a multiplié les outils à l'adresse des personnes vulnérables.

Une des propositions initiales du groupe de travail fut d'ailleurs de produire un « *welcome pack* ». En contrepartie, les résultats des interviews menées auprès des publics des structures partenaires montrent que ce qui prime pour les PA, c'est la relation de confiance, le rapport de qualité qui peut être établi avec un professionnel censé détenir l'information appropriée, l'outil adéquat, les relais pertinents, face aux questions qui lui sont posées. Les PA interrogés 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 lors d'une séance d'information collective.

Il résulte aussi de l'enquête un besoin d'un accompagnement social spécifique. Les structures généralistes pour tous et spécialistes des PA apparaissent ainsi comme complémentaires et il s'agit donc de mettre en réseau ces divers acteurs ce qui permet aussi aux PA de connaître différents lieux, institutions, personnes et donc de brasser différentes réalités, expériences, contacts...

Autre enjeu important dans l'accueil des PA est de leur offrir des perspectives d'avenir. Dès lors, un des dangers serait de faire fi de leur présence et de ne rien leur proposer de spécifique en matière d'accueil. Une telle conduite pourrait nourrir un certain sentiment d'insécurité auprès de la population générale confrontée à des PA sans « futur ».

Il faut être particulièrement vigilant en cette période de crise aux restrictions budgétaires au sein des politiques sociales. Ces dernières peuvent avoir 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... Les nombreux partenaires venus présenter leurs pratiques et analyses en GT relatent les tensions existant entre différents publics, cela dégénère parfois en tensions entre publics et organisations également. Ainsi, des membres du GT observent, notamment, une concurrence agressive entre populations en difficulté au sein de certains quartiers de Schaerbeek (rejets, violence, absence de solidarité).

Un autre constat négatif serait celui de l'hyperspécialisation non volontaire des professionnels, par injonction politique, alors que les PA, au contraire, sont en attente de liens de confiance, d'une information globale et d'une insertion générale. Les services devraient adopter de nouveaux calendriers, s'assouplir. L'arrivée en Belgique des PA ne peut, par exemple, pas être réglée en fonction de la date de démarrage des cours de langue ou de formation professionnelle... l'équivalence des diplômes doit pouvoir s'envisager tout au long de l'année. En Wallonie Bruxelles, elle n'est octroyée qu'une fois l'an à date fixe. Cela signifie que des certaines personnes peuvent perdre jusqu'à un an !

Moyens de communication

Les partenaires ont listé des pistes pour améliorer leur travail en réseau. Parmi elles figurent plusieurs points sur les moyens de communication étant donné que l'information est une des conditions de l'intégration citoyenne. Dans le cas des PA, une information et un accompagnement adéquats 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.

Par ailleurs, l'expérience du centre néerlandophone BON dont le public croit d'année en année montre que les séminaires et cours d'orientation sociale ont 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 ?

Les acteurs rencontrés témoignent que les groupes multiculturels sont vecteurs d'une grande tolérance. Les personnes 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 mixer les publics de divers horizons est partagée tant par les institutions que par les bénéficiaires. Fort de ce constat, BON, par exemple, a imaginé inclure des étudiants étrangers dans les groupes qui suivent le parcours d'intégration.

Aussi, une plus grande visibilité de l'offre, des services et des associations est à conseiller. De fait, la proactivité dans l'espace public de certaines associations (aller sur les marchés comme

font quelques associations néerlandophones ou issues de l'immigration) est une démarche appréciée.

Pratiques professionnelles

Le GT, avant de commencer sa recherche, avait un a priori plutôt négatif sur le fait de « balloter » des PA de service en service, voire de les orienter vers des associations communautaires. 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, mais plutôt d'agir en termes de responsabilisation, de dons et de contre dons.

L'accompagnement et le suivi des PA exigent beaucoup de temps aux travailleurs sociaux (un renfort par des acteurs bénévoles ?). Il est souvent nécessaire d'accompagner physiquement les PA dans certaines de leurs démarches. Le temps qu'ils apprivoisent le système, s'orientent et se rassurent. Cet accompagnement doit être imaginé dans 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.

Si 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 d'accueil tout comme il faut diversifier et multiplier les canaux d'information.

Il est donc important de maintenir des espaces de parole : d'abord, pour permettre aux personnes « d'arriver », de s'acclimater et, ensuite, pour s'organiser et créer des réseaux. La richesse induite par la diversité des pratiques est importante : il ne devrait pas y avoir une seule forme de parcours d'intégration - la diversité offre une davantage d'adaptabilité et une meilleure d'adéquation aux besoins forcément diversifiés des usagers. Ainsi, une partie des PA apprécie être en contact avec des associations/personnes de son origine, une partie non. Diversifier les publics et les réseaux permet ainsi de mieux intégrer les PA. En créant, des groupes hétérogènes, qui reflètent davantage la société, on garantit une meilleure intégration.

Dans ce cadre, la valorisation des professionnels ou bénévoles, anciens PA, peut induire un accueil plus sécurisant. Un bon ancrage dans la société d'accueil semble conditionné à 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.

Le GT regrette l'absence de connexions entre 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/néerlandais. 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 ».

Quelques recommandations...

- *Imaginer des mécanismes de médiation ou de concertation entre les structures communautaires et professionnelles.* Une proportion importante de PA apprécient et bénéficient d'apports importants de ces réseaux et les institutions néerlandophones en ont tiré une expérience positive.
- *Proposer une offre intégrée comme modèle en lieu et place d'un modèle standard, linéaire.* Une institution qui propose des cours de français, mais également des espaces d'appropriation de la langue, de la ville, de la société... faire appel à des personnes extérieures, des professionnels en partenariat avec d'autres structures... Cette formule donne du sens au parcours d'intégration : apprentissage + appropriation + échanges avec des interlocuteurs diversifiés = insertion dans des réseaux...
- *Proposer une « charte » composée de critères de qualité à remplir pour être considéré comme une institution schaarbeekoise proposant des activités « intégrées »...* Articuler les forces vives autour d'une idée cohésive et transversale de l'intégration des PA en l'ouvrant, entre autres, vers l'école.

