

Rapport DU PLAN LOCAL D'INTÉGRATION

2023

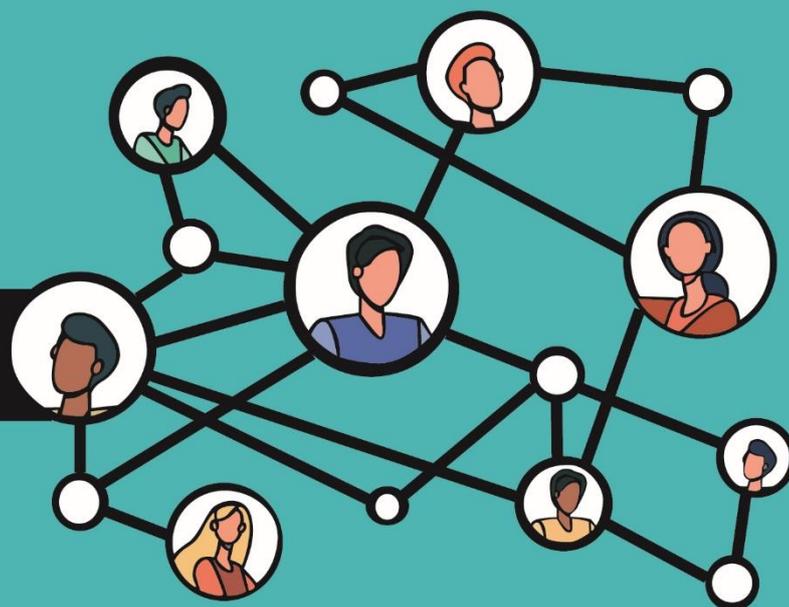


Table des matières

Liste des abréviations	4
Introduction	6
Partie 1 : La démarche méthodologique.....	12
1. L'organisation	13
2. Le questionnaire auprès des opérateurs	16
3. Les focus groups avec les PE et POE.....	19
4. Les concertations auprès des PF	24
5. Évaluation critique de la méthodologie.....	26
Partie 2 : Diagnostic du territoire	29
1. Vécu du processus d'intégration	30
a) Besoin d'être accueilli·e.....	30
b) Besoin de créer du lien	32
c) Besoin de reconnaissance.....	34
d) Besoin d'accéder aux informations	36
e) Besoin de faciliter l'accès aux soins de santé.....	40
f) Besoin d'assistance à la recherche de logement.....	43
g) Besoin de se sentir bien dans l'espace public	44
h) Besoins spécifiques aux personnes sans-papiers.....	45
i) Besoins spécifiques aux jeunes.....	47
j) Besoins spécifiques aux femmes.....	49
2. Réseau participant à l'intégration	51
a) Besoin de reconnaître la part du réseau privé.....	51
b) Besoin d'un accompagnement social	53
c) Besoin d'être orienté·e par les services communaux	55
d) Besoin d'un suivi efficace de la part du CRIPEL.....	58
e) Besoin de reconnaître les besoins que combent les associations	59
3. Politiques d'intégration et parcours d'intégration.....	62
a) Besoin de considérer toutes les PE et POE.....	62
b) Besoins relatifs au module d'accueil.....	64
c) Besoins relatifs aux cours de FLE.....	67
d) Besoins relatifs à la formation CIT	72

e) Besoins relatifs à l'ISP.....	74
f) Besoins relatifs à l'interculturalité.....	81
g) Besoins relatifs à la période post-PI.....	82
h) Besoins des services sociaux et juridiques.....	83
i) Besoins relatifs au financement des opérateurs.....	86
j) Besoin de faciliter la mise en place de garderies.....	90
k) Besoin de plus de collaborations et de coordination	91
Partie 3 : Plan d'actions.....	94
1. CRIPEL.....	96
2. SeTIS.....	103
3. ILL et CISP	104
3.1. Commun à tous les axes	104
3.2. Axe FLE.....	105
3.3. Axe Citoyenneté.....	106
3.4. Axe ISP.....	107
3.5. Axe Interculturalité	114
3.6. SSEJ.....	117
Partie 4 : Recommandations politiques	120
1. Communes.....	123
2. Province de Liège.....	130
3. Région Wallonne.....	132
Transversalité des actions.....	132
Compétence intégration.....	133
Compétence emploi	139
Compétence logement.....	142
Compétence famille, santé, handicap.....	145
4. Fédération Wallonie Bruxelles	148
5. Autorités Fédérales.....	152
Conclusions générales.....	158
Bibliographie.....	164

Annexes167

Annexe 1 : Carte du territoire d'action du CRIPEL.....168

Annexe 2 : Statuts du CRIPEL, Titre II « But et Objet », art. 4 (mis à jour en 2022).....169

Annexe 3 : Parcours d'intégration wallon170

Annexe 4 : Contenu du questionnaire disséminé auprès des opérateurs175

Annexe 5 : Répartition des opérateurs agréés du secteur sur le territoire du CRIPEL180

Annexe 6 : Guide d'entretien des focus groups.....181

Annexe 7 : Parcours d'intégration et demande de nationalité.....183

Liste des abréviations

AIS : Agence immobilière sociale

AMU : Aide médicale urgente

AOC : Ateliers d'orientation citoyenne

APL : Association de promotion du logement

AS : Assistants sociaux et assistantes sociales

Asbl : Association sans but lucratif

AVIQ : Agence pour une vie de qualité, organisme public wallon gérant les compétences de la santé, du bien-être, de l'accompagnement des personnes âgées, du handicap et des familles en Wallonie

CALIF : Coordination des associations liégeoises d'insertion et de formation

CEB : Certificat d'études de base

CEDEM : Centre d'études de l'ethnicité et des migrations de l'Université de Liège

CGRA : Commissariat général aux réfugié-e-s et aux apatrides

CISP : Centre d'insertion socio-professionnelle

CIT : Formation à la citoyenneté

CRI : Centre régional d'intégration

CRIPEL : Centre régional d'intégration des personnes étrangères et d'origine étrangère de Liège

CRVI : Centre région de Verviers pour l'intégration

CPAS : Centre public d'action sociale

CPVS : Centres de Prise en Charge des victimes de Violences Sexuelles

CWASS : Code wallon de l'action sociale et de la santé

DASPA : Dispositif d'accueil et de scolarisation des élèves primo-arrivants et assimilés

DÉFI : Démarche de formation et d'insertion

DISCRI : Dispositif de concertation et d'appui aux centres régionaux d'intégration

EFT : Entreprise de formation par le travail

EPN : Espace public numérique

Extrait FG : Extrait issu des focus groups auprès des personnes étrangères et d'origine étrangère

Extrait PF : Extrait issu des concertations auprès des plateformes organisées par le CRIPEL rassemblant les professionnel·le·s du secteur

FIC : Formations à l'intégration citoyenne

FG : Focus groups

FLE : Cours de Français langue étrangère

FOREM : Office wallon de la formation professionnelle et de l'emploi (FORmation-EMploi)

ILI : Initiative locale d'intégration

INT : Activités interculturelles

IRFAM : Institut de recherche, formation et action sur les migrations

LGBTQIA+ : Acronyme désignant la communauté Lesbienne, Gay, Bisexuelle, Transgenre, Queer, Intersexe, Asexuelle, etc.

LUSS : Ligue des usagers des services de la santé francophone

MENA : Mineurs étrangers non accompagnés

OE : Office des étrangers

PCI : Promotion à la citoyenneté et à l'interculturalité

PCS : Plan de cohésion social

PE et POE : Personne étrangère et d'origine étrangère

PF : Plateforme

PI : Parcours d'intégration

PLI : Plan local d'intégration

PMTIC : Plan Mobilisateur aux Technologies de l'Information et de la Communication

SADA : Service d'Accueil des Demandeurs d'Asile du CPAS de Liège

SeTIS : Service de Traduction et d'Interprétation dans le milieu Social

SSEJ : Service social et juridique

SPW IAS : Service public wallon : Intérieur et Action Sociale

SWL : Société wallonne du logement

The image features a teal background with a black horizontal bar across the middle. The word "INTRODUCTION" is written in white, bold, uppercase letters within the black bar.

INTRODUCTION

En Belgique, le gouvernement fédéral est responsable des politiques d'accueil en matière de législation sur l'immigration, la nationalité et de l'asile, tandis que les régions sont chargées d'assurer la gestion de l'intégration des personnes étrangères et d'origine étrangère, depuis la division des compétences ayant eu lieu à partir de la fin des années 1970. En outre, la promotion de la citoyenneté et de l'interculturalité est gérée par la Fédération Wallonie Bruxelles, tandis que l'égalité des chances – comprenant la lutte contre le racisme et la xénophobie – est une compétence transversale, dont l'Etat Fédéral et toutes les entités fédérées peuvent se saisir. Pour revenir sur la compétence en matière d'intégration, cette autonomie régionale explique dans quelle mesure les politiques d'intégration diffèrent entre la Flandre, la Wallonie et la Région Bruxelloise. Plusieurs facteurs ont conduit à ces différences : la politisation des sujets liés à la migration traités différemment en Flandre, en Wallonie et à Bruxelles, la présence de revendications nationalistes en Flandre et les influences des philosophies politiques néerlandaise et française sur l'intégration des immigrants dans chacune des régions (Adam, 2013). La Flandre suit ainsi un modèle d'intégration multiculturel à tendance assimilationniste, avec des cours de citoyenneté et de néerlandais obligatoires depuis 2003, tandis que la Wallonie a longtemps maintenu une politique de laissez-faire en laissant la gestion de la question à un niveau plus local, laissant de la place aux spécificités locales et à leurs initiatives, en privilégiant le modèle interculturel. Toutefois, au fur et à mesure des années, les politiques d'intégration des régions ont progressivement convergé (Hantson *et al.*, 2022), notamment avec la mise en œuvre en 2014 – et ses renforcements en 2016 et 2018 – en Wallonie du parcours d'intégration civique obligatoire. A Bruxelles, un décret est en place depuis 2013 mais les politiques d'obligation de suivi n'ont été mises en place qu'à partir de 2022 sur les deux parcours proposés aux nouveaux et nouvelles arrivant·e-s¹. Cette évolution vers une convergence relative des politiques d'intégration régionales est explicable par l'eupéanisation de la question migratoire. L'Union Européenne souhaite en effet homogénéiser les politiques d'accueil, mais également les politiques d'intégration, en suggérant aux États membres de l'Union Européenne d'instaurer des cours de citoyenneté

¹ A Bruxelles, deux parcours d'intégration distincts coexistent : le néerlandophone opérationnalisé par BON (Brussels onthaalbureau voor nieuwkomers) et le francophone opérationnalisé par les BAPA (bureaux d'accueil pour les primo-arrivants).

pour les personnes étrangères (Xhardez, 2019). En Flandre, de nouveaux amendements ont été ajoutés, en 2021, au décret sur l'intégration, lequel dérive vers une politique d'activation des individus en minimisant la responsabilité de la société d'accueil. En Wallonie, le modèle d'intégration maintient sa volonté de suivre un modèle interculturel et de prioriser le bon accueil des personnes étrangères dans la société, grâce au travail de proximité des Centres Régionaux d'Intégration (CRI) dans les 8 territoires délimités par le décret wallon.

Le décret de 1996 relatif à l'intégration des personnes étrangères en région wallonne a ainsi défini la création et les missions des 8 CRI wallons, responsables de leurs territoires respectifs. Cependant, le décret de 1996 n'indiquait pas à ces derniers de produire des diagnostics territoriaux ni de plans d'action spécifiques, laissant les CRI user de méthodes de travail variées. Le décret de 2009 a donc pallié ce manque en proposant aux CRI de se doter d'un Plan Local d'Intégration (PLI). Le PLI est défini par le gouvernement wallon comme suit : « Le plan qui favorise l'intégration des personnes étrangères et d'origine étrangère, en mettant en évidence leurs besoins spécifiques et en définissant les stratégies à développer pour mieux les rencontrer, sur chaque territoire couvert par un centre visé au titre IV » (CWASS, Livre II, Titre 1^{er}, Art. 150, §4²). Comme l'explique le « Guide Méthodologique pour l'élaboration et la gestion d'un plan local d'intégration » produit en 2013 par le Dispositif de concertation et d'appui aux centres régionaux d'intégration (DISCRI) : « Il s'agit de plans destinés à aider les CRI et tous leurs partenaires à favoriser l'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère. Ces PLI permettent d'organiser en partenariat les actions positives visant l'égalité des chances, l'égalité de droits, de fait et de genre pour que les personnes étrangères ou d'origine étrangère puissent participer à la vie sociale, économique, culturelle et politique de notre société » (DISCRI, 2013 : 5). Les PLI sont pensés pour être des outils concrets visant à améliorer l'intégration des bénéficiaires ainsi que le travail des professionnel-le-s du secteur de l'intégration. Les PLI sont ainsi une manière pour tous les CRI de maintenir une cohérence avec les directives de la Région Wallonne et son modèle d'intégration qui vise la construction d'une société interculturelle et le renforcement de la cohésion sociale pour un mieux vivre ensemble. Toutefois, le DISCRI a constaté que « le décret, ainsi que les instructions des services administratifs de la Wallonie, sont restés

² <https://wallex.wallonie.be/contents/acts/0/795/1.html?doc=27778&rev=29155-19331>

relativement vagues à ce sujet, ce qui a entraîné une diversité d'approches entre les différents CRI », dans la conception de leurs plans locaux d'intégration (DISCRI, 2013 : 7). Ainsi, le DISCRI a pris l'initiative de proposer aux CRI une méthodologie commune pour la réalisation de leurs PLI, dont l'objectif majeur est de proposer des plans d'actions concrets à opérationnaliser sur leurs territoires respectifs. Le DISCRI s'est basé sur le décret ainsi que sur la note de base fournie en 2007 par les services administratifs de Wallonie appelée « Structuration des plans locaux d'intégration ». La méthodologie du DISCRI propose une définition du PLI comme un plan d'actions prioritaires, se basant sur un diagnostic qualitatif et quantitatif des besoins spécifiques des personnes étrangères et d'origine étrangère ainsi que de ceux des professionnel-le-s du secteur, tout en mettant en évidence les ressources, les réalisations et les succès en matière d'intégration sur le territoire. Le DISCRI insiste, tout comme le décret, sur la démarche de co-construction du PLI avec les partenaires locaux (associatifs, publics et privés), acteurs de l'intégration au sein des territoires d'action des CRI. Selon le DISCRI, un PLI a, dès lors, pour but de favoriser tous les processus d'intégration dont la finalité est le renforcement de l'inclusion et de la cohésion sociale de la société belge et wallonne, c'est-à-dire, l'accès pour tous et toutes aux droits fondamentaux, au bien-être, à la justice, à la citoyenneté, à l'insertion sociale et professionnelle et au vivre-ensemble.

Le présent rapport présente ainsi les résultats de l'enquête des besoins, le plan d'action et une liste de recommandations du Plan Local d'Intégration du CRIPEL. Le CRIPEL est le Centre Régional d'Intégration des Personnes Étrangères et d'origine étrangère de Liège et des 54 autres communes recouvrant son territoire d'action (comprenant les arrondissements de Liège et de Huy-Waremme³). Fondé en 1998, le CRIPEL est un acteur clé dans la promotion de la diversité, l'égalité des chances et l'intégration sociale des individus provenant de différentes cultures et horizons. Travaillant en étroite collaboration avec les autorités régionales et locales, ainsi qu'avec de nombreux acteurs de la société civile, la mission du CRIPEL est de faciliter l'intégration harmonieuse des personnes immigrées et des minorités ethniques en Belgique. Trois grands axes permettent au CRIPEL d'aider à créer un environnement inclusif, respectueux des droits fondamentaux et propice à l'épanouissement de chacun-e, quelle que soit son origine : l'axe information et orientation

³ Voir Annexe 1.

à destination des personnes étrangères et d'origine étrangère ; l'axe formation et accompagnement à destination des professionnel-le-s du secteur de l'intégration ; et finalement, l'axe transversal de promotion de la diversité⁴. Comme tous les CRI, le CRIPEL est chargé de mettre en œuvre le Parcours d'Intégration (PI)⁵, d'accompagner les Initiatives Locales d'Intégration (ILI), de coordonner les activités d'intégration sur son territoire, d'encourager la participation sociale, économique et politique des personnes étrangères et les échanges interculturels, de former les intervenant-e-s agissant dans le secteur de l'intégration, de récolter sur le plan local des données statistiques, et finalement, de se concerter avec les autres centres afin de mener des politiques cohérentes (CWASS, Livre II, Titre IV, Chapitre 1^{er}, Art. 153).

Après l'étude du guide méthodologique du DISCRI et des rapports des PLI de Liège (CRIPEL, 2016), de Namur (CAI, 2017, 2021) et de Charleroi (CRIC, 2020), le CRIPEL a souhaité réaliser un nouveau PLI pour son territoire d'action, pour l'année 2023. A cette fin, il a élaboré une méthodologie afin de réaliser un diagnostic des besoins du secteur, avec une attention particulière aux besoins des personnes étrangères et d'origine étrangère (PE et POE) fréquentant les opérateurs du secteur. Ceci a permis la conception d'un plan d'action qui se veut pertinent et utile, accompagné d'une liste de recommandations destinées aux pouvoirs publics. Ayant démarré le 29 novembre 2022 avec la séance plénière du PLI, le projet s'achèvera le 30 novembre 2023, avec la présentation du présent rapport aux différents acteurs du secteur de l'intégration, clôturant ainsi une année de travail dédiée à son élaboration. Le PLI 2023 du CRIPEL aspire à promouvoir auprès des autorités publiques les recommandations construites sur base des besoins actuels du secteur en co-construction avec celui-ci. Ainsi, le présent rapport espère apporter des changements positifs sur son territoire d'action, mais également, faire résonner ses pistes de solutions auprès du secteur de l'intégration wallon au sens large.

Ce rapport présentant les résultats du PLI 2023 du CRIPEL vise donc à présenter l'état des lieux des besoins du secteur en 2023, à mettre en lumière les bonnes pratiques existantes et/ou envisagées ainsi qu'à fournir une liste de recommandations aux différents niveaux de

⁴ Pour en savoir plus sur les missions du CRIPEL, voir Annexe 2 : Statuts du CRIPEL

⁵ Voir Annexe 3 : Parcours d'intégration wallon

pouvoir afin d'améliorer davantage les dispositifs d'action sociale en matière d'intégration des personnes étrangères et d'origine étrangère en Wallonie. Dans un premier temps toutefois, le CRIPEL souhaite expliciter en détails la méthodologie mise en place, afin d'insister sur l'importance de sonder consciencieusement les premiers et premières concerné-e-s par le décret, c'est-à-dire les personnes étrangères et d'origine étrangère.

PARTIE 1

LA DÉMARCHE MÉTHODOLOGIQUE

1. L'organisation

La coordination du PLI est à la charge du CRI local dont la direction désigne un responsable PLI. Les tâches de ce responsable sont de coordonner l'élaboration du PLI et son écriture, animer le diagnostic du territoire auprès des partenaires, assurer l'organisation et l'animation des réunions relatives au PLI, et ensuite, coordonner la mise en œuvre du plan d'action établi, suivre son évolution ainsi que présenter les recommandations. Le CRIPEL a ainsi embauché un responsable PLI en 2022. Le comité de pilotage du PLI s'est constitué autour du responsable PLI, avec la participation active du directeur du CRIPEL, du directeur adjoint de la 2^{ème} ligne, de responsables de projets de 2^{ème} ligne ainsi que des consultants scientifiques de l'Institut de Recherche, Formation et Action sur les Migrations (IRFAM) et du Centre d'Etudes De l'Ethnicité et des Migrations de l'Université de Liège (CEDEM) (qui ont rejoint le comité de pilotage en cours de route). Le comité de pilotage a eu pour mission de définir le planning, répartir le travail, identifier et mobiliser les acteurs à impliquer dans la démarche, ainsi que de définir les techniques d'observation et de récolte de données afin d'assurer une scientificité rigoureuse à la démarche.

Ainsi que le décret le mentionne, le PLI doit être élaboré, mis en œuvre et évalué en concertation avec tous les acteurs locaux. Une séance plénière, réunissant le secteur élargi de l'intégration du territoire Liège, Huy-Waremme a ainsi été organisée le 29 novembre 2022. La plénière a commencé par la présentation de la philosophie du PLI, de l'actualité de la migration en chiffres et en droits et du secteur de l'intégration liégeois. La discussion s'est ensuite orientée sur les besoins du secteur, pour finalement inviter les opérateurs présents à s'impliquer dans le futur comité d'accompagnement pour le PLI 2023. En effet, comme le stipule le décret, « Les centres organisent un comité d'accompagnement, composé au minimum des associations et des pouvoirs publics ainsi que de toute personne concernée, qui exercent leur action en matière d'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère sur le territoire concerné. Le comité d'accompagnement est chargé de l'accompagnement et de l'évaluation des plans locaux d'intégration » (art.7 du décret de 2009). Le CRIPEL a ainsi demandé aux membres du comité d'accompagnement de commenter et valider toutes les étapes du PLI 2023, dans un effort de co-construction. Ce comité était composé de représentant-e-s de pouvoirs publics ainsi que d'opérateurs de

terrain, tous axes confondus. En fin de projet, il sera demandé au comité d'accompagnement d'évaluer l'entièreté du processus et des résultats finaux du PLI 2023. La première réunion a eu lieu le 20 mars 2023 et a eu pour but de valider les objectifs proposés par le comité de pilotage ainsi que la méthodologie de recueil des données servant à établir le diagnostic du territoire. Une deuxième réunion, le 4 octobre 2023, a permis de discuter des résultats de l'étude de diagnostic en regard de l'expertise du terrain des membres du comité d'accompagnement et a permis d'établir l'ordre de priorité des actions à mettre en avant dans le rapport du PLI 2023. Le comité d'accompagnement s'est ainsi réuni deux fois, conformément aux recommandations du DISCRI.

Les publics et les opérateurs visés dans le diagnostic du PLI sont nombreux : les personnes étrangères et d'origine étrangère en premier chef, mais également tout le secteur étendu qui touche de près ou de loin à la question de l'intégration des PE et POE, à la cohésion sociale et à l'interculturalité. Celui-ci comprend le secteur « strict », qui renvoie aux professionnel-le-s de l'intégration, c'est-à-dire aux organisations des secteurs privés et/ou publics qui sont liées au Ministère de l'Action Sociale et à son administration : les Initiatives Locales d'Intégration (ILI) agréées ou non, les CRI, le DISCRI et le Service de Traduction et d'Interprétation dans le milieu Social (SeTIS) wallon. Il comprend également le secteur « élargi » de l'intégration, qui reprend des organismes de recherche centrés sur les réalités migratoires (par exemple, l'IRFAM et le CEDEM) et des organisations des secteurs privés et publics qui ne sont pas des opérateurs ILI, dont l'action est orientée principalement vers le soutien des personnes étrangères ou d'origine étrangère inscrites dans un processus d'intégration. Ensuite, le secteur étendu comprend aussi le secteur « large » de l'intégration, qui correspond aux organisations et institutions des secteurs privés et publics confrontées à un public mixte (PE, POE et locaux). Leur action a une incidence importante sur l'inscription des personnes étrangères ou d'origine étrangère dans un processus d'intégration (les entreprises, les écoles, les communes, les services de soin, etc.). Pour intégrer les diverses réalités de ces acteurs, le CRIPEL a élaboré une méthodologie tripartite visant à établir un diagnostic qualitatif et quantitatif approprié à la formulation du plan d'action et de recommandations axées sur des solutions concrètes.

La démarche méthodologique du PLI 2023 repose sur trois phases de recherche impliquant directement les acteurs du secteur étendu de l'intégration. A travers des approches méthodologiques variées et avec la contribution du comité d'accompagnement, la démarche du CRIPEL s'est construite sur un projet de co-construction du PLI avec les acteurs de terrain. Cela a permis d'ancrer le bien fondé du PLI, qui se voulait respectueux et à l'écoute des PE et POE ainsi que des professionnel-le-s du secteur et de leurs besoins. La première approche a consisté en la réalisation et la dissémination d'un questionnaire en ligne à destination du secteur étendu (comprenant le secteur strict, élargi et large). La deuxième approche a priorisé la parole des personnes étrangères et d'origine étrangère, par l'organisation de focus groups au sein des structures des opérateurs, couvrant les trois zones du territoire du CRIPEL et les quatre axes du parcours d'intégration (PI). La troisième approche a finalement donné la parole aux professionnel-le-s du secteur strict, par la mise en place de concertations auprès des cinq plateformes⁶ du CRIPEL. Ces approches ont été privilégiées pour le caractère exhaustif de leur combinaison, amenant à envisager directement avec les acteurs de terrain des pistes de solution sur base de leurs besoins, permettant ainsi un apport plus riche qu'un état des lieux sur base d'une analyse des statistiques existantes. Les consultant-e-s scientifiques de l'IRFAM et du CEDEM ont contribué à la mise en place de la méthodologie du PLI, ainsi qu'à la récolte et à l'analyse des données.

⁶ « Plateformes : groupes de travail organisés par les centres ayant pour objectif l'accompagnement collectif des initiatives locales d'intégration sur les thématiques en lien avec les missions couvertes par leur agrément et/ou leur subventionnement » (CWASS, Livre II, Titre 1er, Art. 150, §11)

2. Le questionnaire auprès des opérateurs

Pour atteindre un maximum d'interlocuteur·rice·s du secteur étendu lié de près ou de loin à l'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangères, la cohésion sociale et l'interculturalité, le CRIPEL a opté pour un questionnaire en ligne. Le questionnaire a été élaboré avec l'aide de l'IRFAM - en tant que consultant scientifique au sein du comité de pilotage - pour aborder les préoccupations essentielles liées à l'intégration. Le questionnaire a également été présenté et soumis aux commentaires du comité d'accompagnement avant d'être envoyé. Contrairement au questionnaire du précédent PLI liégeois (2016) qui était composé uniquement de questions ouvertes, le nouveau questionnaire s'est construit principalement autour de questions fermées et de choix multiples, ce qui a facilité la collecte des réponses en permettant aux participant·e·s de sélectionner les options qui correspondaient le mieux à leurs expériences. Le questionnaire a couvert un large éventail de thématiques, comprenant les thématiques abordées par les axes du décret de la Région wallonne telles que l'interculturalité, l'apprentissage du français, la citoyenneté, l'insertion socio-professionnelle. Ont également été posées des questions sur d'autres thématiques qui ne sont pas ou peu abordées dans le décret de la Région, telles que le logement, la santé, la culture, l'impact de la pandémie du COVID19, etc. Le questionnaire comprenait :

- L'identification de la structure répondante, son type d'organisation ainsi que ses thématiques d'action ou son secteur d'intervention
- Les difficultés rencontrées et leurs causes présumées
- Les actions que les structures souhaitent développer sans pouvoir le faire, ainsi que les raisons qui les en empêchent.
- La période de la pandémie du COVID19 et ses conséquences actuellement encore ressenties par le secteur.
- La proportion de PE et POE dans les publics des structures répondantes
- Les potentiels défis spécifiques à l'accueil et à la prise en charge des PE et POE
- Une auto-évaluation de la connaissance du parcours d'intégration mis en place pour les primo-arrivant·e·s
- Une évaluation de l'importance des différents aspects du parcours

- Une question ouverte sur les attentes à l'égard du PLI 2023 ainsi qu'une demande d'être tenu au courant des résultats⁷.

Le public cible de l'enquête comprenait 482 opérateur-trice-s et acteur-trice-s du secteur de l'intégration, ainsi que des institutions qui interagissent avec les personnes étrangères ou d'origine étrangère sur le territoire Liège, Huy-Waremme sans que cela soit leur public spécifique (secteur public, privé, action social, santé, enseignement, etc.). Le questionnaire a été émis à partir du 12 mai 2023 et a été clôturé le 27 juillet 2023, donc une durée de 2 mois et demi. Plusieurs rappels ont été envoyés par mail et des appels téléphoniques ont également été réalisés pour inviter les destinataires à répondre au questionnaire avant la clôture de celui-ci. Un total de 101 réponses a été récolté, reflétant un taux de réponse significatif d'environ 25%, non négligeable compte tenu de la taille de l'échantillon initial. En effet, dans les enquêtes quantitatives utilisant la méthode des questionnaires en ligne, une moyenne de 10% de taux de réponses est déjà considérée comme satisfaisante. Au total, 42 structures agréées ILI ont répondu, soit 80% des ILI de la zone du CRIPEL, dont une partie sont coordonnées par des acteur-ric-e-s issu-e-s des migrations. On compte également 22 Centres d'insertion socio-professionnelle (CISP) parmi les répondants, ce qui correspond également à 80% des CISP de la zone. En revanche, le nombre de communes participantes est faible (en ce compris les structures communales telles que les Plans de Cohésion Sociale - PCS - et les CPAS) : 21 communes, soit 40% des communes concernées et en majorité les petites entités (semi-) rurales. Le solde comprend finalement quelques associations diverses, actives dans les domaines tels que la culture, la santé, la jeunesse et le logement, ainsi que l'une ou l'autre école. Leur faible nombre ne permet pas d'analyses désagrégées en ce qui les concerne. Il apparaît également que peu d'organisations de personnes issues des migrations sont représentées dans l'échantillon malgré leur présence sur le terrain. Il serait pertinent d'envisager, pour une prochaine étude de ce type, de mettre un effort particulier dans la prise de contact avec ces organisations qui sont porteuses d'un savoir précieux quant aux besoins du secteur et des PE et POE, afin qu'elles puissent répondre au questionnaire envoyé.

⁷ Voir Annexe 4 : Contenu du questionnaire

On peut toutefois considérer cet échantillon comme un reflet assez fidèle du tissu associatif et institutionnel liégeois spécifiquement chargé de la question de l'accueil et de l'intégration des personnes migrantes. Les catégories de répondant·e-s prédominantes, c'est-à-dire les structures qui se sont senties concernées par la requête du CRIPEL, sont majoritairement celles qui travaillent activement avec un public de personnes étrangères et d'origine étrangère et qui sont, pour la plupart, déjà en contact avec le CRIPEL (ILI et CISP représentant 60% des répondants). On note également que 72% des structures participantes évaluent avoir une connaissance avancée du parcours d'intégration. Les écoles, les centres culturels, les associations aux publics plus hétérogènes ont montré un moindre intérêt pour le questionnaire. D'autre part, il est intéressant de noter que sept répondant·e-s sur dix ayant complété le questionnaire au nom de leur structure sont des femmes (cela étant fidèle à la représentation des travailleuses dans le secteur social). Deux tiers des structures participantes se situent sur le territoire de la Ville de Liège, ce qui correspond à la démographie associative des arrondissements de Liège et de Huy-Waremme. Aussi, 87% des institutions participantes attendent les retours de cette investigation, pour éventuellement participer à certaines de ses retombées, ce qui démontre un intérêt à l'égard du PLI 2023 du CRIPEL de la part des répondant·e-s.

Les réponses récoltées offrent ainsi un aperçu précieux des opinions, besoins et recommandations exprimés par les participant·e-s qui se sont montré·e-s majoritairement sensibles aux thématiques abordées. Les données recueillies ont été soumises à une analyse approfondie réalisée par l'IRFAM, pour identifier les tendances, les priorités, les lacunes, ainsi que les opportunités d'amélioration dans les politiques et les actions liées à l'intégration. Une transformation des réponses en données numériques binaires a été nécessaire pour ensuite générer des analyses statistiques au moyen du logiciel Statview SAS©. Les résultats reflètent ainsi les préoccupations d'un groupe professionnel des métiers de l'intégration et de l'insertion des personnes migrantes.

3. Les focus groups avec les PE et POE

Dans le souhait d'accorder une place importante à la parole des personnes étrangères et d'origine étrangère dans le PLI 2023, le CRIPEL a réalisé des focus groups au sein des structures des opérateurs de terrain auprès de leurs bénéficiaires, en collaboration avec le CEDEM de l'Université de Liège. Les focus groups sont une méthode qualitative de recherche de production de données favorisant l'émergence de toutes les opinions au sein d'un groupe de répondant·e·s, sans viser un consensus (Bloor *et al.*, 2001). Plutôt qu'un entretien entre l'enquêteur·rice et les participant·e·s, le focus group crée une discussion qui appartient aux participant·e·s. Une analyse de la discussion permet de relever les points de convergence et de divergence entre les individus. La scientificité de la méthode repose sur les concepts de redondance et de saturation théorique (Krueger et Casey, 2008). Il convient de réaliser plusieurs focus groups avec des individus différents afin de croiser les résultats et d'affiner l'analyse, et ainsi répondre au mieux à la question de recherche.

Au vu du territoire sous la responsabilité du CRIPEL, et au vu de la répartition des Initiatives Locales d'Intégration (ILI) dans cet espace⁸, il a été jugé pertinent de réaliser à minima deux focus groups dans la zone « Arrondissement Liège », quatre focus groups dans la zone « Liège-ville » et deux focus groups dans la zone « Arrondissement Huy-Waremme », et ce afin d'obtenir des données représentatives des particularités des trois zones. Finalement, ce sont non pas quatre, mais sept focus groups qui ont été réalisés dans la zone « Liège-ville », au vu des disponibilités et de l'intérêt des opérateurs de la zone quant à l'enquête. Aussi, une attention a été portée à la réalisation de focus groups auprès des publics impliqués dans les quatre axes du Parcours d'Intégration (PI) : lors des cours de Français Langue Etrangère (FLE), des cours de citoyenneté (CIT), dans les organisations proposant de l'Insertion Socio-Professionnelle (ISP) et celles proposant des activités interculturelles (INT). Avec ces exigences (souhaitant croiser les trois zones et les quatre axes), le CRIPEL a permis un quadrillage pertinent relatif à son territoire d'action et a ainsi respecté le principe de la redondance et de la saturation théorique, en ne se limitant pas à un focus group par zone ou par axe.

⁸ Voir Annexe 5 : Répartition des opérateurs agréés du secteur de l'intégration sur le territoire du CRIPEL

Tableau récapitulatif des ILI où ont eu lieu les 11 focus groups :

	Zone 1 : Arrondissement Liège (2 focus groups)	Zone 2 : Liège-ville (7 focus groups)	Zone 3 : Arrondissement Huy-Waremme (2 focus groups)
Axe 1 : FLE	Petit Soleil (Herstal)	<ul style="list-style-type: none"> • Jefar • Monde Des Possibles • Promotion sociale (Institut de Travaux publics) 	Dora Dores (Huy)
Axe 2 : Citoyenneté	Form'anim (Seraing)	<ul style="list-style-type: none"> • Jefar • Monde Des Possibles • Éclat de Rire 	COF (Amay) (groupe mixte entre CIT et FLE)
Axe 3 : ISP	<i>La plupart des organisations visitées ayant également des dispositifs ISP (lorsque des ILI ont également un agrément CISP et inversement), cet aspect a également été discuté lors des focus groups</i>		
Axe 4 : Interculturalité		Interra	

Les neuf organisations où ont eu lieu les focus groups ont été sélectionnées sur base de leur intérêt émis lors de la séance plénière et/ou lors du premier comité d'accompagnement, ainsi que sur base de leur zone d'action et des axes du PI qu'elles mettent en œuvre. Les objectifs principaux des focus groups pour cette étude ont été de comprendre le vécu du processus d'intégration des personnes, de saisir leurs opinions sur les acteurs du secteur de l'intégration et sur les programmes d'intégration implémentés sur le territoire. Pour ce faire, ont été abordés, entre autres, l'accès aux informations, l'importance du réseau informel, l'accueil de la part de la société d'accueil, les différents aspects du PI et leurs espoirs pour le futur. Les questions et sous-questions⁹ ont été construites à partir de trois éléments : les objectifs de l'évaluation du PLI, l'approche du processus d'intégration par le quotidien, issue de la recherche doctorale de la consultante du CEDEM et les conclusions et recommandations du dernier rapport de recherche n°33 de l'IWEPS « Evaluation du parcours d'intégration et du dispositif ISP » (Mescoli *et al.*, 2019).

Pour faciliter l'organisation et compter sur un sentiment de confiance déjà établi, les focus groups ont été organisés au sein des activités des opérateurs des trois zones. Un attention

⁹ Voir annexe 6 : Guide d'entretien des focus groups

a été portée, au fur et à mesure des focus groups, à la représentativité relative de l'échantillon des participant-e-s par rapport aux statistiques du CRIPEL (en termes de genre et d'origine). Dans l'idéal, les groupes ne dépassaient pas 10 personnes : ce ne fut pas le cas systématiquement, le plus petit groupe était de 4 personnes et le plus grand de 13 personnes. Tous les groupes rencontrés avaient au minimum le niveau de français A1, ce qui permettait aux participant-e-s de partager leur opinion. Quand une idée était exprimée de façon floue, la modératrice reformulait le propos en demandant si l'information était bien correcte. Au total, exactement 100 personnes étrangères et d'origine étrangère ont été rencontrées, dont 80 ont explicitement donné leur consentement à l'enregistrement (à l'oral et à l'écrit) et dont 95 ont activement participé à la conversation (des personnes ont ainsi échangé lors du focus group alors qu'elles avaient initialement refusé de participer). Au total, 65 femmes et 35 hommes ont été rencontrés. 63 participant-e-s sur les 100 ont laissé leurs coordonnées aux enquêteurs afin d'obtenir les résultats de l'enquête, ce qui marque leur intérêt pour les questions qui les concernent. À la fin de chacun des focus groups, les participant-e-s ont remercié les organisateur-ric-e-s pour cette occasion de partager leur opinion et certain-e-s ont insisté sur le fait que cela leur avait fait plaisir de pouvoir participer à cette enquête et que cela les valorisait.

Pour assurer le respect des règles d'éthique, des formulaires de consentement ont été distribués, lus collectivement et expliqués point par point par les organisateur-ric-e-s au début de chaque focus groups. Les formulaires :

- comprenaient une description de l'étude du PLI
- indiquaient qui étaient les responsables de l'étude ainsi que leurs coordonnées
- expliquaient comment les enregistrements et leurs données ont été protégées en regard du Règlement européen Général de Protection des Données (RGPD)
- assuraient l'anonymat complet des données
- renseignaient les participant-e-s à propos du retrait de consentement
- et leur demandaient s'ils et elles voulaient être tenu-e-s au courant des résultats de l'enquête.

Cette démarche, obligatoire en regard du RGPD, a cependant été pénible autant pour les organisateur-ric-e-s que pour les participant-e-s. Assurément, cette invitation à signer un document écrit de cinq pages a engendré une méfiance inutile alors même que ledit document sert à s'assurer du respect des droits des participant-e-s. D'autre part, il a représenté une violence à l'égard des personnes illettrées et/ou maîtrisant peu le français. Cette méfiance et cette violence sont une limite importante à l'utilisation de ce type de consentement rendu obligatoire, en particulier auprès d'un public migrant, en comparaison avec le consentement oral enregistré qui suffisait préalablement. Cela a notamment amené des personnes à refuser sur papier de participer, tout en étant loquaces lors des discussions. Au vu de l'anonymat des réponses, un tri lors des transcriptions a tenté d'être opéré, sans être à 100% efficace étant donné la difficulté de reconnaître les voix des participant-e-s ayant coché la case « Non, je refuse d'être enregistré ». Cette limite est à prendre en compte dans la méthodologie de ce PLI.

Deux personnes ont réalisé l'ensemble des focus groups : le responsable du PLI du CRIPEL ainsi que la consultante du CEDEM. La consultante avait le rôle de modératrice, qui consistait à introduire le focus group, à modérer la discussion (notamment en invitant les personnalités dominantes à laisser de la place aux personnalités plus timides), à poser les questions afin de relancer la discussion si besoin, etc. Le responsable PLI, dans une optique de réduction des biais de désirabilité (lorsque les participant-e-s d'une enquête sont tenté-e-s de répondre de façon à 'plaire' aux enquêteur-ric-e-s, en leur donnant les réponses présumées désirées), avait le rôle d'observateur. En effet, la consultante, en tant que chercheuse de l'Université (institution n'ayant aucun rapport avec la mise en application du PLI et du Pi), était moins soumise au risque d'introduire un biais de désirabilité en comparaison avec le responsable du PLI, en tant que travailleur du CRIPEL (institution responsable de la mise en application des politiques d'intégration). En tant qu'observateur, celui-ci a ainsi revêtu un rôle plus neutre en termes de pouvoir et d'influence sur les participant-e-s. Cela consistait à observer le focus group d'un point de vue extérieur, à prendre des notes, à compléter la modératrice en cas d'omission d'une question ou lorsqu'il observait une influence des formateur-ric-e-s sur la conversation, etc. Il était également responsable du bon enregistrement de la conversation et de la photographie des

formulaire de consentement afin de garder une trace de ceux-ci. Aussi, dans la majorité des focus groups, les formateur-ice-s des groupes rencontrés étaient présent-e-s. Dans la majorité des cas, leur présence a été bénéfique pour le bon déroulement des focus groups (engendrant un sentiment de confiance, amenant les individus à oser s'exprimer, rappelant aux personnes l'utilité de donner leur avis pour améliorer les politiques d'intégration, etc.). Cependant, il est arrivé que leur présence constitue un biais dans la participation et les réponses des participant-e-s. Cela a ainsi été pris en compte dans l'analyse. Il est important de noter que l'approche méthodologique des focus groups n'est pas optimale concernant la récolte de données plus sensibles (relevant du tabou, de l'intimité, d'expériences de violence, de santé mentale, etc.). De telles données n'ont donc pas pu être récoltées lors des focus groups auprès des PE et POE, alors que ceci peut avoir une place importante dans leur vécu du processus d'intégration. Il aurait également pu être bénéfique pour la profondeur de l'analyse des besoins, de réaliser des entretiens individuels dans la langue maternelle des personnes, avec un interprète, dans un souhait de compléter les données issues des focus groups.

Les onze focus groups ont eu une durée approximative de 2h, représentant au total 20 heures et 20 minutes d'enregistrement. La retranscription des focus groups a été facilitée par le logiciel de transcription Sonix© fournissant une première version de celle-ci. Toutefois, il était indispensable de retranscrire manuellement par-dessus ces premières versions, les intelligences artificielles de transcription n'étant pas optimales lorsqu'il s'agit de comprendre des accents ou des fautes de grammaire, inévitables auprès d'un public de participant-e-s majoritairement non-francophones. Ensuite, les retranscriptions ont été analysées par rapport aux objectifs du PLI : les données ont été classées selon leur caractère décrivant un besoin/problème vécu par les PE et POE ou décrivant une piste de solution (en termes de bonnes pratiques réalisées ou réalisables par le secteur ou bien en termes de recommandations à faire parvenir aux pouvoirs politiques). Chaque besoin et piste de solution a finalement été analysé et présenté en combinaison avec les résultats des deux autres approches méthodologiques.

4. Les concertations auprès des PF

Bien que motivé par la volonté de mettre en lumière les voix des personnes étrangères et d'origine étrangère, le CRIPEL a également cherché à accorder une place prépondérante à l'écoute des professionnel-le-s du secteur de l'intégration. Cette démarche repose sur une approche qualitative visant à approfondir les données recueillies par le biais des questionnaires quantitatifs. D'autre part, dans le cadre des focus groups, il était délicat d'aborder certaines problématiques, telles que les enjeux de santé mentale ou de violence. Or, cela ne signifie pas que ces problèmes n'existent pas dans le quotidien des PE et POE. En passant par l'intermédiaire des professionnel-le-s, il a été possible d'accéder à ces précieuses informations, qui ont une incidence sur l'intégration des personnes. Le CRIPEL a ainsi organisé des concertations auprès des cinq Plateformes (PF) qu'il met en place dans le cadre de ses missions dictées par le décret wallon. La participation aux Plateformes est obligatoire pour les opérateurs du secteur (sauf pour les Plateformes ISP et lutte contre le racisme), ce qui a permis un échantillon complet des professionnel-le-s représentant chacune des spécificités des Plateformes : les cours de Français langue étrangère et d'alphabétisation (FLE), la formation à la citoyenneté (CIT), l'insertion socio-professionnelle (ISP), l'interculturalité et la lutte contre le racisme (INT) et le service social et juridique (SSEJ). Il s'agissait ainsi de s'appuyer sur les outils existants et les réseaux locaux afin de co-construire le PLI avec eux.

Les concertations auprès des Plateformes ont eu lieu du 22 septembre au 25 octobre 2023, suivant le calendrier déjà établi. Le responsable du PLI et/ou le directeur adjoint responsable de la deuxième ligne modéraient la concertation : tout d'abord un bref rappel de la définition du PLI et de ses objectifs était réalisé, pour ensuite laisser place à la discussion collective autour des besoins tant des bénéficiaires que des professionnel-le-s. L'idée était d'investiguer les besoins en fonction des thématiques qui sont exposées dans chaque Plateforme, sans ignorer les éléments de transversalité. Des formulaires de consentement ont également été distribués aux participant-e-s des Plateformes FLE, CIT, INT et ISP. La Plateforme des SSEJ, quant à elle, a été réalisée en ligne, sans distribution des formulaires de consentement. Un consentement oral a été récolté afin d'enregistrer la discussion et de l'utiliser dans le cadre du PLI. Les formulaires comprenaient une description de l'étude du PLI,

indiquaient clairement qui étaient les responsables de l'étude ainsi que leurs coordonnées de contact, expliquaient comment les enregistrements et leurs données ont été protégées en regard du Règlement européen Général de Protection des Données (RGPD), assuraient l'anonymat complet des données et renseignaient les participant·e·s à propos du retrait de consentement. L'accueil de ces formulaires a été aisé avec les professionnel·le·s du secteur, qui, au contraire des PE et POE, se sont montré·e·s au mieux rassuré·e·s par la démarche, au pire indifférent·e·s à celle-ci. En outre, un potentiel biais dans les données produites au moyen des concertations réalisées auprès des Plateformes a dû être envisagé dans l'analyse : les concertations ayant été menées par des travailleurs du CRIPEL dans le cadre contraignant des Plateformes auxquelles les professionnel·le·s doivent – pour certain·e·s obligatoirement – assister, il a par exemple été observé qu'aucune critique négative n'a été portée à l'égard des actions du CRIPEL. Or, lors de moments en *off*, notamment pendant les focus groups, il est arrivé que des professionnel·le·s du secteur partagent ce genre de données. D'autre part, une des concertations s'est déroulée en ligne, ce qui a engendré une dynamique de parole plus restreinte comparé aux autres concertations réalisées en présentiel.

Les cinq concertations ont eu une durée approximative de 1h, pour un total de 5 heures et 4 minutes. Le total des présences aux cinq concertations est de 82 participant·e·s (dont certains individus ont été comptés plusieurs fois, représentant leur organisation dans plusieurs Plateformes). La retranscription des focus groups a été facilitée par le même logiciel de transcription Sonix© fournissant une transcription complète relativement fidèle. Il a été nécessaire de réécouter une fois l'enregistrement afin d'affiner la transcription, mais les corrections n'étaient que mineures. Ensuite, – tout comme cela fut le cas pour les focus groups – les retranscriptions ont été analysées en regard des objectifs du PLI : les données ont été classées selon leur caractère décrivant un besoin/problème vécu par les PE et POE et/ou par les professionnel·le·s du secteur ou décrivant une piste de solution (en termes de bonnes pratiques réalisées ou réalisables par le secteur ou bien en termes de recommandations à faire parvenir aux pouvoirs politiques). Les besoins et pistes de solution ont finalement été analysés et présentés en les combinant aux résultats des deux autres approches méthodologiques.

5. Évaluation critique de la méthodologie

La méthodologie tripartite mise en place par le CRIPEL dans le cadre du PLI 2023 avait pour objectif d'intégrer les différentes réalités des PE et POE, des professionnel-le-s du secteur strict de l'intégration ainsi que celles des partenaires du secteur étendu. Le diagnostic sur les besoins du secteur a ainsi été réalisé grâce à des méthodes quantitatives et qualitatives, tout en faisant appel à chaque étape de la recherche, aux remarques et aux recommandations des membres du comité d'accompagnement : lors de la présentation de la méthodologie ainsi que lors de la présentation des résultats préliminaires. La démarche méthodologique du CRIPEL a ainsi privilégié les voix des bénéficiaires et des travailleur-euse-s du secteur, tout en co-construisant le PLI avec elles et eux tout au long du projet. Ces allers-retours auprès du terrain et du comité d'accompagnement ont permis de prendre en compte leurs attentes afin d'arriver à une analyse pertinente et utile. Toutefois, il apparaît que la démarche de co-construction aurait pu encore être améliorée, notamment par la présence d'un groupe de PE et POE au sein du comité d'accompagnement et/ou du comité de pilotage, afin qu'ils et elles puissent donner un avis sur la stratégie du PLI, ses résultats et la finalisation de son rapport. En effet, les réunions des comités de pilotage et d'accompagnement rassemblaient une proportion majoritaire de personnes n'ayant pas connu l'expérience de la migration, ce qui aurait pu être équilibré par la présence d'une association de personnes issues de l'immigration et/ou d'un groupe représentant les PE et POE.

Il est important de reconnaître les limites de la démarche méthodologique utilisée, afin de les prendre en compte dans l'analyse et dans la construction des projets d'enquête futurs (au CRIPEL et à l'Observatoire des politiques d'intégration). Premièrement, un biais est commun aux méthodes de production de données concernant les besoins, les problèmes et les pistes d'action relatives au CRIPEL. Il est inévitable que, lors d'une enquête réalisée par le CRIPEL, un important biais de désirabilité s'impose au terrain : que ce soit au niveau des opérateurs lors des concertations et des questionnaires ou au niveau des PE et POE lors des focus groups. Peu de questions ont directement été posées concernant le travail du CRIPEL réduisant de ce fait les données à ce sujet. D'autre part, un public n'a pas fait partie des échantillons des trois approches méthodologiques : les travailleurs et travailleuses de

première ligne du CRIPEL. Celles et ceux-ci auraient pourtant pu apporter nombre de données concernant les besoins des bénéficiaires et concernant leur vécu en tant que professionnel·le·s de première ligne. Les besoins du CRIPEL n'ont ainsi pas pu être mis en lumière à travers le PLI. Une autre limite se situe, comme cela a été mentionné plus haut, au niveau de l'utilisation des formulaires de consentement auprès des personnes étrangères et d'origine étrangère. Il est important de prendre cela en compte dans les futurs PLI et enquêtes auprès des PE et POE (en demandant par exemple une dérogation à l'Autorité de protection des données de Belgique, et ainsi se contenter d'un consentement oral).

Ces limites n'entravent toutefois pas la qualité des données et des analyses produites, qui ont mené à ce rapport. La rédaction du présent rapport a été encadrée par le comité de pilotage et réalisée en grande partie par la consultante du CEDEM, avec les relectures régulières des membres du comité de pilotage. Les données issues des trois approches méthodologiques ont été analysées par rapport aux objectifs du PLI, divisés en trois parties : le diagnostic des besoins du territoire, le plan d'action regroupant les bonnes pratiques mises en place ou à mettre en place au sein du secteur strict du territoire d'action du CRIPEL, ainsi que la liste des recommandations destinées aux différents niveaux de pouvoir. Pour la présentation des résultats du diagnostic, le CRIPEL a souhaité mettre les personnes étrangères et d'origine étrangère au centre de l'attention via une structure en trois niveaux d'analyse. Le premier est le niveau micro, à travers une analyse du vécu des personnes et de leurs expériences individuelles. Le deuxième est le niveau meso, qui met en avant les relations que les PE et POE entretiennent avec les individus privés, les professionnel·le·s et les organisations. Finalement, le troisième niveau analyse les résultats à travers une lentille macro, en analysant la façon dont les PE et POE sont l'objet des politiques d'intégration, la façon dont ces politiques sont opérationnalisées ainsi que l'expérience des professionnel·le·s du secteur qui sont également soumis·e·s à ces politiques. Ce troisième niveau décortique chaque axe et dispositif du décret tout en faisant le point sur les problèmes communs à tous les opérateurs. Cette structure en trois niveaux permet de prendre en compte la voix des bénéficiaires du secteur autant que les discours des professionnel·le·s du secteur. Les besoins listés dans chacun des niveaux ne suivent aucun ordre d'importance ou de priorité. Ils ont été structurés de la sorte au fur à mesure de l'analyse. Le plan d'action est ensuite présenté selon les différents types d'opérateurs du

secteur strict, tandis que la liste des recommandations est organisée selon les cinq niveaux de pouvoir en Belgique.

PARTIE 2

DIAGNOSTIC DU TERRITOIRE

1. Vécu du processus d'intégration

Ce premier niveau s'intéresse au vécu du processus d'intégration, compris comme étant l'effet normatif imposé aux individus en raison de leur condition sociale (en tant que personnes migrantes ou issues des migrations) induite par des politiques les différenciant de la population nationale. Par conséquent, pour décrire les besoins relatifs au vécu du processus d'intégration, il est essentiel de mettre les individus au premier plan. Les personnes étrangères et d'origine étrangère représentent un groupe très hétérogène, dont les caractéristiques respectives n'impactent pas de la même manière leur vécu du processus d'intégration, qui n'existe qu'en regard des politiques d'intégration. Malgré cette diversité, l'étude de terrain a pu mettre en lumière une série de besoins communs ainsi que des besoins spécifiques à certains publics. Ces besoins sont liés aux problèmes récurrents propres aux expériences individuelles des personnes rencontrées ou relayées par les professionnel-le-s du secteur.

a) Besoin d'être accueilli·e

L'analyse des données a révélé que l'accueil a une portée considérable sur le vécu du processus d'intégration. L'expérience de l'accueil se joue à plusieurs niveaux : avec la population locale en général (voisin·e·s, personnes croisées en rue, dans le bus, dans les magasins, etc.), auprès des administrations (à la commune, à l'OE, au CGRA, au CPAS, à la mutuelle, etc.), au sein des centres de demandeur·euse·s d'asile, dans les associations et services fréquentés par les PE et POE, dans les écoles, etc. Comme l'explique ci-après un répondant, le premier contact humain est très important pour amorcer en douceur et en bienveillance sa vie dans un nouvel environnement : « *Quand je suis arrivé en Belgique, j'ai eu beaucoup peur, et mon assistante sociale a été très gentille. Moi j'ai dit à mes amis que les liégeois étaient très sympathiques. Le premier contact humain c'est très important, car quand on arrive on a peur, on a beaucoup de problèmes. C'est très important d'être aidé et écouté* » (extrait FG). La majorité des personnes rencontrées estiment avoir une bonne expérience avec les locaux et perçoivent les habitant·e·s belges comme accueillant·e·s. Toutefois, plusieurs expériences négatives ont également été partagées, qui entachent le sentiment d'être le ou la bienvenu·e : des faits de racisme et d'islamophobie (de la part de

voisin-e-s, de propriétaires de biens en location, de futur-e-s employeur-euse-s, etc.), des faits de suspicion, de visites domiciliaires et de contrôles abusifs de la part de la Police, des faits de mépris, d'infantilisation, de froideur voire de méfiance de la part de travailleurs et travailleuses dans les administrations, etc. Ces expériences, tant positives que négatives, invitent à prendre conscience de l'importance d'un bon accueil envers les nouveaux et nouvelles arrivant-e-s. Pour ce faire, il faut agir pour déconstruire les stéréotypes basés notamment sur la peur, sanctionner les discriminations et encourager la rencontre de l'autre.

A également été abordée à de multiples reprises l'importance de l'accueil et l'importance de l'intégration au sein des centres de demandeur-euse-s d'asile. En effet, plusieurs PE et POE rencontrées ont expliqué avoir passé un temps considérable en centre d'accueil (de quelques mois jusqu'à plusieurs années selon les témoignages recueillis¹⁰) sans que soient mis en place des cours de FLE, des activités en dehors du centre ni aucune formation leur permettant d'amorcer leur processus d'intégration. Ainsi, une jeune femme a raconté avoir passé 5 années en centre d'accueil loin d'un centre urbain, où elle s'est sentie isolée à tel point qu'elle a souffert de dépression. Ce n'est qu'après avoir reçu son positif qu'elle a pu commencer son parcours d'intégration qui lui a enfin permis d'apprendre le français et de rencontrer de nouvelles personnes. Il s'agit d'une problématique également rencontrée par les mineurs étrangers non accompagnés (MENA) dans les centres d'orientation et d'observation et les centres d'accueil au sein desquels ils peuvent attendre un long moment. Ces situations d'attente forcée causent de vrais dommages psychologiques aux individus. L'aliénation du temps est une conséquence de la bureaucratie défailante des politiques d'accueil, qui transforme le provisoire en temps long et la protection de l'asile en confinement et en mise à l'écart de la société (Kobelinsky, 2014). Suite à ces témoignages, plusieurs personnes se sont interrogées lors des focus groups sur la possibilité de commencer le parcours d'intégration avant d'obtenir l'asile. Cela offrirait aux résident-e-s la sensation d'avancer, la possibilité d'élaborer des objectifs à atteindre, et cela préviendrait

¹⁰ La moyenne nationale belge étant de 15 mois, contre un objectif de 6 mois de procédure promis par le gouvernement fédéral.

le sentiment de perte de temps engendré par la longue attente relative à leur demande de protection internationale.

Il s'agit ainsi de pointer le besoin de se sentir accueilli·e par la société d'accueil, comme étant chronologiquement le premier besoin pour les PE et POE pour se sentir intégrées au sein de celle-ci. Dans les cas où les personnes se sentent d'emblée mise à l'écart, infantilisées, exclues ou discriminées, elles ne sont pas dans de bonnes conditions pour participer activement à la vie sociale, économique, culturelle et politique, tel qu'il leur est demandé. Il est en effet inconcevable de laisser reposer la charge de l'intégration sur les seules épaules des personnes étrangères et d'origine étrangère, d'autant plus si elles sont traitées comme des indésirables dès leur arrivée. La société d'accueil doit nécessairement, comme son nom l'indique, accueillir les individus afin de parvenir à un vivre-ensemble basé sur l'interculturalité et le respect de chacun·e.

b) Besoin de créer du lien

Les problèmes de solitude et les difficultés à créer des liens avec de nouvelles personnes – et en particulier des personnes locales – sont revenus systématiquement dans les focus groups. Cela traduit l'important besoin de créer du lien social, d'avoir un réseau, de pouvoir compter sur des proches, de socialiser, dans le quotidien des PE et POE. Cette problématique a une incidence non négligeable sur le vécu du processus d'intégration, et peut également impacter la santé mentale des individus. Une femme explique ainsi : « *Quand je suis arrivée, j'étais seule, c'était vraiment la solitude. Quand tu connais personne, tu ne fais rien, tu t'ennuies à mort. Ce n'est pas bon pour toi. Alors j'ai trouvé une église où il y avait des Africains aussi* » (extrait FG). Les PE et POE insistent également sur l'apprentissage du Français comme un aspect essentiel permettant de sortir de l'isolement. Une jeune femme explique : « *Je veux communiquer [avec] les gens de Belgique, mais très difficile, vraiment. [...] Près de moi, toutes personnes parlent chinois, je veux parler avec belges pour français, mais où ?* » (extrait FG). Pour certain·es, le parcours d'intégration et/ou les offres des associations sont la première occasion de rompre cette solitude. Une personne ayant souffert de dépression pendant plusieurs années, qui a demandé la nationalité belge après 5 ans sur le territoire, explique : « *Mais [le parcours d'intégration] me dérange pas du tout, moi j'apprends des choses, je rencontre des nouvelles personnes, ça me fait enfin sortir de*

chez moi » (extrait FG). Il est généralement plus facile pour les PE et POE de créer du lien avec des personnes de leur communauté d'origine, partageant une de leurs langues parlées ou avec d'autres personnes migrantes. Il n'est pas rare que leur première source d'information quant à des démarches administratives ou à propos du parcours d'intégration soit une personne étrangère ou d'origine étrangère faisant partie de leur réseau de proches. La difficulté de créer du lien est d'autant plus grande quand il s'agit de rencontrer et de créer du lien avec des Belges. Ces derniers sont perçus par les PE et POE comme étant relativement fermés à de nouvelles rencontres pouvant déboucher sur une amitié. Une relation de travail, d'aide, de soutien occasionnel ou de relation cordiale récurrente est envisageable, mais ouvrir son cercle d'ami-e-s à une personne étrangère (francophone ou non, quelle que soit son origine) semble insurmontable pour les Belges, du point de vue des PE et POE rencontrées. Or, c'est notamment en créant des relations interpersonnelles de confiance qu'on améliore son sentiment de bien-être et d'appartenance, par le fait de comprendre son environnement et d'être proche des individus qui y vivent. Pour ceux et celles ayant évoqué leurs « ami-e-s belges », ils et elles expliquent que cela les aide à pratiquer le français, à mieux comprendre les mœurs et les fonctionnements locaux, à découvrir des lieux et des activités à voir et à faire dans la région, etc.

Le besoin des PE et POE de créer du lien est également relayé par les professionnel-le-s du secteur : « *Je pense que la société ne se rend pas compte de tous les freins que les migrants ont. Sans doute parce que justement le parcours tel qu'il est mis en place ne prévoit pas de stage, ne prévoit pas d'activités de rencontre avec des locaux, etc. Et que les personnes en fait sont enfermées* » (extrait PF). Un autre professionnel complète : « *après, quand le cours se termine, quand les formations se terminent, c'est de nouveau la solitude et le travail est encore à refaire* » (extrait PF). L'inquiétude des professionnel-le-s est avant tout à l'égard du bien-être et de la santé mentale de leurs bénéficiaires, mais également au niveau de la pratique de leur français (dont la maîtrise s'estompe si ils et elles ne parlent pas français au quotidien) et de leur insertion sur le marché de l'emploi. Il n'est pas rare que des bénéficiaires reviennent dans les associations après la fin de leur PI obligatoire, car ils et elles ont encore besoin d'accompagnement, de cours de français ou simplement de compagnie. Ainsi, les activités récréatives, les activités interculturelles, les

offres de duo/mentorat, etc. sont particulièrement appréciées des PE et POE qui voient ces activités comme étant des aides afin de créer des liens interpersonnels voire amicaux avec d'autres PE et POE ainsi qu'avec des personnes locales, afin de rompre la solitude qui entrave leur processus d'intégration.

c) Besoin de reconnaissance

L'analyse a montré que le besoin de reconnaissance était important pour les PE et POE (ainsi que pour les travailleur·euse·s du secteur¹¹). Ce besoin recouvre plusieurs aspects de la vie quotidienne des personnes, dont certains ont été particulièrement mis en avant. Le plus important concerne les difficultés à faire reconnaître les compétences acquises dans le pays d'origine, et en particulier les diplômes des personnes étrangères, par la Fédération Wallonie Bruxelles. Il s'agit d'un véritable parcours du combattant, pour lequel les individus doivent réussir à comprendre la procédure, rassembler leurs documents, déboursier des sommes considérables afin de traduire ces documents par un traducteur-juré, constituer leur dossier et espérer avoir une réponse positive rapidement pour qu'ils puissent s'inscrire dans le cursus de leur choix ou candidater pour un poste correspondant à leurs qualifications. La plupart des équivalences sont refusées¹², et il n'est pas rare de voir des médecins devenir des aides-soignant·e·s, des scientifiques devenir des technicien·ne·s de laboratoire, des diplômé·e·s devoir recommencer des études du début pour espérer exercer leur métier, ou bien des personnes devenir allocataires de l'aide sociale suite au déclassement social subi par cette non-reconnaissance. Une femme explique : « *A la commune, au CPAS, on dit faire aide-ménagère, mais moi j'ai fait des grandes études en Ukraine, je peux faire un travail mieux* » (extrait FG). Une professionnelle du secteur en témoigne : « *Le service des équivalences de diplômes en communauté française est hyper protectionniste alors qu'une équivalence sur quatre demandée correspond à un métier en pénurie. [...] Et donc on a des personnes qui ont des compétences, qui ont beaucoup à offrir et qui souhaiteraient participer à l'économie, mais finalement ils se retrouvent à rester au CPAS parce que les seules choses qu'on leur propose sont complètement en dessous de leurs qualifications* » (extrait PF). Ce déclassement social et professionnel par l'absence de

¹¹ Il en sera mention plus loin.

¹² Les statistiques ont été demandées au service des équivalences lors de l'enquête, les demandes sont restées sans réponse.

reconnaissance des compétences et des diplômes des PE et POE est non seulement dévalorisant pour les personnes elles-mêmes mais est également pénalisant pour l'économie wallonne, au vu du nombre de métiers en pénurie qui sont répertoriés¹³ et des secteurs qui pourraient bénéficier des compétences multilingues de ces individus¹⁴.

Outre la reconnaissance des diplômes, il arrive également régulièrement que les administrations (que ce soit à la commune, dans le module d'accueil du CRIPEL, au CPAS ou dans la recherche d'emploi) ne s'intéressent pas aux compétences acquises des PE et POE, que ce soit par des diplômes, des expériences professionnelles ou personnelles. Elles ne s'intéressent pas systématiquement non plus aux projets de vie des personnes : leurs ambitions familiales, en termes d'études ou de formation, professionnelles, etc. Tout cela participe à la naissance d'un sentiment d'emprisonnement, la conviction que leur futur est décidé à leur place, à cause des opportunités restreintes qui leur sont présentées et une opinion d'elles-mêmes rabaissée par le manque de considération de leur personne et de leurs capacités. Cela rejoint l'autre raison qui engendre le manque de reconnaissance, qui est la suspicion constamment perçue chez les travailleur-euse-s des administrations. Une répondante raconte : « *A la commune, on m'a demandé 'de 2010 à 2015 tu as fait quoi ?', j'ai dit 'j'ai eu mes enfants', alors j'ai dû prouver en donnant les extraits de naissance. Mais c'était trop de questions, toujours donner des preuves, sinon on pense qu'on fait rien exprès* » (extrait FG). Les PE et POE se sentent régulièrement jugées et coupables d'être étrangères¹⁵, cette caractéristique les projetant dans des stéréotypes négatifs, et faisant oublier les autres aspects de leurs individualités propres. Or, lorsque qu'elles sont écoutées, il apparaît que nombre de personnes ont des projets d'entrepreneuriat, des idées bien définies de ce qu'elles sont capables ou ont envie de faire.

La reconnaissance peut également venir des cours de FLE et de citoyenneté, lors desquels les professeur-e-s et formateur-ric-e-s demandent à leurs apprenant-e-s de définir les sujets qu'ils et elles souhaitent aborder. Lorsque les professeurs appliquent le programme sans en

¹³ <https://emploi.wallonie.be/home/travailleurs-etrangeurs/permis-de-travail/liste-des-metiers-en-penurie.html>

¹⁴ Pour en savoir plus, lire (Manço *et al.*, 2021)

¹⁵ Dans la même logique de méfiance adressée aux PE et POE, une autre participante a expliqué que sa famille a reçu des visites domiciliaires inopinées de la police pendant quatre années dans le cadre des enquêtes de résidence pour vérifier que le couple marié vit bien ensemble (dans les cas de regroupement familial, ces enquêtes cherchent notamment à démasquer les mariages blancs). Ces visites les terrifiaient et réveillaient leur bébé en pleine nuit, et ont entraîné un sentiment de ne pas être les bienvenus en Belgique pour elle et son mari.

parler au préalable avec leurs apprenant·e·s, ceux et celles-ci ont le sentiment d'être infantilisé·e·s et d'être pris·e·s pour des personnes sans connaissances, non-civilisées et sans histoire. En invitant les personnes à participer à construire le programme d'apprentissage, elles se sentent écoutées et respectées, et apprécient que les cours s'adaptent à leurs intérêts et à leurs besoins. Dans les associations où de telles co-constructions se font quant au programme, les participant·e·s des focus groups insistaient sur la plus-value que cela apportait à leur formation et à leur implication lors des cours.

d) Besoin d'accéder aux informations

L'accès aux informations est essentiel pour tout un chacun, et d'autant plus lorsqu'on arrive dans un pays dont on ne connaît pas le système et/ou la langue. De nombreuses données soulignent le manque de circulation des bonnes informations en termes de renseignements quant aux démarches à suivre et quant aux organisations présentes sur le territoire pour aider les PE et POE. Cela entraîne des confusions, notamment entre les termes d'intégration et de citoyenneté. Les PE et POE expliquaient qu'elles ne comprenaient pas la différence entre les « cours d'intégration » et les « cours de citoyenneté », et il s'est avéré que l'origine de la confusion venait de l'ignorance de l'existence du parcours d'intégration ou des différences entre le parcours flamand et wallon. En effet, certaines personnes suivent par exemple des cours de français de manière volontaire et reçoivent à un moment T une attestation prouvant leur participation à 400h de FLE. Dans la foulée, les opérateurs du secteur ou d'autres PE et POE leur parlent du parcours d'intégration et du cours de citoyenneté, alors qu'elles n'ont aucune idée de ce à quoi elles font référence. Il existe donc une part de la population étrangère et d'origine étrangère qui n'est pas au courant de l'existence du parcours d'intégration et/ou de son obligation pour certains publics. Outre la confusion que cela peut engendrer, il arrive que certaines personnes s'inscrivent auprès d'un opérateur pour apprendre le français plusieurs mois après être passées à la commune, et apprennent soudainement qu'elles correspondent au profil qui est obligé de suivre un parcours. Or, avec l'obligation d'achever le PI dans le délai de 18 mois après la demande de

leur titre de séjour à la commune, elles n'ont plus que quelques mois pour l'achever dans les temps, ce qui les place dans une situation inconfortable et sanctionnable¹⁶.

Il existe donc un réel enjeu au niveau de la communication au sein des institutions où circulent inévitablement toutes les personnes étrangères, c'est-à-dire le service des étrangers de chaque commune. Dans les faits, quand les personnes sont envoyées vers le CRIPEL par la commune, c'est qu'elles sont obligées de suivre le parcours (en tant que primo-arrivant-e-s ou pour demander la nationalité belge). Quand les personnes ne sont pas dirigées vers le CRIPEL, cela signifie généralement qu'elles ne sont pas assujetties à cette obligation. Cependant, pour ces dernières, l'absence d'orientation les prive d'informations sur les associations susceptibles de les assister et sur la possibilité de suivre le parcours de façon volontaire. Ainsi, les personnes turques ou ukrainiennes, celles âgées de plus de 65 ans, les étudiant-e-s étranger-ère-s et les travailleur-euse-s expatrié-e-s (entre autres profils), étant exempté-e-s de l'obligation, courent davantage de risques de se retrouver isolé-e-s. Ils et elles pourraient ainsi être dépourvu-e-s de repères pour solliciter de l'aide dans leurs démarches ou encore passer à côté de la possibilité d'apprendre le français gratuitement. En outre, les cas de déménagement d'une commune à une autre, d'incompréhension des renseignements donnés en français, d'accidents de vie qui font passer les démarches administratives au second plan, sont toutes des raisons qui perturbent la communication entre les services publics et les PE et POE. En effet, sans une bonne communication de la part des autorités, accéder aux informations quant aux associations existantes dans la zone Liège, Huy-Waremme n'est pas chose aisée pour les PE et POE. Les professionnel-le-s du secteur s'en aperçoivent également, d'autant plus depuis la fin de la pandémie : l'accès à leurs services semble davantage compromis depuis la période du confinement qui a coupé temporairement les interactions sociales entre les bénéficiaires, qui ont pour habitude de fonctionner par bouche-à-oreille pour recommander les services des différentes organisations. Ainsi, 37% des répondant-e-s au questionnaire destiné aux professionnel-le-s du secteur ont évalué comme faible la diffusion d'informations à propos des activités que leurs structures proposent. Lors des focus group, le manque d'accès aux informations concernant les associations présentes sur le territoire

¹⁶ Pour ce motif-là, la sanction est évitable via l'accord d'une prorogation, mais dont il faut faire la demande, entraînant des démarches supplémentaires pour lesquelles il faut apporter des preuves.

a également été pointé par les PE et POE. Elles ont exprimé à plusieurs reprises leur souhait de recevoir systématiquement une liste des associations proches de leur domicile quand elles se rendent au CRIPEL ou à la commune par exemple.

D'autre part, la majorité des personnes rencontrées partagent le sentiment d'être envoyées d'un endroit à l'autre, d'un service à un autre, pour obtenir la bonne information. Ainsi, elles privilégient l'utilisation d'internet ou les informations relayées par leurs proches, de sorte à éviter la perte de temps dans les limbes kafkaïennes de la bureaucratie. Un répondant explique : « *Quand je demande quelque chose, 'désolé, mais je ne peux pas aider avec ça, tu dois aller ailleurs'. Je leur dis merci, mais maintenant, je préfère prendre les choses en main moi-même* » (extrait FG). Elles ont également l'impression que les différentes administrations publiques ne s'échangent pas les informations entre elles – notamment les structures fédérales et communales –, ce qui amène les PE et POE à assumer la charge administrative de réceptionner un document et de l'envoyer ensuite à l'administration suivante. Une autre façon d'obtenir plus efficacement des informations est de requérir l'aide des services sociaux et juridiques au sein des associations, ainsi que des professeur·e-s et formateur·rice-s de FLE et de citoyenneté. Ces professionnel·le-s du secteur prennent ainsi le temps d'éclairer leurs bénéficiaires, ayant conscience qu'il est plus facile pour ceux-ci de requérir leur aide grâce à la relation de confiance établie entre eux. Ainsi, la lecture des différents éléments repris dans une facture, l'ouverture d'un compte en banque ou la compréhension d'une lettre de convocation peut se faire dans un temps relativement rapide auprès de ces personnes de confiance. Il est également apparu que les cours de citoyenneté transforment les apprenant·e-s en personne de référence pour leurs proches étrangers et d'origine étrangère : grâce à la formation, ils et elles ont appris de source sûre des informations qui peuvent aider d'autres personnes dans leur cas.

L'accès à l'information relève également de la compréhension mutuelle et donc de la maîtrise de la langue. En effet, quand la maîtrise du français est approximative, les rendez-vous à la commune, au CPAS ou encore chez l'assureur peuvent être très anxiogènes. La plupart des PE et POE ainsi que les administrations n'ont pas ou peu connaissance des services du SeTIS, qui mettent à la disposition des professionnel·le-s des services publics et des associations des interprètes compétent·e-s pour faciliter la communication entre les

personnes étrangères et les administrations. Les PE et POE demandent ainsi, à défaut, à des connaissances de les accompagner afin de traduire leur conversation. Il arrive également qu'elles recherchent des personnes bilingues qu'elles vont rétribuer pour leur service d'interprétariat amateur. Parfois, elles demandent à l'employé-e si elles peuvent téléphoner à un proche pour que celui-ci leur traduise les propos de l'employé-e dans leur langue maternelle, demande généralement refusée car risquant d'être chronophage et peu efficace. Une incompréhension de certaines PE et POE rencontrées concerne également le fait qu'en Wallonie, très peu de travailleurs et travailleuses administratif-ve-s maîtrisent l'anglais. En tant que langue internationale, une partie des PE et POE en ont des connaissances partielles voire très bonnes et se désolent du fait que leurs interlocuteur-ric-e-s n'en ont aucune.

Une des autres sources influençant l'accès aux informations se situe au niveau de la numérisation des services et des organisations. Cela crée des discriminations importantes à l'égard des PE et POE, en particulier pour les personnes analphabètes, celles ayant une maîtrise moyenne voire limitée du français et/ou celles qui ne sont pas familières avec les outils informatiques¹⁷. Un professionnel illustre : « *Juste pour pouvoir se rendre compte, il suffit d'imaginer d'aller sur un site chinois ou n'importe lequel autre où on ne comprendra rien à l'alphabet. Je pense qu'on se rapprochera de la même sensation d'incompréhension de ces personnes* » (extrait PF). D'autant plus qu'il est difficile de parler de son illettrisme, un sentiment de honte étant fortement éprouvé par les personnes concernées. Les difficultés liées à la numérisation sont vécues au quotidien par les individus et se répercutent également sur les travailleur-euse-s qui s'emparent du problème, soit en encadrant la personne, soit en faisant les démarches à sa place. Quand les services maintiennent des membres du personnel en physique, les PE et POE doivent alors attendre des heures sans être sûres d'obtenir l'information ou de réaliser la démarche nécessaire. Cela a pour conséquence une entrave importante dans l'accès aux droits fondamentaux des personnes, qui soit n'y accèdent pas ou y accèdent avec beaucoup de retard. « *Ça a engendré encore plus de marginalisations et un encadrement encore plus poussé* »,

¹⁷ Un exemple qui semble insignifiant mais qui est récurrent pour les PE et POE : oubli du mot de passe pour telle plateforme, difficulté de gestion des différents identifiants sur les différents sites, mauvaise gestion de sa boîte mail, difficultés de créer un compte ITSME quand on a un titre de séjour temporaire ou une annexe, etc.

explique une professionnelle du secteur. « *Effectivement, [la numérisation des procédures] est un problème auquel tous les services sociaux sont confrontés. C'est qu'on passe de plus en plus de temps à remplir des formulaires en ligne avec les personnes, à faire des choses de ce type-là aux dépens de l'accompagnement psychosocial* » (extrait PF). En effet, les formulaires en ligne effraient les bénéficiaires qui craignent de commettre une erreur qui leur coûtera leur chance de voir leur demande accordée, ou bien ceux-ci sont trop complexes, peu clairs, peu intuitifs pour les personnes avec des compétences en français et/ou en informatique limitées.

e) Besoin de faciliter l'accès aux soins de santé

L'accès aux soins de santé fait partie des droits fondamentaux. Or, il est parfois difficile de s'y retrouver dans le système de santé belge, dans les mœurs de prise de rendez-vous médicaux et dans les temps d'attente avant d'accéder aux soins nécessaires. Tandis que les personnes étrangères et d'origine étrangère ainsi que les professionnel·le·s du secteur ont une bonne opinion quant à l'accessibilité, l'inclusivité et aux possibilités d'avoir facilement recours à un service d'interprétariat à l'hôpital de la Citadelle, à Liège, ainsi qu'au sein des maisons médicales, cette opinion n'est pas partagée à l'égard de tous les centres de soin. Aussi, le temps d'attente long pour obtenir des rendez-vous médicaux, et en particulier chez les dentistes, est incompris : « *Pour trouver un médecin dentiste, c'est pas facile. J'ai attendu plus de trois fois pour me soigner chez dentiste. Après la première visite j'ai dû attendre un mois pour la deuxième visite, après encore plusieurs mois pour la troisième visite. [...] J'ai pris médicament pour mal pendant six mois ! [...] Tu payes très cher le spécialiste mais tu attends, c'est pas normal, c'est pas du sens* » (extrait FG). Une autre expérience racontée par une professionnelle faisait mention d'un bénéficiaire qui a dû supporter la douleur d'une rage de dents pendant plusieurs mois, car le dentiste refusait de le faire passer devant ses autres patient·e·s. Aussi, pour de nombreux et nombreuses répondant·e·s, il est très difficile de savoir où s'adresser. Comme pour la plupart des usager·ère·s des soins de santé, le choix d'un médecin généraliste ou spécialiste se fait généralement grâce au bouche-à-oreille, qui peut être réduit pour les personnes nouvellement arrivées. Certaines PE et POE cherchent alors des médecins qui parlent une de leurs langues parlées. Une participante explique : « *Moi j'ai trouvé la personne qui parle*

le russe. Pour moi c'est plus facile parce que j'ai trouvé l'assistante mutuelle qui parle russe, j'ai trouvé le dentiste qui parle russe, et tout. C'est plus facile pour moi comprendre et être bien » (extrait FG). Concernant la langue, il est difficile pour les usager·ère·s comme pour les centres de soin d'accéder aux informations quant aux possibilités d'avoir un·e interprète. Certaines organisations fournissant des soins de santé font le choix de payer des interprètes afin de faciliter l'accès à leur public étranger et d'origine étrangère, mais ce n'est pas le cas de toutes, faute de moyen ou d'organisation. Il s'agit d'une question de volonté d'investir dans la formation à la communication interculturelle et dans les services d'interprétariat afin de rendre les soins de santé accessibles pour tou·te·s.

Pour pallier aux difficultés d'accès aux soins, en particulier dans les cas d'urgences médicales, ce sont les associations qui accompagnent leurs bénéficiaires pour prendre rendez-vous. D'autant plus que de nombreuses procédures de prises de rendez-vous se font également par internet. Une professionnelle témoigne : *« Dernièrement, une dame devait prendre rendez-vous chez un chirurgien orthopédiste en pédiatrie. On téléphone, on dit qu'il faut envoyer un email pour demander le rendez-vous. Mais la dame n'a pas internet, n'a pas d'adresse email. [...] La personne répond sur mon adresse, mais je ne suis plus en face de la personne. Et donc ça prend un temps de malade alors qu'un coup de téléphone prendrait 1000 fois moins de temps. J'ai l'impression aujourd'hui que les services sociaux sont devenus un peu les services à la clientèle des hôpitaux, des banques, de machins, mais surtout du système de santé. Et on n'est pas payés par les hôpitaux pour tout ça. Et pourtant on leur amène la patientèle »* (extrait PF).

L'accès aux soins est particulièrement entravé pour les personnes en demande d'asile et sans-papiers. Selon des professionnel·le·s du secteur, *« tout est fait pour rendre l'accès très compliqué »* (extrait PF). En effet, il s'agit de procédures lourdes qui demandent beaucoup d'administratif, qui sont généralement prises en charge par les associations du secteur, alors que ce n'est pas dans leurs cahiers des charges. Pour les demandeur·euse·s de protection internationale, lorsqu'ils et elles ne sont pas en centre d'accueil et que leurs soins ne sont donc pas pris en charge au sein des centres, les procédures en ligne freinent leur accès effectif aux soins de santé. Une professionnelle témoigne : *« Les personnes en demande de protection internationale doivent passer par un formulaire Fedasil elles-*

mêmes pour accéder à l'aide médicale [...] Et je vois que certaines personnes renoncent, renoncent à aller voir le médecin à cause de ces procédures en ligne » (extrait PF). Même lorsque le formulaire en ligne est utilisé correctement, il arrive qu'il soit compliqué d'obtenir les médicaments prescrits par le ou la médecin : « Avec prescription du docteur, j'avais papier Fedasil, carte orange, et pharmacie n'a pas donné médicaments » (extrait FG). Les personnes sans-papiers n'ont accès qu'à l'aide médicale urgente, pour laquelle il faut également introduire des demandes qui prennent du temps à être traitées, alors qu'il s'agit généralement de besoins médicaux urgents. Sans carte d'identité ni mutuelle, soit les personnes se rendent à l'hôpital en espérant être acceptées et que l'assistant-e social-e de l'hôpital demande l'intervention de l'aide médicale urgente, soit elles comptent sur un réseau de soignant-e-s solidaires. Une personne a ainsi raconté l'histoire de son ami, sans-papiers, qui s'est gravement brûlé alors qu'il travaillait en cuisine dans un restaurant. Après une première prise en charge aux urgences, c'est une infirmière à la retraite qui a changé ses pansements et soigné ses plaies pendant plusieurs semaines.

La question de l'accès aux soins de santé mentale est également préoccupante. En effet, de nombreuses personnes étrangères et d'origine étrangère souffrent de problèmes de santé mentale, allant d'épisodes dépressifs à des cas de traumatismes impactant leur quotidien, leur processus d'intégration et tout type d'apprentissage. Une minorité peut également souffrir de maladies mentales plus sévères. Il apparaît, à travers les données, que les travailleurs et travailleuses de première ligne (assistant-e social-e, formateur-riche, au CRIPEL ou dans les associations) sont peu formé-e-s sur la reconnaissance de problème de santé mentale et sont limité-e-s dans la recommandation de services d'aide psychologique disponibles sur le territoire, et en particulier ceux acceptant de prendre en charge les PE et POE, car ceux-ci sont peu nombreux et surchargés. Ainsi, les bénéficiaires se retrouvent parfois dans des situations compliquées : soit le suivi du parcours d'intégration se révèle impossible pour les personnes pour lesquelles une prise en charge médicale est nécessaire, soit les personnes suivent le parcours mais restent dans une situation de fragilité psychologique ne débouchant sur aucune assistance. Dans les deux cas, ces situations impactent le vécu du processus d'intégration lorsqu'elles ne sont pas détectées et accompagnées à temps. Or, les services de santé mentale spécialisés et/ou acceptant la prise en charge des PE et POE sont rares sur le territoire du CRIPEL et sont débordés. La

différence entre le taux des demandes et la pauvreté de l'offre est alarmante. Il s'agit non seulement de faire en sorte d'améliorer l'information quant à l'existence de ces services, mais également d'en encourager le développement et ainsi l'accès effectif pour les personnes qui en bénéficient.

f) Besoin d'assistance à la recherche de logement

La recherche de logement est un parcours du combattant pour de nombreuses PE et POE, exposées à de multiples difficultés. Or, le droit à un logement décent fait partie des droits fondamentaux. Il n'est pas facile de comprendre quelles sont les mœurs en matière de recherche de logement, d'appréhender quelles sont les différentes façons de chercher un appartement ou une maison, d'apprendre les droits et les devoirs des locataires et des propriétaires et encore plus d'avoir connaissance des aides existantes. De plus, les PE et POE subissent davantage de discriminations : du racisme (nom à consonance étrangère, maîtrise du français limitée, accent, couleur de peau, islamophobie), des refus lorsqu'il y a plus de deux enfants, de la méfiance due à l'absence de contrat de travail ou au fait d'être allocataire de l'aide sociale, etc. Pour rappel, ces discriminations sont illégales, mais malheureusement peu contrôlées et leur illégalité reste peu connue par les personnes qui en sont victimes. Le risque est alors d'être acceptées uniquement par des « marchands de sommeil », des propriétaires peu scrupuleux qui louent des biens vétustes, voire insalubres (qui peuvent à leur tour provoquer des problèmes de santé). Alors, les personnes se tournent vers leurs proches pour chercher un logement ainsi qu'auprès de leur communauté ou d'autres personnes issues des migrations, afin d'avoir plus de chances d'être acceptées. Un répondant raconte : « *C'est très difficile trouver appartement pour étrangers. Après ma carte d'identité, j'ai cherché un appartement très longtemps, c'était très difficile. Vu que je travaille pas, je ne suis pas belge... Après j'ai trouvé un propriétaire turc [de sa communauté] qui a compris ma situation* » (extrait FG). L'exercice se complique encore pour les demandeur·euse·s d'asile tout juste sorti·e·s des centres d'accueil, MENA compris, qui ont été davantage isolé·e·s de la société.

Certaines organisations du secteur essaient de dégager du temps ou de trouver des bénévoles pour aider leurs publics dans leur recherche de logement, mais sont généralement rapidement découragées par la complexité et le faible taux de réussite. Des

travailleur·euse·s ou des bénévoles doivent parfois aller jusqu'à se porter moralement garante de la bonne conduite de la personne étrangère pour rassurer les propriétaires dont l'esprit est rempli de préjugés. Ils et elles usent de toutes les stratégies possibles, en parcourant avec les personnes les annonces des agences immobilières, les sites d'immobilier, les groupes rassemblant des annonces sur Facebook, les possibilités entendues par le bouche-à-oreille, etc. La piste des logements sociaux est également explorée par les individus et leurs aidant·e·s, mais est rapidement abandonnée au vu des listes d'attente interminables.

g) Besoin de se sentir bien dans l'espace public

Les PE et POE ont également exprimé le besoin de se sentir bien dans l'espace public et d'y apprécier les infrastructures. En effet, chaque individu entretient une relation avec son environnement local, qu'il s'agisse d'une ville ou d'un village. De manière générale, les personnes sont en recherche d'un cadre permettant les rencontres dans l'espace public, comme des parcs, des plaines de jeux pour les enfants, des squares avec de la musique, des terrasses le long des points d'eau pour y apprécier le paysage. Concernant les villes, les personnes les trouvent grises, sales, et certaines se plaignent des problèmes de mobilité, des travaux et de l'insécurité (la toxicomanie et le vol sont les premiers exemples donnés). Une dame explique : « *Tout donne envie de rester chez soi* » (extrait FG). Elles arrivent cependant à apprécier leur environnement, en se baladant et en découvrant de nouveaux lieux (des parcs, des musées, des cinémas, des lieux coopératifs, etc.) avec leurs ami·e·s ou dans le cadre de sorties et d'activités interculturelles. « *Liège est un peu magique* », explique par exemple un répondant, pour exprimer le fait que tout semble gris mais qu'il est possible de tomber sur un endroit agréable : « *Parfois on trouve un beau lieu, parfois des amis nous montrent des beaux lieux et c'est magique* » (extrait FG). Une majorité des répondant·e·s apprécie grandement la diversité de la population, au contraire d'une minorité qui s'en plaint (des cas notamment d'islamophobie ont été relevés chez plusieurs participant·e·s). « *J'aime la ville car on entend plusieurs langues, on voit le monde. J'aimerais savoir son histoire, apprendre des choses* », mentionne un participant (extrait FG). « *Je me sens proche de mon pays, car il y a beaucoup de nationalités, il y a du désordre, j'aime bien* », explique un autre répondant (extrait FG). Pour les personnes vivant dans les zones rurales du

territoire, elles déplorent globalement le manque de bus et de moyens de déplacement qui entrave leur accès aux organisations de la société civile, aux lieux culturels et aux administrations. En effet, il est encore plus difficile de rencontrer de nouvelles personnes au sein d'activités quand on est à la campagne, tandis que les liens de voisinage sont généralement plus importants qu'en ville.

h) Besoins spécifiques aux personnes sans-papiers

Les personnes sans-papiers n'ont pas accès aux services communaux et leurs accès aux soins de santé, à l'aide sociale, à l'éducation et aux formations sont particulièrement restreints. Il leur est également très compliqué de trouver un logement ou de quoi subvenir à leurs besoins ainsi qu'à ceux de leur famille. D'autre part, elles vivent avec la peur constante que leur identité soit contrôlée, en particulier par la police. Dès lors, elles n'osent pas porter plainte auprès de la police lorsqu'elles sont victimes d'un crime ou d'un délit (par exemple, en cas de violence conjugale). En effet, lors d'un contrôle d'identité ou lors d'un dépôt de plainte, elles risquent d'être arrêtées par les forces de l'ordre, à cause de leur statut de séjour irrégulier, et emmenées en centre fermé. Il est important de rappeler qu'il existe de nombreuses PE et POE qui traversent une période d'irrégularité, généralement courte, entre deux titres de séjour. Ces périodes en tant que personnes sans-papiers génèrent beaucoup d'anxiété et deviennent dramatiques lorsqu'un nouvel imprévu s'ajoute à la situation. Par exemple, une femme a expliqué, lors d'un focus group, être tombée enceinte lors d'une période où son titre de séjour n'était temporairement plus valide. Après avoir été refusée partout, elle a dû être soignée dans un centre de soins privé pour lequel elle a dû payer une facture considérable. Ne trouvant pas de solution immédiate à ses problèmes administratifs, elle est retournée dans son pays d'origine afin de donner naissance à son enfant. Cette possibilité de mobilité n'est toutefois pas envisageable pour toutes les PE et POE. Un homme a également raconté une expérience relative à son court moment en tant que sans-papier : *« J'ai resté trois mois en situation irrégulière. Je n'avais pas papier à cause de la mauvaise information de la commune et tout ça et j'étais à l'hôpital. J'étais à l'hôpital, quatre jours à Noël en plus. Et je n'avais pas mes droits. Donc j'ai signé un papier avec tous les droits de l'hôpital et tout ça, et à la fin normalement c'était 3 250 euros pour quatre jours. Et franchement, j'ai eu la chance parce que c'est l'assistante sociale de*

l'hôpital qui m'a demandé, qui m'a posé des questions et comme ça elle a fait toutes les choses avec le CPAS, et c'est le CPAS après trois mois il a payé, avec l'aide médicale urgente. [...] Mais j'étais très inquiet parce que, franchement, 3 250 euros... » (extrait FG).

Ainsi, leur besoin principal est de voir leur demande de permis de séjour accordée. Toutefois, ce besoin ne trouvant pas de solution immédiate, il s'agit de présenter d'autres besoins spécifiques aux personnes sans-papiers qui ont émergés de l'analyse des données. Pour toute situation nécessitant une intervention médicale, comme expliqué plus haut, les démarches pour accéder à l'aide médicale urgente sont complexes et nécessitent de prouver l'identité et la résidence des personnes au moyen de nombreux papiers (qu'elles gardent tous précieusement, laissant la dénomination de « sans-papiers » assez dénuée de sens). Les personnes sans-papiers doivent donc introduire une demande d'aide médicale urgente auprès du CPAS de leur commune, qui doit vérifier la résidence de la personne sur le territoire communal malgré son absence de domiciliation. Un autre besoin se situe au niveau de l'accès à l'enseignement supérieur et aux formations professionnelles. Les enfants ayant obtenu leur CESS en Belgique ont une chance d'être acceptés dans l'enseignement supérieur, contrairement aux adultes pour lesquels un titre de séjour valable est généralement demandé. L'inscription au Forem en tant que demandeur-euse d'emploi nécessite également un numéro national ainsi qu'un titre de séjour permettant un accès complet au marché du travail. De plus, dans le cadre des formations, les contrats F70bis qui constituent un accord entre le Forem, un centre de formation et le ou la demandeur-euse d'emploi exigent une carte d'identité (et donc un titre de séjour) valide tout au long de la formation. Il arrive ainsi qu'une personne soit temporairement sans titre de séjour valide en raison de retards administratifs indépendants de sa volonté, et soit ainsi éjectée de sa formation. En outre, dans le cadre de stages en entreprise, lors de formations professionnelles, les entreprises sont réticentes à accepter des personnes sans assurance et d'autant plus inquiètes à l'idée d'être contrôlées par l'inspection du travail. L'accès à un logement décent est également particulièrement compliqué pour les personnes sans-papiers, de par leur instabilité administrative, qui dépendent alors de réseaux solidaires ou de marchands de sommeil qui peuvent les mettre dans des situations d'hébergement très précaires. L'accès à un revenu visant à subvenir à leurs besoins primaires est également très compliqué voire risqué pour leur santé et leur sécurité. De nombreux hommes sans-

papiers trouvent facilement de l'emploi dans le secteur de la construction, et finissent après cinq ans par arrêter pour des raisons de santé (risque de blessures graves et d'accident, maux de dos, problèmes respiratoires, etc.). Ces personnes dépendent donc également de l'aide de réseaux solidaires et/ou dépendent d'employeur-euse-s (qui, dans les pires cas, ne se gênent pas pour exploiter les travailleur-euse-s sans-papiers en profitant de leur position de dépendance) pour s'assurer des revenus.

i) Besoins spécifiques aux jeunes

Les jeunes étrangers ou d'origine étrangère, récemment arrivés ou dont les parents sont immigrés, ont également des besoins spécifiques qu'il est important de souligner. Il est à noter que cette catégorie est au croisement des secteurs : service des tutelles (MENA), centres d'accueil, société civile œuvrant à l'accueil des exilé-e-s, secteur des initiatives locales d'intégration (ILI), secteur de l'aide à la jeunesse, services d'action en milieu ouvert, secteur de l'enseignement, secteur de la santé mentale, Délégué général aux droits de l'Enfant, etc. Les besoins des jeunes recoupent donc de nombreux aspects, dont les suivants ont été particulièrement mis en avant dans cette enquête.

Premièrement, il existe un manque de places disponibles dans les classes DASPA, qui sont un dispositif d'accueil et de scolarisation des élèves primo-arrivants et assimilés. En province de Liège, 17 écoles proposent une ou plusieurs classes DASPA (dont 5 à Liège). Les classes font partie d'un établissement scolaire classique et visent à l'accueil, à la scolarisation et à l'intégration des élèves primo-arrivants. La période DASPA peut durer jusqu'à deux ans, pendant laquelle les élèves bénéficient de cours d'enseignement général et d'un enseignement intensif du français. Or, ce type de dispositif n'est pas adapté à tous les élèves, notamment ceux qui n'ont jamais été scolarisés, qui cherchent à travailler au plus vite ou qui ont des problèmes d'assuétudes ou de santé mentale. Il y a donc également un besoin de prises en charge différenciées et d'alternatives à l'enseignement classique. Le public des classes DASPA est en majorité des mineurs arrivés via le regroupement familial ou accompagnés d'un parent, un quart sont des mineurs étrangers non accompagnés (MENA).

L'obligation scolaire étant jusqu'à 18 ans en Belgique, la scolarité permet à tou-te-s les jeunes étranger-ère-s et d'origine étrangère de rompre l'isolement en rencontrant de nouvelles

personnes de leur âge. Malgré cela, de nombreux·ses MENA, logé·e·s en centre d'accueil ou en famille, se sentent particulièrement seul·e·s. Il s'agit en effet d'un public particulier, vivant l'exil de manière solitaire en pleine adolescence. Cela entraîne également des problèmes de santé mentale (voire des problèmes d'assuétudes) qu'il est difficile de repérer et de soigner au vu de la surcharge du milieu professionnel de la santé mentale, en particulier des structures disposées à prendre en charge les personnes étrangères ou d'origine étrangère. Certains centres d'accueil organisent ainsi des sorties ou s'associent à des associations du secteur de l'intégration pour proposer des activités interculturelles à leurs résident·e·s afin de leur permettre de rencontrer des jeunes locaux francophones. En outre, les MENA, lorsqu'elles et ils atteignent la majorité, sont propulsé·e·s hors du système de prise en charge des mineurs et se retrouvent parfois dans les difficultés lorsqu'il s'agit d'entreprendre les démarches de recherche de logement, d'inscription à des formations, de regroupement familial, de recherche d'emploi, etc. Considéré·e·s comme majeurs, elles et ils ne sont plus suivi·e·s par les organismes qu'elles et ils connaissaient et basculent dans une réalité sans repères. Une prise en charge spécifique est donc à privilégier pour le public MENA et ex-MENA.

Il est également pertinent d'aborder les besoins des parents et des tuteur·rice·s des enfants, notamment en termes d'accompagnement (social, psychologique, scolaire, etc.). En effet, il n'existe pas ou peu de structures proposant un accompagnement pour les parents qui doivent inscrire les enfants à l'école, qui ne savent pas quelle école choisir ni comment s'inscrire pour les allocations familiales, etc. Il arrive notamment que les écoles demandent aux parents non-francophones de se charger des équivalences de diplômes (équivalent au certificat d'étude de base (CEB) par exemple), alors que celles-ci peuvent introduire elles-mêmes ces demandes. Aussi, il arrive que les écoles refusent l'inscription tant que l'équivalence n'est pas statuée, ce qui empêche les enfants d'accéder à l'instruction obligatoire. Quand l'inscription est faite, il est également difficile pour les parents et les associations les aidant de trouver des organisations qui fournissent des services d'aide aux devoirs (quand les parents se trouvent dans l'impossibilité d'aider leurs enfants). L'orientation des élèves est aussi plus floue pour les parents récemment arrivés : les choix d'options, les différentes formations scolaires (générale, technique, professionnelle) ainsi que l'orientation vers des études supérieures ou des métiers. Certains jeunes sont mal

dirigés par les institutions scolaires et ne peuvent parfois pas bénéficier de l'expérience de leurs parents. Lorsqu'ils sont en formation, ils peuvent subir davantage de discriminations lors de leur recherche de stage et voir leur formation annulée dans les cas où ils ne trouvent pas de stage à temps. Ces différents éléments peuvent entraîner un risque important de déscolarisation.

j) Besoins spécifiques aux femmes

Les femmes étrangères et d'origine étrangère sont davantage exposées aux inégalités lors de leur processus d'intégration que les hommes. En effet, les femmes ont davantage de risques de se retrouver dans des situations d'isolement social, en particulier quand elles ont des enfants en bas âge. Le fait de s'occuper des enfants les empêche de suivre le parcours d'intégration obligatoire, les cours et les formations suivies de manière volontaire voire de pratiquer le français même après avoir obtenu leur niveau A2. Ainsi, quand les ILI ne proposent pas de service de garde d'enfants ou bien lorsque ces services sont complets, les femmes étrangères ou d'origine étrangère se retrouvent bloquées (parfois pendant une à plusieurs années) avant de pouvoir accéder aux cours et aux formations qui leur sont nécessaires. Une professionnelle explique : « *Par rapport au public féminin, parce que je pense que ça va même au-delà [des cours de FLE], pour suivre d'autres formations... C'est-à-dire que des personnes qui ont des enfants en bas âge sont bloquées pour s'inscrire dans un cours de FLE, parce qu'il faut garder les enfants ou qu'il y a les enfants à aller chercher, etc. Ensuite elles pratiquent peu dans le milieu familial parce qu'elles restent beaucoup à la maison. Elles ont peu de contacts avec des personnes qui parlent français. Et après, ça les bloque aussi pour s'inscrire dans une autre formation, [...] car leur niveau de français n'est pas bon alors qu'elles ont déjà suivi des cours de français mais qu'elles n'ont pas pu continuer à le pratiquer* » (extrait PF). Il faut également noter que la majorité des familles monoparentales sont composées d'enfants et de leur mère, sur qui repose entièrement la charge de la parenté.

Les femmes sont également davantage victimes de discriminations, leur genre et leur origine étrangère les plaçant à l'intersection de plusieurs inégalités : sexisme, racisme, islamophobie, etc. Une autre problématique majoritairement vécue par les femmes est la violence conjugale. Quand il s'agit de femmes étrangères et d'origine étrangère, il est

d'autant plus difficile pour les victimes de savoir où s'adresser. Dans les cas de violence au sein d'un ménage formé par regroupement familial, la situation est plus compliquée encore : les membres du ménage doivent cohabiter pendant cinq ans avant de pouvoir s'affranchir de la personne en charge du foyer, sinon ils risquent de perdre leur titre de séjour. Cela crée des situations de dépendance pour tous les couples et les familles formés par regroupement familial, mais d'autant plus toxique en cas de violence intra-familiale. Il s'agit ainsi de permettre aux personnes victimes de violence de disposer facilement des informations nécessaires quant aux structures pouvant leur venir en aide, et de faire en sorte que leurs interlocuteur·rice·s en première ligne soient perçues comme des personnes de confiance et puissent reconnaître les signes de violence.

2. Réseau participant à l'intégration

Les personnes étrangères et d'origine étrangère sont entourées d'une série d'acteurs et d'actrices avec lesquelles ils et elles entrent en contact afin de résoudre leurs tracas quotidiens, d'accéder à leurs droits, d'améliorer leur bien-être, d'accroître leur participation à la vie sociale, économique, culturelle, politique et à la construction du vivre-ensemble de la société belge et wallonne. Ce réseau leur permet de mobiliser des ressources pour parvenir à ces objectifs, considérés comme faisant partie de leur processus d'intégration par le modèle politique de la Région Wallonne. Ces groupes d'acteurs peuvent être des individus privés, des professionnel·les du secteur et leurs organisations ainsi que les institutions publiques avec lesquelles les PE et POE interagissent. Des besoins spécifiques à ces relations entre les PE et POE et ces groupes d'acteurs se sont révélés transversaux dans l'analyse des données, correspondant au niveau intermédiaire (meso) entre le vécu des individus et l'application des politiques d'intégration.

a) Besoin de reconnaître la part du réseau privé

Le réseau privé des PE et POE joue un rôle important dans leur processus d'intégration, dans le sens où les ami·e·s, la famille, les collègues, les voisin·e·s, la communauté d'origine, les associations de fidèles, les groupes d'expatriés, etc. font partie du quotidien des individus. En quête d'une vie épargnée par les barrières sociales, économiques, culturelles et structurelles, les PE et POE construisent progressivement un réseau de proches et de connaissances qui constitue un socle à leur bien-être, à leur épanouissement et à leur sentiment d'appartenance. Ce réseau privé est généralement le premier à être mobilisé par les PE et POE lorsqu'elles ont besoin d'une information ou d'une aide : pour trouver un logement, pour être accompagnées à la commune, pour être épaulées dans les démarches administratives, lorsqu'elles ont besoin d'un conseil ou d'une recommandation pour trouver un médecin, etc. Voici ci-après des témoignages issus des focus groups : « *Moi quand je suis arrivée en Belgique, j'ai commencé à me renseigner, mais avec les gens que je connaissais, pas des professionnels* » (extrait FG) ; « *Les premiers mois, mes amis viennent à la commune etc. avec moi pour aider à comprendre et à dire les choses* » (extrait FG) ; « *J'ai plus d'amis belges que de ma même nationalité, comme ça on fait l'intégration petit*

à *petit* » (extrait FG). Pour se mettre en contact avec ces individus qui constitueront leur réseau privé, les personnes usent de plusieurs méthodes visant à créer des liens : contacter les personnes de leur communauté d'origine, se mettre sur des groupes Facebook, Whatsapp, Telegram, etc. rassemblant des personnes ayant une caractéristique commune (habiter la même ville, le même quartier, partager la même origine, fréquenter la même association, se considérer comme expatrié-e-s, etc.), participer à des activités (proposées par des associations, dans les institutions culturelles, dans les écoles de leurs enfants, dans leur quartier, dans leur lieu de culte), être actives au sein de collectifs transnationaux entre leur pays d'origine et la Belgique, etc.

Il est important pour les professionnel-le-s du secteur de prendre conscience de ce besoin partagé par les PE et POE, qui rejoint celui abordé plus haut concernant le besoin de créer du lien pour rompre l'isolement. La différence repose ici sur le fait que les PE et POE ont besoin de l'aide, du soutien et des ressources tant émotionnelles que matérielles de leur réseau privé pour évoluer dans leur quotidien, notamment lorsqu'il s'agit de démarches faisant partie des politiques d'intégration. Une professionnelle témoigne : « *Moi ce que j'observe, ce qui m'impressionne, c'est le réseau qu'ils développent. J'ai très souvent des personnes qui me disent 'c'est mon ami qui m'a dit que', ou bien 'j'ai une amie qui a fait comme ça', je trouve qu'ils fonctionnent beaucoup comme ça [...]. Parfois, ils sont même mieux au courant que moi car un de leurs amis est passé par là* » (extrait FG). Ainsi, les PE et POE elles-mêmes peuvent devenir des personnes ressources, faisant partie du réseau privé d'une autre personne étrangère. Cela pointe l'importance de la qualité des informations qui doivent être véhiculées et du bon accompagnement, tous deux nécessaires pour garantir un processus d'intégration valorisant. En valorisant les PE et POE en tant qu'acteurs et actrices actifs de leur propre processus d'intégration, tout en reconnaissant leur rôle d'expert-e-s capables de partager leurs connaissances et expériences, le secteur de l'intégration élèverait la dignité des personnes en ne les considérant pas seulement comme des administré-e-s mais aussi comme des partenaires essentiels. Aussi, les PE et POE rencontrées ont fait part du sentiment qu'elles seraient davantage rassurées quant à la compréhension lors de leurs rendez-vous avec les travailleur-euse-s de première ligne, si elles avaient la possibilité d'être accompagnées de leurs proches ou de les appeler.

b) Besoin d'un accompagnement social

Les assistants sociaux et assistantes sociales (AS) sont des piliers de l'action sociale et de l'Etat-Providence. Au cœur des missions du travail social se trouve l'objectif de favoriser le développement social, la cohésion sociale, le changement social, le développement du pouvoir d'agir ainsi que l'émancipation des personnes. Pourtant, il semble que plusieurs secteurs de l'aide sociale, et en particulier le secteur public (CPAS, FOREM), se dirigent vers un travail d'activation et de contrôle plutôt que d'accompagnement social. Ainsi, la première mission des AS des CPAS est de contrôler que les personnes soient bien dans les conditions pour recevoir des allocations sociales afin de calculer les revenus pouvant être alloués. A côté de cela, les AS peuvent accompagner les personnes dans leurs projets, sans décider à leur place ni les obliger, par exemple, à faire un métier spécifique. Dans le cas où les AS ne sont pas capables d'aider la personne, alors leur devoir est d'orienter celle-ci vers les services compétents. Or, du fait de la charge de travail imposante reposant sur les épaules des employé-e-s (dans les CPAS communaux et d'autant plus au SADA), ils et elles sont invité-e-s à privilégier leur première mission en défaveur de l'accompagnement. Au FOREM, les AS ont pour mission d'aider les gens sur la thématique ciblée de la recherche d'emploi, en les orientant vers des formations, en les assistant dans la rédaction de leur CV, etc. Cependant, il n'est pas dans leurs tâches d'accompagner les bénéficiaires dans d'autres aspects de leur vie. Au CRIPEL, les AS ont pour première mission de contrôler la bonne application des politiques d'intégration sur les bénéficiaires, notamment en vérifiant que les obligé-e-s du parcours d'intégration le suivent correctement, soient dans les temps, afin d'éviter une sanction. Les travailleurs et travailleuses de première ligne étant particulièrement débordés, l'accompagnement social passe en second plan.

Il s'agit d'une manière de travailler qui reste incomprise par une partie des PE et POE rencontrées. Une répondante s'interroge : « *Les assistantes sociales, ça sert à quoi en fait ? Les assistantes sociales du CPAS ils nous poussent à trouver du travail, mais ils ne disent pas où et comment. Il faut faire soi-même. [...] Ils disent de faire un CV et de s'inscrire à des formations, mais moi je veux juste qu'un employeur me propose un travail* » (extrait FG). Un autre répondant explique : « *C'est impossible de parler, j'avais jamais de réponse. [...] Mais leur travail c'est aider, ils sont payés pour aider, pourquoi alors ils aident pas ?* » (extrait FG).

En effet, de nombreuses PE et POE ont fait part de leurs expériences avec les AS en déplorant le sentiment de ne pas être aidées mais uniquement contrôlées. Ainsi, des informations de base quant aux différentes aides sociales disponibles ne sont pas données (comme les points de distribution de colis alimentaires, les épiceries solidaires, les dîners gratuits pour les enfants à l'école, les tickets article 27 pour profiter de l'offre culturelle locale, la possibilité de prendre en charge la garantie locative, etc.), mais surtout un accompagnement social individuel, et sur du long terme, n'est pas ou rarement fourni, par manque de temps ou en connaissance de la précarité du secteur pour assurer les aides. Cela peut avoir des effets négatifs sur la vie des personnes et sur leur intégration, car sans avoir connaissance de ce à quoi elles ont droit, elles peuvent, pour les plus précaires, se retrouver dans des situations qui s'enveniment.

La situation et les conditions de travail sont généralement différentes en association, bien qu'il existe tout de même une pression due aux financements précaires et aux demandes élevées d'accompagnement¹⁸. Une assistante sociale en association, également formatrice en citoyenneté, explique ainsi à ses apprenant-e-s lors d'un focus group : « *Ici j'ai la chance de pouvoir travailler sur tout, et accompagner les personnes pour tous leurs projets. [...] Je peux aller avec vous aux rendez-vous, je peux téléphoner avec vous, je peux prendre le temps, mais je ne ferai jamais rien sans vous parce que c'est votre vie* » (extrait FG). Il apparaît ainsi que les AS dans le secteur public sont cloîtré-e-s dans un rôle de contrôleur-euse-s de l'aide sociale, ce qui n'est pas bien réceptionné par les PE et POE qui ont le sentiment d'être surveillées, d'être prises pour des fraudeurs potentiels, et de ne pas être écoutées ni comprises. La méfiance vient notamment du fait que les AS des institutions publiques ont accès à de nombreuses informations grâce au numéro de registre national des personnes et peuvent ainsi vérifier la véracité des propos et des motivations des bénéficiaires, au contraire des AS au sein des associations qui n'y ont pas accès. Ces différents éléments entraînent le fait que les bénéficiaires se sentent davantage en confiance avec les travailleur-euse-s des associations car leur mission n'est pas de contrôler leurs accès aux droits et aux aides sociales. Ce constat n'est pas neuf, mais réitère l'importance de reconsidérer l'approche du travail social. En effet, de nombreuses études

¹⁸ Comme cela sera abordé plus loin.

révèlent l'existence d'une tension structurelle entre l'accompagnement social et le contrôle de l'aide sociale dans les tâches des travailleurs et travailleuses du social, en particulier dans les interactions avec les publics migrants (Ataç et Rosenberger, 2019 ; Perna, 2019 ; Vandermeerschen *et al.*, 2023).

c) Besoin d'être orienté-e par les services communaux

Les services communaux en première ligne, c'est-à-dire en contact direct avec les usagers et usagères, sont nombreux. Les services qui sont le plus en interaction avec le public étranger et d'origine étrangère sont généralement : le département des affaires citoyennes (avec en premier chef le service des étrangers, ensuite le service nationalité), celui des services sociaux et de proximité, le service du Plan de cohésion sociale (PCS), le CPAS et la Police communale. Le service des étrangers du département des affaires citoyennes d'une commune est le seul passage obligé pour toutes les personnes étrangères, il a dès lors un énorme potentiel en termes de centralisation des informations, des renseignements et de la communication en général. Or, il arrive que ce service n'oriente pas les usagers et usagères vers le réseau d'accueil et d'intégration local ou qu'il communique de mauvaises informations aux personnes. Une professionnelle du réseau associatif explique : « *Le problème c'est que c'est le seul endroit commun à toutes les personnes étrangères, où elles vont toutes passer, et si la commune ne fait pas son job, alors les gens restent perdus pendant longtemps. [...] Parce que même les personnes très très très isolées passent par la commune* » (extrait FG). Cette absence d'orientation et ces mauvais renseignements entraînent des retards, des complications et de l'anxiété dans les démarches et le quotidien des personnes, ce qui entrave leur processus d'intégration. Or, si les informations étaient suffisamment claires et répétées à plusieurs reprises, et si les services communaux renvoyaient systématiquement les usagers et usagères vers le réseau d'accueil et d'intégration sociale (vers le CRIPEL ou en distribuant un répertoire/guide renvoyant vers les différentes associations et services existants), ces conséquences pourraient être évitées. Le service nationalité, quant à lui, oriente systématiquement vers le CRIPEL, étant donné que le parcours d'intégration est obligatoire pour le public en procédure de demande de nationalité. Toutefois, il arrive également que des informations incorrectes soient communiquées ou mal comprises par les usager·ère·s.

De multiples exemples de mésaventures avec les services communaux ont été partagés lors des focus groups et des concertations. Une participante raconte : « *J'ai eu mon permis marocain en 2004, mais j'ai eu mes droits ici seulement en 2015. Donc je savais pas que je pouvais demander [l'équivalence du] permis ici, alors j'étais en train d'étudier pour repasser le permis ici. Puis j'avais été à la commune, on m'avait dit non pas besoin, alors qu'ailleurs on me disait oui oui, alors finalement je conduisais avec mon permis marocain depuis 3 ans. Un jour, la police m'a arrêté, a pris mon permis, j'ai eu des problèmes et puis à la commune on m'a donné directement un permis belge en disant que j'aurais pu l'avoir. J'étais déçue de la commune* » (extrait FG). En effet, il arrive que des employés différents communiquent des informations différentes pour une même situation : « *Moi par exemple quand je suis allée pour la nationalité : j'ai un enfant belge, j'ai vécu en Belgique plus de 10 ans, on me dit 'ok tu dois amener tous ces documents'. Le jour où je reviens avec les documents, on me dit 'non non non Madame, toi ça vaut pas la peine, tu as un enfant belge, donc tu n'as pas besoin de tous les documents, tu dois juste faire le parcours d'intégration'. Si la première personne m'avait dit de directement faire le parcours d'intégration, ça allait être plus facile. A la commune c'est très fréquent* » (extrait FG), explique une autre participante. Un répondant raconte qu'une erreur de la commune lui a causé une période de séjour irrégulier : « *Pour me marier, j'ai demandé des informations à la commune et l'information qu'on m'a donnée était nulle. Et j'ai perdu comme ça 3 mois. Mais j'ai fait confiance à la personne de la commune, normalement il a la capacité de son travail. Alors j'ai perdu 3 mois de mon visa et ça a mis plein de problèmes et de stress* » (extrait FG).

Ces exemples illustrent généralement deux types de problèmes : soit les employé-e-s se méprennent sur la situation de la personne et donnent une mauvaise information, soit ce sont les usager-ère-s qui ne comprennent pas le renseignement donné. Dans les deux cas, l'incompréhension vient généralement du fait que la personne étrangère ou d'origine étrangère ne maîtrise pas le vocabulaire administratif et/ou s'exprime difficilement, et cela est combiné avec le fait que l'employé-e ne prend pas le temps de vérifier la compréhension de la situation par la personne et/ou de répéter les renseignements donnés pour s'assurer de la compréhension de l'usager-ère. Certaines PE et POE se rendent bien compte qu'il s'agit généralement d'un problème de communication, elles demandent alors que l'employé-e

réexplique le renseignement en anglais pour vérifier leur bonne compréhension. Malheureusement, il est rare que les travailleurs et travailleuses de première ligne maîtrisent plusieurs langues : « *Quand tu demandes quelque chose et que tu comprends pas, parfois tu demandes d'expliquer en anglais. Mais... Je crois que les personnes qui travaillent dans les bureaux, il doit avoir les capacités pour parler 2 ou 3 langues. Parce que dans la Belgique il y a beaucoup de nationalités, la langue que tout le monde doit savoir parler c'est l'anglais au moins, non ?* » (extrait FG). Une première solution serait donc de prendre le temps de vérifier la bonne compréhension afin de s'assurer de la qualité du renseignement quant à la situation de la personne. Une seconde solution serait d'encourager l'engagement de personnel bilingue, afin de faciliter la communication, et de mobiliser davantage d'interprètes du SeTIS pour s'assurer de la bonne compréhension mutuelle. Une troisième solution, afin d'éviter qu'une incompréhension envenime une situation, serait d'orienter systématiquement toutes les personnes étrangères et d'origine étrangère vers le réseau d'accueil et d'intégration (vers le CRIPEL ou en distribuant gratuitement des répertoires/guides rassemblant les associations et services compétents). En cas de problème, le réseau pourra se saisir de l'affaire et éviter d'éventuelles complications. Quand bien même il n'y aurait pas d'incompréhension, les PE et POE auraient plus facilement accès aux associations et services grâce à cette orientation préalable.

Ces mésaventures avec les services communaux provoquent une méfiance des PE et POE qui préfèrent alors se tourner vers les associations, déjà débordées : « *Comme c'est le premier endroit où on va quand on arrive, on se dit que c'est là qu'il faut aller quand on a besoin d'informations, mais c'est pas ça, c'est pas eux les experts. Dans les asbl, c'est mieux, c'est beaucoup mieux expliqué* » (extrait FG). Ainsi, chaque service, chaque association, chaque assistant·e social·e, etc. réalise un travail supplémentaire d'accompagnement et renvoie ensuite vers d'autres services compétents pour traiter la demande. Cela entraîne non seulement le fait que les bénéficiaires ont l'impression d'être baladés d'un endroit à l'autre (et de ce fait, désespèrent rapidement), mais également le fait que tous les services sont surchargés de demandes qui auraient pu être réglées en amont.

d) Besoin d'un suivi efficace de la part du CRIPEL

La majorité des PE et POE rencontrées lors des focus groups perçoivent le CRIPEL comme un service public qui contrôle et qui sanctionne, plutôt que comme une association qui oriente et qui aide. Les personnes se plaignent de temps d'attente longs avant d'obtenir un rendez-vous, du fait que ces derniers se déroulent rapidement sans prendre le temps de saisir tous les aspects de la situation des bénéficiaires ni de les accompagner dans leurs projets personnels et du fait que la peur de ne pas comprendre et d'être sanctionné-e est important. Ainsi, l'expérience avec les travailleurs et travailleuses de première ligne du CRIPEL n'est pas très différente de l'expérience avec le CPAS ou les autres services publics communaux. Cela entraîne la confusion dans l'esprit des bénéficiaires qui n'ont pas le sentiment qu'il faut aller vers le CRIPEL pour demander de l'aide. Il faut s'y rendre uniquement lorsqu'ils et elles sont obligé-e-s de suivre le parcours d'intégration. Bien sûr, il existe d'autres raisons qui poussent à se rendre au CRIPEL, tel que la mission d'insertion socio-professionnelle et leur service Jobway (qui comprend notamment la formation pour le permis de conduire théorique). Toutefois, l'opérationnalisation du parcours d'intégration y est la première mission (par le service DIPA) et représente plus ou moins 450 dossiers à gérer par employé-e. Ce chiffre traduit la surcharge de travail vécue par les travailleur-euse-s de première ligne dû au manque de financement et explique notamment la lenteur de la prise en charge des demandes. Il s'agirait donc d'améliorer la relation entre les PE et POE et le CRIPEL, en s'assurant du bon suivi des dossiers et d'un accompagnement social de qualité.

Pour les associations du secteur, le CRIPEL peine parfois à remplir les missions les concernant. Une demande revenue clairement à travers les échanges auprès des professionnel-le-s du secteur est la question des plateformes. Pour rappel, les plateformes sont définies par le décret comme des groupes de travail organisés par les CRI « ayant pour objectif l'accompagnement collectif des initiatives locales d'intégration sur les thématiques en lien avec les missions couvertes par leur agrément et/ou leur subventionnement » (CWASS, Livre II, Titre 1er, Art. 150, §11). Au CRIPEL, trois des cinq plateformes organisées sont obligatoires : les plateformes FLE, CIT et SSEJ. La participation aux plateformes ISP et interculturelité et lutte contre le racisme est dès lors volontaire. Toutefois, le problème communément partagé par les professionnel-le-s du secteur est la remise en question de

l'utilité des plateformes, d'autant plus lorsqu'elles sont obligatoires. En effet, certain·e·s participant·e·s aux plateformes viennent pour représenter leur organisation subventionnée ou agréée, mais ce en dehors de leurs heures de travail (car temps partiel ou contrat temporaire). Or, selon les professionnel·le·s rencontré·e·s, les plateformes mériteraient d'être repensées afin qu'elles soient plus utiles, plus dynamiques, moins répétitives, davantage centrées sur les besoins des acteur·rice·s ainsi que sur les échanges de bonnes pratiques. En effet, le cas échéant, les professionnel·le·s ont le sentiment de perdre leur temps. Ils et elles apprécieraient davantage qu'elles soient un lieu d'échange des dernières informations utiles (changement de loi, actualités des politiques du secteur, etc.) et surtout qu'elles soient l'occasion d'adresser des demandes claires à destination du CRIPEL pour faire remonter celles-ci aux pouvoirs publics (communes, région, etc.). De la sorte, le CRIPEL serait perçu comme un soutien fiable, un partenaire réactif et comme un interlocuteur privilégié qui jouerait un rôle de plaidoyer auprès des autorités.

e) Besoin de reconnaître les besoins que combent les associations

Comme il en a déjà été fait mention, les associations jouent un rôle qui dépasse largement celui que leur donnent les politiques d'intégration en tant qu'ILI ou CISP. Premièrement, il est indéniable que les associations et opérateurs du secteur de l'intégration combent le manque de clarté concernant les informations renseignées par les services publics (OE, CGRA, commune, CPAS, FOREM, etc.) ou l'incompréhension de celles-ci auprès de leurs bénéficiaires étrangers et d'origine étrangère. Ainsi, les professeur·e·s de FLE, les formateur·rice·s CIT, les assistants sociaux et assistantes sociales, les juristes des SSEJ, les animateur·rice·s, etc. représentent des relais d'informations et d'assistance bien plus fiables aux yeux des PE et POE. Même après la fin de leur PI, il arrive très régulièrement que les personnes reviennent dans les associations dans le cadre des permanences SSEJ, des activités sociales, culturelles et interculturelles et des cours de FLE. Une personne étrangère le confirme : « *Après [le PI], ce qui est différent, c'est si on a besoin de quelque chose, on connaît déjà les associations. On peut revenir* » (extrait FG). Une professionnelle explique également : « *On a régulièrement des personnes qui ne sont plus en formation chez nous, qui continuent à venir et bien sûr on les accueille à bras ouverts et on continue à essayer*

de les aider. Et ça, il n'y a aucun financement » (extrait PF). Les associations deviennent non seulement des lieux de référence pour obtenir de l'aide et des informations tout au long de la vie des personnes, qui ont créé un lien de confiance avec ces organisations, mais également pour rencontrer du monde, continuer à apprendre et construire un réseau et des projets de vie autour de ces lieux vecteurs de liens sociaux.

Il est également essentiel de mettre en lumière l'apport spécifique des petites organisations reconnues ILI ainsi que les associations de personnes issues des migrations. Ces structures, généralement discriminées en ce qui concerne les appels à projet et les demandes de subsides (dont les codes d'écriture en termes de contenu et de forme sont très spécifiques), sont essentielles dans le quotidien de nombreuses PE et POE. Les petites structures ont en effet une énergie nouvelle et sont porteuses de projets innovants, bénéficiant de leur taille pour privilégier les relations de confiance avec leurs bénéficiaires. Toutefois, leur manque d'expérience ou de maîtrise dans la rédaction de dossiers de demande de financement les expose au risque de disparition. Les associations de personnes issues des migrations, existent parfois depuis de nombreuses années et ont développé une expertise importante grâce à leur travail de proximité avec et pour les communautés locales, mais peinent parfois à obtenir des financements. Or, leur travail de terrain est précieux, la confiance établie entre ces organisations et les communautés qu'elles représentent étant essentielle à la vie quotidienne et à l'intégration des PE et POE. Il leur arrive de ne pas rencontrer les attentes des appels à projets, ce qui représente un risque discriminatoire non négligeable. Une aide permettant une égalité des chances de recevoir les financements nécessaires à leurs offres de services comblerait cette inégalité et tout en reconnaissant la contribution essentielle de ces organisations.

Il ne s'agit pas toutefois de louer le travail des associations sans un regard critique. Malgré ces missions précieuses, les associations ne comblent en effet pas tous les besoins des PE et POE. Il est fréquent que les bénéficiaires doivent attendre plusieurs mois avant d'obtenir une place pour une formation ou pour un cours (en particulier au sein des rares organisations disposant d'une garderie d'enfants ou proposant des cours de français après le niveau A2). Certains publics, comme les parents, les travailleur-euse-s, les étudiant-e-s, etc. ont des difficultés à participer à des cours et des formations, en raison de l'absence de

garderie, de cours et de formations à horaires décalés, etc. Aussi, le fait de donner des « cours » pousse certaines organisations à appeler leurs apprenant·e·s « élèves », les locaux « classes », et les bénéficiaires disent ainsi aller « à l'école ». Cela a l'effet néfaste d'infantiliser les PE et POE, ce qui peut dévaloriser les individus qui se sentent diminués. Il est également possible de questionner les éventuelles relations de dépendance et le contrôle limité sur le contenu des formations, qui peuvent, dans les pires cas, reproduire des dynamiques paternalistes. Cela reste rare, mais cela rappelle au secteur d'être critique également envers ses propres pratiques.

3. Politiques d'intégration et parcours d'intégration

Les personnes étrangères et d'origine étrangère sont invitées à s'intégrer au sein de la société belge et wallonne, appuyées par les politiques d'intégration dictées dans le Code Wallon de l'Action Sociale et de la Santé, administré par le cabinet de la Ministre régionale de l'action sociale. Ces politiques forment la structure qui détermine les obligations et les opportunités des individus et des opérateurs. Ce troisième niveau d'analyse « macro » met ainsi en avant les besoins des PE et POE et des professionnel-le-s du secteur en termes d'opérationnalisation des politiques régionales d'intégration. Les PE et POE ainsi que les professionnel-le-s du secteur mettent en place ou suivent des procédures, appliquent les règlements et accomplissent les démarches telles que prescrites dans le décret. Aussi, il est important de rappeler que le présent rapport analyse le secteur de l'intégration au-delà de la seule opérationnalisation du parcours d'intégration, qui n'est qu'un des outils instaurés par les politiques d'intégration. Il s'agira ainsi ici d'identifier les besoins des PE et POE et des professionnel-le-s du secteur à partir des différents axes et temporalités des politiques d'intégration wallonnes : le module d'accueil mis en place par le CRIPEL, les cours de FLE, les formations à la citoyenneté, les formations à l'ISP et les activités interculturelles mis en place par les opérateurs du secteur, l'après parcours d'intégration obligatoire, les services sociaux et juridiques, les modes de financement des opérateurs, la question des garderies et finalement le besoin de davantage de collaboration entre les acteurs du secteur.

a) Besoin de considérer toutes les PE et POE

Avant de plonger dans la présentation des besoins en lien avec l'opérationnalisation des politiques d'intégration, il est important de rappeler quels sont les publics de ces différents axes. Toutes les personnes étrangères et d'origine étrangère peuvent s'adresser au CRIPEL afin de bénéficier d'une assistance ou d'une orientation vers une organisation pouvant les accompagner pour une demande spécifique. Il peut s'agir de personnes venant de n'importe quel pays, européen ou hors-Europe ainsi que de personnes ayant des statuts de séjour divers, des étudiant-e-s étranger-ère-s, des travailleur-euse-s étranger-ères (parfois qualifié-e-s d' « expats »), de réfugié-e-s reconnu-e-s, de personnes arrivées par regroupement familial, de personnes sans-papiers, etc. Elles peuvent également toutes

suivre un parcours d'intégration de façon volontaire, mais certaines y sont contraintes. Ainsi, on peut parler de trois catégories de personnes qui suivent le PI : les primo-arrivant-e-s (ayant obtenu un permis de séjour de minimum 3 mois, ayant séjournés depuis moins de 3 ans et n'entrant pas dans les conditions d'exemptions¹⁹), les personnes ayant introduit une demande de nationalité²⁰ (car séjournant légalement en Belgique depuis 5 ans) et les personnes volontaires (dont la plupart commencent le parcours de façon anticipative à l'octroi de leur titre de séjour ou bien correspondent aux personnes normalement exemptées de l'obligation). Dans les chiffres, près de 50% des participant-e-s au PI au CRIPEL sont volontaires. Ainsi, dans les cours de Français langue étrangère, sont généralement mélangées des personnes suivant le parcours d'intégration par obligation et des personnes n'y étant pas obligées, venant aux cours de manière volontaire pour apprendre la langue. Cela peut également arriver dans les formations à la citoyenneté, bien que cela soit dans une moindre mesure. Les formations d'insertion socio-professionnelle, quant à elles, accueillent tou-te-s les demandeur-euse-s d'emploi nécessitant une aide pour accéder au marché du travail. Cependant, certaines sont mises en place par des organismes accueillant spécifiquement un public de PE et POE.

Quand on pense à l'intégration des personnes étrangères, la plupart des individus pensent à un type de profil en particulier, généralement empreint de stéréotypes. Or, le processus d'intégration induit par les politiques d'intégration est supposé être vécu par toutes les PE et POE : autant un demandeur d'asile érythréen qu'une réfugiée ukrainienne, autant un doctorant irlandais qu'une iranienne venue rejoindre son mari, autant un manager marocain-portugais qu'une congolaise sans-papier. Il apparaît toutefois que la pression à l'intégration est davantage perçue par les personnes soumises à l'obligation de suivi du parcours d'intégration, qui voient une différence de traitement entre les exemptés et elles. Elles perçoivent ainsi leurs différences (quelles qu'elles soient) comme problématiques aux yeux de la société d'accueil. Plusieurs remarques sont ainsi apparues lors des focus groups : « *Pourquoi les turcs ne sont pas obligés de suivre les cours ?* », « *Pourquoi les ukrainiens peuvent travailler directement ?* », « *On parlait religion et ils disaient 'non non ici il faut s'intégrer', mais moi je veux pratiquer ma religion* », etc. (extraits FG). Au contraire, il existe

¹⁹ Voir Annexe 3 : Parcours d'intégration wallon, Chapitre 2 « Obligations » pour voir les exemptions.

²⁰ Voir Annexe 7 : Parcours d'intégration et demande de nationalité

également des personnes exemptées de l'obligation de suivi du parcours qui se plaignent de ne pas être renseignées quant au fonctionnement de la Belgique et qui aimeraient qu'un parcours soit obligatoire pour tou-te-s. Il s'agit donc de se rappeler que les PE et POE ne sont pas un public homogène, et de prendre conscience que les politiques d'intégration visent certaines catégories de personnes considérées comme devant faire un effort d'intégration plus important. Cela génère des inégalités qui elles-mêmes renforcent les discriminations et les stéréotypes vécues par ces dernières, entravant, de facto, leur processus d'intégration.

Les PE et POE ne sont toutefois pas les seuls publics des politiques d'intégration. En effet, les professionnel-le-s du secteur ainsi que le grand public sont également visé-e-s au sein du décret. Les CRI sont amenés à coordonner la formation des professionnel-le-s du secteur étendu de l'intégration, en proposant des formations et des accompagnements spécialisés : un accompagnement juridique pour aider à la création et à la gestion d'une asbl, un accompagnement pour la mise en œuvre des formations FLE et CIT, un accompagnement pédagogique pour déterminer les objectifs des asbl ainsi que pour les aider dans leur recherche de financement, un accompagnement à la communication ainsi que les cinq plateformes (FLE, CIT, INT, SSEJ et ISP). Aussi, les CRI et l'ensemble des opérateurs du secteur sont invités à promouvoir l'interculturalité, la diversité et l'égalité des chances au sein de toute la population, car cela participe grandement à l'intégration telle qu'elle est comprise en tant que résultat d'une société inclusive et interculturelle. Dès lors, l'interculturalité, bien que ne représentant qu'un seul des axes du décret, est essentielle aux politiques d'intégration car elle met en scène la population belge et wallonne comme actrice ayant un important rôle à jouer dans l'intégration des PE et POE. Il s'agit de ne pas l'oublier.

b) Besoins relatifs au module d'accueil

Le module d'accueil est la première étape du parcours d'intégration : il s'agit de rencontrer la PE ou POE afin de déterminer le parcours qu'elle suivra en fonction de son vécu et de ses besoins. Tout d'abord, a lieu le bilan social, sous la forme d'un entretien individuel et confidentiel. Cet entretien peut se faire avec un-e interprète. Lors de celui-ci, la situation de la personne est analysée : son vécu, son statut, sa santé, sa situation familiale, son logement, ses diplômes, ses expériences professionnelles, ses compétences en français,

etc. C'est à ce moment-là qu'elle sera informée quant aux associations et services qui pourraient lui être utiles. Les concertations auprès des plateformes ont mis en lumière la difficulté de reconnaître les troubles psychologiques lors des bilans sociaux. Sans ces compétences et sans une procédure permettant de les identifier, les bénéficiaires souffrant de problèmes de santé et/ou de santé mentale (que cela soit souffrir d'un cancer, d'assuétudes, d'alzheimer ou autre) se retrouvent coincés dans des formations, forcés à suivre le PI, alors qu'ils devraient d'abord être pris en charge par le corps médical. Lors des focus groups, les PE et POE rencontrées ont expliqué n'avoir pas été interrogées quant à leurs projets, leurs rêves, leurs peurs, leurs problèmes, ni leurs compétences hors-diplômes. Elles ont été quelques-unes à mentionner des interactions distantes et mécaniques avec les assistants sociaux et assistantes sociales de première ligne, comme ce qu'elles sont habituées à vivre au CPAS. La présentation du réseau associatif et des services utiles aux PE et POE ne semble pas non plus systématique selon les témoignages recueillis. Il a également été mentionné que ces rencontres avec le CRIPEL peuvent être très angoissantes pour les PE et POE, ce qui peut provoquer des oublis, des incompréhensions ou de la tension. Certains dossiers passent de mains en mains, ce qui provoque parfois le dépit des personnes qui doivent à nouveau réexpliquer leur parcours de vie et leur situation, tout en devant justifier leurs actions. Le module d'accueil comprend également une information sur les droits et devoirs en Belgique, qui peut être dispensée avant ou après les cours de FLE et de CIT. Cette information est présentée en plusieurs langues afin de s'assurer de la bonne compréhension du plus grand nombre : elle contient des renseignements sur les droits et les devoirs des citoyen·ne·s dans les domaines du logement, de la santé, de la mobilité, de l'emploi, de la formation et de l'enseignement. Ceux-ci sont généralement explicités une seconde fois lors de la formation à la citoyenneté. Finalement, le module d'accueil consiste également en un test d'évaluation du niveau de français, afin de déterminer la nécessité ou non de devoir suivre les cours de FLE. Les PE et POE signent finalement une « convention d'accueil » afin de fixer les termes du contrat qui les lie au parcours d'intégration : déterminant le nombre d'heures de FLE, de CIT, d'ISP et le délai de 18 mois pour finir l'ensemble du parcours. Lorsque le délai arrive à échéance, les personnes peuvent être convoquées afin de les presser à terminer le parcours dans les temps, faute de quoi une amende administrative peut être reçue. Ces convocations sont très souvent mal vécues par

les PE et POE qui ont le sentiment d'être contrôlées, et qui angoissent à l'idée de réussir à se faire comprendre lorsqu'on leur demandera de se justifier. Ce stress peut avoir l'effet paradoxal de paralyser les individus et dès lors amener au décrochage complet, ce qui est contre productif par rapport à l'objectif d'intégration.

Une spécificité des personnes qui demandent la nationalité belge (car elles sont en Belgique avec un permis de séjour valide depuis plus de 5 années) – et qui sont donc obligées de suivre le parcours d'intégration – réside dans le fait que sont prises en compte uniquement les cinq dernières années dans l'analyse de leur situation. Par exemple, toutes les formations qu'elles ont faites il y a plus que 5 ans ne sont pas prises en compte : certaines personnes se retrouvent à devoir recommencer de zéro des formations, alors qu'elles en ont déjà réalisées et terminées plusieurs. Ce critère des cinq dernières années est illogique et provoque un sentiment d'injustice profond. Les PE et POE ayant demandé la nationalité se demandent également pourquoi elles n'ont pas eu à suivre le parcours d'intégration à leur arrivée. Certaines sont en Belgique depuis parfois 10 à 15 ans et ont déjà connaissance d'un grand nombre d'informations à force d'errance administrative et de socialisation. Une dame vivant en Belgique depuis 10 ans explique : « *Avant, c'est beaucoup mieux. Personnellement, si j'avais su qu'il y a une formation comme ça à mon arrivée en Belgique, je vais aller directement* » (extrait FG). En effet, certaines personnes exemptées de l'obligation de suivi du PI à leur arrivée, se rendent seulement compte, lors de leur demande de nationalité, qu'elles auraient pu bénéficier du parcours plus tôt. Si l'information quant au parcours volontaire était davantage communiquée – notamment par le service des étrangers –, ce genre de situation pourrait être évité. En outre, l'obligation de suivi du parcours est infantilisante selon certain·e·s répondant·e·s : « *Par rapport à notre âge, le mot 'obligatoire', c'est comme si on était des enfants [rires]. A notre âge, être obligé d'aller à l'école, c'est comme si on savait rien* » (extrait FG).

Les PE et POE rencontrées ont exprimé qu'elles apprécieraient pouvoir avoir le choix entre plusieurs formules de parcours d'intégration, en fonction de leurs besoins réels et de leurs spécificités de vie. Ainsi, les parcours d'intégration seraient plus individualisés et correspondraient davantage aux projets de vie des personnes (qui n'auraient alors pas le sentiment de perdre leur temps ou d'être bloquées). Certain·e·s formateur·rice·s

apprécieraient également ce genre de formules, car ils et elles savent bien que leurs formations obligatoires sont parfois embêtantes pour les PE et POE. Ils et elles se sentiraient plus à l'aise de donner des formations à des personnes qui ont délibérément choisi de venir : « *Il faudrait faire des groupes, peut-être proposer plusieurs formations, comme ça les gens peuvent choisir, en fonction de leurs projets, leurs centres d'intérêts et de leurs besoins* » (extrait FG). Par exemple, il serait intéressant de proposer, au choix, des cours de mathématique, de PMTIC²¹, etc. dans les formules du PI, afin que les personnes qui en aient besoin les choisissent dans le cadre de leur PI. Aussi, il faudrait également des formules avec des formations en alternance, pour que les personnes qui travaillent ou qui étudient suivent les cours le soir ou les weekends. Au contraire, les personnes qui ne travaillent pas ou qui ont des enfants pourraient les suivre en journée.

c) Besoins relatifs aux cours de FLE

Les cours de Français Langue Étrangère représentent une obligation pour les personnes n'ayant pas réussi le test de français A2 lors du module d'accueil. Le décret wallon exige une formation de 400 heures FLE niveau A2, une attestation de suivi de ces 400 heures et la réussite d'un test ELAO (*Efficient Language Assessment Online*) en français niveau A2. Plusieurs problèmes se posent avec cette méthode d'évaluation, relevés par une professionnelle : « *Par rapport au test ELAO, pour la demande de nationalité ou pour attester du niveau A2 : c'est un test qui ne nous semble pas accessible pour des personnes qui ont un profil analphabète. De plus, c'est un test qui ne nous semble pas représentatif pour attester du niveau A2 global parce que les questions qui sont posées sont très spécifiques. Des tests de type DELF [Diplôme d'Études en Langue Française] nous semblent par exemple plus pertinents afin de pouvoir attester le niveau A2 au niveau global et pas dans chacune des compétences. Et puis, il est essentiel de ne pas proposer un test informatique parce que ça ajoute une barrière supplémentaire pour certaines personnes, pour les personnes analphabètes, peu ou pas scolarisées. C'est vraiment un parcours du combattant d'atteindre le niveau A2 et ça les bloque dans leur demande de nationalité* » (extrait PF). Le test s'effectuant en ligne, il renforce la barrière numérique. En outre, toutes les consignes

²¹ Plan Mobilisateur TIC, vise les demandeur-euse-s d'emploi à se former aux technologies de l'information et de la communication.

sont à l'écrit, même pour les tests de compréhension à l'audition et d'expression orale. De plus, le test ELAO ne correspond en rien aux réalités de la langue qui sera utilisée par les PE et POE dans leur quotidien (langage soutenu, exercice au contexte éloigné des réalités des personnes, etc.). Les personnes analphabètes qui sont en procédure de demande de nationalité sont ainsi exposées à des inégalités au niveau des chances d'obtention la nationalité, car leur situation spécifique n'est pas prise en compte dans la validation de leur niveau A2. Celle-ci se voit ainsi refusée, alors que la personne a une compréhension à l'audition et une expression orale supérieure au niveau A2. Si les compétences (parler, écrire, écouter, lire) étaient évaluées dans leur globalité, cela permettrait de réduire ces inégalités structurelles.

Concernant l'offre de formation, elle a majoritairement lieu en journée dans les organismes reconnus ILLI ou CISP (que ce soit des associations, des écoles de promotion sociale, des CPAS, des organismes pluri agréés, etc.). Or, il y a une demande importante des PE et POE de créer davantage d'offres de cours de FLE en alternance, en cours du soir ou pendant les weekends. En effet, il n'est pas rare que les apprenant-e-s travaillent, suivent des formations du FOREM ou bien trouvent un emploi pendant leur PI, et se trouvent dans la difficulté de devoir assister à leurs cours de FLE en même temps. Une professeure de FLE en témoigne : « *Ils se retrouvent devant un choix, faire le parcours d'intégration et abandonner le travail, ou l'inverse* » (extrait FG). Une participante à un focus group expliquait ainsi qu'elle devait négocier avec son supérieur pour dégager deux heures par semaine pour ses cours, temps de travail qu'elle doit ensuite rattraper à un autre moment, au détriment de sa vie de famille. Par contre, cela demande une certaine organisation au niveau des opérateurs, afin de pouvoir avoir suffisamment de travailleur-euse-s présent-e-s le matin, l'après-midi et le soir, pour assurer les cours et les permanences. Or, les professionnel-le-s ont rapporté que celles et ceux qui donnent les cours du soir et/ou les cours le weekend ne sont pas payé-e-s différemment en fonction de cet horaire décalé, ce qui décourage le secteur dans l'instauration d'horaires décalés.

Aussi, le nombre d'heures de formation ne semble pas suffisant aux yeux des apprenant-e-s et des professeur-e-s, pour maîtriser aisément le français. Les personnes rencontrées se disent prêtes à suivre/donner jusqu'à 600 heures de FLE, à condition de jouir de meilleures

conditions de travail et en augmentant considérablement le délai de finalisation du PI. Il faut également prendre en compte le temps de travail pour les cours de FLE ainsi que pour les devoirs, ce qui est parfois compliqué pour les apprenant-e-s qui ont généralement une vie bien remplie (vie familiale, travail, préoccupations administratives, etc.). Aussi, il faut laisser le temps aux personnes de s'approprier la langue et privilégier la création de moments à l'extérieur des cours pour pratiquer le français : « *Il faut aussi laisser le temps aux personnes d'acquérir et d'apprendre et de réfléchir à la langue et de faire des contacts avec d'autres personnes* » (extrait PF). En effet, il arrive souvent que les personnes ne parlent le français que lors des cours de FLE. Le reste du temps, elles sont isolées chez elles ou bien ne socialisent qu'avec des personnes qui parlent une autre langue (langue maternelle ou autre langue maîtrisée). De nombreux opérateurs FLE tentent ainsi de varier leur offre, notamment en organisant des rencontres avec des francophones, ou en organisant des activités avec leurs apprenant-e-s dans l'axe Interculturalité. Une professeure de FLE explique : « *La question que je me pose c'est [concernant] les 400 heures 'face à face'. Ça voudrait dire que les gens n'apprennent que quand il y a cours de français, dans un local de cours. Or, moi, j'avais déjà testé un peu avec mes apprenants un atelier [...] où ils étaient en contact avec des francophones et où ils pouvaient tester ce qu'ils avaient appris. Et ça aussi c'est apprendre le français. Il n'y a pas que le face à face et ça, je voudrais bien qu'on l'entende aussi. D'autant plus que l'inclusion elle passe par là aussi* » (extrait PF). Une autre professeure témoigne : « *Le face à face pédagogique, est-ce que c'est seulement rester en classe ? Parce que moi je l'ai déjà expérimenté, je l'expérimente encore. Je sais que quand je fais des sorties avec mes élèves, par exemple aller voir un musée, aller au cinéma, en discuter, les accompagner vers des associations,... Je sais qu'après ces gens-là sont beaucoup plus ancrés et ont moins peur* » (extrait PF). En effet, les apprenant-e-s expliquent à leurs professeur-e-s que rencontrer et fréquenter des francophones est compliqué : « *Moi j'ai déjà parlé de ça avec mes apprenants et ils disent que c'est très difficile justement pour eux d'aller en contact avec les Belges autochtones* » témoigne encore une professeure (extrait PF). Une autre explique : « *Ils disent souvent qu'ils n'ont pas de contacts avec des Belges qui parlent français. Et donc, la majorité d'entre eux [...] ne savent pas où aller, avec qui, qui voir pour pouvoir justement continuer à pratiquer la langue qu'ils ont apprise* » (extrait PF). Aussi, pour contrer l'isolement, renforcer les interactions et pour inciter les

apprenant-e-s à pratiquer le français, certaines associations proposent des rencontres inter-groupes : « *Au sein de notre association, [...] on met en relation nos différents groupes [Alpha avec B1, A1 avec A2, groupes CIT, etc.] pour certains projets communs ou des tables de conversation ou une activité commune. Pourquoi ? Parce que chacun apprend de l'autre, dans la prononciation, dans la vision des choses, etc.* » (extrait PF). De la sorte, en plus de pratiquer le français, ils développent un réseau d'entraide et se stimulent les un-e-s les autres. Ces témoignages illustrent bien la dimension sociale des cours de FLE, qui ne servent pas uniquement à apprendre une langue en classe, mais également à rencontrer des nouvelles personnes, à découvrir des lieux socioculturels, à pratiquer le français en situations réelles, etc. Un participant aux focus groups explique : « *Dans le cours [de FLE], c'est pas juste la langue. Ici on parle de beaucoup de choses, on apprend la Belgique, on ne fait pas que règlement de la langue. On discute de toutes les choses, et les professeurs sont belges donc on apprend des mentalités belges* » (extrait FG). Un autre plaisante : « *Franchement, c'est ici [en cours de FLE] qu'on comprend les factures, parce qu'il y a la confiance de parler, et ça va, je préfère demander ici* », « *On apprend le français grâce aux factures [rires]* » (extraits FG). Cela souligne l'importance de considérer les cours de FLE comme faisant pleinement partie du processus de socialisation, et les professeur-e-s de FLE comme des personnes de référence pour leurs apprenant-e-s. Ceux et celles-ci leur apprennent la langue, mais offrent également un accompagnement social collectif qui a généralement lieu à la pause ou après les heures de cours.

Les cours de FLE dans le parcours d'intégration visent le niveau A2. Toutefois, il existe également une demande importante de cours d'ALPHA FLE (alphabétisation en français langue étrangère) et de cours de français au niveau B1 (et au-delà). Un professionnel avance : « *Il y a quand même assez peu d'organismes qui donnent des cours avancés, c'est-à-dire à partir du niveau B1, on va dire. On a vraiment beaucoup d'offres, qui sont souvent saturées d'ailleurs malgré tout, mais beaucoup d'offres jusqu'au niveau A2. Et puis, une fois que les élèves ont obtenu le niveau minimal pour la nationalité, on ne s'en soucie plus trop. Et pourtant, j'ai l'impression, en tout cas de mon côté, qu'il y a de la demande pour aller plus loin* » (extrait PF). En effet, les personnes souhaitant poursuivre leur formation en français se dirigent ensuite vers d'autres organismes payants pour obtenir des certificats de maîtrise de langue à des niveaux B1, B2, C1 C2. Aussi, les personnes ayant obtenu la

nationalité belge, mais étant toujours d'origine étrangère, ne seraient plus admises au sein des cours de FLE (ne rentrant pas dans les critères de financement des ILI pour l'offre FLE). Or, il existe de nombreuses personnes ayant obtenu la nationalité, qui ne pratiquent plus le français et dont le niveau diminue. Celles-ci tentent alors de se réinscrire à des cours de FLE, avec difficultés. Une professionnelle explique : « *Par exemple, on a beaucoup de femmes qui sont mariées à des hommes qui ont appris le français et qui, par ce mariage, obtiennent la nationalité belge mais qui ne peuvent pas avoir leur indépendance, elles ne sont pas autonomes en français. Et nous, dans le public, on accepte chaque année une petite proportion de femmes ainsi, qui ont besoin d'apprendre le français mais qui ne sont pas finançables pour l'agrément et pour l'appel à projets. [...] Pour moi on doit élargir le financement par rapport à toutes ces catégories. Tout le monde doit avoir le droit d'apprendre le français, même une fois la nationalité obtenue* » (extrait PF).

Un autre besoin relatif aux cours de FLE se situe au niveau des formateur·rice·s FLE. Celles et ceux-ci ont des statuts divers, selon qu'ils et elles sont dans des associations reconnues ILI, des pouvoirs publics locaux, la promotion sociale, des organismes pluri agréés (de type CISP), etc. Cette variété de statuts entraîne des disparités, voire des inégalités de traitement entre personnes exerçant un même métier, et renforce la précarité de certain·e·s. Il s'agirait de vérifier les commissions paritaires²² correspondant aux organisations auprès desquelles les professeur·e·s de FLE sont engagées, afin de réfléchir à une équivalence des critères de rémunération permettant de réduire les inégalités. Mis à part la question des commissions paritaires, les professeur·e·s déplorent que leurs postes dépendent de subsides instables (parfois la Région ne répond pas rapidement aux appels, les associations reçoivent les subsides en retard, ce qui entraîne le fait que les employé·e·s ne sont pas payé·e·s à temps). Une professeure de FLE témoigne : « *On n'a pas les avantages des enseignants parce qu'on est formateurs. Moi, j'aimerais bien qu'il y ait des choses qui soient mises en place par rapport à notre statut, parce que je veux bien donner, mais je vois que je fatigue, je vois qu'on nous en demande de plus en plus, de plus en plus de travail administratif, de plus en plus de contrôles, pas toujours de prise en compte du temps de préparation, etc.* » (extrait

²² La commission paritaire 329.02 du secteur socio-culturel non marchand semble être la plus fréquente, suivie par la commission paritaire 332 du secteur francophone et germanophone de l'aide sociale et des soins de santé (pour les professeur·e·s de FLE au CPAS par exemple) et la commission paritaire 319 du secteur des établissements et services d'éducation et d'hébergement (pour la promotion sociale notamment).

PF). Cette précarité inhérente au métier entraîne une pénurie des formateurs et formatrices FLE : « *La mauvaise reconnaissance de la qualité du travail qui est presté par les formateurs en FLE et alphabétisation, le niveau des salaires qui n'est pas toujours à la hauteur de la charge de travail, l'administratif qui se rajoute, etc., cela crée un manque d'attractivité vers le métier qui conduit à une pénurie de formateurs* » (extrait PF). Cela crée un cercle vicieux, car évidemment les opérateurs ont du mal à recruter de nouveaux-elles formateur-ric-e-s FLE et ALPHA FLE, notamment pour les contrats de remplacement, que ce soit pour cause de maladie ou de suivi des formations obligatoires. C'est également d'autant plus compliqué quand il s'agit de trouver des professeur-e-s qui acceptent de travailler en cours du soir sans compensation, ce qui peut potentiellement dégrader leurs conditions de travail.

d) Besoins relatifs à la formation CIT

Pour rappel, il existe deux dispositifs formatifs pour rencontrer la diversité du public du PI concernant la formation à la citoyenneté : les Ateliers d'Orientation Citoyenne (AOC) et la Formation à l'Intégration Citoyenne (FIC). Les AOC sont destinés à un public ayant un niveau de maîtrise du français inférieur à A2 et peuvent inclure des formations dans une langue parlée par les personnes (cinq langues minimum doivent être disponibles par structure). Concernant le contenu, la formation FIC comprend différents modules décrivant le fonctionnement de la Belgique, les droits et les devoirs des individus et les dynamiques interculturelles : discussions sur les cultures et les identités, sur la séparation des pouvoirs en Belgique et l'Etat de droit, sur le marché du travail et le monde professionnel, sur la protection sociale et le travail non-déclaré, sur la participation sociale et culturelle, sur le logement, sur les soins de santé, sur les comportements dans l'espace public et la vie sociale et finalement sur la famille, le couple et l'enseignement²³.

La FIC s'adresse aux personnes qui disposent d'un niveau égal ou supérieur à A2. Pourtant, il arrive que des personnes qui assistent aux cours de FIC ne maîtrisent pas encore le français de façon suffisante, ou bien qu'elles soient en train de suivre des cours de FLE en même temps. Il existe des outils, des vidéos plurilingues, la possibilité de requérir la présence d'un-e interprète, mais il est compliqué pour les formateur-ric-e-s de gérer des groupes avec

²³ Liste détaillée des modules suggérés dans le programme disponible sur le site web du DISCRI : <https://discri.be/dispositifs-formatifs-et-formations-du-discri/bibliotheque-fic/>

des niveaux de langue très différents. La question est donc de savoir s'il existe suffisamment de formations AOC pour accueillir toutes les personnes concernées. A ce propos, les participant-e-s aux focus groups ayant vécu en centre d'accueil de demandeur-euse-s d'asile ont formulé la demande de pouvoir suivre des formations à la citoyenneté de type AOC au sein de ces structures d'accueil. Celles-ci relèvent de la compétence fédérale des politiques d'asile, mais au vu des risques psycho-sociaux dû à l'isolement des résident-e-s des centres d'accueil, il paraît pertinent d'instaurer des formations expliquant le fonctionnement de la Belgique en tant qu'activité pouvant rythmer le quotidien. Ces formations constitueraient une première base, permettant aux résident-e-s sortant des structures d'accueil de se sentir davantage en confiance au sein de la société belge, en réduisant leurs appréhensions.

Malgré leurs réticences initiales concernant ces cours obligatoires, les PE et POE ont largement exprimé le fait que les cours de citoyenneté leurs apprenaient beaucoup, surtout quant au fonctionnement de la Belgique, son histoire et ses administrations. Si cela n'était pas obligatoire, la plupart déclare qu'ils et elles n'y viendraient probablement pas volontairement, mais que de ce fait, ils et elles rateraient l'occasion d'apprendre ces informations qui leurs semblent utiles dans leur vie quotidienne. Grâce aux cours de citoyenneté, les personnes comprennent mieux les administrations et les procédures, ce qui les aide à être plus sereines lorsqu'il s'agit d'aller à la commune ou ailleurs. Voici plusieurs opinions exprimées lors des focus groups : « *C'est intéressant mais pas indispensable. On peut vivre et travailler sans savoir des choses qu'on a appris, mais après ça fait plaisir de les savoir pour notre vie ici* » (extrait FG), « *On apprend beaucoup de choses, par exemple la Belgique comment c'est divisé, après quand je fais les devoirs avec mes enfants, je sais leur expliquer* » (extrait FG), « *Grâce aux choses que j'apprends, je peux même transmettre à quelqu'un d'autre qui ne sait pas tout ça, je peux conseiller les gens* » (extrait FG). Ainsi, les cours de citoyenneté transforment les apprenant-e-s en personnes de référence qui peuvent ensuite aider et conseiller d'autres personnes étrangères et d'origine étrangère ou bien encadrer la scolarité et l'éducation de leurs enfants avec plus de sérénité. Cela représente une plus-value importante, sans compter la relation de confiance tissée avec le ou la formateur-riche qui soutient et aide ses apprenant-e-s pour comprendre leurs factures, pour leur donner des renseignements spécifiques relatifs à leurs intérêts personnels, etc.

Les bénéficiaires apprécient en effet particulièrement quand les formateur-ric-e-s s'adaptent à leurs besoins, à leurs projets de vie personnels et aux choses qu'ils et elles ne comprennent pas encore. Au contraire, ils apprécient moins quand il y a moins d'interactions et que les formateur-ric-e-s donnent le cours théorique décontextualisé de leurs réalités, en suivant un programme strict. Une formatrice explique : « *Au début de l'atelier – mais je sais que tous les formateurs ne font pas comme ça –, je leur ai présenté toutes les thématiques obligatoires à aborder dans le cours, et pour chaque thématique, c'est eux qui choisissent ce qu'ils veulent savoir. Il en est ressorti qu'ils veulent visiter une mutuelle, avoir un témoignage d'un indépendant pour comprendre comment entreprendre, etc. Et donc de là, je m'adapte. Parce que chaque groupe est différent, et ce sont des adultes, ils doivent avoir le choix en fonction de ce dont ils ont besoin. Ils savent déjà ce dont ils ont besoin, ce ne sont pas des enfants. Comme ça on construit le cours ensemble* » (extrait FG). Le fait de considérer les apprenant-e-s comme des personnes adultes, responsables et agent-e-s de leur propre destinée permet d'éliminer en grande partie le risque d'infantilisation induit par la formule des formations à la citoyenneté. Toutefois, cela dépend du bon vouloir et de l'approche du ou de la formateur-ric-e : certaines PE et POE déplorent ainsi leurs cours de citoyenneté en se plaignant du fait qu'elles sont considérées comme des coquilles vides, sans histoire, sans connaissance, sans valeurs communes, tandis que d'autres valorisent leurs cours et leurs formateur-ric-e-s en insistant sur l'utilité de ces cours et sur la bienveillance des encadrant-e-s. Il s'agirait ainsi d'instaurer une consigne dans le décret afin que chaque première séance de formation soit consacrée à la co-construction du programme en fonction des interrogations, des besoins et des projets de vie des apprenant-e-s.

e) Besoins relatifs à l'ISP

L'insertion socio-professionnelle (ISP) dans le cadre du PI consiste en une obligation de 4 heures d'orientation socio-professionnelle qui peut prendre plusieurs formes (formation à la réalisation d'un CV, formation professionnelle, expérience de bénévolat, etc.). Ensuite, le parcours vers l'emploi est transmis au FOREM, dans le cadre de sa mission régionale : chaque PE et POE ayant une autorisation de travail sur le territoire s'inscrit en tant que demandeur-euse d'emploi de façon volontaire et a conséquemment accès à l'ensemble

des services du secteur ISP. Le parcours vers l'emploi n'est donc pas obligatoire, contrairement aux 4 heures d'orientation socio-professionnelle. Toutefois, il existe un dispositif ISP spécifique au public primo-arrivant visant à garantir un suivi adapté aux particularités de ce public (aide à l'inscription au FOREM, cellule « migrants », soutien à la validation des compétences, cours de français pour valider l'accès à des formations, recours aux services d'interprétariat, etc.). Après s'être inscrite comme demandeuse d'emploi auprès du FOREM, la personne peut bénéficier des aides et de l'accompagnement des Centres d'Insertion Socio-Professionnelle, les CISP. Ceux-ci offrent un accompagnement et des formations en suivant une pédagogie particulière : la démarche « Entreprise de Formation par le Travail » (EFT) consiste en une mise en situation réelle de travail, tandis que la « Démarche de Formation et d'Insertion » (DéFI) comprend des cours, des exercices pratiques et éventuellement des stages, selon une méthode pédagogique participative. Les demandeur-euse-s d'emploi vont chercher auprès des CISP à acquérir une compétence, à suivre une formation ou à accéder à un métier particulier. Certains CISP sont ainsi spécialisés dans l'ISP des PE et POE.

Toutefois, il faut rappeler que toutes les PE et POE suivant le parcours d'intégration ne sont pas autorisées à accéder au marché de l'emploi, notamment les personnes en cours de procédure, les personnes sans-papiers, etc. Un professionnel du secteur ISP explique : *« Rappelons quand même que le parcours d'intégration est aussi ouvert aux personnes sur base volontaire. Et donc, il y a des personnes qui n'ont pas encore accès au marché du travail dedans et donc, ils ne peuvent pas aller s'inscrire au FOREM. Et donc, on pourrait aussi imaginer que dans le cadre de l'ISP, il y ait autre chose que la formation professionnelle, que l'inscription comme demandeur d'emploi au FOREM, etc. »* (extrait PF). En effet, plusieurs opérateurs du secteur expriment la volonté de pouvoir faire valoriser des expériences de bénévolat, de stages non rémunérés, de visite de métiers, etc. (attestées par des documents signés par les structures accueillantes) comme suffisantes en termes d'ISP, à défaut de pouvoir s'inscrire au FOREM. Cette demande vient du fait que les CISP ne peuvent normalement prendre en charge que le suivi des demandeur-euse-s d'emploi inscrits au FOREM. Un employé explique : *« Vous n'avez pas le bon titre de séjour, on ne va même pas se parler. L'inscription vous dit 'c'est pas possible', vous donne un beau papier que vous pourrez aller montrer au CPAS pour dire qu'on ne veut pas de vous au FOREM. [...] C'est*

quand même pas l'idéal de ce qu'on voudrait » (extrait PF). Cela traduit une des limites de l'Office wallon de la formation et l'emploi dans la prise en charge des PE et POE. Une seconde limite se situe au niveau de l'accompagnement social nécessaire du public étranger et d'origine étrangère : les personnes expriment leur besoin d'être davantage accompagnées lors de la recherche d'emploi mais également lors de la mise à l'emploi auprès des employeur·euse·s. Une participante partage : *« Ce serait bien d'avoir quelqu'un avec nous, un accompagnement, pour le travail. Parce que moi toute seule au début, je savais pas comment. Même pour savoir si j'avais besoin des diplômes pour travailler en centre d'appel, j'ai demandé et il faut juste passer une petite formation. Parce qu'au FOREM c'est surtout le contrôle »* (extrait FG). Elle déplore ainsi la dynamique de contrôle du FOREM, où les PE et POE ressentent également de la méfiance de la part de certain·e·s employé·e·s. La subtilité du problème provient du fait que la mise à l'emploi croise de nombreux axes de la vie des personnes, et que s'il n'y a pas d'accompagnement social, le FOREM ne peut pas comprendre pourquoi une personne arrête sa formation en cours ou ne se rend pas à ses rendez-vous auprès de son conseiller ou sa conseillère.

Il s'agit d'une des raisons pour lesquelles le FOREM est grandement demandeur de collaboration rapprochée avec les CISP qui prennent en charge les publics étrangers et d'origine étrangère. Ceux-ci bénéficient généralement de multiples agréments régionaux (CISP et ILI), mais souffrent toutefois d'un manque de bénéficiaires. Un problème de mobilité est observé, les bénéficiaires ayant des difficultés à se rendre au CISP mais plus encore sur les lieux de formation et de stage (qui sont généralement décentrés), ce qui empêche la mise à l'emploi. Les cas d'absentéisme sont majoritairement dûs à des difficultés à pouvoir se déplacer ou à pouvoir subvenir à ses besoins primaires (se nourrir ou se loger). A cet égard, les cas des personnes dont l'hébergement dans les centres de demandeur·euse·s d'asile prend subitement fin sont particulièrement préoccupants. Un travailleur ISP explique : *« Comment est-ce que les gens peuvent penser à l'ISP alors qu'ils n'ont pas le fondement de la pyramide [des besoins] qui leur sont assurés ? [...] On se dit : 'La personne ne fait pas son suivi, elle ne vient pas vers nous. Mais enfin, qu'est ce qui se passe ?'. Et puis alors on se rend compte que la personne a des situations et des complications qui sont bien plus importantes que d'aller à un rendez-vous du FOREM, ou que faire des heures de parcours d'intégration qui lui sont imposées »* (extrait PF). Pour cela, les CISP ont une marge de

manœuvre en termes d'accompagnement psycho-social que le FOREM n'a pas : « *Par nature et par décret, on est handicapés, mais vraiment complètement handicapés dans notre marche d'action. Alors, il y a des agents qui vont prendre de leur temps pour arriver à solutionner ces problématiques, mais ils n'ont pas les outils* », témoigne un travailleur du FOREM (extrait PF). C'est pourquoi il semble nécessaire d'élaborer des collaborations solides entre le FOREM et les CISP pour se répartir le travail afin d'assurer un suivi rapproché des bénéficiaires.

Aussi, un besoin communiqué par les professionnel-le-s du secteur sur base du vécu de leurs bénéficiaires est l'importance de valoriser et de faciliter les parcours concomitants. Chez CALIF (la Coordination des Associations Liégeoises d'Insertion et de Formation), il existe un groupe de travail « pratiques inclusives », qui réfléchit sur l'accueil de personnes en situation migratoire dans le secteur ISP et sur le marché de l'emploi. Ce groupe de travail insiste sur l'importance des parcours concomitants dans les trajectoires vers l'emploi : cela permet aux personnes étrangères et d'origine étrangère de suivre une formation professionnelle (en EFT par exemple) en même temps qu'un cours du PI (de FLE par exemple, en cours du soir après le stage en entreprise). Cela pose également la question de la transférabilité des parcours entre différents CISP et/ou ILI. Il s'agit de problèmes d'ordre pratico-pratique pour les opérateurs, qui doivent se coordonner, pour assurer un parcours limpide à leurs bénéficiaires : chaque organisation a son mode de fonctionnement interne, ses horaires déjà établis, sa programmation faite. Ainsi, détacher un-e apprenant-e dans un autre centre ou s'adapter aux horaires spécifiques d'une formation d'un-e apprenant-e paraît compliqué aux yeux des directions. Leur appréhension vient également du fait de ne pas savoir comment comptabiliser les heures des stagiaires, de déterminer qui est le CISP référent pour l'accompagnement psycho-social (en plus du ou de la conseiller-ère référent-e du FOREM et de l'AS d'une association ou d'un service public), de correctement gérer le suivi du dossier entre des centres différents, etc. Il existe également, avec la valorisation de ces parcours concomitants, une crainte des pouvoirs subsidiaires de générer des doubles subventionnements : « *Il y a la peur que le pouvoir subsidiant ne compte deux fois les stagiaires, etc. Ce qui à mon sens est une fausse peur. Parce que si on fait un monitoring [...], cette action-là est valorisée uniquement pour ces heures-là et donc quand il passe chez un autre partenaire et que le temps de présence du stagiaire est valorisé sur un autre*

projet, alors il n'y a pas de double subventionnement, c'est complémentaire », explique un professionnel ISP. Mais cela est également aggravé par une méconnaissance des possibilités existantes, même auprès des travailleur-euse-s du secteur : « Certains disent qu'on ne peut pas avoir deux F70bis par exemple dans le cadre du FOREM. Or si, on peut avoir deux F70bis chez deux opérateurs différents tant qu'on ne dépasse pas le temps plein. Évidemment, il faut que les deux gestionnaires administratifs s'arrangent pour ne pas nous rendre des états de prestation avec le stagiaire qui est à deux endroits au même moment » (extrait PF). Il serait donc possible d'organiser un système reposant sur une collaboration saine entre CISP et ILI, afin de faire des parcours concomitants une possibilité effective et aisée, afin de rendre les trajectoires vers l'emploi plus rapides et encourageantes pour les bénéficiaires. Dans la même logique de faciliter les parcours concomitants, une autre possibilité pour les centres n'est non pas de détacher l'apprenant-e dans un autre CISP, mais d'accueillir exceptionnellement un formateur d'un autre centre le temps de donner la formation ou un module nécessaire, à travers des conventions de services (avec une facturation des heures prestées ou un échange de formateurs pour l'équivalent d'une autre matière dans l'autre centre). Ce sont des choses qui se font d'ores et déjà assez régulièrement, qui ne posent pas de problèmes techniques, et sont dès lors à privilégier quand cela est possible.

Avant même de passer à la mise à l'emploi, un besoin important en matière d'ISP correspond à la nécessité d'accompagnement pour l'équivalence des diplômes ainsi que pour les inscriptions aux études supérieures. Il manque un accompagnement solide pour les équivalences de diplôme qui demandent une charge administrative et un coût importants : *« La question du diplôme – qui ne concerne pas tout le monde mais qui concerne une certaine partie du public – qu'ils vont traîner un temps certain, car il faut fournir les cours, les traductions, aller chercher les notes, etc. Il y a toute une procédure et s'ils n'ont pas le statut de réfugié, alors là, ça devient encore plus compliqué. Donc là aussi, c'est quelque chose sur lequel ils ont besoin d'accompagnement »,* explique un professionnel (extrait PF). Aussi, les CISP remarquent qu'il est essentiel d'accompagner les personnes (parfois celles qui n'ont pas su obtenir une équivalence) qui souhaitent reprendre des cours en Haute École et à l'Université. Sans accompagnement, elles ne parviennent parfois pas à s'inscrire ou bien à faire équivaloir certains cours par exemple. Un

professionnel témoigne de l'aide nécessaire pour aller défendre la demande d'inscription et d'équivalence de certains cours qui a permis à une personne d'éviter de refaire un parcours d'étude de quatre années pour un métier qu'elle exerçait déjà dans son pays : « *Parfois on va aller défendre un dossier pour faire intégrer une Haute École [devant une commission d'inscription]. Donc mes collègues font cela, on s'est déjà déplacés pour aller aider à la défense d'un dossier, notamment dans les cas du paramédical, des personnes qui ont exercé en tant que kiné au pays et qui arrivent ici et qui ne peuvent plus exercer du tout. Et donc ils vont devoir reprendre les cours. Bien, lorsque la demande est faite initialement, ils doivent reprendre le cursus complet. Or, quand on se déplace en allant défendre le dossier, là les personnes peuvent avoir accès par exemple à la troisième ou la quatrième directement et donc doivent juste faire une seule année, ce qui change assez fortement la donne pour elles* » (extrait PF). Il s'agit donc d'accompagner la personne pour pouvoir lever les freins, causés par des discriminations potentielles ou une mauvaise connaissance des cas des demandeur·euse·s d'emploi étranger·ère·s.

Il y a aussi un besoin de créer des partenariats directs avec le monde des entreprises qui souhaite s'engager pour plus de diversité et d'inclusion dans ses entreprises. Un professionnel rencontré explique : « *Il y a une volonté de la part des CISP de favoriser le lien et le dialogue entre le monde des entreprises qui ont le souhait de travailler en inclusivité avec les bénéficiaires étrangers des CISP. [...] A la fois c'est dans l'air du temps et à la fois ça crée des réticences qu'on doit gérer* » (extrait PF). Un bon exemple de ce type de partenariat est le projet HospiJob mené par le Monde des Possibles, mais qui a demandé beaucoup de précautions et d'ajustements. En effet, la plupart des entreprises en Wallonie exigent énormément de formation de la part des candidat·e·s, notamment la maîtrise excellente du français comme première exigence, ce qui discrimine tous les non-francophones. Le groupe de travail « pratiques inclusives » de chez CALIF a posé cet objectif de tendre vers la création de davantage de partenariats de ce type, et également de mobiliser le secteur de l'insertion socio-professionnelle au sens large pour qu'il relaie auprès des entreprises le fait que les CISP peuvent être des relais pour les médiations interculturelles (y compris pour leurs employé·e·s qui ne seraient pas passé·e·s par les CISP avant l'embauche). Cela s'ajoute à un besoin quant à l'instauration d'un accompagnement long se poursuivant après l'embauche : « *L'idéal c'est de travailler vraiment en amont, à*

l'accueil, et puis à l'entrée dans l'entreprise, même quand le contrat de travail est signé, même pour un CDI », explique un opérateur (extrait PF). En effet, c'est la seule façon pour rassurer les entreprises afin qu'elles se sentent soutenues du début à la fin du processus, pour contrer les préjugés, les appréhensions et les potentielles discriminations.

Il apparaît que les PE et POE sont très intéressées par de l'accompagnement personnalisé, notamment via les formules de mentorat, comme ce que propose l'asbl DUO for a JOB, qui permet non seulement de rencontrer une personne locale, mais également d'être accompagné dans sa recherche d'emploi. Les PE et POE témoignent également de leur volonté d'être directement approchées par le monde du travail, afin de lever les peurs de se lancer dans l'inconnu de la recherche d'emploi. Par exemple, elles ont évoqué en focus group l'idée de recevoir des lettres ou des mails ciblés de la part d'entreprises recherchant des profils correspondant aux richesses des compétences d'une personne d'origine étrangère, qui expliquerait qu'il y a tels et tels postes disponibles. Elles imaginaient également faire en sorte que la population demandeuse d'emploi puisse, par choix, souscrire à une newsletter mensuelle rassemblant les offres d'emploi de leur région. Outre l'accès aux offres d'emploi, les PE et POE rencontrées ont partagé le sentiment qu'on ne les laisse pas réellement choisir ce qu'elles exerceront comme métier. La majorité des formations et métiers qu'on leur propose sont dans le secteur de l'entretien, dans le bâtiment, dans la technique ou dans le soin, alors qu'elles se sont déjà forgées des compétences et des expériences et qu'elles ont des projets et des rêves bien définis à réaliser. Cela est également influencé par le peu d'équivalences de diplôme accordées par la Fédération Wallonie-Bruxelles, ce qui décline professionnellement et socialement les individus. Il est donc important pour les CISP d'avoir la volonté d'être attentif à ne pas toujours orienter les dames vers les mêmes métiers, de rester attentif aux besoins du terrain et des individus et ainsi ne pas reproduire les stéréotypes de genre (qui peuvent en croiser d'autres) dans les orientations professionnelles.

Un dernier besoin, très spécifique, a été relevé concernant les demandeur·euse·s d'asile en situation de handicap. En effet, les CISP démarrent l'accompagnement des personnes dès qu'elles reçoivent la carte orange (qui leur donne un numéro d'immatriculation). Or, pour permettre aux personnes en situation de handicap d'accéder à des formations facilitées, il

faut l'intervention d'agents de l'AVIQ, pour attester du handicap et prendre en charge les personnes. Le problème vient du fait que l'AVIQ ne prend en charge les personnes qu'à la réception de leur statut de réfugié, ce qui cause une inégalité de traitement vis-à-vis des autres personnes demandeuses d'asile qui peuvent accéder au marché du travail sans entrave.

f) Besoins relatifs à l'interculturalité

Les besoins relatifs à l'interculturalité exprimés par les PE et POE ont en partie été présentés dans les deux premiers points concernant le besoin d'être accueilli-e et le besoin de créer du lien. Il existe toutefois également des besoins quant à l'axe interculturalité dans le décret wallon pour l'intégration des PE et POE. Il est important de rappeler que l'interculturalité représente un objectif et un enjeu transversal, qui croise tous les axes et toutes les interactions avec les PE et POE. Or, les actions interculturelles occupent une place marginale dans le décret et ne sont pas valorisées de la même manière que les actions de l'agrément ILLI. Pourtant, toutes les organisations reconnues ILLI et de nombreux autres acteurs du secteur de l'intégration sont actifs pour créer et mettre en place des activités interculturelles ainsi que des formations à la communication interculturelle auprès de leurs publics et de leurs partenaires. Il s'agirait ainsi de mieux baliser les contours de l'axe interculturalité, en lui accordant un financement spécifique pour ses activités, qui non seulement sont ancrées dans l'approche de l'intégration de la région wallonne, mais qui en plus sont interconnectées aux autres axes et renforcent leur efficacité (FLE, CIT, ISP, etc.). De plus, si les soins de santé, les auto-écoles et les centres d'examen du permis de conduire, les futur-e-s employeur-euse-s, les services communaux, etc. recevaient tous des formations à la communication interculturelle, les informations renseignées aux PE et POE passeraient probablement plus efficacement et cela réduirait la charge sur le secteur de l'intégration.

En outre, la sensibilisation des professionnels, du grand public et des PE et POE elles-mêmes, à l'histoire et à la sociologie des migrations en Belgique, aux discriminations et au deuil migratoire fait également partie de cet axe interculturalité. La sensibilisation est en effet nécessaire pour développer une empathie face aux PE et POE et pour comprendre ce qu'est une société interculturelle. Cela permet de réduire les appréhensions, les discriminations raciales et d'encourager la population à créer une société plus solidaire. Pour ce faire, les

formules de mentorat sont particulièrement appréciées par les PE et POE et sont jugées efficaces pour rompre les barrières sociales et culturelles entre deux individus. N'oublions toutefois pas qu'avant de créer du lien avec de nouvelles personnes, il faut que les besoins primaires soient remplis. Si, et seulement si, les besoins physiologiques et de sécurité sont remplis, alors les individus sont disposés à combler leurs besoins de liens sociaux, d'appartenance, etc. Or, lorsque les PE et POE souffrent de problèmes de santé, de logement, de solitude, ou autre, elles ne sont pas prêtes à faire l'effort de créer de nouveaux liens sociaux. Il s'agit dès lors de prendre conscience de l'importance de protéger les liens de confiance établis avec les AS, les professeur·e·s, les formateur·rice·s, etc.

g) Besoins relatifs à la période post-PI

Le parcours d'intégration a actuellement un délai maximum de 18 mois. Ce délai peut être rallongé de façon exceptionnelle en cas d'embûche (tel qu'une maladie). Toutefois, quand le parcours d'intégration prend fin, les questionnements, les besoins de conseil et d'accompagnement, les besoins en termes d'apprentissage de la langue ne s'évaporent pas soudainement. Une participante explique : « *Ça a été utile, mais on aura toujours besoin d'aide* » (extrait FG). La différence tient au fait qu'après le PI, les PE et POE ont connaissance d'une ou plusieurs structures du secteur, et savent dès lors où se rendre en cas de besoin. Une personne partage : « *Après, c'est à toi de venir, on va pas aller vers toi. On t'a tout donné, les informations, tous les outils, donc c'est à toi de les utiliser. C'est ça l'intégration* » (extrait FG). En effet, les ILI sont financées pour opérationnaliser les axes du PI, mais elles ont également une charge de travail supplémentaire liée notamment aux personnes qui reviennent après leur PI, pour bénéficier des permanences SSEJ, des activités interculturelles, des formations ISP, etc. Le processus d'intégration – en tant que processus normatif induit par les politiques d'intégration – s'arrête avec le PI, mais cela n'équivaut pas à l'indépendance complète et au bien-être total des personnes étrangères et d'origine étrangère. Cela signifie donc que le secteur de l'intégration travaille au-delà des politiques d'intégration, dans une logique d'interculturalité et d'accompagnement social du public étranger et d'origine étrangère, afin que celui-ci évolue au mieux dans son nouvel environnement au sein de la population belge.

Il est également important, comme cela a déjà été mentionné, de reconnaître l'expertise des PE et POE ayant suivi le PI vis-à-vis d'autres personnes étrangères et même auprès de la population belge. Une participante raconte : « *Même des belges parfois, moi je leur donne des renseignements pour les aider, alors que je suis étrangère* » (extrait FG). Il s'agit de valoriser leur rôle au sein de la société belge à travers cette formation qui leur fournit des connaissances et des compétences : qu'elle soit perçue non pas comme une obligation infantilissante mais bien comme une façon d'être acteur·rice phare de leur propre vie ainsi que de leur nouvelle société.

h) Besoins des services sociaux et juridiques

Les services sociaux et juridiques sont particulièrement débordés au sein du secteur de l'intégration. Les AS et les juristes ont énormément de demandes, ce qui entraîne des temps d'attente importants avant de pouvoir obtenir un rendez-vous. Les travailleurs et travailleuses des SSEJ essaient alors de grappiller du temps sur leurs autres tâches (les ateliers, les activités, les formations, etc.) afin d'en dégager davantage pour les rendez-vous, sans que cela résolve le problème. Les SSEJ passent alors par des systèmes de permanence mixés avec du distanciel et des prises de rendez-vous, le distanciel permettant de trier les demandes par téléphone. En effet, il arrive régulièrement que les demandes des bénéficiaires ne soient pas traitables (car ce n'est pas le bon service, en cas d'impasse du dossier, etc.), ce qui peut créer des tensions quand les personnes attendent longtemps pour un rendez-vous et se rendent sur place pour entendre cette réponse. Au vu de l'urgence de certaines demandes, il est important de désencombrer les SSEJ, notamment en permettant aux structures d'embaucher davantage de personnel (le subsidé n'étant pas suffisant pour toutes les tâches effectuées par un·e travailleur·euse). D'autant plus que les travailleurs et travailleuses partagent le sentiment de faire le travail des services publics à leur place, voire d'être les petites mains de l'Etat : « *J'ai parfois l'impression de devenir le larbin de l'état belge, et faire appliquer un droit avec lequel je ne suis pas d'accord et d'avoir le mauvais rôle d'annonciateur des mauvaises nouvelles* », témoigne une professionnelle qui déplore n'avoir pas assez de temps pour réellement conseiller et accompagner les personnes.

Les demandes qui encombrant le plus les SSEJ sont celles de regroupement familial, qui sont majoritairement introduites par des MENA (dont la particularité est qu'ils sont isolés, plus vulnérables, et d'autre part que les délais sont dans certains cas beaucoup plus courts). Des professionnel·le·s témoignent : « *On a quand même un manque en matière d'assistance au regroupement familial, pour tout le monde, mais en particulier en ce qui concerne les MENA. [...] Je trouve qu'il faut qu'on réfléchisse à un dispositif qui rende les choses un peu plus équilibrées. D'une part, nous, on est des services sociaux, et un peu plus chaque jour, on est détourné de notre objectif principal, pour ne quasiment plus faire que de l'accompagnement au regroupement familial. Je trouve qu'il faut absolument que d'autres acteurs entrent dans la danse* » (extrait PF) ; « *Actuellement, il y a tous les services qui font du regroupement familial qui croulent sous les demandes. Même Caritas de Bruxelles ne prend plus les demandes et les renvoie sur Liège, donc ça devient vraiment compliqué pour nous de gérer. [...] En plus il y a beaucoup de personnes qui restent sans accompagnement et pour qui la demande de visa pourrait être rejetée faute d'accompagnement dans les temps* » (extrait PF). Il s'agit donc de mettre en place un service régional spécialisé pour les démarches de regroupement familial du public MENA, afin de centraliser les demandes auprès d'une équipe pluridisciplinaire et de désencombrer les SSEJ qui ne peuvent se permettre de laisser tomber leurs autres bénéficiaires.

Les travailleurs et travailleuses des SSEJ ont également exprimé leurs inquiétudes quant au projet-pilote « Tabula Rasa » du CGRA. « *Il risque d'engorger nos services SSEJ si le projet devient structurel* », prévient une juriste (extrait PF). En effet, ce projet-pilote implique de faire remplir des formulaires de déclaration écrite par les demandeur·euse·s de protection internationale, précédant l'audition au CGRA. Il est d'ores et déjà certain que de nombreux·ses candidat·e·s à la protection internationale seront discriminé·e·s quant à cet exercice écrit, et qu'un accompagnement à l'écriture devra être mis en place pour rétablir une équité. La charge de travail risque ainsi de tomber sur les épaules des travailleur·euse·s des SSEJ, alors que la préparation au récit des auditions est déjà compliquée à gérer vu la demande importante d'assistance à ce niveau-là. D'autant plus, que cela nécessitera l'intervention d'interprètes pour lesquels les SSEJ n'ont pas de financement pour cette potentielle nouvelle tâche d'accompagnement dans l'écriture. D'autre part, la question de la responsabilité des services qui assistent les personnes dans la rédaction est importante.

Un autre risque perçu par les professionnel-le-s concerne le fait de multiplier les documents et de créer de la confusion voire des contradictions dans le récit (oral et écrit) : « *Plus on produit de documents, plus l'autorité a d'éventuelles sources de contradictions à soulever pour opposer des rejets* », prévient une professionnelle (extrait PF). Il s'agit donc de s'opposer au projet-pilote « Tabula rasa » au niveau régional et local, afin de faire front contre cette nouvelle démarche risquant d'augmenter la charge du travail du secteur et de réduire les chances d'obtention d'une protection internationale.

Les professionnel-le-s des SSEJ expriment également le besoin d'avoir un-e interlocuteur-riche privilégié-e dans chaque commune, afin de faire le relais de leurs demandes destinées aux CPAS, aux services population, etc. Un participant explique : « *Il faudrait un intermédiaire direct avec la commune pour toutes les questions migratoires, on en avait déjà discuté aussi à une plateforme du CRIPEL. Il existe déjà un médiateur régional mais il n'a aucun pouvoir face à des problèmes communaux, du coup quand une commune bloque, on n'a aucune personne de référence si ce n'est le bourgmestre – et encore – pour débloquer la situation* ». Il s'agirait de désigner un médiateur communal entre les associations du secteur, le CRIPEL et la commune. Il serait alors attendu du CRIPEL qu'il appuie les demandes du secteur, à la fois pour des politiques générales (par exemple, en cas de problématiques systématiques relevées au niveau du traitement des dossiers au service nationalité), mais aussi pour des problèmes particuliers (par exemple, il arrive que certaines plus petites communes autour de Liège refusent certains dossiers sans justification, ce qui induit un risque discriminatoire inquiétant). Dès lors, avoir un CRI avec plus d'autorité et de réactivité, qui agirait autant en représentant des opérateurs qu'en tant qu'opérateur lui-même, serait apprécié du secteur (en particulier des SSEJ).

i) Besoins relatifs au financement des opérateurs

Le secteur de l'intégration dans son ensemble (sauf les organisations poly agréées) estime être sous-financé et fait vivre ses travailleur-euse-s dans l'insécurité et la précarité. C'est un des constats majeurs de l'analyse des questionnaires destinés aux professionnel-le-s du secteur, la majorité des ILI ayant répondu souffrir d'un manque de financement, ce qui rejoint les données qualitatives recueillies à travers les concertations auprès des plateformes. Une opératrice de terrain a fait le calcul et a ainsi développé ses conclusions :

« On en arrive à des situations où les opérateurs essayent de faire des puzzles pour arriver à faire de la formation correcte et où nos bénéficiaires n'ont pas les mêmes avantages que dans le secteur ISP. Donc on parle ici des fameux 2€ bruts de l'heure, on parle des frais de déplacement, des frais de crèches et de garderies, etc. Or, je pense que politiquement, il est temps de se dire que ce n'est pas parce que ce sont des étrangers qu'on ne peut pas financer ce secteur à hauteur du financement que reçoivent les centres d'insertion socioprofessionnelle. [...] Quand on prend le financement d'un module de citoyenneté, nous sommes à un montant forfaitaire de 80€ de l'heure de face à face pédagogique comme on appelle ça. Donc ça veut dire que qu'on soit [une association], qu'on soit [une association], qu'on soit dans une autre association, on va toucher 4 800 € pour organiser 60 heures de citoyenneté, qu'on ait cinq participants ou quinze participants. Alors ce montant de 80€ de l'heure, il a été fixé de manière complètement arbitraire. [...] Dans l'ancien appel à projets, on avait 100€ de l'heure, ça a été descendu, on nous a d'abord annoncé 85. Et puis dans la réalité 80, simplement parce qu'il y a eu de plus en plus d'opérateurs et que donc il a fallu diviser l'enveloppe fermée. Et donc jamais on s'est demandé, on s'est posé la question de ce que ça coûtait réellement aux organisations. [...] Si on compare ça avec un financement dans l'insertion socioprofessionnelle, en ISP ils reçoivent 18,70 € de l'heure de formation par stagiaire. Ce qui veut dire que pour une formation citoyenneté de 60 heures où il y aurait quinze participants, on serait proche des 15 000 €. [...] Il est temps qu'on ouvre cette enveloppe qui est fermée et qu'on aille chercher

des moyens supplémentaires pour le secteur de l'intégration. Je ne vois pas pourquoi une formation de personnes étrangères et d'origine étrangère est payée trois fois moins qu'une formation avec des Belges ! » (extrait PF).

Il y a une réelle appréciation du secteur quant à la professionnalisation du secteur de l'intégration, notamment avec le renforcement des conditions en termes de qualifications et de compétences du personnel (bien que cela rende le recrutement plus difficile), mais les opérateurs déplorent que cela ne soit pas combiné avec une augmentation du budget. Leurs contraintes augmentent mais leur budget stagne voire diminue. Par exemple, quand leurs formateur-ric-e-s doivent suivre des formations de dix jours à trois mois, certaines structures ne peuvent pas assurer leur remplacement, faute de moyens. Un autre cas concret qui prouve la précarité financière du secteur est explicité ci-après : « *Par exemple quand on a un formateur malade et bien il faut se débrouiller pour quand même donner toutes les heures, sous peine de voir nos financements rabetés. Est-ce que vous imaginez une école où quand un enseignement est absent, on diminue le budget de l'école ? C'est inconcevable* » (extrait PF). Ces inégalités perçues par les travailleurs et travailleuses en comparaison avec d'autres secteurs (scolaire, ISP, etc.) les dérangent, ne pouvant s'empêcher de penser que la seule différence notable est que leur public est étranger ou d'origine étrangère.

D'autre part, cela inflige aux professionnel-le-s du secteur un emploi instable, complètement dépendant des subsides et agréments qui tardent parfois à arriver. Après avoir répondu à l'appel à projet, il faut ensuite justifier la subvention (en remplissant un rapport d'activité et un dossier justificatif comptable) qui permet finalement une liquidation. Cela force le secteur à user de stratégie afin d'assurer un salaire à ses travailleur-euse-s : « *Vous attendez pendant neuf mois une réponse et donc vous fonctionnez pendant neuf mois sans savoir si vous allez être payé pour ce que vous avez fait, ce qui est complètement inconfortable. Et donc du coup, l'ensemble des assos se mettent en décalage de subventions pour être sûr d'avoir une réponse positive avant de commencer l'action* », explique une professionnelle (extrait PF). Ce décalage rend la comptabilité complexe, mais évite de devoir avancer des sommes astronomiques (que certaines organisations n'ont pas). Il arrive également régulièrement que les associations mettent au chômage économique

leurs travailleur-euse-s tant que la subvention ou l'agrément ne sont pas tombés. Cela est dû notamment au temps de réponse de l'administration de l'action sociale quant aux appels à projets.

La pénibilité des justifications auprès de l'administration de la région wallonne (le SPW IAS, le service public de Wallonie, intérieur et action sociale) renforce encore la charge administrative des organisations. Il faut notamment prouver la présence des personnes inscrites : pour être prise en compte, les apprenant-e-s doivent avoir assisté à au moins 80% des heures de formation. Or, certain-e-s apprenant-e-s abandonnent la formation en cours (en particulier les femmes à cause de la charge de travail liée à la garde de leurs enfants) alors qu'ils et elles y étaient inscrit-e-s, ce qui risque de faire perdre de l'argent à l'association. Les difficultés liées aux demandes de financement impactent aussi l'offre et la qualité des activités proposées par les opérateurs. Une professionnelle explique : « *Parfois j'hésite à faire d'autres demandes de subsides pour d'autres activités parce que je me dis 'oula, il y aura ça à gérer en plus de l'appel à projet pour les cours de français'* » (extrait PF). D'autant plus que les opérateurs ne sont pas sûrs de les obtenir, ou de les obtenir à temps. Ainsi, ce sont les petites structures qui n'ont pas de capital financier de secours qui en font les frais, au détriment des besoins d'activités variées de leurs bénéficiaires en matière d'intégration. Les opérateurs ont le sentiment d'être pris pour des paresseux par la région wallonne, alors que les travailleur-euse-s se démènent entre les heures de cours et les permanences pour compléter les justifications, préparer les heures de cours, réaliser le travail administratif et participer aux formations et aux plateformes obligatoires, afin d'espérer recevoir à temps le subside pour être payé ou pour pouvoir rémunérer leurs employé-e-s. Les professionnel-le-s du secteur expriment le sentiment de ne pas être considéré-e-s à leur juste valeur, et ont l'impression que le SPW IAS fait toujours preuve de méfiance à leur égard. Ils déplorent que leur travail ne soit pas reconnu dans son ensemble, notamment quand le pouvoir subsidiant ne reconnaît que le « face à face pédagogique », sans prendre en compte toutes les autres tâches qui incombent à leur métier. Une travailleuse explique : « *On nous étrange, on nous étrange et on nous met aussi en situation précaire dans tous les sens du terme. [...] Il ne faut pas nous oublier aussi nous autres, parce que la surcharge est là, notre moral est à terre aussi. Et ça, on n'en parle pas. On le garde pour soi puisqu'on est tellement passionné d'aider les autres et de garantir les droits des étrangers* » (extrait PF). Une autre

professionnelle s'exprime : « *J'ai des demandes qui vont dans tous les sens et je peux pas, enfin je peux pas laisser les gens dans la merde* » (extrait PF). Ces extraits illustrent la façon dont le secteur du *care*, et spécifiquement ici le secteur associatif lié aux personnes migrantes, est généralement dévoué à sa mission, quitte à subir des conditions de travail précaires. Le système actuel capitalise sur l'aspect humain des travailleur-euse-s du social dans l'associatif.

Concernant les travailleurs et travailleuses du secteur, il est inévitable de constater la majorité écrasante de travailleuses face à leurs collègues masculins. Le questionnaire destiné aux professionnel-le-s du secteur a également fait transparaître cette réalité, 70% des répondant-e-s étant des femmes. En plus de cette majorité (qui n'a rien d'étonnant au vu du caractère de *care* du métier), il apparaîtrait que de nombreuses professionnelles seraient rémunérées à des barèmes inférieurs à leurs qualifications réelles en raison du manque de financement du secteur. Il semble ainsi que croiser les questions du genre et du travail social est pertinent, et particulièrement dans le secteur de l'accueil et de l'intégration des personnes étrangères et d'origine étrangère. Cette question mériterait d'être creusée davantage dans le cadre d'une enquête spécifique sur ce sujet.

Cette précarité n'est toutefois pas vécue par les CISP qui bénéficient des agréments CISP très généreux en plus des éventuels agréments et subsides ILLI qu'ils ajoutent à leurs offres. Plusieurs opérateurs expliquent que cela peut faciliter les choses, mais que « *ça crée vraiment une inégalité puisqu'au niveau du taux horaire, au niveau du financement, il y a juste une iniquité absolue entre le financement CISP et le financement ILLI* » (extrait PF). Les associations ILLI (non-CISP), qui font les mêmes activités, sont ainsi grandement désavantagées et souffrent d'une réelle situation de précarité. En effet, il n'y a pas un cadre – tel que c'est le cas dans d'autres secteurs (dans les CISP, dans l'aide à la jeunesse, dans la santé mentale) – qui assure des ouvertures de postes pour une fonction de coordination, une fonction administrative et financière, une fonction de soutien, maintenance, nettoyage, etc. une fois l'agrément obtenu. Les associations qui ne comptent que sur l'agrément ILLI sont ainsi maintenues dans des situations précaires, car même si elles grandissent, elles ne peuvent pas engager des coordinateur-ric-e-s grâce à l'agrément. De plus, les CISP attirent davantage de personnes étrangères et d'origine étrangère car ils rétribuent leurs

bénéficiaires 2 euros/heure : « Il y a quand même une concurrence déloyale entre les CISP et nous qui n'avons que l'agrément ILLI, dans la mesure où chez les CISP, les apprenants ont droit à 2 € de l'heure de formation, ce qui n'est pas le cas dans les ILLI. Alors il arrive parfois qu'on ait des apprenants en début d'année comme ça, qui s'inscrivent et tout d'un coup, ils ne viennent pas après un certain temps parce qu'ils sont partis dans une association où ils peuvent toucher 2 € de l'heure » (extrait PF). Une association explique ainsi qu'elle doit jongler avec les agréments CISP, ILLI et AMIF : 2 euros/heure, remboursement frais de déplacement et garderie pour les cours agréés CISP, 1 euro/heure et remboursement frais de déplacement pour les cours agréés AMIF et 0 euros mais remboursement frais de déplacement pour ceux agréés ILLI. Ainsi, même au sein d'une même association, il arrive que tous les bénéficiaires ne soient pas logés à la même enseigne.

j) Besoin de faciliter la mise en place de garderies

Cela a déjà été évoqué à plusieurs reprises dans le présent rapport : il existe un grand besoin de faciliter la mise en place de services de garderies au sein des organisations du secteur de l'intégration. Parfois, le fait d'avoir des enfants (en particulier en bas âge) rend compliqué la disponibilité des PE et POE pour suivre les cours, les formations et les activités des 4 axes du parcours d'intégration. En effet, 51% des professionnel·le·s du secteur ayant répondu au questionnaire en ligne ont déclaré que l'organisation familiale et l'absence de garde d'enfant entrave le bon déroulement et l'accès des PE et POE à leur offre de services. En effet, une partie des PE et POE (et en particulier les mères) privilégient leurs enfants et attendent plusieurs années avant de se lancer dans une formation, car elles n'ont pas les moyens ou de réseau de confiance pour placer leurs enfants pendant leurs cours. Il est plus difficile pour les femmes de gérer l'équilibre entre leur vie privée (maison, enfants, etc.) et leur vie professionnelle (cours de FLE, de CIT, formations, métier) en raison notamment de l'absence de dispositifs tels que des gardes d'enfants. Pour éviter cette inaccessibilité, certaines associations tentent de proposer aux parents de se diviser la charge, un parent suivant les cours du matin et l'autre les cours de la fin de journée par exemple.

Toutefois, il n'est pas aisé de mettre en place des garderies. Cela nécessite un investissement de personnel, il faut des autorisations de l'Office de la naissance et de l'enfance (ONE), un local adapté assermenté ONE et une équipe de bénévoles pour assurer

la présence suffisante de gardien-ne-s (dont le casier judiciaire doit être validé) selon le nombre d'enfants. Les organisations qui arrivent à mettre en place des crèches, garderies ou halte d'accueil sont minoritaires et croulent sous les demandes (avec des listes d'attente importantes). Certain-e-s travailleur-euse-s du secteur de l'intégration se forment pour devenir accueillant-e-s ONE afin de faciliter la mise en place d'une garderie dans leur structure. D'autres mettent en place des gardes alternatives, par exemple via une coopérative. Toutefois, l'offre reste très insuffisante par rapport à la demande. Il s'agit donc de faciliter la création de garderie, à travers des levées de financements supplémentaires expressément destinés aux ILLI et aux CISP et à travers une disposition spéciale pensée en collaboration avec l'ONE. Cela permettrait de grandement améliorer l'accès aux parcours d'intégration et aux formations d'ISP, et ainsi améliorer le processus d'intégration ainsi que l'entrée sur le marché de l'emploi des PE et POE, en particulier des parents.

k) Besoin de plus de collaborations et de coordination

Les organisations du territoire Liège-Huy-Waremme du CRIPEL collaborent relativement aisément, certaines d'entre elles ayant construit des partenariats de longue date. Il est toutefois revenu qu'il n'y aurait pas suffisamment de connexions, en particulier entre les services publics, le CRIPEL, les associations et les services au-delà du secteur de l'intégration (comme la santé, le logement, etc.). Un besoin de coordination de la part du CRIPEL et d'une meilleure communication entre les intervenants du secteur de l'intégration s'est donc imposé au sein des discussions auprès des professionnel-le-s. En effet, de nombreux aspects de la vie des PE et POE sont transversaux et concernent de multiples secteurs ou sous-secteurs de l'intégration. De plus, une meilleure coordination du secteur dans son ensemble permet plus de collaborations et d'entraide en interne (entre les professionnel-le-s) ainsi qu'un renforcement des réclamations et revendications du secteur vis-à-vis des pouvoirs subsidiaires et des autorités en général.

Il est revenu très clairement à travers les données que le secteur de l'intégration comble les manquements d'une partie des services publics et d'autres secteurs qui ne prennent pas en considération les spécificités du public étranger et d'origine étrangère. Une professionnelle résume : « *Je pense que tous les formateurs, tous les travailleurs du secteur en font plus que ce qu'ils doivent faire. Ils pallient à des carences d'autres secteurs en*

aidant les gens à s'orienter, en remplissant des papiers. Et je pense aussi qu'il y a beaucoup de travailleurs qui s'épuisent. Et c'est dommage parce que généralement on est plein de bonne volonté et on finit par dire stop quoi. Et ça, c'est triste » (extrait PF). Le manque de reconnaissance du travail des professionnel·le·s du secteur de l'intégration de la part des autorités et de la société en général engendre des statuts de travail précaires qui causent un réel *turn over* au sein du secteur. Ceci, ajouté au reste, entraîne des difficultés pour les opérateurs à trouver du personnel qualifié et renforce encore davantage le sentiment que leur travail n'est pas reconnu à sa juste valeur. Ce manque de reconnaissance pourrait être résolu à travers une réforme du système de subsides et d'agrément et une meilleure collaboration entre les services publics et le secteur serait possible.

Dans le questionnaire destiné aux professionnel·le·s du secteur, les cinq premières thématiques considérées unanimement comme « très importantes » sont l'aide sociale et/ou administrative (80%), l'accueil des demandeur·euse·s d'asile (75%), l'alphabétisation et les cours de FLE (75%), l'insertion socio-professionnelle (70%) et le logement (70%). L'aide sociale, psychosociale, administrative et juridique marque son importance aux yeux du secteur qui la place en premier chef des préoccupations les plus importantes de leurs structures : elle s'incarne dans le SSEJ, le travail des AS et l'accompagnement social apporté par les professeur·e·s de FLE, les formateur·rice·s en CIT, les agents des CISP, etc. L'aide et l'accompagnement sont donc un besoin transversal, qui demande de créer des liens de confiance avec les bénéficiaires et de prendre le temps. Or, du temps, les professionnels du secteur en manquent, et ils déplorent le fait que le décret wallon pour l'intégration des PE et POE vise de plus en plus la productivité, plutôt que le temps long du travail social et l'accompagnement qui sont les bases de leur métier. Dans le questionnaire, on retrouve en deuxième place l'accueil des demandeur·euse·s d'asile, qui est pourtant une compétence fédérale, mais qui retombe indéniablement sur les épaules des opérateurs du secteur de l'intégration. Une meilleure collaboration entre le secteur de l'accueil et le secteur de l'intégration permettrait de résoudre des problématiques avant qu'elles ne deviennent de réels blocages. S'en suivent les axes FLE et ISP du décret, qui traduisent l'approche d'activation des individus (communément acceptée, mais davantage défendue en Flandre qu'en Wallonie), qui les placent comme seuls acteurs de leur intégration à travers l'apprentissage de la langue et la mise à l'emploi. L'approche wallonne visant une société

interculturelle, quant à elle, n'ignore pas le rôle de la société d'accueil et de sa population. Toutefois, l'approche interculturelle est plus transversale et diffuse entre toutes les autres thématiques présentées dans le questionnaire : elle est présente dans l'accueil des nouveaux et nouvelles arrivant-e-s, dans la lutte contre les discriminations au logement et à l'emploi, dans l'accompagnement social, dans les cours de FLE et les formations à la CIT, etc. Ces résultats du questionnaire montrent donc, une fois de plus, que la plupart des thématiques sont transversales, et nécessitent dès lors une coordination globale afin de combler les besoins du secteur et des PE et POE en collaborant.

PARTIE 3

PLAN D' ACTIONS

Le plan d'actions vise à suggérer des actions concrètes à mettre en place, ainsi qu'à mettre en lumière les bonnes pratiques existantes, à diffuser et à généraliser. Ces actions sont réalisables par les acteurs et actrices du secteur strict de l'intégration, que sont les professionnel-le-s de l'intégration œuvrant au sein des organisations privées et/ou publiques, telles que le CRIPEL, le Service de Traduction et d'Interprétation dans le milieu Social (SeTIS) wallon, les organisations agréées ILI et CISP et les associations ayant des objectifs communs. Les actions présentées ont été partagées par les enquêté-e-s (PE, POE et professionnel-le-s) au sein des trois démarches méthodologiques ou ont été construites par les enquêteur-ric-e-s sur base des besoins analysés lors du diagnostic du territoire. Les actions listées ci-après répondent directement à ces besoins, présentés en détails et illustrés par les données empiriques produites grâce aux méthodologies qualitatives et quantitatives mises en place. Elles sont décrites brièvement et constituent des bases à partir desquelles réfléchir.

1. CRIPEL

➤ **Rendre les Plateformes plus utiles et dynamiques**

Le CRIPEL pourrait repenser l'organisation et les objectifs des plateformes afin de les rendre davantage pertinentes à l'égard des besoins du secteur et de veiller à ce qu'elles ne constituent pas une entrave au travail des professionnels (lorsque participer aux plateformes se fait en dehors des heures prestées, lorsque les répétitions et l'apparente inutilité de celles-ci laissent un sentiment amer d'avoir perdu son temps, etc.).

➤ **Entretenir les relations avec les communes**

Le CRIPEL pourrait désigner des employé·e·s comme médiateurs et médiatrices communaux, afin qu'ils et elles constituent des contacts privilégiés avec un·e représentant·e de chacune des 55 communes du territoire du CRIPEL. Ces médiateur·rice·s sensibiliseraient à ce que les services communaux (services population, PCS, CPAS, etc.) informent systématiquement les PE et POE de leur commune à propos du CRIPEL et du secteur de l'intégration. Le décret²⁴ exige en effet des communes de communiquer ces informations, et il apparaît dans les résultats du diagnostic des besoins que les communes sont le seul lieu où circulent toutes les PE et POE. Les médiateur·rice·s auraient également comme mission de faire remonter au CRIPEL les réalités de terrain de ces communes (parfois éloignées géographiquement du siège social du CRIPEL), et de faire descendre les informations du CRIPEL auprès des services communaux de chaque localité. Ils et elles joueraient donc le rôle d'interlocuteur·rice privilégié·e.

➤ **Renforcer l'offre et plaider pour davantage de formations à l'interculturalité**

Le CRIPEL pourrait davantage renforcer son offre de formations à l'interculturalité et plaider pour la création de davantage de formation à l'interculturalité et à la communication interculturelle, autant au sein des services de première ligne du secteur (au CRIPEL, dans les

²⁴ Art. 152 du décret : « Lors de la commande de leur titre de séjour de plus de trois mois dans une commune de la région de langue française, les primo-arrivants reçoivent une information relative au parcours d'intégration et sont orientés vers les centres. »

III, les CISP, etc.), qu'au sein des services communaux (services population, CPAS, etc.) et auprès des services de soin de santé, de santé mentale, d'entreprises, de banques, d'assurances, d'institutions scolaires, etc. En tant que services qui assurent les (premiers) contacts directs avec les nouveaux et nouvelles arrivant-e-s, il est important de s'assurer de la connaissance des questions interculturelles afin d'éviter que les personnes étrangères et d'origine étrangère se heurtent à une violence institutionnelle due au manque de formation des agent-e-s.

➤ **Générer des dynamiques collectives thématiques**

Le CRIPEL pourrait instituer des dynamiques collectives autour de thématiques transversales touchant le quotidien des PE et POE et des travailleur-euse-s afin de permettre au secteur d'être correctement informé et formé sur ces thématiques. En rencontrant des opérateur-ric-e-s du secteur de l'intégration et d'autres secteurs (santé, emploi, logement, alimentation, énergie, mobilité, etc.), non seulement les liens entre opérateurs de terrain seraient renforcés de manière transversale, mais cela constituerait ainsi des formations thématiques de qualité pour le secteur de l'intégration qui permettraient de répondre aux besoins de leurs publics. Le CRIPEL serait alors l'organisateur d'un outil éducatif de qualité, outil qui permettrait dans le même temps de sensibiliser les opérateurs hors secteur de l'intégration à propos des réalités des PE et POE.

Celles-ci recouvreraient les sujets d'intérêt suivant :

- la santé mentale pour les PE et POE (l'accès aux services de santé mentale, les maux psychologiques liés à l'expérience de migration tel que le deuil migratoire, la santé mentale chez les jeunes, les associations et centres du secteur d'aide psychologique, conférences sur comment reconnaître un trouble psychologique, etc.) ;
- la santé (l'accès aux soins, la Ligue des usagers des services de la santé francophones (LUSS), les facilitateur-ric-e-s de santé, les plannings familiaux, l'Aide médicale urgente (AMU), etc.) ;
- la PMTIC, les EPN (espaces publics numériques) et autres formations à l'informatique pour les PE et POE ;

- le monde du travail (l'accès, les discriminations, les politiques de diversité dans le monde du travail, l'accompagnement aux relations interculturelles professionnelles, etc.) ;
- le logement (l'accès, les discriminations, les réseaux de propriétaires solidaires, les aides au logement, les associations de promotion au logement, les commissions logement communales, le programme Housing First, les AIS (agence immobilière sociale) et les APL (association de promotion du logement), etc.) ;
- les violences faites aux femmes et aux minorités de genre (les droits, les refuges existants sur le territoire, les Centres de Prise en Charge des victimes de Violences Sexuelles (CPVS), les groupes de paroles, conférences sur comment reconnaître les signes de violence, etc.) ;
- l'alimentation (l'alimentation dans l'expérience migratoire, les enjeux de l'alimentation durable, la Maison de l'Alimentation durable et inclusive de Liège, etc.) ;
- etc.

Ces thématiques sont transversales, c'est-à-dire qu'elles croisent le vécu des personnes étrangères autant que le vécu des personnes natives, de toutes les catégories d'âge, de toutes les classes sociales, etc. Ces rencontres thématiques collectives en collaboration avec d'autres organisations et services d'autres secteurs permettraient plus d'intersectionnalité dans l'approche du CRIPEL et une meilleure connaissance des services existants, afin de décroiser le secteur de l'intégration.

Il s'agirait éventuellement de remplacer les plateformes par ces dynamiques collectives, en transformant l'obligation de participer aux plateformes en un nombre obligatoire de rencontres thématiques à suivre par an.

➤ **Réaliser un état des lieux trimestriel de l'offre et de la demande du secteur**

Un état des lieux de l'offre et de la demande du secteur (en termes de bénéficiaires pour chaque axe du décret) serait utile pour remplir deux objectifs :

- Cela permettrait au CRIPEL d'avoir une idée de l'état du secteur sur son territoire, d'identifier lorsqu'il y a trop ou trop peu d'offres selon les demandes et de pouvoir dès lors conseiller les jeunes asbl sur les besoins actuels du territoire, ce qui *de facto* améliorerait la qualité de la coordination du CRIPEL à l'égard du secteur.
 - Cela permettrait au CRIPEL de générer des statistiques sur l'évolution des courbes d'offres et de demandes, afin d'ancrer ses revendications empiriquement avec des données chiffrées.
- **Créer un répertoire physique et numérique des organisations utiles pour les PE et POE**

Il s'agirait ici de répertorier le réseau des services et des associations utiles aux personnes étrangères et d'origine étrangère, pour ensuite rédiger et éditer un répertoire papier et numérique qui serait distribué par le CRIPEL et les services étrangers communaux. Ce répertoire reprendrait les ILI, les services et associations de santé mentale, d'aide au logement, les EPN, etc. actifs sur le territoire d'action du CRIPEL (Liège, Huy, Waremme). Chaque service ou organisation serait décrit et l'offre de ses services présentée. Ce répertoire devrait être mis à jour annuellement afin de s'assurer de la validité des informations renseignées, étant donné que l'offre d'activités, le numéro de téléphone, l'adresse ou d'autres éléments relatifs aux organisations peuvent changer. Il sera aussi utile aux bénéficiaires qu'aux professionnel·le·s du secteur qui pourront rediriger leurs publics vers les services compétents. Pour les CISP (EFT, DÉFI, AVIQ, etc.) et autres acteurs de l'insertion sociale et/ou professionnelle, le CRIPEL et les services population communaux pourraient distribuer eux-mêmes le « Petit bottin de l'ISP » produit par CALIF asbl. Cela permettrait ainsi aux services communaux et aux CPAS de donner les bonnes informations aux personnes. Généralement, les bénéficiaires recherchent les associations les plus proches de leur domicile, il serait donc pertinent de renseigner l'adresse dans le répertoire

papier, et d'associer au répertoire en ligne une carte GoogleMaps personnalisée, afin d'identifier facilement toutes les organisations autour de chez soi.

➤ **Créer et modérer un canal de communication visant à partager les activités locales**

Afin de mettre en avant les activités interculturelles et culturelles ayant lieu sur le territoire du CRIPEL, il serait pertinent de créer un canal de communication. Un-e responsable du CRIPEL aurait ainsi pour mission de prendre connaissance des activités interculturelles et culturelles (que les organisateur-ric-e-s lui enverraient ou bien qu'il ou elle répertorierait) telles que des expositions, des pièces de théâtre, des foires, des spectacles, des conférences, des activités collectives proposées par des opérateurs du secteur, etc. et de les partager dans le canal de communication. Cela permettrait à toutes les personnes inscrites sur le canal, qu'elles soient bénéficiaires, personnes locales ou professionnel-le-s du secteur, d'être au courant des activités qui pourraient potentiellement l'intéresser. Les professionnel-le-s pourraient organiser des sorties de groupe et les individus isolés pourraient se faire connaître et se joindre à eux lors de l'activité. Il pourrait ainsi rassembler des centaines de personnes locales, étrangères et d'origine étrangère souhaitant se rencontrer lors d'activités culturelles et interculturelles.

➤ **Mettre en place un projet permanent de soutien administratif, comptable et à la recherche de financement pour les opérateurs**

Il s'agirait pour le CRIPEL d'instituer un projet permanent de soutien administratif, comptable et à la recherche de financement pour les opérateurs du secteur de l'intégration, c'est-à-dire les associations dont les objectifs correspondent aux missions des CRI (FLE, CIT, interculturalité, ISP, lutte contre le racisme, etc.). Ce projet permanent permettrait d'éviter que le décret privilégie les grandes organisations expérimentées au détriment des petites et moyennes associations, ainsi que les associations gérées par des personnes étrangères et d'origine étrangère. En effet, celles-ci souffrent davantage de refus lors des appels à projet et demandes d'agrèments car l'écriture d'un projet nécessite une maîtrise des codes langagiers des pouvoirs subsidiants et des compétences qui ne s'acquièrent que par l'expérience. Ainsi, cela permettrait de diminuer les inégalités d'accès aux financements et

en termes de gestion administrative et comptable entre les grosses asbl et les moins expérimentées. Ce projet constituerait un renforcement de l'équipe de 2^{ème} ligne, responsable de l'accompagnement juridique.

➤ **Programmer une campagne annuelle de sensibilisation aux questions migratoires**

Au vu de ses missions, il semble pertinent pour le CRIPEL de mettre en place une campagne annuelle thématique de sensibilisation aux questions migratoires. Il s'agirait de créer des supports et des présentations visant à démystifier les préjugés sur les migrations, l'intégration, l'interculturalité, les discriminations, etc. Ces supports et présentations seraient alors programmés dans des écoles, des lieux culturels, des entreprises, des institutions publiques, etc. qui seraient approchées de manière proactive par le CRIPEL. Cette campagne annuelle thématique serait un outil visant à sensibiliser la population sur le territoire Liège, Huy-Waremme sur le vécu de la migration, sur les politiques liées aux migrations et sur l'interculturalité, afin de briser les mécanismes de peur de l'autre et faire de la société belge et wallonne une société plus accueillante. Par exemple, présenter les réalités des politiques d'intégration, incluant l'obligation du parcours d'intégration et ses côtés discriminants (certains sont exemptés, pas d'autres ; ça empêche parfois les personnes de travailler ; sanction si les personnes ont du retard ; etc.) serait une manière de casser le stéréotype sur la personne étrangère qui ne s'intègre pas, qui ne fait pas d'efforts, qui reçoit tout gratuitement, etc. Au fur et à mesure des années, ces campagnes annuelles thématiques pourraient constituer une bibliothèque de contenus éducatifs pouvant être utilisés et adaptés à de multiples occasions (au sein de formations, en tant qu'expositions, lors de séances de sensibilisation plus ciblées, etc.), voire former un ouvrage éducatif édité par le CRIPEL.

➤ **Poursuivre le projet HYMA pour améliorer la prise en charge des MENA et ex-MENA**

Le projet HYMA est un projet de 2^{ème} ligne à destination des professionnel·le·s visant à promouvoir le travail en réseau autour du public MENA et ex-MENA (entre 16 et 23 ans), au travers de la création d'un hub, d'un observatoire et de formations des travailleur·euse·s sur

le sujet. Il s'agirait également d'encourager la création, au niveau régional, d'une prise en charge de l'accompagnement juridique et administratif des MENA, en particulier sur les questions de regroupement familial, afin de désengorger les services sociaux et juridiques du secteur de l'intégration.

➤ **Poursuivre le projet JOBWAY pour accompagner les PE et POE dans la recherche d'emploi**

Le projet JOBWAY du CRIPEL vise à accompagner spécifiquement les PE et POE dans leur recherche d'emploi en prenant en compte leurs réalités propres (alors que les CISP sont ouverts à toutes les personnes demandeuses d'emploi), que cela soit la recherche de formation, l'obtention du permis de conduire, l'équivalence de diplôme, l'aide à l'utilisation des outils numériques, etc. Ce projet d'accompagnement inclut également une aide à la création de l'«espace personnel» du FOREM, nécessaire pour s'inscrire comme demandeur-euse d'emploi. Cet accompagnement rapproché est nécessaire, au vu de l'absence d'un tel accompagnement de la part du FOREM et de la surcharge de travail des opérateurs de terrain.

2. SeTIS

➤ **Rendre davantage visibles et accessibles les services du SeTIS**

Les services du SeTIS ne sont pas assez visibles et connus des administrations publiques, des opérateurs de terrain et des PE et POE elles-mêmes. Il s'agirait ainsi de mettre en place une campagne de publicité auprès de ces acteurs. En vue de rendre plus accessibles les services d'interprétariat, il s'agirait également de proposer une gamme de tarifs s'adaptant aux profils des organisations ou des individus en demande. Le SeTIS pourrait également plaider pour davantage de financements de la part de la Région wallonne afin de baisser les tarifs actuels. Finalement, il serait utile de développer et d'étendre l'offre du SeTIS dans d'autres secteurs tels que la santé, la santé mentale, les banques, les mutuelles, etc.

➤ **Former les interprètes en milieu social sur les questions des violences intrafamiliales et les problèmes de santé mentale**

Les besoins des PE et POE démontrent qu'il est important que les travailleur-euse-s de première ligne soient au fait des questions de violences intrafamiliales (violence conjugale et sur les enfants) ainsi que des questions de santé mentale. Aussi, les interprètes sont des interlocuteur-ric-e-s privilégié-e-s dans le contact direct avec les individus qui nécessitent également d'être formés sur ces problématiques, afin de pouvoir les détecter et savoir comment réagir le jour où les victimes osent leur en parler. Il serait également pertinent que le SeTIS traduise les documents écrits et audios concernant les informations socio juridiques quant à ces questions dans plusieurs langues, afin d'en faciliter la diffusion.

➤ **Mettre en place un projet de formation à l'interprétariat pour les PE et POE par le SeTIS**

Afin de contribuer à l'insertion socio-professionnelle des PE et POE et de renforcer les rangs des travailleur-euse-s du SeTIS, il serait intéressant que le SeTIS mette en place un projet de formation à l'interprétariat pour les personnes étrangères et d'origine étrangère. Cela permettrait de valoriser les compétences linguistiques de ces dernières et de combler le manque d'interprètes à moindre coût (par exemple en ouvrant cette formation en EFT).

3. *ILI et CISP*

3.1. Commun à tous les axes

➤ **Prévoir des cours/formations/activités à horaire décalé**

Afin d'intégrer toutes les réalités et les quotidiens diversifiés du public étranger et d'origine étrangère, il paraît nécessaire de mettre en place une offre de cours de FLE, de formations CIT et ISP ainsi que d'activités interculturelles et d'accompagnements sociaux et juridiques à horaire décalé, selon la demande des bénéficiaires. En effet, les quelques organisations proposant des cours en fin de journée ou les weekends sont particulièrement demandées, et doivent parfois refuser des inscriptions.

➤ **Mettre en place des garderies pour les enfants**

Il s'agit d'un besoin unanime de la part des PE et POE et des professionnel-le-s du secteur : il est essentiel de mettre en place de garderies pour les enfants au sein des opérateurs de terrain. Rares sont les ILI ayant réussi à mettre en place des garderies ONE étant donné la difficulté administrative et la gestion que cela représente, pourtant elles sont toutes prises d'assaut par les bénéficiaires qui restent parfois sur liste d'attente plusieurs mois avant de commencer leur formation afin de pouvoir bénéficier de la garde d'enfants. Afin d'éviter que des PE et POE (en particulier les mamans) ne soient discriminées à cause de cela, il faudrait que les organisations du secteur mettent davantage de structures de garderie en place ou bien réfléchissent à des alternatives permettant la garde d'enfants de leurs bénéficiaires.

• **Plaider pour faire valoriser financièrement le temps de préparation des cours, de gestion administrative et d'accompagnement social**

Les professionnel-le-s du secteur, qu'ils et elles soient professeur-e-s de FLE, formateur-ric-e-s de citoyenneté, travailleur-euse-s en accompagnement social et juridique, etc., sont pris-e par le temps. L'ensemble de leurs tâches et le temps pour les réaliser ne sont pas pris en compte dans le décret, il apparaît ainsi que les professionnel-le-s travaillent régulièrement hors de leurs heures pour accomplir le travail nécessaire à leur métier. Il s'agirait donc de plaider auprès de la Région wallonne le besoin de valoriser financièrement le temps de

préparation des cours, de gestion administrative, de justification et d'accompagnement social dans le décret et le système de financement du secteur. Avec une meilleure valorisation, l'attractivité des métiers du secteur se verrait renforcée, et irait à l'encontre du mécanisme d'épuisement et de turn-over qui est actuellement observé.

- **Créer plus de ponts entre les organisations et institutions du secteur**

Un besoin des professionnel-le-s du secteur concerne la nécessité de créer et de renforcer davantage les ponts et les collaborations entre les organisations et les institutions du secteur : entre les associations elles-mêmes, ILI et CISP, mais également avec le CRIPEL et les services publics. Ces ponts peuvent prendre la forme de cogestion de projets ou bien de petites conventions de collaboration autour d'un ou plusieurs bénéficiaires.

3.2. Axe FLE

- **Privilégier des moments de pratique du français en dehors de la salle de classe**

Les professeur-e-s de FLE et d'alpha-FLE sont unanimes, la pratique du français doit sortir des salles de classe. Celles et ceux-ci plaident donc pour intégrer dans le décret la possibilité d'organiser des sorties théâtre, cinéma, visite de musée (ou autres) suivies de conversations thématiques avec des francophones, afin de confronter la théorie de la langue apprise en classe à la réalité de la vie quotidienne dans un milieu francophone. Ces activités, en plus de permettre de pratiquer le français avec des francophones en dehors de la salle de classe, permettraient aux PE et POE de découvrir des lieux culturels et de rencontrer de nouvelles personnes avec qui tisser des liens.

- **Plaider pour faire valider les types de test DELF pour les cas particuliers**

Les professeur-e-s font également front commun concernant ceci : le test ELAO discrimine les personnes au profil analphabète (peu ou pas scolarisées) qui ont pourtant un niveau d'écoute et d'expression orale supérieur à A2. Il s'agit dès lors de plaider au niveau de la Région wallonne pour faire valider les tests de type DELF afin de pouvoir certifier le niveau A2 des personnes concernées, pour les faire réussir le parcours d'intégration en dépit d'une incapacité de lecture et d'écriture.

- **Renforcer l'offre en ALPHA FLE et en B1**

L'offre en FLE A2 est correcte, au contraire de l'offre en alpha-FLE et en B1. Pour les cours d'alpha-FLE, il s'agit de surveiller l'offre et la demande afin de rééquilibrer l'offre lorsque nécessaire. Pour les cours de FLE B1, les PE et POE expriment un besoin de poursuivre leur apprentissage du français, que cela soit pour leur confort de vie ou pour leurs projets professionnels. Les professionnel-le-s du secteur expriment également la nécessité de développer l'offre en B1, étant donné le risque important d'arrêt de la pratique du français dans la vie privée. Cela entraîne des apprenant-e-s à se présenter à nouveau aux cours de FLE A2, plusieurs années après leur parcours d'intégration, en raison de la baisse de leur niveau dû à l'absence de pratique de la langue.

- **Permettre l'inscription des POE ayant déjà la nationalité belge**

Le manque de pratique du français dans le quotidien des PE et POE a également une répercussion sur les personnes ayant déjà obtenu la nationalité belge. En effet, celles-ci ne sont plus éligibles aux cours de FLE A2 étant donné qu'elles ont déjà suivi un parcours d'intégration. Or, il existe de nombreuses personnes d'origine étrangère (ayant obtenu la nationalité) qui demandent aux associations de s'inscrire aux cours. Il s'agirait ainsi de permettre l'inscription d'un certain quota de POE et de plaider au niveau de la Région wallonne pour la prise en compte de ce public dans le cadre de l'axe FLE.

3.3. Axe Citoyenneté

- **Renforcer la mobilisation d'interprètes pour les AOC**

Les ateliers d'orientation citoyenne (AOC) sont donnés dans une des langues parlées des PE et POE. Il s'agirait de renforcer l'offre des AOC en renforçant la mobilisation d'interprètes afin de proposer un maximum de langues différentes. Cela permettrait aux personnes de comprendre plus rapidement le fonctionnement belge et ainsi de ne pas se perdre dans les limbes des administrations. Cela permettrait également de rencontrer d'autres personnes comprenant et parlant une langue commune. Ces ateliers pourraient avoir lieu systématiquement dans les centres d'accueil de demandeur-euse-s d'asile, afin d'offrir une première information aux demandeur-euse-s de protection internationale (quitte à être

répétée plus tard en français lors des FIC pendant le parcours d'intégration). Les AOC offrirait un meilleur accueil aux nouveaux et nouvelles arrivant-e-s et permettraient une inclusion plus rapide et plus fluide.

- **S'adapter aux besoins et aux intérêts des apprenant-e-s**

Les formations à la citoyenneté peuvent avoir un aspect paternaliste et/ou universaliste qui peut porter préjudice au bon accueil et à l'objectif d'interculturalité dans la société. Existe-t-il en effet une seule façon d'être un bon citoyen ou une bonne citoyenne ? Pour éviter cet écart, il serait pertinent d'instaurer, au début de chaque formation, une discussion avec les bénéficiaires pour voir ce qu'ils et elles ont réellement besoin d'apprendre au sein du programme afin de se sentir bien dans leur quotidien. Les formateur-ric-e-s co-construiraient ainsi le programme avec les bénéficiaires en s'adaptant à leurs intérêts (par exemple, en cas de curiosité concernant l'entrepreneuriat, consacrer une à deux sessions sur le sujet).

- **Former les apprenant-e-s à devenir des personnes de référence pour d'autres PE et POE**

Il est essentiel, afin de considérer les PE et POE comme des acteurs et actrices essentiels des politiques d'intégration, de transformer la dynamique des formations à la citoyenneté afin de former des futures personnes de référence pour d'autres personnes étrangères et d'origine étrangère. Il s'agit de dire d'emblée aux PE et POE en formation qu'elles deviendront elles-mêmes les conseillères de leurs connaissances (d'autres personnes étrangères, leurs enfants, des proches belges qui ne seraient pas informés, etc.) en leur transmettant les informations apprises lors des formations.

3.4. Axe ISP

- **Valoriser les parcours ISP concomitants**

Permettre aux CISP de collaborer plus facilement entre eux pour le parcours d'une même personne serait bénéfique pour les bénéficiaires. En consolidant les collaborations qui permettent aux PE et POE de suivre une formation professionnelle en même temps qu'un cours du PI et/ou qu'une autre formation professionnelle dans un autre centre et en facilitant les trajectoires entre les opérateurs, leurs parcours d'intégration et leur insertion

socio-professionnelle pourrait être plus rapide et efficace. Pour ce faire, il faudrait que les CISP multiplient les petites conventions locales, entre eux et avec les autres opérateurs, pour privilégier la concomitance et la transversalité des actions et ainsi faire système. Il s'agirait de travailler la concomitance entre les cours de langue, les formations, l'accompagnement social et la mise à l'emploi. Il faudrait ainsi envisager un CISP référent, et inclure tous les acteurs et actrices du parcours du bénéficiaire (notamment un-e AS, le ou la référent-e du FOREM, etc.) dans la boucle des informations quant à son parcours.

- **Faciliter l'accueil d'un-e formateur-riche d'un autre centre**

Afin de faciliter les parcours individuels des bénéficiaires, il serait pertinent de mettre en place davantage de conventions de services, afin qu'un-e formateur-riche puisse être dépêché-e au sein d'un autre centre le temps de donner une formation ou un module nécessaire à un groupe de bénéficiaires de cet autre centre.

- **Créer des partenariats avec le monde des entreprises**

Il est indéniable qu'une des grandes difficultés de la mise à l'emploi des PE et POE est la méfiance du monde des entreprises, accompagnée de stéréotypes, de méconnaissance des réalités du vécu migratoire voire de discriminations. Pour lever ces réserves, il est essentiel que le secteur de l'intégration et de l'ISP collabore directement avec les entreprises. Il s'agit de mettre en place des projets avec celles qui souhaitent s'engager pour plus de diversité et d'inclusion dans leurs services, en proposant des formations par le travail assorties d'un suivi et d'un accompagnement de la part des opérateurs. Le secteur ISP doit en effet appeler les entreprises à s'intéresser au public étranger et d'origine étrangère pour non seulement trouver des candidats à recruter, mais également pour valoriser la diversité de leur entreprise (étant une priorité énoncée par l'instance du Bassin EFE de Liège). Il serait question ici d'un accompagnement des bénéficiaires dans leur mise à l'emploi ainsi qu'un accompagnement longue durée des entreprises afin de les aider à gérer les relations de travail interculturelles. Les CISP actifs auprès du public étranger et d'origine étrangère pourraient accompagner leurs bénéficiaires tout au long du stage et même après la signature du contrat de travail, sur un temps long. D'autre part, les CISP pourraient également accompagner les entreprises (qu'elles aient embauché ou non un de leurs bénéficiaires) en prenant en charge la médiation interculturelle en cas de besoin,

en offrant des formations de communication interculturelle au personnel de l'entreprise, etc. Il s'agit de changer l'état d'esprit des entreprises qui ont le sentiment de faire leur bonne action en acceptant un stagiaire étranger ou d'origine étrangère pour un mois, alors qu'idéalement chaque stagiaire espère une promesse d'embauche afin de poursuivre l'amélioration de son français et l'affinage de ses compétences professionnelles.

Pour valoriser la diversité au sein des entreprises et en particulier le bon accueil des stagiaires et des travailleurs étrangers et d'origine étrangère, le groupe de travail « Pratiques inclusives » de CALIF a élaboré un canevas qui propose des conditions optimales d'accueil à mettre en place au sein de son entreprise. Ce canevas peut être mis à la disposition de tout employeur potentiel et de tout opérateur, afin de partager les bonnes pratiques à privilégier. Il s'agirait également pour le FOREM de travailler activement dans ce sens, en allant à la rencontre des entreprises pour aborder les questions de diversité et d'inclusion dans le milieu professionnel, de communication interculturelle, de l'apport des personnes étrangères et d'origine étrangère en termes de compétences multilingues, etc. afin de les inciter à s'intéresser au public étranger et d'origine étrangère.

- **Mettre en place des visites d'entreprises locales**

Afin de rendre le monde du travail et des entreprises moins opaque, et donc plus accessible pour les bénéficiaires (y compris les PE et POE), il serait pertinent d'organiser des visites auprès d'entreprises locales. Sur inscription volontaire, les bénéficiaires pourraient suivre une visite guidée d'une entreprise par un-e employé-e, accompagné d'un-e professionnel-le du secteur ISP. Les bénéficiaires pourraient ainsi avoir une meilleure vision des possibilités d'emplois qui s'offrent à eux. Il s'agirait donc au préalable d'organiser des partenariats avec les entreprises afin que celles-ci détachent un-e employé-e pour quelques heures, et cela permettrait aux CISP de commencer une relation pouvant déboucher sur un accompagnement plus important concernant le public étranger et d'origine étrangère par exemple. Cela serait bénéfique aux CISP, aux demandeur-euse-s d'emploi en général et en particulier aux PE et POE ainsi qu'aux entreprises.

- **Être à l'écoute des PE et POE, de leurs projets et de leurs compétences existantes**

Il ressort des résultats d'enquête que les PE et POE ont le sentiment que leurs compétences et leurs projets futurs ne sont pas considérés par les différent·e·s interlocuteur·rice·s avec lequel·le·s elles interagissent. Il s'agit donc de porter attention à l'écoute des personnes étrangères et d'origine étrangère, de prendre le temps de répertorier toutes les formations et tous les emplois exercés afin de dresser un bilan des compétences de celles-ci, même si elles n'ont pas été certifiées (ou reconnues via l'équivalence des diplômes). Ensuite, il s'agit d'interroger les personnes quant à leurs projets, leurs rêves et leurs idées quant à leur futur personnel et professionnel (que cela soit un projet entrepreneurial, une reprise d'études ou un temps partiel pour s'occuper des enfants). Cela nécessite de prendre du temps lors du bilan social, mais c'est également à réitérer lors de l'accompagnement psycho-social et sociojuridique. Il est donc primordial de ne pas proposer le même type d'emploi à tou·te·s, notamment les métiers du CARE pour les femmes étrangères et d'origine étrangère et les métiers techniques et de construction pour les hommes. Il faut faire son maximum pour éviter le déclassement social et professionnel des personnes, qui cause du tort à leur condition, à leur santé mentale ainsi qu'à la société d'accueil.

- **Mettre en place des projets d'accompagnement pour les demandes d'équivalences de diplôme et les inscriptions en études supérieures**

Il est important d'assurer un accompagnement rapproché pour les demandes d'équivalences de diplôme auprès de la Fédération Wallonie Bruxelles ainsi que pour les inscriptions en études supérieures. En effet, la procédure d'équivalence est complexe et demande de nombreux documents traduits par des traducteur·rice·s jurés. Les équivalences sont très souvent refusées, en grande partie en raison de dossiers incomplets. Un accompagnement systématique des dossiers de demande ainsi qu'une plaidoirie commune de la part du secteur à l'égard de la Fédération Wallonie Bruxelles pourraient en partie remédier à ce problème et éviter des situations de déclassement social et professionnel. En outre, les inscriptions des personnes étrangères et d'origine étrangère dans les établissements d'études supérieures nécessitent généralement un accompagnement afin d'éviter des refus ou des reprises d'études sans aucune

reconnaissance de crédits acquis. En effet, un-e interlocuteur-ric-e extérieur-e (d'un CISP ou d'une association du secteur de l'intégration) permet de mieux défendre les intérêts du ou de la candidat-e et de négocier les équivalences de cours ou l'inscription auprès des commissions d'inscriptions des Hautes Écoles et des Universités. Sans cet accompagnement, les risques de refus voire de discriminations sont plus élevés à l'égard des personnes étrangères et d'origine étrangère. Il s'agit donc pour les CISP et le secteur de prévoir du temps de travail, voire un poste entier dédié à ces types d'accompagnements.

- **Faire preuve d'adaptabilité pour les personnes au séjour précaire**

Les personnes étrangères en séjour précaire (dont le titre de séjour est provisoire ou sans-papiers) sont également en recherche d'emploi. Or, leur situation ne permet parfois pas de s'inscrire comme demandeur-euse-s d'emploi, ou bien leur statut de séjour change en cours de parcours et ils et elles se retrouvent à devoir quitter leurs formations (entre deux titres de séjour par exemple). Ces murs qui se dressent dans le parcours de vie des individus sont violents et peuvent avoir de graves conséquences sur leur santé mentale. Afin de ne pas les abandonner à leur sort, il s'agirait de faire preuve d'adaptabilité et de créativité dans le but de les maintenir dans des situations vivables. Il faudrait notamment continuer à plaider pour que la Région wallonne et l'Office des Etrangers (OE) acceptent les demandes de permis uniques par les employeur-euse-s introduites pour des personnes étrangères résidant en Belgique. Il s'agit également de poursuivre les réflexions concernant des alternatives permettant aux personnes de pouvoir s'inscrire comme demandeur-euse-s d'emploi et/ou de rester en formation.

- **En finir avec la limite du « A2 » dans l'accès aux formations**

Les formations DÉFI et EFT demandent généralement d'avoir au minimum le niveau A2 certifié en français. Or, il paraît essentiel d'adapter l'offre, au besoin, aux publics moins compétents en français qu'ils correspondent au profil analphabète ou bien que leur niveau de français soit en deçà du niveau A2 (leur niveau ayant baissé après leur certification ou bien n'ayant jamais suivi de cours de FLE). Il s'agirait ainsi de proposer des cours de français axés sur la pratique professionnelle visée afin de permettre l'accès à la formation et au sein des entreprises.

- **Mettre en place des ateliers interculturels au sein des CISP**

Afin de décloisonner les publics et de travailler les relations interculturelles à tous les niveaux, il serait pertinent de mettre en place des ateliers interculturels au sein même des CISP dans une optique d’insertion socio-professionnelle. Il s’agirait d’organiser des activités ciblées autour d’un domaine professionnel entre personnes demandeuses d’emploi étrangère, d’origine étrangère et locales, à travers une visite d’un musée lié à la profession par exemple. Au sein de ces activités, il serait particulièrement utile de donner des informations quant à la communication interculturelle et inciter les individus à s’intéresser les uns aux autres. Ainsi, les CISP feraient en sorte, de manière préventive, d’éviter les problèmes et les discriminations à l’égard des PE et POE, en sensibilisant ses publics avant même la mise à l’emploi.

- **Mettre en place des projets de duo/mentorat dans un objectif d’ISP**

Il ressort de l’enquête que les projets de duo/mentorat, quels qu’en soient les objectifs, sont particulièrement efficaces et appréciés des PE et POE. Il s’agirait ainsi de renforcer l’offre de ce type de projet, en particulier dans le secteur ISP. En effet, mettre en relation un-e demandeur-euse d’emploi et un-e professionnel-le (ou retraité-e) du métier visé permet d’instaurer une formation et un accompagnement rapproché, ainsi que de construire des relations de confiance interculturelles qui peuvent parfois perdurer dans le temps. Les deux acteur-ric-e-s seraient accompagné-e-s par l’opérateur, qui poserait un cadre sécurisant et sain, et qui veillerait au bon déroulement de la relation du duo. Cela serait rassurant pour les PE et POE et leur permettrait de créer du lien, tout en se formant dans un objectif d’insertion socio-professionnelle.

- **Développer des offres de formations numériques de base multilingues (démarches ISP)**

Les formations au numérique sont essentielles à la mise à l’emploi, au vu des nombreux formulaires en ligne et l’utilisation massive des emails, autant durant la recherche d’emploi que dans l’exercice du travail. Il s’agit donc de s’assurer de la bonne compréhension et de la maîtrise des outils informatiques et numériques. Or, le niveau en français des PE et POE et la spécificité du vocabulaire informatique entraînent le fait que les formations et

l'accompagnement au numérique ne sont parfois pas suffisantes pour permettre l'autonomie numérique des personnes. Il s'agit ainsi d'augmenter l'offre, lorsque la demande est là, d'accompagnement et de formations multilingues et/ou en présence d'interprètes concernant les savoirs nécessaires pour la mise à l'emploi. L'étape de création et de gestion de l'« espace personnel » du FOREM en est un des pans les plus essentiels, et le FOREM ainsi que les CISP semblent parfois oublier que cela représente un obstacle de taille pour certaines PE et POE (ne maîtrisant pas confortablement le français et/ou les outils numériques).

Dans la même logique, il s'agit de faire un état des lieux et de renforcer, au besoin, l'offre en formations PMTIC au sein des opérateurs et en EPN (qui seraient pourvus d'ordinateurs et de tablettes ouverts sans inscription, où un·e accompagnant·e assurerait une permanence). L'état des lieux permettrait aux opérateurs de terrain de mutualiser leurs ressources et de fonctionner à travers des petites conventions de collaboration (dans l'idée de favoriser les parcours concomitants).

- **Mettre en place des ateliers vélo**

L'enquête a mis en avant qu'un des problèmes des bénéficiaires quant à leur mise à l'emploi est la mobilité : pouvoir se rendre du domicile au CISP, sur les lieux de stage, au FOREM, à son travail, etc. demande une logistique parfois compliquée lorsque les personnes n'ont pas le permis de conduire ou bien un véhicule motorisé. Une des façons possibles de faciliter les déplacements consiste à valoriser la mobilité douce, notamment à vélo. Il s'agirait ainsi pour les CISP d'organiser (seuls ou en partenariat avec le secteur de la mobilité douce et les organisations cyclistes locales) des ateliers vélo pour apprendre à rouler et à se déplacer dans la circulation à vélo. Les demandeur·euse·s d'emploi pourraient ainsi s'inscrire volontairement à ces ateliers afin d'apprendre une nouvelle compétence et de résoudre leurs éventuels problèmes de mobilité. Cela valorise les individus et les place en tant qu'acteurs et actrices de leur situation, en contribuant à leur insertion socio-professionnelle. Il apparaît que les femmes étrangères et d'origine étrangère sont davantage concernées par l'incapacité de rouler à vélo que les hommes et par le besoin de pouvoir être mobile indépendamment de leurs proches et des transports publics.

- **Prévoir un accompagnement spécifique pour les bénéficiaires en situation de handicap**

Les personnes en situation de handicap étrangères et d'origine étrangère sont elles aussi en recherche d'emploi. Or, il est nécessaire de faire reconnaître le handicap par l'AVIQ, ce qui n'est pas possible pour les personnes en cours de procédure de demande de protection internationale. Outre ce cas spécifique, il est très compliqué d'introduire un dossier de demande de reconnaissance du handicap : il s'agit de constituer un dossier médical auprès de professionnel-le-s de la santé, de se rendre à de multiples rendez-vous auprès des administrations, etc. Cela nécessite un accompagnement important, d'autant plus nécessaire lorsque la personne est étrangère ou d'origine étrangère.

3.5. Axe Interculturalité

- **Renforcer l'offre de formation à l'interculturalité**

L'interculturalité est l'approche globale des politiques d'intégration wallonnes, pourtant il s'agit de la grande oubliée dans l'opérationnalisation de celles-ci. L'apprentissage du français, les formations à la citoyenneté, l'insertion socio-professionnelle et l'accompagnement social et juridique sont les premières missions du décret sur l'intégration des personnes étrangères et d'origine, alors qu'il est indéniable que ces missions ne sont pas suffisantes pour permettre aux PE et POE d'évoluer paisiblement dans la société d'accueil sans promotion de l'interculturalité. En effet, laisser reposer la responsabilité de l'intégration sur les seules épaules des PE et POE ne permet pas leur insertion facilitée dans le marché de l'emploi, ni ne permet leur épanouissement personnel auprès d'un réseau de proches de confiance, si la société d'accueil se méfie d'elles, les discrimine et les évite. Ainsi, la promotion de l'interculturalité peut se faire de multiples façons et à des niveaux différents, et notamment au sein du secteur de l'intégration lui-même, auprès des PE et POE ainsi qu'auprès des personnes locales (de futur-e-s employeur-euse-s, de quidam, d'autres bénéficiaires d'associations, des parents des camarades de classe de leurs enfants, etc.). En renforçant l'offre de formation à l'interculturalité, à la communication interculturelle et aux réalités migratoires (tel que le deuil migratoire) auprès de publics locaux et d'organisations accueillant des PE et POE, il

s'agirait d'éviter les méconnaissances et les stéréotypes pouvant entraîner des jugements de valeur voire des discriminations à l'égard de ce public. Il s'agit de faire comprendre ses propres filtres culturels pour ensuite être disposé à comprendre l'autre dans ses différences. C'est alors que la relation se construit, telle un pont, chacun·e acceptant et négociant son espace, ses seuils de tolérance et ses attentes. Cela permettrait dès lors de construire une société plus juste et égalitaire, basée sur des relations interculturelles saines et confortables pour tou·te·s.

- **Proposer des ateliers de psychologie de la migration**

Dans la même logique, il serait pertinent de mettre en place et de proposer des ateliers de psychologie de la migration, afin de conscientiser les professionnel·le·s de première ligne (des services publics, du CRIPEL, des opérateurs du secteur) ainsi que les PE et POE elles-mêmes sur les difficultés psychologiques du vécu de la migration. Cela permettrait à tou·te·s de faire un pas vers la communication interculturelle en prenant en considération les vécus de chacun·e. Cela pourrait être valorisé dans le décret, être mis en place par le CRIPEL ou par des opérateurs de terrain, éventuellement en collaboration avec des acteurs du secteur de la santé mentale (organisations de terrain ou faculté de psychologie).

- **Renforcer l'offre des projets de duo/mentorat dans un objectif interculturel**

Comme mentionné pour le secteur ISP, il ressort de l'enquête que les projets de duo/mentorat, quels qu'en soient les objectifs, sont particulièrement efficaces et appréciés des PE et POE. Les offres existantes reçoivent un grand intérêt de la part des personnes étrangères et d'origine étrangère, et mériteraient ainsi d'être rejointes par de nouvelles organisations. Ces relations en duo permettent aux personnes les plus timides (qu'elles soient étrangères ou locales) de créer du lien avec une personne à la fois, plutôt que de se forcer à participer à des activités collectives pour lesquelles elles ressentent une appréhension (en raison de la barrière de la langue ou d'anxiété sociale). Ces relations interpersonnelles de confiance aident énormément les PE et POE, que cela soit en termes de soutien moral quotidien ou d'accompagnement. Cela permet également aux personnes locales de se former à l'interculturalité et d'en apprendre plus sur le vécu migratoire.

- **Renforcer l'offre d'activités interculturelles hors des murs**

Il apparaît, à travers les résultats de l'enquête, que les PE et POE méconnaissent leur environnement ou appréhendent de se rendre dans un lieu (notamment les institutions culturelles ou sportives) si elles n'y sont jamais allées. Cela contribue au risque de leur isolement social, qui entrave leur processus d'intégration. Or, pour éviter cela, il suffirait de renforcer l'offre des activités interculturelles hors des murs des opérateurs de terrain en proposant des visites de lieux, des promenades, des collaborations avec des publics d'autres organisations, etc. Cela permettrait aux PE et POE de découvrir les institutions locales, de mieux se sentir au sein de leur environnement dans l'espace public et de rencontrer de nouvelles personnes. Cela valoriserait les partenariats entre les organisations du secteur et hors du secteur, et permettrait de sensibiliser des institutions et leurs publics quant aux questions interculturelles et migratoires. Par exemple, une activité pourrait être une rencontre entre les bénéficiaires d'un opérateur et des résident·e·s d'une maison de repos, autour d'une activité de création d'arbres généalogiques, tel que cela a déjà été fait. Ces rencontres facilitent en effet les échanges et profitent aux deux publics. Il serait également envisageable d'organiser des ateliers cinéma-débat dans un centre culturel avec un public mixte ; des ateliers cuisine avec des étudiant·e·s Horeca ; une visite d'un musée avec une classe de secondaire ; une balade en groupe autour d'une thématique ; une promenade cycliste avec une association de mobilité douce ; une séance sportive avec des locaux ; une rencontre avec des associations de personnes immigrées pour échanger sur les vécus communs ; etc. Il s'agit non seulement de rendre la société plus interculturelle mais aussi de décroïsonner le secteur de l'intégration en créant des liens avec des organisations tous secteurs confondus.

- **Réaliser des campagnes de lutte contre les discriminations par les PE et POE**

Toujours dans la logique de l'approche interculturelle des politiques d'intégration wallonnes, il serait pertinent de réaliser des campagnes de lutte contre les discriminations vécues par les PE et POE au sein des opérateurs de terrain, avec les personnes elles-mêmes. Il s'agirait ainsi d'une activité sur base volontaire, autour d'une ou plusieurs dates calendaires liées aux migrations et aux discriminations, visant à faire en sorte que les PE et POE se saisissent

de ces questions en participant elles-mêmes à la création de campagne de sensibilisation. Les opérateurs de terrain pourraient organiser des collaborations avec des écoles, des institutions culturelles ou sportives, afin d'afficher le matériel réalisé ou afin de coordonner la présentation des PE et POE face à un public.

➤ **Valoriser des activités en non-mixité choisie**

Un des besoins mis en lumière par l'enquête est celui de pouvoir se réunir en non-mixité choisie, c'est-à-dire se réunir uniquement entre femmes, entre personnes racisées, entre personnes LGBTQIA+, entre personnes issues des migrations, etc. Cela permet aux individus de se sentir en sécurité et en confiance pour aborder des questions qui les concernent. Il s'agit ainsi de valoriser et de faciliter la mise en place de ce type d'activités au sein des opérateurs du secteur, ainsi que de valoriser les associations de personnes issues des migrations (qui sont souvent marginalisées).

➤ **Mettre en place des activités interculturelles avec les résident·e·s des centres d'accueil**

Il apparaît très clairement que les résident·e·s de centres d'accueil de demandeur·euse·s d'asile souffrent d'isolement. Pour remédier à cela, certains centres d'accueil organisent des sorties ou s'associent à des associations du secteur de l'intégration afin de proposer des activités interculturelles à leurs résident·e·s (adultes et/ou MENA) afin de les faire rencontrer des (jeunes) locaux francophones. Il s'agit dès lors de multiplier ces collaborations entre le secteur de l'accueil et de l'intégration, pour éviter les situations problématiques à la sortie des centres (en termes de logement, de santé mentale, d'accompagnement, etc.) qui entravent le processus d'intégration des individus.

3.6. SSEJ

➤ **Assurer une assistance sociale et juridique en présentiel**

Les services sociaux et juridiques souffrent d'une charge de travail importante, ce qui entraîne un renforcement (encouragé par le fonctionnement en distanciel introduit durant la pandémie) de l'utilisation d'outils communicationnels à distance comme les appels téléphoniques, en visioconférence ou les échanges de mails. Il s'agit pour ces services de

faire le tri entre les demandes, afin de prioriser et de rediriger vers d'autres services les demandes reçues (et ainsi éviter que les personnes fassent le déplacement pour finalement se retrouver frustrées et en colère de ne pas avoir été aidées). Malheureusement, ce type de fonctionnement entrave la relation de confiance et la compréhension des situations et des renseignements par les deux parties. Dans le souhait de ne pas renforcer la fracture numérique, il serait judicieux de veiller à assurer un maximum de service de permanence en physique, sans pour autant éliminer les permanences téléphoniques et les possibilités de rendez-vous à distance.

➤ **Mettre en place des permanences bénévoles pour la recherche de logement**

Afin de remédier aux difficultés de trouver un logement et de sorte à ne pas charger davantage les SSEJ, il s'agirait de mettre en place davantage de permanences bénévoles pour l'accompagnement à la recherche de logement au sein des opérateurs du secteur. Les opérateurs devraient trouver des bénévoles et les encadrer sur les droits au logement et les spécificités du public étranger et d'origine étrangère relatives à la recherche de logement, et veiller au bon déroulement des accompagnements. Il s'agit toutefois d'une tâche pénible, au vu de l'état du marché locatif et des discriminations subies par les personnes étrangères et/ou bénéficiaires de l'aide sociale. L'accompagnement permet de diminuer les risques de discrimination, mais ne suffit pas toujours.

➤ **Créer une forme d'accompagnement pluridisciplinaire en santé mentale**

Au vu des difficultés rencontrées par les PE et POE souffrant de problèmes de santé mentale qui entravent parfois leur parcours d'intégration, il serait pertinent de mettre en place des partenariats avec des opérateurs du secteur de la santé mentale afin de créer une forme d'accompagnement pluridisciplinaire autour des personnes concernées. Il s'agirait d'un suivi social, juridique et psychologique, afin d'assurer un accompagnement adapté en évitant les ruptures et l'isolement.

➤ **Créer un guide clair et concis concernant l'accompagnement des MENA**

L'accompagnement social et juridique des MENA est particulier, et reprend majoritairement des demandes de regroupement familial. Afin de faciliter le travail des professionnel-le-s des SSEJ, il s'agirait de créer de façon collaborative un guide reprenant les renseignements et les procédures spécifiques aux MENA. Cela permettrait aux professionnel-le-s de savoir comment renseigner, conseiller, orienter et accompagner les MENA. Afin de désengorger totalement les SSEJ de ces demandes spécifiques, il s'agit également de plaider pour la création d'un centre d'appui régional pour l'accompagnement des demandes de regroupement familial.

➤ **Développer des offres de formations numériques de base multilingues (démarches admin.)**

Comme développé plus haut concernant l'insertion socio-professionnelle, les formations au numérique sont essentielles aux PE et POE en raison de la numérisation constante des tâches administratives. Il s'agit donc de s'assurer de la bonne compréhension et de la maîtrise des outils informatiques et numériques. Or, le niveau en français des PE et POE et la spécificité du vocabulaire informatique entraînent le fait que les formations et l'accompagnement au numérique ne sont parfois pas suffisantes pour permettre l'autonomie numérique des personnes. Il s'agit ainsi d'augmenter l'offre, lorsque la demande est là, d'accompagnement et de formations multilingues et/ou en présence d'interprètes.

Dans la même logique, il s'agit de faire un état des lieux et de renforcer, au besoin, l'offre en formations PMTIC au sein des opérateurs du secteur de l'intégration, ainsi que l'offre en EPN (qui seraient pourvus d'ordinateurs et de tablettes ouverts sans inscription, où un-e accompagnant-e assurerait une permanence). L'état des lieux permettrait aux opérateurs de terrain de mutualiser leurs ressources afin de faciliter l'accès à ces espaces et ces formations à un maximum de bénéficiaires. Cela aiderait à réduire la fracture numérique qui engendre beaucoup de difficultés dans le quotidien des personnes ainsi que des inégalités d'accès aux droits.

PARTIE 4

RECOMMANDATIONS POLITIQUES

La section recommandations politiques vise à suggérer des politiques publiques à mettre en place afin d'améliorer l'intégration des personnes étrangères et d'origine étrangère au sein de la société belge et wallonne. Ces politiques sont à instituer à tous les niveaux de pouvoir, du niveau communal au niveau fédéral, en passant par l'autorité de tutelle principale qu'est la Région wallonne, ainsi que par le niveau communautaire et provincial. Les recommandations présentées ci-après ont été suggérées par les enquêté·e·s (PE, POE et professionnel·le·s) à travers les trois démarches méthodologiques ou ont été construites par les enquêteur·rice·s sur base des besoins analysés lors du diagnostic du territoire. Les recommandations dressées sont décrites brièvement au vu des descriptions détaillées des besoins se trouvant dans la partie 2, relative au diagnostic des besoins du territoire – les recommandations ayant pour objectif de répondre directement à ceux-ci. Elles ont été triées par niveau de pouvoir, selon leurs champs de compétences respectifs. Il est en effet essentiel de prendre en considération les différents niveaux de pouvoir étant donné la transversalité des droits fondamentaux, auxquels aspirent les PE et POE. S'assurer de l'accès effectif aux droits fondamentaux est indispensable dans l'optique de faire en sorte que les personnes étrangères ou d'origine étrangère puissent participer à la vie sociale, économique, culturelle et politique de notre société. Ce modèle d'intégration choisi par la Wallonie vise ainsi la construction d'une société interculturelle et le renforcement du vivre ensemble, à partir du respect de ces quinze droits fondamentaux contribuant à la cohésion sociale que sont :

- le droit à un revenu digne ;
- le droit à l'éducation, l'enseignement et la formation ;
- le droit au travail ;
- le droit à l'aide sociale ;
- le droit à la santé ;
- le droit à l'alimentation ;
- le droit à un logement décent ;
- le droit à l'énergie et l'eau ;
- le droit à un environnement et un cadre de vie adaptés ;
- le droit à la mobilité ;
- le droit à une vie familiale et amoureuse non contrainte ;

- le droit à une vie sociale et culturelle ;
- le droit à l'accès numérique, aux technologies de l'information et de la communication ;
- le droit à la participation citoyenne et démocratique ;
- et le droit à l'aide juridique.

En pensant le processus d'intégration des PE et POE dans son ensemble, il est nécessaire de penser les politiques d'intégration de façon transversale. Il s'agit ainsi d'augmenter l'efficacité des services et la qualité de l'offre des services issus des politiques d'intégration en relation avec d'autres politiques publiques.

1. Communes

Le niveau communal est au plus proche des citoyens et citoyennes, il est le niveau d'opérationnalisation de multiples politiques publiques issues des niveaux de pouvoir supérieurs, y compris l'action sociale (notamment à travers les CPAS et les PCS). Dans le décret pour l'intégration des PE et POE, il est notamment inscrit que les communes doivent fournir aux primo-arrivant-e-s une information relative au parcours d'intégration et les orienter vers le CRI en charge du territoire concerné²⁵. En outre, les PE et POE faisant partie de la population résidant sur le territoire communal, elles sont concernées par toutes les activités et décisions communales, et en particulier celles qui croisent leur situation (questions relatives à la participation citoyenne, à l'égalité des chances, à l'interculturalité, etc.). Il existe sur le territoire d'action du CRIPEL 55 communes²⁶ dont chacune est concernée par les points suivants.

➤ **Renforcer la collaboration concrète entre les PCS, les échevinats et le CRIPEL**

Les communes auraient tout intérêt à mettre de l'énergie dans une collaboration entre leurs PCS, les échevinats concernés et le CRIPEL, afin de faire des ponts permettant d'atteindre ensemble des objectifs communs. Les projets des PCS communaux rejoignent souvent les objectifs du CRIPEL et correspondent aux compétences d'un ou plusieurs échevinats des Collèges communaux. Il s'agirait ainsi de renforcer la collaboration concrète entre ces acteurs sur des thématiques ciblées afin d'avancer ensemble vers une meilleure cohésion sociale. Par exemple, travailler sur l'accès aux logements avec les commissions logement, les programmes Housing first et les représentant-e-s des différents groupes vulnérables de la population (y compris le CRIPEL pour les PE et POE) serait probablement positif pour la population dans son ensemble.

²⁵ Voir art. 152, dans l'annexe 3 : Parcours d'intégration wallon

²⁶ Annexe 1 : Carte du territoire d'action du CRIPEL

➤ **Prévoir un-e interlocuteur-riche de référence entre la commune et le secteur de l'intégration**

Le secteur de l'intégration est demandeur d'avoir un interlocuteur ou une interlocutrice de référence pour chaque commune, qui pourrait jouer le rôle de relais entre les différents services communaux (étrangers, nationalité, CPAS, etc.) et les opérateurs (en particulier les services sociaux et juridiques). Il s'agirait ainsi de centraliser les demandes pour éviter la multiplication des contacts potentiellement chronophages autant pour le secteur que les services communaux.

➤ **Assurer un service en présentiel au sein des services communaux**

Il est essentiel de préserver un maximum de service en présentiel au sein des services communaux pour éviter le renforcement de la fracture numérique ainsi que les risques de mécompréhension. Il s'agit de promouvoir ce qui est appelé la phygitalisation, un mélange de permanence en présentiel et de dispositifs digitaux (téléphone, visioconférence, emails et formulaires en ligne). Les guichets doivent être la norme et les procédures en ligne le complément, pour lequel il faut savoir prévoir un accompagnement au numérique pour les personnes ne maîtrisant pas la langue et/ou les outils informatiques, afin d'éviter les discriminations à l'égard de ce public.

➤ **Informier systématiquement les PE et POE sur le CRIPEL**

Un des résultats majeurs de l'enquête concerne le besoin d'être informé-e quant aux possibles aides et organisations spécialisées relatives au vécu des personnes étrangères et d'origine étrangère. La meilleure façon d'assurer cette communication est de renseigner les services du CRIPEL à toutes les PE et POE passant par les services communaux. Il s'agit ainsi de diriger vers le CRIPEL tou-te-s les usager-ère-s qui transitent par le service des étrangers, le service nationalité, le CPAS, etc. (y compris les travailleur-euse-s, les expatrié-e-s, les étudiant-e-s, les demandeur-euse-s d'asile, les personnes arrivées par regroupement familial, etc. qu'ils ou elles soient européen-ne-s ou extra-européen-ne-s). Ainsi, qu'elles soient obligées de suivre le parcours d'intégration ou non, les personnes auront connaissance de leurs droits, de leur possibilité de suivre le parcours d'intégration de façon volontaire et du réseau associatif important existant sur le territoire (proposant

gratuitement des cours de français, de l'accompagnement social et juridique, etc.). Il s'agit donc, au sein de chaque commune, de poser l'obligation d'orienter toutes les personnes étrangères et d'origine étrangère, quel que soit le service communal. Il sera ainsi certain que les personnes entendront une à plusieurs fois ce conseil de se rendre au CRIPEL pour obtenir assistance et orientation, et s'y rendront le jour où elles auront en effet besoin d'aide. Lorsque le répertoire et guide du CRIPEL sera mis en place, les communes pourraient ainsi distribuer ce document à leurs usagers et usagères concerné-e-s.

➤ **S'assurer de la bonne compréhension des usager-ère-s allophones**

Il apparaît que la communication entre les services communaux et les PE et POE est un enjeu crucial afin d'éviter les malentendus et les erreurs de traitement de dossiers. Il s'agit donc de s'assurer de la bonne compréhension de ce que les usagers et usagères expliquent, afin que les travailleur-euse-s les renseignent correctement au vu de leur situation, et finalement vérifient la bonne compréhension des renseignements donnés. Cela est d'autant plus important auprès des usagers et usagères allophones, pour lequel-le-s la mobilisation d'un-e interprète est généralement nécessaire.

➤ **Faciliter l'utilisation des interprètes du SeTIS par les services communaux**

Afin de s'assurer de la bonne compréhension mutuelle des travailleur-euse-s et des usager-ère-s, il est important de faciliter l'utilisation des interprètes du SeTIS par les services communaux. L'enquête a en effet révélé que de nombreuses PE et POE viennent aux rendez-vous accompagnés d'un-e ami-e, d'un-e interprète payé-e de leur poche ou bien demandent de passer un coup de téléphone pour traduire une information donnée. Cela engendre du stress aux personnes et de l'éventuelle exaspération de la part des travailleur-euse-s, alors qu'il suffirait que la commune prévoie des interprètes en suffisance.

➤ **Former les employé·e·s des services de 1^{ère} ligne à l'interculturalité**

Les employé·e·s de première ligne sont les principaux interlocuteur·rice·s des PE et POE. Afin d'éviter au maximum les malentendus et les potentielles discriminations dues à l'incompréhension mutuelle des parties, il serait pertinent d'instaurer l'obligation de suivre des formations à l'interculturalité, à la communication interculturelle et aux vécus migratoire à chaque nouvel·le employé·e des services communaux et du CPAS. Il s'agirait de la sorte d'améliorer la communication, et *de facto* l'efficacité des services, et d'éviter tout risque de violence institutionnelle.

➤ **Privilégier l'embauche de candidat·e·s bilingues au sein des services de 1^{ère} ligne**

Dans la même logique d'améliorer la communication afin d'améliorer l'efficacité des services, il serait pertinent de privilégier l'embauche de candidat·e·s bilingues au sein des services de première ligne. En faisant en sorte que tou·te·s les employé·e·s parlent au moins deux langues, idéalement a minima le français et l'anglais, la prise en charge du public étranger et d'origine étrangère se verrait facilitée.

➤ **Etudier la faisabilité d'un Guichet Unique communal à Liège**

Dans l'objectif de faciliter la prise en charge administrative des PE et POE, de nombreuses municipalités européennes ont fait le choix de réunir les différents services, institutions et associations concernés dans un même lieu, dénommé « guichet unique » (ou en anglais, « one stop shop »). Il s'agit donc ici de suggérer aux communes d'étudier la faisabilité et la pertinence d'un guichet unique communal, rassemblant le service population, le CPAS, une permanence hebdomadaire du SPW IAS, une permanence hebdomadaire du service d'équivalence de diplôme de la FWB, un·e travailleur·euse du CRIPEL ainsi qu'un guichet d'information sur les associations du secteur de l'intégration présentes sur le territoire de la commune. Il ne s'agit pas de diminuer l'offre décentralisée, mais de rapprocher au sein d'un guichet unique les services de première ligne utilisés par les PE et POE afin de fluidifier les parcours et d'éviter l'errance administrative des publics.

➤ **Mettre en place un tiers lieu communal**

Les communes possèdent de nombreux locaux et/ou bâtiments inutilisés, qui pourraient servir de lieu partagé par différentes organisations de la société civile (tout public confondu) et qui serait particulièrement utile pour promouvoir l’interculturalité et organiser des activités en collaboration avec d’autres associations. Il s’agirait donc de faciliter la création de ces tiers lieux communaux au sein des objectifs de cohésion sociale, afin d’encourager les partenariats entre les différentes associations locales.

➤ **Etudier la faisabilité d’une carte citoyenne communale à Liège**

Afin de réduire les complexités administratives vécues par certains publics et de renforcer le sentiment d’appartenance au niveau communal, il existe des initiatives de « cartes citoyennes communales » (aussi appelées « cartes d’identité municipales ») renseignant l’identité et prouvant la résidence de l’individu sur le territoire communal. A Liège, un tel projet est en cours de réflexion au sein d’un groupe issu de la société civile et à travers un projet URBACT européen. Il s’agit ici d’inviter les communes à réfléchir à ces outils, visant à proposer une alternative à la carte d’identité qui est indissociable du titre de séjour et que, de ce fait, toutes les PE et POE ne possèdent pas. De façon plus générale, une carte citoyenne communale permettrait de simplifier les démarches administratives des publics vulnérables et de faciliter l’accès aux droits fondamentaux et aux services communaux de toutes et tous (et en particulier des étudiant-e-s, des personnes sans-abri, des personnes sans-papiers, des personnes LBGTQIA+, etc.). Il s’agit donc d’un outil d’innovation sociale au croisement de plusieurs enjeux sociaux, y compris les enjeux d’accueil et d’intégration des personnes étrangères, de cohésion sociale, de lutte contre les discriminations et de sentiment d’appartenance.

➤ **Renforcer les dynamiques collaboratives au sein des « communes hospitalières »**

Dans les communes ayant adopté la motion « commune/ville hospitalière », il semble pertinent de faire l’effort de renforcer les dynamiques collaboratives existantes entre la société civile et les autorités communales sur les questions d’accueil et d’intégration des personnes étrangères et d’origine étrangère. Ces collaborations et les dialogues permis par

Les motions visent à faciliter la prise de connaissance des réalités du terrain et la proposition d'améliorations au niveau communal. Il s'agit donc de se saisir de l'opportunité que ces dynamiques offrent, afin que les organisations de la société civile se sentent écoutées et que les autorités communales se montrent concernées par les questions abordées.

➤ **Promouvoir l'interculturalité au sein des lieux et des activités culturelles de la commune**

Les responsables des questions culturelles sont généralement ceux et celles en charge de la thématique de l'interculturalité. Si cela n'est pas le cas, les deux thèmes restent proches dans leurs applications sur le terrain. Il apparaît des résultats de l'étude que la promotion de l'interculturalité et les activités interculturelles organisées reposent majoritairement sur des objets culturels ou se déroule au sein d'institutions culturelles (théâtres, visites de musées, etc.). Il s'agirait ainsi de rappeler l'importance de l'objectif transversal d'interculturalité au sein des politiques d'intégration wallonnes, au travers de prises d'initiatives locales visant à promouvoir celle-ci au sein des lieux et lors des activités culturelles de chaque commune. De plus, il serait pertinent d'afficher les posters du secteur culturel local (festivités, concerts, stages, foires, expositions, etc.) dans les services et associations où se rendent les PE et POE (dans les ILI, les CISP, le service population, etc.).

➤ **Faciliter l'accès aux enseignements de promotion sociale, supérieurs et Hautes Écoles aux PE et POE**

Concernant l'enseignement et la formation, il s'agit de contacter et de plaider au sein des établissements scolaires et de formation pour l'accès des PE et POE à leurs programmes. En effet, les établissements peuvent décider de trouver des alternatives lorsque les dossiers des personnes sont inhabituels, notamment concernant la précarité du statut de séjour, les demandes de reconnaissance de cours suivis à l'étranger lors de l'inscription et le niveau de français. Il s'agit de défendre une égalité d'accès à l'enseignement et à la formation en tant que droit fondamental pour toutes et tous, quelle que soit sa trajectoire de vie, de sorte à viser collectivement la cohésion sociale pour une société juste et égalitaire.

➤ **Aux CPAS : revaloriser l'accompagnement social dans les missions**

Afin d'améliorer le climat général et les conditions de travail des assistants sociaux et assistantes sociales des CPAS, il serait utile que les communes préconisent à leurs centres publics d'action sociale de revaloriser l'accompagnement social dans leurs missions. Il s'agit en effet de considérer dignement les bénéficiaires et de prendre le temps de les accompagner, ce qui semble être de moins en moins le cas lorsque les CPAS demandent à leurs travailleur-euse-s de privilégier leur mission de contrôle.

➤ **Aux CPAS : réinvestir dans le personnel afin de rétablir des conditions de travail agréables**

Dans la même logique d'améliorer le climat général et les conditions de travail au sein des CPAS, il s'agirait de refinancer les CPAS afin de réembaucher du personnel. Cela permettra de désengorger les services qui souffrent de surcharge de travail, de personnel en maladie prolongée et du turn-over des employé-e-s. Il s'agirait également de former et d'accompagner les travailleur-euse-s qui débutent afin qu'ils et elles se sentent investi-es dans leur mission, cela afin d'améliorer l'attractivité du métier.

2. Province de Liège

En Belgique, les provinces ont des compétences variées et restent sous la tutelle des régions, des communautés et du fédéral. Un-e gouverneur-e de province est nommé-e et est en charge des pouvoirs en matière de sécurité et de maintien de l'ordre (notamment en cas de catastrophes de grande ampleur). La province gère tout ce qui est d'intérêt provincial, dans la limite de ce qui lui est permis, c'est-à-dire en n'outrepassant pas les domaines de compétence des niveaux de pouvoir supérieurs et du niveau communal. La province de Liège a ainsi une amplitude de pouvoir d'action sur certaines compétences relevant de l'enseignement, des infrastructures sociales et culturelles, de la médecine préventive, de la politique sociale ; de l'environnement ; du logement, etc. Les politiques touchant les PE et POE étant transversales sur les différents niveaux de pouvoir, certaines recommandations touchent aux compétences provinciales.

➤ **Renforcer la collaboration entre les priorités de la Province et le CRIPEL**

Les cinq priorités de la Province de Liège en comptent a minima trois qui concernent en partie le public étranger et d'origine étrangère. Aussi, le territoire d'action du CRIPEL représente tout de même la moitié du territoire provincial liégeois (l'autre moitié relevant de la gestion du Centre régional de Verviers pour l'intégration, CRVI). Il serait ainsi pertinent de renforcer la collaboration entre la Province de Liège et le CRIPEL concernant les priorités provinciales touchant ce public : le développement scolaire et professionnel, le développement culturel et sportif, et la prévention santé et l'action sociale.

➤ **Faciliter l'accès aux enseignements de promotion sociale, supérieurs et Hautes Écoles aux PE et POE**

Concernant l'enseignement et la formation, il s'agit de contacter et de plaider au sein des établissements scolaires et de formation pour l'accès des PE et POE à leurs programmes. En effet, les établissements peuvent décider de trouver des alternatives lorsque les dossiers des personnes sont inhabituels, notamment concernant la précarité du statut de séjour, les demandes de reconnaissance de cours suivis à l'étranger lors de l'inscription et le niveau de français. Il s'agit de défendre une égalité d'accès à l'enseignement et à la formation en

tant que droit fondamental pour toutes et tous, quelle que soit sa trajectoire de vie, de sorte à viser collectivement la cohésion sociale pour une société juste et égalitaire.

➤ **Mettre en place des campagnes de sensibilisation aux problèmes de santé mentale**

Concernant le service de prévention, promotion et sensibilisation à la santé, il s'agirait de mettre en place des campagnes de sensibilisation aux problèmes de santé mentale, avec un volet bien visible à destination des PE et POE. En effet, ce public ne connaît rien des possibilités de prise en charge en ethnopsychologie et les possibilités d'interprétariat en milieu médical. Aussi, il serait pertinent d'encourager l'organisation de séances d'information à destination des personnes étrangères ou d'origine étrangère sur le fonctionnement des services de santé en général.

3. Région Wallonne

La région wallonne voit son autonomie et son champ de compétences s'accroître au fur et à mesure des réformes. Les organes législatif et exécutif sont le Parlement de Wallonie et le Gouvernement wallon, et le service qui opérationnalise les politiques est connu sous l'acronyme SPW, pour Service Public de Wallonie. La région wallonne est évidemment le niveau de pouvoir le plus concerné par l'intégration des PE et POE, cette matière relevant de sa compétence en action sociale. Toutefois, elle gère également d'autres compétences qui croisent les réalités et les besoins des PE et POE – telles que le logement, l'emploi, la santé, etc. –, dont les recommandations suivantes font état.

Transversalité des actions

➤ **Réaliser une étude sur l'efficacité des plans régionaux Ukraine**

Il serait instructif d'évaluer l'efficacité des plans régionaux mis en place pour les réfugié·e·s ukrainien·ne·s, et en particulier le plan développé en région wallonne. Cette évaluation pourrait être suivie d'une étude de faisabilité pour une transposition du dispositif Ukraine à l'égard de toutes les personnes réfugiées (candidates ou ayant obtenu une protection internationale). Par exemple, les ukrainien·ne·s ont eu un accès direct et automatique aux formations ISP et au marché de l'emploi, sans délai d'examen de la demande de permis de travail. Cet accès direct serait particulièrement utile pour les demandes de permis de travail (y compris les permis uniques) pour toutes les PE.

➤ **Préconiser l'approche interculturelle aux autorités communales wallonnes**

En tant que responsable des pouvoirs locaux, il serait pertinent de préconiser aux autorités communales d'adopter l'approche interculturelle dans leurs politiques communales, correspondant à l'objectif régional des politiques d'intégration, mais touchant de manière transversale tous les volets de la vie citoyenne.

Compétence intégration

➤ **Augmenter le délai du PI au-delà de 18 mois**

Il est absolument nécessaire d'augmenter le délai du parcours d'intégration, étant donné la difficulté d'achever celui-ci endéans 18 mois (difficulté renforcée lorsque les PE et POE sont parents, souffrent d'un problème de santé physique et/ou mentale, etc.). Dans l'actuel projet de réforme du décret tel qu'il fut présenté en première lecture, le secteur salue l'intention d'allonger le PI obligatoire à une durée de 3 ans, mais insiste sur l'importance de maintenir un système de défense pour les personnes étrangères qui rencontrent des embûches ne leur permettant pas de remplir leur obligation endéans les 3 ans.

➤ **Programmer des campagnes de sensibilisation annuelles sur les migrations**

L'intégration des personnes étrangères et d'origine étrangère est hautement politisé et fait l'objet de nombreux stéréotypes. Afin de mettre en lumière la réalité des politiques d'intégration et du vécu migratoire, il serait bénéfique aux PE et POE, ainsi qu'à la société wallonne, d'informer convenablement les concitoyens à ce propos. Il s'agirait ainsi de programmer des campagnes de sensibilisation à destination du grand public sur la diversité des trajectoires migratoires et sur les politiques d'intégration implantées en Wallonie. Présenter le déroulement du parcours d'intégration, expliquer son obligation pour certains publics, partager les chiffres des personnes qui le suivent (autant de manière obligatoire que volontaire) et expliquer que les cours de FLE et l'accompagnement social et juridique préexistaient au décret, permettrait de défaire les fausses idées liées à ces politiques. Il s'agirait également d'appuyer l'importance du rôle de la société d'accueil dans la construction d'une société interculturelle.

➤ **Ajouter l'évaluation de risques psychosociaux dans le bilan social du PI**

Les personnes souffrant de problèmes de santé mentale (ou de santé physique) ont des difficultés à suivre le parcours d'intégration. Pour trouver des solutions et un accompagnement psychologique (ou médical) avant que les problèmes ne s'empirent, il serait utile d'ajouter une clause à l'Art. 152/3 §1^{er} concernant les objectifs du bilan social, tel que : « être attentif-ve à l'état psychologique de la personne afin de déterminer son aptitude

à suivre le Parcours d'Intégration obligatoire dans la période envisagée du délai ». Ainsi, il s'agirait de former les travailleur-euse-s de première ligne du CRIPEL afin qu'ils et elles puissent reconnaître et questionner les bénéficiaires à propos de leur état de santé.

➤ **Prendre en compte les formations et les expériences professionnelles vieilles de plus de 5 ans**

La procédure de demande de nationalité requiert de réaliser le parcours d'intégration. Pour celui-ci, il faut réaliser des cours de français si le niveau A2 n'est pas attesté, 60 heures de formation à la citoyenneté et 4 heures d'ISP. L'enquête a révélé que toutes les expériences professionnelles et les formations (certifiées ou non) suivies il y a plus de 5 années sur le territoire belge ne sont pas prises en compte lors du bilan social. Cela signifie que des personnes qui sont en Belgique depuis plus de 10 ans, qui ont déjà fait plusieurs formations et qui ont travaillé (mais qui sont aujourd'hui sans emploi), sont susceptibles de devoir (re)commencer à zéro le PI afin d'obtenir la nationalité. Cela n'a pas de sens, et il s'agirait dès lors de changer les conditions d'exemption des parties du parcours d'intégration en augmentant la durée de validité de la prise en compte des expériences professionnelles et des formations passées.

➤ **Créer un système informatisé de suivi des dossiers relatifs au parcours d'intégration des PE et POE**

Il serait nécessaire d'avoir un système informatisé pour les CRI et les organisations agréées IJI et CISP actifs sur leurs territoires d'action, afin de pouvoir suivre les dossiers des personnes étrangères et d'origine étrangère sans qu'elles aient à donner de multiples fois un même document à plusieurs organisations (comme les attestations de présence et de réussite). Ce système informatique permettrait également de mettre en commun les documents et canevas utiles à tous les opérateurs du secteur : partage d'outils didactiques, des traductions multilingues des formulaires administratifs, des exemples types de dossiers justificatifs, des casus spécifiques qui serviraient d'exemple, etc. Le CRI responsable aurait accès à toutes les données personnelles, et les opérateurs n'auraient accès qu'aux informations permettant de situer le bénéficiaire dans l'accomplissement de son parcours d'intégration.

➤ **Reconnaître et valoriser financièrement le temps de travail complet des professionnel-le-s du secteur**

Il s'agirait de reconnaître dans le décret et dans le système de financement du secteur les heures nécessaires au travail administratif, de justification, de préparation des cours/formations et d'accompagnement social réalisé par tou-te-s les travailleur-euse-s du secteur dans tous les axes des politiques d'intégration. En effet, les travailleurs et travailleuses du social déplorent la logique productiviste impulsée par la région, au détriment du temps de la prise en charge que demande un bon travail social : prendre le temps de construire une relation de confiance, être à l'écoute des besoins, pour correctement y répondre et éviter de faire perdre de l'argent et du temps à d'autres services en orientant mal les personnes.

➤ **Financer le secteur agréé ILI avec un forfait par stagiaire inscrit, multiplié par le nombre d'heures de formation**

Une des façons de financer le secteur à la hauteur de ses besoins serait de copier le système de financement des CISP pour les ILI. Il s'agirait de financer le secteur agréé ILI avec un forfait par stagiaire inscrit, multiplié par le nombre d'heures de formation (plutôt que de travailler à enveloppe fermée). En effet, une formation à la citoyenneté en ILI est financée à hauteur de 80 euros/h, contre 18,70 euros/h par stagiaire inscrit aux formations CISP (en imaginant entre 10 et 15 personnes, la somme reçue par le CISP correspond au quadruple de celle accordée à l'ILI). Le budget à enveloppe fermée de 80 euros par heure ne comble pas les frais et le temps de travail complet des travailleur-euse-s du secteur (temps de préparation, de cours, d'accompagnement social faisant pleinement partie du métier, de travail administratif qui comprend les formations des professionnel-le-s, les justifications, les fiches de présences, etc.). Cette non-valorisation salariale de ces heures de travail nécessaires dévalorise les personnes et rend le métier peu attractif. Cela entraîne une précarité du secteur, un turn-over au sein des organisations et une pénibilité des conditions de travail. Le face à face pédagogique n'est pas le seul aspect du travail : prendre en compte le temps de préparation des cours de FLE et de CIT, le temps de gestion administrative et de justification, le temps d'accompagnement, en plus des heures de cours en elles-mêmes semble ainsi plus que nécessaire.

➤ **Financer les activités interculturelles à hauteur de la portée transversale de l'approche interculturelle**

Reconnaître la portée transversale et essentielle de l'interculturalité dans les politiques d'intégration wallonnes est nécessaire, et implique d'assurer un financement pérenne des activités interculturelles mises en place par le secteur, aussi diverses soient-elles. « L'interculturalité, c'est ce qui fait le lien entre tout, c'est le cœur de notre travail », explique un professionnel (extrait PF). Afin de permettre à ces activités de perdurer et de se structurer (et ainsi sécuriser les financements), il serait pertinent d'accorder un agrément ILLI pour un axe interculturalité (non-obligatoire) qui comprendrait des formations à l'interculturalité et à la communication interculturelle, des activités interculturelles, des activités avec des personnes locales, des projets de duo/mentorat, etc. En effet, il faut que la région prenne en compte le fait que l'interculturalité ne correspond pas à une activité type, chaque asbl adaptant son offre à son public et aux spécificités de sa zone d'action. L'axe interculturalité ancrerait ainsi la réciprocité de l'intégration dans les politiques d'intégration wallonnes.

➤ **Promouvoir et soutenir largement les activités de duo/mentorat**

Dans le même objectif d'interculturalité, l'enquête a démontré la pertinence et l'efficacité des activités de duo/mentorat entre une personne étrangère ou d'origine étrangère et une personne locale (que cela soit pour créer du lien ou bien dans un objectif d'insertion socio-professionnelle). Il s'agit donc de promouvoir et de soutenir largement ces initiatives au sein du secteur de l'intégration wallon.

➤ **Garantir la gratuité du PI pour toutes les PE et POE**

Il s'agit de garantir la gratuité du parcours d'intégration dans son ensemble pour les personnes étrangères et d'origine étrangère, qu'elles le suivent de manière volontaire ou obligatoire. Cela implique de prendre en compte les frais de mobilité des bénéficiaires, les indemnités, les assurances et les frais de garderie pour les enfants en bas âge des bénéficiaires dans les projets de subsides et d'agrément.

➤ **Concernant le FLE : mettre en place d'autres types de tests**

Les professeur·e-s de FLE sont unanimes, il est essentiel d'accepter au sein du décret d'autres types de test que le ELAO pour valider le niveau A2 en français des PE et POE. En effet, les personnes ayant un profil analphabète ne pourront jamais atteindre un niveau A2 en lecture et en écriture, et pourtant sont évalués au-delà du niveau A2 pour l'oral et l'écoute. De plus, le test ELAO se réalise en grande partie en ligne, avec des consignes écrites, ce qui discrimine davantage les personnes ne maîtrisant pas la lecture et/ou les outils informatiques. Il s'agit ainsi de valider l'utilisation d'un test de type DELF pour les cas particuliers qui le nécessitent, en particulier pour les personnes en demande de nationalité belge et qui restent bloquées dans leurs démarches en raison de leurs compétences écrites, de lecture et informatiques limitées, en dépit de leurs efforts.

➤ **Concernant la CIT: s'adapter aux besoins des bénéficiaires et co-construire le programme**

Afin de rendre les formations à la citoyenneté pleinement utiles aux PE et POE et d'éviter tout risque d'infantilisation des apprenant·e-s, il serait nécessaire de préconiser aux formateur·rice-s (par un ajout dans le décret) de dédier la première séance à la co-construction du programme de la formation, en se basant sur les interrogations, les besoins et les projets de vie des bénéficiaires.

➤ **Garantir l'accès à l'interprétariat en milieu social en élargissant sa gratuité**

Dans l'optique de garantir l'accès facilité à l'interprétariat pour les services publics et les opérateurs du secteur de l'intégration, il s'agirait d'avaliser la gratuité des services du SeTIS à toutes les étapes du parcours d'intégration ainsi qu'auprès des services d'accompagnement des PE et POE. Il s'agirait également de réduire les tarifs pour les autres opérateurs fréquentés par les PE et POE, tels que les services de santé mentale, les services publics, les services médicaux, etc. Pour ce faire, il faudrait augmenter les financements du SeTIS au vu de la demande importante du secteur et de ses bénéficiaires.

➤ **Renforcer l'offre d'interprétariat en milieu social en élargissant le panel des langues disponibles**

Il s'agirait également de renforcer l'offre d'interprétariat en milieu social en élargissant le panel des langues disponibles en fonction de l'évolution des flux migratoires et des besoins en langue qui en découlent. Pour ce faire, il serait pertinent de se référer à un état des lieux régulier sur les PE et POE répertoriées par les CRI qui indiquerait la ou les langues parlées des individus.

➤ **Créer un centre d'appui régional spécialisé dans l'accompagnement au regroupement familial des MENA**

Le besoin de renforcement de l'accompagnement pour les demandes de regroupement familial, en particulier pour le public MENA, est indiscutable. Il s'agirait donc de créer un centre d'appui régional spécialisé dans l'accompagnement au regroupement familial, afin de désengorger les services sociaux et juridiques du secteur de l'intégration qui n'arrivent pas à gérer la demande, notamment à cause des difficultés liées aux spécificités du public MENA. Un dispositif pluridisciplinaire qui rassemblerait l'ensemble des interlocuteurs qui traitent de regroupement familial serait dès lors une solution pour le secteur, qui doit actuellement jongler entre la compréhension de la loi et des cas particuliers, Caritas qui leur envoie des bénéficiaires car eux-mêmes croulent sous les demandes à Bruxelles, la recherche de conseils auprès de Myria, etc. pour chaque dossier. Et c'est sans compter les multiples défis que les MENA doivent affronter, tels que la recherche de logement, la lourdeur des démarches administratives pour toute la famille, la création d'un lien familial, etc.

➤ **Répondre plus efficacement et rapidement aux demandes de financement**

Les professionnel-le-s du secteur souhaiteraient une meilleure efficacité de la part du SPW IAS dans le traitement des demandes de financement et dans la communication autour des justifications. En effet, il arrive régulièrement que les financements n'arrivent pas assez tôt, ce qui induit une précarité financière des organisations du secteur, qui peinent parfois à payer leurs travailleur-euse-s dans les temps. Les organisations qui peuvent avancer des sommes d'argent le font, les autres se mettent en décalage de subvention (ce qui rend leur comptabilité compliquée) et d'autres encore se trouvent obligées de suspendre leurs activités et de mettre leurs travailleur-euse-s au chômage économique. Il s'agit donc de repenser l'organisation du SPW IAS, afin de redevenir un service public de confiance et un interlocuteur réactif.

➤ **Prendre en considération les demandes et recommandations du secteur**

Le secteur demande également que la Région wallonne prenne en considération ses mémorandums, ses rapports, son expertise, ses études, ainsi que ses recommandations et demandes lors des concertations organisées concernant l'intégration des PE et POE. Il s'agit de ne pas ignorer le travail qui consiste à transformer l'expérience de terrain des opérateurs de terrain et des CRI en analyses approfondies, lorsque celles-ci sont utiles à l'amélioration des politiques en place.

Compétence emploi

➤ **Encourager la création de davantage d'EPN**

Les besoins en termes d'accompagnement au numérique sont grandissants au vu de l'intensification de la numérisation des procédures administratives. Il s'agirait donc d'encourager la création d'Espaces publics numériques afin de permettre à tous les citoyens et citoyennes, personnes étrangères et d'origine étrangère comprises, d'apprendre à utiliser les outils informatiques pour réaliser leurs démarches administratives. Il s'agit donc d'investir pour la réduction des inégalités sociales numériques, qui scindent la population et discriminent les personnes âgées, les personnes dont le français n'est pas la langue maternelle, etc. L'informatique étant connectée à plusieurs domaines de la vie quotidienne, une mauvaise maîtrise des outils informatiques cristallise pas mal de blocages potentiels en matière d'accès à l'administration, aux soins, à l'emploi, etc. En plus des EPN, il faut noter qu'une partie du public du secteur de l'intégration est demandeuse de suivre des formations en informatique et bureautique afin de gagner en autonomie.

➤ **Renforcer l'Espace Action du FOREM avec des accompagnateur·rice·s**

Le FOREM est au contact de toute la population demandeuse d'emploi, y compris les personnes étrangères et d'origine étrangère. Il bénéficierait d'un renforcement du personnel accompagnant au sein de leurs « espaces action » afin d'offrir à leurs usager·ère·s un accompagnement dans la création de leur « espace personnel » en ligne. Pour les PE et POE, un accompagnement est généralement nécessaire pour cette première étape, et voir s'offrir cette aide dès le premier instant au FOREM faciliterait grandement la vie des PE et POE et du FOREM en accélérant les procédures. En effet, actuellement, ce sont les CISP et les

III qui doivent prendre le temps d'accompagner les personnes dans la création de leurs profils en ligne. Il s'agit non seulement de lutter contre la fracture numérique, mais également de fluidifier les procédures de recherche d'emploi des personnes.

➤ **Permettre l'inscription au FOREM pour les personnes en séjour précaire**

Les personnes en séjour précaire (en cours de procédure de demande de titre de séjour, en renouvellement entre deux titres de séjour en raison de retard administratif, en recours suite à un refus de séjour et/ou sans-papiers) demandent à être formées et à travailler de manière déclarée. Pourtant, la législation ne leur permet pas de s'inscrire ou de poursuivre leur formation en cours quand elles ne sont (parfois soudainement et temporairement) pas en ordre de séjour. Cela entraîne le fait qu'elles sont éjectées de leurs formations en cours pour les unes, et dans l'impossibilité de s'inscrire comme demandeuses d'emploi (et donc au FOREM et dans les CISP) pour les autres. Il s'agirait ainsi de changer la législation afin de permettre l'accès au statut de demandeur-euse d'emploi à toute personne désireuse de travailler, quel que soit son titre de séjour afin de rendre les formations qualifiantes et les dispositifs d'insertion socioprofessionnelle officiellement et effectivement accessibles à l'ensemble des personnes étrangères et d'origine étrangère.

➤ **Ajouter dans le décret relatif au FOREM l'obligation pour chaque antenne de développer un réseau de partenaires CISP**

Dans l'optique d'assurer un bon suivi social des demandeur-euse-s d'emploi inscrits au FOREM, il serait pertinent de préconiser aux antennes du FOREM de développer un réseau collaboratif de partenaires CISP locaux, afin d'éviter les ruptures et l'absentéisme des demandeur-euse-s d'emploi en raison de problèmes sociaux (problèmes de logement, de faim, administratif, de mobilité, etc.). Grâce à une meilleure collaboration entre les agents du FOREM et les CISP, ces situations pourraient être évitées.

➤ **Mettre en place des politiques valorisant la diversité dans le monde du travail et des entreprises**

Il est nécessaire de valoriser et d'encourager la diversité dans le monde de l'entreprise, notamment en encourageant les dynamiques partenariales entre le secteur ISP, le secteur de l'intégration et le monde du travail. Il pourrait s'agir d'incitants financiers, de campagnes

de sensibilisation ou de programme de suivi à long terme (cf. points suivants). En effet, la difficulté des PE et POE à s'insérer sur le marché de l'emploi en Wallonie tient majoritairement à deux facteurs : les équivalences de diplômes refusées qui causent un déclassement social et professionnel dévalorisant pour les personnes (nombreuses sont les personnes diplômées au haut capital culturel et professionnel se voyant proposer des métiers peu qualifiés en raison de la non-reconnaissance de leurs compétences) et les discriminations sur le marché du travail. Cela entraîne de nombreuses PE et POE à s'orienter vers l'entrepreneuriat pour ne pas subir ces discriminations et pouvoir être maîtresses de leur destin professionnel. Or, le monde du travail wallon bénéficierait des nombreuses compétences variées des PE et POE, ne serait-ce qu'en termes linguistiques. Il s'agit ainsi de mettre en avant cette richesse afin de lever les barrières discriminantes et de permettre à toutes et tous d'avoir les mêmes chances d'accès aux métiers de leurs choix.

➤ **Développer des financements CISP pour assurer un suivi long terme des stagiaires étrangers et d'origine étrangère (post-embauche)**

Afin d'aider les entreprises à valoriser la diversité dans leurs structures, il s'agirait de mettre en place des suivis à long terme des stagiaires étrangers et d'origine étrangère (post-embauche). Pour cela, il serait pertinent de profiter de l'expérience des CISP travaillant avec des personnes étrangères et d'origine étrangère afin d'instaurer un suivi et un soutien des entreprises en matière de suivi des bénéficiaires post-formation, de proposition de gestion en médiation interculturelle, en formation des employé-e-s sur la communication interculturelle et les discriminations, en poursuite de l'apprentissage du français pendant la période de stage ou d'essai, etc. Cela pourrait fonctionner sur le modèle des job coachs pour les publics AVIQ (soutien des bénéficiaires et des entreprises qui les embauchent jusqu'à deux ans après l'embauche) qui permettent concrètement de maintenir des emplois pour que la situation soit bénéfique autant pour la personne demandeuse d'emploi que pour l'employeur-euse qui est rassuré-e par cette présence en back-up. En effet, cela permettrait d'assurer l'embauche sur du long terme et d'éviter les pertes d'emploi et le retour au chômage et au FOREM pour les publics non-suivis. Il s'agirait donc d'augmenter la prise en charge par les CISP et pour ce faire, il faudrait développer des financements CISP spécifiques à ce suivi long terme pour les PE et POE. Il serait d'ailleurs intéressant de

commander une étude sur les coûts sociaux de la mise en place d'un tel dispositif de coaching long terme ponctuel, vis-à-vis des coûts dû à la non-embauche après un stage, le temps long de recherche d'emploi, voire la perte d'emploi et le retour au chômage pour les publics étrangers et d'origine étrangère.

➤ **Plaider au niveau du Fédéral pour faire accepter les demandes de permis unique**

Des demandes de permis uniques sont introduites par les employeur·euse·s wallons pour des métiers en pénurie, afin d'accorder des titres de séjour pour des candidat·e·s qualifié·e·s vivant sur le sol belge. Ces demandes sont généralement refusées au niveau fédéral par l'Office des Étrangers, quand bien même la Région wallonne accepte le dossier de demande. Ce veto par l'OE empêche la Wallonie de combler les métiers en pénurie de futur·e·s employé·e·s motivé·e·s et casse les espoirs des personnes étrangères en séjour précaire qui se démènent pour trouver des solutions légales à leur situation. Il s'agirait donc de plaider au niveau fédéral pour faire accepter ces demandes, afin de débloquent des situations de pénurie dans de nombreux secteurs professionnels essentiels.

Compétence logement

➤ **Mettre en place des contrôles pour inspecter la salubrité des biens**

De nombreuses personnes étrangères et d'origine étrangère peinent à trouver un logement à cause de la situation du marché locatif actuel mais également à cause de discriminations subies (en raison d'un faible niveau de français, d'un nom à consonance étrangère, de la couleur de peau, de la religion supposée, du nombre d'enfants ou du fait d'être allocataire de l'aide sociale). Dès lors, elles sont régulièrement victimes de marchands de sommeil peu scrupuleux qui leur louent des logements insalubres pour des sommes élevées. Ces logements peuvent également provoquer des problèmes de santé chez les PE et POE qui y habitent, ce qui complique encore davantage leur quotidien. Il s'agit donc de mettre en place une agence de contrôles pour inspecter la salubrité des biens du marché locatif, par exemple par la Société Wallonne du Logement (SWL). Idéalement, cette vérification se déroulerait avant la mise en location d'un bien, la SWL pourrait ainsi distribuer ou non des permis de louer permettant de réguler la location de biens décentes (et ainsi inciter à la

rénovation des biens insalubres). Il serait également pertinent d'instaurer un numéro à contacter pour les futur-e-s locataires/agents immobiliers lorsqu'ils ou elles suspectent un problème de salubrité lors d'une visite.

➤ **Mettre en place des dispositifs de tests de discrimination au logement**

Dans le même but d'améliorer l'accès à un logement décent aux PE et POE, il serait nécessaire de mettre en place des dispositifs de tests visant à vérifier les attitudes discriminatoires des agences de location ou des propriétaires à l'égard des personnes étrangères et d'origine étrangère (ainsi que toute personne racisée ou allocataire de l'aide sociale). Cela pourrait être pris en charge par la SWL. Des tests de situation partagés par UNIA²⁷ permettent de prouver la xénophobie des propriétaires et agences de location, et invitent les victimes à signaler la discrimination, accompagnée des preuves recueillies grâce au test, à UNIA. En outre, les rapports d'évaluation des discriminations au logement d'UNIA sont indispensables pour l'étude préliminaire à la mise en place de tels dispositifs. Ces dispositifs permettraient de visibiliser et de pénaliser les propriétaires et agences xénophobes afin de dissuader ces attitudes qui détériorent le quotidien des PE et POE. A cause de ces discriminations, les PE et POE n'ont pas d'autres choix que d'accepter de loger dans les premières habitations qui les acceptent, lesquelles peuvent potentiellement être des logements insalubres.

➤ **Mettre en place un réseau de propriétaires solidaires/inclusifs**

Afin de réduire les risques de discriminations, qui ne sont pour l'écrasante majorité jamais dénoncées, il serait pertinent de renforcer les réseaux locaux de propriétaires solidaires/inclusifs. Il pourrait s'agir d'une mission pour la SWL qui aurait pour but de chapeauter ces réseaux locaux opérationnalisés dans le cadre des PCS des communes. Les PCS auraient ainsi comme travail de répertorier les propriétaires solidaires (à l'égard des PE et POE, des personnes allocataires de l'aide sociale, des personnes LGBTQIA+, etc.). A Liège, un tel projet existe²⁸ et pourrait servir de modèle pour être implémenté dans toute la région. Ce projet liégeois repose sur la collaboration de nombreux acteurs (PCS, CPAS, CRIPEL et

²⁷ <https://www.unia.be/fr/sensibilisation-et-prevention/outils/prouver-une-discrimination-raciale-au-logement-comment-le-prouver>

²⁸ <https://proprietairesolidaire.be/en-pratique/>

différentes associations) et vise à mettre en place des solutions durables pour les personnes en recherche de logement qui demandent l'aide de professionnel-le-s de l'accompagnement social en logement, tout en sensibilisant et en répertoriant les propriétaires privés et publics. La Wallonie pourrait ainsi se targuer d'encourager les bonnes pratiques visant à l'égalité des chances, en encadrant l'instauration d'un répertoire wallon de propriétaires solidaires, vers qui les associations et services publics aidant les particuliers à trouver un logement pourraient se tourner afin de débloquer plus facilement des situations précaires.

➤ **Booster les AIS et APL**

Toujours dans l'optique d'augmenter l'accompagnement à la recherche de logement pour les PE et POE, il serait pertinent de rebooster les AIS (agence immobilière sociale) et APL (association de promotion du logement). Il s'agit d'assurer pour toutes et tous un accès à l'accompagnement à la recherche de logement, et d'organiser un accompagnement spécialisé auprès du public étranger et d'origine étrangère afin d'éviter les discriminations. En effet, si une personne étrangère est accompagnée d'un-e travailleur-euse social-e dans l'écriture des emails, lors des appels téléphoniques et pendant les visites, les risques que les propriétaires privés ou publics discriminent les futur-e-s locataires est fortement réduit.

➤ **Identifier les logis disponibles et offrir des incitants à la rénovation**

Il est nécessaire d'identifier les logis disponibles selon la loi en vigueur. Il faudrait informer, accompagner et soutenir les propriétaires de ces logements inoccupés afin qu'ils et elles rénovent leurs bâtis dans le but de proposer au plus vite celui-ci sur le marché locatif. Il s'agirait pour la région wallonne de proposer un deal à ces propriétaires : des primes de rénovation vers une résilience énergétique contre la location de leur bien via une agence immobilière sociale. Cela permettrait d'inciter les propriétaires à rénover leurs biens dans le respect de l'environnement et d'améliorer l'accès au logement en Wallonie.

➤ **Revoir le système de points pour accéder aux logements sociaux**

Il apparaît également souhaitable de revoir le système de points pour accéder aux logements sociaux de sorte à éviter les discriminations et à favoriser la mixité sociale au sein de ceux-ci. Les situations de vulnérabilités particulières aux personnes étrangères et

d'origine étrangère ne sont pas comprises dans les tableaux, tels que les discriminations au logement subies (avec preuves à l'appui) ou le fait d'être en cours de procédure pour un titre de séjour ou le fait d'être un-e nouvel-le arrivant-e sur le territoire.

Compétence famille, santé, handicap

➤ Favoriser la mise en place de centres de soins ethno psychologiques pour les PE et POE

Les besoins en termes d'assistance psychologique du public étranger et d'origine étrangère est indéniable. Toute personne vivant une migration internationale subit un traumatisme de déracinement, que la migration soit choisie ou non. Quand elle se réalise pour des raisons de fuite, elle s'accompagne de maux supplémentaires. C'est d'autant plus le cas quand le parcours migratoire est pavé d'embûches, tel qu'il l'est pour les exilé-e-s traversant les frontières sans visa dans le but de demander la protection internationale dans un pays sûr. Celles et ceux-ci vivent alors de multiples traumatismes qu'il faut savoir gérer tout au long de sa vie. Les personnes étrangères et d'origine étrangère souffrent également de solitude, les liens sociaux étant difficiles à créer lorsqu'on ne maîtrise pas la langue parlée et/ou la culture du pays d'accueil. Les regroupements familiaux, parfois après de nombreuses années de séparation, nécessitent souvent un accompagnement psychologique sous forme de thérapies familiales afin d'éviter les tensions intrafamiliales (d'autant plus que les personnes arrivées récemment doivent cohabiter cinq ans avant de pouvoir s'affranchir de la personne en charge du foyer, ce qui peut entraîner des situations de dépendance risquées). Les PE et POE sont donc davantage sujettes aux problèmes de santé mentale que le reste de la population, et elles font pourtant beaucoup moins appel aux services de santé mentale. Les raisons à cela sont multiples et peuvent être en partie comblées en favorisant la mise en place de centres de soins psychologiques spécialisés dans l'aide aux PE et POE, avec des psychologues et psychiatres formés en ethnopsychologie et/ou en communication interculturelle. Ces centres entreraient dans les conditions de gratuité pour accéder au dispositif d'interprétariat en milieu social afin d'assurer l'accessibilité de leurs services à tous les niveaux de français. Il s'agirait donc d'inciter à la mise en place de tels centres (cf. point précédent), qui feraient la liaison entre les trois secteurs : santé mentale, accueil, intégration. Il est en effet important de créer plus de ponts entre ces secteurs afin

que les PE et POE ainsi que les travailleur·euse·s du social puissent plus facilement y avoir accès. Il serait ainsi pertinent d'accorder davantage d'importance aux questions relevant de la santé mentale dans le décret pour l'intégration des PE et POE, ainsi que de valoriser les formations en ethnopsychologie dans le secteur de la santé mentale.

➤ **Instaurer des formations en communication interculturelle pour le corps médical**

Il est nécessaire d'instaurer des formations en communication interculturelle pour le corps médical dans son ensemble ainsi que dans leurs cursus dans l'enseignement supérieur. La dimension interculturelle n'est pas suffisamment développée dans les soins de santé alors qu'elle est indispensable pour une meilleure compréhension de la personne dans sa globalité et ainsi lutter contre les préjugés et l'exclusion. Il est nécessaire d'actualiser les cadres de référence dans les programmes d'enseignement du personnel médical, paramédical et d'accueil en matière de soins interculturels. Cela sera un pas vers une société plus juste et interculturelle. Il s'agit également de faciliter l'utilisation des services d'interprètes pour les publics étrangers et d'origine étrangère afin de faciliter l'accès aux soins de ces publics.

➤ **Permettre aux agents de l'AVIQ d'intervenir pour les PE en procédure de titre de séjour**

Un besoin particulier récolté lors de l'enquête concerne les personnes demandeuses d'asile en situation de handicap. En effet, les personnes disposant d'une carte orange peuvent s'inscrire en tant que demandeuse d'emploi au FOREM et dès lors s'inscrire pour des formations dans des CISP. Les CISP démarrent ainsi l'accompagnement des personnes dès la réception de leur carte orange, mais pour les personnes en situation de handicap, l'AVIQ ne peut intervenir qu'à leur réception du statut de réfugié octroyé par l'Office des Etrangers. Il serait plus cohérent d'uniformiser cette condition de prise en charge, permettant de reconnaître le handicap des personnes dès leur réception de la carte orange, et ainsi ne pas les bloquer lors de leur parcours de formation, d'intégration et de recherche d'emploi. Le cas des personnes en situation de handicap constitue une inégalité de traitement en

comparaison avec leurs homologues valides qui peuvent d'emblée s'insérer sur le marché de l'emploi.

4. Fédération Wallonie Bruxelles

La Fédération Wallonie Bruxelles (anciennement Communauté française) est l'institution publique de gestion des affaires francophones de Bruxelles et de Wallonie. Les organes législatif et exécutif sont le Parlement et le Gouvernement de la FWB, et le service qui opérationnalise les politiques est le ministère de la Fédération Wallonie Bruxelles. Il existe également d'autres services publics sous l'égide de la FWB. Les compétences de la Fédération Wallonie Bruxelles regroupent l'enseignement, la culture, le sport, l'aide à la jeunesse, la recherche scientifique et les maisons de justice. Ces compétences croisent certaines réalités et besoins des PE et POE, telles que celles liées à l'ONE, à l'enseignement, à l'éducation permanente et à l'interculturalité. Les recommandations suivantes concernent donc le public étranger et d'origine étrangère.

- **ONE : permettre la mise en place facilitée de garderie d'enfants dans les ILI et les CISP**

Un des grands constats du diagnostic des besoins du territoire correspond au manque des structures de garde d'enfants dans les ILI et les CISP. Cela entraîne les PE et POE à retarder ou à abandonner leurs parcours en cours de route, faute de pouvoir faire garder leurs enfants. Il serait ainsi nécessaire de faciliter la création de garderies d'enfants dans ces organisations, en débloquant des fonds ONE supplémentaires pour ce public cible et en mutualisant les locaux ONE entre les organisations.

- **Faciliter l'accès aux enseignements de promotion sociale, supérieurs et Hautes Écoles aux PE et POE**

Concernant l'enseignement et la formation, il s'agit de contacter et de plaider au sein des établissements scolaires et de formation pour l'accès des PE et POE à leurs programmes. En effet, les établissements peuvent décider de trouver des alternatives lorsque les dossiers des personnes sont inhabituels, notamment concernant la précarité du statut de séjour, les demandes de reconnaissance de cours suivis à l'étranger lors de l'inscription et le niveau de français. Il s'agit de défendre une égalité d'accès à l'enseignement et à la formation en tant que droit fondamental pour toutes et tous, quelle que soit sa trajectoire de vie, de sorte à viser collectivement la cohésion sociale pour une société juste et égalitaire.

➤ **Réformer les conditions d’octroi des équivalences de diplômes**

Cela fait également partie des constats majeurs : un des plus gros freins dans les parcours de vie des PE et POE est la non-reconnaissance des diplômes et des compétences des individus. Les conditions d’octroi des équivalences sont bien trop restreintes, ce qui cause de vrais drames dans les trajectoires de vie des personnes, qui se retrouvent à devoir accepter des jobs bien en-deçà de leurs qualifications ou alors finissent allocataires de l’aide sociale à défaut de trouver un métier qui leur convienne. Cela crée un réel déclassement social et professionnel pour de nombreuses personnes migrantes qui auraient beaucoup à offrir à la Belgique en termes de compétences et de savoirs. Les individus qui arrivent en Belgique, au contraire des années soixante, ne sont pas exclusivement des profils peu qualifiés. La Flandre elle-même place la reconnaissance des diplômes à un niveau important dans le parcours d’intégration (ce sont les agences d’intégration et de citoyenneté qui s’occupent d’aider les bénéficiaires dans leur demande d’équivalence de diplôme²⁹) afin d’utiliser les compétences des nouveaux et nouvelles arrivant-e-s dans le développement de la région. Il s’agit donc d’impérativement réformer les conditions d’octroi des équivalences de diplôme et d’encourager l’accompagnement social dans la procédure de demande d’équivalence afin de contribuer à la reconnaissance des PE et POE et d’améliorer leur employabilité.

➤ **Créer de nouvelles places DASPA et mettre en place des systèmes d’enseignement alternatifs à la scolarité**

Concernant l’enseignement et les enfants étrangers placés en classes DASPA, il est important de renforcer l’offre DASPA en Fédération Wallonie Bruxelles mais également de réfléchir à des systèmes alternatifs d’enseignement. En effet, certains de ces enfants n’ont jamais ou peu été scolarisés, ce qui entraîne le fait que la scolarité ex-cathedra ne leur convient pas toujours. Cela peut alors engendrer des tensions, des décrochages et un dégoût du système (surtout pour les adolescent-e-s qui se sentent enfermé-e-s dans cette obligation scolaire). L’efficacité du système DASPA gagnerait à être évaluée afin de voir s’il est adapté à tous les profils. Il serait donc pertinent de repenser le système DASPA en

²⁹ <https://www.integratie-inburgering.be/fr/souhaitez-vous-faire-reconnaitre-votre-diplome-etranger>

imaginant la possibilité d'utiliser d'autres pédagogies ou d'offrir des cours en alternance afin de permettre aux plus âgé-e-s d'exercer un job étudiant ou de commencer des formations professionnalisantes.

➤ **Assurer des séances d'information quant aux différentes orientations scolaires possibles à destination des PE et POE**

La plupart des jeunes étrangers et d'origine étrangère ainsi que leurs parents ne sont pas suffisamment informés quant aux différentes orientations scolaires possibles en Belgique. Que cela soit pour l'école primaire, secondaire ou les études supérieures, le public étranger et d'origine étrangère n'a pas toujours connaissance de l'existence de l'enseignement spécialisé, des formations scolaires générales, techniques et professionnelle et des différentes études supérieures telles que les Hautes Écoles, les Universités ou les formations professionnalisantes. Cela entraîne le fait que des jeunes n'entreprennent pas d'études, soient mal orientés et décrochent de leur parcours scolaire, ou soient systématiquement discriminés et dévalorisés par le système scolaire dont ils ne connaissent pas d'alternatives. Il s'agirait donc de mettre en place un projet permanent visant à assurer des séances d'information destinées aux PE et POE dans les institutions scolaires et dans le secteur de l'intégration.

➤ **Insérer dans les programmes de l'enseignement obligatoire des cours sur l'histoire des migrations en Belgique**

Il est indéniable que les attitudes discriminatoires et xénophobes proviennent d'une peur née dans la méconnaissance des réalités des « autres » qu'on rejette. Afin de créer une société interculturelle basée sur la tolérance, il est important d'éduquer la population sur l'histoire des migrations en Belgique afin de déconstruire les stéréotypes sur les PE et POE. Il s'agirait ainsi d'insérer dans les programmes de l'enseignement obligatoire des cours sur l'histoire des migrations en Belgique, qui aborderaient l'émigration des belges et d'autres populations européennes vers les Amériques, les migrations internes au pays entre la Flandre, Bruxelles et la Wallonie, les immigrations de travail conclues par les accords de charbon à partir de 1946 et jusqu'à 1964, celles liées aux indépendances des colonies, les migrations liées à la fin de la Guerre Froide, celles bien plus valorisées suite aux accords

européens et à l'élargissement de l'Europe, etc. Il s'agirait également d'aborder, par exemple, la période de racisme anti-italien afin de démontrer historiquement les dangers et la cyclicité de la xénophobie, ainsi que les stigmates que cela peut laisser. Ces cours offriraient une image positive de l'apport des migrations à la société belge et wallonne, qui est aujourd'hui enrichie par la diversité et la mixité de ces cultures.

➤ **Faciliter la création d'écoles de devoirs pour les enfants de parents étrangers et d'origine étrangère**

Les enfants de parents étrangers et d'origine étrangère ont parfois plus de difficultés scolaires en raison de l'incapacité des parents à assister leurs enfants dans leurs devoirs et dans l'apprentissage de leurs leçons (que cela soit en raison de la barrière de la langue, de l'indisponibilité des parents qui travaillent, de la méconnaissance de ce qui est appris à l'école en Belgique, etc.). Afin d'empêcher cette inégalité scolaire, il est important de mettre à disposition des écoles de devoirs en suffisance afin que chaque enfant puisse bénéficier d'un accompagnement scolaire de qualité. Il serait ainsi pertinent de renforcer le financement des projets d'écoles de devoirs au sein des associations du secteur de l'intégration.

➤ **Pérenniser les appels à projet en Promotion de la Citoyenneté et de l'Interculturalité (PCI)**

L'approche interculturelle est transversale aux politiques d'intégration des personnes étrangères et d'origine étrangère, il est donc essentiel de poursuivre les projets en promotion de la citoyenneté et de l'interculturalité en Fédération Wallonie Bruxelles. Ces projets permettent de sensibiliser la population et visent à renforcer le vivre-ensemble dans la société en valorisant l'interculturalité, la lutte contre les racismes et l'éducation à la citoyenneté. Il s'agit de renforcer le budget annuel alloué à ces subventions qui ont un rôle important dans la cohésion sociale et dans l'accueil, la création de liens et la reconnaissance des PE et POE.

5. Autorités Fédérales

Les autorités fédérales, comprenant le gouvernement et le parlement fédéral, possèdent les compétences qui ont trait à l'intérêt général de toute la population belge, telles que l'économie, l'armée, la sécurité sociale, les affaires étrangères, la police fédérale, la justice, les services publics nationaux, etc. Les fonctions gouvernementales les plus étroitement liées aux personnes étrangères et d'origine étrangère sont le secrétariat d'Etat à l'asile et à la migration (qui chapeaute les services de l'Office des Etrangers et du CGRA) ainsi que le secrétariat à l'égalité des genres, des chances et à la diversité (qui est notamment à la manœuvre du plan national contre le racisme). Le fédéral a donc également un rôle à jouer dans l'intégration des PE et POE, que cela soit en améliorant l'accueil des individus nouvellement arrivés, en assurant l'accès et le respect des droits fondamentaux pour toutes et tous ou en veillant à faire de la Belgique un pays tolérant valorisant l'interculturalité et la diversité.

➤ Renforcer les connexions entre les CRI et les centres d'accueil

Les secteurs de l'accueil et de l'intégration, malgré leurs tutelles différentes (au fédéral pour le premier, à la région wallonne pour le second), sont inévitablement interconnectés. Les PE et POE passent généralement par le secteur de l'accueil (via l'Office des Etrangers, le CGRA, par Fedasil et les dispositifs d'accueil des demandeur·euse·s de protection internationale en centres ou en ILA, etc.) avant d'être prises en charge par le secteur de l'intégration (via les CRI). Toutefois, ce déroulement en deux temps n'est pas optimal. En effet, quand démarre le processus d'intégration d'une personne migrante ? Il est reconnu qu'il commence avant même l'arrivée dans le pays d'accueil, alors il est déjà en cours lors de la prise en charge dans le réseau d'accueil. Or, il arrive que les personnes en demande de protection internationale restent plusieurs années dans les dispositifs d'accueil avant de recevoir un titre de séjour. Ce temps long, qui correspond généralement à une attente passive, pourrait être comblé par des activités en collaboration avec le secteur de l'intégration. Cela permettrait d'éviter l'isolement des demandeurs et demandeuses d'asile qui a de lourdes conséquences sur leur processus d'intégration futur. Il s'agirait donc de promouvoir et

faciliter les liens entre les politiques d'accueil et les politiques d'intégration, pour que la continuité des carrières migratoires des individus soit plus fluide et bienveillante.

➤ **Mettre en place des AOC au sein des centres d'accueil**

Dans la même logique de continuité entre les politiques d'accueil et d'intégration (cf. point précédent), il serait pertinent de mettre en place, de manière systématique par obligation, des ateliers d'orientation citoyenne multilingues au sein de tous les centres d'accueil de demandeur-euse-s d'asile et auprès de tous les services ILA. Cela permettra d'éviter l'isolement des résident-e-s et de les informer, dans le même temps, du fonctionnement de la Belgique (quitte à ce que ces informations soient répétées plus tard en français lors des FIC pendant le parcours d'intégration). Les AOC participeraient à la mise en place d'un meilleur accueil offert aux nouveaux et nouvelles arrivant-e-s et permettraient une inclusion plus rapide et plus fluide au sein de la société.

➤ **Instaurer un accompagnement à la recherche de logement à la sortie des centres d'accueil**

Lorsque les résident-e-s de centre d'accueil doivent quitter le centre, il est très difficile pour elles et eux de se retrouver dans le système belge de recherche de logement. Cela est d'autant plus difficile au vu de l'éloignement des centres par rapport aux villes et lorsque les résident-e-s n'ont pas été informé-e-s quant au fonctionnement de la Belgique (y compris les us et coutumes en termes de recherche de logement). Afin d'éviter que les résident-e-s ne finissent à la rue, chez les marchands de sommeil et auprès des associations du secteur de l'intégration qui croulent sous les demandes, il est nécessaire de prévoir un accompagnement à la recherche de logement à la sortie des centres d'accueil.

➤ **Rejeter le projet pilote « Tabula Rasa » du CGRA**

Le CGRA a mis en place un projet pilote appelé « Tabula Rasa », visant à simplifier les procédures de demande de protection internationale, qui consiste à demander un dossier écrit de demande de protection avant l'étape des interviews. Etant donné que les centres d'accueil n'ont pas l'air de recevoir cette tâche d'accompagnement des bénéficiaires, le secteur de l'intégration s'inquiète de la charge de travail supplémentaire qui risque de retomber sur les épaules des services sociaux et juridiques qui sont déjà surchargés avec

l'accompagnement de demande de regroupement familial et les préparations aux interviews. En effet, il est illusoire de supposer que la majorité des personnes en demande de protection internationale pourront écrire d'elles-mêmes leur formulaire de déclaration écrite précédant l'audition. Le secteur se demande aussi dans quelle mesure les frais d'interprétariat nécessaires à ce nouvel accompagnement spécifique seront pris en compte par le Fédéral dans ce projet du CGRA. Il s'agit donc mettre un terme à ce projet « Tabula Rasa », qui non seulement risque de surcharger davantage le secteur de l'intégration (alors qu'il s'agit d'une matière relevant de l'accueil) mais également de renforcer les inégalités de traitement des demandes de protection internationale (ceux et celles ayant plus de compétences de rédaction et de narration ou qui seront aidé-e-s auront-ils et elles plus de chance d'être reconnu-e-s comme réfugié-e-s ?).

➤ **Accepter les demandes de permis uniques introduites par les employeur·euse·s en Belgique**

Les demandes de permis uniques introduites par des employeur·euse·s en Belgique sont généralement validées par la région wallonne qui atteste de la pénurie du métier ciblé et des compétences du ou de la candidat·e. Toutefois, ces demandes sont majoritairement rejetées par l'Office des étrangers qui n'octroie pas le titre de séjour requis. Il semblerait pourtant pertinent d'accepter ces demandes, au vu des nombreuses personnes qualifiées vivant sur le territoire, qui pourraient contribuer à réduire les pénuries de métier en Belgique. Il s'agirait ainsi de pousser l'OE à accepter les demandes de permis uniques pour toutes les personnes étrangères (remplissant les compétences d'un métier en pénurie et lorsque le permis est demandé par un·e employeur·euse en Belgique), qu'elles soient en situation régulière ou que cela soit une façon pour elles de régulariser leur titre de séjour. En effet, actuellement il est possible de demander un « permis unique illimité » seulement si l'individu peut justifier plusieurs années de travail couvertes par un permis unique ou un permis de travail, sur une période de dix ans de séjour légal et ininterrompu en Belgique précédant immédiatement la demande.

➤ **Simplifier les démarches administratives pour les renouvellements de titres de séjour**

Les démarches administratives sont très pénibles pour les PE et POE : cela suscite beaucoup de stress en raison de l'incertitude du renouvellement de titre de séjour et au vu du nombre de justificatifs demandés à rassembler à chaque renouvellement. De plus, les procédures sont différentes en fonction du titre de séjour, ce qui complique tout pour les PE ainsi que pour les professionnel-le-s du secteur. Il existe en effet des cartes A, B, K, L, E, E+, F, F+, etc. Il s'agirait de réduire la complexité des titres de séjour et des procédures de leur renouvellement, afin d'éviter que les PE se perdent dans les limbes administratives et ainsi fluidifier le système.

➤ **Assurer la prise en charge des victimes même si elles n'ont pas de titre de séjour régulier**

La prise en charge du dépôt de plainte auprès d'un commissariat de police est un droit fondamental essentiel pour tou-te-s, il s'agit d'un enjeu de sécurité publique. Or, les personnes sans-papiers qui sont victimes de délit ou de crime ne se rendent pas à la police pour porter plainte, en raison du risque élevé d'arrestation et de placement en centres fermés lorsque leur séjour irrégulier est affiché. Il est donc indispensable de rendre le statut de victime plus important que le statut de séjour et ainsi empêcher l'arrestation des personnes en séjour irrégulier quand celles-ci se rendent au commissariat pour porter plainte. Il s'agit de créer un arrêté notifiant cette position afin qu'elle soit appliquée partout en Belgique.

➤ **Améliorer la prise en charge du public MENA**

Les mineurs étrangers non-accompagnés sont un public qui nécessite une prise en charge particulière. Il est essentiel que la Belgique prévoit des tuteur-trices formé-e-s en suffisance afin d'assurer une attribution rapide. Il s'agit également d'offrir des centres d'accueil adaptés aux besoins spécifiques de ces jeunes, afin qu'ils aient l'encadrement, l'accompagnement et les divertissements nécessaires à leur quotidien. Il est par ailleurs essentiel que ces centres ne soient pas isolés des villes et des organisations pour jeunes. En effet, les jeunes dans les centres d'accueil isolés ont davantage tendance à décrocher de l'obligation scolaire, à s'enfermer dans leurs dortoirs et à fuir le système d'accueil dès qu'ils en ont l'occasion, sans aucune attache à la société d'accueil. Il est donc important de créer du lien entre ces jeunes et des organisations actives de la société civile, que cela soit dans

le secteur de l'intégration, de l'aide à la jeunesse ou à travers des clubs de sport, des compagnies de mouvement de jeunesse, etc.

➤ **Redorer l'image du travail social dans les CPAS**

Il est indispensable de redorer l'image du travail social en améliorant les conditions de travail des travailleurs et travailleuses du social au sein des CPAS wallons. En mettant en place des incitants financiers, en réinvestissant dans le personnel, en accompagnant les nouveaux et nouvelles travailleur·euse·s et surtout en valorisant la mission d'accompagnement social des bénéficiaires au même titre que la mission de contrôle, cela améliorera l'exercice du métier et rendra à nouveau les offres d'emploi attractives. En effet, les jeunes AS déchantent très vite en s'apercevant que leur métier ne consiste pas à aider les individus mais à contrôler leur octroi d'aides sociales, n'étant pas encouragé·e·s ou n'ayant pas le temps de conseiller ou d'orienter les bénéficiaires vers d'autres services d'aide (tels que les tickets article 27, les soupes populaires, les associations locales, etc.). Cela dégoûte rapidement les jeunes AS, qui préfèrent démissionner plutôt que de travailler dans ces conditions. Il s'agit donc d'agir afin de transformer les Centres publics d'action sociale en lieu venant en aide aux citoyens et citoyennes, afin d'éviter le turn-over des employé·e·s et d'améliorer la prise en charge des bénéficiaires. Ainsi, en rendant du temps et en accordant de la reconnaissance aux travailleurs et travailleuses du social, cela aidera également les secteurs associatifs d'aide aux personnes, sur qui le travail d'accompagnement repose par défaut (y compris dans le secteur de l'intégration).

➤ **Lutter contre les racismes dans l'objectif d'une société interculturelle**

Le plan d'action interfédéral contre toutes les formes de racisme en Belgique est un des enjeux contemporains les plus essentiels, et il croise indéniablement les objectifs des politiques d'intégration des personnes étrangères et d'origine étrangère. Les actions qui seront issues du plan interfédéral concerneront les principaux domaines sociaux tels que l'emploi, le logement, l'enseignement, la police, le sport, etc. La lutte contre les formes de racisme est donc transversale, et rejoint ainsi l'approche interculturelle chère aux politiques d'intégration. Ces phénomènes touchent tous les domaines de la vie des individus concernés, c'est-à-dire les citoyens et citoyennes racialisé·e·s par d'autres (perçu·e·s par d'autres comme faisant partie d'un groupe inférieur dû à une ou plusieurs caractéristiques

observées ou supposées). Il s'agit dès lors de collaborer à une politique nationale générale et à son opérationnalisation coordonnée afin de créer une société tolérante et interculturelle. Cela signifie également développer des outils juridiques pour prendre en charge les plaintes pour discriminations et confondre les agresseur·euse·s en justice, des outils scientifiques servant à mesurer les incidents racistes en Belgique, développer des campagnes de sensibilisation et des cours dans l'enseignement obligatoire, etc. Sans ces plans d'action, les discriminations dues aux différentes formes de racisme (xénophobie, racisme anti-noir, racisme anti-arabe, antisémitisme, islamophobie, asiaphobie, etc.) perdureront et les citoyens et citoyennes concerné·e·s continueront à voir leurs accès aux soins, au logement, à l'emploi, à la justice, etc. réduits et à ne pas se sentir respecté·e·s et reconnu·e·s à leur juste valeur. Cela concerne toutes les personnes étrangères et d'origine étrangère, mais d'autant plus celles qui se trouvent à l'intersection de plusieurs discriminations.

The image features a teal background with a black horizontal bar across the middle. The word "CONCLUSIONS" is written in white, bold, uppercase letters within the black bar.

CONCLUSIONS

Le présent rapport présente ainsi les résultats de l'enquête des besoins du secteur, le plan d'action et la liste des recommandations du CRIPEL, sous la forme de son Plan Local d'Intégration 2023. L'enquête repose sur une méthodologie ayant porté une attention particulière aux besoins des personnes étrangères et d'origine étrangère (PE et POE) fréquentant les opérateurs du secteur, à travers 11 focus groups réalisés auprès d'un total de 100 participant-e-s. Il s'agissait de mettre en avant les individus premièrement concernés. Les besoins des professionnel-le-s du secteur de l'intégration n'ont pas été ignorés pour autant, avec des concertations auprès d'un total de 82 professionnel-le-s. Une enquête quantitative par questionnaire a également eu pour cible les travailleurs et travailleuses du secteur « élargi », comprenant toutes les structures en contact avec des PE et POE (telles que les communes, les AMO, les centres culturels, etc.). Ce questionnaire a obtenu 101 réponses. Les données produites grâce à cette méthodologie tripartite ont été analysées de sorte à présenter une description fine des besoins du secteur. Les résultats du diagnostic des besoins ont permis ensuite la conception d'un plan d'action subdivisé selon le type d'opérateur et l'axe des politiques mises en place. Ceux-ci ont également permis la rédaction d'une liste de recommandations destinées aux décideur-euse-s politiques, quel que soit leur niveau de pouvoir. Les politiques d'intégration sont en effet une compétence régionale en Belgique. Pourtant, à travers ce plan local d'intégration mené par le CRIPEL en 2023, il apparaît que les besoins recensés concernant les personnes étrangères et d'origine étrangère ainsi que les professionnel-le-s du secteur de l'intégration touchent à des enjeux transversaux qui relèvent de multiples niveaux de pouvoir.

Pour rappel, les PLI ont pour objectif de favoriser, à terme, tous les processus d'intégration des PE et POE dont la finalité est le renforcement de l'inclusion et de la cohésion sociale de la société belge et wallonne. Cela signifie que le CRIPEL aspire à ce que les opérateurs du secteur actifs sur son territoire désigné mettent en place les actions proposées dans le plan d'action afin que les accès aux droits fondamentaux, au bien-être, à la justice, à la citoyenneté, à l'insertion sociale et professionnelle et au vivre-ensemble soient garantis pour toutes les personnes étrangères et d'origine étrangère de la zone Liège, Huy-Waremme. Le PLI 2023 du CRIPEL vise également à ce que les recommandations destinées aux autorités publiques soient prises en compte par ces dernières, sachant qu'elles sont co-construites avec les acteurs du secteur (PE, POE et professionnel-le-s) sur base de leurs

besoins actuels. Ce rapport vise donc à induire des changements positifs dans son domaine d'intervention sur son territoire d'action, tout en partageant ses solutions envisagées au secteur de l'intégration wallon ainsi qu'à la société belge dans son ensemble.

Avant de résumer les principaux résultats et constats issus du PLI 2023 du CRIPEL, il est important de remercier les associations du secteur de l'intégration qui ont accompagné toute la réalisation de cette enquête. Depuis novembre 2022 jusqu'à la présentation des résultats en novembre 2023, les opérateurs du secteur se sont montrés disponibles et intéressés : en s'investissant dans le comité d'accompagnement, en validant la méthodologie, en répondant au questionnaire, en organisant les focus groups auprès des PE et POE au sein de leurs structures, en témoignant proactivement à propos de leurs réalités professionnelles et des besoins du secteur, en priorisant les actions à promouvoir et finalement en assistant à la matinée de présentation du rapport. Ce PLI a été réalisé grâce aux opérateurs, en co-construction avec eux, ainsi que pour eux et leurs publics.

Les besoins actuels des PE, POE et des professionnel·le·s ont été répertoriés à partir d'une structure d'analyse à trois niveaux, orbitant autour du vécu des personnes étrangères et d'origine étrangère : le premier niveau, microsociologique, a permis d'isoler les besoins des PE et POE à partir de leurs expériences quotidiennes ; le deuxième niveau, meso, a mis en lumière les besoins relatifs aux relations qu'entretiennent les PE et POE (interindividuelles ou liées aux organisations et services qu'elles fréquentent) ; finalement, le troisième niveau a mis en avant les enjeux macrosociologiques, c'est-à-dire les besoins relatifs à l'opérationnalisation des politiques d'intégration à l'égard des PE et POE. Cette structure en trois niveaux a permis de prendre en compte la voix des bénéficiaires du secteur autant que les discours des professionnel·le·s du secteur.

Voici un récapitulatif des besoins du secteur :

Vécu (micro)	Réseau (meso)	Politiques (macro)
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Besoin d'être accueilli-e ➤ Besoin de créer du lien ➤ Besoin de reconnaissance ➤ Besoin d'accéder aux informations ➤ Besoin de faciliter l'accès aux soins (y compris santé mentale) ➤ Besoin d'assistance à la recherche de logement ➤ Besoin de se sentir bien dans l'espace public ➤ Besoins spécifiques aux personnes sans-papiers ➤ Besoins spécifiques aux jeunes ➤ Besoins spécifiques aux femmes 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Besoin de reconnaître la part du réseau privé ➤ Besoin d'un accompagnement social ➤ Besoin d'être orienté-e par les services communaux ➤ Besoin d'un suivi efficace du CRIPEL ➤ Besoin de reconnaître les besoins que combent les opérateurs 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Besoin de considérer toutes les Personnes Étrangères et d'Origine Étrangère ➤ Besoins relatifs au module d'accueil ➤ Besoins relatifs aux cours de Français Langue Etrangère ➤ Besoins relatifs à la formation à la Citoyenneté ➤ Besoins relatifs à l'Insertion Socio-Professionnelle ➤ Besoins relatifs à l'Interculturalité ➤ Besoins relatifs à la période post-Parcours d'Intégration ➤ Besoins des Services Sociaux Et Juridiques ➤ Besoins relatifs au financement des opérateurs ➤ Besoin de faciliter la mise en place de garderies ➤ Besoin de plus de collaborations et de coordination entre le CRIPEL, les opérateurs et les services publics

Ces résultats constituent le diagnostic des besoins du territoire du PLI 2023 du CRIPEL, et sont directement liés à l'accès aux droits fondamentaux tels que le droit à un revenu digne, à l'éducation, l'enseignement et la formation, au travail, à l'aide sociale, à la santé, à l'alimentation, à un logement décent, à l'énergie et l'eau, à un environnement et un cadre

de vie adaptés, à la mobilité, à une vie familiale et amoureuse non contrainte, à une vie sociale et culturelle épanouie, à l'accès numérique, aux technologies de l'information et de la communication, à la participation citoyenne et démocratique et le droit à l'aide juridique.

Ces résultats permettent ainsi de dresser une série de constats. Premièrement, les enjeux qui concernent les personnes étrangères et d'origine étrangère sont multiples et dépassent largement le cadre de ce qui est circonscrit dans les politiques d'intégration régionales. D'autres politiques croisent en effet le quotidien de nombreuses personnes étrangères, alors qu'elles ne sont pas du tout pensées en adéquation avec les politiques d'intégration. Il serait ainsi pertinent de mettre en place des dialogues interfédéraux thématiques (entre le fédéral, les régions et les communautés) relatifs aux PE et POE afin de coordonner le suivi d'une politique à l'autre et de gérer les matières transversales. Cette question concerne de nombreuses politiques telles que l'accueil, la promotion de l'interculturalité, la lutte contre les discriminations et les racismes, l'emploi, etc. Un deuxième constat correspond au besoin de mettre davantage en valeur l'importance de l'interculturalité au sein des politiques d'intégration (ainsi que dans la société en général). L'approche interculturelle de la région wallonne est transversale, et semble pourtant avoir peu de place dans le décret alors que les activités interculturelles des ILI et des CISP démontrent une efficacité importante. L'approche interculturelle est essentielle dans l'optique de responsabiliser la société d'accueil, afin de ne pas faire peser le poids de l'intégration sur les seules épaules des PE et POE. Elle permet également de créer une société visant le respect des diversités individuelles et collectives afin de répondre aux objectifs de cohésion sociale. Troisièmement, l'importance de la création de lien social dans l'accueil et l'intégration des PE et POE ressort comme un élément majeur. Que cela soit entre les personnes étrangères elles-mêmes, avec les professeur·e-s et formateur·rice-s dans le cadre de l'accompagnement social et avec les locaux, le contact social et la possibilité de créer de nouvelles relations interpersonnelles est un aspect essentiel contribuant au bien-être des individus. Quatrièmement, les conséquences de la non-reconnaissance des diplômes étrangers sont dramatiques autant pour les trajectoires individuelles que pour la société belge. Il est inconcevable de maintenir un statu quo, ce rapport insiste abondamment en ce sens. D'autres constats majeurs y sont encore détaillés, incluant les dangers de la numérisation

abusives, les inégalités de traitement entre les personnes étrangères, la manque de prise en charge disponible en ethnopsychologie, l'importance de l'adaptabilité des formateur-rices en fonction des besoins des apprenant-e-s autant en termes de contenu que d'offre de cours à horaire décalé, de garderie d'enfants, etc. Des solutions existent ou sont envisageables, et le présent document reprend les nombreuses actions et recommandations basées sur les besoins des PE, POE et professionnel-le-s du secteur afin d'en faire état. Ces recommandations rejoignent celles des mémorandums des acteurs sectoriels de l'intégration en Wallonie en vue des élections communales, régionales, communautaires et fédérales de 2024.

The image features a teal background with a black horizontal bar across the middle. The word "BIBLIOGRAPHIE" is written in white, bold, uppercase letters within the black bar.

BIBLIOGRAPHIE

ADAM Ilke, 2013, « Immigrant Integration Policies of the Belgian Regions: Sub-state Nationalism and Policy Divergence after Devolution », *Regional & Federal Studies*, vol. 23, n° 5 : 547-569.

ATAÇ Ilker et ROSENBERGER Sieglinde, 2019, « Social Policies as a Tool of Migration Control », *Journal of Immigrant & Refugee Studies*, vol. 17, n° 1 : 1-10.

BLOOR Michael, FRANKLAND Jane, THOMAS Michelle, et ROBSON Kate, 2001, *Focus Groups in Social Research*, SAGE Publications Ltd.

CAI, 2017, *PLI 2017: Coc-construire un plan provincial et local d'intégration pour une société de droits pour tous*, Namur, CAI asbl.

CAI, 2021, *PLI 2021: Plan provincial et local d'intégration*, Namur, CAI asbl.

CRIC, 2020, *PLI 2020: Etat des lieux et pistes de travail avec la collaboration du réseau local. « Intégration des besoins des migrants. La parole aux migrants. »*, Charleroi, CRIC asbl.

DISCRI, 2013, *Guide méthodologique pour l'élaboration et la gestion d'un plan local d'intégration*, Namur.

HANTSON Louise, WESTERVEEN Laura, et ADAM Ilke, 2022, « Immigrant integration in small and mediumsized towns and rural areas: local policies and policymaking relations in Belgium », *Whole-Comm Research Project*.

KOBELINSKY Carolina, 2014, « Le temps dilaté, l'espace rétréci. Le quotidien des demandeurs d'asile », *Terrain. Anthropologie & sciences humaines*, n° 63 : 22-37.

KRUEGER Richard A. et CASEY Mary Anne, 2008, *A Basic Guide for Focus Group Interviewing*, St. Paul Minnesota USA, Univ of Minnesota Press.

MANÇO Altay, SCHEURETTE Leïla, et DEBELDER Joachim, 2021, *Inclure les personnes d'origine étrangère à l'emploi en Wallonie Bruxelles : quel bilan ?*, IRFAM Harmoniques.

MESCOLI Elsa, GOSSIAUX Axel, et RIVIÈRE Mylène, 2019, *Évaluation du parcours d'intégration et du dispositif ISP dédiés aux primo-arrivants en Wallonie*, Liège, Rapport de Recherche IWEPS.

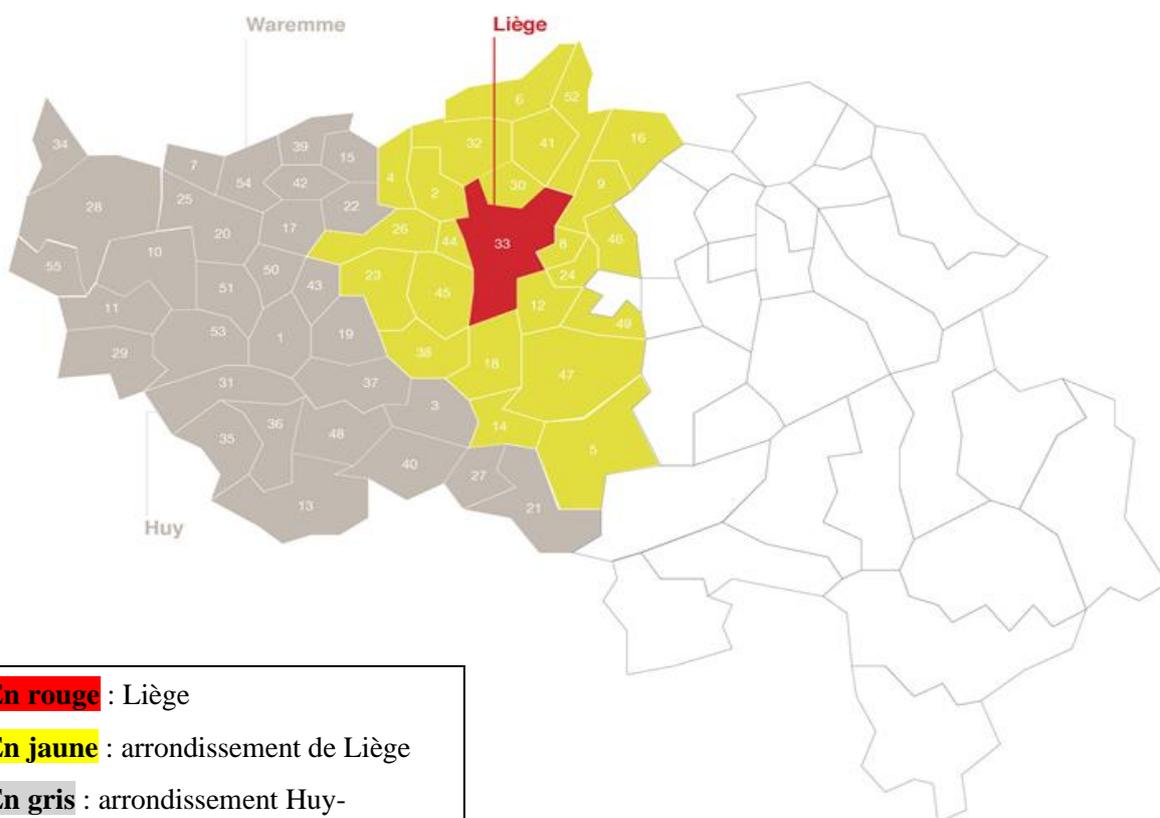
PERNA Roberta, 2019, « Bound between care and control: Institutional contradictions and daily practices of healthcare for migrants in an irregular situation in Italy », *Ethnic and Racial Studies*, vol. 42, n° 12 : 2103-2122.

VANDERMEERSCHEN Hanne, MESCOLI Elsa, LAFLEUR Jean-Michel, et DE CUYPER Peter (dir.), 2023, *Newcomers Navigating the Welfare State: Experiences of Immigrants and Street-Level Bureaucrats with Belgium's Social Assistance System*, Leuven University Press.

XHARDEZ Catherine, 2019, « From different paths to a similar road? Understanding the convergence of subnational immigrant integration policies in Belgium », *Regional Studies*.

ANNEXES

Annexe 1 : Carte du territoire d'action du CRIPEL



En rouge : Liège

En jaune : arrondissement de Liège

En gris : arrondissement Huy-Waremme

1. Amay	12. Chaudfontaine	23. Flémalle	34. Lincet	45. Seraing
2. Ans	13. Clavier	24. Fléron	35. Marchin	46. Soumagne
3. Anthisnes	14. Comblain-au-Pont	25. Geer	36. Modave	47. Sprimont
4. Awans	15. Crisnée	26. Grâce-Hollogne	37. Nandrin	48. Tinlot
5. Aywaille	16. Dalhem	27. Hamoir	38. Neupré	49. Trooz
6. Bassenge	17. Donceel	28. Hannut	39. Oreye	50. Verlaine
7. Berloz	18. Esneux	29. Héron	40. Ouffet	51. Villers-Le-Bouillet
8. Beyne-Heusay	19. Engis	30. Herstal	41. Oupeye	52. Visé
9. Blegny	20. Faimés	31. Huy	42. Remicourt	53. Wanze
10. Braives	21. Ferrières	32. Juprelle	43. Saint-Georges-sur-Meuse	54. Waremme
11. Burdinne	22. Fexhe-le-Haut-Clocher	33. Liège	44. Saint-Nicolas	55. Wasseiges

Annexe 2 : Statuts du CRIPEL, Titre II « But et Objet », art. 4 (mis à jour en 2022)

TITRE II – But et Objet

Art. 4. L'association a pour but de promouvoir toute initiative favorisant l'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère, de renforcer la cohésion sociale, en favorisant l'égalité des chances, la citoyenneté, l'accès des personnes aux services publics et privés, leur participation sociale, économique, culturelle et politique. La construction d'une société interculturelle étant choisie comme le modèle le plus pertinent d'intégration des personnes étrangères.

En tant que Centre Régional d'Intégration agréé, l'association a pour objet de :

1. Développer, mettre en œuvre et organiser le parcours d'intégration des primo-arrivants par ;
 - la création des bureaux d'accueil, au sein desquels est dispensé le parcours d'accueil ;
 - la mise en place, la coordination, l'évaluation et l'information sur le parcours, en lien avec le comité de coordination ;
 - la centralisation, dans le respect de la loi relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel, de l'ensemble des données relatives aux primo-arrivants ;
 - l'émergence et le soutien de partenariats entre les opérateurs.
 2. Accompagner les initiatives locales d'intégration des personnes étrangères et d'origine étrangère et coordonner des activités d'intégration dans le cadre des plans locaux d'intégration ;
 3. Coordonner des activités d'intégration dans leur ressort territorial ;
 4. Encourager la participation sociale, économique et politique des personnes étrangères et d'origine étrangère et les échanges interculturels ;
 5. Former les intervenants agissant dans le secteur de l'intégration des personnes étrangères et d'origine étrangère ;
 6. Récueillir sur le plan local des données statistiques ;
 7. Se concerter avec les autres centres afin de mener des politiques cohérentes sur tout le territoire de la région de langue française.
- En outre, elle se donne également pour objet de :
8. Développer des activités d'intégration aux plans social et socio-professionnel ainsi qu'en matière de logement et de santé, de culture, d'enseignement, ... de préférence dans le cadre de conventions passées avec les pouvoirs locaux et les associations.
 9. Mettre en place des indicateurs ainsi que diffuser des informations facilitant l'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère.
 10. Faire la promotion de l'interculturalité, des échanges interculturels, de la diversité, de la citoyenneté, du respect des différences, et lutter contre les discriminations.

Annexe 3 : Parcours d'intégration wallon

Extrait du CWASS, LIVRE II, TITRE III. [1- Parcours d'intégration], CHAPITRES 1 et 2.

CHAPITRE 1er : Organisations

Art. 152. Un parcours d'intégration est organisé et a pour but l'intégration des primo-arrivants.

Le Parcours d'intégration comprend :

1. un module d'accueil personnalisé;
2. une formation à la langue française;
3. une formation à la citoyenneté;
4. une orientation vers le dispositif d'insertion socioprofessionnelle adapté.

Les activités organisées dans le cadre du parcours d'intégration, en ce compris les prestations d'interprétariat, sont gratuites pour les primo-arrivants et pour les personnes étrangères non soumises à l'obligation visée à l'article 152/7.

Lors de la commande de leur titre de séjour de plus de trois mois dans une commune de la région de langue française, les primo-arrivants reçoivent une information relative au parcours d'intégration et sont orientés vers les centres.

Le Gouvernement arrête les modalités de collaboration entre les communes et les centres.

Art. 152/1. Le contenu et la forme du module d'accueil visé à l'article 152, alinéa 1er, 1^o sont fixés par le Gouvernement sur la proposition du Comité de coordination visé à l'article 2[151/1]2. Il existe un seul module d'accueil, applicable à l'ensemble des primo-arrivants soumis aux obligations visées à l'article 152/7.

Le module d'accueil comprend, au minimum :

1. une information sur les droits et devoirs de toute personne résidant en Belgique;
2. un bilan social;
3. une aide ou une orientation vers les services d'aide à l'accomplissement des démarches administratives;
4. un test d'évaluation du niveau de français.

Le module d'accueil est dispensé au sein des centres.

Le cas échéant, les centres font appel à l'organisme d'interprétariat social agréé en vertu des articles 155 et suivants afin de dispenser le module d'accueil dans une langue comprise par les primo-arrivants.

Art. 152/2. Le Gouvernement sur la proposition du Comité de coordination visé à l'article 2151/1 fixe le contenu de l'information visée à l'article 152/1, alinéa 2, 1^o

Art. 152/3. §1^{er} Le Gouvernement sur la proposition du Comité de coordination visé à l'article 151/1 fixe la procédure de réalisation et le contenu du bilan social visé à l'article 152/1, alinéa 2, 2^o.

Le bilan social vise à :

1. identifier les besoins du primo-arrivant sur la base de ses compétences et expériences personnelles;
2. évaluer les acquis du primo-arrivant pour lui permettre de les valoriser.

Le centre réalise le bilan social du primo-arrivant dans un délai d'un mois à dater de la prise de contact avec le primo-arrivant.

Les données récoltées dans le cadre du bilan social concernent l'état civil, la nationalité, le statut de séjour en Belgique, le logement, la santé, le diplôme, la sécurité sociale, l'emploi.

Le centre est habilité à récolter d'autres données à caractère privé avec l'accord du primo-arrivant et dans le respect de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

§2 Pour répondre aux besoins du primo-arrivant identifiés lors du bilan social, le centre conclut avec le primo-arrivant une convention.

La conclusion de la convention est obligatoire. La convention comporte :

1. un suivi individualisé visé au paragraphe 3;
2. une formation à la citoyenneté;
3. une formation à la langue française;
4. une orientation socioprofessionnelle.

La formation à la langue française et l'orientation socioprofessionnelle sont intégrées à la convention en fonction de l'analyse des besoins réalisés dans le bilan social, sur base des modalités définies par le Gouvernement.

La convention a une durée maximale de 18 mois.

§3 Le centre assure un suivi individualisé de la convention visée au paragraphe 2 en organisant, au minimum, un entretien d'évaluation semestriel avec le primo-arrivant.

L'entretien d'évaluation permet, le cas échéant, d'adapter, d'un commun accord, la convention.

Le Gouvernement définit les critères et modalités de l'entretien d'évaluation.

§4 Au terme de la convention, le centre délivre au primo-arrivant une attestation de fréquentation, dont le Gouvernement détermine le contenu et les modalités d'octroi.

§5 Le Gouvernement sur la proposition du Comité de coordination détermine le contenu de la Convention.

Art. 152/4. §1^{er} La formation à la langue française visée à l'article 152/3, § 2, 3[alinéa 2, 3^o]3, est dispensée au sein d'organismes agréés dans le cadre des initiatives locales d'intégration visées à l'article 154, de pouvoirs publics ou d'organismes reconnus par les pouvoirs publics.

Par "organismes reconnus par les pouvoirs publics", l'on entend :

1. les établissements d'enseignement de promotion sociale, les établissements d'enseignement supérieur et universités en Communauté française;
2. les associations d'éducation permanente agréées par la Communauté française;
3. l'Office wallon de la formation professionnelle et de l'emploi, les Centres d'insertion socioprofessionnelle;
4. les organismes bénéficiant d'une reconnaissance spécifique dans le cadre d'un appel à projets thématique dont le Gouvernement détermine les modalités.

Le Gouvernement fixe les compétences minimales des formateurs à la langue française.

§2 Les modules de formation à la langue française se déroulent sur une période de 16 mois maximum et comportent un minimum de 400 heures de formation.

Le Gouvernement définit les dispenses totales ou partielles, les critères et les modalités d'exercice de la formation à la langue française.

Les centres effectuent un test de validation des acquis au terme de la session.

Le Gouvernement fixe, sur proposition du Comité de coordination visé à l'article 151/1, les critères d'évaluation utilisés lors des tests d'évaluation du niveau de français et de validation des acquis.

Art. 152/5. §1^{er} La formation à la citoyenneté visée à l'article 152/3, § 2, alinéa 2, 2^o, est dispensée au sein d'organismes agréés dans le cadre des initiatives locales d'intégration visées à l'article 154, de pouvoirs publics ou d'organismes reconnus par les pouvoirs publics.

Par "organismes reconnus par les pouvoirs publics", l'on entend :

1. les établissements d'enseignement de promotion sociale en Communauté française;
2. les associations d'éducation permanente agréées par la Communauté française;
3. les Centres d'insertion socioprofessionnelle;
4. les organismes bénéficiant d'une reconnaissance spécifique dans le cadre d'un appel à projets thématique dont le Gouvernement détermine les modalités.

Le Gouvernement détermine les compétences minimales des formateurs à la citoyenneté.

§2 La formation à la citoyenneté se déroule sur une période de 4 mois maximum et comporte un minimum de 60 heures de formation.

Elle porte, au minimum, sur :

1. les statuts de séjour en Belgique;
2. le logement;
3. la santé;
4. l'enseignement;
5. la sécurité sociale;
6. les impôts;
7. les assurances;
8. les institutions belges et internationales;
9. la vie quotidienne;
10. l'égalité des chances et des genres.

Le Comité de coordination visé à l'article 151/1 fixe, sur proposition des centres, le contenu de la formation à la citoyenneté. Il est harmonisé, de telle sorte qu'il s'applique quel que soit l'organisme qui dispense la formation en région de langue française.

Art. 152/6. L'orientation socioprofessionnelle visée à l'article 152/3, § 2, alinéa 2, 4^o, est dispensée par l'Office wallon de la formation professionnelle et de l'emploi et les centres. Une convention fixe les modalités de partenariat entre eux.

Le Gouvernement détermine sur proposition du comité de coordination les modalités d'organisation de cette orientation qui comporte un minimum de 4 heures.

CHAPITRE 2 : Obligations

Art. 152/7. (en vigueur le 31 octobre 2019 et cesse d'être en vigueur le 31 décembre 2020, décret du 04/04/2019, art. 5 et 7)

§1^{er} Sauf cas de force majeure dûment attesté, le primo-arrivant se présente au centre compétent dans un délai de trois mois à dater de la commande de son titre de séjour de plus de trois mois dans une commune de la région de langue française, afin de s'inscrire au module d'accueil visé à l'article 152, alinéa 2, 1^o.

La commune où s'est inscrit le primo-arrivant l'informe de l'obligation visée à l'alinéa 1^{er}.

§2 Le primo-arrivant doit obtenir l'attestation visée à l'article 152/3, §4, dans un délai de 18 mois à dater de la commande du titre de séjour de plus de trois mois à la commune. Le Gouvernement peut proroger ce délai. Il fixe les modalités qui régissent la procédure de prorogation.

§3 Sont dispensés des obligations visées aux §§1^{er} et 2 :

1. les personnes ayant déjà obtenu l'attestation visée au §2, ou toute autre attestation de ce type délivrée par une autre communauté ou région du pays;
2. les personnes qui présentent un certificat médical attestant de l'impossibilité de suivre un parcours d'intégration en raison d'une maladie ou d'un handicap sévère;
3. les personnes qui ont obtenu un certificat ou un diplôme dans l'enseignement belge;
4. les personnes âgées de moins de 18 ans ou de 65 ans et plus;
5. les personnes exerçant une activité professionnelle au minimum à mi-temps pendant une période continue de plus de trois mois;
11. les étudiants réguliers, les étudiants d'échange, les personnes bénéficiant d'une bourse pour l'obtention d'un doctorat et les enseignants collaborant au sein d'une institution d'enseignement supérieur reconnue en Fédération Wallonie-Bruxelles;
12. les ressortissants turcs et les ressortissants d'Etats ayant conclu des accords d'association avec l'Union européenne contenant une clause de standstill identique à celle qui régit les rapports entre l'Union européenne et la Turquie.

Le Gouvernement peut dispenser des obligations prévues aux paragraphes 1er et 2, des catégories de personnes autres que celles visées à l'alinéa 1er.

Arrêté du Gouvernement wallon – 29 septembre 2022³⁰

1° les personnes qui bénéficient de la protection temporaire visée aux articles 57/29 à 57/36 de la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès du territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers ;

2° les membres de la famille des personnes visées au 1°, dont le séjour ou le droit de séjour est limité à celui dont bénéficient ces personnes. ».

§4 Le centre adresse copie de l'attestation visée au paragraphe 2 à la commune où s'est inscrit le primo-arrivant.

§5 Le primo-arrivant est soumis à l'obligation visée au paragraphe 2, jusqu'à ce qu'il ait obtenu l'attestation visée à l'article 152/3, §4, à l'exception du primo-arrivant qui exerce une activité professionnelle au minimum à mi-temps pendant une période continue de plus de trois mois.

³⁰ <https://wallex.wallonie.be/eli/arrete/2022/09/29/2022033768>

Annexe 4 : Contenu du questionnaire disséminé auprès des opérateurs

Première partie : données de contact du ou de la répondant·e	
Nom de l'organisme	
Personne de contact	
Fonction	
Courriel	
Téléphone	
Adresse	
Mon organisme est un·e :	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> AMO (service d'action en milieu ouvert) <input type="radio"/> Centre d'accueil de demandeur·euse·s d'asile <input type="radio"/> Centre culturel <input type="radio"/> Centre sportif <input type="radio"/> CISP (centre d'insertion socio-professionnelle) <input type="radio"/> Commune <input type="radio"/> Coordination/Régie de quartier <input type="radio"/> CPAS <input type="radio"/> Crèche <input type="radio"/> Ecole <input type="radio"/> Education permanente <input type="radio"/> Enseignement supérieur <input type="radio"/> ILI (initiative locale d'intégration) <input type="radio"/> Maison de jeunes <input type="radio"/> PCS (plan de cohésion social) <input type="radio"/> SAD (service d'aide à domicile) <input type="radio"/> Autre : à compléter
Si vous êtes une ILI, veuillez indiquer les axes subventionnés :	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Permanences sociales et juridiques <input type="radio"/> Français langue étrangère (FLE) <input type="radio"/> Citoyenneté <input type="radio"/> Interculturalité <input type="radio"/> Autre : à compléter
Commentaire ?	

Partie 2 : les thématiques d'action et le secteur d'intervention	
<p>Les thématiques d'action ou le secteur d'intervention de votre organisme :</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Accueil des demandeur·euse·s d'asile ○ Aide sociale et/ou administrative ○ Aide à la jeunesse ○ Aide humanitaire ○ Art ○ Alphabétisation ○ Culture ○ Citoyenneté ○ DASPA (dispositif d'accueil et de scolarisation des élèves primo-arrivants et assimilés) ○ Droit des étrangers ○ Echanges Nord-Sud ○ Egalité des genres ○ Enseignement obligatoire ○ Enseignement supérieur ○ Enfance ○ Formation ○ FLE (Français langue étrangère) ○ ISP (Insertion socio-professionnelle) ○ Interculturalité ○ Intergénérationnel ○ Logement ○ Mobilité ○ MENA (mineurs étrangers non accompagnés) ○ Parcours d'intégration ○ Petite enfance ○ Santé ○ Santé mentale
<p>Autre(s) action(s) non-mentionnée(s) ci-dessus</p>	
<p>Dans ce que vous faites déjà avec les personnes étrangères ou d'origine étrangère, veuillez indiquer les actions pour lesquelles vous éprouvez des</p>	<p>Possibilités de réponse pour chacune des thématiques ci-dessus :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ Manque de personnel qualifié

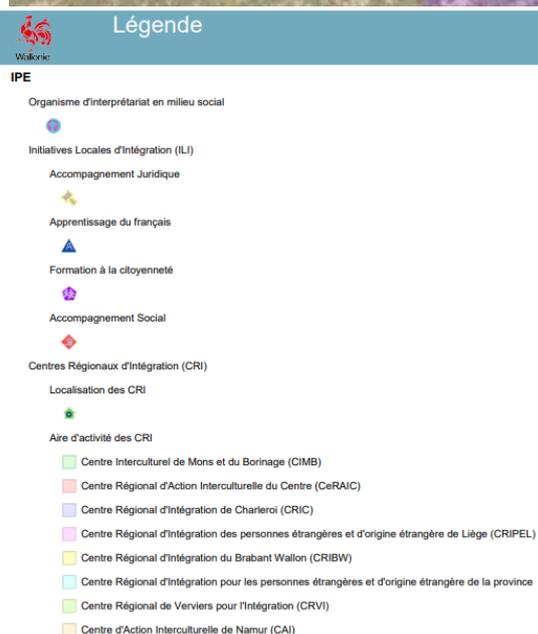
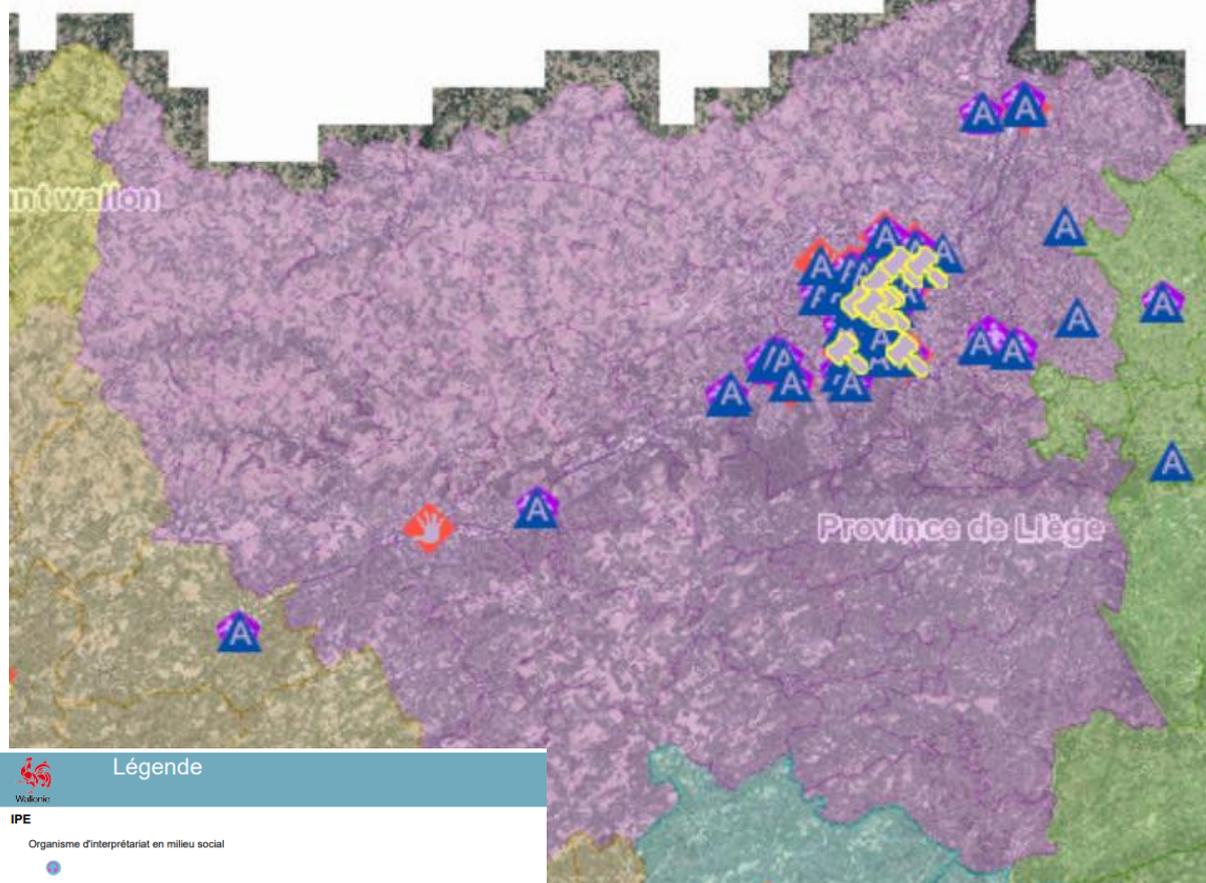
difficultés et les éventuelles causes de ces difficultés (veuillez reprendre les mêmes thématiques que vous avez sélectionnées dans la question précédente) :	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Manque d'écoute/reconnaissance des autorités ➤ Manque de financement ➤ Manque de bénéficiaires ➤ Manque de soutien logistique, de locaux ➤ Manque de partenariat ➤ Sans avis
Autre(s) thématique(s) non-mentionnée(s) ci-dessus	
Quelles sont les actions liées à votre activité que vous aimeriez développer avec le public étranger ou d'origine étrangère et quelles sont les raisons pour lesquelles vous ne les développez pas encore ?	<p>Possibilités de réponse pour chacune des thématiques ci-dessus :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ La finalité de votre structure ➤ Le manque des moyens financiers ➤ Le manque du personnel qualifié ➤ La demande insuffisante ➤ La difficulté administrative ➤ Le manque de la capacité d'accueil ➤ Sans avis
D'autre(s) action(s) liée(s) à votre activité que vous aimeriez faire avec le public étranger ou d'origine étrangère et quelles sont les raisons pour lesquelles vous ne les développez pas encore ?	
Est-ce qu'actuellement, vous ressentez toujours la crise du Covid ou les conséquences de celle-ci au niveau :	<p>Réponses OUI / NON / SANS AVIS aux propositions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ De l'accueil des bénéficiaires ○ Du nombre de bénéficiaires ○ Du financement ○ Du mode de travail en distanciel ○ Du mode de travail en présentiel ○ Des contraintes d'organisation des activités ○ De l'accès aux services ○ De l'établissement de partenariats ○ Des modes de communication avec les bénéficiaires
Autre(s) changement(s) non-mentionné(s) ci-dessus	

<p>Le public de votre structure est constitué de...</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Moins de 25% d'étrangers ou d'origine étrangère ○ Entre 25% et 50% d'étrangers ou d'origine étrangère ○ Entre 50% et 75% d'étrangers ou d'origine étrangère ○ 100% d'étrangers ou d'origine étrangère
<p>Commentaire ?</p>	
<p>Eprouvez-vous des difficultés à accueillir des personnes étrangères ou d'origine étrangère dans votre structure ? Si oui, quelles en sont, selon vous, les principales raisons ?</p>	<p>Réponses OUI / NON / SANS AVIS aux propositions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Le problème de communication (le français) ○ Le manque de formation du personnel ○ Le manque d'information sur vos activités pour les personnes étrangères ○ Le coût d'inscription et de l'activité ○ La difficulté d'accès géographique ○ Les horaires des activités ○ Le manque de place ○ L'organisation familiale/garde d'enfant ○ Les difficultés à mixer les publics ○ Le nombre insuffisant d'utilisateurs
<p>Autre(s) difficulté(s) non-mentionnée(s) ci-dessus</p>	
<p>Partie 3 : Le parcours d'intégration</p>	
<p>Savez-vous ce qu'est le parcours d'intégration des primo-arrivants ?</p>	<p>OUI / NON</p>
<p>Pouvez-vous l'expliquer en quelques lignes avec vos mots ?</p>	
<p>Quelles sont selon vous les éléments importants dans le processus d'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère ?</p>	<p>Réponses « Pas important / Peu important / Neutre / Important / Très important / Sans avis » aux propositions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Accueil des demandeurs d'asile ○ Aide sociale et/ou administrative ○ Aide à la jeunesse/jeunesse ○ Aide humanitaire ○ Art

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Alphabétisation ○ Culture ○ Citoyenneté ○ Droit des étrangers ○ Echanges Nord-Sud ○ Egalité des genres ○ Enseignement obligatoire ○ Enseignement supérieur ○ Enfance ○ Formation ○ Français langue étrangère ○ Insertion socio-professionnelle ○ Interculturalité ○ Intergénérationnel ○ Logement ○ MENA (mineurs étrangers non accompagnés) ○ Mobilité ○ Petite enfance ○ Santé ○ Santé mentale
Commentaire ?	
Quelles sont vos attentes par rapport au Plan Local d'Intégration qui a pour but d'établir un diagnostic du terrain et de ses besoins ?	
Que pensez-vous de cette enquête ?	<ul style="list-style-type: none"> ○ Je souhaite être informé du résultat ○ Je ne souhaite pas être informé du résultat ○ Je souhaite collaborer au projet ○ Je ne souhaite pas collaborer au projet ○ Sans avis
Commentaire ?	

Annexe 5: Répartition des opérateurs agréés du secteur sur le territoire du CRIPEL

La carte ci-dessous met en avant la proportion importante d'opérateurs à Liège, et dans une moindre mesure la présence des opérateurs dans l'arrondissement de Liège ainsi que dans l'arrondissement Huy-Waremme.



Carte générée par WalOnMap :

https://geoportail.wallonie.be/walonmap/#ADU=https://geoservices.wallonie.be/arcgis/rest/services/INDUSTRIES_SERVICES/IPE/MapServer#BBOX=174464,4366226341,295643.8456481188,106688.76984644446,168204.51787794067

Annexe 6 : Guide d'entretien des focus groups

TOUR DE TABLE : Prénom, âge, une activité que vous adorez faire (une passion)

(en général, les personnes partageaient également leur origine et depuis combien de temps elles étaient en Belgique)

QUESTIONS ET SOUS-QUESTIONS :

1. Le vécu du processus d'intégration

- Que pensez-vous de la ville de [ville correspondante] ?
- Qu'est-ce qui est le plus important pour vous, pour vous sentir bien/pour être heureux-euse dans votre nouveau pays ?
- C'est quoi, pour vous, ce qui est appelé l'intégration ? Ça vous évoque quoi ? Et comment ça marche selon vous ?

2. Les acteurs du secteur de l'intégration

- Selon vous, qui sont les personnes et les endroits qui aident les personnes migrantes à se sentir mieux (à s'intégrer) ?
- Et vous, quand vous avez besoin d'aide ou d'informations, auprès de qui allez-vous ? (amis, famille, organisations ?)

3. L'opinion sur les programmes d'intégration (PI et modules)

- Vous savez ce que c'est le parcours d'intégration ? Pouvez-vous nous l'expliquer (modules, délais, rôles des opérateurs, du CRIPEL) ?
- Comment avez-vous obtenu des informations sur le PI et auprès de qui ?
- Comment a commencé votre parcours d'intégration ? Est-ce que les personnes qui vous ont accueilli/conseillé ont pris en compte votre situation (familiale, de santé, vos diplômes, vos projets) ?

- Pensez-vous que vous vous sentirez mieux après le PI, que vous vous sentirez plus à l'aise à [ville correspondante], avec les gens, avec les administrations, pour trouver un travail, etc. ?
 - Qu'est-ce qui manque comme soutien, qu'est-ce qu'il vous faudrait en plus ?
4. Question finale : De toutes les choses dont nous avons discuté, qu'est-ce qui est le plus important pour vous, que vous aimeriez qu'on retienne ?

Annexe 7: Parcours d'intégration et demande de nationalité

PARCOURS D'INTÉGRATION : DEMANDE DE NATIONALITÉ

1ère étape



Les PE et POE se rendent au CRIPEL. Le CRIPEL réalise un bilan social avec les personnes et leur donne une formation sur les droits et les devoirs en Belgique. Un répertoire des organisations reconnues ILI leur est donné afin que les personnes trouvent l'organisation la plus proche de chez elles.

3ème étape



Les PE et POE reviennent au CRIPEL afin de donner leurs attestations prouvant qu'elles ont bien suivi l'entièreté du parcours d'intégration obligatoire. Le CRIPEL, le cas échéant, leur donne une attestation de fin de parcours.

5ème étape

COMMUNE

Les PE et POE se rendent à la commune où ils et elles sont domiciliés et introduisent une demande de nationalité (ils et elles doivent pour cela avoir séjourné légalement depuis 5 ans en Belgique). La commune les envoie alors au CRIPEL, pour suivre un parcours d'intégration obligatoire.

2ème étape

ILI

Après avoir contacté l'organisation choisie, les personnes doivent attendre qu'une place se libère au sein d'un programme de cours de FLE (400h) et/ou de formation à la CIT (60h). Elles devront également suivre, selon leur bilan social, 4h de formation à l'ISP. Les organisations leur donnent une attestation en cas de suivi de l'entièreté des heures.

4ème étape

COMMUNE

Les personnes retournent alors à la commune munies de leur attestation de fin de parcours ainsi que de leur acte de naissance. La demande de nationalité peut alors être envoyée au Fédéral.