

## Le diagnostic partagé 2009/2010

### 1. Méthode utilisée

Le diagnostic ADLI a été mené de janvier 2009 à juin 2010 de manière partagée, et ce d'abord à Créteil et Vitry puis à Champigny. Nous entendons par diagnostic partagé le croisement des visions de professionnels des centres sociaux, de leurs partenaires, et du public cible. Cette méthode a pour objectifs :

- d'affiner les constats concernant les freins/leviers à l'intégration des publics primo-arrivants, et de les partager,
- de mobiliser les différents acteurs,
- de mettre en perspective collectivement les actions possibles.

Nous avons choisi de partir de la thématique large de l'intégration, en interrogeant le public et les professionnels rencontrés sur les freins et ressources dont ils ont connaissance dans leur parcours (et l'accompagnement de ces publics). L'objectif était de déterminer des axes de mission à partir des éléments les plus fréquemment cités et de les prioriser ensemble.

Les outils de recueil d'informations utilisés ont été les suivants :

- **des questionnaires**, auprès des centres sociaux et des partenaires, pour cibler les actions dans lesquelles peut être abordée la question de l'intégration, ainsi que les partenaires avec lesquels ils travaillent ou vers lesquels ils orientent les personnes,

- **huit réunions avec les professionnels de centres sociaux et leurs partenaires** (travailleurs sociaux, associations de soutien aux primo-arrivants, etc.), représentant 42 structures différentes, pour partager leurs constats et échanger sur les domaines d'intervention de chacun,

- **neuf rencontres individuelles avec des partenaires départementaux**, pour connaître leurs actions et leur lien avec les primo-arrivants,

- **quatorze entretiens collectifs** auprès de **172 personnes** apprenant le français, animés de manière participative pour faciliter la parole. A partir d'échanges entre les personnes autour d'une question généraliste, les participants ont pu exprimer les difficultés et facilités qu'ils rencontrent, se prononcer sur certaines difficultés relevées auparavant, et les prioriser.

**Quatre réunions de restitution** des diagnostics ont été organisées, une sur chaque ville avec les professionnels et une quatrième à Champigny-sur-Marne auprès des publics. Ces réunions ont servi compléter et valider les éléments de diagnostic (ci-dessous), et à élaborer des axes de travail.

### 2. Quelques données départementales<sup>1</sup>

*« 212 072 ressortissants étrangers, possesseurs d'un titre de séjour, et domiciliés dans le Val-de-Marne sont identifiés dans le fichier national des étrangers (source chiffres AGDREF au 12/01/2009). »*

*« Globalement, 234 287 personnes ont été accueillies en 2009 dans les services de la préfecture et des sous-préfectures. 53707 titres de séjour ont été délivrés en 2009 (premières demandes, renouvellements, modifications et duplicatas de titres) soit une augmentation de 11,56 % en deux ans.*

*- Pour des motifs familiaux : les titres de séjour temporaire pour motif familial (hors cartes de résident) constituent une part importante des titres de séjour délivrés dans le département. 6094*

---

<sup>1</sup> Données extraites du rapport d'activités 2009 de la préfecture du Val-de-Marne, <http://www.val-de-marne.pref.gouv.fr/>

cartes de séjour temporaires « vie privée familiale » ont été délivrées dont 793 pour des premières demandes.

- Pour des motifs professionnels : les premières demandes et les renouvellements de titres de séjour pour motif professionnel ont été soutenues en 2009. 3657 cartes de séjour temporaire avec mention « salarié » ont été délivrées en 2009 (dont 892 primo-demandeurs).

**Les titres délivrés aux primo-arrivants représentent 13% de l'ensemble des titres de séjour. »**

### **« Le contrat d'accueil et d'intégration**

Les immigrés légaux, quel que soit le motif de leur installation, ont vocation à être intégrés. Ce parcours d'intégration passe d'abord, par le contrat d'accueil et d'intégration (CAI) qui donne des bases en termes de connaissance de la langue française, d'apprentissage des valeurs républicaines et d'accès à l'emploi par le biais du bilan de compétences. En 2009, **la direction territoriale de l'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration de Créteil a procédé à la signature de 4484 CAI** pour des étrangers domiciliés dans le Val de Marne tous statuts confondus (y compris des bénéficiaires du regroupement familial).

Le Val de Marne se situe en 4ème position des départements d'Ile de France pour le nombre de signature de CAI. »

## **3. Éléments recueillis dans les trois villes**

Les éléments recueillis lors des réunions et entretiens menés, validés collectivement, sont regroupés en quatre thématiques majeures : **la langue** (apprentissage du français), **l'accès aux droits**, **l'emploi** et **la vie quotidienne**. La question du logement a été citée comme généralement importante, sans être spécifiquement retenue par les différents acteurs.

Nous avons délibérément choisi de mettre en avant les ressources existantes (leviers) pour ensuite pointer les freins et les besoins. Certains éléments sont communs aux trois villes ; d'autres spécifiques aux acteurs présents sur chaque ville.

### **Autour de la langue**

#### **Les leviers de l'intégration des publics primo-arrivants :**

- Les cours de langue et ateliers sociolinguistiques (ASL) rendent un véritable service aux personnes dans leur socialisation ;
- Le réseau personnel (amical, familial) sur lequel les primo-arrivants s'appuient est très important ;
- Plusieurs associations et structures de proximité s'organisent pour diversifier les sessions de formation ;
- On note des efforts notables d'amélioration dans la préparation au Diplôme initial de langue française (DILF) dans le Val-de-Marne, avec un taux de réussite de 98% à l'examen ;
- Des structures proposent des formations linguistiques axées sur les métiers des services à la personne, avec accompagnement à la recherche d'emploi ou stage en entreprise ;
- Un site web (<http://www.aslweb.fr>) à l'initiative du Comité de liaison pour la promotion des migrants (CLP) et avec le soutien de la Fédération des centres sociaux de Paris, site de capitalisation et de mutualisation concernant les ASL, est en ligne ;
- Un Réseau des Acteurs de la dynamique en ateliers sociolinguistiques (RADyA) a été créé en Ile-de-France, pour se former et mutualiser les pratiques ;
- L'opération « Ouvrir l'école aux parents », qui propose une formation linguistique aux parents d'enfants scolarisés, a été expérimentée en 2009 sur le territoire du Val-de-Marne et sera reconduite en 2010 ;
- Certaines associations dispensent également des formations linguistiques ouvertes à tous mais qui n'entrent pas dans le cadre de financements de l'Etat (ACSE puis OFII) ;
- Pour ceux qui arrivent, des associations avec interprètes proposent un accompagnement physique des étrangers dans leurs démarches.

## **MAIS**

- Les délais d'attente pour la signature du CAI et la prescription de cours de français sont longs ;
- L'offre de cours et d'ASL n'est pas suffisante par rapport à la demande, notamment les cours du soir et d'alphabétisation ;
- On retrouve dans les cours des personnes de différents niveaux :

Certains jeunes vont dans les ASL, car les formations proposées par la mission locale sont saturées et insuffisantes, et ceux qui ne sont pas suivis dans ce cadre n'ont pas d'autres choix.

De plus, lorsque des groupes (ASL ou de langue, prescrits) ne sont pas complets, il arrive que des personnes avec un niveau inadéquat soient inscrites pour compléter le groupe. Des personnes sortant du processus français langue étrangère (FLE) se retrouvent donc parfois à suivre des formations ASL pour complément ;

- La non maîtrise de l'écrit rend les démarches administratives compliquées, les personnes migrantes ont notamment cité l'ouverture de droits médicaux (formalités lourdes : il faut obtenir des papiers dans le pays d'origine, il y a des critères que l'on ne comprend pas...) ;
- Les professionnels ont noté un manque de transparence dans l'organisation entre les différents acteurs (lieux de formations, plateformes, prescripteurs), les rôles et places de chacun. Les personnes salariées ne connaissent pas forcément les organismes de formation professionnelle, et envoient les migrants dans les associations, alors qu'ils ont un droit à la formation par leur employeur, voire les moyens de prendre un cours privé ;
- Le niveau DILF est insuffisant pour acquérir un niveau de langue convenable, notamment pour la recherche d'emploi. En France, le niveau est plus bas que le niveau européen (volonté du ministère de relever le niveau de base au niveau européen A1) ;
- On observe une réduction des financements en dehors de cours prescrits par l'OFII.

### **Informations spécifiques à chaque ville :**

A Créteil, la Mission ville, qui organise des rencontres régulières de coordination des organismes de langue et d'insertion, a listé les différentes offres de formation linguistique sur l'agglomération Plaine centrale. Pour le moment, aucune suite ou formalisation n'a été proposée pour ce travail intéressant aux yeux des professionnels.

A Champigny, les professionnels ont noté un manque de passerelles entre les ASL de l'Office des migrants (OMM) et les activités socialisantes (ex. proposées par les centres sociaux) d'une part, et entre les ASL et le FLE avec recherche d'emploi ou formation professionnelle d'autre part.

A Vitry, il existe différentes offres, de l'ASL à la formation qualifiante. Les acteurs se connaissent mais leurs niveau d'information est variable et leurs échanges sur la question rares par le passé.

## **Autour de l'accès aux droits**

### **Les leviers de l'intégration des publics primo-arrivants :**

- La famille et les proches accompagnent physiquement les primo-arrivants et leur explique les dispositifs qu'ils peuvent utiliser ;
- La Mairie est un lieu d'information et d'orientation très utilisé ;
- L'entraide joue notamment pour l'hébergement ;
- Il existe une diversité de propositions d'accompagnement, de relais ou d'information pour les migrants. Un important réseau de professionnels, bénévoles et militants est mobilisé ;
- Il existe de nombreuses permanences d'accès aux droits et aides aux démarches administratives ;
- Des acteurs proposent des sessions de formations ou d'informations pour les bénévoles et professionnels sur le droit des étrangers ;
- Des institutions s'ouvrent et proposent un travail commun.

## **MAIS**

- L'accueil fait aux personnes étrangères dans des institutions est très mal perçu par ces dernières, elles redoutent de devoir se déplacer ou téléphoner pour avoir un renseignement, un dossier... (pour les personnes avec situation juridique en règle et pour les autres biens évidemment). On peut suspecter que certains cas relèvent de discriminations, et les

personnes adoptent des stratégies d'évitement (envoyant à leur place des amis qui parlent sans accent par exemple) ;

- On observe une méconnaissance des droits, procédures et une difficulté à s'adresser au bon interlocuteur et connaître les domaines de compétences des institutions ;
- Le cadre juridique est complexe et sa compréhension nécessite un accompagnement individuel, selon chaque situation ;
- Les délais pour remplir les formulaires de régularisations sont extrêmement serrés et nécessitent un accompagnement de juristes ;
- On a pu noter une crainte des professionnels concernant les restrictions du droit au séjour et les situations d'impasse que cela provoque ;
- L'accueil administratif et institutionnel n'est pas adapté (absence de référent, incompréhension, plateformes téléphoniques uniquement...) et manque de formations concernant les publics étrangers ;
- Les sessions d'informations de l'OFII sont trop denses et rapides. Les organismes prenant en charge des primo-arrivants doivent souvent revenir sur le contenu de la demi-journée d'accueil passée à l'OFII, ou des journées prescrites.

### **Informations spécifiques à chaque ville :**

A Créteil, il existe une diversité de propositions d'accompagnement, de relais ou d'information pour les femmes migrantes et de nombreuses permanences d'accès aux droits, mais cette diversité en affecte la lisibilité. Un groupe de travail « vigilance et action autour des droits des femmes » existe à Créteil et permet de mettre en réseau les acteurs concernés et diffuser de l'information. Ils travaillent sur l'organisation d'une journée de mutualisation d'actions en décembre, autour de la convention internationale des droits des femmes (CEDAW).

A Champigny existent de nombreux acteurs de l'accès aux droits (écrivains publics, femmes relais, permanence de l'Office des migrants, Maison de la justice et du droit...), et un réseau partenarial de lutte contre les violences faites aux femmes.

Des acteurs travaillent et convergent sur l'accès aux soins : association de prévention des toxicomanies Visa 94, ateliers santé ville, centre municipal de santé. La ville a organisé une formation sur le droit de la santé (comment expliquer le fonctionnement de la sécurité sociale, aider au choix des mutuelles, etc.) pour tous les professionnels.

Un réseau partenarial d'accès au droit des étrangers a vu le jour mais n'a pas duré (manque d'adéquation des expériences des différents acteurs, changement de personnes...)

A Vitry, la municipalité conçoit actuellement un guide d'accès aux droits à destination notamment des primo-arrivants.

## **Autour de l'emploi**

### **Les leviers de l'intégration des publics primo-arrivants :**

- Des formations professionnelles avec un volet linguistique existent dans les centres sociaux du Val de marne ou d'autres structures, dans le cadre d'une recherche d'emploi ou d'acquisition linguistique concernant des métiers d'aide à la personne, soit pour les bénéficiaires du revenu de solidarité active (RSA), soit pour les demandeurs d'emploi (ex. Alfa-pluriformation, Ateliers sans frontières, IPTR, AFTAM, Atout Majeur) ;
- Des ateliers autour de la mobilité (animés par la Ratp) ou de la recherche d'emploi sur internet ont lieu dans plusieurs centres sociaux ;
- Une chargée de mission a été recrutée par le Conseil Général pour étudier la possibilité d'une formation spécifique pour permettre d'accéder au métier d'Assistante Maternelle (regroupe les problématiques d'accès à l'emploi et de manque de garde).

### **MAIS**

- Il n'y a pas de dispositif spécifique aux migrants mis en place par Pôle emploi ;
- La non reconnaissance des diplômes étrangers et la difficulté à obtenir les titres de séjour bloque l'accès à l'emploi ;
- Le manque de modes de garde ponctuels freine principalement les mères dans leurs démarches ;

- Il existe de véritables difficultés à monter des partenariats autour de ces questions ou de connaître les expériences menées ;
- La création des pôles-emploi a modifié le fonctionnement du suivi des demandeurs d'emploi : les conseillers n'accompagnent plus les gens dans l'élaboration de leur projet professionnel, mais à partir du moment où ils ont leur projet. Du coup les structures de proximité pallient ce manque d'accompagnement pour rédiger CV et lettres de motivations, les mettre en ligne, etc.
- Au niveau professionnel, seul le diplôme d'études en langue française (DELF) est reconnu ou le diplôme professionnel mis en place par la chambre de commerce de Paris ;
- La passerelle entre apprentissage minimal du français (DILF, ASL) et la maîtrise en vue d'une recherche d'emploi est insuffisante, il y a peu de structures qui le proposent ;
- Il y a globalement un manque de places dans les formations qualifiantes et linguistiques, qui peuvent ouvrir le marché de l'emploi (notamment des services à la personne) aux primo arrivants.

### **Autour de la vie quotidienne**

#### **Les leviers de l'intégration des publics primo-arrivants sur les territoires :**

- Les cercles et réseaux personnels sont la première ressource existante à l'arrivée sur le territoire ;
- Il existe de nombreuses structures de proximité, des expériences, actions, projets intéressants menés sur le département (actions de convivialité, livrets et temps d'information proposés aux primo arrivants, ateliers parents-enfants, accompagnement à la scolarité, rencontre entre parents d'élèves et personnels de l'éducation nationale...) ;
- La CAF met en place une prestation de service unique multi-accueil, plus souple que les haltes-garderies (accueil sur quelques heures, avec des créneaux horaires plus large, etc) ;
- Le dispositif de gardes maternelles à domicile présente une alternative mais pose la question de la précarité des femmes employées sur ces postes et du démantèlement du service public (nous sortons du droit commun et d'un service public de mode de garde) ;
- Une chargée de mission a été recrutée par le Conseil Général pour étudier la possibilité d'une formation spécifique pour permettre d'accéder au métier d'Assistante Maternelle (regroupe les problématiques d'accès à l'emploi et de manque de garde) ;
- Les parents accordent une grande importance à l'école pour la socialisation des enfants.

#### **MAIS**

- On observe une difficulté à comprendre les codes et fonctionnements de l'école pour interagir et communiquer avec elle ;
- Les modes de garde des jeunes enfants restent clairement insuffisants, mal connus ou peu accessibles pour faciliter l'intégration des femmes mères de familles. Certaines personnes ne peuvent pas entrer dans le cadre du contrat d'accueil et d'intégration (CAI) du fait même de l'absence de mode de garde (au moment de la journée de formation-intégration à l'OFII, certaines n'osent pas dire qu'elles ont un souci de garde de peur de ne pas pouvoir bénéficier de formation linguistique) ;
- Une meilleure information manque sur les différents dispositifs de droit commun existants (par exemple en ce qui concerne les modes de garde de jeunes enfants) ;
- Il y a seulement un assistant de service social à l'OFII pour le Val-de-Marne.

#### **Informations spécifiques à chaque ville :**

A Champigny, des passerelles doivent être développées entre les ASL et les activités socialisantes proposées notamment par les centres sociaux.

Il y a un réseau associatif assez fort, mobilisé sur des temps forts collectifs, malgré cela ils ne connaissent pas suffisamment les activités régulières des partenaires et n'orientent pas forcément.

A Vitry, l'isolement de certains quartiers ne facilite pas la mobilité dans la ville.

#### 4. En résumé

Les personnes primo-arrivantes sont accueillies et/ou accompagnées par tous types d'acteurs, et dans tous les domaines. Les questions spécifiques de santé, emploi ou logement rejoignent celles de la maîtrise de **la langue française, qui est la première barrière à l'intégration**. De fait, travailler sur la question de l'intégration nécessite de croiser les domaines du travail social, de la jeunesse, de la santé, de l'emploi, etc. et incite à travailler dans le sens d'un décloisonnement.

De nombreux acteurs différents interviennent auprès des primo-arrivants, sans forcément travailler ensemble ou se coordonner sur cette question spécifique. Ainsi nous pouvons observer que :

- de nombreuses structures proposent des **cours de langue** en plus de ceux prescrits par l'OFII, mais les différents niveaux et leur spécificité ne sont **pas assez lisibles** pour les professionnels, et **pas suffisamment adaptés** pour les publics ;
- de **nombreuses structures** accompagnent les primo-arrivants dans leurs démarches administratives et juridiques, mais elles ne se connaissent pas forcément les unes les autres et ne savent pas vers qui orienter en dehors de leur champ de compétence ;
- des **formations professionnelles** et ateliers d'insertion adaptés au niveau linguistique existent mais restent **trop peu nombreux et peu connus** ;
- dans le domaine de l'éducation, les initiatives pour **accueillir les parents d'élèves** étrangers existent mais restent **ponctuelles ou expérimentales**.

De plus, l'intégration des personnes étrangères à la société dépend en grande partie de **l'accueil** que celle-ci leur réserve :

- **l'adaptation des structures et institutions** à la communication aux personnes maîtrisant mal le français est un travail important à mener,
- les **démarches** et procédures d'inscription dans les dispositifs de droit commun restent **complexes voire « décourageantes »** pour les personnes. Elles ne permettent pas, au-delà de la compréhension du français, d'agir de manière autonome (c'est-à-dire sans accompagnement). Pour les professionnels, une formation et une mise à jour régulière est nécessaire,
- le **manque de modes de garde des jeunes enfants** ou leur souplesse freinent particulièrement les femmes primo-arrivantes dans leurs démarches.