



# RAPPORT D'ACTIVITES 2012



Ce.R.A.I.C. asbl  
Centre Régional d'Action  
Interculturelle du Centre  
Rue Dieudonné François 43  
7100 TRIVIERES  
Tél.:064/23.86.56  
Nr d'entreprise : 448.445.450  
[ceraic@swing.be](mailto:ceraic@swing.be)  
[www.ceraic.be](http://www.ceraic.be)



# Table des matières

## කලකලකලකලකල

<b>1. MISSIONS DU Ce.R.A.I.C.</b> .....	1
<b>2. SECTEURS D'ACTIVITÉS SUR BASE DES MISSIONS</b> .....	1
<b>3. PRÉSENTATION DES ACTIONS SELON LES SECTEURS D'ACTIVITÉS : .....</b>	<b>1</b>
<b>3.1. FORMATION</b> .....	<b>1</b>
3.1.1. Formation en partenariat avec L'école d'administration provinciale – Service formations continuées pour GARDIENS DE LA PAIX.....	2
3.1.2. Promotion des valises pédagogiques : .....	2
3.1.3. Formation aux outils pédagogiques pour l'accueil des primo-arrivants :.....	2
3.1.4. Projet : «Droit des étrangers» .....	3
3.1.5. Public en formation (EFT, OISP, CPAS) .....	3
3.1.6. Repère-toi : .....	3
3.1.7. Les midis du Ce.R.A.I.C. : .....	3
3.1.8. Diversité : La promotion de la diversité à l'emploi «Diversité, un plus pour l'entreprise» .....	4
3.1.9. Plate-forme Primo-arrivant : .....	5
3.1.10. Formations de formateurs dans le cadre du programme d'intégration citoyenne (partenariat) .....	5
3.1.11. Actions en milieu scolaire : apprentissage du français, médiation, animation .....	6
3.1.12. «Espace interculturel de lecture publique».....	6
3.1.13. Spectacle «Macaroni !» .....	7
<b>3.2. INSERTION</b> .....	<b>7</b>
3.2.1. Ma mobilité : «savoir conduire, c'est déjà un pas vers l'emploi» .....	7
<b>3.3. ASSOCIATION</b> .....	<b>7</b>
3.3.1. «Le Monde de l'ASBL» .....	8
3.3.2. Relais avec les associations.....	8
<b>3.4. SERVICE SOCIAL</b> .....	<b>8</b>
<b>3.5. SERVICE DOCUMENTATION</b> .....	<b>11</b>
<b>3.6. SERVICE DE COMMUNICATION</b> .....	<b>11</b>
<b>3.7. PARTENARIAT</b> .....	<b>12</b>

<b>3.8.</b>	<b>ACTIONS NOUVELLES</b> .....	12
	3.8.1. DAPA : Dispositif d'Accueil des Primo-arrivants .....	12
	3.8.2. La campagne de sensibilisation pour le vote des migrants .....	22
	3.8.3. Appui juridique aux projets du Ce.R.A.I.C.....	22
<b>3.9.</b>	<b>PLANS DE COHESION SOCIALE</b> .....	22
<b>3.10.</b>	<b>ACTIVITÉS DIVERSES</b> .....	23
<b>4.</b>	<b>COMMISSIONS INTERCENTRES</b> .....	23
<b>5.</b>	<b>REPRÉSENTATION</b> .....	23
<b>6.</b>	<b>STANDS</b> .....	23
<b>7.</b>	<b>PERSPECTIVES EN 2013</b> .....	24

# PRESENTATION DES ACTIONS REALISEES EN 2012

## 1. MISSIONS DU Ce.R.A.I.C.

- L'accompagnement des initiatives locales de développement social ainsi que la coordination des activités d'intégration dans le cadre des plans locaux d'intégration.
- La promotion de la participation sociale, économique, culturelle et politique des personnes étrangères ou d'origine étrangère et des échanges interculturelles.
- La coordination de l'accueil, l'orientation, l'accompagnement et l'intégration des personnes étrangères installées depuis peu en Région wallonne, ainsi que de l'offre d'apprentissage du français et de la connaissance des institutions belges.
- La formation des intervenants agissant dans le secteur de l'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère et le dialogue interculturel, ainsi que la formation du personnel des services s'adressant même partiellement à eux.
- Le développement avec les autres Centres agréés par la Région wallonne d'actions transversales et transrégionales, tel que prévu par le Gouvernement.
- La récolte sur le plan local des données statistiques disponibles.
- Sur proposition de leur Conseil d'administration et moyennant l'avis favorable de la Commission, l'organisation d'activité d'intégration de première ligne indispensable à la réalisation du Plan Local d'Intégration, au cas où les associations et les pouvoirs publics partenaires ne les organisent pas ou à leur demande.

## 2. SECTEURS D'ACTIVITÉS SUR BASE DES MISSIONS

Les missions définies dans le décret nous ont permis de définir les secteurs d'activités ci-dessous au sein du Ce.R.A.I.C. :

- Formation
- Insertion
- Association
- Service social
- Documentation
- Communication
- Nouvelles actions
- Partenariat
- PCS

## 3. PRÉSENTATION DES ACTIONS SELON LES SECTEURS D'ACTIVITÉS :

### 3.1. FORMATION

Ce service assure :

- La lutte contre la discrimination à l'embauche.

- Le soutien des initiatives qui favorisent l'intégration sociale et professionnelle des personnes étrangères.
- La participation à la commission consultative sous-régionale de l'emploi (CCSR).

Ce service propose des formations à l'interculturel, des séances d'information, de sensibilisation et d'animation à destination :

- du personnel des services en contact avec la population étrangère ou d'origine étrangère.
- des associations.
- des organismes qui accueillent de la population étrangère ou d'origine étrangère

### **3.1.1. Formation en partenariat avec L'école d'administration provinciale – Service formations continuées pour GARDIENS DE LA PAIX**

Objectif : sensibilisation à l'interculturel et à l'apprentissage du contact avec la diversité.

Le Ce.R.A.I.C. a assuré 12 heures de formation pour chaque groupe, soit au total 48 heures de formation (4 x 12h). En 2012, nous avons accueilli 4 groupes :

- groupe 1 : 17 participants
- groupe 2 : 17 participants
- groupe 3 : 17 participants
- groupe 4 : 16 participants

Au total 67 agents ont été formés.

### **3.1.2. Promotion des valises pédagogiques :**

*«A la rencontre de l'autre» :*

- Des modifications ont été apportées à la valise «A la rencontre de l'autre» : un DVD sur la méthodologie du projet y a été inséré. Financièrement, il a été pris en charge par Annoncer la Couleur.
- Les fiches pédagogiques ont fait l'objet de changements et de réactualisations par rapport aux données juridiques en 2012.

*«Graines de valeur», un outil :*

Cet outil a pour objectif de mettre en place une démarche pédagogique, des animations pour apprendre et assimiler douze valeurs de la démocratie. Une journée de formation a été organisée le 17 décembre à l'attention d'éducateurs et d'animateurs en partenariat avec Latitude J<sup>2</sup>, Annoncer la Couleur.

Au total 11 personnes ont été présentes.

### **3.1.3. Formation aux outils pédagogiques pour l'accueil des primo-arrivants :**

- *Référentiel et test de positionnement pour le Français Langue Etrangère et seconde*

Cet outil, basé sur le cadre européen commun de référence pour les langues, permet aux primo-arrivants d'identifier leur niveau en français et ainsi de faciliter leur orientation vers des parcours d'insertion et de formation les plus appropriés. La formation s'est déroulée sur deux journées (8 et 9 octobre 2012) à La Hestre (dans les locaux de la DGAC).

9 personnes y ont participé (Associations, CPAS, DISCRI, CIFOP, ...)

- *Les Mallettes pédagogiques «Bienvenue en Belgique»*

Ces mallettes, abordant diverses thématiques (logement, santé, institutions, ...), proposent aux animateurs des démarches structurées, accompagnées des supports nécessaires à la réalisation des animations proposées. Elles ont pour but d'aider les primo-arrivants peu scolarisés à s'intégrer au mieux dans notre société par une meilleure compréhension de leur environnement. La formation s'est déroulée sur deux journées (25 et 26 octobre 2012) à La Hestre (dans les locaux de la DGAC).

13 personnes y ont participé (Lire et Ecrire, associations, bibliothèque, CPAS, ...)

#### **3.1.4. Projet : «Droit des étrangers»**

Cette formation a été donnée par l'asbl «Droits quotidiens»

Deux journées ont été commanditées par le PCS de Anderlues.

Au total 8 personnes (travailleurs sociaux) ont participé à ce module.

#### **3.1.5. Public en formation (EFT, OISP, CPAS)**

Ce module vise la sensibilisation à l'interculturalité et lutter contre le racisme.

Chaque module compose d'un minimum de trois séances de 3 h.

En 2012, l'EFT Contrepoint a intégré le module dans sa formation.

Au total, 12 stagiaires ont suivi la formation.

#### **3.1.6. Repère-toi :**

Le Ce.R.A.I.C. met en place des séances thématiques en partenariat visant l'information du public-cible à propos d'aide sociale, d'accès au logement, de recherche d'emploi et d'autres problématiques.

Au total 217 personnes ont assisté à nos séances d'informations.

#### **3.1.7. Les midis du Ce.R.A.I.C. :**

Ce projet a été mis en place à la demande du groupe psychosocial pour informer et soutenir les travailleurs sociaux dans leurs activités en lien avec le public cible.

En 2012, les thématiques suivantes ont été abordées :

- La traite des êtres humains, une réalité peu connue dans la région du Centre.

- Les mineurs étrangers non accompagnés, des jeunes nécessitant une attention particulière.
- Quel accompagnement pour les familles roms ?
- La prise en charge psychologique de la souffrance en contexte migratoire.
- Les personnes âgées, une réalité bien particulière quand elles sont issues de l'immigration.

56 travailleurs ont participé à ces séances thématiques.

### **3.1.8. Diversité : La promotion de la diversité à l'emploi «Diversité, un plus pour l'entreprise»**

En 2011, une plate-forme a été créée pour rassembler des opérateurs locaux en lien avec l'emploi et qui s'intéressent aux questions de discrimination. La Mission Régionale pour l'Emploi du Centre, le Comité Subrégional de la Formation et de l'Emploi, le Forem (cellule Egalité-Diversité), l'asbl CEPRé, la FGTB, la CSC, l'UCM, Antenne Centre participent à cette plate-forme coordonnée par le Ce.R.A.I.C.

Cette plate-forme s'inscrit dans la promotion de la diversité, pour défendre l'égalité des chances de tous les citoyens, mais agit aussi pour lutter contre les discriminations. Son objectif est la promotion de la diversité à l'emploi auprès d'employeurs

La plate-forme diversité a deux axes de travail :

Axe 1 : la promotion de la diversité à l'emploi auprès d'employeurs, la promotion de l'égalité des chances et la lutte contre les discriminations auprès du grand public.

- Réalisation d'un DVD
- Diffusion de ce DVD : Action - «diversité» au job-meeting organisé par la MRC dans la galerie de CORA MRC (25-28 avril), action de visibilité (27 juin), H emploi en octobre, journée d'étude (20 novembre).

Axe 2 : la promotion de l'égalité des chances et la lutte contre les discriminations auprès du grand public. Son objectif est la diffusion de l'information sur la législation auprès du public en EFT, OISP, CPAS, etc.

Le Ce.R.A.I.C. a organisé une journée de réflexion et d'information le 20 novembre 2012. Elle avait pour thème :

*«Les politiques à l'emploi actuelles sont-elles discriminantes ou favorisent-elles la diversité ?»*



Cette journée d'étude avait pour objectif de mettre en questionnement les politiques socioéconomiques actuelles et de débattre avec des personnes ressource issues de différentes tendances.

La matinée fut consacrée à des panels d'informations et d'interpellations tant des pouvoirs politiques que d'acteurs sociaux.

L'après-midi a permis à chaque participant de s'informer via deux ateliers interactifs sur des initiatives locales et régionales favorisant l'égalité des droits. Les thématiques furent les suivantes :

- Pour plus d'égalité et moins de discrimination.
- Quelles mesures pour l'égalité des droits à l'emploi des personnes handicapées ?

45 personnes ont participé à l'évènement.

### **3.1.9. Plate-forme Primo-arrivant :**

Créé en janvier 2007, cette plate-forme réunit différents acteurs. La collaboration entre les partenaires facilite l'orientation du public selon son besoin. Chaque primo-arrivant accueilli dans un de ces services reçoit pour lui et pour sa famille des informations tant d'ordres culturelles, que sociales, scolaires, et administratives.

Cette plate-forme a mis en place un séminaire le 23 octobre 2012 : «*Le dispositif d'accueil du primo-arrivant*» (DAPA). Ce séminaire avait pour objectif d'informer les professionnels à propos du nouveau DAPA.

Trois thématiques ont été travaillées en ateliers :

- l'accueil et le bilan social du primo-arrivant (la phase d'accueil : obligatoire et/ou bienveillante ? Pourquoi ? Pour qui ? Comment).
- l'enseignement et les classes passerelles (conditions d'accès et méthodologie).
- l'intégration au travers de l'apprentissage de la langue (l'offre de formation en français langue étrangère en région du Centre).

52 personnes, issues de milieux professionnels divers (bibliothèque, associations de migrants, classe passerelle, école FLE, ...) ont participé à cette journée.

### **3.1.10. Formations de formateurs dans le cadre du programme d'intégration citoyenne (partenariat)**

Ce programme expérimental s'inscrit dans le projet de mise en place du nouveau parcours d'accueil des primo-arrivants et notamment de son quatrième volet «formation» à l'intégration citoyenne permettant aux primo-arrivants de se situer et

d'agir dans les contextes économiques, sociaux, politiques et culturels de notre société.

La formation de formateurs a pour objectif de s'approprier le «Programme de formation à l'intégration citoyenne», d'échanger les pratiques de formation en vue de l'enrichir et de se mobiliser pour l'expérimenter.

Pour la région du Hainaut, deux modules ont été organisés d'une durée de 5 journées chacun (de 9 à 16h) à La Hestre. Le premier s'est déroulé en mai (14-15-16-21 et 23) et le second les 24-25-26 septembre et 1<sup>er</sup> et 2 octobre 2012.

Le contenu de la formation est le suivant :

- présentation générale (contexte de la formation et objectifs).
- communication interculturelle.
- questionnements interculturels et citoyens.
- articulation entre la méthodologie, les contenus, les questionnements et les outils pédagogiques. Stéréotypes, préjugés et discrimination
- réflexion sur les façons de s'intégrer et évaluation.

29 personnes ont participé à cette formation. Elles ont été sollicitées par 3 Centres régionaux (de Charleroi - CRIC, de Mons - CIMB et La Louvière - Ce.R.A.I.C.). Une invitation générale a été réalisée par le Ce.R.A.I.C. et transmise aux deux autres Centres régionaux.

L'opérateur de formation est le DISCRI.

### **3.1.11. Actions en milieu scolaire : apprentissage du français, médiation, animation**

Ce projet est mis en place en partenariat avec la Bibliothèque provinciale. Il est financé par la Communauté française et la Politique des Grandes Villes. Les quartiers investis sont les maisons de quartier de Bois du Luc et de Saint-Vaast. Il s'agit de créer un espace où jeunes et adultes peuvent bénéficier d'animations autour de thématiques où le jeu et le livre sont importants.

### **3.1.12. «Espace interculturel de lecture publique»**

Un nouvel «Espace interculturel de Lecture publique» a été ouvert le 5 octobre 2012 au sein de la bibliothèque de Trivières. Ce projet est issu de la collaboration entre le Réseau louviérois de Lecture publique et le Ce.R.A.I.C.

Il propose la mise à disposition, au sein de la bibliothèque de Trivières, d'ouvrages et d'outils pédagogiques pour l'apprentissage du français en tant que langue

étrangère. De plus, y sont accessibles nombre de références (y compris multimédia) traitant de sujets liés à l'immigration, la diversité, la discrimination, ... Cette initiative se concrétise également par la mise à disposition pour les professionnels, associations et particuliers d'une part, d'une revue de presse quotidienne élaborée par le Service de documentation du Ce.R.A.I.C. et, d'autre part, de l'expertise avisée d'une équipe pluridisciplinaire sur des sujets tels que le droit des étrangers ou l'accompagnement de projets locaux liés à l'intégration par exemple.

### **3.1.13. Spectacle «Macaroni !»**

Ce projet est issu d'une collaboration entre le CDWEJ, l'Ecomusée, le Musée de la Mine, le CPAS de La Louvière et le Ce.R.A.I.C.

Le spectacle proposé met en scène la rencontre d'un jeune garçon de 10 ans et de son grand-père, ancien mineur et un peu rustre. Les deux personnages, représentés sous formes de marionnettes, vont progressivement s'approprier.

En continuité du spectacle, une visite thématique de l'Ecomusée/Musée de la Mine de Bois du Luc sera proposée, ainsi que divers témoignages d'anciens mineurs.

6 séances seront organisées en mars 2013 (5 à destination des groupes scolaires et une pour le «tout public»). Pour clôturer la séance «tout public», un goûter interculturel est prévu.

## **3.2. INSERTION**

### **3.2.1. Ma mobilité : «savoir conduire, c'est déjà un pas vers l'emploi»**

Le Ce.R.A.I.C. constate que la fragilité de son public aux différents plans est renforcée par les difficultés liées à la mobilité dans le cadre du parcours d'insertion sociale et professionnelle. Les modules de formation théorique pour le permis de conduire ont donc été proposés au public migrant fragilisé par un manque de maîtrise du français sur le territoire couvert par le Ce.R.A.I.C. La mobilité des personnes joue en effet un rôle important dans leur recherche d'un emploi.

En 2012, deux modules de formation théorique pour le permis de conduire ont été organisés. Au total, 24 stagiaires ont participé. Le nombre de stagiaires qui ont réussi est de 4.

## **3.3. ASSOCIATION**

Notre centre propose différents types de soutiens logistique, pédagogique, administratif, etc. aux associations sur notre territoire.

### **3.3.1. «Le Monde de l'ASBL»**

Le Ce.R.A.I.C. propose chaque année un module de formations destiné aux responsables des associations. Ce module est adapté chaque année en fonction des attentes des participants.

Les thématiques ci-dessous ont été abordées en 2012 :

- la mobilisation d'un public lors d'activités
- la communication dans le secteur non marchand
- la gestion de l'équipe et la gestion des conflits
- la construction financière d'un projet

35 membres d'associations différentes ont suivi ce module.

### **3.3.2. Relais avec les associations**

Le Ce.R.A.I.C. accompagne habituellement les projets d'initiatives locales de développement social et les projets soutenu par le FIPI. Les différentes tâches ont été assumées selon les spécificités de ces deux sources de financement.

- Information des associations
- Réunion avec les associations en présence d'un représentant du Cabinet du Ministère de l'Action Sociale et de la Wallonie
- Accompagnement des associations : conception, réalisation, évaluation de leurs projets.

En 2012, 9 associations ont rentré un projet d'ILDS dont 5 projets ont été retenus. 14 projets FIPI ont été proposés par les associations dont 9 projets ont été subsidiés.

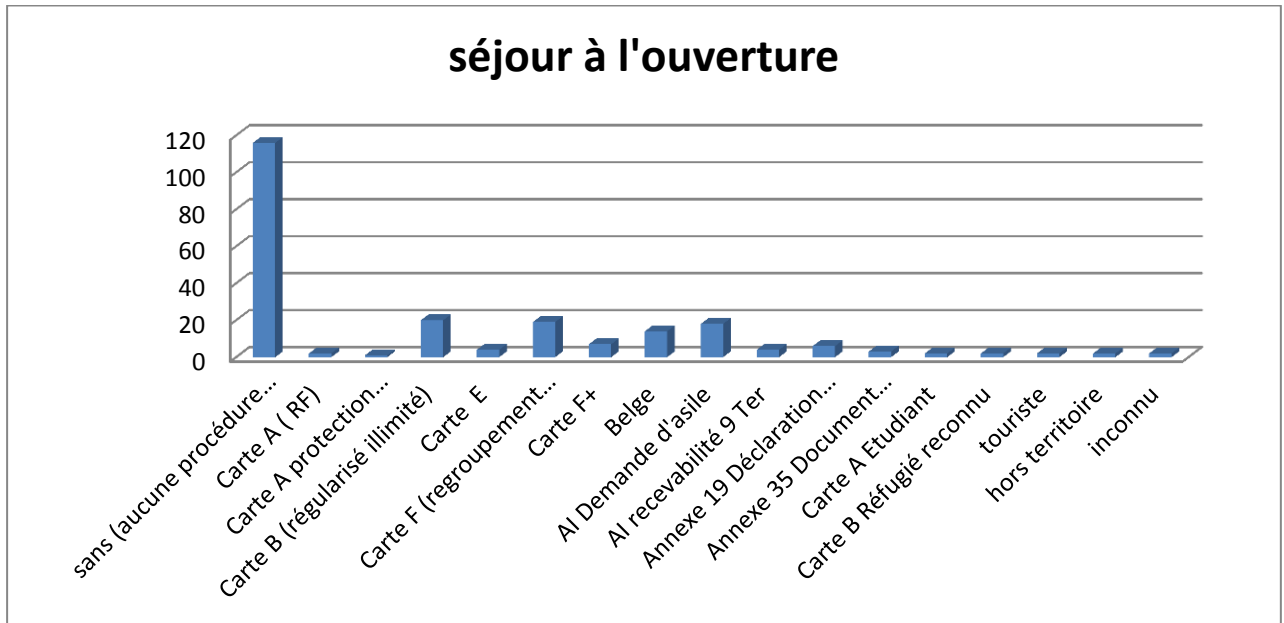
## **3.4. SERVICE SOCIAL**

En 2012, le service social a traité 224 dossiers contre 164 pour l'année 2011, soit un accroissement de 60 dossiers. De plus, 151 nouveaux dossiers ont été ouverts cette même année, soit une augmentation de 40 nouveaux dossiers par rapport à l'année 2011.

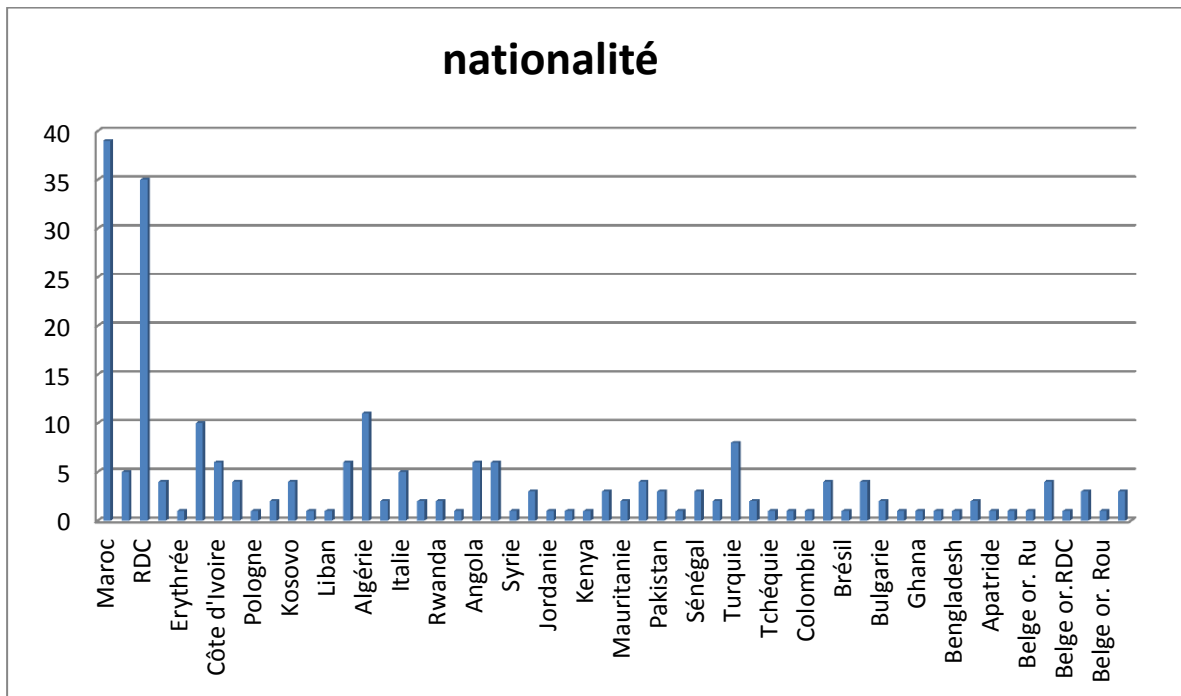
En ce qui concerne les demandeurs, nous avons pu constater que 56% (126) étaient des hommes et 44% (98) des femmes; ce qui représente une inversion par rapport à l'année 2011.

Les tableaux repris ci-dessous donnent une idée plus claire des données relatives à la population accueillie par le service social.

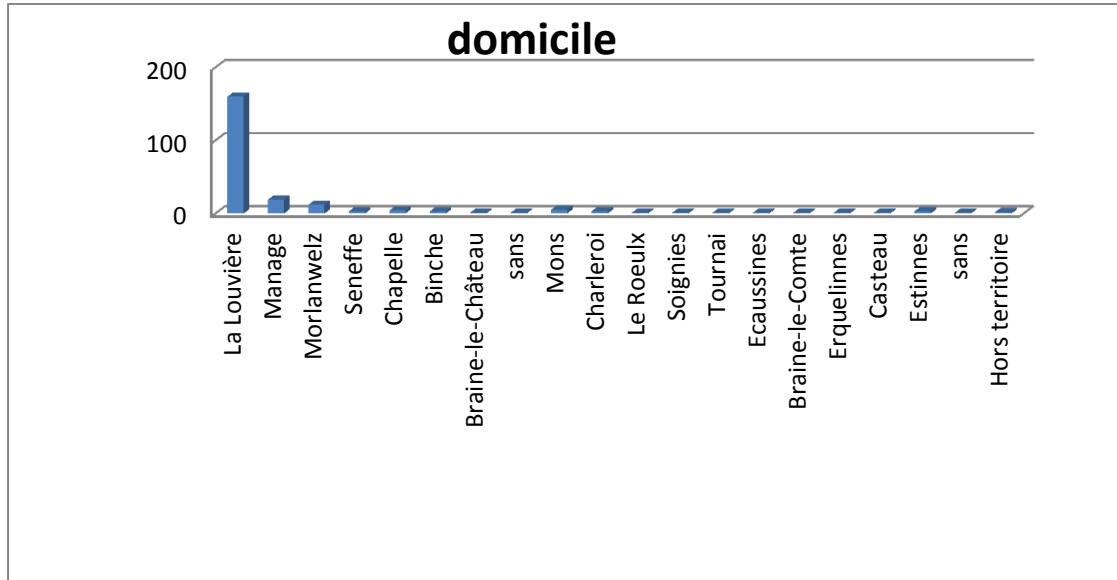
**Tableau 1 : Séjour**



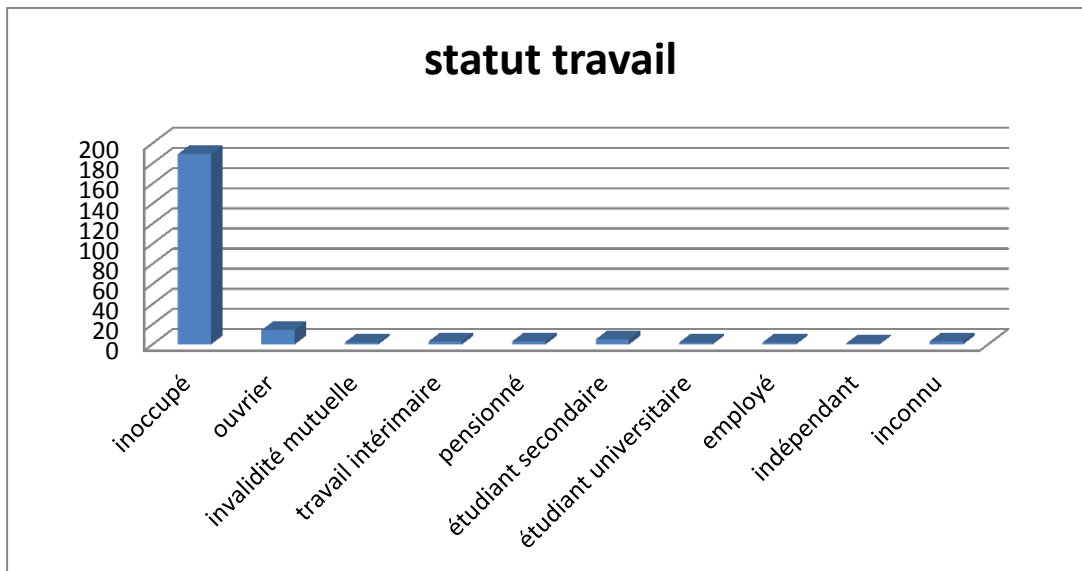
**Tableau 2 : Nationalité**



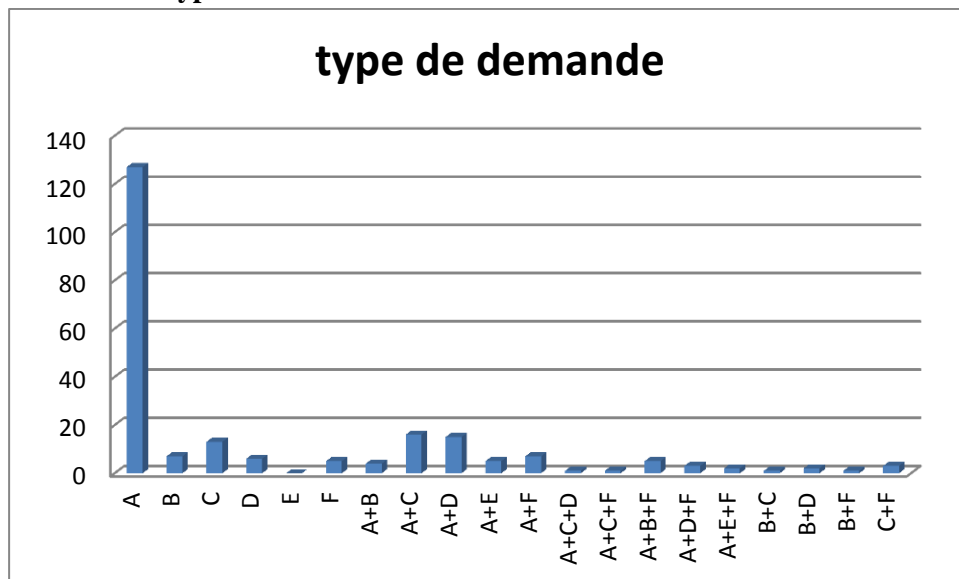
**Tableau 3 : Domicile**



**Tableau 4 : Travail**



**Tableau 5 : Type de demande**



#### Légende

A : Séjour et droit des étrangers en général

B : Problématiques financières : Sécurité Sociale (ouverture et recouvrement de droits sociaux, endettement,...)

C : Problématiques et affaires familiales (divorce, scolarité, violence conjugale)

D : ISP

E : Santé mentale

F : Autres : logement, discrimination, ...

### 3.5. SERVICE DOCUMENTATION

- Bibliothèque : des livres en lien avec notre secteur d'activités et de notre public-cible sont «consultables sur place».
- Revue de presse : des articles d'intérêt général et des articles en rapport avec les missions du Centre sont sélectionnés et classés selon des thématiques spécifiques : l'Islam, la discrimination, l'immigration, le racisme, l'extrême-droite, les demandeurs d'asile, les droits de l'Homme, ...  
Nos articles proviennent de 3 quotidiens : le Soir, la Nouvelle Gazette et la Libre Belgique.
- Statistiques concernant le territoire du Ce.R.A.I.C

### 3.6. SERVICE DE COMMUNICATION

- Promotion des activités du Ce.R.A.I.C. : brochures, newsletter, triptyques, articles, presses, ...
- Conception graphique des outils pédagogique en lien avec les actions du Ce.R.A.I.C. et avec les actions en partenariat
- Conception thématique des stands : Chapelle-Santé, Manage et autres
- Trimestriel

### **3.7. PARTENARIAT**

- Projet à l'initiative de la Maison de La Laïcité de La Louvière : «Dialogue interconvictionnel»
- Espace interculturel de Lecture publique (voir 3.1. 12)
- Journée Chapelle santé

### **3.8. ACTIONS NOUVELLES**

#### **3.8.1. DAPA : Dispositif d'Accueil des Primo-arrivants**

Le gouvernement wallon met en place un parcours d'accueil des primo-arrivants (PA) en Wallonie. Ce parcours a deux volets : (1) l'accueil des primo-arrivants et (2) l'apprentissage du français, la formation à la citoyenneté, l'orientation socio-professionnelle.

Le projet d'accueil expérimenté en 2012 par le Ce.R.A.I.C s'inscrit dans ce parcours d'accueil en Wallonie (DAPA). Ce projet pilote, «Espaces Accueil» ou «Bureaux d'accueil», subventionné par le FEI et cofinancé par la Wallonie, s'est mis en route au Ce.R.A.I.C. afin d'expérimenter des entretiens d'accueil et d'orientation (bilans sociaux) d'avril 2012 à juin 2013. Le Ce.R.A.I.C. a collaboré avec les CRI des régions de Mons (CIMB) et de Charleroi (CRIC) afin d'expérimenter cette phase pilote sur un territoire hennuyer élargi.

Ce projet s'associe à la fois aux différents services et missions existant au sein même du Ce.R.A.I.C. (service social de 1ère ligne, plateforme Primo-arrivant, service de soutien aux associations, centre de documentation et statistiques, secteur formation, ...) et aux différents opérateurs du réseau partenarial de la région.

#### **Objectifs du projet :**

L'enjeu principal du projet est de faciliter et de promouvoir la participation, dans la plus grande autonomie possible, des personnes primo-arrivantes à la vie économique, sociale, politique et culturelle de notre société d'accueil.

Selon l'expérimentation des mois de novembre et décembre, les objectifs de l'entretien d'accueil et d'orientation (qui sera suivi normalement plus tard de «l'aide à l'accomplissement des démarches administratives» et d'«une information pertinente sur les droits et devoirs» - quand elle sera conçue) sont les suivants :

- Assurer les meilleures orientations et informations possibles des personnes PA.
- Faire un état des lieux des besoins et attentes des primo-arrivants en Wallonie, et donc, nous l'espérons, de pouvoir œuvrer alors à la meilleure adaptation possible de l'offre, concernant ces besoins, proposée sur ce même territoire.
- Pouvoir consolider le réseau de partenaires existant, l'accroître si nécessaire.



### **Réalisation – déroulement :**

Les Communes de Chapelle-lez-Herlaimont, Manage et La Louvière ont accepté d'entrer dans le projet. Une première personne a été engagée au Ce.R.A.I.C. fin mars 2012 afin de préparer les «Espaces Accueil». Les premières rencontres se sont déroulées de juin à septembre avec les Services Population étrangère des trois Communes précitées, ainsi qu'avec des associations de terrain susceptibles de prendre part à un futur dispositif d'intégration.

C'est à la fin du mois d'août que la responsable de projets «Bilan social» a été engagée.<sup>1</sup> Deux temps plein consacrés au projet ont permis à cette petite équipe d'accélérer les différentes étapes nécessaires à la mise en œuvre des «Espaces Accueils Primo-arrivant» : la suite des rencontres de travail dans les 5 communes – avec Charleroi et Mons – et l'aménagement de 2 Espaces Accueil sur le territoire d'actions du Ce.R.A.I.C. Pour les villes de Manage et La Louvière, au siège de la Communauté urbaine du Centre (à la Maison de la Solidarité à Haine-St-Pierre). Pour la ville de Chapelle, au Pôle Solvay où un «guichet unique» est organisé pour l'insertion socioprofessionnelle et où des cours de FLE sont notamment organisés par une association du PCS, l'asbl Symbiose.

Une bonne collaboration a eu lieu avec les trois Services Population étrangère de Chapelle, La Louvière et Manage, quand bien même les approches et réalités de terrain sont différentes. Les outils conçus ensemble ont été alors proposés au sein du groupe de travail inter-centre CRI<sup>2</sup> mis en place en septembre, dans le cadre exclusif de la phase accueil et du «bilan social».

Trois outils ont été expérimentés et seront harmonisés d'ici la fin juin 2013 : (1) le canevas d'entretien, (2) le talon assurant la liaison entre le Service population étrangère et l'Espace Accueil, (3) une brève présentation de ce que représente cet Espace accueil, lettre explicative ou fiche info, qui est traduite en une douzaine de langues.

### **Espace Accueil :**

Selon les conceptions actuelles du Centre, l'Espace Accueil d'un CRI propose un Service auprès duquel le primo-arrivant est orienté par le Service population étrangère de sa Commune afin de réaliser un entretien d'accueil. Lors de cet entretien, l'accueillant du CRI réalise le «Bilan social» de la personne : il s'agit d'un entretien «de départ», de type semi-compréhensif permettant une écoute approfondie de la personne, de ses besoins, de ses priorités, de ses projets de vie et d'«intégration». En abordant divers domaines, comme l'accompagnement social, le

---

<sup>1</sup> L'équipe «Bilan social» s'agrandira vraisemblablement encore d'ici début 2013 par l'engagement de 2 assistants sociaux.

<sup>2</sup> Ce groupe de travail inter CRI, a pour objectif principal l'harmonisation des outils utilisés pour les entretiens d'accueil et d'orientation.

logement, la santé et la santé mentale, la langue française, la formation et l'emploi, l'enfance et la jeunesse, la citoyenneté et le réseau social, la personne est informée des partenaires existants. Il s'agit bien ici d'assurer un soutien en donnant des informations pratiques 'directement utilisables' par le primo-arrivant et adéquates selon les besoins mis en évidence. Ensuite, lorsque la personne est demandeuse ou semble le nécessiter, elle est orientée vers le Service social du Ce.R.A.I.C. Enfin, un rendez-vous dans les 6 mois est proposé afin d'évaluer, avec la personne PA, son «parcours d'intégration» tant en terme de degré de satisfaction globale de ce parcours qu'en terme d'opportunités ouvertes sur des participations sociale, économique et/ou culturelle éventuellement envisageables après le parcours.

L'Espace Accueil est donc conçu pour accueillir, écouter, conseiller et orienter. Il ne s'agit pas de prendre en charge des demandes complexes nécessitant un suivi sur du long terme.

## **Evaluation**

Qualitative :

A. Les entretiens d'accueil et d'orientation :

### 1. Leur pertinence

Toutes les personnes reçues jusqu'à présent sont sorties avec «quelque chose» en plus, même les personnes arrivées par mariage/regroupement familial auprès de personnes installées depuis parfois des dizaines d'années. La bonne quarantaine d'entretiens réalisés dans la Région du Centre et à Charleroi nous montre toute l'importance de cet accueil de qualité – qui ne concerne qu'un public trop restreint et totalement volontaire jusqu'ici. Plusieurs cas de «violence symbolique» sont évoqués 'naturellement' sans que la personne les identifie comme tels. L'écoute empathique et bienveillante du travailleur du CRI (re)met la personne PA en confiance.

Chacun sort avec au moins une information qui lui permet de diversifier ses ressources. Bien souvent, on constate que les primo-arrivants ont généralement fait des premières démarches pour répondre à leurs besoins; cependant les services rencontrés ne fournissent pas nécessairement l'ensemble de l'information recherchée. L'entretien permet d'ouvrir d'autres pistes et de les envoyer vers d'autres services. Nous utilisons notamment (avec des explications) le guide-répertoire construit par un ensemble d'associations, de partenaires et le Ce.R.A.I.C., contenant des adresses utiles et un réseau presque complet.

Par exemple, une personne résidant sur le sol belge depuis deux ans ne connaît pas nécessairement l'école FLE répondant au mieux à ses besoins (proche de chez lui, de l'école de ses enfants, de son travail) ou le fait qu'il peut s'inscrire au Forem en tant que demandeur d'emploi libre, ce qui est bénéfique pour son insertion professionnelle.

Les personnes nouvellement arrivées découvrent par le biais de l'entretien l'existence des services ou d'organismes qui peuvent les aider pour des problèmes qu'ils n'ont pas pensé évoquer dans d'autres services, comme, par exemples, le service social du Ce.R.A.I.C., l'action Permis de conduire menée également par le Centre. Toutefois, les primo-arrivants ayant des connaissances en langue française peuvent comprendre mieux les codes, les coutumes propres au pays d'accueil grâce à la brochure «Vivre en Belgique».

Le Ce.R.A.I.C. tient à souligner le caractère trop restrictif des critères européens et wallons définissant le public. Bien qu'un quota de 20 % peut être hors critères, il se pourrait que la restriction imposée mette un obstacle à recevoir les personnes PA qui auraient le plus besoin de ces entretiens – personnes régularisées, personnes de nationalité européenne ou séjournant depuis plus de 3 ans en Belgique par exemple.

## 2. Leur efficacité

Il est difficile de «mesurer» ou d'analyser l'efficacité des entretiens avant d'avoir recontacté les personnes PA pour un entretien d'«évaluation» et avant la mise en route des futures plates-formes d'opérateurs. Il faut avoir en tête que le DAPA, dans son ensemble, ne se mettra pas sur pied sans source de financement supplémentaire. Le Ce.R.A.I.C. ne peut demander aux organismes, institutions et associations des réseaux primaires et secondaires d'accueillir plus de personnes, voire de créer de nouvelles orientations à leurs champs d'intervention, sans moyens financiers additionnels.

Ses travailleurs veillent donc à tisser ce réseau nécessaire à la mise en place du DAPA en tenant compte des structures déjà existantes et en veillant à les soutenir dans leurs demandes de subsides indispensables à cette mise en œuvre, comme notre secteur associatif l'a toujours fait. Il sera aussi important de rester attentif aux exigences de professionnalisation et de reconnaissance des compétences et des champs d'action des divers partenaires.

## 3. Leur cohérence

Dans leur réalisation en tant que tel, ces entretiens sont cohérents puisqu'ils sont de type plutôt compréhensif, non intrusif, en vue de pouvoir «armer» la personne d'un carnet d'adresses précis selon une approche approfondie de ses besoins.

Par contre, il n'est pas très cohérent, durant ce début de phase pilote, de réaliser ces entretiens sans pouvoir s'assurer qu'une suite leur est donnée; c'est-à-dire que chaque PA reçu au sein de l'Espace accueil trouve une place auprès d'un des opérateurs qui lui a été renseigné selon ses priorités.

A nouveau, sur le plan du public cible défini par l'Europe et la Wallonie, il serait plus cohérent de pouvoir tout simplement accueillir «toute personne qui n'a pas encore résolu tous les problèmes liés à son arrivée en Belgique»<sup>3</sup>.

#### 4. La satisfaction du public-cible

Toutes les personnes primo-arrivantes se disent satisfaites, voire très heureuses, d'avoir pu avoir cet entretien, mais aucun entretien d'évaluation n'a encore eu lieu. Seules quelques questions sont posées à la fin de ce premier entretien.

L'information aux «droits et devoirs», faute de décision de contenu, n'est pas encore diffusée. C'est dommageable car elle est inscrite sur le talon de liaison que les Services population étrangère transmettent aux personnes primo-arrivantes reçues à l'Espace Accueil et celles-ci sont même parfois demandeuses de cette information. Les travailleurs des inter-centre CRI sont d'ailleurs désireux d'y travailler pour une phase pilote avant décision politique.

#### B. Les collaborations :

##### 1. Leur pertinence

Il est pertinent de collaborer avec les Services population étrangère puisque ce sont eux qui rencontrent impérativement les personnes PA lors de leur inscription à la commune. Ce biais de transfert de l'information au sujet de l'entretien d'accueil a l'avantage d'assurer un accueil qui peut avoir lieu assez rapidement après l'arrivée de la personne.

Les outils (talon et lettre explicative/fiche info) utilisés pour le transfert d'informations semblent pertinents également; ils sont modifiés en cours d'expérimentation selon la pratique des Services population étrangère. Les moyens de communication entre partenaires (mails au responsable et aux agents du service, téléphone, organisation de rencontres, ...) semblent eux aussi pertinents afin de répondre aux questionnements liés à la collaboration.

##### 2. Leur efficacité

Qualitativement :

Il s'avère que 10 à 15 minutes sont nécessaires pour réaliser efficacement le transfert d'informations. Ce n'est pas rien ! Tous les Services population étrangère ne peuvent disposer de ce temps supplémentaire. D'où – notamment – la difficulté d'embranchage de certaines communes. L'expérimentation d'un Service intermédiaire à Charleroi (le PCS a mis des moyens dans un Service de médiation sociale et interculturelle) qui explique lui-même toute la démarche est plutôt positive jusqu'à présent.

---

<sup>3</sup>Think Tank européen *Pour la Solidarité*, 2011. *L'intégration des "Primo-arrivants" en Wallonie et à Bruxelles*. Belgique : Asbl Pour la Solidarité, p.36 : définition tirée du Séminaire « L'intégration des primo-arrivants, bonnes pratiques et indicateurs » le 9/12/2010.

Au vu de la collaboration concrétisée déjà dans quatre Communes, la collaboration avec les Plans de cohésion sociale (PCS) semble primordiale pour l'efficacité, tant en termes de sensibilisation du réseau partenarial qu'en termes de collaboration plus concrète. La réalité sociodémographique et les conditions de travail du Service population étrangère de chaque Commune sont différentes; un schéma de fonctionnement imaginé de façon harmonisée ne peut donc être appliqué à l'ensemble des Communes de façon standardisée. Nombre de Communes connaissent déjà des difficultés en termes d'effectifs dans leur Service Population étrangère; il est donc naïf de penser que des agents surchargés pourront faire passer l'invitation de manière appuyée aux personnes PA qui devraient alors prendre rendez-vous auprès du CRI de sa région. Les expériences de Chapelle et de Charleroi nous démontrent, lors de ces premières semaines d'expérimentations, l'importance du temps pris pour l'explication de l'entretien d'accueil.

Quantitativement :

La proportion entre le nombre de personnes envoyées/visées et le nombre de personnes reçues/atteintes est de 40 et 50 % à Charleroi et de +/- 85 % pour Chapelle.

### 3. Leur cohérence

Il est cohérent que le lien soit fait avec le Service population étrangère des communes, mais tout autre biais de transfert de l'information devrait être promulgué (associations ethnoculturelles, autres opérateurs, ...) afin de toucher les personnes qui ne sont pas en phase «d'inscription» dans leur commune. Pour rappel, le public concerné peut être en séjour légal depuis moins de 3 ans.

### 4. La satisfaction des partenaires

Le degré de satisfaction des Services de population étrangère dépend des Communes, de leur propre organisation – notamment en ce qui concerne la communication - de leurs effectifs, de leur «motivation» ainsi que du soutien qu'ils reçoivent de la part de leur hiérarchie.

Il serait important de considérer la possibilité de soutenir ces services, comme à Charleroi, par un service intermédiaire qui explique lui-même les objectifs et le contenu de l'entretien d'accueil qui est pour le moment réalisé sur base volontaire.

Quantitative :

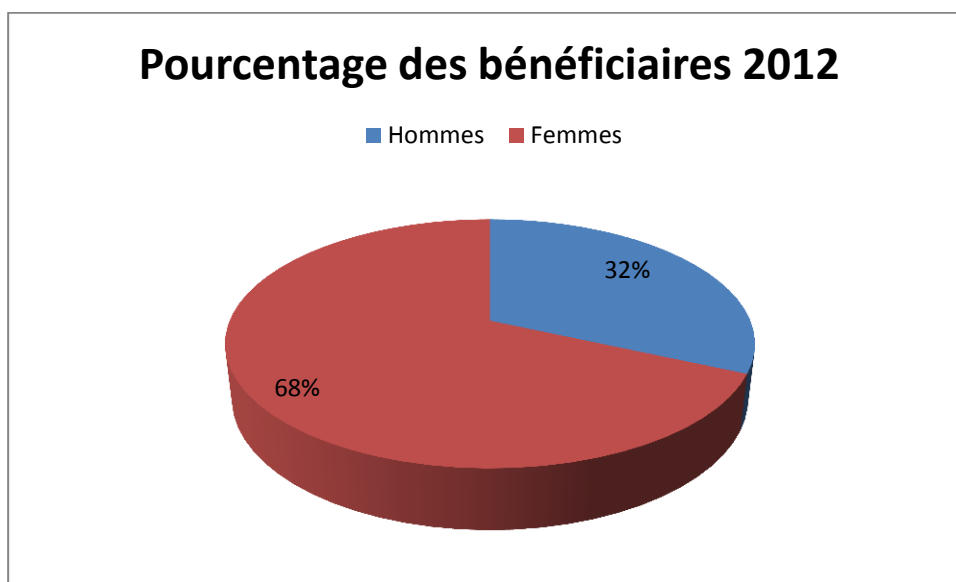
Après quelque mois de travail de préparation, le projet pilote mené par le Ce.R.A.I.C. et son équipe porte ses premiers fruits. Suite à l'installation de 4 Espaces Accueil dans les communes de Chapelle-lez-Herlaimont, La Louvière, Charleroi et Mons, 41 entretiens «de départ» approfondis et conviviaux ont pu être menés : 11 à Chapelle-lez-Herlaimont, 7 à La Louvière, 23 à Charleroi, 0 à Mons).

Un rapide examen des données permet de voir que :

- 90% de personnes sont venues par regroupement familial.
  - 51,21% sont sans emploi.
  - 17,07% demandeurs d'emploi.
  - 19,51 % au CPAS et
  - 43,90% d'entre eux ne maîtrisant pas la langue française
- ont fait que les priorités principales sont le travail pour 58,53%, le FLE pour 56,09% et la formation pour 51,21%. Les besoins en logement (logement plus adéquat) représentent 14,63% ; suit la poursuite d'études, la socialisation des enfants.

Statistiques :

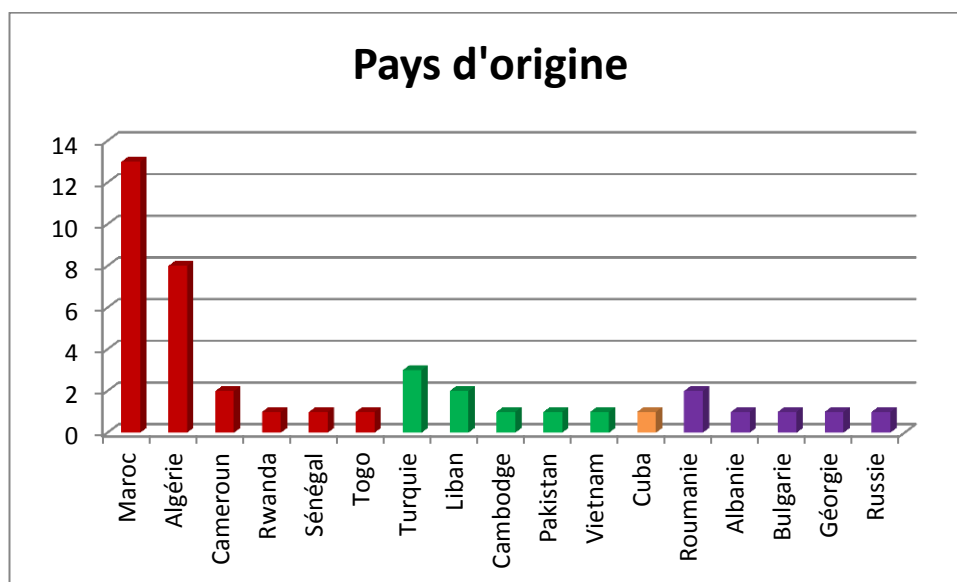
	Hommes	Femmes	Total
Nombre de bénéficiaires	13	28	41



Tranche d'âge	Nombre de bénéficiaires	H	F
15-24 ans	10	3	7
25-44 ans	27	10	17
45-54 ans	3	0	3
Plus de 55 ans	1	0	1
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>13</b>	<b>28</b>

Pays d'origine							
<b>Maroc</b>	13	<b>Turquie</b>	3	<b>Cuba</b>	1	<b>Roumanie</b>	2
<b>Algérie</b>	8	<b>Liban</b>	2			<b>Albanie</b>	1
<b>Cameroun</b>	2	<b>Cambodge</b>	1			<b>Bulgarie</b>	1

<b>Rwanda</b>	1	Pakistan	1	Géorgie	1
<b>Sénégal</b>	1	Vietnam	1	Russie	1
<b>Togo</b>	1				
<b>Sous total</b>	<b>26</b>	<b>Sous total</b>	<b>8</b>	<b>Sous total</b>	<b>1</b>
<b>Afrique</b>		<b>Asie</b>		<b>Amérique</b>	<b>Europe</b>



Qualification	Nombre de bénéficiaires
Non scolarisés	4
CEB	7
CESI	9
CESS	10
> CESS	11

Des 41 bénéficiaires, 18 (soit 43,90%) sont des débutants (des personnes qui ne parlent pas ou parlent très peu la langue française), nécessitant le service d'un interprète du SeTIS Wallon.

Niveau de français	Nombre de bénéficiaires
Débutant	18
Moyen	8
Bon	6
Très bon	6
Francophone	3

Statut professionnel	Nombre de bénéficiaires
Salariés	3
Indépendants	0
DE - 1 A	6
DE + 1 A	1
CPAS	8
SSE	22
Etudiants	1

Priorités	1er choix	Ile choix	IIle choix	Total
Travail	7	9	8	24
FLE	19	4	0	23
Formation	3	13	5	21
Logement	5	1	0	6



Tableau récapitulatif par commune :

Commune		Chapelle			La Louvière			Manage			Charleroi			Mons		
		I	II	III	I	II	III	I	II	III	I	II	III	I	II	III
Sexe	Femme	9			3			1			15			0		
	Homme	2			2			1			8			0		
Niveau de français	Débutant	7			3			2			6			0		
	Moyen	1			2			0			5			0		
	Bon	3			0			0			3			0		
	Très bon	0			0			0			6			0		
	Francophone	0			0			0			3			0		
Age	15-24	2			3			1			4			0		
	25-44	8			1			1			17			0		
	45-54	0			1			0			2			0		
	55 et +	1			0			0			0			0		
Nationalité	Algérienne	3			0			0			5			0		
	Marocaine	3			0			0			10			0		
	Turque	0			1			0			1			0		
	Roumaine	0			1			1			0			0		
	Albanaise	1			0			0			0			0		
	Pakistanaise	0			1			0			0			0		
	Camerounaise	0			0			0			2			0		
	Libanaise	0			0			0			2			0		
	Rwandaise	0			0			0			1			0		
	Cubaine	1			0			0			0			0		
	Bulgare	0			0			1			0			0		
	Russe	1			0			0			0			0		
	Sénégalaise	0			0			0			1			0		
	Vietnamienne	1			0			0			0			0		
	Géorgienne	0			1			0			0			0		
	Togolaise	0			0			0			1			0		
Belge (orig. Turque)	0			1			0			0			0			
Cambodgienne	1			0			0			0			0			
Qualification	Non scolarisé	1			1			0			2			0		
	CEB	2			3			1			1			0		
	CESI	1			0			0			8			0		
	CESS	3			1			1			5			0		
	> CESS	4			0			0			7			0		
Situation professionnelle	Salarié	1			0			0			2			0		
	Indépendant	0			0			0			0			0		
	DE - 1 an	4			1			1			2			0		
	DE + 1 an	1			0			0			0			0		
	CPAS	0			3			1			3			0		
	Sans emploi	5			1			1			15			0		
	Etudiant	0			0			0			1			0		
Priorités		I	II	III	I	II	III	I	II	III	I	II	III	I	II	III
	Travail	1	4	3	1	0	0	0	1	0	5	17	6	0	0	0
	FLE	7	0	0	1	1	0	2	0	0	9	12	0	0	0	0
	Formation	1	4	0	0	1	0	0	0	0	2	15	4	0	0	0
	Logement	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4	5	0	0	0	0

Partenariat :

Les partenaires actuels sont :

- Les Services population étrangères des Communes pilotes : La Louvière, Manage, Chapelle-lez-Herlaimont, Charleroi et Mons.
- Les PCS des Villes de Charleroi, de Mons et de Chapelle se sont également investis dès les rencontres de préparation. A Charleroi, le Service Médiation sociale et interculturelle du PCS est un partenaire direct puisque c'est lui-même qui consacre du temps pour la présentation de l'entretien auprès des personnes PA. A Chapelle, l'asbl Symbiose et le Pôle Emploi, tous deux en lien avec le PCS, sont en soutien tant sur un plan logistique qu'au niveau de la sensibilisation des partenaires.
- Le SeTIS wallon, puisqu'il intervient quand la personne PA est tout à fait débutante en français.
- Les autres CRI ainsi que le DISCRI puisqu'il s'agit aussi de travailler ensemble en vue d'harmoniser les outils ainsi que, dans le futur, d'articuler les entretiens d'accueil aux AOC

Support promotionnel :

Le Ce.R.A.I.C. n'a pas encore eu recours à un véritable support promotionnel en tant que tel puisqu'il s'agit d'un projet pilote, mais d'autres outils ont été utilisés dans le cadre du DAPA :

- Les outils à destination des PA bénéficiaires
- Les matinées «réflexion et échanges» au sujet du DAPA et de sa phase accueil expérimentée
- Les rencontres d'informations au sujet des mêmes thèmes.

### **3.8.2. La campagne de sensibilisation pour le vote des migrants**

*«Ma commune, j'y vis, j'y vote»*

Pour la réalisation de ce projet, le Ce.R.A.I.C. a assumé diverses tâches : réalisation de 5 panneaux à destination des animations, de Flyers, d'une page internet avec la traduction des documents : [www.jyvisjyvote.be](http://www.jyvisjyvote.be), organisation d'animations dans les associations (utilisation des panneaux), envoi de courriers aux associations, organisation d'une conférence de presse.

### **3.8.3. Appui juridique aux projets du Ce.R.A.I.C.**

## **3.9. PLANS DE COHESION SOCIALE**

- Participation au comité d'accompagnement des PCS : La Louvière, Chapelle-lez-Herlaimont, Manage, Seneffe, Soignies, Braine-le-Comte, Estinnes, Anderlues, Enghien, Binche.
- Action dans le cadre des PCS:
  - Chapelle-lez-Herlaimont : Réseau Local d'intégration (accueil des nouveaux arrivants) réseau scolaire, Santé-Famille
  - Anderlues : Partenariat art.18; Marché du Monde, Guide d'accueil,

- Binche : Art.18; journée interculturelle
- Seneffe : Plate-Forme Emploi Formation de Seneffe

### **3.10. ACTIVITÉS DIVERSES**

- 15<sup>ème</sup> anniversaire du Ce.R.A.I.C. : à l'occasion du 15<sup>ème</sup> anniversaire de la mise en place du Centre, une matinée de travail a été organisée. Cette matinée a permis de faire le bilan des 15 ans de fonctionnement et de projeter des pistes d'actions futures.
- Stagiaires : le Ce.R.A.I.C. encadre plusieurs stagiaires au courant de l'année.
- Participation aux colloques, aux séminaires : le personnel du Ce.R.A.I.C. participe aux colloques et séminaires en lien avec l'objet du centre.

## **4. COMMISSIONS INTERCENTRES**

- Accueil des primo-arrivant (Ce.R.A.I.C.)
- Insertion FLE (CRIBW)
- Formation (CRIPEL)
- ISP (CAI)
- Initiatives locales (CRIPEL)
- Plan Local d'intégration (CRIPEL)
- Troisième âge (CRIC)
- Communication (CRIC)
- Documentation (CAI)

## **5. REPRÉSENTATION**

- Membre du Conseil d'Administration du CCRC
- Membre du Conseil d'Administration d'Antenne Centre
- Participation au Comité Subrégional de l'Emploi et de la Formation, plus particulièrement à commission consultative sous-régionale
- Membre du CA et de l'AG de l'APTS,
- Membre de l'AG du Relais Social
- Participation au comité d'accompagnement de Sémaphore à Mons

## **6. STANDS**

- Chapelle&santé
- Journées d'accueil à Chapelle
- Job-coaching au Cora
- Anderlues
- Binche
- ....

## 7. PERSPECTIVES EN 2013

- Formation
  - « Diversité, un plus pour l'entreprise »
  - « Création groupe de travail FLE »
- Insertion
  - Projet FSE
- Association
  - Continuer le travail de soutien et d'aide aux associations
  - Continuer à assurer l'accompagnement et l'évaluation des projets d'initiatives locales de développement social et des projets FIPI
- Service social
  - Travail social et le service d'Ecrivain public
  - Organisation de séances thématiques, en concertation avec les partenaires, à destination du public-cible.
  - Participation au *groupe « social » du PCS de La Louvière*
  - Au niveau du *groupe psychosocial en 2013*, la thématique de la famille sera abordée
- Documentation
  - Renforcement de ce service
  - Rendre accessible aux intéressés
- Communication
  - Renforcer la visibilité des actions du Ce.R.A.I.C.
- Commissions inter-centres
- Renforcer la collaboration avec les PCS
- DAPA : prolongements et perspectives 2013

De janvier à juin 2013, il s'agira de poursuivre les entretiens d'accueil dans les Communes pilotes (La Louvière, Manage, Chapelle, Charleroi et Mons), de sensibiliser les autres communes du territoire d'action du Ce.R.A.I.C. ainsi que les partenaires et de mettre en place des groupes de travail afin d'envisager des pistes pour rendre un parcours cohérent, faisant la suite logique des entretiens. Quand le Décret sera réellement adopté, il faudra veiller à l'aménagement de deux Espaces Accueil Primo-arrivant supplémentaires au minimum : pour l'instant, sont envisagées les Communes de Soignies et de Binche. Des décentralisations de permanences devront sans doute également s'organiser. L'objectif serait que l'ensemble des Communes du territoire d'action du Ce.R.A.I.C. puissent accrocher au parcours d'ici fin décembre 2013.

A différents niveaux, nous espérons qu'un ensemble de partenaires collaborera à ce projet; en voici une liste non-exhaustive :

- Les Communes (au fur et à mesure de leur décision d'investissement dans ce projet) du territoire d'action du Ce.R.A.I.C (reprises dans le Décret de la Région wallonne

du 4 juillet 1996) via les Bourgmestres et l'ensemble des Collèges échevinaux, via les Services population étrangère et via les Plans de Cohésion sociale.

- Un ensemble d'associations opératrices dans l'accueil des personnes étrangères (associations ethnoculturelles ou non : asbl Lire et Ecrire, l'Ecole Alpha de l'Espace Centre de la Ligue des Familles, Format 21 de la Promotion sociale, l'Espace d'intervention belgo-africaine asbl, l'asbl Jeunesse et Amitié belgo-turque, l'asbl Symbiose, l'Entraide brainoise asbl, l'asbl 6Beaufort, ...)
- Le SeTIS wallon
- Le DISCRI
- L'ensemble des Centre Régionaux d'Intégration

Le partenariat sera, par exemple, actif pour organiser ou soutenir l'information sur les "droits et devoirs" de tout citoyen de la société d'accueil en éventuelle collaboration avec le DisCRI, et évaluer le projet, en parties et dans son ensemble, avec l'ensemble des partenaires, avec les bénéficiaires, avec les autres CRI ainsi qu'avec les pouvoirs subsidiants et le FEI.





Nos actions sont soutenue par :



Editrice responsable : Françoise RONDEAU