

Recherche de terrain sur le territoire marlinois en lien avec l'accueil



Recherche réalisée par
Michaël Jordan

Sur Mandat de la Coordination accueil migrants
Marly

Février 2018

Table des matières

1. But de la recherche.....	3
2. Cahier des charges	6
3. Quelques statistiques	8
4. Analyse des focus group.....	9
4.1. École.....	9
4.1.1. États des lieux.....	9
4.1.2. Problématiques rencontrées	10
4.1.3. Pistes d'actions.....	11
4.2. Bénévole	13
4.2.1. États des lieux.....	13
4.2.2. Problématiques rencontrées	13
4.2.3. Pistes d'actions.....	14
4.3. Agents Marly Sympa.....	15
4.3.1. États des lieux, AMS comme vecteur d'intégration.....	15
4.3.2. Axes d'intégration prioritaires.....	16
4.3.3. Pistes d'actions.....	16
4.4. Participants des cours de français	17
4.4.1. États des lieux.....	17
4.4.2. Problématiques rencontrées	17
4.4.3. Pistes d'actions.....	17
4.5. Population	18
4.5.1. États des lieux.....	18
4.5.2. Besoins en lien avec les thématiques.....	18
5. Une coordination locale pour un problème global	20
6. Annexes.....	25
6.1. Les entretiens.....	25
6.1.1. Entretien CO Responsable d'établissement et classe d'accueil.....	25
6.1.2. Entretien CO Travailleuse sociale scolaire	29
6.1.3. Entretien primaire Responsables d'établissement	32
6.1.4. Entretien primaire Enseignantes cours de français	35
6.1.5. Entretien accueil extra-scolaire.....	38
6.1.6. Entretien Coordinatrice accueil parents migrants Villars-sur Glâne.....	41
6.1.7. Entretien Caritas Suisse.....	45
6.2. Les focus groupes	48
6.2.1. Ecoles.....	48
6.2.2. Bénévoles.....	50
6.2.3. Agents Marly sympas.....	52
6.2.4. Cours de français	54
6.2.5. Population.....	58
6.3. Questionnaires communaux	64
6.3.1. Animation.....	64
6.3.2. Contrôle des habitants	66
6.3.3. Crèche communale.....	68
6.3.4. Finances.....	72
6.3.5. Ressources humaines.....	73
6.3.6. Sécurité.....	75
6.3.7. Service social	77
6.3.8. Service technique	79

1. But de la recherche

À la suite d'une collaboration avec le CAM (coordination accueil migrant), nous avons pu établir qu'il semble y avoir une défaillance en termes de coordination, que ce soit entre les établissements, la commune, les associations ou d'autres entités plus étatiques. De ce constat est venue l'idée de mener une recherche permettant de mettre en lumière les actions existantes, les points à améliorer et de faire émerger des pistes d'actions permettant une meilleure intégration ainsi qu'un fonctionnement plus clair pour les différents intervenants.

Cette recherche fait suite à d'autres constats, notamment en lien avec l'animation socioculturelle, Marly Sympa, le service des écoles ou encore d'autres services communaux.

Il apparaît clairement dans les statistiques liées au service d'animation une forte participation de la population issue de la migration et ce à tous les niveaux d'âge. Que ce soit dans les fêtes d'accueil, les activités du square, les soirées discos ou encore lors des soirées mangez-bougez, cette tranche de la population est fortement représentée et participative.

La commission Marly Sympa œuvre également en ce sens en proposant depuis plusieurs années des cours de français ainsi que des journées thématiques comme par exemple « ensemble pour la diversité ».

Depuis plusieurs années également, le service des écoles met régulièrement un montant au budget afin de pouvoir réagir à ces phénomènes migratoires, les dotations changent, les cours spécifiques s'élargissent et des postes se créent.

Depuis quelques années, le Cycle d'Orientation de Marly accueille un certain nombre de mineurs non accompagnés. Un nouvel axe qui est aussi à l'origine de cette réflexion et du lancement de cette recherche. C'est en quelque sorte le point de départ des échanges entre le CAM, le CO et le service d'animation, trois pôles touchés et préoccupés par l'accompagnement de ces jeunes.

Loin d'être une problématique isolée, confinée à un secteur, l'afflux migratoire questionne à tous les niveaux. Les dispositifs évoluent, les actions se démultiplient, les mouvements associatifs ou bénévoles fleurissent, cependant le flou et la méconnaissance de l'autre, tel un brouillard épais, empêche une bonne collaboration entre les différents acteurs.

Cette recherche a donc pour but d'établir un état des lieux de la situation d'accueil sur la commune à différents niveaux. Il s'agit d'identifier la manière dont les personnes sont accueillies et intégrées au sein du territoire, que ce soit par le biais de l'administration communale, des écoles ou des sociétés locales.

La recherche est ciblée, dans un premier temps, sur les phénomènes liés à la migration. Commune interculturelle, Marly accueille à l'heure actuelle 28% de résidents issus de la migration. Ce chiffre n'est en rien isolé, c'est le cas de nombreuses communes du grand Fribourg, comme Villars-sur-Glâne avec 33%, Givisiez 33%, ou encore Granges-Paccot 29%.

La recherche s'est déroulée en trois phases :

a. Cartographie de l'existant

Un certain nombre de procédures, de stratégies sont déjà en place à l'heure actuelle. Il s'agit donc de les référencer, de les détailler, d'identifier les doublons et les ressources disponibles. Pour ce faire, un listing détaillé de ces procédures a dû être établi. Différents lieux ont donc été sondés. Dans un premier temps, plusieurs interviews ont été réalisées notamment dans les écoles (enfantines, primaires et secondaires) ainsi qu'au niveau de l'accueil extra-scolaire.

Un recensement des sociétés locales a été effectué ainsi qu'un listing des associations en lien avec la migration sur le grand Fribourg.

Différents contacts ont pu être établis notamment avec l'IMR (Bureau de l'intégration des migrant-e-s et de la prévention du racisme du canton de Fribourg), avec l'ORS ou encore Caritas Suisse.

b. Focus group

La méthode du Focus Group est une méthode qualitative de recherche sociale qui favorise l'émergence de toutes les opinions. Cette méthode, qui est à la fois orale et groupale, ne poursuit donc pas la recherche du consensus. Elle permet par contre le recueil des perceptions, des attitudes, des croyances, des zones de résistances des groupes cibles. Elle répond aux « pourquoi ? » et aux « comment ? ».

Concrètement, la technique consiste à recruter un nombre représentatif de groupes, en fonction de l'objet de la décision à l'étude, composés de six à douze personnes volontaires, et à susciter une discussion ouverte répondant à une logique de créativité. Cette discussion se structure autour d'une grille d'entretien définissant les différents thèmes de l'étude. Une analyse/synthèse de la discussion permet de relever les principaux mots clés des participants ainsi que les points de convergence et de divergence entre les groupes.

Cette manière de procéder donne quatre résultats :

- A. Elle permet le recueil des perceptions des populations concernées, sans idées préconçues ni hypothèses à vérifier (la méthode est inductive) ;
- B. Elle explique les comportements sociaux concernant les problèmes, leurs causes et les correctifs à y apporter ;
- C. Elle favorise l'implication du milieu en lui accordant la parole et le reconnaissant expert de son vécu personnel ;
- D. Elle donne aux autorités concernées la possibilité d'élaborer des politiques et des projets correspondant aux attentes exprimées par les populations ou les groupes concernés.

La méthode du Focus Group prend ses assises dans la réalité et le milieu naturel. Son objectif n'est pas de prouver (hypothèse explicative), mais de fouiller le « pourquoi ? » et le « comment ? » des phénomènes. ¹

¹ <http://www.spiral.ulg.ac.be/fr/outils/focus-group/>

Dans ce cadre, cinq focus group ont été réalisés avec :

1. Les écoles
2. Les bénévoles en lien avec des personnes issues de la migration
3. Les agents Marly Sympas
4. Les participants des cours de français
5. La population de manière générale

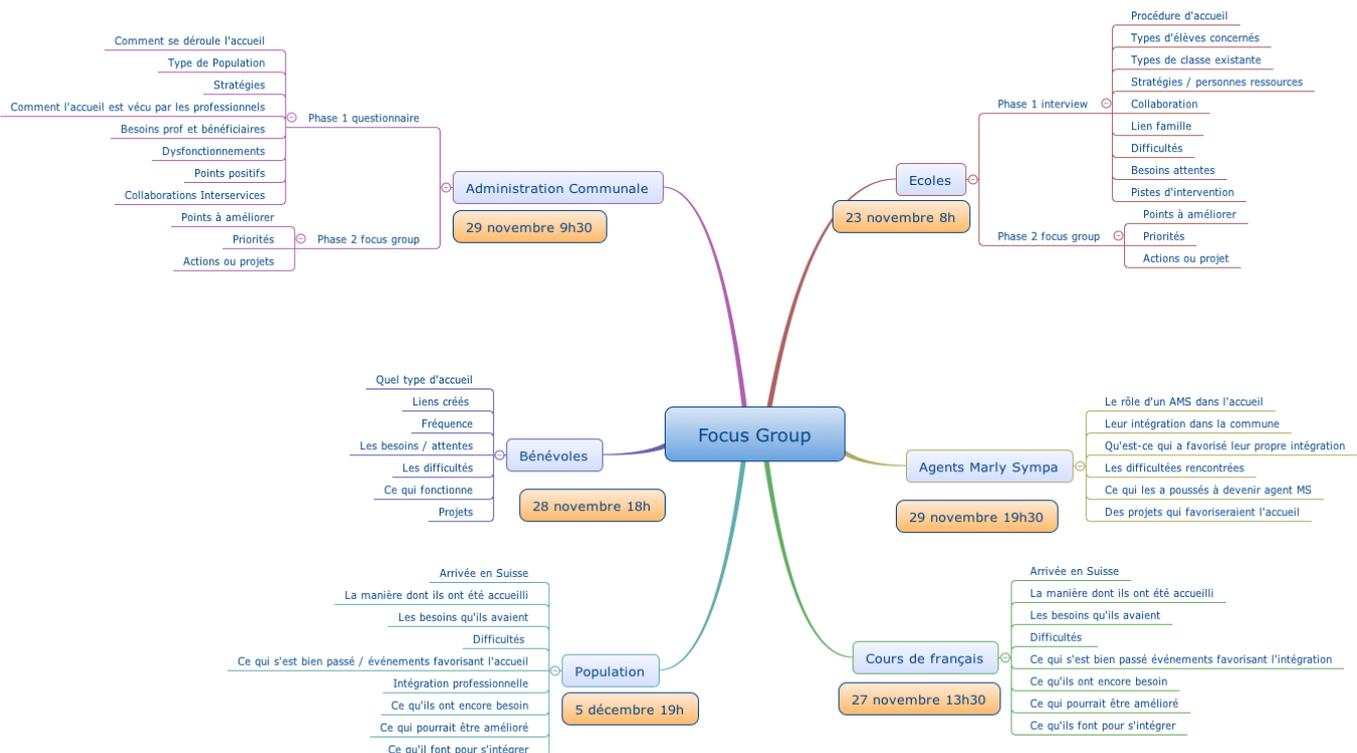
De plus, un questionnaire (annexe 6.3) a été dûment rempli par les différents chefs de service de l'administration communale. Ceci nous permettra de mieux comprendre le fonctionnement de l'administration, de ses différents services, de leurs liens avec l'accueil et de les mettre en relation avec les différents acteurs des focus group.

c. Analyse et rapport

Cette ultime phase consiste à mettre en lien les différents apports qui ont pu être récoltés durant les deux premières phases. Il s'agit ici de faire concorder l'existant avec les demandes des différents partis. Ceci nous permettra de voir ce qui est existant et qui fonctionne ainsi que ce qui pourrait être amélioré voire créé afin d'être plus efficace dans l'accueil des nouveaux résidents.

Dans ce rapport les résultats seront divisés en plusieurs items relatifs au cahier des charges développé dans le point 2 ci-après. Pour chaque secteur, il y aura un état des lieux et des problématiques, une priorisation de ces dernières ainsi qu'un certain nombre de pistes d'interventions.

Finalement, un chapitre abordera une proposition d'intervention plus globale sous la forme d'un poste de référent accueil et de la manière dont la personne en charge de ce poste pourrait synchroniser, coordonner et soutenir des actions plus locales.



2. Cahier des charges

Dans cette partie il s'agit de cartographier l'ensemble des axes ci-dessous afin d'avoir une vision globale de la situation migratoire sur le territoire communal. Plus qu'une cartographie, il est aussi question de sonder ces différents espaces afin de mettre en lumière les mécanismes, les besoins, les attentes, les possibilités de chacun ainsi que les éventuels dysfonctionnements.

Population

- Identifier le nombre, leur origine, âge et sexe, leur statut (permis).
- Identifier leur niveau d'intégration, les liens éventuels ou suivis avec des familles suisses (tandem).
- Identifier leurs besoins, attentes, difficultés, compétences, envies.

Système scolaire

- Identifier le nombre d'enfants pour chaque structure ainsi que le type de suivi.
- Définir les difficultés rencontrées par les établissements.
- Identifier les ressources, les attentes et les besoins des établissements.

Tissu associatif

- Répertorier et classer les différentes associations (lieu, personne de contact).
- Définir ces associations (terrain d'activité, population cible, lignes directrices).
- Identifier leurs ressources, leur réseau, leurs collaborations, leur mode de fonctionnement ainsi que leur coût.

L'État et ses institutions

- Procédure d'entrée, type de permis et condition d'obtention.
- Listing des institutions étatiques (IMR, SaSoc,...).
- Description et limites de leur mandat.
- Personnes de contact ou ressources, lieu d'activité des bureaux.
- Définition de la marge de manœuvre des associations et des bénévoles.

Commune de Marly

- Identifier les attentes de la commune.
- Comprendre le fonctionnement de l'accueil.
- S'informer sur les données récoltées à l'arrivée des habitants.

Barrière linguistique

- Lister les différents lieux qui proposent des cours.
- Établir des grilles d'horaires de ces lieux.
- Définir les conditions (niveau, fréquence, coût).
- Définir leurs attentes ainsi que les problèmes rencontrés.

3. Quelques statistiques

La commune de Marly bénéficie d'une position idéale en termes de situation géographique, de mobilité, d'offre culturelle et sportive, d'écoles ou encore d'habitations. Commune attractive, elle attire un tissu assez large de citoyens.

De manière plus chiffré, Marly c'est :

POPULATION RESIDANTE (Légale)	Suisse	Etranger	Total
	2017 2016	2017 2016	2017 2016
	5835 5818 +17	2340 2347 -7	8175 8165
POPULATION SEJOUR	Suisse	Etranger	Total
	2017 2016	2017 2016	2017 2016
	179 189 -10	27 18 +11	206 207
POPULATION TOTALE "Résidente(légale) et séjour"	Suisse	Etranger	Total
	2017 2016	2017 2016	2017 2016
	6014 6007 +7	2367 2365 +2	8381 8372
% POPULATION ETRANGERE	28.24 28.3		
DETAIL DE LA POPULATION Résidente(légale) et séjour	Suisse	Etranger	
	2017 2016	2017 2016	
- Bourgeois	467 461 +6	- B 762 789 -27	
- Fribourgeois	3494 3526 -32	- C 1464 1457 +7	
- Confédérés	1874 1831 +43	- F / L 114 101 +13	
- Séjour (domicile secondaire)	179 189 -10	- Séjour 27 18 +9	
Total	6014 6007 +7	Total 2367 2365 +2	
NOMBRE DE MENAGES	3424 3408 +16		

88 nationalités différentes
 72% de résidents Suisses
 28% de ressortissants étrangers

54 langues maternelles différentes
 58% de la population est de langue maternelle française
 12% est de langue maternelle allemande
 2% de langue maternelle italienne
 } Langues nationales

28% autres langues maternelles

4. Analyse des focus group

4.1. École

4.1.1. États des lieux

De manière générale, les écoles disposent déjà d'un dispositif bien établi dans l'accueil des familles issues de la migration. Ce programme découle directement du canton. Un document, réalisé par la DICS (Direction de l'instruction publique, de la culture et du sport), nommé « Accueillir et scolariser les élèves migrants », donne des directives aux responsables d'établissement, ce qui permet d'uniformiser l'accueil sur l'ensemble du canton.

Ce document contient une marche à suivre concernant l'annonce d'arrivée, l'accueil, le bilan initial, l'attribution de la classe, les communications ainsi que le suivi de l'élève. Il existe aussi plusieurs spots vidéo que les responsables d'établissement peuvent utiliser lors de la première rencontre avec les parents. Ces documents, traduits en plusieurs langues, expliquent de manière précise le fonctionnement de l'école ainsi que les spécificités en lien avec le cycle dans lequel l'élève est intégré.

En ce qui concerne le cycle d'orientation, cette procédure a été complétée par un document du SEnOF (Service de l'enseignement obligatoire de langue française) concernant l'accueil et la scolarisation des élèves primo-arrivants allophones (EPAA). Ce dernier permet de cibler plus particulièrement les besoins des élèves au travers d'un dispositif de double intégration entre une classe dite d'accueil et une classe régulière. En fonction de ses besoins, l'élève effectue un certain nombre d'heures dans chacune de ces classes. La classe d'accueil constitue un espace de réponse aux besoins spécifiques des élèves, particulièrement sur le plan de la langue française. Elle permet de consolider les apprentissages réalisés en classe régulière. La classe régulière est la classe à laquelle appartient l'EPAA dès son arrivée dans l'établissement. Elle offre l'immersion linguistique et la possibilité à l'élève de prendre part aux activités de la classe et d'interagir avec l'ensemble des élèves. Elle favorise l'intégration sociale. Le temps passé en classe régulière n'est que partiel durant les premiers mois, il évolue en fonction de la progression des apprentissages linguistiques. Ils sont au maximum 3 EPAA par classe régulière.

Une étroite collaboration est mise en place entre les enseignants des différentes classes afin de coordonner leurs pratiques et définir des procédures communes. De plus, dans le cadre de journées pédagogiques au sein du cycle d'orientation de Marly, une réflexion particulière a été menée sur l'accueil des élèves migrants. Ce qui a permis de mettre en place plusieurs documents sur les adaptations et aménagements à mettre en place pour ces élèves ainsi que sur le rôle des différents enseignants (titulaires de classe, enseignants accueil et ensemble du corps professoral).

Du côté de l'école primaire, la procédure d'accueil est sensiblement similaire à celle du CO. La différence majeure réside dans le fait qu'il n'y a pas de classe d'accueil. Les élèves allophones sont directement intégrés dans des classes « ordinaires » et bénéficient de cours de français particuliers dans le cadre des heures de classe. Chaque élève a droit, en fonction de son âge, de ses compétences et du cycle correspondant à un certain nombre d'unités hebdomadaires (heures de cours de français supplémentaires). Il peut bénéficier de ce soutien durant 4 semestres.

4.1.2. Problématiques rencontrées

Malgré un dispositif d'accueil jugé efficace par les établissements, il n'en reste pas moins que les écoles sont confrontées à un certain nombre de problématiques. Ces difficultés, qui seront nommées ci-dessous, entraînent bien souvent une surcharge de travail autant pour les enseignants que pour les responsables d'établissement. Du travail chronophage, qui ne correspond pas forcément à leur fonction, ce qui entrave leur disponibilité pour d'autres situations plus en lien avec leur rôle direct au sein de l'école.

Ce qui revient avec force dans les différents entretiens, c'est le principe d'accueillir une famille et non pas un élève. La difficulté réside, dès lors, dans le fait que certaines familles ont par la suite des demandes qui ne correspondent plus tout à fait à l'aspect scolaire de l'enfant. Les sujets peuvent dériver sur des problématiques plus privées. Il n'est pas toujours évident de leur faire comprendre que ce n'est pas à l'école que ces thématiques doivent être traitées.

Voici les différentes thématiques qui sont apparues lors du Focus Group concernant la scolarité. Ces difficultés ne sont pas spécifiques à l'un ou l'autre établissement. Ce sont des items globaux, des problématiques qui peuvent se retrouver autant en enfantine, en primaire, au secondaire que dans le cadre de l'accueil extra-scolaire. Les acteurs ont, dans un premier temps, listé toutes les problématiques et les ont ensuite regroupées, priorisées sous différents items que voici :

A. Les familles

Comment favoriser l'accueil des familles ? Comment être proactif dans cet accueil et favoriser leur accompagnement ? Que ce soit au niveau de l'école ou de la commune.

- ➔ Il y a un manque de connaissances et d'informations sur le parcours antérieur des élèves, que ce soit leur parcours migratoire ou scolaire. Certains enfants n'ont jamais été scolarisés, d'autres souffrent de traumatismes liés au chemin migratoire. Les problématiques se manifestent bien souvent uniquement au moment de l'entrée à l'école car pour bien des familles c'est là leur premier lien avec la société. Avant cela il n'y a bien souvent pas de prise en charge qui permette de déceler des difficultés.

B. Structures d'encadrement (ORS / Caritas)

Comment favoriser le lien, la communication entre ces structures et l'école ?

- ➔ Comme précité, régulièrement des problèmes « privés » envahissent le réseau scolaire (problèmes de voisinage, d'ordre administratif, de permis de séjour, d'accès au soin, ...). Des assistants sociaux sont en charge de ces dossiers. Comment l'école peut renvoyer les familles vers les bonnes personnes, comment faciliter la communication, le transfert d'information vers ces entités ? Comment savoir jusqu'où va le rôle de l'école et celui de ces organismes ?

C. Orientation professionnelle

Comment aider les jeunes à trouver une voie professionnelle avec parfois un faible bagage scolaire ou linguistique ? Comment aider les parents à trouver une intégration professionnelle ?

- ➔ Ce n'est pas du rôle de l'école de trouver un travail pour les parents, cependant cela peut avoir une influence sur les enfants d'avoir des parents actifs. L'exemple est important pour l'enfant. Comment enrichir le réseau de l'école avec des entreprises locales afin de favoriser les stages pour les élèves en difficultés.

D. Langue et culture

Comment favoriser l'apprentissage de la langue française pour les préscolaires ? Comment faire comprendre nos codes culturels sans les imposer ?

- ➔ Un grand nombre d'enfants nés en Suisse arrivent à l'école sans pour autant parler le français. Ceci arrive régulièrement et agit comme un réel handicap pour l'enfant qui doit d'abord apprendre la langue, avant de pouvoir entrer dans d'autres apprentissages socialisants. D'autres enfants arrivant dans des classes primaires sont non-scripteurs, non-lecteurs cela car ils n'ont pas été scolarisés jusqu'à présent. Une fois de plus, la question est comment agir de manière préventive. La culture impacte aussi sur les apprentissages scolaires (nombre d'heures de sommeil, hygiène de vie), des problématiques difficilement abordables dans certaines situations.

E. Coordination et collaboration entre les différents acteurs

Comment synchroniser les actions, les rendre visibles et créer des points d'échanges entre les différents acteurs ?

- ➔ Cet item apparaît comme central dans la plupart des problématiques soulevées. Le manque de coordination crée des situations d'inconfort, des doublons ou des oublis car chaque acteur s'imagine que l'autre s'occupe de la situation.

4.1.3. Pistes d'actions

Dans le cadre des Focus group, la dernière partie de ces rencontres avait pour but de réfléchir à des idées d'interventions, des pistes d'actions réalisables afin de parer à ces problématiques. Voici donc pour les cinq items concernant la scolarité les propositions des différents acteurs.

A. Les familles

Afin d'être proactif et de pouvoir anticiper au mieux l'arrivée et l'intégration des élèves, les intervenants proposent :

- La mise en place d'un coordinateur social et scolaire au sein de la commune. Cette personne pourrait avoir un contact en amont avec les familles, afin de détecter les difficultés sous-jacentes et de proposer différents types d'intervention adaptés aux besoins de la famille. Des prestations comme par exemple un accompagnement AEMO (Action En Milieu Ouvert), l'éducation familiale ou encore une famille ressource suisse qui puisse les accompagner dans la compréhension de notre système, l'apprentissage de la langue ou encore un soutien administratif.
- L'invitation des familles à venir visiter des classes au préalable avant la scolarisation à proprement parler.
- L'introduction d'un système d'accueil plus complet au primaire comme cela se fait dans le cadre du cycle d'orientation.
- La mise en place de personnes ressources au sein de l'école primaire comme par exemple un travailleur social scolaire.

B. Structure d'encadrement ORS / Caritas

Dans le but de favoriser la communication, l'échange d'informations et le suivi des personnes au bénéfice d'une aide de ces organismes, le groupe propose :

- D'agir politiquement pour redéfinir les mandats (étendue, prestations) d'organismes tels que l'ORS. Favoriser l'émergence d'un document qui définit de manière précise le mandat de chacun.
- Que la dotation du personnel et son budget soit revue afin de pouvoir offrir un meilleur suivi.
- Organiser des rencontres de réseau permettant de créer des liens entre les organismes et l'école.

C. Orientation professionnelle

Afin d'offrir plus de possibilités aux jeunes et de favoriser leur intégration professionnelle :

- Sensibiliser le réseau local. Être actif dans l'accueil des nouvelles entreprises et créer des ponts entre ces dernières et les établissements scolaires en vue de stages et de places d'apprentissages.
- Au niveau de l'orientation scolaire, intégrer cet aspect dans le cahier des charges.

D. Langue et culture

Afin de favoriser l'apprentissage de la langue un certain nombre d'actions préventives ont pu être proposées :

- Favoriser l'immersion linguistique préscolaire (via le coordinateur social). Encourager les familles à se mettre en réseau avec des familles ressources.
- Créer des cours parents-enfants afin que les membres de la famille bénéficient ensemble de cette offre et puissent continuer l'apprentissage en dehors du cours. (Motivation supplémentaire)
- Favoriser l'information relative aux prestations existantes (distribuer un fascicule avec l'indexation des cours existants).

E. Coordination et collaboration entre les différents acteurs

- Créer un poste au niveau local, un poste de coordinateur social et scolaire. Une personne qui pourrait agir sur plusieurs niveaux. Il s'agit d'avoir une personne relais qui puisse faire le lien entre les différents lieux et agir comme une personne ressource autant pour les familles que pour les professionnels.

4.2. Bénévole

4.2.1. États des lieux

Sur le grand Fribourg il existe un nombre conséquent de bénévoles affiliés ou non à des associations. Plus particulièrement pour Marly, un groupe de familles bénévoles s'est mis en place au travers de l'appel du CAM (Coordination Accueil Migrants). Ce sont principalement ces bénévoles qui nous intéressent dans le cadre de cette recherche.

Chaque bénévole s'inscrit dans ce programme à son niveau. Il n'existe pas de référentiel de fonction et chacun agit en fonction de ses possibilités en termes de temps et de compétences. Actuellement c'est une vingtaine de bénévoles qui s'affairent à suivre, à conseiller, à soutenir plus d'une vingtaine de familles issues de la migration sur Marly.

Les bénévoles sont actifs en fonction des besoins des familles. Pour certains il s'agit d'un soutien administratif, pour d'autres c'est au travers de l'apprentissage de la langue ou encore de sorties culturelles. Les bénévoles n'ont pas suivi de formation particulière, ils s'engagent simplement à donner du temps et partager des compétences. Ils ont été mis en lien avec ces familles par les délégués du CAM qui ont chaque fois établi un premier contact avec la famille migrante afin de prendre connaissance de leur situation et de leurs besoins avant de leur proposer un rendez-vous avec la famille dite aidante.

Les familles Suisses se disent souvent touchées et agréablement surprises par les tandems mis en place. Ce qui n'enlève en rien que le rôle d'aidant n'est pas facile et que bien des questions se posent à eux. Lors de la rencontre avec les bénévoles, de nombreuses questions ont pu être posées et au travers de ce moment de partage des conseils, des pistes d'actions ont aussi pu être relevés.

4.2.2. Problématiques rencontrées

La limite entre les demandes et les possibilités de l'aidant reste parfois compliquée à comprendre pour les familles migrantes qui voudraient des réponses et des solutions de manière rapide. Le bénévole n'est pas un assistant social et n'a pas réponse à tout tout de suite, ce qui n'est pas toujours évident à gérer.

A. La barrière de la langue

Bénévole ne signifie pas interprète. Comment se faire comprendre et comprendre l'autre quand il n'y a pas de langue commune ? Comment aider la personne à perfectionner son français afin de pouvoir s'intégrer, se faire comprendre ou encore trouver du travail ?

- ➔ Sans connaissance de la langue les gens se retrouvent plongés dans un isolement social, il n'est pas évident de faire le premier pas, d'aller s'inscrire à un cours de français, de participer à des activités ou devenir membre d'une société locale.

B. Le rôle du bénévole

Jusqu'où le rôle du bénévole peut-il aller ? Comment se respecter et respecter l'autre ? Quand prendre le relais par rapport à des organismes tels que Caritas ou l'ORS ?

- ➔ Il est difficile de clarifier son rôle auprès des personnes aidées, souvent les familles migrantes ont tendance à croire que le bénévole a les mêmes compétences et le même pouvoir qu'un assistant social. Il est aussi difficile pour le bénévole lui-même de clarifier sa position, jusqu'où peut-il s'investir, à partir de quand est-ce qu'il se retire sans être dans la sensation d'abandonner l'autre ? Sans formation il est difficile de situer ses limites. Les

bénévoles se questionnent aussi par rapport au lien qu'ils peuvent avoir avec l'ORS, sont-ils dérangeants pour ce genre d'organisme ? Une partie difficile du travail de bénévole est de pouvoir créer un lien de confiance avec les familles. Une fois ce lien créé la difficulté est de savoir conserver une certaine distance afin de ne pas être non plus sollicité à longueur de temps et que leur aide devienne un dû pour la famille aidée qui demande plus que ce que le bénévole ne peut effectuer.

C. Manque de repère et de ressource

Où le bénévole peut-il trouver du soutien, de l'aide et des réponses ?

- ➔ Les questions sont diverses et variées de la part des familles accompagnées, personne n'a réponse à tout et certaines recherches peuvent vite être chronophages dans le milieu de la migration. Les bénévoles sont donc demandeurs de ressources afin de pouvoir rediriger les gens ou obtenir les bonnes informations.

D. Les mineurs non accompagnés

Comment effectuer un suivi avec ces jeunes souvent dépourvus de repères sociaux ? Qu'est-ce que les bénévoles peuvent faire ou non avec ces jeunes ? A qui s'adresser pour les aspects légaux ?

- ➔ A la différence des familles il existe pour les mineurs non accompagnés un certain nombre de législations qui sont différentes du fait qu'ils sont mineurs. Les bénévoles ne savent pas toujours où sont les limites et les possibilités. C'est un public jeune qui n'est pas toujours fiable en termes de rendez-vous. Il est difficile de savoir ce qui les intéresse vraiment et si les actions menées sont pertinentes, car bien souvent l'écart entre leur âge et celui du bénévole est élevé.

4.2.3. Pistes d'actions

Ci-dessous quelques pistes d'actions qui permettent de répondre en partie aux difficultés rencontrées par les bénévoles :

A. Barrière de la langue

- Créer et mettre à disposition une liste qui contient tous les lieux où des cours de français sont donnés afin de pouvoir encourager les familles à s'y rendre, voire les accompagner.
- Mettre sur pied des rencontres pour pratiquer la langue (par exemple : Les jeudis Gerine). Un lieu et un jour fixe sont convenus et les gens sont invités à venir simplement discuter, pratiquer le français. Créer un lieu de rencontre atypique où l'on pratique le français mais où l'on peut aussi peut-être faire des jeux, boire un thé, etc...
- Mettre en place plus de tandems avec des gens à l'aise dans l'apprentissage de la langue afin de transmettre leur savoir.
- Donner la possibilité d'apprendre le français différemment par le biais de sociétés locales afin de s'intégrer par la rencontre, ce qui permet de pratiquer le français.

B. Le rôle du bénévole

- Créer un poste d'une personne en charge de la coordination entre les bénévoles, les bénéficiaires et les instances de type ORS / Caritas, ou encore la commune. Le but de ce poste étant de favoriser les échanges et de mettre en lien les différents lieux afin

d'améliorer la communication, le partage d'information et d'alléger le travail des uns et des autres.

- Mise en place de petites formations, de rencontres, de présentations pour les bénévoles, organisées par le biais de la personne en charge de la coordination. Ceci dans le but de pouvoir compléter les compétences des bénévoles ainsi qu'un espace de partage pour traiter des situations en équipe, s'échanger des astuces et retrouver parfois de la motivation. Favoriser les moments d'échange.
- Créer une bourse interactive d'échange à idées entre bénévoles.
- Organiser des visites et des moments de rencontres avec l'ORS / Caritas, les foyers et autres institutions afin de mieux comprendre les fonctionnements et réalités de chacun.

C. Manque de repère et de ressources

- Création d'un poste de coordinateur vers qui se diriger lorsque les bénévoles ont des questions en lien avec les familles qu'ils suivent. De manière à obtenir des informations rapidement ou être redirigé vers une association ou personne compétente.

D. Les mineurs non accompagnés

- Recruter des bénévoles plus jeunes qui peuvent servir de parrain ou de marraine pour accompagner les jeunes dans des clubs type sociétés locales afin de les introduire et de les encourager dans cette démarche d'intégration.
- Disposer d'une personne ressource qui peut faire le lien entre les bénévoles et les foyers où sont intégrés les RMNA afin de faciliter le dialogue.
- Les mettre en lien avec des familles qui ont aussi des ados à la maison afin d'être plus proche de leurs centres d'intérêts.

4.3. Agents Marly Sympa

4.3.1. États des lieux, AMS comme vecteur d'intégration

Qui dit Agents Marly Sympa dit s'engager dans le mieux vivre des résidents de la commune. C'est dans cette dynamique qu'un petit groupe d'AMS s'est réuni afin de discuter de leur rôle en tant que vecteur d'intégration. Les AMS présents se voient plus comme des agents de changements du quotidien. Ils n'ont pas une mission d'intégration à proprement parler mais se considèrent en tant qu'humain comme faisant partie d'une catégorie de gens à l'écoute des besoins des habitants et donc des personnes issues de la migration sur Marly.

Selon eux, l'AMS peut être un vecteur d'intégration de différentes manières :

Une attitude du quotidien :

On peut comprendre par-là le fait de s'activer sur des petites actions au jour le jour comme par exemple saluer les gens dans la rue, se mettre à disposition pour offrir des renseignements, montrer l'exemple en adoptant un comportement civil et bienveillant. Cette attitude se retrouve aussi dans le fait d'observer, d'être attentif à ce qui se passe autour de soi aux arrêts de bus, être prêt à aller vers, à provoquer la rencontre mais aussi à sensibiliser la population de manière générale.

L'AMS peut aussi devenir vecteur d'intégration en participant à la vie communautaire, en étant présent lors des fêtes de quartiers ou les fêtes d'accueil des nouveaux résidants. Il peut porter une attention particulière aux personnes qui emménagent dans son quartier en leur apportant du soutien dans leur intégration.

Être AMS, en tout cas pour le groupe présent lors de la discussion, c'est une manière de vivre, contribuer à créer du lien et favoriser la mise en place d'une vie villageoise accueillante.

4.3.2. Axes d'intégration prioritaires

Les AMS ont tenté de mettre en avant plusieurs thématiques importantes sur lesquelles ils peuvent avoir un impact de par leur statut et la formation qu'ils ont reçue.

A. L'aller vers

Comment apprendre à connaître l'autre, l'appriivoiser ? Comment faire pour que le geste de l'aller vers devienne un automatisme, un mode de fonctionnement ? Comment prendre un rôle d'informateur ?

B. Favoriser la communication

Comment interagir avec des personnes qui ne parlent pas notre langue ? Comment les soutenir dans des démarches administratives ?

C. Intégration par la langue

Comme dans les autres groupes la thématique de la langue revient ici aussi fortement. Comment orienter les gens vers des cours adaptés ou leur proposer des alternatives ?

D. Organisationnel

Comment mettre en relation les gens ? Comment organiser des lieux de rencontre ? Comment favoriser le transfert d'information entre différents lieux ?

4.3.3. Pistes d'actions

Afin de pouvoir enrichir le travail des AMS dans ces différentes thématiques, les participants ont réfléchi à des pistes d'actions concrètes favorisant leur investissement dans l'accueil des personnes migrantes.

Ces idées d'actions (détaillées dans l'annexe 6.2.3), visent principalement la mise en mouvement du réseau des AMS. Les agents seraient des outils de concrétisation, de réflexion et de mise en place de projets qui se retrouvent dans d'autres groupes. Comme par exemple utiliser les compétences linguistiques des agents pour créer des groupes de travail qui pourraient traduire des documents ou faire office d'interprètes lors de rendez-vous.

Les agents pourraient former un pool de ressources, de compétences et de force de travail dans des projets créés par le service d'animation ou par une personne en charge de la coordination de l'accueil. C'est un principe déjà existant mais qui pourrait se renforcer si une personne s'occupait de monter des projets axés migrations et faisait appel aux agents au cas par cas.

Des agents déjà impliqués dans les cours de français proposent aussi d'élargir l'offre en diversifiant la formule actuelle. Dans une optique d'aller vers, l'idée serait de ne pas attendre que les gens viennent aux cours mais que les enseignantes se déplacent au bas des immeubles afin de sensibiliser les familles via des cours moins formels.

Il s'agit donc de conscientiser les agents autour de leur rôle et de leur implication en créant des espaces d'inventivités qui permettraient de mettre en place des projets supplémentaires.

4.4. Participants des cours de français

4.4.1. États des lieux

De manière générale, les participants se sentent bien accueillis et encadrés dans les cours de français Marly Sympa. L'ambiance qui y règne est bon enfant, les enseignantes se montrent disponibles et prennent du plaisir dans l'accompagnement de l'apprentissage de la langue française.

Concernant les horaires ils sont adaptés et agréables pour les personnes qui ont des enfants à l'école. Ils peuvent déposer les enfants avant le cours et les récupérer à la fin. Les horaires coïncident bien. De plus le service de garderie est particulièrement apprécié par les bénéficiaires.

Les participants voient ce cours comme une possibilité de s'améliorer en français mais aussi comme un espace où l'on peut sortir de la maison durant un instant et créer du lien avec d'autres personnes qui vivent une situation similaire.

Finalement ils relèvent que le cours est facile d'accès autant du point de vue géographique que financier.

4.4.2. Problématiques rencontrées

Les points sensibles sont plutôt dans le fait d'accéder la première fois au cours. Information pas facile à trouver, peur de la première fois. Il est difficile de trouver des informations dans sa langue natale, ce qui a tendance à freiner les gens dans leurs recherches.

Il semble que le nombre de cours, la fréquence font partie des points négatifs. Les participants voudraient pouvoir s'investir plus régulièrement afin de progresser plus rapidement et de pouvoir consolider leurs acquis de fois en fois.

Les participants ont de la peine à consolider les acquis à l'extérieur. Ils pratiquent le français une à deux fois par semaine dans le cadre du cours mais à côté ils ne savent pas comment faire pour mettre en pratique leurs apprentissages.

4.4.3. Pistes d'actions

Les participants ont fait des propositions d'améliorations sur trois plans différents :

A. La commune

- Disposer de fiches présentant les cours de français Marly Sympa en plusieurs langues.
- Disposer d'un feuillet regroupant tous les cours de français de la région avec les horaires, niveaux, tarifs en plusieurs langues.
- Donner systématiquement ces informations dès l'arrivée des gens sur la commune.

B. Cours de français Marly Sympa

- Élargir et diversifier l'offre (proposer des cours en extérieur, des mises en pratique comme des entretiens téléphoniques, visites culturelles, etc...).
- Créer des moments d'échanges d'idées durant les cours sur des astuces pour pratiquer en dehors des cours.

C. Conseil entre élèves

- Écouter la radio et la tv en français.
- Parler en français avec les enfants à la maison.
- Ne pas rester dans le confort de la communauté. Chercher à s'intégrer dans d'autres groupes.

4.5. Population

4.5.1. États des lieux

Une cinquantaine de personnes se sont rencontrées lors du focus group concernant la population. Le but était de réunir une tranche représentative des habitants. De manière générale, les résidents de la commune se sentent bien à Marly. La proximité géographique et les transports en communs en lien avec la ville de Fribourg sont des éléments qui contribuent fortement à ce bien-vivre. De plus Marly dispose d'une vie associative riche et variée.

Lors de cette séance, les gens ont pu vanter les mérites de la commune, le fait d'avoir autant d'écoles, d'animations et de sociétés locales. Afin de pouvoir être au plus proche de leur besoins, l'enquête comprenait 6 items principaux sur lesquels les gens pouvaient librement s'exprimer afin de pouvoir mettre en évidence les aspects positifs, négatifs ainsi que des propositions d'actions.

L'ensemble des remarques peut être consulté dans les annexes 6.2.4 et 6.2.5.

4.5.2. Besoins en lien avec les thématiques

Pour chacune de ces thématiques il est important de souligner qu'un très grand nombre d'aspects positifs ont pu être relevés. Cependant il est question ici de s'axer uniquement sur les besoins et les attentes des gens afin d'être au plus proche de leur réalité. Ces besoins ne doivent pas forcément et exclusivement être comblés par les différentes instances comme la commune, les associations, écoles ou autre. Il s'agira de mettre en avant d'autres facteurs qui peuvent être internes au bénéficiaire afin d'agir aussi sur leur responsabilité personnelle en tant qu'acteur de leur intégration.

A. Administration Communale

- Bénéficier de plus d'information (tissu associatif, sociétés locales, cours de français)
- Avoir des documents dans plusieurs langues
- Pouvoir bénéficier d'un interprète lors de la première rencontre
- Bénéficier d'un accompagnement pour certaines démarches administrative (impôts, formulaires)

B. Scolarité

- Pouvoir accéder directement à l'école sans délai d'attente.
- Beaucoup d'information en début d'année, difficile à suivre.
- Recevoir les documents dans plusieurs langues.
- Il est difficile de comprendre les différents horaires (alternance pour les petits) système avec plusieurs enseignants pour le secondaire.
- Bénéficier de tandems avec des familles suisses qui ont des enfants scolarisés.
- Recevoir un document avec toutes les activités destinées aux enfants (sociétés locales, animations, etc...).

C. Logement, vie de quartier

- Bénéficier de tandems pour les recherches, prises de rendez-vous pour les visites.
- Avoir un site propre aux logements de Marly traduit en plusieurs langues.
- Recevoir des listes avec les appartements subventionnés afin de trouver des appartements qui correspondent aux normes de Caritas.
- Le lien avec le voisinage est important. Bénéficier de fêtes de quartier régulières pour rencontrer les voisins.

D. Intégration par la langue

- Augmenter les cours de langue.
- Faciliter l'accès au cours de langue (feuillet avec indexation des cours).
- Créer plus de tandems avec des familles suisses.
- Diversifier l'offre des cours de français.
- Favoriser l'intégration par la compétence et permettre aux gens d'apprendre le français en travaillant.

E. Emploi

- Bénéficier d'un système d'orientation professionnelle.
- Créer des synergies entre employeurs et personnes migrantes (favoriser les stages).
- S'axer sur la compétence plutôt que sur la langue.
- Personne ressource qui peut mettre des travailleurs en lien avec des entreprises, même pour des petits contrats, en fonction des compétences.

F. Divers

- Clarifier le mandat de l'ORS.
- Bénéficier d'une personne ressource qui peut répondre aux questions, orienter les gens vers des associations, faire le lien avec l'école, les bénévoles ou l'administration communale.