



# RACISM COMBAT

Guide sur l'intégration de la  
tolérance et du respect mutuel  
dans l'enseignement des langues  
et l'orientation sociale des  
réfugiés et des migrants





# Guide sur l'intégration de la tolérance et du respect mutuel dans l'enseignement des langues et l'orientation sociale des réfugiés et des migrants

2019

## **AUTEURS**

**Miriana Ilcheva**, Center for the Study of Democracy (CSD), Sofia

**Sanne van de Pol**, Centre for Migration and Intercultural Studies (CeMIS),  
Université d'Anvers

**Dirk Vanheule**, Centre for Migration and Intercultural Studies (CeMIS),  
Université d'Anvers

**Isabella Meier**, European Training and Research Centre for Human Rights  
and Democracy – ETC Graz

**Xenophon Contiades**, Centre for European Constitutional Law (CECL),  
Athènes

**Despoina Kontorizou**, Centre for European Constitutional Law (CECL),  
Athènes

**Annie Camarioti**, Centre for European Constitutional Law (CECL), Athènes

**Zoe Kasapi**, Centre for European Constitutional Law (CECL), Athènes

**Agnese Lāce**, Centre for Public Policy PROVIDUS, Riga

**Smaranda Witec**, Association Pro Refugiu, Bucarest

This publication was funded by the European Union's Rights, Equality and Citizenship Programme (2014-2020). The content of this publication represents the views of the authors only and is their sole responsibility. The European Commission does not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.

Editeur: Centre for Migration and Intercultural Studies, University of Antwerp,  
2019

Prinsstraat 13, BE-2000 Antwerpen

[www.uantwerpen.be/cemis](http://www.uantwerpen.be/cemis)

# Table des matières

Introduction : La nécessité d'intégrer les notions de tolérance et de respect mutuel à chaque étape et à chaque mode d'enseignement des langues et d'orientation sociale des réfugiés et des migrants. ....	5
Chapitre 1 : Enseignement des droits fondamentaux dans le travail des institutions et l'activité des ONG.....	9
Chapitre 2 : Enseigner les notions de tolérance et de respect mutuel comme éléments de réponse aux situations de crise.....	16
Chapitre 3 : Les notions de tolérance et de respect mutuel dans le cadre de parcours d'intégration dans leur globalité .....	22
Chapitre 4 : Les notions de tolérance et de respect mutuel dans le cadre de l'enseignement des langues et de l'orientation culturelle .....	27
Chapitre 5 : Enseigner la tolérance et le respect mutuel dans le cadre du travail des institutions avec les non-ressortissants et dans leurs relations avec eux .....	35
Conclusions et recommandations : intégrer l'importance des droits fondamentaux dans l'orientation sociale au niveau politique .....	43
Bonnes pratiques .....	47
Application Bienvenue à Anvers (Belgique) .....	47
DISCRI Base de données (Belgique) .....	53
Weichenstellwerk Ecole de Langue et de la Vie (Autriche).....	59



# **INTRODUCTION : LA NECESSITE D'INTEGRER LES NOTIONS DE TOLERANCE ET DE RESPECT MUTUEL A CHAQUE ETAPE ET A CHAQUE MODE D'ENSEIGNEMENT DES LANGUES ET D'ORIENTATION SOCIALE DES REFUGIES ET DES MIGRANTS.**

*Miriana Ilcheva, Sanne van de Pol & Dirk Vanheule*

L'augmentation des flux migratoires liée à la fois au sexe et aux situations économiques et familiales a eu un impact profond sur les États européens et leurs politiques au cours des dernières années. Les craintes et l'hostilité envers « l'autre » ont été déclenchées par des récits populistes de plus en plus soutenus, tandis que les notions « d'inondations des migrants<sup>1</sup> » ont été largement utilisées dans la rhétorique politique. Dans ce contexte, les politiques d'inclusion et d'intégration des demandeurs d'asile, des réfugiés et des migrants dans les sociétés d'accueil subissent l'influence forte, souvent déstabilisante, des fluctuations politiques et de l'opinion publique.

L'intégration est généralement définie comme un processus à double sens, voire à voies multiples, avec des rôles et des responsabilités aussi bien pour les citoyens de l'État d'accueil que pour les migrants. Les cours d'intégration devraient fournir aux participants les informations et la sensibilisation qui leur sont nécessaires sur les sujets qui les concernent et leur donner accès à la vie civique, politique, économique, sociale et culturelle le plus rapidement possible. Dans le domaine de l'inclusion sociale des migrants, la majeure partie de la prestation de services se concentre sur l'enseignement des langues et, dans une moindre mesure, sur l'intégration professionnelle. Cependant, l'on ne fait pas grand-chose pour préparer les réfugiés et les migrants à comprendre et à communiquer avec les autorités et à saisir les lois du pays pour prévenir et contrer les actes d'intolérance venant de la

---

<sup>1</sup> Les présentes lignes directrices se référeront ponctuellement aux demandeurs et aux bénéficiaires d'une protection internationale, ainsi qu'aux autres ressortissants de pays tiers (en situation régulière) par les termes (plus anciens) "demandeurs d'asile", "réfugiés" et "migrants" pour se rendre plus compréhensibles à leur public varié. Le terme "non-nationaux" sera également utilisé pour couvrir tous ces groupes ainsi que les citoyens de l'UE qui sont concernés par les modules et cours d'orientation sociale.

communauté d'accueil ou dirigés contre eux. A cet égard, la connaissance par les migrants de leurs droits et libertés fondamentaux est cruciale.

L'intégration des droits et libertés fondamentaux dans la politique d'intégration permettrait de prendre en compte tous les membres de la société. Les droits et libertés fondamentaux s'appliquent à chaque individu, et pas seulement aux migrants, et la jouissance des droits fondamentaux demande (indirectement) à tous les membres de la société de concilier leurs intérêts mutuels. Ces droits et libertés offriraient une stratégie plus inclusive visant l'intégration dans la société. Les droits fondamentaux sont (1) inclusifs, (2) universels et (3) englobent la société dans son ensemble.

Premièrement, les droits fondamentaux sont inclusifs, c'est-à-dire qu'ils ont un champ d'application large. Les droits fondamentaux sont donc différents des droits politiques ou des droits secondaires strictement réservés à certaines catégories de personnes (ressortissants d'un pays, citoyens de l'UE, résidents de longue durée, etc.). Les droits fondamentaux ont été largement acceptés partout en Europe, non seulement dans les constitutions nationales, mais aussi dans des traités comme la Convention Européenne des Droits de l'Homme. Deuxièmement, les droits fondamentaux sont universels. Les droits fondamentaux sont universels puisqu'ils sont exprimés par de nombreuses nations dans la Charte des Nations Unies et ne sont pas liés à l'État-nation. Cette nature extra-gouvernementale fait des droits fondamentaux un outil très puissant parce qu'ils ont traditionnellement été utilisés par les États pour agir contre la répression. Troisièmement, les droits fondamentaux englobent la société dans son ensemble et exigent leur application par de multiples parties. D'une part, les États ont un devoir envers les personnes présentes sur leur territoire et vice versa. D'autre part, les droits fondamentaux exigent également un engagement des individus entre eux qui doit être garanti par l'État. Les droits fondamentaux impliquent donc un respect vertical entre l'État et les individus et horizontal entre les individus garantis sous la tutelle de l'État. C'est une autre raison pour laquelle ces droits sont si précieux.

On ne peut négliger les droits et libertés fondamentaux dans la politique d'intégration et d'orientation sociale. Ils sont essentiels à la promotion d'une plus grande tolérance et d'un plus grand respect mutuel dans la société. La connaissance des droits fondamentaux, de leurs violations éventuelles et des voies de plainte et de recours devrait faire partie intégrante du travail des institutions et des ONG prestataires de services et de chaque mode de fonctionnement des systèmes d'accueil et d'intégration. En effet, en plus des services juridiques et des consultations fournis par les parties prenantes concernées, les réfugiés et les migrants eux-mêmes devraient être habilités à reconnaître les violations de leurs droits fondamentaux et/ou la

discrimination, à porter plainte à leur sujet et à demander à être protégés et orientés vers des services de protection. En ce sens, il est nécessaire que les institutions et les prestataires de services reçoivent des directives spécifiques, car il s'agit rarement d'un élément évident des politiques d'intégration et des plans d'action.

A cette fin, l'initiative « Prévenir et combattre le racisme et la xénophobie par l'orientation sociale des non-nationaux – RACCOMBAT » a exploré dans tous les États membres les bonnes pratiques de lutte contre le racisme, la xénophobie et autres formes d'intolérance à travers la promotion qu'ils font des lois, usages et valeurs de leur société, de leur connaissance des institutions concernées et des activités inter communautaires tout au long du processus d'intégration, d'adaptation et enfin d'insertion des migrants. Ces pratiques ont constitué le cadre conceptuel général du présent guide visant à émanciper et à éduquer les non-ressortissants nouvellement arrivés ou relativement installés, qui n'autorisent pas les actes de haine et d'intolérance d'un côté comme de l'autre, les reconnaissent, les préviennent, les combattent et ont recours aux principaux recours juridiques proposés par l'État.

Le guide vise :

- Les prestataires de services d'intégration gouvernementaux et non gouvernementaux, tels que les agences pour les réfugiés, d'autres institutions publiques, les ONG spécialisées, les responsables de première ligne de la mise en œuvre des modules de langue et d'orientation sociale, à qui l'on doit fournir une approche innovante des mesures existantes en orientation sociale et que l'on doit motiver à intégrer l'éducation civique à part entière dans leur travail. Ils disposeront de meilleurs outils de compréhension de la manière dont, en familiarisant les participants avec le vocabulaire et les principales lois, coutumes, valeurs et institutions nationales, les cours leur permettront d'instaurer une tolérance zéro envers la haine et la discrimination dans leurs communautés et à leur égard ;
- D'autres parties prenantes et décideurs politiques dans le domaine de la migration et de l'intégration, tels que les autorités nationales, régionales et locales responsables de la migration, de la justice, des affaires intérieures et de la protection sociale, qui doivent intégrer les politiques et mesures d'intégration dans toutes les politiques pertinentes et à tous les niveaux de l'administration et des services publics. Ils prennent conscience des pratiques prometteuses en découvrant le potentiel de la langue et de l'orientation sociale permettant la prévention et apportant la réponse à la haine et à l'intolérance ;



- Les sociétés d'accueil et les non-ressortissants en général qui doivent se familiariser avec les bonnes pratiques en matière d'orientation sociale afin d'accroître leur capacité à les reproduire et de soutenir les initiatives intercommunautaires qui défendent les droits fondamentaux et l'interdiction de la haine et de l'intolérance.

Le présent guide s'intéressera à la transmission des connaissances en matière de droits fondamentaux dans un certain nombre de contextes : dans le cadre des travaux des institutions et des ONG, selon différents modèles dans toute l'Union (chapitre 1), dans le cadre des interventions en situation de crise (chapitre 2) et des parcours d'intégration qui ont fait leurs preuves (chapitre 3), ainsi que dans le domaine de l'enseignement des langues et de l'orientation culturelle (chapitre 4) et dans le travail quotidien avec et auprès des réfugiés et migrants d'asile, de la justice et des organismes faisant la promotion de l'égalité mais également des institutions diverses (chapitre 5). Enfin, aucun progrès pratique ne peut être réalisé si des mesures ne sont pas prises au niveau politique, pour lesquelles l'équipe d'experts formulera ses conclusions et recommandations. Dans une annexe, une sélection de bonnes pratiques en matière d'enseignement des droits fondamentaux dans le cadre de l'orientation sociale des migrants sera présentée.

Dans la version française de ce rapport, les pratiques de l'application mobile 'Bienvenu à Anvers' (Belgique), la base de données du DISCRI pour les professionnels de l'intégration (Belgique) et la Weichenstellwerk – Ecole de Langue et de la Vie (Autriche) sont présentées. D'autres bonnes pratiques peuvent être consultées sur le site web du projet RACCOMBAT: [www.raccombat-project.eu](http://www.raccombat-project.eu).

# CHAPITRE 1 : ENSEIGNEMENT DES DROITS FONDAMENTAUX DANS LE TRAVAIL DES INSTITUTIONS ET L'ACTIVITE DES ONG

*Isabella Meier & Miriana Ilcheva*

## Le modèle de l'État

La recherche a identifié des modèles dans lesquels l'offre de cours de langue et d'orientation est pilotée par les États, qui décident ainsi de l'inclusion des connaissances sur les droits fondamentaux dans l'enseignement des langues et l'orientation sociale.

Les systèmes pilotés par l'État **définissent une relation juridique** entre l'État en tant que prestataire de services et les non-ressortissants du pays en tant qu'utilisateurs de services, qui est caractérisée par des droits et obligations mutuels. A titre d'exemple, la loi autrichienne sur l'intégration suppose que l'intégration est un processus à double sens, dans lequel l'État a le devoir d'offrir systématiquement des mesures d'intégration; en parallèle, les bénéficiaires ont le devoir de faire usage de ces mesures de manière optimale. La loi sur l'intégration oblige en outre le groupe cible à signer la Déclaration d'Intégration<sup>2</sup>. Les non-ressortissants déclarent par leur signature qu'ils acceptent les valeurs fondamentales de l'ordre juridique et sociétal en Autriche, telles que la liberté religieuse et l'État de droit, et qu'ils sont conscients de la possibilité d'être sanctionnés par la loi<sup>3</sup> s'ils violent ces valeurs. En outre, la Déclaration de l'Intégration oblige le groupe cible à participer et à réussir toutes les mesures d'intégration, telles que les cours de langue, ainsi que les cours de valeurs et d'orientation.

Les systèmes pilotés par l'État mandatent légalement **les institutions gouvernementales** afin qu'elles offrent des cours de langue et d'orientation sociale. En outre, les institutions publiques sont chargées de l'élaboration des

---

<sup>2</sup> Bundesgesetz zur Integration rechtmäßig in Österreich aufhältiger Personen ohne österreichische Staatsbürgerschaft (Integrationsgesetz, IntG), BGBl. I Nr. 68/2017, modifiée en dernier lieu par BGBl. I n° 37/2018, disponible sur [www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetznummer=20009891](http://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetznummer=20009891) et sur [www.ris.bka.gv.at/Dokumente/ErV/ERV\\_2017\\_1\\_68\\_a/ERV\\_2017\\_1\\_68\\_a.html](http://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/ErV/ERV_2017_1_68_a/ERV_2017_1_68_a.html) avec traduction en anglais.

<sup>3</sup> Cela peut aller des amendes et des peines d'emprisonnement jusqu'au retrait du droit de séjour.

programmes de cours de langue. Les organismes relais du secteur privé, qui sont accréditées par l'État, proposent ensuite les cours et appliquent ainsi dans la pratique le programme élaboré par l'État.

Les institutions publiques sont légalement chargées de **contrôler l'intégration des non-ressortissants** et rapporter aux services de protection sociale, à l'Agence Fédérale des Etrangers et de droit l'asile et au Tribunal Administratif Fédéral si les personnes ont effectivement participé à un cours d'orientation sociale et de valeurs et si elles l'ont réussi ou pas.

L'**accessibilité** des services est l'un des **principaux avantages** d'un système dans lequel les États dirigent la fourniture de mesures d'orientation sociale. Les institutions gouvernementales habilitent les organismes relais privés pour qu'ils enseignent les droits fondamentaux dans les cours d'orientation sociale obligatoires. Le caractère obligatoire de ces cours (y compris les sanctions pour les non-ressortissants qui ne réussissent pas les cours)<sup>4</sup> garantit que tous les non-ressortissants (personnes ayant besoin d'une protection internationale et autres ressortissants de pays tiers) comprennent les informations fournies. En outre, le système prévoit un ensemble commun et cohérent de cours de valeurs et d'orientation sociale. Chaque étranger reçoit les mêmes informations ; les cours appliquent les mêmes programmes et les mêmes méthodes d'enseignement dans tout le pays. La mise en œuvre cohérente et complète de cours de langue et d'orientation sociale est un avantage majeur des modèles institutionnalisés, ce qui est recommandé.

**La négligence sur le plan pratique de la transmission de l'information** sur les droits fondamentaux, en particulier en ce qui concerne le racisme, la xénophobie et l'intolérance qui y est associée, constitue une limite de ce système. Les concepts d'intégration de l'État, reflétés dans le programme des cours de langue et de valeurs, peuvent faire percevoir les **non-ressortissants soit comme ayant des devoirs** soit comme étant des violateurs potentiels des valeurs et droits fondamentaux « occidentaux ». Les résultats montrent que les modèles pilotés par l'État prennent le risque de concevoir des **cours d'intégration comme un moyen d'empêcher le groupe cible de violer les valeurs** et les droits fondamentaux. Il est alors possible que la considération du groupe cible comme étant des détenteurs de droits soit négligée par les services institutionnalisés d'orientation sociale. Par conséquent, le groupe cible n'est pas (réellement) en mesure de combattre le

---

<sup>4</sup> Beispielfragen Werte- und Orientierungswissen A2

[www.integrationsfonds.at/fileadmin/user\\_upload/Beispielfragen\\_Werte\\_und\\_Orientierung\\_A2.pdf](http://www.integrationsfonds.at/fileadmin/user_upload/Beispielfragen_Werte_und_Orientierung_A2.pdf)

[www.integrationsfonds.at/fileadmin/user\\_upload/Beispielfragen\\_Werte\\_und\\_Orientierung\\_B1.pdf](http://www.integrationsfonds.at/fileadmin/user_upload/Beispielfragen_Werte_und_Orientierung_B1.pdf)

racisme, la xénophobie et l'intolérance qui y est associée à partir des informations qui leur sont fournies.

Pour informer le groupe cible de manière efficace, il est recommandé que les cours d'orientation sociale perçoivent le groupe cible **à la fois** comme des détenteurs de droits **et** de devoirs. Dans le cas contraire, la fourniture d'informations sur les droits fondamentaux aux titulaires de droits dépend de l'engagement de chaque enseignant. Les faits montrent que les questions relatives aux droits fondamentaux sont effectivement soulevées par le groupe cible au cours des cours. Cependant, en même temps, les enseignants des cours ne sont pas forcément bien informés sur les questions relatives aux droits fondamentaux, bien qu'ils soient pertinents pour le groupe cible. Les enseignants de langues réclament un soutien et des informations sur les droits de l'homme en général, la législation sur la protection contre la violence, les services d'aide aux victimes, les mécanismes d'orientation, etc. Il est donc fortement recommandé **de diffuser de l'information et de la documentation** sur diverses questions et services relatifs aux droits de la personne parmi les prestataires de formation. Il est recommandé aux institutions publiques responsables d'offrir aux enseignants des informations de base sur les questions juridiques et les droits de l'homme. De cette façon, les enseignants des cours pourraient être dotés de moyens leur permettant de rediriger vers des ONG spécialisées, des bureaux de lutte contre la discrimination ou des services de conseil aux migrants, au cas où les participants soulèveraient ces questions pendant les cours.

Au niveau conceptuel - lors de l'élaboration du programme d'enseignement - il est recommandé **d'établir des délimitations claires entre les valeurs sociétales, les règles de comportement et le comportement idéal**. Le contenu du cours doit refléter la réalité (par exemple, l'égalité des sexes est une valeur sociétale, mais pas encore un fait empirique) pour rester crédible pour le groupe cible. Lors de l'élaboration des programmes d'enseignement, le groupe cible doit être perçu non seulement comme un violateur des valeurs sociétales telles que l'égalité des sexes, mais aussi comme une victime potentielle de violations des droits de l'homme (commises par les acteurs de la société d'accueil).

Un autre aspect problématique est que les **prestataires de l'État**, qui dispensent les programmes d'orientation sociale et les cours de langue, ont le mandat de favoriser et de surveiller l'intégration rapide (c'est-à-dire l'assimilation) du groupe cible. Toutefois, **ils n'ont pas pour mandat de rendre les victimes (potentielles) du racisme, de la xénophobie et de l'intolérance autonomes et de les informer**. Par conséquent, le prestataire institutionnel n'offre pas de conseils explicites en matière de

discrimination raciste, de xénophobie et d'intolérance. Les lacunes des services institutionnels en matière d'information sont comblées par les ONG et les services de conseil. Les ONG et les services de conseil sont spécialisés dans ces questions et chargés de fournir des informations et de rendre les victimes autonomes. Cependant, ils ne sont pas en mesure de rentrer réellement en contact avec le groupe cible. L'utilisation de services de conseil adaptés à leurs besoins n'est pas obligatoire pour le groupe cible. De plus, en raison du manque de budgets des ONG pour le travail de proximité, les communautés de migrants ne sont pas suffisamment informées sur ces services. Les prestataires gouvernementaux de cours obligatoires ont accès au groupe cible par le biais d'une participation obligatoire aux cours ; cependant, ils n'ont pas le mandat d'offrir des informations sur le racisme, la xénophobie et l'intolérance. Ainsi, une coopération étroite entre les institutions et les ONG devrait permettre d'informer le groupe cible. Il est recommandé que les prestataires gouvernementaux de cours de langue et d'orientation sociale, soit transmettent eux-mêmes ces informations, ou orientent le groupe-cible vers les services compétents des ONG et permettent ainsi un accès facilité à ces services. D'autres arguments en faveur de l'inclusion des services des ONG dans les programmes d'orientation linguistique et sociale sont mentionnés dans la section suivante. Ces expériences tirées de modèles pilotés par des ONG peuvent également se montrer très utiles pour les systèmes pilotés par l'État.

Un autre modèle qui a fait ses preuves est celui de l'attribution directe des services de conseil au prestataire de cours d'orientation sociale de l'État. Un tel modèle est proposé à Vienne. Tous les nouveaux arrivants sont tenus de s'inscrire auprès du Service Municipal de l'Immigration et de la Citoyenneté, qui les oriente vers START Vienne pour obtenir les premières informations. START Vienne est situé dans les locaux du Service Municipal de l'Immigration et de la Citoyenneté. START Vienne coopère étroitement avec plusieurs centres de conseils à Vienne et propose d'autres références vers ces centres pour des conseils et des informations plus détaillés. Si les cours de langue et d'orientation dispensés par les institutions ne contiennent pas d'informations sur les droits fondamentaux, il est recommandé d'orienter judicieusement les participants vers des ONG compétentes.

## Le modèle des ONG

A côté du modèle piloté par l'État (principalement dans les systèmes plus développés), un certain nombre d'États membres affichent un modèle

d'intégration et d'orientation sociale, mis au point par les ONG. Il s'agit souvent de pays, comme la Bulgarie, où, à un moment donné, les vagues migratoires ont dépassé la capacité initiale des institutions à proposer un accueil, des soins, des cours et des modules appropriés, ou où aucun programme d'intégration coordonnée n'existait, et où les ONG et autres structures non-gouvernementales ont dû prendre les rênes, les besoins à court et moyen terme des demandeurs d'asile et réfugiés devant être couverts en attendant que le dispositif institutionnel ne se dote d'encore plus de moyens pour ce faire.

Le modèle d'intégration et d'orientation sociale piloté par les ONG, et en particulier la transmission de connaissances juridiques et institutionnelles sur les droits fondamentaux, présente un certain nombre d'avantages que les États devraient prendre en compte, soutenir et promouvoir.

Les équipes d'accueil et d'intégration des ONG se sont montrées flexibles, ce qui leur a permis de personnaliser les différents volets de l'intégration en fonction du profil du public visé. Dans un certain nombre de cas, y compris l'expérience de la Bulgarie, les cours ont été adaptés aux besoins des enfants, des adolescents ou des femmes (avec de jeunes enfants) à l'aide de matériels pédagogiques appropriés, de profils d'enseignants adaptés et de moyens de transmission des connaissances relatives aux droits fondamentaux pertinents. Les ONG sont généralement désireuses d'éviter les solutions « universelles » et sont prêtes à offrir à chaque bénéficiaire le contenu et le format qui conviennent le mieux à ses besoins - conférences, sessions individuelles ou en groupe (questions-réponses), autres méthodes interactives diverses.

Les experts des ONG créent généralement une relation de confiance avec divers groupes de demandeurs d'asile, de réfugiés et de migrants, ce qui permet à ces derniers de partager les cas de haine et de discrimination qu'ils ont subis et de leur apporter une réponse adéquate et pertinente. Dans un certain nombre de cas, les non-ressortissants se montrent plus disposés à faire part de leurs préoccupations aux représentants des ONG plutôt qu'aux fonctionnaires des institutions, par crainte profondément ancrée d'une issue négative des procédures ou de répercussions institutionnelles, notamment par des actes de discrimination par ces mêmes institutions. Ainsi, les ONG, tout en offrant une orientation sociale, peuvent également agir pour corriger des pratiques institutionnelles injustifiées.

Les ONG ont une connaissance approfondie des tendances et des outils les plus récents en matière de protection des droits fondamentaux des non-ressortissants - mécanismes de plaintes auprès de diverses institutions au niveau national et multinational dans différentes langues ou par voie

électronique, connaissance notamment dans les pratiques administratives et jurisprudence, des différentes capacités en ce qui concerne la prise en charge des réfugiés et des migrants en particulier. D'autre part, grâce aux projets et aux réseaux, les ONG ont une expérience internationale considérable d'un certain nombre de pratiques réussies ou non en Europe et dans le monde, ce qui leur permet d'appliquer celles qui sont adaptées au contexte national et de proposer aux institutions les aménagements requis.

Alors que le modèle gouvernemental (voir plus haut) rencontre des difficultés, les ONG y pallient en offrant le plus souvent un lien direct entre les activités d'éducation d'une part et de conseil en matière de soutien juridique et autres demandes de soutien d'autre part.

Dans le même temps, certaines difficultés peuvent se présenter dans un tel cadre piloté par des ONG, ce qui peut entraver la capacité de répondre rapidement et de manière adéquate aux besoins des non-ressortissants en matière d'intégration.

Les instabilités politiques peuvent avoir une influence négative à la fois sur les politiques d'intégration de l'État et sur les relations de l'État avec les ONG, ce qui peut entraîner un certain nombre de problèmes pratiques avant même de s'intéresser au travail-même des organisations. Les ONG se sont souvent plaintes de l'accès limité aux demandeurs d'asile et à d'autres communautés de migrants, tandis que les gouvernements aux sentiments anti-migrants peuvent entraver considérablement leur travail et même les accuser de soutenir la migration illégale. Ainsi, les non-ressortissants peuvent se retrouver effectivement sans services d'intégration pour une durée indéterminée et cela peut nuire gravement à leur installation et à leur adaptation. D'autre part, les organisations peuvent se trouver influencées par divers intérêts des partis politiques, imposés par les financeurs ou d'autres partis qui influencent leur travail.

Dans la dynamique de l'activité des ONG, en particulier dans les situations de crise, les États peuvent être amenés à abandonner les fonctions d'intégration que leur confère la loi et ne fournissent alors pas les ressources humaines, financières et institutionnelles nécessaires ni l'infrastructure pour l'intégration. Il est dans ce cas peu probable de disposer d'une évaluation systématique des activités qui devraient rester du ressort de l'État et de celles qui devraient être externalisées, avec un financement public durable et approprié.

On se retrouve alors avec des projets d'ONG et des initiatives ad hoc qui divergent des orientations politiques générales définies par l'État et/ou convenues par les parties prenantes concernées, et qui ne suivent pas

nécessairement une direction commune. On constate alors des doublons dans les activités, en particulier lorsque les activités sont le résultat de financements de projets, ce qui peut également réduire leur efficacité et leur portée. La coopération et la coordination reposent souvent sur des relations personnelles et manquent de structure et d'outils adéquats pour corriger d'éventuelles dérives.

Il faut donc déployer des efforts communs et créer un pont entre le modèle piloté par l'État et celui piloté par les ONG, dont les divers aspects sont examinés dans les chapitres suivants et dans la section des conclusions et recommandations à la fin.



## **CHAPITRE 2 : ENSEIGNER LES NOTIONS DE TOLERANCE ET DE RESPECT MUTUEL COMME ELEMENTS DE REPOSE AUX SITUATIONS DE CRISE**

*Despoina Kontorizou*

Pourquoi faut-il intégrer la transmission des connaissances sur les droits fondamentaux en réponse aux situations de crise ?

Le premier aspect à clarifier pour aborder la question est ce qu'on appelle actuellement un « contexte de crise » et comment sa durée et son ampleur peut varier en fonction des circonstances.

Si le terme « crise » définit un moment très spécifique - c'est-à-dire le moment où des demandeurs d'asile arrivent sur un territoire, ou le moment de leur enregistrement auprès des autorités compétentes (police, service d'asile) - il fait surtout référence à un moment très spécifique où beaucoup reste à faire. Dans ce laps de temps limité, les principales priorités sont d'assurer la sécurité des personnes, de les orienter vers les services de santé et les hôpitaux publics de circonstance en cas de blessure ou d'urgence, de trouver un logement (dans des camps de réfugiés, des logements ou autres possibilités) et de traiter des maladies graves ou chroniques potentielles. Pendant les premiers jours qui suivent leur arrivée, la transmission des connaissances sur les droits fondamentaux semble particulièrement compliquée compte tenu de l'état général des nouveaux arrivants (santé physique et mentale, PTSD potentiel dû à leur voyage, etc.) et leur capacité limitée qui en découle à intégrer de nouvelles informations. Il semble donc plus efficace de limiter le flux d'informations durant ces premiers jours au strict nécessaire jusqu'à ce que les nouveaux arrivants aient pu s'installer, s'adapter à leurs conditions de vie et satisfaire leurs besoins fondamentaux.

Dans des cas comme celui de la Grèce, où le contexte de crise de 2014 à 2016 s'est prolongé pendant des mois, voire des années, l'orientation sociale pour l'ensemble de cette période a été considérée comme un luxe et a donc été négligée. De ce fait, l'orientation sociale est automatiquement devenue une première préoccupation. Le fait que les nouveaux arrivants manquent

d'informations de base sur leurs droits pendant une période de temps parfois longue, peut provoquer une grande désorientation, conduire à un taux d'intégration faible et à une ghettoïsation. En Grèce, des incidents d'hostilité et de violence se sont produits non seulement entre la communauté d'accueil et les nouveaux arrivants, mais aussi entre migrants et réfugiés d'origine ethnique et de religion différentes.

Par conséquent, les droits fondamentaux, la tolérance et le respect mutuel doivent être intégrés à la réponse stratégique apportée à moyen terme, en particulier dans le cas où des étrangers viennent d'horizons socioculturels différents. L'idéal serait de les amener à dépasser progressivement toute difficulté de compréhension de leurs droits et obligations au cours de la première phase du processus d'intégration dans leur nouvel environnement. Ainsi les situations alarmantes et les violations des droits fondamentaux au sein des familles et/ou envers des tiers, pourront être empêchées ou contrées tout comme les cas d'intolérance, que ces agissements proviennent des communautés d'accueil des migrants ou qu'elles les ciblent.

Intégrer la tolérance et le respect mutuel dans l'enseignement devrait faire partie du processus global d'intégration afin d'éviter les malentendus qui pourraient survenir lors des interactions avec la population locale, les amis, les employeurs et la société civile (école, environnement de travail ou autres occasions de socialisation). De plus, l'intégration de la formation citée plus haut peut fournir aux nouveaux arrivants une compréhension générale du contexte socioculturel dans lequel ils (et leur famille) devront évoluer et auquel ils devront s'adapter. Leur intégration et leur compréhension des droits fondamentaux s'en trouvent facilitées. En plus de cela, ces enseignements auront un effet à double sens, car ils permettront aux demandeurs d'asile, aux réfugiés et aux migrants de se prémunir contre d'éventuels comportements discriminatoires, mais aussi de définir le cadre de leurs propres obligations en termes de respect mutuel et de tolérance envers autrui. Dans l'ensemble, il s'agit d'un élément crucial pour le bon déroulement du processus d'intégration et il devrait faire l'objet de beaucoup d'attention dans les initiatives d'orientation sociale une fois les besoins fondamentaux satisfaits. Les ressortissants de pays tiers sont alors prêts à se concentrer sur les prochaines étapes et à développer leur autonomie.

A quel stade doit-on intégrer l'enseignement de la tolérance et du respect mutuel dans les réponses apportées en situation de crise ?

Il n'y a pas de moment idéal où intégrer l'enseignement de la tolérance et du respect mutuel dans le cycle d'intervention auprès des non-ressortissants. En effet, son efficacité dépend de divers facteurs tels que leur état général de santé, les questions de logement, leur statut juridique, leur niveau d'éducation etc. Ces facteurs influencent la motivation et la capacité des non-ressortissants à travailler à leur intégration dans leur nouvel environnement. Cependant, certaines tendances générales se dessinent concernant un moment opportun identifié comme suit.

*Au stade de l'accueil : présentation brève des principaux droits fondamentaux à travers des dépliants d'information et d'échanges d'orientation*

Etant donné qu'intégrer les notions de droits fondamentaux de tolérance et de respect mutuel dans le processus d'intégration des demandeurs d'asile est indispensable, une première brochure d'information pourrait être conçue et diffusée dans le cadre de leur enregistrement auprès du Service d'Asile ou des autorités compétentes, ainsi que lors des procédures d'accueil et d'enregistrement dans les camps ou dans les programmes et projets de logement.

En plus de cela, un échange d'orientation pourrait être inclus au stade de l'accueil, fournissant des informations essentielles sur les droits fondamentaux, tels que la mise à disposition de services de santé, ainsi que pour des questions juridiques, par exemple le droit d'asile et le logement.

*Au stade de l'installation : souligner le caractère contraignant des droits fondamentaux par des sessions d'information.*

Dès que les demandeurs d'asile et les réfugiés seront accueillis, les concepts de respect mutuel, de tolérance et de droits fondamentaux pourraient être incorporés dans d'autres guides et règlements d'ordre général directement liés à leur installation et hébergement. Cela irait plus loin que le simple fait d'imposer une « vérité unique » aux personnes. Il devrait engager un dialogue ouvert et participatif, plutôt qu'une approche descendante, et garantirait qu'un cadre pour les droits et les obligations en tant que base

obligatoire de la coexistence soit posé. Cela poserait une certaine base pour d'autres enseignements. Ainsi ces enseignements concernant les droits fondamentaux seraient compris comme une condition préalable incontournable. A ce stade, des sessions d'information pourraient être organisées sur des sujets tels que l'éducation (langue), l'intégration sur le marché du travail, la discrimination et le racisme, la démocratie et les droits de l'homme.

### *Au stade de l'orientation sociale : approfondir*

Lorsque la question du logement a été réglée, les demandeurs d'asile et les réfugiés commencent à se préoccuper de leur avenir. C'est un bon moment pour approfondir leurs connaissances sur les droits fondamentaux et éventuellement pour les associer à d'autres thèmes tels que le marché du travail et les droits qui s'y rapportent, ou l'égalité des sexes, par des cours d'orientation sociale (cours de langues, événements multiculturels thématiques, discussions de groupe, visites culturelles ou des institutions du pays d'accueil, etc.).

A ce stade, il convient de souligner que, selon le pays d'origine, les réfugiés ont différents niveaux de connaissance et de perception des droits fondamentaux et que tout enseignement doit être adapté à leurs spécificités socioculturelles.

### *Selon le stade de l'intervention, divers acteurs pourraient apporter l'information.*

Par exemple, lors de l'enregistrement des demandes d'asile, les représentants du Service de l'Asile ou d'autres autorités compétentes pourraient leur remettre une brochure d'information de base ou veiller à leur fournir des informations suffisantes lors des entretiens d'orientation. Plus encore, le personnel des ONG, comme les médiateurs culturels, les travailleurs sociaux ou d'autres travailleurs formés par les ONG, pourrait organiser des sessions d'information, des discussions individuelles et collectives ou même intégrer les notions de droits fondamentaux et de respect mutuel comme condition préalable dans leurs guides d'accueil et contrats de logement. En plus, il devrait y avoir du personnel formé dans les principaux services sociaux municipaux pour apporter des réponses ou recommander ad hoc, chaque fois que le besoin se fait sentir pendant leur interaction avec les réfugiés. Enfin, les communautés locales de réfugiés ou de migrants devraient également prendre part à ces enseignements, car elles

ont souvent de l'expérience, des contacts directs et une relation de confiance avec les demandeurs d'asile - ainsi qu'un vaste réseau. Ils peuvent ainsi toucher une grande partie de la population.

Quelle forme donner à la transmission de connaissances sur les droits fondamentaux dans les réponses apportées en situation de crise ?

Un moyen efficace de communiquer aux demandeurs d'asile et aux réfugiés des informations importantes sur les droits fondamentaux, la tolérance et le respect mutuel serait d'adopter un processus en trois étapes, en utilisant du matériel spécialisé.

Premièrement, l'on commence par une présentation générale de l'importance des droits fondamentaux en Europe comprenant un bref résumé de ce que signifient les « droits fondamentaux », ce qu'ils englobent, pourquoi il est important que les demandeurs d'asile et les réfugiés comprennent ces droits qui les concernent et comment ils sont protégés partout en Europe, ainsi que sur le plan national. L'acquisition d'une meilleure connaissance de la notion des droits fondamentaux et des concepts de tolérance et de respect mutuel pourrait être facilitée par la diffusion de brochures avec des illustrations dans la langue des étrangers, afin de leur faire connaître le cadre juridique du pays où ils vont vivre.

Deuxièmement, une session de discussions adaptée et personnalisée peut être organisée avec l'aide de travailleurs sociaux, d'avocats d'ONG, ou de représentants des autorités dans les structures d'hébergement. Par exemple, dans les camps de réfugiés, où l'intimité est compromise et où les habitants peuvent souvent éprouver de la peur ou de l'insécurité, des discussions thématiques pourraient être organisées, dirigées par des professionnels formés et axées sur des groupes cibles spécifiques afin de créer un environnement sûr fondé sur la confiance. Cela permettrait aux demandeurs d'asile d'exprimer leurs préoccupations, leurs désaccords ou tout autre sentiment relié à leur situation.

La dernière étape consisterait à approfondir des études de cas et des exemples concrets tirés de la vie quotidienne des demandeurs d'asile et des réfugiés, afin de démontrer la manière dont le concept des droits fondamentaux se traduit en pratique. De telles initiatives pourraient être organisées dans le cadre des services d'orientation sociale (cours de langues, manifestations culturelles, sessions d'information sur divers sujets,

discussions dans les écoles, organisées par des professionnels ou des représentants des autorités compétentes et des services sociaux officiels au niveau local). Des jeux de rôle et des exercices de simulation pourraient être effectivement très utiles pour inviter des personnes à explorer des réactions potentielles dans des situations fictives afin d'acquérir une expérience pratique et de comprendre l'importance de ces connaissances. Les réfugiés qui sont installés en sécurité et qui commencent à se projeter dans leur avenir (et celui de leurs enfants) dans le pays d'accueil sont plus enclins à accepter avec enthousiasme tout nouvel élément qui leur permettrait de se mélanger à la population locale ce qui faciliterait les interactions et la compréhension mutuelle dans leur vie quotidienne.

## CHAPITRE 3 : LES NOTIONS DE TOLERANCE ET DE RESPECT MUTUEL DANS LE CADRE DE PARCOURS D'INTEGRATION DANS LEUR GLOBALITE

*Sanne van de Pol & Dirk Vanheule*

Pourquoi intégrer une sensibilisation aux droits fondamentaux dans le parcours global d'intégration ?

La tolérance et le respect mutuel peuvent être encouragés par excellence en intégrant les droits et libertés fondamentaux dans les politiques. Les politiques d'intégration en Europe aujourd'hui se développent rapidement. Les droits et libertés fondamentaux sont de plus en plus considérés comme des pièces maîtresses de telles politiques. Toutefois, l'on peut identifier deux failles majeures, qui sont même constatées dans les pays qui ont une longue tradition de développement de politiques d'intégration. En premier lieu, les politiques d'intégration tendent à se concentrer sur la population immigrante alors que la société d'accueil (les ressortissants tout comme les groupes de migrants établis) est souvent laissée de côté. Or, l'intégration est reconnue comme un processus sociétal général qui englobe et implique chaque individu, citoyen ou non. Pourtant, dans les politiques et le discours de tous les jours, l'intégration est souvent considérée uniquement comme une (nouvelle) question concernant les migrants et les minorités. Ensuite, les droits fondamentaux sont, dans une large mesure, absents de la mise en œuvre pratique des politiques d'intégration et d'orientation sociale. Habituellement, ces droits sont cités de manière sommaire comme un élément constitutif de la politique d'intégration. Il s'agit bien sûr déjà d'une réalisation importante, mais une mise en œuvre plus pragmatique est nécessaire. Une explication approfondie des droits (fondamentaux) dont chaque individu est censé bénéficier, quels que soient son origine ou son statut de citoyen, fait le plus souvent défaut dans la politique d'intégration et d'orientation sociale.

Dans l'introduction de ce guide de l'initiative RACCOMBAT, il a déjà été mentionné dans quelle mesure les droits fondamentaux contribuent à l'élaboration des politiques d'intégration et d'orientation sociale. L'intégration des droits et libertés fondamentaux dans la politique d'intégration permettrait

de prendre en compte l'ensemble de la société. Plus important encore, la jouissance des droits fondamentaux demande (indirectement) à tous les membres de la société de concilier leurs intérêts mutuels. La nécessité de constamment trouver un équilibre entre les droits et libertés fondamentaux est illustrée ci-dessous.

Une caractéristique intéressante des droits fondamentaux est que, dans la plupart des cas, ils comportent des limites et exigent de trouver un équilibre entre l'intérêt de l'individu qui invoque le droit et les intérêts des autres individus ou de la société. L'exemple suivant, tiré de la Convention de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales (en bref : Convention européenne des droits de l'homme, CEDH<sup>5</sup>) illustre cette idée. La Convention ne mentionne que quelques droits absolus, comme l'interdiction de la torture. En aucun cas, l'on ne peut porter atteinte à ce droit. Par contre, la plupart des droits inscrits dans la CEDH sont des droits relatifs. Il s'agit par exemple du respect de la vie privée et familiale, de la liberté de pensée, de conscience et de religion, de la liberté d'expression et de la liberté de réunion et d'association. Ces droits ont en commun qu'ils ne sont pas absolus mais relatifs et qu'ils peuvent connaître des limites sous certaines conditions. A cet égard, les articles sur ces droits comportent chacun un paragraphe qui prévoit une limitation du droit, à condition qu'elle soit raisonnable afin d'atteindre certains objectifs dans l'intérêt public. Par exemple, l'article 9 reconnaît, dans son premier paragraphe, que chacun a droit à la liberté de pensée, de conscience et de religion. Ce droit comprend la liberté de changer de religion ou de croyance et la liberté de pratiquer sa religion ou sa croyance, seul ou en commun, en public ou en privé, par le culte, l'enseignement, les pratiques et les célébrations. Le deuxième alinéa précise que la liberté de pratiquer sa religion ou ses croyances « ne peut faire l'objet que des seules limitations prévues par la loi et qui sont nécessaires, dans une société démocratique, à la sécurité publique, à la protection de l'ordre, de la santé ou de la morale publiques, ou à la protection des droits et libertés d'autrui ». Le deuxième paragraphe est pertinent pour la recherche d'un équilibre proportionnel dans la mesure où il délimite les droits décrits au premier paragraphe. Le droit d'un individu est limité par la protection des droits et libertés d'autrui. En d'autres termes, par la médiation de l'État, les intérêts de tous doivent être pris en compte dans la jouissance des droits fondamentaux.

---

<sup>5</sup> Convention de Protection des Droits de l'Homme et des Libertés Fondamentales, signée le 4 novembre 1950, entrée en vigueur le 3 septembre 1953; art. 9 Liberté de pensée, de conscience et de religion.



## Où intégrer la sensibilisation aux droits fondamentaux dans le parcours d'intégration ?

La tolérance et le respect mutuel, qui découlent des droits et libertés fondamentaux, peuvent être intégrés dans de nombreux cas au cours du processus d'intégration. La prise de conscience des professionnels et des bénévoles travaillant dans ces domaines de leur rôle et leurs connaissances sont cruciales. Ils doivent être particulièrement conscients de l'importance d'enseigner et de partager ces valeurs importantes. De même, il faut faire preuve de créativité lorsqu'on enseigne ou qu'on interagit d'une manière différente de celle de d'habitude avec de nouveaux arrivants dans le cadre du parcours d'intégration. Ce n'est qu'en mentionnant et en expliquant en permanence l'importance de la tolérance, du respect mutuel et des autres valeurs découlant des droits et libertés fondamentaux que cette prise de conscience pourra être encouragée.

Il est particulièrement pertinent d'intégrer ces thèmes dans les composantes d'orientation sociale de la politique d'intégration. Dans le cadre des programmes d'orientation sociale, les nouveaux arrivants participent à des cours, des ateliers ou des conférences au cours desquels des informations sur le mode de vie dans le pays d'accueil sont transmises. Souvent, cette information est très pragmatique, car elle est la plus réclamée et la plus urgente, tant par le nouvel arrivant que par la société d'accueil. Toutefois, il faut garder à l'esprit que même lorsqu'on transmet des connaissances pratiques, la tolérance et le respect peuvent et doivent être encouragés. Un thème comme celui du traitement des déchets est souvent traité dans les pays ayant une longue tradition de programmes d'orientation sociale. Il est relativement facile de relier ce thème au respect de la nature et des concitoyens dans la société, mais les instructeurs doivent vraiment le rendre explicite et souligner ces valeurs importantes pour transmettre un message plus profond sur le mode de vie dans la société d'accueil. Il en va de même pour tous les autres thèmes traités dans les programmes d'orientation sociale.

Par ailleurs, l'enseignement des langues offre également la possibilité d'intégrer la notion des droits et libertés fondamentaux. Bien sûr, l'objectif principal des cours est de transmettre la connaissance d'une nouvelle langue, mais l'on peut privilégier des exemples relatifs au respect, à la tolérance et aux droits et libertés fondamentaux en cours. En plus de dispenser des cours, les enseignants sont aussi une source d'information. Leur compréhension des droits et libertés fondamentaux et leur capacité à reconnaître et à traiter les

questions liées au racisme et à la xénophobie sont importantes pour les participants et pour connaître la manière dont les problèmes éventuels sont traités ou négligés.

Les visites sur le terrain offrent une autre perspective de certains aspects de la vie dans le pays d'accueil et peuvent mettre en évidence les notions de tolérance, de respect mutuel et de lutte contre le racisme et la discrimination. On pourrait penser par exemple à des visites dans un commissariat de police, dans un centre pour l'égalité des chances ou un organisme de défense des droits de l'homme. Dans de nombreux cas de visite sur le terrain, ces sujets pourraient être intégrés. Même lors d'activités apparemment anodines, il est possible d'aborder ces questions tant que l'instructeur garde à l'esprit l'objectif de tout cela.

Les acteurs de l'orientation professionnelle et ceux qui accompagnent les individus tout au long de leur parcours d'intégration doivent également être conscients de l'importance des droits et libertés fondamentaux pour favoriser le respect mutuel et la tolérance. Ils peuvent également jouer un rôle important dans la transmission de ce type d'information.

## Quelle forme donner à la transmission de connaissances sur les droits fondamentaux en tant qu'élément du parcours d'intégration ?

Il existe de nombreuses façons de sensibiliser aux droits fondamentaux. Les sessions d'information données par le personnel d'intégration peuvent être la première option. Les droits fondamentaux, les valeurs telles que le respect mutuel, la tolérance et la lutte contre la discrimination et le racisme peuvent être traités par le biais de sessions d'information en cours. Il est possible de consacrer une ou plusieurs conférences à ces thèmes mais ils peuvent aussi être abordés de manière transversale. Une combinaison des deux est probablement la plus profitable. Au cas où le personnel ou les bénévoles ne seraient pas suffisamment informés sur ces sujets, des experts externes ou des représentants d'institutions peuvent être invités. Leurs sessions d'information peuvent avoir lieu dans les locaux de l'organisation qui gère l'orientation sociale, mais une visite sur le terrain dans les organisations compétentes peut se révéler encore plus utile. Si les sessions d'information en direct ne sont pas possibles, l'on pourrait aussi envisager d'utiliser du matériel audio ou vidéo ou même des dépliants imprimés contenant des informations utiles.

Les professionnels de l'intégration sont confrontés à plusieurs défis lorsqu'ils intègrent les droits et libertés fondamentaux dans les messages qu'ils transmettent.

Le premier défi à relever est le manque de connaissances (techniques) des professionnels. Il est de la plus haute importance que les services d'intégration permettent à leurs employés ou bénévoles un accès facile à l'information pour en faire la transmission puisqu'ils ne sont généralement pas des juristes spécialisés. Ils n'ont pas besoin d'être des experts, mais leur source d'information doit être correcte et accessible. Ils jouent un rôle clé dans le transfert des connaissances aux nouveaux arrivants et il est important que l'information soit communiquée *correctement* et *à tout moment* lorsque cela est possible. Il convient toutefois de garder à l'esprit que des sujets plus généraux tels que le respect et la tolérance peuvent également être traités sans une connaissance approfondie des droits fondamentaux. Les enseignants n'auraient qu'à se concentrer sur ces sujets et à les intégrer au besoin.

Le second défi est qu'ils doivent faire face à d'éventuels défis linguistiques puisque les nouveaux arrivants s'inscrivent souvent à des cours d'orientation sociale dispensés dans des langues autres que leur langue maternelle. Les enseignants doivent s'efforcer en permanence de traduire dans un langage simple et clair des concepts souvent abstraits tels que la tolérance, le respect et les droits fondamentaux. Il convient de veiller à ce que ces thèmes conceptuels soient effectivement abordés.

Enfin, les professionnels de l'intégration sont confrontés à des défis liés à certaines perceptions des droits et libertés fondamentales. Les entretiens avec les bénéficiaires des cours d'intégration sociale ont montré qu'ils en ont une vision plutôt déformée. En plus, il faut souvent clarifier davantage les notions de discrimination et de racisme. Ces représentations peuvent commencer à se répandre parmi les migrants et c'est aux professionnels de l'intégration de découvrir et de rectifier les idées fausses.

Il pourrait y avoir un besoin de renforcement des compétences du personnel enseignant et des accompagnateurs. Le travail du DISCRI Wallonie peut être mis en référence sur des pistes de réflexion pour donner facilement accès aux professionnels à des informations actualisées sur tous les sujets d'orientation sociale. Des informations sur les droits et libertés fondamentaux, la tolérance, le respect, la discrimination et le racisme y sont recueillies pour informer et inciter les enseignants à traiter de ces sujets.

# CHAPITRE 4 : LES NOTIONS DE TOLERANCE ET DE RESPECT MUTUEL DANS LE CADRE DE L'ENSEIGNEMENT DES LANGUES ET DE L'ORIENTATION CULTURELLE

*Agnese Lāce*

L'enseignement des langues et l'orientation culturelle constituent certains des éléments les plus formalisés du parcours d'intégration, avec des livrables, des stratégies d'évaluation des résultats et souvent des programmes prédéfinis. Dans le but d'initier les nouveaux arrivants aux aspects de la vie quotidienne, aux valeurs, aux traditions et aux normes, ces espaces sont bien adaptés pour servir de contexte d'apprentissage de la tolérance et du respect mutuel. Compte tenu des différents dispositifs d'intégration présentés dans le cadre du projet RACCOMBAT, nous voyons plusieurs éléments communs qui empêchent d'intégrer de manière plus complète les aspects d'éducation aux droits fondamentaux aux cours d'orientation sociale, le principal étant la durée réduite des cours et le nombre des sujets à couvrir dans cette courte période de temps. Ce chapitre examine les raisons et les méthodes pour intégrer des éléments de l'éducation aux droits fondamentaux dans les cours de langue et les activités d'orientation culturelle.

## Pourquoi intégrer la sensibilisation aux droits fondamentaux dans l'enseignement des langues et l'orientation culturelle ?

Dans toute l'UE, l'apprentissage de la langue du pays d'accueil est l'une des principales conditions préalables à une intégration réussie dans la société. Les États membres mettent en œuvre différentes approches de l'enseignement des langues - les prestataires de services peuvent être des universités, des écoles de langues privées, des municipalités et des organisations créées tout spécialement pour soutenir l'intégration. Cependant, quel que soit le modèle d'enseignement des langues choisi, l'enseignement des langues est presque toujours présent même lorsque les systèmes d'intégration sont encore en développement ou lorsque très peu d'activités de soutien à l'intégration existent dans la société. Par conséquent, c'est par cette **présence**

**relativement généralisée de la formation linguistique** et par l'implication des personnes dans la formation linguistique au fil du temps qu'intégrer la sensibilisation aux droits fondamentaux dans l'enseignement des langues est judicieux.

Il est important de maintenir un équilibre entre les connaissances pratiques nécessaires à l'adaptation initiale et à un bon démarrage dans la société d'accueil, les connaissances théoriques et pratiques nécessaires dans une profession donnée et les aspects des droits fondamentaux directement liés et utiles à certaines étapes d'intégration. La compréhension des droits fondamentaux d'une personne est importante dès la période initiale après son arrivée (c'est-à-dire lors de la recherche d'un logement) ; par conséquent, des informations de base sur le système juridique et le signalement des violations devraient être transmises dès le début du processus d'orientation sociale (avant même son arrivée, comme indiqué ci-dessous). Les principaux aspects à introduire sont la définition de la discrimination. Les institutions qui apportent une assistance et les lieux de pénalisation en cas de discrimination doivent être identifiés. Dans le même temps, des connaissances plus approfondies en matière de reconnaissance et d'apprentissage des méthodes de réaction aux cas de discrimination devraient également être progressivement introduites dans l'enseignement des langues générales ou des langues liées à une pratique métier. Afin d'intégrer les notions de droits, obligations et valeurs inscrits dans la politique nationale d'intégration, il faudrait une approche centralisée de l'élaboration de programmes détaillés d'enseignement des langues ou de plans de cours détaillés pouvant être utilisés dans diverses méthodes pédagogiques. La deuxième raison d'intégrer les notions de droits fondamentaux dans l'enseignement des langues est la nécessité de **définir et d'élargir la représentation des valeurs fondamentales de la société d'accueil** au-delà des cours d'orientation sociale ou des activités de soutien.

L'orientation culturelle, à son tour, offre un espace pour initier les nouveaux arrivants aux principes des droits fondamentaux **avant même leur départ** pour le nouveau pays d'accueil. Avant l'arrivée, ces informations peuvent être adaptées aux groupes de nouveaux arrivants d'origines diverses, selon leur contexte particulier, et l'orientation peut se faire dans leur langue maternelle ou dans une langue intermédiaire répandue. Toutefois, tous les États membres de l'UE ne pratiquent pas l'orientation culturelle avant le départ; il est donc crucial de garantir la mise à disposition des connaissances pertinentes en matière de droits fondamentaux d'une manière pragmatique et informationnelle en ligne.

Il existe un genre bien particulier d'orientation culturelle préalable à l'arrivée qui est celle de l'information diffusée **au cœur même des réseaux de migrants**. Les migrants qui connaissent déjà la société d'accueil serviront d'intermédiaires et de conseillers informels. Les personnes qui, pendant leur séjour dans le pays d'accueil, se seront le plus familiarisées avec les droits fondamentaux d'une manière globale seront en mesure de conseiller leurs pairs nouvellement arrivés. Cela confirme la nécessité **d'une information cohérente en ligne, claire et facilement accessible** qui soit présentée aux nouveaux arrivants à diverses occasions, y compris pendant les cours de langue et l'orientation culturelle.

L'orientation culturelle suivant l'arrivée peut se faire directement ou indirectement par le biais de diverses activités de soutien à l'intégration. En intégrant la formation aux droits fondamentaux dans l'enseignement des langues et l'orientation culturelle formelle et informelle dans des groupes d'origines diverses, l'on peut assurer un **échange d'expériences vécues diverses** et donc une image plus diversifiée du fonctionnement de la société d'accueil dans le temps: en créant par exemple, des activités et des forums qui encouragent la réflexion sur sa propre expérience en favorisant l'autonomie. Lorsque l'on partage un exemple réussi de lutte contre la discrimination ou de dénonciation, l'on peut véritablement valoriser les acquis sur les droits fondamentaux.

Le potentiel des réseaux de migrants peut être exploité encore davantage en formant des membres de la communauté comme **tuteurs** dans le cadre de l'orientation culturelle. Plus encore, des représentants de la communauté d'accueil pourraient également être formés pour servir de passeurs de connaissances sur les questions de droits fondamentaux par le biais d'événements informels de socialisation comme les cercles linguistiques, les bibliothèques vivantes, les événements communautaires de fabrication de pain etc. (voir les bonnes pratiques de la Bulgarie, description disponible sur le site web du RACCOMBAT). Cela facilite non seulement la diffusion d'informations sur les droits fondamentaux, la tolérance et le respect mutuel, mais permet également aux nouveaux arrivants et aux représentants des sociétés d'accueil de devenir des acteurs de la promotion des droits fondamentaux et des connaissances dans le domaine.

Ainsi, le principal intérêt d'intégrer les notions de droits fondamentaux dans l'enseignement des langues et l'orientation culturelle est l'effet à long terme d'une formation complète et progressive et d'une information facilement accessible, notamment pour autonomiser les nouveaux venus et renforcer la nature bilatérale du processus d'intégration.

Où inclure l'enseignement de la tolérance et du respect mutuel dans les cours de langue et les sessions d'orientation culturelle ?

En développant le programme d'enseignement des langues, les connaissances en matière de droits fondamentaux peuvent être introduites dans **les modules sur les aspects de la vie quotidienne où les diverses formes de discrimination et de xénophobie** sont les plus courantes et de plus en plus complexes à mesure que les connaissances linguistiques progressent. Au cours de notre recherche, les concepteurs de méthodes linguistiques ont constaté que les cours de langue de niveau débutant ou A1 ne permettent pas d'aborder des concepts aussi difficiles. Cependant, à mesure que la capacité des apprenants à converser dans la langue augmente, des éléments de connaissance des droits fondamentaux pourraient être introduits sur des sujets tels que l'accès aux services (banque, soins médicaux), à l'emploi (recrutement, relations avec les collègues), à l'éducation (relations avec les enseignants et leurs collègues), au logement (sélection de petites annonces, les visites libres et les contacts avec les voisins) ou aux espaces publics (transport, parc et interactions avec d'autres membres de la société). Lors de la conception du nouveau programme, il serait important non seulement de consulter les données disponibles sur les cas de discrimination, mais aussi d'impliquer des représentants des communautés de migrants pour aider à identifier les situations où des informations supplémentaires seraient utiles aux nouveaux arrivants.

Il est important que les **différentes formes de discrimination** soient décrites et analysées dans les cours de langue et les activités d'orientation culturelle, et pas seulement celles qui seraient considérées comme typiques pour les nouveaux arrivants. Par exemple, si la discrimination fondée sur des motifs ethniques ou nationaux peut être la plus répandue parmi les nouveaux arrivants, il est important de montrer que la discrimination fondée sur l'âge ou le sexe n'est pas acceptable dans la société d'accueil. Il convient donc d'enseigner également les valeurs qui caractérisent l'UE en tant que communauté.

De plus, il est important que les **ressources existantes** soient utilisées dans l'enseignement des principes des droits fondamentaux. Il existe déjà des formulaires de signalement, des bases de données en ligne, des guides, des applications mobiles, etc. qui devraient être présentés dans le cadre des divers exercices pendant les cours. De cette façon, les nouveaux arrivants se

familiariseront et se sentiront à l'aise pour utiliser les ressources à leur disposition, même en dehors de la salle de cours. Un bon exemple d'introduction d'une ressource existante est la présentation de l'application « Welkom in Antwerpen » (Bienvenu à Anvers) lors des cours d'orientation à Atlas Antwerpen. De plus, lorsqu'une nouvelle ressource ou application est développée, sa présentation aux professeurs de langues et aux représentants de la communauté devrait constituer un volet important de sa stratégie de promotion. Si cette présentation est guidée, et directe à la fois, son utilisation par les nouveaux arrivants sera favorisée.

L'orientation culturelle en amont de l'arrivée se limitera très probablement aux faits les plus élémentaires concernant l'approche d'un pays d'accueil en matière de droits fondamentaux et de recours en cas de violations. Néanmoins, même à ce stade du processus d'intégration, de précieuses **ressources en ligne** peuvent être présentées.

Les activités d'orientation culturelle après l'arrivée constituent toutefois un espace approprié et précieux pour promouvoir la sensibilisation aux droits fondamentaux. D'autres chapitres de ce guide examinent les cours structurés d'intégration sociale, mais les **organisations de la société civile** pourraient apporter un soutien supplémentaire à l'intégration par des activités d'orientation culturelle. Les organisations de la société civile peuvent assurer l'éducation, le suivi et la recherche, ainsi que le soutien dans les cas de discrimination - également en ce qui concerne le signalement et le traitement des séquelles. Les organisations spécialisées dans la promotion et la protection des droits des groupes vulnérables (séparément et ensemble) disposent de l'expertise nécessaire, même si elle devrait être ajustée au contexte de l'immigration. Les organisations créées par des migrants ou représentant les intérêts des migrants peuvent non seulement servir d'éducateurs pairs, mais aussi apporter une contribution non négligeable à l'élaboration des programmes d'enseignement des langues et d'orientation sociale afin que les informations fournies soient aussi pertinentes que possible.

Quelle forme donner à la transmission de connaissances sur les droits fondamentaux dans les cours en langues et les sessions d'orientation culturelle ?

La connaissance des droits fondamentaux peut être incluse dans les **modules sur les aspects de la vie quotidienne où les diverses formes de**



**discrimination et de xénophobie sont les plus courantes** et de plus en plus complexes à mesure que la connaissance de la langue progresse. Ces situations peuvent être explorées sous les formes suivantes :

1. en apprenant le vocabulaire correspondant en travaillant avec des textes écrits comme exemples de (non)discrimination, par exemple, en lisant des annonces de logement ou en rédigeant des lettres de candidature ;
2. en puisant dans les ressources d'information existantes (en ligne, imprimées, fiches d'information, etc.) et en les examinant en cours pour s'assurer que les nouveaux arrivants comprennent bien l'information disponible et aussi pour promouvoir les ressources qui sont déjà en ligne ;
3. en effectuant des exercices interactifs pour modéliser des situations réelles où la discrimination peut se produire. Ces exercices peuvent prendre la forme de dialogues, de discussions de groupe, de simulations de situations entre plusieurs parties afin d'expérimenter différentes perspectives dans des situations quotidiennes communes ;
4. en dispensant des conférences formelles par des experts de l'éducation aux droits fondamentaux pendant le cours de langue, qui a lieu lors d'une visite sur le terrain pour introduire non seulement un certain élément d'information, mais aussi pour familiariser les nouveaux venus avec les institutions et organisations de la société d'accueil.

Les activités d'orientation culturelle mises en œuvre par les acteurs communautaires peuvent viser la sensibilisation au respect mutuel et à la tolérance, avec une méthodologie rigoureuse pour inclure des représentants de divers groupes sociétaux. Les événements pourraient combiner des conférences, des récits de vie et des exercices interactifs pour assurer l'échange de connaissances de haut niveau ou formelles et de connaissances approfondies ou d'expériences personnelles vécues.

Tant pour l'enseignement des langues que pour l'orientation culturelle, il est important de promouvoir l'interaction entre les nouveaux arrivants et la société d'accueil, et les différentes formes utilisées ci-dessus permettent de le faire dans une large mesure.

Quelles sont les préparations et les précautions importantes dans le cadre de l'enseignement de la tolérance et du respect mutuel dans les cours de langue et les sessions d'orientation culturelle ?

On trouvera ci-dessous quelques éléments importants de préparation et de précaution dans les pays où les systèmes d'intégration sont encore en cours d'élaboration ou où la diffusion des connaissances sur les droits fondamentaux s'est jusqu'ici limitée aux informations fondamentales pendant les cours d'orientation sociale. Ces éléments de préparation et de précaution dans la conception des programmes d'enseignement des langues et d'orientation culturelle ont pour but de créer un système d'éducation aux droits fondamentaux qui ne privilégie pas un certain groupe et qui offre à toutes les parties concernées le soutien nécessaire.

1. Les supports permettant d'intégrer les connaissances des droits fondamentaux dans l'enseignement des langues doivent être développés de manière centralisée ou semi-centralisée afin de garantir que les exercices et les informations présentés en classe sont conformes à la fois à la politique d'intégration et au cadre juridique.
2. Des représentants du groupe cible devraient participer au processus d'élaboration afin de refléter les expériences vécues et d'adapter le contenu aux besoins réels des nouveaux arrivants et des communautés d'accueil.
3. Les enseignants de langues doivent bénéficier d'une formation complète sur l'éducation aux droits fondamentaux pour être en mesure d'organiser des exercices interactifs sur des questions sensibles comme le racisme, la xénophobie et la discrimination. La formation devrait initier les enseignants à définir des résultats clairs et précis, ainsi qu'à assurer le soutien et le suivi qui accompagnent la mise en œuvre dans la pratique de ces connaissances acquises pendant les cours de langue. Les professeurs de langues doivent se sentir en sécurité et en confiance pour transmettre une information complète et détaillée sur le respect mutuel et la tolérance.
4. Lors de l'élaboration des exercices interactifs cités ci-dessus ou lors de la mise en place d'études de terrain et d'échanges d'expériences, il faut tenir compte des éléments qui peuvent déclencher des traumatismes antérieurs, en particulier dans le cas des réfugiés. Les experts de la diversité et de la communication multiculturelle doivent

donc être impliqués aux côtés des experts des droits fondamentaux dans l'élaboration des programmes d'apprentissage des langues, ainsi que dans les initiatives d'orientation culturelle.

Les acteurs doivent veiller à ce que la nature bilatérale du processus d'intégration soit réellement représentée notamment en ce qui concerne la sensibilisation aux droits fondamentaux, au respect mutuel et à la tolérance. Les activités d'orientation culturelle menées par les organisations de la société civile se sont avérées efficaces pour donner la parole aux nouveaux arrivants et leur permettre de raconter leur histoire aux représentants de la société d'accueil. Elles ont permis ainsi un échange d'expériences et une réflexion sur les défis actuels, les changements nécessaires et la participation éventuelle des sociétés d'accueil.

# CHAPITRE 5 : ENSEIGNER LA TOLÉRANCE ET LE RESPECT MUTUEL DANS LE CADRE DU TRAVAIL DES INSTITUTIONS AVEC LES NON-RESSORTISSANTS ET DANS LEURS RELATIONS AVEC EUX

*Smaranda Witec*

Ce chapitre examine comment les pays partenaires ont opté pour la tolérance et le respect mutuel dans l'enseignement des langues et l'orientation sociale. Il résume les travaux de cartographie et d'analyse du projet RACCOMBAT et la vaste compilation des meilleures pratiques en matière d'enseignement des langues et d'orientation sociale. Pour cela, ces meilleures pratiques ont été examinées de manière critique pour formuler des conseils et des recommandations aux institutions et aux prestataires de service que sont les ONG sur les moyens de faire en sorte que l'on retrouve les notions de droits fondamentaux, de tolérance et de respect mutuel dans l'enseignement des langues et l'orientation sociale des non-ressortissants, à tout moment et sous tous ses aspects, ou, plus globalement, sur les moyens pour que tout non-ressortissant y soit sensibilisé. Il vise à répondre aux questions suivantes :

Premièrement, pourquoi devrions-nous intégrer la diffusion des connaissances en matière de droits fondamentaux dans le cadre du travail des institutions et de leur action auprès des non-ressortissants ? Deuxièmement, où devrions-nous intégrer l'enseignement de la tolérance et du respect mutuel dans le travail des institutions avec les non-ressortissants et dans leurs relations avec eux ? Enfin, quelles formes devrions-nous donner aux actions de formation en matière de droits fondamentaux dans le cadre du travail des institutions avec les non-ressortissants et de leurs contacts avec eux ?

Pourquoi intégrer la diffusion des connaissances en matière de droits fondamentaux dans le cadre du travail des institutions et de leur action auprès des non-ressortissants ?

L'éducation aux droits de l'homme est importante dans le cadre de l'accueil des demandeurs d'asile par les autorités chargées de l'asile, qui travaillent

avec les non-ressortissants et s'adressent à eux par l'intermédiaire des autorités judiciaires, policières et autres. Ceci est au cœur même de tous les efforts visant à développer une culture des droits de l'homme et une société qui prône dignité, inclusion et égalité. L'éducation aux droits de l'homme contribue à la cohésion sociale, à la prévention des conduites illégales, au maintien de l'ordre de proximité, à la gestion des migrations, à la démocratie, à la prévention et au règlement des conflits et à la compréhension de la diversité. C'est un moyen de développer des sociétés où les droits de l'homme de chacun sont respectés, protégés et réalisés. L'éducation aux droits de l'homme et à la tolérance aide les États à s'acquitter des obligations qui leur incombent en vertu du droit international relatif aux droits de l'homme et est essentielle à la jouissance de tous les autres droits.

Comme déjà mentionné dans le rapport RACCOMBAT Analyser l'orientation sociale : le cas de la Bulgarie, le succès de la lutte contre le racisme et la xénophobie envers les étrangers dépend non seulement de stratégies et de mesures dans les domaines de l'éducation, de la participation et de la sensibilisation, mais surtout de l'introduction systématique, dans le cadre des efforts réguliers des institutions et des ONG de l'orientation sociale. Cela implique une présentation complète des aspects importants qui va plus loin qu'une simple présentation de l'orientation sociale des demandeurs d'asile, des bénéficiaires d'une protection internationale et des autres ressortissants étrangers en séjour régulier.

Il est essentiel d'adopter une approche holistique des questions liées à l'immigration et aux réfugiés et de planifier à long terme leur intégration dans l'ensemble du pays. On pourrait concevoir un plan stratégique mis en œuvre par les ONG, les organisations privées et publiques en fonction de leur expertise et de leurs capacités.

Des protocoles d'accord avec les autorités compétentes et un réseau de spécialistes formés augmenteraient la probabilité que les projets bénéficient de nouveaux fonds afin de continuer à fournir ces services aux bénéficiaires.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> S. Witec, *Report on the Analysis of the Social Integration and the Romanian Language Programmes Aimed at the Foreign Citizens Residing on the Romanian Territory*, RACCOMBAT, 2018, <http://raccombat-project.eu/documents-and-publications>.

Où intégrer l'enseignement à la tolérance et au respect mutuel dans le travail des institutions avec les non-ressortissants et dans leur relation avec eux ?

Il est nécessaire que les acteurs sociaux s'engagent davantage à mettre en œuvre des programmes systématiques et globaux d'éducation et de formation aux droits de l'homme et à la tolérance dans tous les secteurs d'éducation - formel, informel et non formel. S'il incombe au premier chef aux États de promouvoir et d'assurer l'éducation et la formation aux droits de l'homme, les autres acteurs de la société, notamment les établissements d'enseignement, les médias, les centres d'accueil de demandeurs d'asile, la police de proximité, les bureaux de relations publiques du pouvoir judiciaire, les communautés locales, les organisations de la société civile, les défenseurs des droits de l'homme et le secteur privé, peuvent jouer un rôle important pour promouvoir et dispenser une éducation et un enseignement aux droits humains, et enseigner la tolérance et le respect mutuel.

Dans de nombreux États membres européens, les guides actuels sur l'intégration s'adressent aux fonctionnaires municipaux, responsables de l'intégration des étrangers, et aux autres représentants des institutions et des ONG. Souvent, ils ne fournissent pas de matériel de formation structuré sur les droits et obligations fondamentaux des non-ressortissants, fondé sur les grands principes de la Constitution, les valeurs de la société et la législation existante.<sup>7</sup>

Une inclusion structurelle des thèmes de recherche de RACCOMBAT dans le cours d'orientation sociale est nécessaire, car les thèmes sont souvent relégués au second plan par des thèmes plus pratiques (et parfois plus urgents). Il est également utile pour les enseignants de savoir comment orienter les bénéficiaires vers des organisations qui peuvent les aider sur ces questions.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> M. Ilcheva & A. Kaneva, *Analysing social orientation: the case of Bulgaria*, RACCOMBAT, 2018, <http://raccombat-project.eu/documents-and-publications>.

<sup>8</sup> S. Van de Pol & D. Vanheule, *Maatschappelijke oriëntatie in België: Analytisch rapport*, RACCOMBAT 2018, <http://raccombat-project.eu/documents-and-publications>.

Quelles formes donner à la transmission des connaissances en matière de droits fondamentaux dans le cadre du travail des institutions avec les non-ressortissants et de leurs contacts avec eux ?

Toutes les sources possibles : activités, initiatives, formations et services, fournis par les principaux acteurs de l'intégration, aident en quelque sorte à sensibiliser les bénéficiaires aux actes de racisme et de xénophobie en apportant des connaissances, des compétences et une expérience supplémentaire. Différentes formes de transmission des connaissances sur les droits fondamentaux sont mentionnées ici, ainsi que de plus amples informations sur la méthode de sensibilisation, les ressources pédagogiques, les méthodes d'apprentissage interactives, les instructions sur la façon de travailler avec des ressortissants étrangers, l'assistance permanente et les liens vers les autres formes d'enseignement.

**La sensibilisation des non-ressortissants** est une forme de travail qui se déroule avec une certaine proximité de ces personnes et une méthode qui est un appui et un complément aux activités nouvelles et existantes des centres ou projets menés avec des non-ressortissants pour promouvoir une connaissance approfondie des droits fondamentaux. La méthode de sensibilisation est principalement utilisée pour informer les non-ressortissants des services locaux existants et pour les encourager à les utiliser. Cela a lieu lorsque les travailleurs, qui sont habituellement basés dans les centres, se retrouvent dans la rue. La sensibilisation peut également chercher à identifier, par le biais de consultations, les lacunes existantes dans les services visant à répondre aux besoins des non-ressortissants dans le prolongement du travail en centre. En plus du travail direct effectué sur le terrain, des brochures et des livrets, des conférences et des discussions de groupe, des journées portes ouvertes, du matériel audio et vidéo dans différentes langues, etc. peuvent améliorer la connaissance des droits fondamentaux. En plus de cela, l'organisation de sessions sur les droits de l'homme et la promotion de la tolérance accompagnant les activités éducatives et récréatives rassemblerait des personnes de différentes nationalités et ethnies. Elle permettrait également d'améliorer la sensibilisation sur des sujets importants tels que la discrimination, les abus, l'inégalité entre les sexes et les stéréotypes, etc. et de répondre au besoin urgent d'informer les demandeurs d'asile hébergés dans les centres pour réfugiés sur leurs droits et obligations dans le pays d'accueil ainsi que de faire en sorte que les réfugiés eux-mêmes se sentent mieux tolérés.

La connaissance des droits fondamentaux peut également être ajoutée **aux ressources pédagogiques**. L'élaboration de programmes d'enseignement destinés aux adultes et aux enfants, de cahiers d'exercices spécifiques pour les professeurs de langues et les apprenants et de matériels nécessaires pour évaluer les compétences peut s'appuyer sur des exemples de connaissance, de tolérance et de respect mutuel des droits fondamentaux dans les pays tiers. Même si l'accent est mis sur la langue, l'importance de ces concepts peut être soulignée. On pourrait aussi penser à des Guides des hébergements culturels, comme cela a été suggéré en Roumanie.<sup>9</sup> L'élaboration de ces matériels pourrait faire appel à des réseaux de médiateurs interculturels, de bénévoles ainsi qu'à d'autres entités qui interagissent avec le groupe cible ou lui offrent des services. Il est également recommandé, lors de l'élaboration de ressources éducatives, de mettre l'accent sur l'inclusion de la société d'accueil afin de favoriser les contacts avec la population locale dans une atmosphère ouverte et stimulée. Cela encourage les discussions et l'apprentissage sur le respect, la tolérance et les droits et libertés fondamentales. La participation des sociétés d'accueil améliorerait et accélérerait le processus d'intégration. Par tous ces moyens, la discrimination, la xénophobie et l'exclusion sociale seraient combattues en renforçant le processus d'intégration progressive des non-ressortissants.<sup>10</sup>

La méthodologie alors utilisée pour aborder les non-ressortissants peut également contribuer à renforcer la connaissance des droits fondamentaux. Les programmes de formation pourraient utiliser **des méthodes d'apprentissage interactives** avec un large choix de supports imprimés ou audio-vidéo. Par exemple, le cours d'orientation socioculturelle met l'accent sur les capacités nécessaires pour répondre aux besoins fondamentaux et relever les défis quotidiens en apprenant au moyen d'expériences pratiques. Parmi les méthodes d'apprentissage interactives figurent les discussions, le travail en groupe, les jeux de rôle / jeux de simulation, etc., tenant compte des aspects de la diversité culturelle, de l'alphabétisation et de l'éducation, des besoins spécifiques du groupe cible, adaptés au profil général des apprenants. Elles abordent des questions relatives au stade spécifique du processus d'intégration et ont comme point de départ des programmes d'orientation culturelle impliquant, le cas échéant, des membres des communautés déjà établies. Les apprenants peuvent expérimenter des valeurs et une culture et se familiariser avec les services publics disponibles en interagissant avec des prestataires de services et des membres de la

---

<sup>9</sup> S. Witec, *Report on the Analysis of the Social Integration and the Romanian Language Programmes Aimed at the Foreign Citizens Residing on the Romanian Territory*, RACCOMBAT, 2018, <http://raccombat-project.eu/documents-and-publications>.

<sup>10</sup> D. Kontorizou, *Analytical Report Social Orientation in Greece*, RACCOMBAT, 2018, <http://raccombat-project.eu/documents-and-publications>.



communauté d'accueil dans différents contextes (écoles, lieux de culte, centres communautaires, institutions publiques, etc.) et en participant à des programmes de volontariat et de mentorat. Les objectifs principaux sont le développement des compétences de base en communication orale et écrite, la familiarisation avec les principaux éléments de la culture et de la civilisation du pays d'accueil, l'inclusion dans le système éducatif, la responsabilité sociale et une économie durable, la participation active dans la société et la jouissance libre des libertés fondamentales de chacun. À cet égard, il est absolument nécessaire de prendre en compte le contexte spécifique dans lequel se déroulent les activités d'enseignement / apprentissage et le profil psychologique et éducatif de l'apprenant. La conception du programme sur le modèle de la communication et de la mise en œuvre implique un nouveau rôle pour l'enseignant / professeur, qui consiste à inciter et à motiver les étudiants à apprendre. L'enseignant devient un chef de projet compétent du processus d'apprentissage, un fournisseur d'informations, un booster de motivation pour l'apprentissage et un diagnosticien. De plus, l'enseignant doit renforcer la confiance des élèves en leurs propres capacités et assurer un environnement d'apprentissage positif, qui doit constamment valoriser les réalisations, au lieu des limitations de l'apprentissage. La réalisation des objectifs d'apprentissage recommandés met l'accent sur la nécessité de varier les méthodes utilisées par l'enseignant et de créer des activités interactives basées sur la coopération (méthode audio-linguistique, récit basé sur l'image, apprendre par la pratique, apprendre par la découverte, brainstorming, etc.). L'évaluation (formative et sommative) du processus d'apprentissage doit prendre en compte les particularités de chaque participant.<sup>11</sup>

Lors de la formation des employés des institutions gouvernementales et ONG, il est important de **donner des instructions de façon rigoureuse**. Les méthodes générales d'enseignement pour les cours d'orientation sociale devraient comprendre, au-delà de la présentation théorique, des activités pratiques et des discussions interactives pendant les cours ainsi que d'autres méthodes pédagogiques adaptées à la formation pour adultes. Plus encore, il faut davantage de moyens et d'informations sur les droits de l'homme en général, tout comme sur la loi relative à la protection contre la violence, sur les services d'aide aux victimes, l'orientation et autres mécanismes similaires, les visites culturelles et éducatives ainsi que les visites d'études à visée professionnelle.

Parfois, les participants aux cours ne sont pas considérés comme des titulaires de droits de l'homme, qui ont droit à la protection de l'État contre

---

<sup>11</sup> *Ibid.*

les violations des droits de l'homme, mais plutôt comme des auteurs potentiels de violations des droits de l'homme et des règles de l'État.<sup>12</sup> Cela signifie que le matériel pédagogique vise à prévenir la violation des règles de la société par le groupe cible. Il est donc utile de disposer d'une définition plus claire des « valeurs sociétales » par rapport aux règles/idéaux de comportement et de faire en sorte que les enseignants et autres employés en contact avec le groupe cible disposent d'informations pertinentes sur les droits de l'homme. L'objectif de la transmission de la connaissance sur les droits fondamentaux est de faciliter une orientation rapide et le partage d'informations importantes dans la langue maternelle du groupe cible. L'aide à l'accès aux cours de la langue du pays, le conseil et la lutte contre l'absence de qualification sur le marché du travail sont les premières étapes importantes en fonction des besoins individuels. Les questions liées au racisme, à la xénophobie et à la discrimination se présentent sous plusieurs formes, mais principalement dans la manière de vivre ensemble. Les interactions respectueuses entre les professeurs de langues, le personnel de bureau et le groupe cible sont un signal fort contre le racisme et la xénophobie et nécessitent des instructions pour travailler avec des non-ressortissants. Le fait que les langues locales puissent être enseignées par des bénévoles de la société d'accueil et que l'enseignement s'accompagne d'activités de loisirs et de conseils collectifs montre au groupe cible qu'il est soutenu et que la société d'accueil se préoccupe de lui. Donc, les services attirent des membres du groupe cible, curieux et ouverts à l'intégration dans la société d'accueil. L'implication structurelle des forces de l'ordre dans le service pourrait également constituer un autre élément important de la lutte contre le racisme et la xénophobie.<sup>13</sup>

**Une assistance continue**, sous différentes formes, est également utile à la transmission des connaissances en matière de droits fondamentaux. L'assistance de travailleurs sociaux et de tuteurs sociaux garantit des pratiques d'orientation sociale individualisées, où, parallèlement à l'assistance pratique dans les situations quotidiennes, on présente les normes de la vie quotidienne et on apprend à les appliquer. Ce service est essentiel pour l'orientation sociale des bénéficiaires d'une protection internationale, servant de source d'information, de pratique et de médiation. Bien entendu, tous les membres du groupe cible ne doivent pas faire partie de ce programme et il a été noté que les personnes les plus vulnérables et les plus susceptibles d'être victimes de discrimination demandent (et requièrent) l'assistance de

---

<sup>12</sup> I. Meier, Analysis of Social Orientation Programmes – Austria, RACCOMBAT, 2018, <http://raccombat-project.eu/documents-and-publications>.

<sup>13</sup> *Ibid.*

travailleurs sociaux et de tuteurs sociaux.<sup>14</sup> L'un des principaux moyens de lutter contre le racisme et la xénophobie dans les centres d'hébergement est la mise à disposition d'une assistance dans les cas où il y a discrimination.<sup>15</sup>

Au-delà d'une assistance personnelle, une assistance en ligne pourrait également être bénéfique. Le développement d'une application de soutien peut servir de soutien à long terme pour les bénéficiaires après la fin du cours d'orientation sociale. Une application librement accessible pourrait être développée pour les nouveaux arrivants (également pour les nouveaux arrivants nationaux et les autres résidents). Le lancement d'une telle application dans les grandes villes a su accroître la participation et l'indépendance des non-ressortissants d'une manière durable et, à long terme, a su offrir aux gens une orientation vers les services qu'ils peuvent contacter directement. Un exemple bien documenté est celui d'Anvers, en Belgique, qui est annexé au présent document à titre de meilleure pratique.

Enfin, des liens avec les autres filières d'enseignement contribuent tout autant à promouvoir la connaissance en matière de droits fondamentaux, de tolérance et de respect mutuel. Sur le plan pratique, des liens seraient à rechercher avec le système d'enseignement primaire et secondaire. Des modules sur la tolérance peuvent être introduits pour expliquer aux élèves des concepts tels que l'égalité des droits sans distinction d'origine. Afin de promouvoir la tolérance zéro à l'égard du racisme et de la xénophobie et l'autonomisation contre de tels actes, il est indispensable de concevoir des manuels scolaires et des manuels de travail adaptés à l'âge et au niveau scolaire des élèves. On peut recourir à des images de soutien pour favoriser la compréhension.

Enfin, en termes de cadre juridique et institutionnel, la tolérance par l'orientation sociale devrait figurer parmi les priorités spécifiques des instances interinstitutionnelles gérant les processus de migration et d'intégration, avec des pouvoirs et obligations bien précis pour toutes les parties prenantes concernées.

---

<sup>14</sup> A. Lāce & R.F. Geks, *Analysing social orientation: the case of Latvia*, RACCOMBAT, 2018, <http://raccombat-project.eu/documents-and-publications>.

<sup>15</sup> K. Žibas, *Mapping of social orientation: the case of Lithuania*, RACCOMBAT, 2018, <http://raccombat-project.eu/documents-and-publications>.

## **CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS : INTEGRER L'IMPORTANCE DES DROITS FONDAMENTAUX DANS L'ORIENTATION SOCIALE AU NIVEAU POLITIQUE**

Le présent guide a examiné les différents contextes de transmission des savoirs en matière de droits fondamentaux dans le cadre de l'enseignement des langues et de l'orientation sociale des demandeurs d'asile, des réfugiés et des migrants. Divers défis ont été mis en évidence à mener dans les États membres de l'UE dans un contexte sociopolitique en mutation. Voici quelques-unes des conclusions auxquelles nous sommes parvenus, ainsi qu'une série de recommandations à l'intention des intervenants et des responsables des politiques.

Une question centrale qui se pose aux États membres est de savoir s'il faut confier toutes les fonctions d'intégration à l'État ou confier certaines activités à des prestataires de services, très souvent des ONG, ou s'en tenir aux modèles novateurs des ONG, ce qui s'est généralement produit en temps de crise, lorsque aucune capacité étatique appropriée ne pouvait être rapidement attribuée à l'accueil et l'intégration. Les modèles pilotés par l'État présentent les avantages d'un financement (généralement) durable, d'un soutien du gouvernement et d'un plus grand accès aux groupes cibles, et d'une large diffusion auprès d'eux par voie législative. Les modèles centrés sur les ONG, en revanche, font souvent preuve de souplesse, d'une meilleure compréhension des difficultés quotidiennes des non-ressortissants et d'une meilleure connaissance du contexte international. Il faut donc trouver un équilibre entre les deux modèles pour renforcer mutuellement leurs forces et remédier à leurs faiblesses, liées aux instabilités gouvernementales, aux fluctuations politiques et à l'existence simultanée de chevauchements et de lacunes dans les activités d'intégration. Si les ONG peuvent être chargées de diverses fonctions dans le domaine de l'intégration des non-ressortissants et en particulier de leur orientation sociale et juridique, les responsabilités juridiques et politiques doivent rester du ressort de l'État et des efforts peuvent être faits dans bien des directions pour garantir un équilibre judicieux des compétences et fonctions dans le domaine de l'intégration :

- Le cadre législatif et les orientations politiques pour l'intégration des non-ressortissants devraient être élaborés en collaboration entre les institutions et les ONG sous diverses formes ;

- Il est conseillé aux organisations relais de cours d'orientation sociale et de langues d'avoir le pouvoir d'informer le groupe cible sur les questions liées aux droits fondamentaux ;
- Des mécanismes de coordination sont recommandés pour régler les droits et obligations des différentes parties prenantes en matière d'intégration et d'orientation sociale ;
- Des programmes d'intégration et des programmes d'études communs devraient être utilisés pour rationaliser les divers efforts déployés par les institutions et les ONG, en particulier dans les cas de cycles périodiques de passation de marchés, ce qui peut conduire à des divergences dans l'orientation des efforts des différents acteurs chargés de l'intégration ;
- Il est recommandé de mettre en place des mécanismes d'orientation entre les prestataires de cours et les centres de conseil spécialisés ;
- A long terme, il conviendrait d'évaluer les avantages et les inconvénients économiques et sociaux de l'externalisation des activités d'intégration à des ONG ou à d'autres entités, ou de leur maintien dans les compétences des États.

En ce qui concerne la diffusion des connaissances sur les droits fondamentaux dans le cadre des interventions en situation de crise, un certain nombre de recommandations peuvent être formulées sur l'intégration de la composante droits fondamentaux comme partie intégrante et cruciale des interventions en situation de crise. Lorsqu'il s'agit de faire face à une crise, il y a inévitablement d'autres priorités et les besoins fondamentaux ont tendance à jouer un rôle de premier plan. Cela signifie que les nouveaux arrivants manquent d'informations de base sur leurs droits et cela peut durer très longtemps, ce qui peut entraîner une grande désorientation, et conduire à un taux d'intégration faible et à une ghettoïsation. Pour faire face à ce phénomène de manière concrète, les droits fondamentaux, la tolérance et le respect mutuel doivent faire partie intégrante de la stratégie d'intervention à moyen terme. Idéalement, cette approche devrait être envisagée dès les premières étapes de leur processus d'intégration afin de fournir aux nouveaux arrivants une compréhension générale du contexte socioculturel auquel ils devront s'adapter. Cela pourrait se faire par la distribution d'un dépliant d'information lors de l'enregistrement auprès du Service de l'Asile ou des autorités compétentes, ou lors des procédures d'accueil et d'enregistrement dans les camps ou dans les programmes de logement. En plus de cela, un échange d'orientation pourrait être prévu au stade de l'accueil, fournissant des informations essentielles sur les droits fondamentaux, tels que les services de santé, les questions juridiques, par

exemple sur le droit d'asile, le logement, etc. Un autre moyen de souligner le caractère obligatoire des droits fondamentaux serait de les intégrer dans les directives et règlements généraux directement liés à leur placement et à leur hébergement. A ce stade, des entretiens d'information pourraient être introduits contenant des informations plus détaillées sur l'éducation (langue), l'intégration sur le marché du travail, la discrimination et le racisme, la démocratie et les droits humains, etc. Pour être efficace, l'approche pourrait se faire en trois temps, comprenant une introduction aux droits fondamentaux au moyen de brochures illustrées dans la langue des nouveaux arrivants, suivie d'un débat adapté et personnalisé avec l'aide de travailleurs sociaux, d'avocats d'ONG ou de représentants des autorités, et enfin une démonstration de l'importance et de l'applicabilité pratique des droits fondamentaux par des études de cas et des jeux de rôle.

**En ce qui concerne l'éducation aux droits fondamentaux dans le cadre des parcours d'intégration bien en place,** il est encore possible d'améliorer considérablement l'intégration structurelle de ces concepts. Nous avons montré ci-dessus que l'intégration est un processus à plusieurs facettes qui englobe la société dans son ensemble. Les droits et libertés fondamentaux concernent également tous les membres de la société et sont un jeu d'équilibre à trouver. Jusqu'à présent, les droits et libertés fondamentaux, s'ils sont inclus dans les parcours d'intégration, sont souvent mentionnés de manière superficielle. Une inclusion plus structurelle et pragmatique est nécessaire. Même lorsque des questions pratiques sont discutées, des sujets tels que la tolérance, le respect et la liberté peuvent également être abordés. La clé est de fournir des informations correctes dans la mesure du possible. Les défis résident dans le manque éventuel de connaissances (techniques) des enseignants. Des instructions d'enseignement décentes et une prise de conscience générale de l'importance des libertés et des droits fondamentaux par les enseignants sont cruciales à cet égard. Transmettre le message tout en traitant souvent des compétences linguistiques limitées des nouveaux arrivants peut également être compliqué. Un dernier défi réside dans le fait que les enseignants feront régulièrement face à de fausses perceptions et idées sur les droits et libertés fondamentaux. Ces droits ainsi que des sujets tels que le racisme et la discrimination doivent encore être clarifiés auprès des nouveaux arrivants (et les autres citoyens). Ces thèmes peuvent être traités aussi bien dans les cours de langue que dans les composantes d'orientation sociale du parcours d'intégration. De plus, lors des discussions sur invitation, des sorties pédagogiques et des entretiens de suivi (professionnels), l'on pourrait faire l'effort d'intégrer de façon structurelle l'éducation aux droits fondamentaux.

En ce qui concerne l'enseignement de la tolérance et du respect mutuel dans le cadre du travail quotidien et de la sensibilisation des institutions aux non-ressortissants, la sensibilisation a lieu à proximité des non-ressortissants et constitue une méthode permettant d'aider et de compléter les activités existantes ou nouvelles de centres ou de projets avec des non-ressortissants pour promouvoir une meilleure connaissance des droits fondamentaux. La sensibilisation est principalement utilisée pour informer les non-ressortissants des services existant localement et pour les encourager à utiliser ces services. La sensibilisation peut également chercher à identifier, par le biais de consultations, les lacunes existantes dans les services destinés à répondre à leurs besoins. Outre les sorties, les brochures, conférences et discussions de groupe, les journées portes ouvertes, les supports audio et vidéo dans différentes langues, etc. constituent différents moyens d'améliorer les connaissances en matière de droits fondamentaux. En outre, l'organisation de sessions d'information sur les droits de l'homme faisant la promotion de la tolérance accompagnant les activités éducatives et récréatives réunirait des personnes de nationalités et d'ethnies différentes. Cela améliorerait également la prise de conscience sur des sujets importants tels que la discrimination, les abus, l'inégalité des sexes et les stéréotypes, etc., et répondrait au besoin urgent d'informer les demandeurs d'asile hébergés dans les centres pour réfugiés de leurs droits et obligations dans leur pays d'accueil, ainsi que de rehausser les niveaux de tolérance au sein de la communauté de réfugiés elle-même.

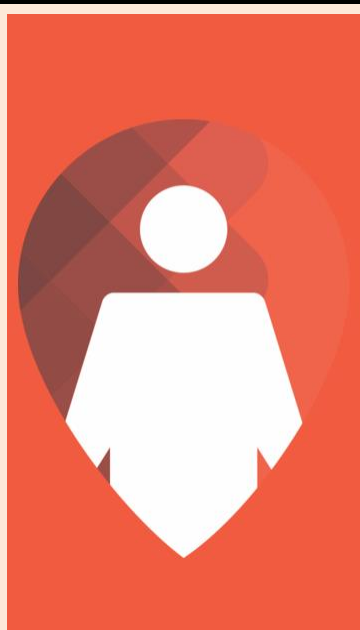
# BONNES PRATIQUES

## Application Bienvenue à Anvers (Belgique)

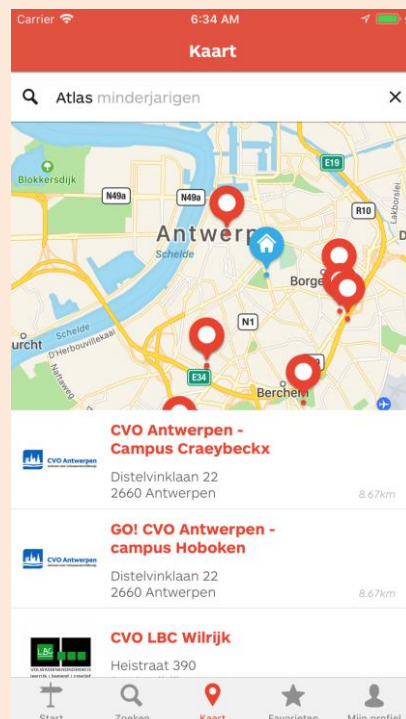
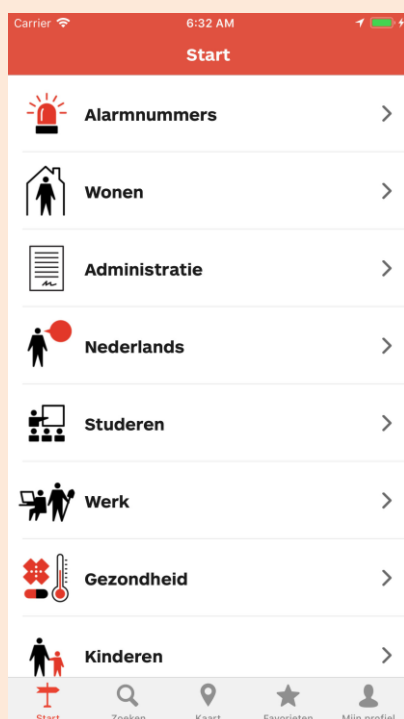


Niveau de déploiement	Local
Nom des institutions mettant en application Partenaires/Organisations en soutien	Atlas Antwerpen – un centre d’insertion et d’intégration qui fournit des informations et un soutien aux organisations et aux nouveaux arrivants ne parlant pas le néerlandais. Ville d’Anvers. Digipolis Antwerpen – un organisme qui soutient les responsables politiques à Anvers (et Gent) dans le domaine de l’ICT.
Idée de fond, point de départ	<ul style="list-style-type: none"><li>- Réduire la fracture numérique chez les nouveaux arrivants de langue étrangère, les personnes peu qualifiées ou sans compétences numériques. Elles ont souvent besoin de contacter ces organisations et services (en ligne et hors ligne) à leur arrivée. L'accès est souvent difficile (pas d'ordinateur, compétences linguistiques limitées, etc.);</li><li>- Proposer une alternative pour un document sur papier avec toutes les adresses utiles.</li></ul>
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"><li>- Fournir des informations sur-mesure;</li><li>- Fournir des informations à jour;</li><li>- Réduire la fracture numérique (outils numériques adaptés au groupe cible).</li></ul>
Description de la bonne pratique	Application mobile 'Welkom in Antwerpen'. <ul style="list-style-type: none"><li>- Application en néerlandais pour le smartphone et la tablette;</li><li>- Affiche toutes les adresses utiles des organisations et services utiles pour les nouveaux arrivants non néerlandophones à Anvers, en fonction de l'adresse de l'utilisateur ou du lieu actuel;</li><li>- Affiche les organisations en indiquant leur adresse et une carte localisant l'adresse de l'utilisateur et son</li></ul>





emplacement actuel. On peut indiquer des favoris. Cette liste est enregistrée sur le téléphone et est aussi accessible hors-ligne. Il est possible de cliquer sur 'planifier mon itinéraire' pour voir comment s'y rendre;



(App Store & Google Play)

- Fournit des informations et images des documents que les gens doivent amener, aussi bien de la carte d'identité, du permis de conduire et d'avis d'imposition que des images d'équipement de natation et une pièce de 2 euros pour utiliser le casier de la piscine locale;
- Différents intitulés de bouton guident les utilisateurs vers des informations détaillées : numéro d'alarme, logement, administration, néerlandais, étudier, emploi, santé, enfants, loisirs, transport et documents;
- L'information est affichée d'une manière homogène et simple telle que sur des applications couramment utilisées comme WhatsApp et Facebook, aux couleurs de la ville d'Anvers, la langue est aussi simple et accessible;
- Une assistance sonore est disponible qui permet aux utilisateurs d'entendre la prononciation correcte des mots offrant ainsi une possibilité supplémentaire de pratiquer le néerlandais;
- Une assistance visuelle est disponible – des images et des documents à apporter, des logos faciles à identifier pour renforcer la reconnaissance des organisations.

	 <p>(Welkom in Antwerpen App)</p>
Piloté par	Administration, Atlas Anvers et la Ville d'Anvers
Calendrier (début/fin/en cours)	<p>Démarrage du groupe du projet et de la procédure d'attribution : Septembre 2016;</p> <p>Fin : Mars 2018 lancement définitif de l'application après la phase pilote;</p> <p>En cours.</p>
Initiative individuelle ou en lien avec d'autres initiatives ?	Initiative individuelle mais bien sûr liée aux autres activités d'Atlas Antwerpen
Public cible principal (non-migrants, migrants, type de groupes)	Belges, citoyens de l'UE, ressortissants de pays tiers, demandeurs d'asile et titulaires d'un statut, nouveaux arrivants ne parlant pas la langue d'Anvers
Promotion	<p>L'application est mise en avant de plusieurs façons.</p> <p>- L'information par transmission orale semble fonctionner le mieux – tous les cours d'intégration</p>

	<p>citoyenne (enseignés en 30 langues) téléchargent l'application. On forme à son utilisation. Les utilisateurs sont encouragés à entrer leur propre adresse pour trouver les services et organisations près de chez eux.</p> <p>- Flyers et posters (en néerlandais simplifié) sont aussi utilisés. On peut les trouver à différents endroits à Anvers.</p> <p>- La publicité via le canal digital est aussi importante pour faire la promotion de l'application. Le site web d'Atlas fait la promotion de l'application dans sa version néerlandaise. Le fonctionnement est expliqué au moyen de captures d'écran et d'un film à regarder. L'application apparaît également sur la page Facebook d'Atlas. Enfin, un film est en cours de réalisation et pourra être utilisé en classe en anglais, arabe, polonais et espagnol. Celui-ci n'est pas (encore) disponible en ligne.</p>
Informations fournies sur les aspects juridiques, pratiques et procéduraux de la protection contre le racisme, la haine et la discrimination ?	Oui
Méthodes pédagogiques	On fait la promotion de l'application et elle est expliquée pendant le cours d'intégration mais est disponible pour tous et peut être téléchargée gratuitement.
Accessibilité	<p>Gratuite et plutôt accessible à toute personne disposant d'un smartphone ou d'une tablette. La taille de l'application est de 34,4 Mo et fonctionne sur iOS et Android.</p> <p>Obligatoire : non</p> <p>Des recherches ont montré que dans chaque salle de classe, presque tout le monde utilise un smartphone. Pour ceux qui n'en ont pas, il y a 80 tablettes disponibles chez Atlas.</p>
Budget, sources de financement	40.000 EUR pour la création de l'application et 5 ans d'assistance technique fournie par Atlas Antwerpen et la Ville d'Anvers. Après le lancement de l'application, Atlas prendra en charge les frais de maintenance. Des dépenses de personnel n'ont pas été prévues dans ce budget.

Sources et références	<a href="http://www.atlas-antwerpen.be/nl/nieuw-in-antwerpen/app-welkom-in-antwerpen">www.atlas-antwerpen.be/nl/nieuw-in-antwerpen/app-welkom-in-antwerpen</a> <a href="http://www.digipolis.be">www.digipolis.be</a>
-----------------------	--

Evaluation de l'impact ?	L'application est suivie et mise à jour en permanence. Une fois par an, une évaluation est prévue au sein du groupe de projet et de développeurs. Il n'est jamais prévu d'y associer les informations personnelles des utilisateurs. Les organisations et les services qui sont sur l'application sont également régulièrement contactés pour une évaluation.
Qui de la société d'accueil est impliqué dans ce projet ?	Enseignants en cursus d'intégration civique, intervenants pour les prestations et services
Implication	Bénévole
Comment lutter contre le racisme et la xénophobie à travers cette activité ?	<p>La page d'accueil de l'application d'Anvers guide les gens vers des organisations et des services qu'ils peuvent contacter sans passer par un intermédiaire mettant en relation au préalable.</p> <p>L'intitulé de menu 'logement' propose, par exemple, des informations sur la recherche d'une maison, le déménagement, le gaz, l'eau et l'électricité, les déchets, les articles d'occasion, la police, des informations financières et juridiques. Ce dernier conduit l'utilisateur vers un bureau d'aide juridique, des bureaux de logement, le syndicat des locataires, l'UNIA et l'agence de location de la ville d'Anvers. L'intitulé de menu 'administration' permet aux utilisateurs de choisir entre des questions sur l'administration, les guichets de services, les informations juridiques sur l'hébergement et les taxes. Il conduit les utilisateurs à un bureau d'assistance juridique, au bureau de retour de Fedasil, à un centre social de permanence en matière d'immigration et au centre de conseil en migration de l'AW. À l'avenir, la fonction 'Médiateur' de la ville sera également ajoutée. Celui-ci peut être contacté en cas de conflit avec les services du guichet.</p>
Comment mesurer l'impact de cette pratique ?	Pour le moment, seul le nombre de téléchargements est visible pour les développeurs. A l'avenir, des statistiques d'utilisation plus complètes seront disponibles et un questionnaire sera distribué pendant le cours d'intégration pour voir ce qui est le plus utilisé dans

	l'application.
Eléments de durabilité	<p>L'application est utilisée à différents moments pendant le cours d'intégration citoyenne. Lorsqu'il est nécessaire de rechercher de l'information, les gens sont encouragés à utiliser l'application et à stocker l'information qui est importante pour eux. Le succès de l'application peut être attribué à sa promotion et son utilisation en classe. Même quand les gens sont sceptiques au début, ils se rendent compte plus tard à quel point cela peut être utile. L'application est utilisée à différents moments du cours des 60 heures et cela s'avère fructueux. En plus des enseignants d'intégration citoyenne, il y a aussi d'autres employés d'Atlas, comme les conseillers d'orientation qui informent les nouveaux arrivants de l'existence de l'application. Les citoyens qui s'intègrent sont également encouragés à parler de l'application et à renforcer sa diffusion.</p>
Eléments transférables	<p>Pour le moment, l'application n'existe qu'à Anvers, mais d'autres villes belges comme Mechelen, Bruges et Courtrai développent leur propre version avec leurs propres développeurs. Il est cependant parfaitement probable que les futures applications se basent sur l'application d'accueil d'Anvers. Cela pourrait réduire considérablement les coûts et soutenir les développeurs web dans cette démarche. La maquette existe déjà et devra passer en marque blanche. Cela n'a pas encore été le cas. Atlas Anvers n'a pas l'intention de commercialiser mais se montre ouvert à ce que d'autres profitent de leur travail (application et recherche préparatoire). Outre sa transférabilité à d'autres villes, l'application peut également être utilisée en dehors du groupe cible des nouveaux arrivants dans d'autres langues. Pensez aux détenus qui sont sur le point de réintégrer la société et qui ont besoin de construire leur vie en dehors de la prison.</p> <p>Les développeurs peuvent être contactés via l'équipe RACCOMBAT si l'application présente un intérêt.</p>

## DISCRI Base de données (Belgique)



Localisation	Wallonie
Niveau de déploiement	Local/Régional
Nom des institutions mettant en application Partenaires/Organisations en soutien	DISCRI – Le DisCRI asbl (Dispositif de concertation et d’appui aux Centres Régionaux d’Intégration) a pour but d’apporter un appui technique, logistique et pédagogique aux Centres Régionaux d’Intégration (CRI) en Wallonie qui en sont membres, et de constituer un lieu de concertation et d’échanges de pratiques. Ils proposent une formation de 5 jours pour les professionnels de l’intégration citoyenne et un suivi de 2 jours par an.  8 Centres Régionaux d’Intégration (CRI)
Idée de fond, point de départ	La demande d'un soutien continu pour les enseignants des cours d'intégration citoyenne. Les collaborateurs de DISCRI insistent pour que les termes enseignement, leçons, école, instructeur, etc. ne soient pas utilisés. Ils utilisent plutôt le terme « délivrer une formation » pour mettre l'accent sur une relation plus égale entre les participants et l'instructeur.
Objectifs	Le but est d’offrir aux enseignants d’intégration une assistance continue pendant leur carrière. La base de données où les enseignants peuvent trouver et télécharger des informations et pour préparer leurs cours est mise à jour régulièrement.
Description de la bonne pratique	En Wallonie, le DISCRI a mis en place une base de données ou un serveur très complet pour les professionnels de l'intégration afin de les soutenir en leur fournissant du matériel pour assurer les cours d'intégration citoyenne. Le programme formation à l'intégration citoyenne (FIC ; niveau linguistique A2+) et les ateliers d'orientation citoyenne (AOC ; niveau linguistique A2). L'instructeur choisit les informations qu'il utilisera ou n'utilisera pas parce que les informations sur le serveur sont beaucoup plus complètes que les 20 heures actuellement disponibles

	<p>pour le cours. Même si cette durée est élargie à 60 heures, des choix sont nécessaires.</p> <p>Pour chaque sujet, il y a plusieurs fiches d'information avec des résumés informatifs et d'autres documents d'appui tels que des images et des exercices. Pour certains sujets, plus de 15 ressources de référence sont disponibles. Les enseignants choisissent ce qu'ils veulent utiliser et ce qu'ils ne veulent pas utiliser.</p> <p>Un manuel du formateur détaillé de 10 pages est également disponible dans le cadre de la <i>formation à l'intégration citoyenne</i>.</p>
Dirigé/mené par	DISCRI
Période (début/fin/en cours)	2012 – en cours
Initiative individuelle ou en lien avec d'autres initiatives ?	En lien avec d'autres activités de DISCRI
Public cible principal (non-migrants, migrants, type de groupes)	(Indirectement) ressortissants de pays tiers, demandeurs d'asile reconnus
Promotion	<p>La publicité pour la base de données est faite exclusivement à l'oral pendant le cursus pour les enseignants.</p> <p>On la retrouve sur le site web de DISCRI mais elle est cachée sous une section 'réservée'.</p> <p>Le site web et la base de données sont en français, mais certaines brochures des <i>ateliers d'orientation citoyenne</i> sont également disponibles dans d'autres langues : Albanais, anglais, arabe, arménien, espagnol, farsi, mandarin, portugais, roumain, russe, serbo-croate, swahili et turc.</p>
Informations fournies sur les aspects juridiques, pratiques et procéduraux de la protection contre le racisme, la haine et la discrimination ?	Oui

<p>Méthodes pédagogiques et d'enseignement en langue</p>	<p>Le programme est basé sur la méthode interculturelle qui consiste à partir de la situation dans le pays ou la communauté d'origine afin d'apprendre à connaître la société d'accueil. Les situations culturelles sont mises sur un pied d'égalité et sont considérées comme ayant la même valeur. En trouvant des similitudes et des différences, un soi-disant '<i>espace culturel convergent</i>' est utilisé. Il s'agit de manières (implicites ou explicites), de comportements, de croyances, de règles, de normes, de codes, de croyances, d'attitudes, d'expressions ou d'émotions partagés. Celui-ci est basé sur l'idée que les « espaces culturels » de personnes d'origines différentes se chevauchent. Malgré les différences, il y aura toujours un degré de convergence intéressant et utile à exploiter comme base pour découvrir la vie en Wallonie.</p> <p>La méthode interculturelle utilise 5 étapes pour permettre à l'instructeur et au participant d'entrer en conversation. Les idées et les préjugés que les participants peuvent avoir sont utilisés comme point de départ.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Exprimer et questionner leurs représentations sur leur pays, communauté ou État de référence. Le questionnement passe par l'identification des ressemblances et des différences entre les représentations.</li> <li>1. Exprimer et questionner leurs représentations sur la Wallonie et/ou la Belgique. Le questionnement passe par l'identification des ressemblances et des différences entre les représentations.</li> <li>2. Comparer leurs représentations sur leur pays, communauté ou État de référence avec celles de la Wallonie et/ou la Belgique.</li> <li>3. Après que la formatrice ou le formateur ait délivré des contenus informatifs et explicatifs sur la thématique traitée, souligner les ressemblances et différences entre ces contenus informatifs et explicatifs, et leurs représentations, d'une part, sur leur pays, communauté ou État de référence et, d'autre part sur la Wallonie et/ou la Belgique.</li> <li>4. Au terme de la séquence formative, énoncer ce qui a retenu leur attention, signaler les éléments de l'espace culturel convergent en Wallonie et en Belgique, repérer ce qu'elles ou ils ont appris et/ou désappris, en quoi elle a modifié leur perception de la Wallonie ; la Belgique, leur pays</li> </ol>
--	--



	<p>ou communauté de référence et si elle les amène à envisager un changement dans leurs comportements et/ou à prendre des initiatives particulières.</p>
Accessibilité	<p>Coût : aucun</p> <p>Obligatoire : non</p> <p>Les enseignants y ont accès dès qu'ils ont connaissance du mot de passe et du login. Le développeur de la base de données est favorable à la diffusion des connaissances et est disposé à y donner accès si c'est souhaité.</p>
Budget, sources de financement	<p>2012-2016 : Soutien européen</p> <p>2016- aujourd'hui : Soutien des 8 centres d'intégration citoyenne régionale</p> <p>Chaque CRI soutient le DISCRI avec une contribution de 20.000 EUR par an. Il faudrait rechercher d'autres sources. Ces fonds sont utilisés pour le fonctionnement général du DISCRI, qui va au-delà de la maintenance de la base de données.</p>
Sources et références	<p>DISCRI, Droits fondamentaux</p> <p>DISCRI, Elément théorique, fiche N°3 l'espace culturel convergent</p> <p>DISCRI, Manuel de la délivrance de la formation à l'intégration citoyenne</p> <p>DISCRI, Module 2, Fiche N°3</p> <p>DISCRI, Module 4, Fiche N°4</p> <p>DISCRI, Module 3 Fiche N°5</p> <p><a href="http://www.discricri.be">www.discricri.be</a></p> <p><a href="http://www.discricri.be/wordpress/wp-login.php">www.discricri.be/wordpress/wp-login.php</a></p> <p>Login et mot de passe disponibles auprès de l'équipe RACCOMBAT</p>

Evaluation de l'impact ?	Aucune information disponible
Qui de la communauté/société d'accueil est impliqué dans ce projet ?	Le groupe cible de cette pratique est les professionnels de l'intégration citoyenne, qui enseignent aux nouveaux arrivants. En les informant correctement sur le contenu qui est adapté au cours, le groupe cible indirect est approché de manière correcte. Le groupe cible indirect est donc constitué de nouveaux arrivants en Wallonie.
Implication	Institutionnelle
Comment lutter contre le racisme et la xénophobie à travers cette activité ?	<p>Ces sujets sont traités de façon transversale tout au long du cursus à différents moments. Ce qui reste cependant problématique c'est que ces informations ne sont transmises qu'aux nouveaux arrivants qui peuvent être victimes de racisme et de xénophobie. La société d'accueil n'est pas impliquée dans ce cursus. Toutefois, l'objectif est davantage de permettre aux nouveaux arrivants de trouver leur voie dans la société que de les informer sur le racisme et la xénophobie. Donner des conseils sur la façon de convaincre un propriétaire de louer un logement ou de s'assurer d'être embauché pour un emploi malgré les stéréotypes négatifs qui peuvent exister est plus bénéfique que d'apprendre à signaler la discrimination.</p> <p>Une analyse de la base de données montre où certains sujets sont abordés. Les grands principes de la Constitution et les valeurs de la société sont présents dans de nombreux documents. Voir par exemple le Module 2 « Être et agir dans de nouveaux contextes politiques », où l'on trouve plusieurs références.</p> <p>Le magazine suivant: « Belgique : démocratie parlementaire - monarchie constitutionnelle - <i>état de droit</i> - séparation des pouvoirs » contient des informations plus pertinentes. Dans le module 4 « Être et agir dans de nouveaux contextes socioculturels », on relève un sujet important qui n'est plus inclus dans la <i>Formation à l'Intégration Citoyenne</i> mais qui se trouve toujours dans la base de données. Il s'agit des droits et des limites de l'expérience pratique de la religion. Il est recommandé que l'instructeur approfondisse le sujet en auto-apprentissage.</p> <p>En Wallonie, il n'existe pas de module général consacré à la discrimination en tant que telle. On trouve plutôt le sujet abordé ici et là dans tout le panel d'informations destinées aux instructeurs. Voir par exemple le Module 2 « Etre et agir dans de nouveaux contextes</p>

	<p>politiques ». Ici il s'agit d'un document de 2 pages en couleur qui décrit les fondements des droits et libertés fondamentaux. Toute forme de discrimination est interdite, par exemple dans le domaine de l'emploi, du logement, des services administratifs et privés. Le module 1 « Créer les bases de la communication interculturelle » traite des préjugés, des stéréotypes et de la discrimination. Cela ne fait pas partie de la <i>Formation à l'intégration citoyenne</i>, mais on met à disposition des enseignants du matériel pédagogique, comme des exercices et des questions. Il existe également de nombreuses informations sur la discrimination en matière d'emploi et de logement. Dans le module 3, « Être et agir dans de nouveaux contextes professionnels et éducatifs », on trouve plus d'informations sur la discrimination dans la recherche d'emploi et sur le lieu de travail.</p> <p>Il n'y a pas de sujet ou de module qui aborde l'ensemble des sujets de la justice et de la police. L'information est éparpillée. La violation des droits relatifs aux crimes motivés par la haine n'est pas présente dans la base de données. On peut dire que ces questions peuvent être abordées de manière transversale. Ceci s'applique également aux droits des témoins, qui peut être abordé lorsque les participants en font la demande. L'accès à la justice fait partie du module 5 consacré à la vie quotidienne. La base de données en ligne pour les enseignants indique qu'elle fait partie du programme mais qu'il n'y a pas de matériel pédagogique disponible. Nous ne trouvons que deux sources secondaires sur lesquelles l'instructeur peut être en mesure de s'appuyer.</p>
Comment mesurer l'impact de cette pratique ?	Aucune information disponible
Éléments de durabilité	La durabilité de la base de données repose sur le soutien des centres d'intégration régionale.
Éléments transférables	La base de données elle-même n'est pas transférable, mais l'idée de mettre en place un tel soutien aux enseignants de l'intégration citoyenne l'est. D'autres bases de données pourraient être créées sur le modèle de ce que DISCRI a développé. Les développeurs de la base de données ont explicitement affirmé qu'ils sont ouverts au partage des codes d'accès avec quiconque est intéressé.

# Weichenstellwerk Ecole de Langue et de la Vie (Autriche)

WEICHENSTELLWERK GRAZ



Sprach- und Lebensschule

Localisation	Graz
Niveau de déploiement	Local
Nom des institutions mettant en application Partenaires/Organisations en soutien	Association Gemeinsam Sicher (En sécurité ensemble) Municipalité de Graz et l'une de ses sociétés de holding (fonds monétaires et locaux)
Idée de fond, point de départ	Initialement, beaucoup de demandeurs d'asile afghans et syriens s'étaient installés dans un parc à Graz. Les gens du quartier ne se sentaient pas en sécurité. La police et une Eglise située à proximité ont trouvé ensemble comment leur offrir des alternatives qui seraient utiles à leur séjour dans le parc. L'Eglise et la police ont décidé de leur offrir des cours d'allemand gratuits. Les cours ont été dispensés par des enseignants bénévoles. Au départ, derrière cette mesure, il s'agissait d'une démarche de sécurité : la population locale devait être calmée et les demandeurs d'asile devaient avoir une occupation qui avait du sens. La petite initiative de base a pris de l'ampleur rapidement et est maintenant financée et soutenue par la ville de Graz.
Objectifs (atteindre quoi?)	Création de parcours de formation élémentaire et de service d'aide à l'emploi accessibles pour le public cible.
Description de la bonne pratique (quoi?)	Le service comprend trois volets : la formation linguistique, les ateliers et les activités de loisirs. Ateliers : des policiers en uniforme offrent des ateliers sur les droits de la personne. Ils consistent en l'apport de renseignements sur l'égalité de traitement, le droit pénal et la protection contre la violence. Ensuite, les participants peuvent poser des questions. L'ambiance est très confortable et les participants parlent ouvertement. Les ateliers durent 45 minutes et sont proposés tous les deux mois. Parfois, après ces ateliers, les membres du groupe cible osent signaler des infractions qui leur sont

	<p>arrivées, car les réunions ont pour effet de créer un climat de grande confiance.</p> <p>Formation linguistique : des étudiants/enseignants dispensent volontairement une formation linguistique durant laquelle les questions de lutte contre la discrimination, de xénophobie et de racisme sont également abordées. Les futurs enseignants comprennent que leur formation linguistique a aussi une portée beaucoup plus large et apportent sur demande des conseils, des avis et des références au groupe cible.</p> <p>Le Weichenstellwerk propose également des cours d'allemand, qui font partie du « Startpaket Deutsch » obligatoire et qui sont coordonnés par le Fonds Autrichien d'Intégration. Cependant, ils sont proposés en proportion plus faible que les cours facultatifs. Par exemple, en 2017, il y a eu 120 participants aux cours facultatifs et 7 participants aux cours obligatoires.</p> <p>Activités de loisirs : des ateliers d'art, de musique, d'événements sportifs, de randonnée, de cuisine, etc. sont organisés.</p>
Piloté par	Société civile, police, Eglise, autorités municipales
Calendrier (début/fin/en continu)	Démarrage : 2014 En continu : financement annuel
Initiative individuelle ou en lien avec d'autres initiatives ?	Autonome Intégrée à d'autres initiatives, à savoir : Association « En sécurité ensemble »
Public cible principal (non-migrants, migrants, type de groupes)	Demandeurs d'asile
Promotion	A l'oral, en ligne. Langues : Allemand, Dari, Farsi, Arabe
Informations fournies sur les aspects juridiques, pratiques et procéduraux de la protection contre le racisme, la haine et la discrimination ?	Oui

Méthodes d'enseignement des langues et des contenus	Commentaires, ateliers, discussions
Accessibilité	Coût : aucun Obligatoire : non Critères d'éligibilité : adulte, demandeur d'asile
Budget, sources de financement	Ville de Graz, Holding Graz (met à disposition ses locaux gratuitement)
Sources et références	<a href="https://gemeinsamsichergraz.at/weichenstellwerk">https://gemeinsamsichergraz.at/weichenstellwerk</a>

Evaluation de l'impact ?	Une évaluation n'est pas réalisable étant donné les ressources, l'effectif du personnel et la taille de l'infrastructure, mais elle serait nécessaire, car l'initiative est financée par les fonds publics.
Qui dans la société d'accueil est impliqué dans ce projet ?	L'implication structurelle de la police et le soutien de divers acteurs politiques figurent parmi les facteurs de succès de l'initiative. La police est impliquée par le biais des ateliers, les enseignants de langue allemande (école de langue et activités de loisirs) sont également impliqués. La participation d'autres acteurs de la société d'accueil est souhaitée, mais impossible pour le moment. Les ateliers et les activités de loisirs sont également ouverts aux participants des cours de langues obligatoires.
Implication	Bénévole
Comment lutter contre le racisme et la xénophobie à travers cette activité ?	La manière dont les cours d'allemand sont dispensés au groupe cible permet de lutter contre le racisme et la xénophobie. Ils se voient offrir un programme élémentaire et leur participation est volontaire. Ainsi, les services attirent des membres du groupe cible curieux et ouverts à l'intégration dans la société d'accueil. Les interactions respectueuses entre les professeurs de langue allemande, le personnel du bureau et le groupe cible sont un signal fort contre le racisme et la xénophobie. Le fait que la langue allemande soit enseignée par des bénévoles de la société d'accueil et que l'enseignement s'accompagne d'activités de loisirs collectives et de conseils montre au groupe cible qu'il est conseillé, soutenu et que la société d'accueil se soucie d'eux. Des traducteurs font partie de l'équipe

	<p>Weichenstellwerk. Ils soutiennent le groupe cible en le conseillant et en lui expliquant les lettres officielles ou les évaluations doctorales. De plus, ils servent d'intermédiaires en cas de fraude au loyer, etc. De cette façon, les demandeurs d'asile peuvent voir qu'ils sont les bienvenus en Autriche.</p> <p>Le fait que la police soit intégrée dans le service de façon structurelle est un autre élément important de la lutte contre le racisme et la xénophobie. Des policiers en uniforme viennent leur expliquer le système de justice pénale, leurs droits et les obligations de la police envers eux. De cette façon, les demandeurs d'asile se rendent compte que la police est aussi un prestataire de services et qu'ils peuvent se construire une image positive des agents. Ainsi, deux parties - la police et les demandeurs d'asile - rentrent dans un processus d'instauration d'une certaine confiance. Les signaux de la police : en cas de problème, vous pouvez venir nous voir et il est de notre devoir de vous aider. Les ateliers de la police ont déjà mené à la déclaration ultérieurement d'infractions.</p> <p>Des informations sur les organismes de lutte contre la discrimination et les centres de conseil pour les personnes victimes de racisme et de discrimination sont disponibles dans les locaux du Weichenstellwerk. Si les membres du groupe cible sont victimes de racisme ou de discrimination, ils s'adressent aux professeurs de langues et reçoivent des conseils sur ce qu'il faut faire ou sont orientés vers les organismes responsables.</p>
<p>Comment mesurer l'impact de cette pratique?</p>	<p>Les rapports à l'organisme de financement ont lieu tous les trois mois et comprennent principalement des indicateurs quantitatifs, tels que le nombre de participants et le nombre d'activités. Toutefois, il n'y a pas d'analyse d'impact.</p>
<p>Éléments de durabilité</p>	<p>Les professeurs bénévoles en langue allemande sont principalement des étudiants en sciences de l'éducation. Les heures d'enseignement volontaire de la langue allemande sont prises en compte pour le stage obligatoire dans ces études. De plus, les enseignants qui suivent une formation complémentaire en allemand langue étrangère ou en allemand langue seconde peuvent obtenir des crédits pour leur stage obligatoire. Grâce à ce travail, les volontaires acquièrent des compétences et des expériences qui sont importantes pour leur future carrière. Ils peuvent agir plus tard en tant qu'acteurs importants du système éducatif. En tant que futurs enseignants, il est peu probable qu'ils aient des réserves à l'égard des élèves du groupe cible, car ils savent comment les traiter. Plus encore, Ils peuvent</p>

	<p>partager leurs connaissances et leurs expériences au sein de leurs réseaux.</p> <p>Le groupe cible lui-même a la possibilité de rencontrer la population locale à laquelle les demandeurs d'asile en particulier ont un accès limité. Ils ont la possibilité de faire la connaissance d'Autrichiens ouverts d'esprit, qui ont une attitude positive envers les demandeurs d'asile. De cette façon, ils peuvent se rendre compte que la population autrichienne est diversifiée et qu'elle n'est pas seulement réticente vis-à-vis des réfugiés.</p>
<p>Eléments permettant le transfert</p>	<p>Le projet est transférable, car l'engagement de la société est suffisamment important dans chaque ville. Avoir une université ou la possibilité d'étudier les sciences de l'éducation ou la pédagogie (avec stages obligatoires) dans la ville n'est pas une condition préalable. Dans les zones rurales autrichiennes, des volontaires enseignent l'allemand même s'il n'y a pas d'université sur place. Toutefois, l'engagement civique doit être structuré et institutionnalisé. Une personne salariée, qui s'occupe de toutes les tâches d'administration et d'organisation, est en effet nécessaire. Plus encore, une association est nécessaire pour demander des fonds et mettre à disposition des locaux.</p> <p>Une approche de proximité de la part de la police locale est aussi indispensable. Il doit y avoir au moins une partie de la police qui doit être ouverte et engagée dans la prévention et qui s'engage à acquérir les compétences nécessaires pour s'occuper du groupe cible. Idéalement, la police locale devrait s'efforcer d'établir des contacts clés avec le groupe cible.</p>