

## **Faisabilité des mesures recommandées lors des bilans d'intégration**

### **Evaluation menée auprès des organisations partenaires œuvrant dans le domaine de l'asile**

---

Les auteurs des bilans d'intégration à l'OCA ont mené en 2011, auprès des organisations partenaires œuvrant dans le domaine de l'asile (OPASI), des entretiens portant sur la faisabilité des mesures recommandées. Leur choix s'est porté sur des bureaux régionaux et des centres de transit ayant annoncé un nombre relativement élevé de personnes admises provisoirement pour de tels bilans.

Outre les mesures d'intégration, des questions générales liées à la collaboration ont été abordées et chacun-e a pu obtenir un aperçu très utile du travail de l'autre.

Les principales conclusions de ces entretiens sont les suivantes:

#### **Rapports**

Les rapports sont jugés très utiles, car ils représentent un second avis important. Les travailleurs/euses sociaux y puisent souvent des informations de base qui leur donnent un nouvel éclairage sur certains comportements de leurs client-e-s. Une OPASI juge toutefois ces informations trop abondantes. Il lui faut beaucoup de temps pour les lire et la justification des mesures recommandées n'apparaît pas toujours au premier coup d'œil.

Dans plusieurs OPASI, le rapport sert de base à l'entretien suivant avec les client-e-s, en vue de la mise en place de premières mesures d'intégration.

#### **Caractère non contraignant des recommandations**

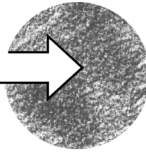
On ne peut trop insister auprès des client-e-s sur le fait que les mesures constituent des recommandations. En effet, au cas où les travailleurs/euses sociaux des OPASI ne seraient pas d'accord avec les mesures proposées, le risque existe de voir les client-e-s recontacter l'auteur de son bilan d'intégration, voire chercher à dresser les deux services l'un contre l'autre.

Certains collaborateurs/trices perçoivent la liste des mesures recommandées figurant à la fin du rapport comme des directives. D'où une mauvaise impression, surtout quand des délais à respecter sont indiqués. Or les auteurs des bilans d'intégration ne visent par là qu'à faciliter la tâche aux collaborateurs/trices des OPASI.

Dans la plupart du cas, les mesures recommandées peuvent toutefois être réalisées, surtout si elles sont solidement justifiées.

#### **Gestion des mesures difficilement réalisables**

Même les mesures dont tant les travailleurs/euses sociaux que les auteurs des bilans d'intégration doutent que les client-e-s parviennent à les réaliser sont généralement abordées. En effet, les expériences négatives font partie intégrante du processus d'intégration des client-e-s.



Le cas échéant, il est utile que les auteurs des bilans d'intégration signalent clairement dans leurs rapports les mesures ne leur paraissant pas réalisables et qu'ils en informent aussi leurs client-e-s.

Les travailleurs/euses sociaux des OPASI ne jugent pas les bilans inutiles, même quand les mesures proposées ont finalement échoué.

La situation est plus délicate si l'OPASI a déjà fait de mauvaises expériences avec le prestataire des mesures recommandées. Cela s'est parfois produit, avec les ORP notamment.

### **Communication pendant le bilan**

Le plus souvent, les OPASI souhaitent qu'en cours de bilan, les travailleurs/euses sociaux des OPASI et les auteurs des bilans d'intégration se parlent au téléphone. Cela permet de s'assurer que la direction prise dans le cadre du bilan ait le soutien de l'OPASI. Les auteurs des bilans d'intégration sont du même avis.

En outre, quelques collaborateurs/trices estiment judicieux d'organiser à la fin du bilan un entretien à plusieurs (auteur du bilan, travailleur social et client). Les auteurs des bilans d'intégration y voient une option, qui a d'ailleurs déjà été pratiquée. Le facteur temps doit toutefois être pris en compte, selon le site de l'OPASI.

Il est également utile aux auteurs des bilans d'intégration d'obtenir, lors de l'inscription, des informations sur les aspects prioritaires pour le bilan ainsi que sur les «particularités» que présentent les client-e-s.

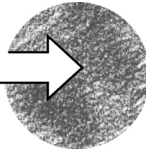
### **Motivation des client-e-s**

Beaucoup de client-e-s repartent du bilan avec plus de confiance et de motivation qu'avant. Certaines personnes ont toutefois tendance à attendre qu'on fasse tout pour elles. Plus il leur faut attendre jusqu'au début du cours, plus les client-e-s risquent d'avoir perdu leur motivation. Un tel risque est particulièrement élevé pour les client-e-s en mauvaise santé, ou ayant déjà fait des expériences négatives.

La motivation est généralement très grande peu après l'obtention du permis F. On constate là encore que les pratiques divergent entre les OPAS quant aux personnes annoncées. Les auteurs des bilans d'intégration sont très ouverts (aucune inscription n'étant refusée), car les situations font l'objet, dans la mesure du possible, d'un conseil personnalisé.

### **Nombre de mesures et horizon temporel**

Le nombre de mesures recommandées dépend de la motivation des client-e-s, de leur situation personnelle et de leur vivacité d'esprit. Les rapports proposent parfois des mesures en option, et indiquent des perspectives et des mesures à moyen terme. Les OPASI considèrent que c'est en principe judicieux, tout en mentionnant le risque que le rapport et les mesures préconisées tombent dans l'oubli et qu'ainsi rien ne se fasse. Les deux parties jugent également tout à fait correct que l'approche proposée par l'auteur du bilan d'intégration subisse ensuite des adaptations.



### **Volet de financement**

Les OPASI sont tout à fait d'accord que le volet de financement des mesures a été tiré au clair et leur est dûment communiqué. Le Fonds de financement offre des possibilités captivantes. Les auteurs des bilans d'intégration connaissent même parfois des offres dont les OPASI ne sont pas informées et qui pourront ensuite être recommandées à d'autres client-e-s aussi.

Les OPASI jugent toutefois parfois compliqué, après avoir reçu le rapport, de devoir encore soumettre à l'OCA une demande pour les mesures dont les auteurs des bilans d'intégration leur ont garanti la prise en charge par le Fonds de financement. Cet effort administratif s'impose, car les mesures sont de simples recommandations, et ce sont les travailleurs/euses sociaux des OPASI qui gèrent les cas.

### **Intégration et prise en charge des enfants**

Les OPASI signalent que dans certains cas, il n'est pas suffisamment tenu compte des charges d'assistance des parents (des mères notamment), soit de la garde extrafamiliale des enfants. Les auteurs des bilans d'intégration pourraient certainement accorder davantage d'attention à cet aspect.

Mais de façon générale, il est difficile de coordonner les places libres à des cours avec l'offre de places d'accueil.

Les auteurs des bilans d'intégration signalent que le Fonds de financement prend en charge la garde extrafamiliale d'enfants (offres subventionnées) pour les parents participant aux offres d'intégration. De même, il paraît judicieux, dans le cas des familles, d'inscrire non seulement le père mais la mère aussi pour un bilan.

### **Conclusions**

Dans la plupart des cas, les mesures recommandées sont clairement justifiées et réalisables. On pourrait toutefois améliorer encore les résultats, en misant davantage sur la communication au début, pendant et à la fin du bilan d'intégration.

Janvier 2012, Monique Spring / Florian Hitz