



Fonds Européen d'Intégration  
des ressortissants de pays tiers



OFFICE LUXEMBOURGEOIS  
DE L'ACCUEIL ET  
DE L'INTÉGRATION

Projet soutenu et cofinancé

## Diagnostic des besoins et qualité de vie des bénéficiaires des pays tiers du Contrat d'Accueil et d'Intégration

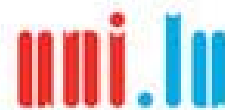
### DiagBPT-CAI

24

Avril

2015

Dr. Barbara BUCKI  
Ing. Chrysoula KARATHANASI  
Ing. Angela ODERO  
Sous la responsabilité Pr. Michèle BAUMANN



UNIVERSITY OF LUXEMBOURG  
Integrative Research Unit on Social  
and Individual Development (INSIDE)

## Buts du projet

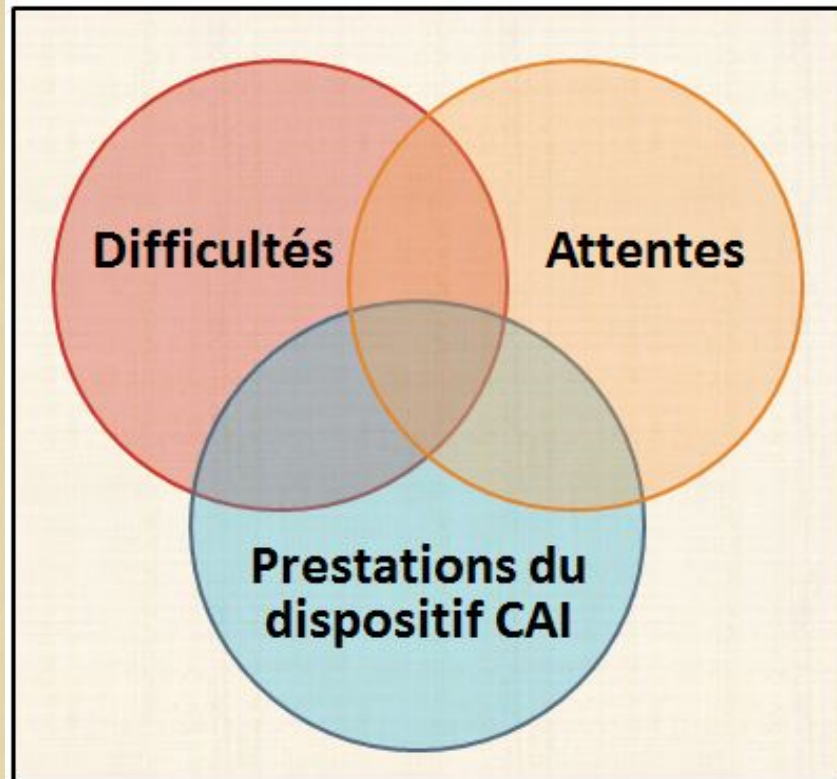
1. Obtenir une photographie des profils sociodémographiques et économiques des signataires du CAI et des bénéficiaires de pays tiers
2. Etablir un diagnostic quantitatif et qualitatif de leurs besoins spécifiques en matière d'intégration et de qualité de vie

## Définition du CAI et finalité

### Le CAI n'est pas une somme d'activités

- Mais un dispositif qui permet l'accès à un ensemble d'informations sur les aspects de la vie sociale et culturelle du Luxembourg.
- Les informations une fois acquises peuvent faciliter l'intégration, la participation sociale et améliorer la qualité de vie.

## Modèle théorique du diagnostic



- Mécontentements
- Sous-utilisations
- Gaspillages

Baumann, M., Cannet, D., Châlons, S. (2001). *Santé Communautaire et action humanitaire: Le diagnostic de santé d'une population*. Éditions ENSP (livre disponible gratuitement sur simple demande : [fei@uni.lu](mailto:fei@uni.lu))



## Objectifs

1. Analyser les profils socioéconomiques des signataires du CAI, des bénéficiaires PT ayant participé à l'étude en les comparer à ceux n'ayant pas participé, aux bénéficiaires UE et aux étrangers du recensement 2011 ;
2. Examiner les difficultés rencontrées par les bénéficiaires PT dans leur intégration ainsi que leurs besoins et leurs demandes par rapport aux prestations existantes ;
3. Reconnaître les retombées du dispositif du CAI sur leur participation à la vie sociale, leur qualité de vie (emploi, formation, santé...), et leur utilisation des services ;
4. Déterminer les améliorations possibles qui pourraient renforcer le processus du dispositif du CAI afin de soutenir leur intégration.

## II. PROFIL DES SIGNATAIRES

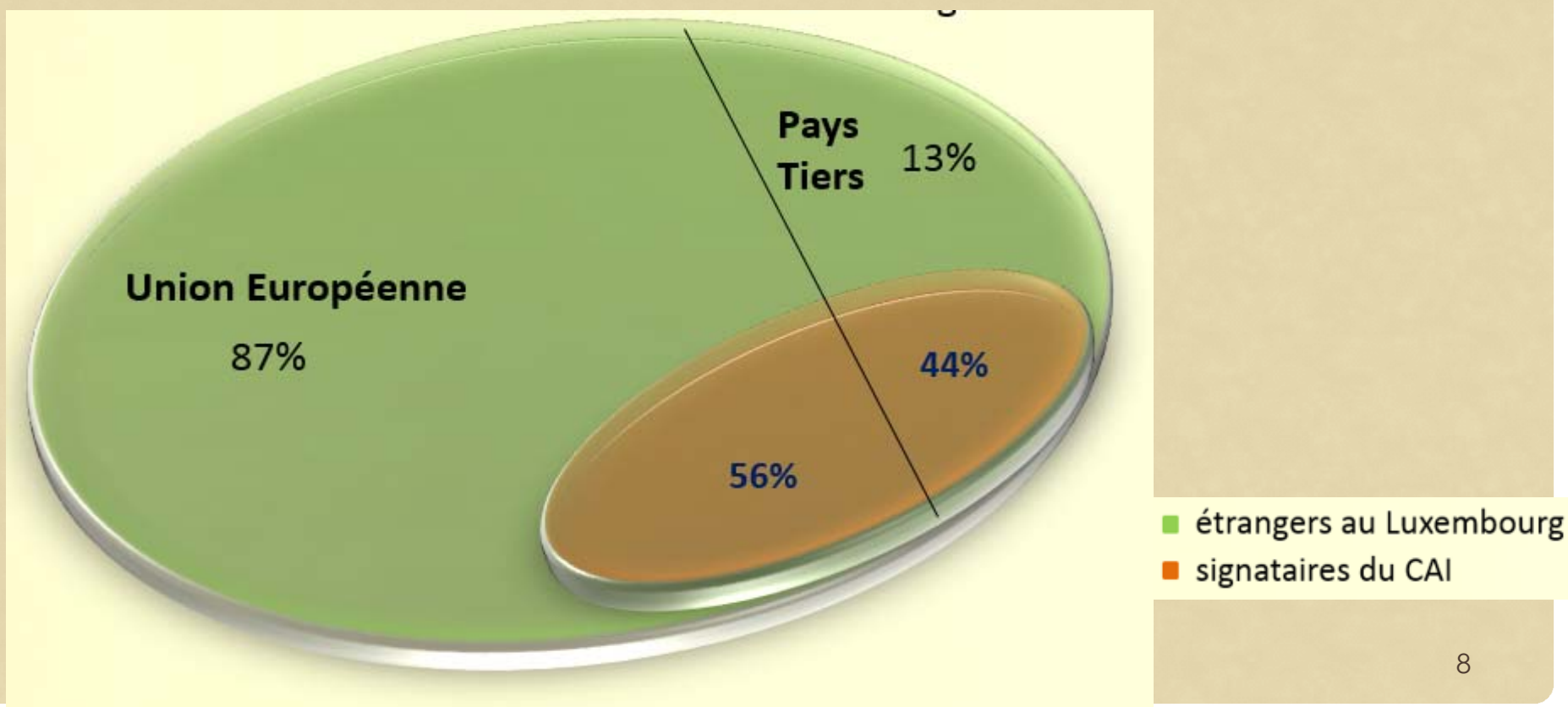
## Méthode: exploitation des données de la base OLAI

- Anonymisation du fichier Excel OLAI contenant la base de données des signataires du CAI
  - \* inscrits entre le 1er octobre 2011 au 31 mars 2014
- Transfert à l'UL, unité de recherche INSIDE
- Analyses descriptives des indicateurs PT vs. UE vs. étrangers du recensement STATEC 2011 lorsque les données étaient disponibles:
  - \* Indicateurs démographiques et socioéconomiques
  - \* Indicateurs de participation aux prestations

## Indicateurs démographiques des signataires

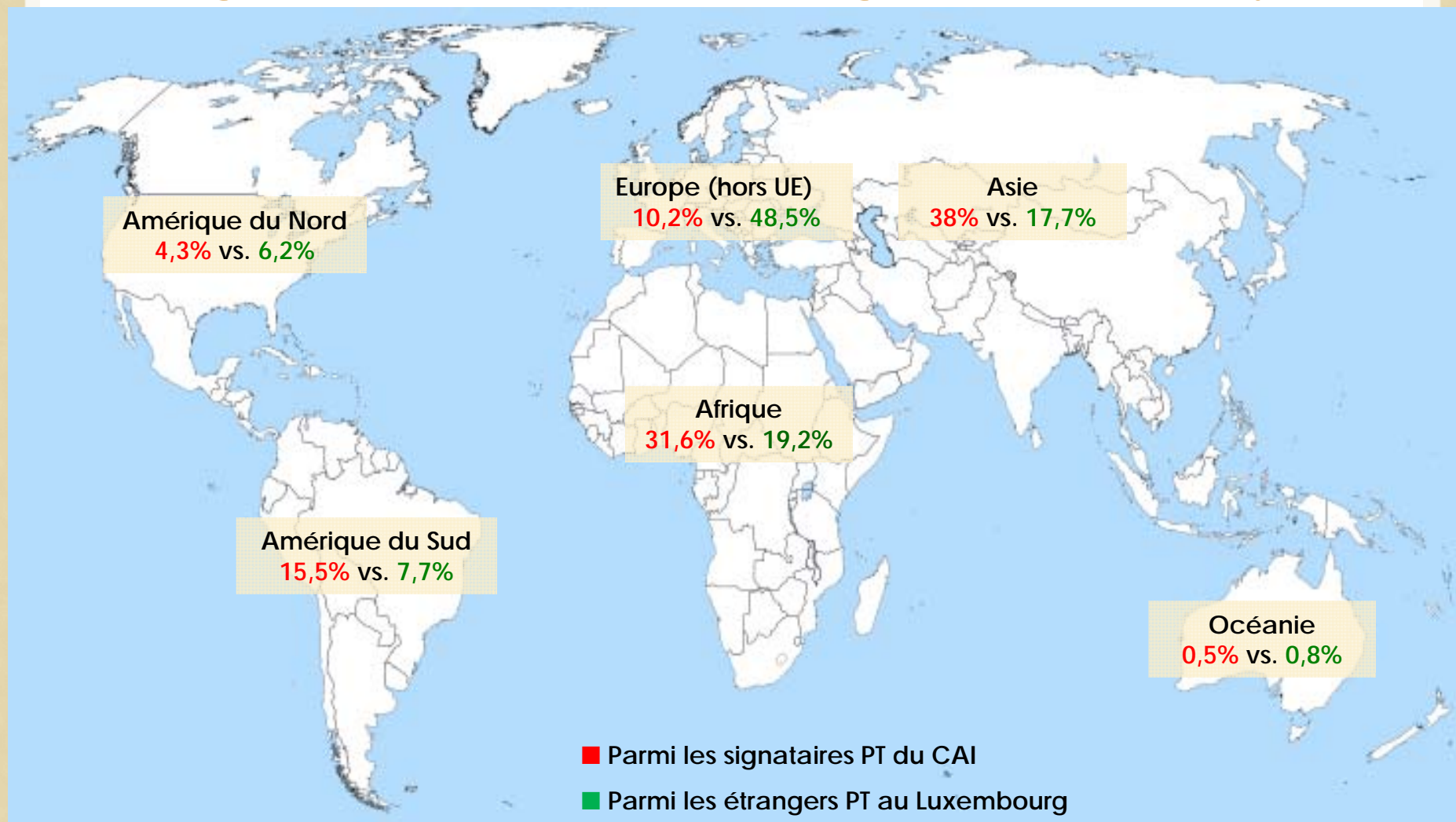
2547 signataires représente  $\approx 1,1\%$  des étrangers au pays

Environ 4% des ressortissants PT ont signé un contrat

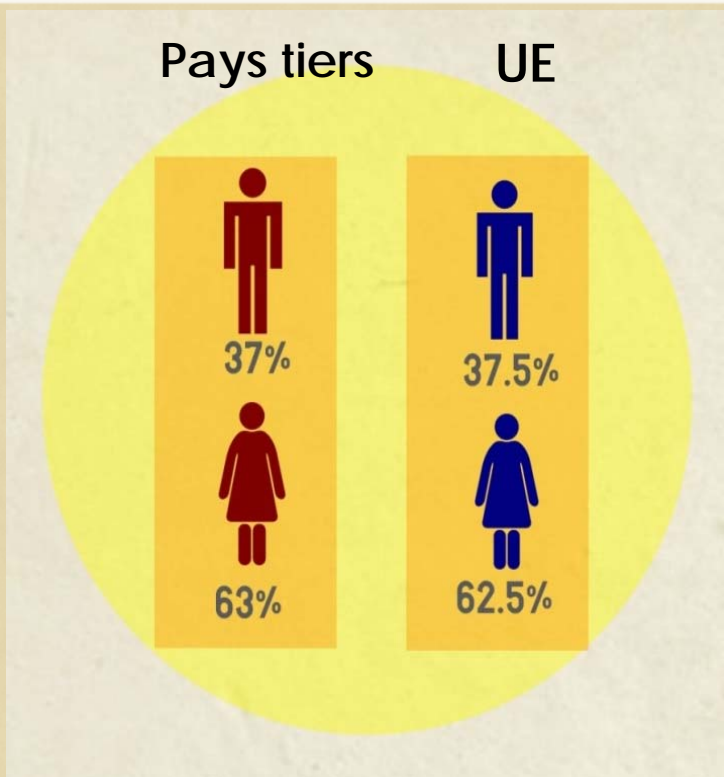




## Continents de provenance des signataires PT vs. étrangers PT au pays



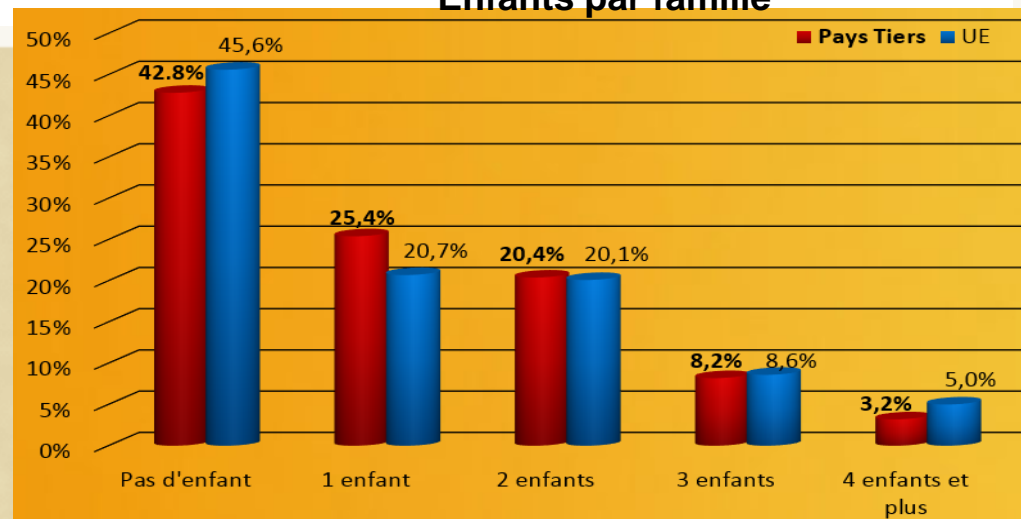
## Indicateurs démographiques des signataires PT vs. UE



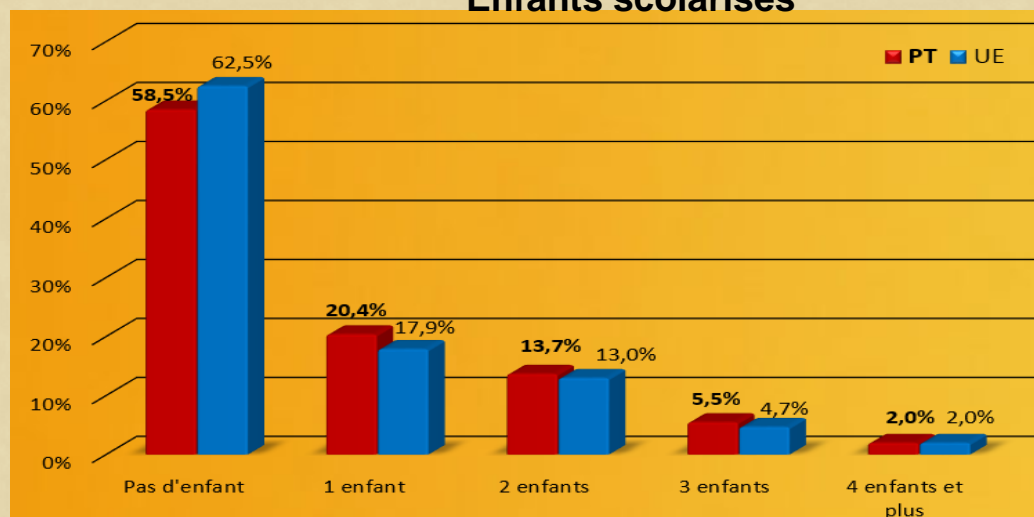
*Remarque : 51% des étrangers en 2011 sont des femmes.*

24/04/2015

**Enfants par famille**



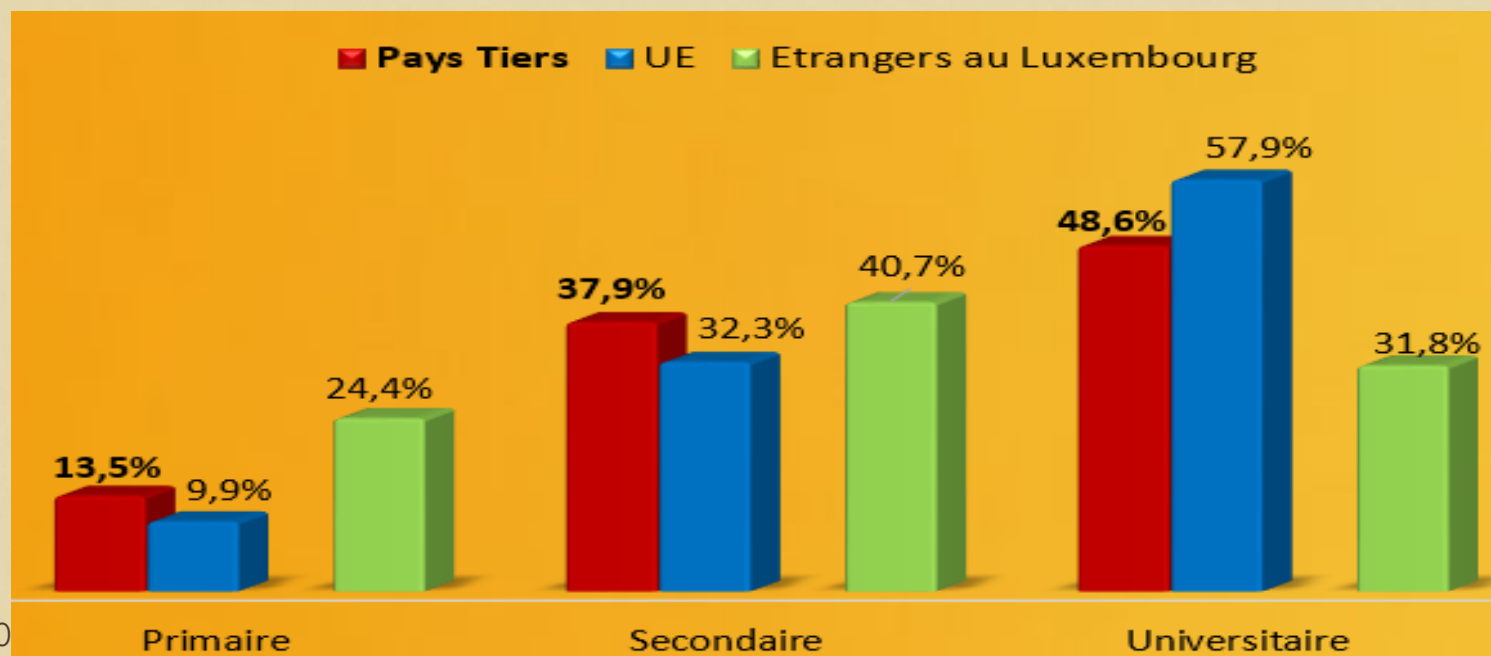
**Enfants scolarisés**



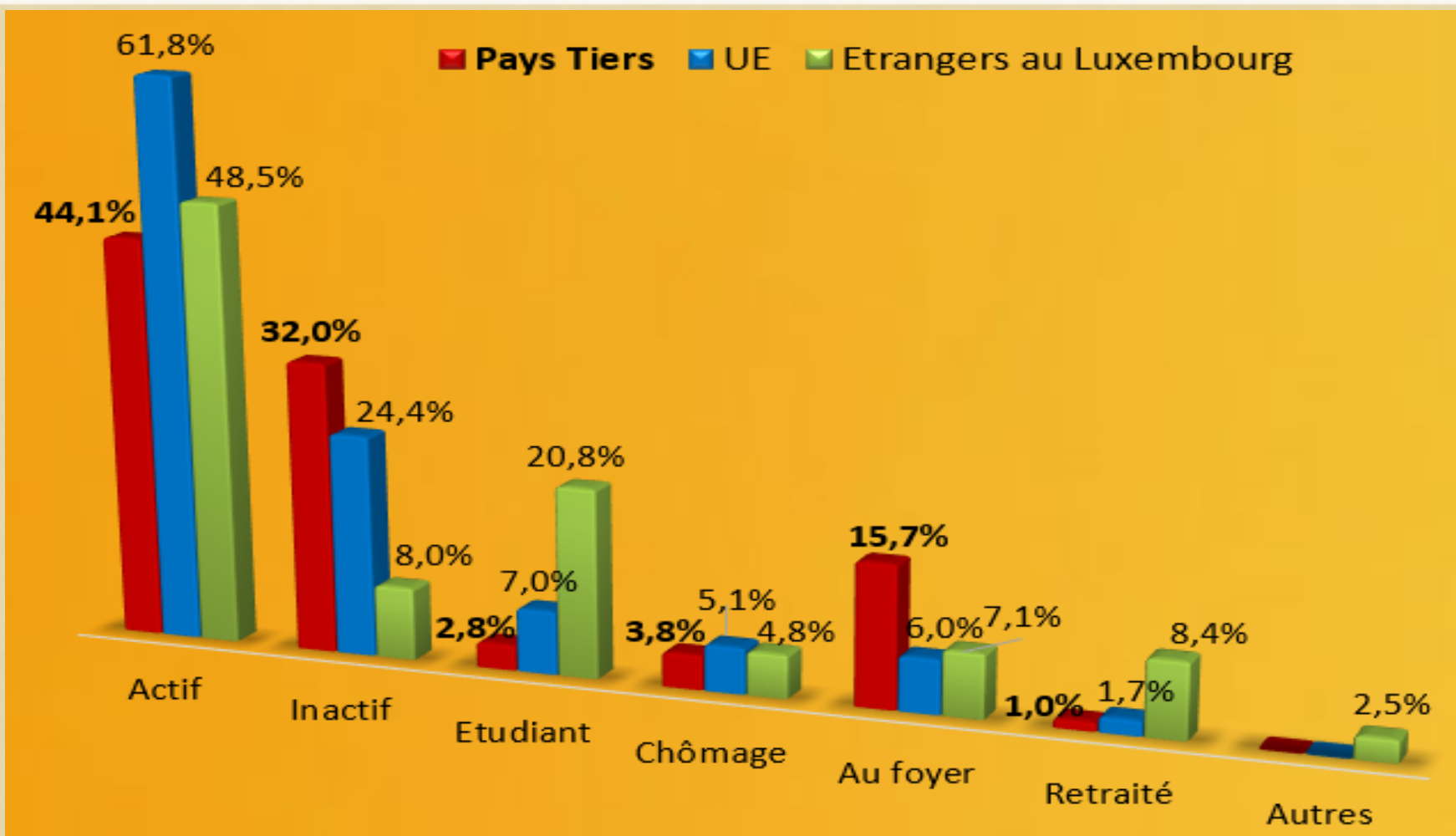
## Indicateurs démographiques des signataires PT vs. UE vs. Étrangers (2011)

	Age	Durée moyenne au pays
Pays tiers	± 36,8 ans	± 6 ans
UE	± 38,4 ans	± 4,8 ans
Etrangers (2011)	± 35,3 ans	

### Niveaux d'études

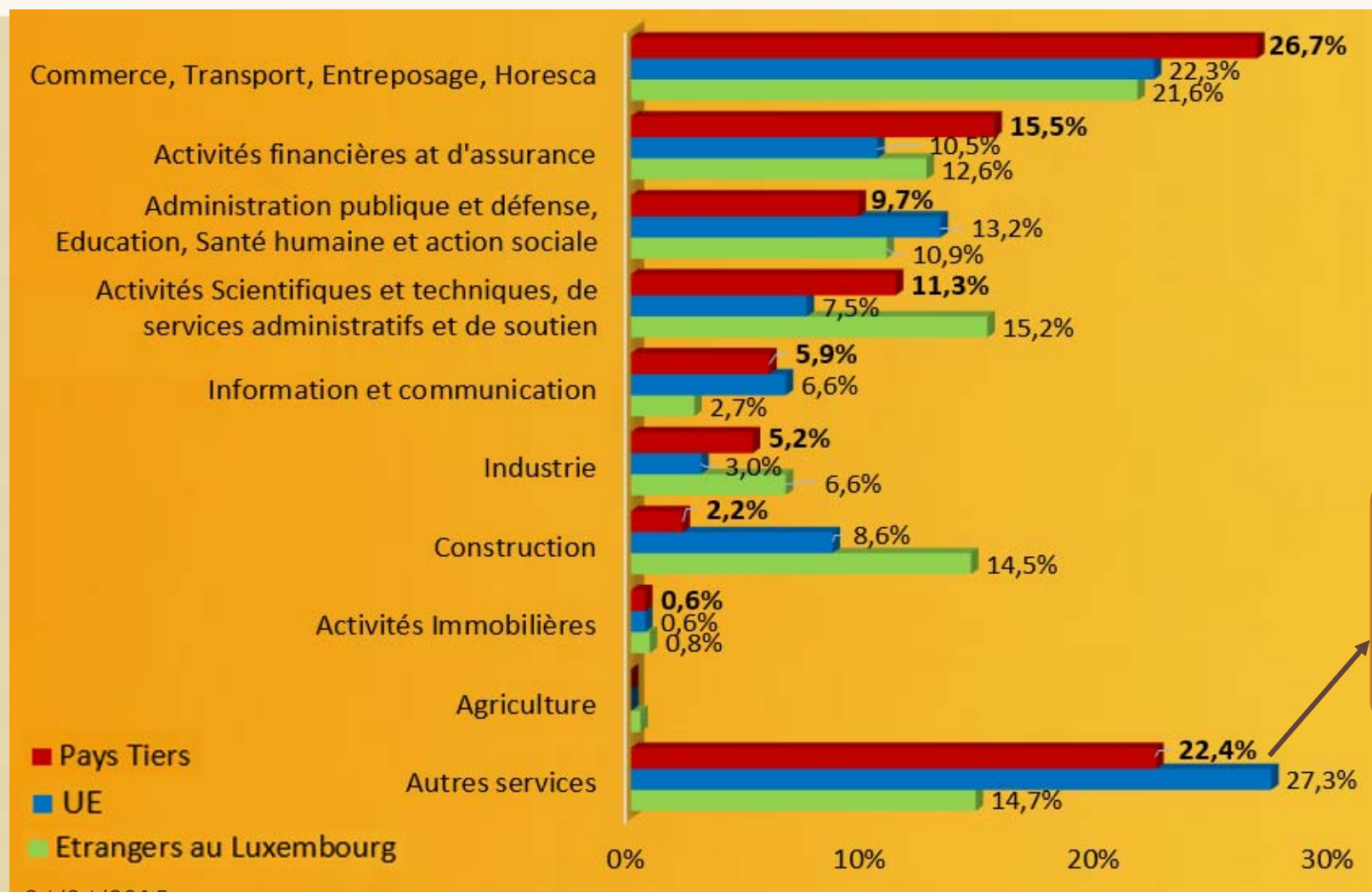


## Indicateurs des statuts professionnels des signataires PT vs. UE vs. Étrangers (2011)



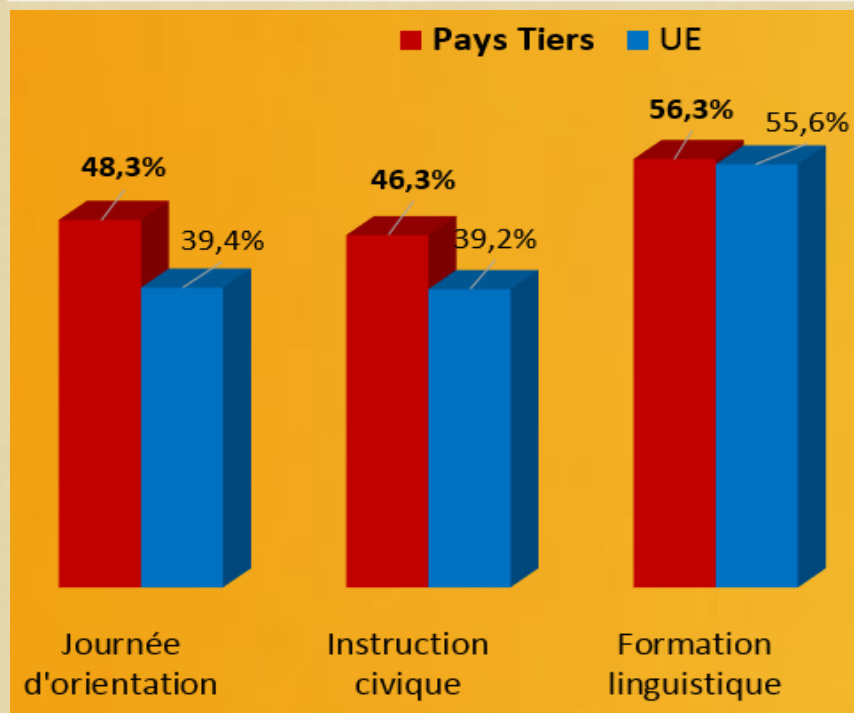


## Indicateurs des secteurs d'activités des signataires PT vs. UE vs. Étrangers (2011)

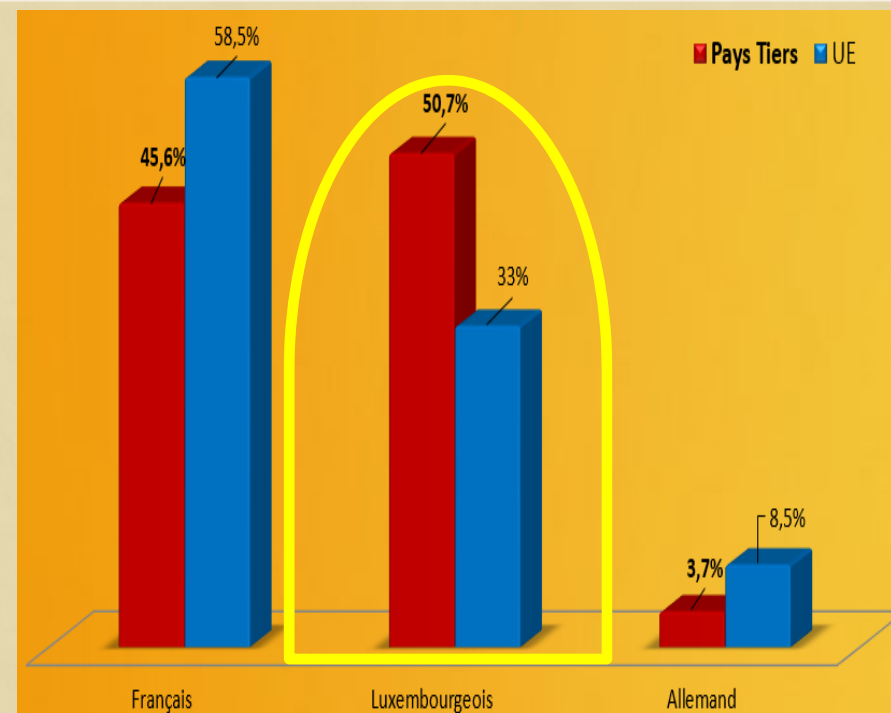


*Dont PT 17% vs. 22% UE femmes ou hommes de ménage*

## Indicateurs de participation aux prestations de base des signataires PT vs. UE



*Taux de participation aux 3 prestations de base*



*Taux d'inscription aux formations linguistiques*

- Chacune des prestations de base a été suivie par 1 signataire sur 2.
- La langue la plus choisie est le luxembourgeois (1/2), puis le français (< 1/2).

# III. DIAGNOSTIC DES BESOINS

## LES MÉTHODES

## Méthode - Diagnostic quantitatif des besoins

- **Questionnaire traduit en 7 langues**
  - Luxembourgeois, français, allemand, anglais, portugais, chinois, serbo-croate
  - Contenant 67 items évalués à l'aide d'une échelle visuelle  
« *Pas du tout satisfait* » → « *Tout à fait satisfait* »
- **Août à octobre 2014**, courriers envoyés par l'OLAI
  - Questionnaire en version papier avec lien pour version online  
<https://www.soscisurvey.de/CAI2014/>
  - Lettre d'accompagnement de la Ministre de la Famille
  - Enveloppe préaffranchie pour le retour à l'Université
  - Invitation à des consultations collectives réponse à donner par téléphone à UL ou par courriel [fei@uni.lu](mailto:fei@uni.lu)
- **Septembre 2014**, relances téléphoniques à l'aide de la liste prénoms + numéros de téléphone transmise par OLAI



## Méthode - Diagnostic qualitatif des besoins

- Recrutement de **50 bénéficiaires volontaires**
  - Appels téléphoniques par l'équipe de l'Université
- **Consultations collectives**, choix de la langue en fonction des groupes constitués;
  - français, anglais, espagnol, allemand, serbo-croate, chinois
  - Durée de 1h30 à 2h30
  - Chèques-cadeaux d'une valeur de 50€
- **Thèmes abordés :**
  - Difficultés rencontrées par rapport aux prestations, et plus largement face à leur intégration et qualité de vie
  - Besoins et demandes pour une intégration réussie
  - Attentes et améliorations proposées
- Enregistrement, transcription et analyse de contenu

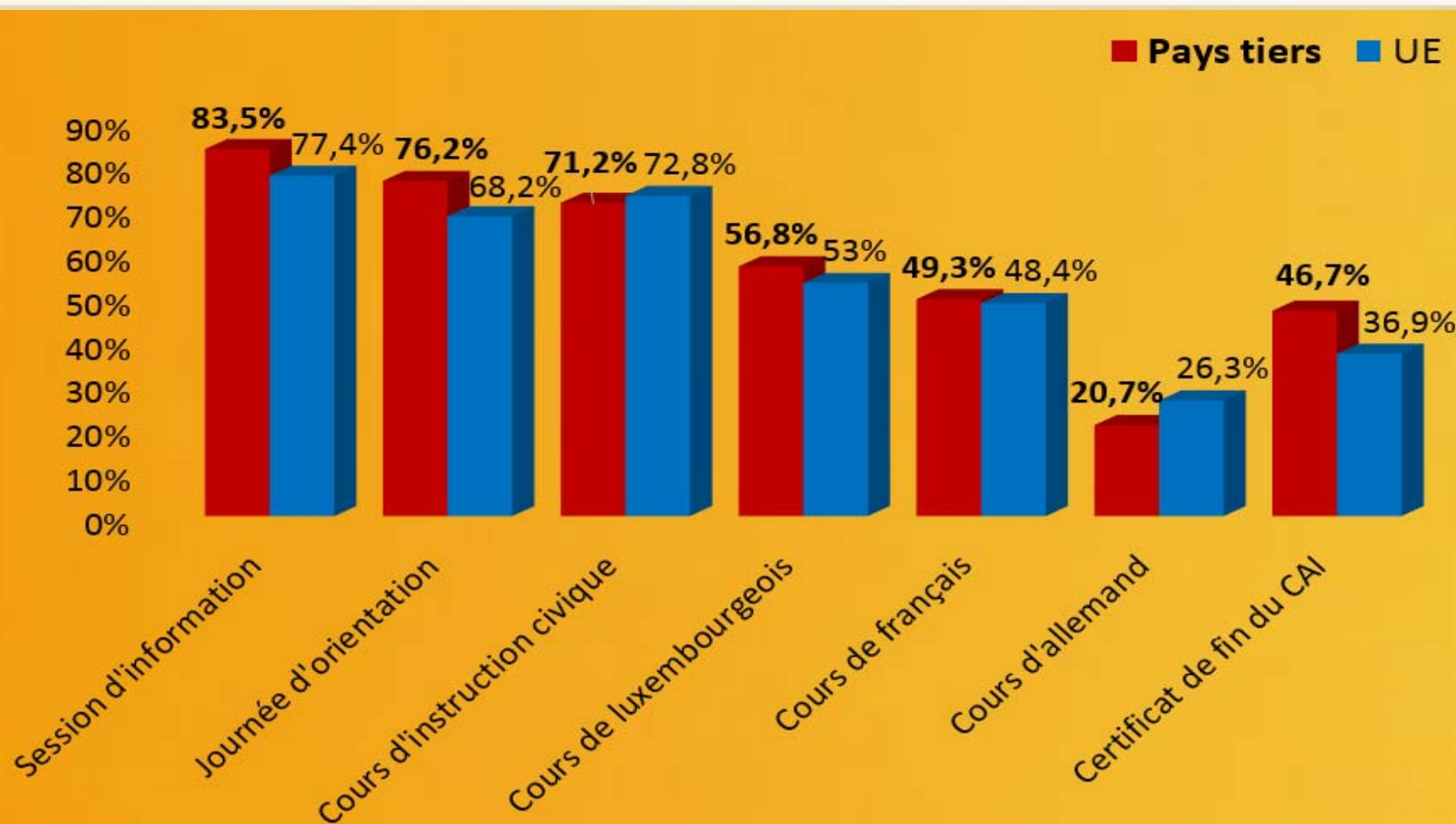
# III. DIAGNOSTIC DES BESOINS

## LES RÉSULTATS

## Indicateurs socioéconomiques des profils des participants PT

- Nombre de participants :
  - Questionnaires : **233 répondants PT** et 219 UE - 39ans
  - Consultations collectives : **50 volontaires PT** - 43 ans
- **Profil socioéconomique des participants PT:**
  - femmes (64%)
  - en couple (79%)
  - diplômés universitaires (62%)
  - professions intellectuelles ou scientifiques (34%), personnel de services, commerçants et vendeurs (20%)
  - actifs (51%)
  - secteurs des activités : administration publique et défense, éducation, santé et action sociale (21%), finance et assurance (19%); commerce, transport, entreposage, hébergement et restauration (15%)

## Indicateurs de participation aux prestations du dispositif du CAI





# III. DIAGNOSTIC DES BESOINS

L'INTÉGRATION SELON LES BÉNÉFICIAIRES PT

## Que signifie l'intégration pour les bénéficiaires PT

- Les déterminants majeurs

Apprentissage des langues



Insertion professionnelle

- Un processus qui requiert :

Du temps

Des efforts

- Et qui passe par :

La participation à la vie sociale

La vie scolaire des enfants

# Besoins à couvrir pour faciliter l'intégration

Intégration  
professionnelle



Obtenir une  
reconnaissance  
des diplômes

Avoir une autorisation  
de travail

Trouver un emploi

Intégration linguistique,  
culturelle et sociale



Participer aux  
événements sociaux

Apprendre les langues  
du pays

Se sentir accepté par les  
Luxembourgeois

# III. DIAGNOSTIC DES BESOINS

SATISFACTION À L'ÉGARD DU DISPOSITIF DU CAI



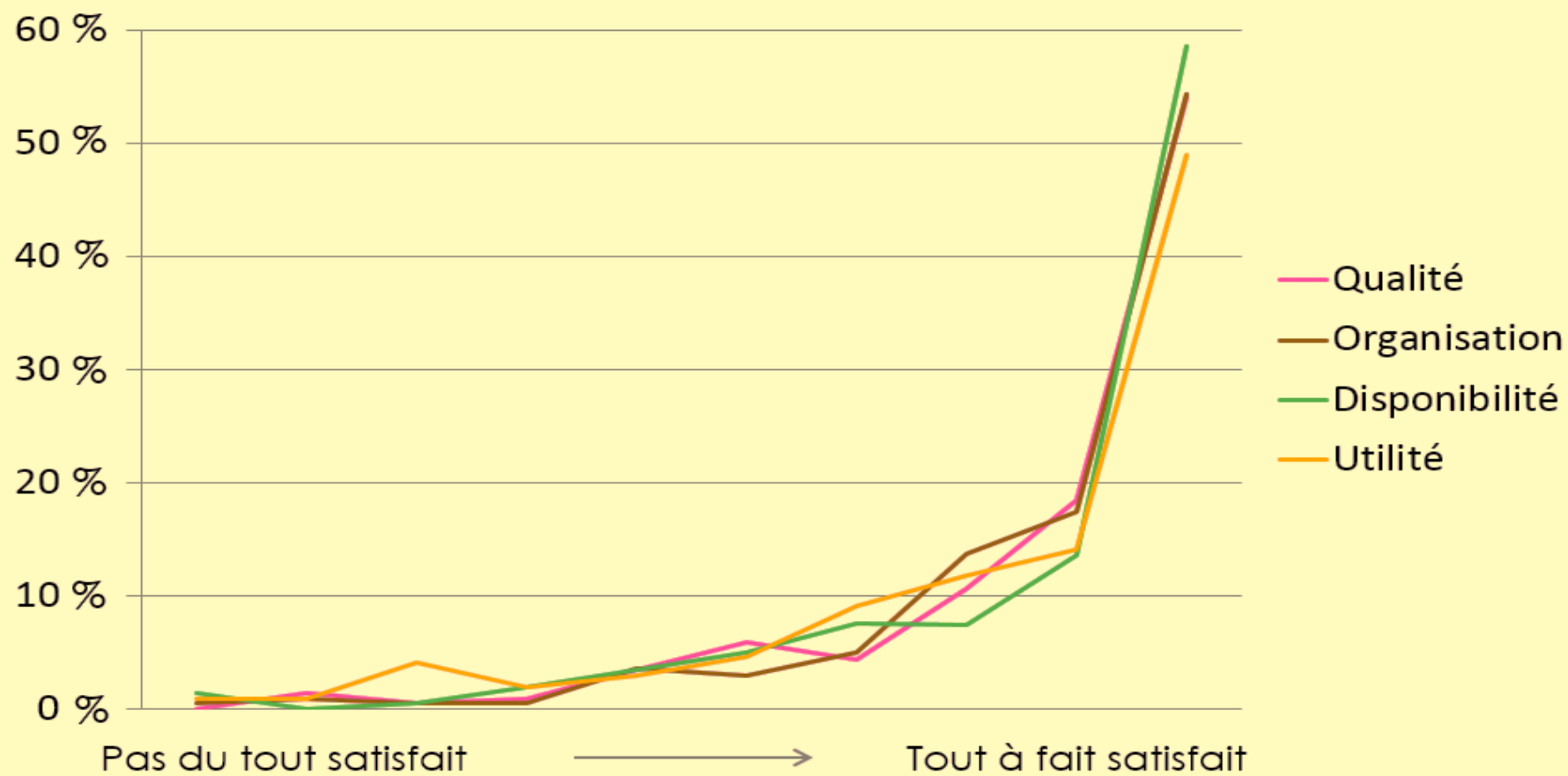
## Diagnostic sur le dispositif du CAI

- Pour les bénéficiaires, montrer son engagement est apprécié
- 24 mois est une durée appropriée, mais les temps d'attente (rdv) sont longs
- Informations reçues globalement comprises, mais certaines restent imprécises :
  - Ex: critères liés au choix d'une langue
  - Ex: homogénéité des renseignements
- Soutien de l'OLAI est apprécié, mais contacts pas assez nombreux
- Carte de signataire peu utile

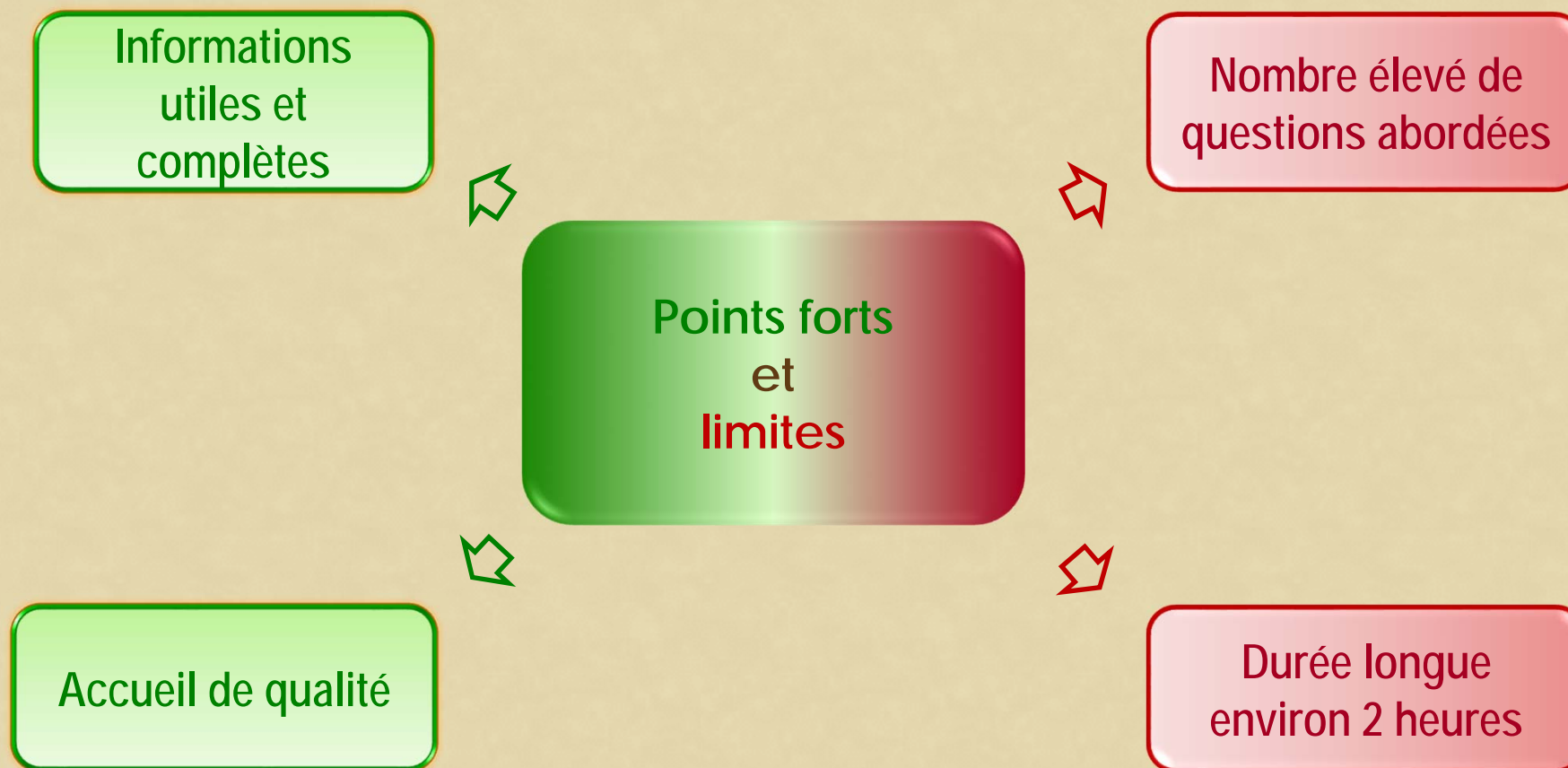
## Indicateurs de satisfaction sur les prestations de base

Pouvoir suivre :	Pas du tout satisfait						Tout à fait satisfait				
Cours de luxembourgeois	4,3%	1,1%	1,6%	3,2%	2,1%	1,1%	3,7%	7,0%	7,0%	69,0%	
Cours de français	4,0%	0,7%	0,7%	3,4%	0,7%	3,4%	4,0%	5,4%	10,1%	67,8%	
Cours d'allemand	12,2%	1,1%	3,3%	2,2%	4,4%	7,8%	2,2%	4,4%	7,8%	54,4%	
Cours d'instruction civique	2,7%	-	1,4%	0,5%	0,5%	1,4%	4,1%	8,1%	15,4%	66,1%	
Journée d'orientation	1,4%	-	1,8%	1,4%	-	2,7%	4,1%	8,7%	14,6%	65,3%	

## Indicateurs de satisfaction sur les sessions d'information

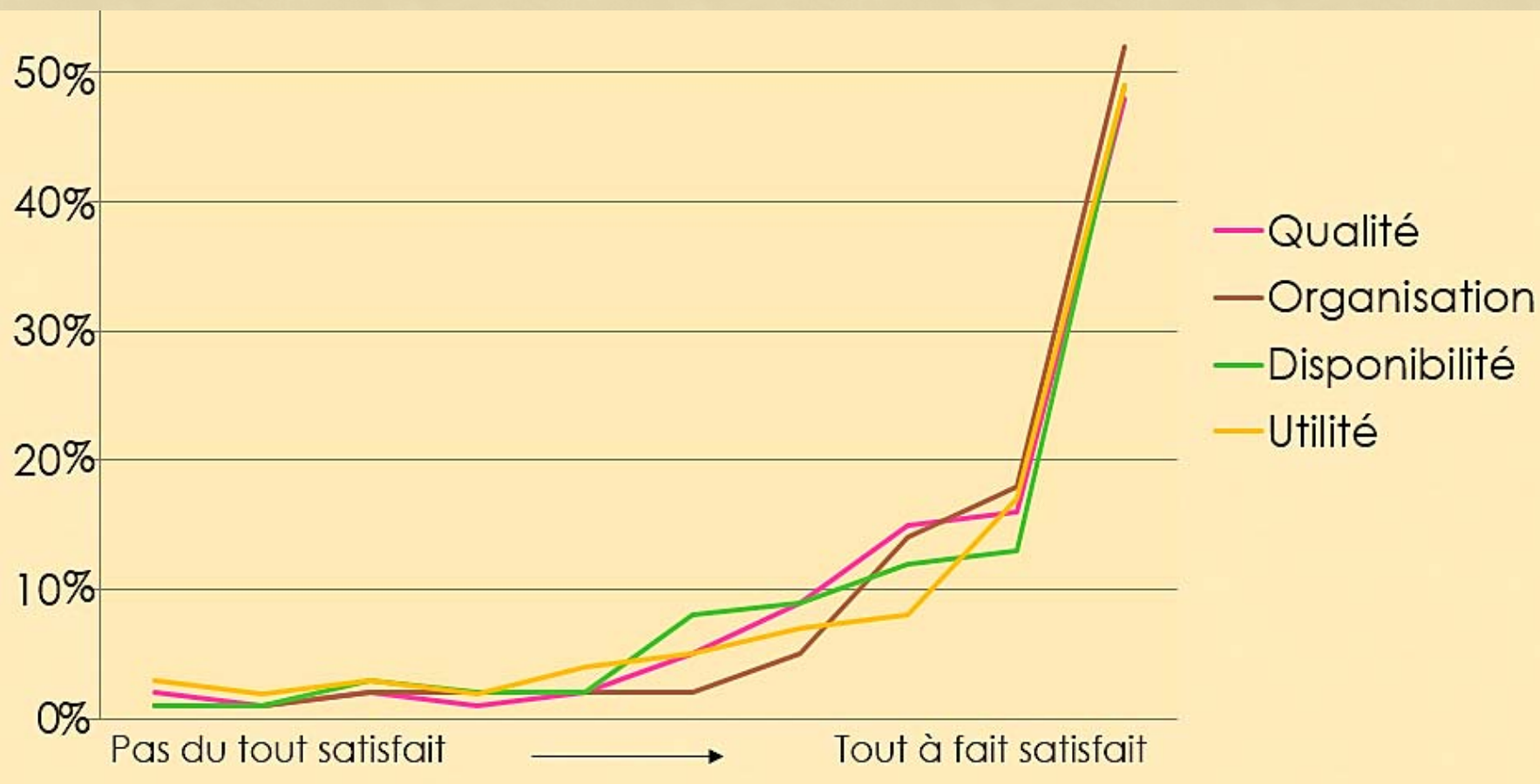


## Commentaires sur les sessions d'information

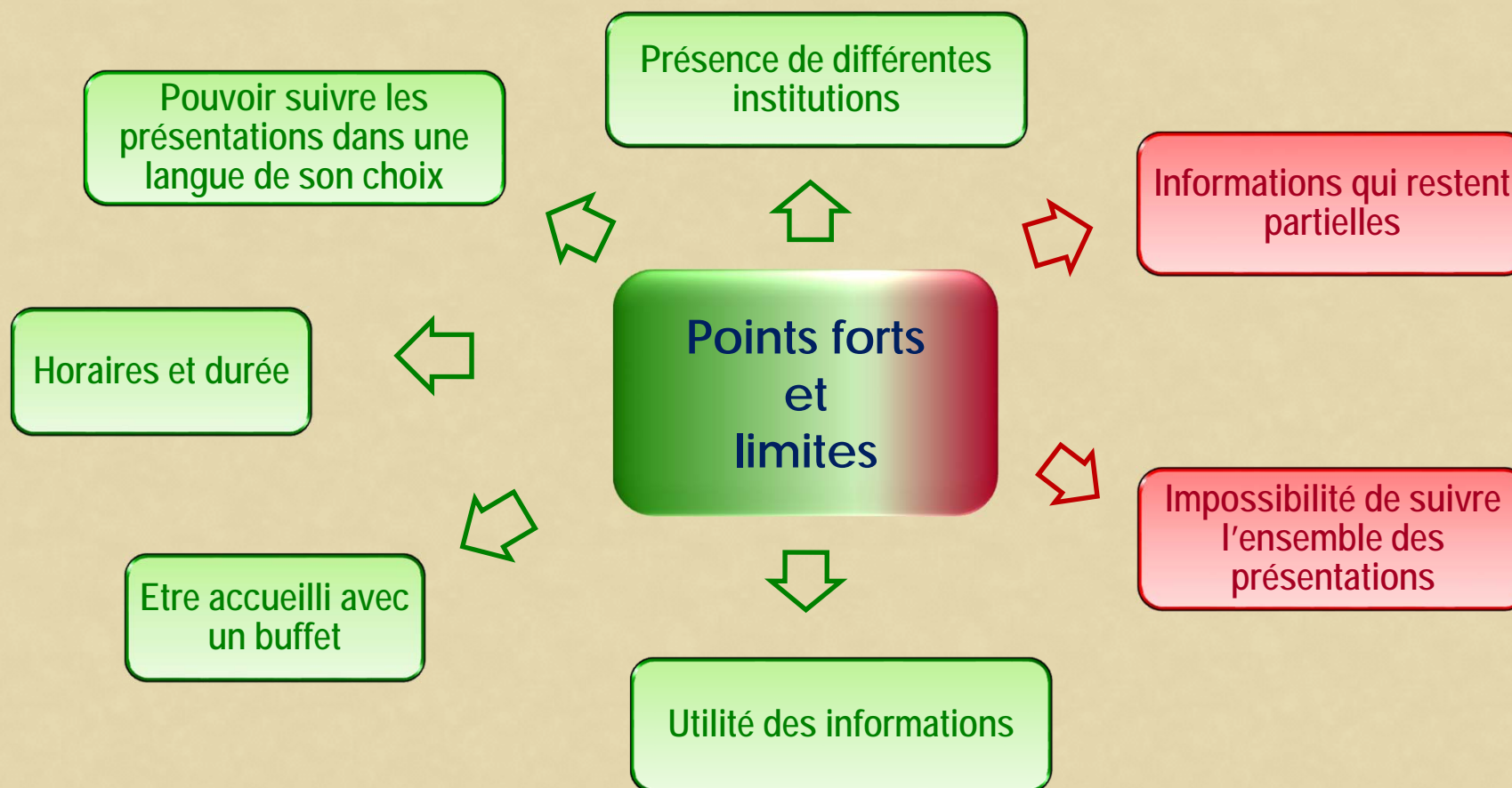




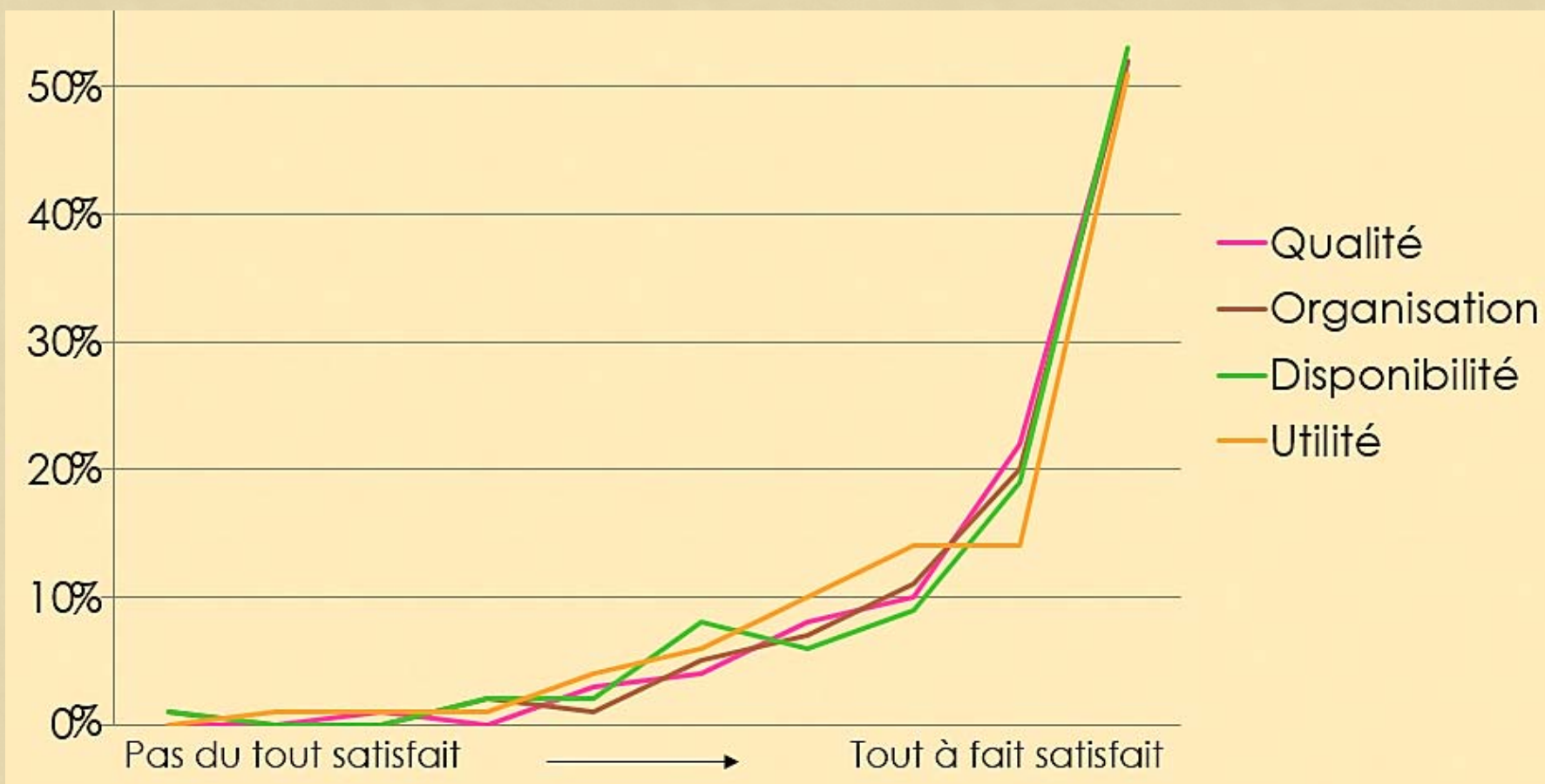
## Indicateurs de satisfaction sur les journées d'orientation



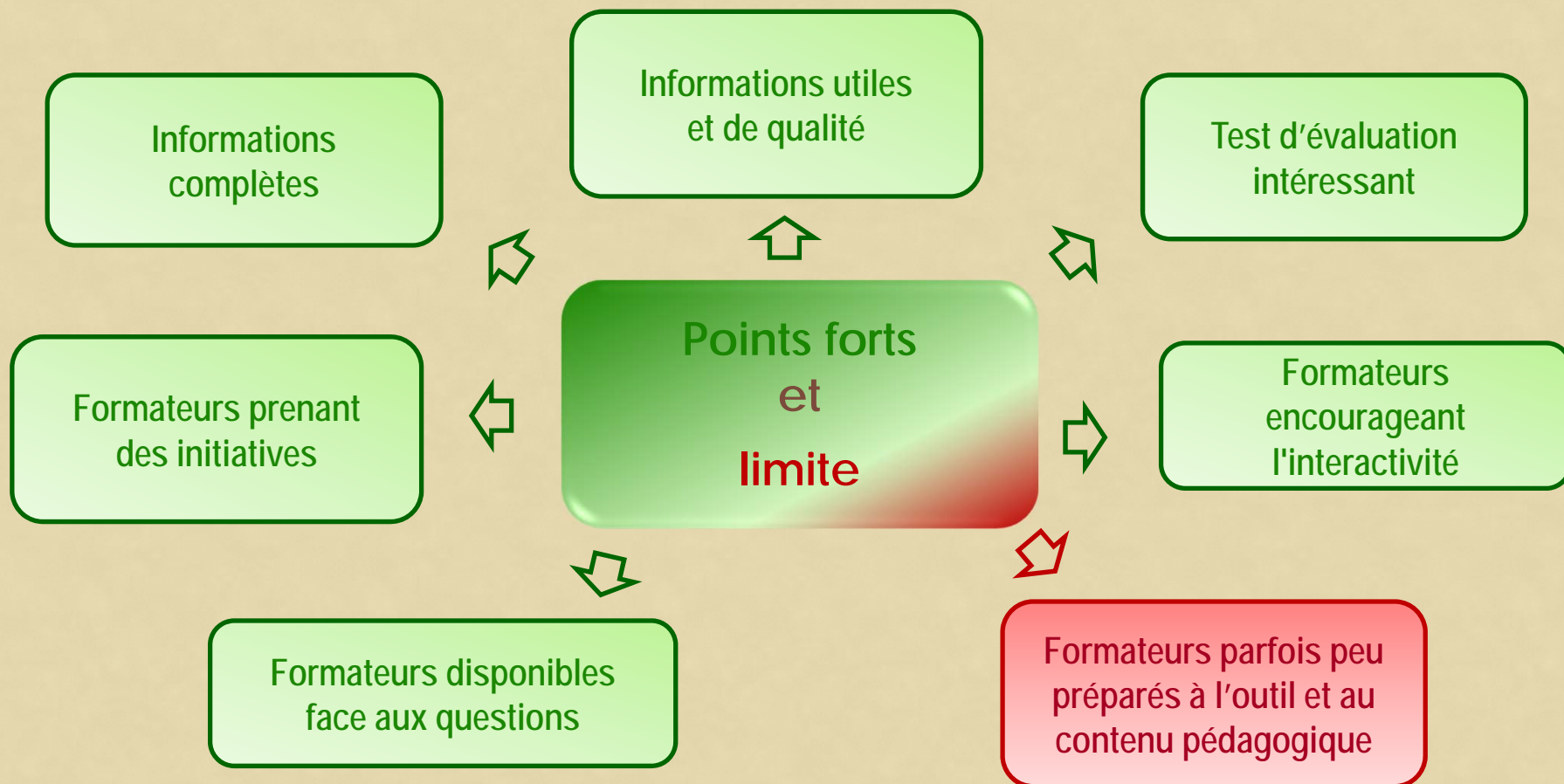
# Commentaires sur les journées d'orientation



## Indicateurs de satisfaction sur les cours d'instruction civique



# Commentaires sur les cours d'instruction civique

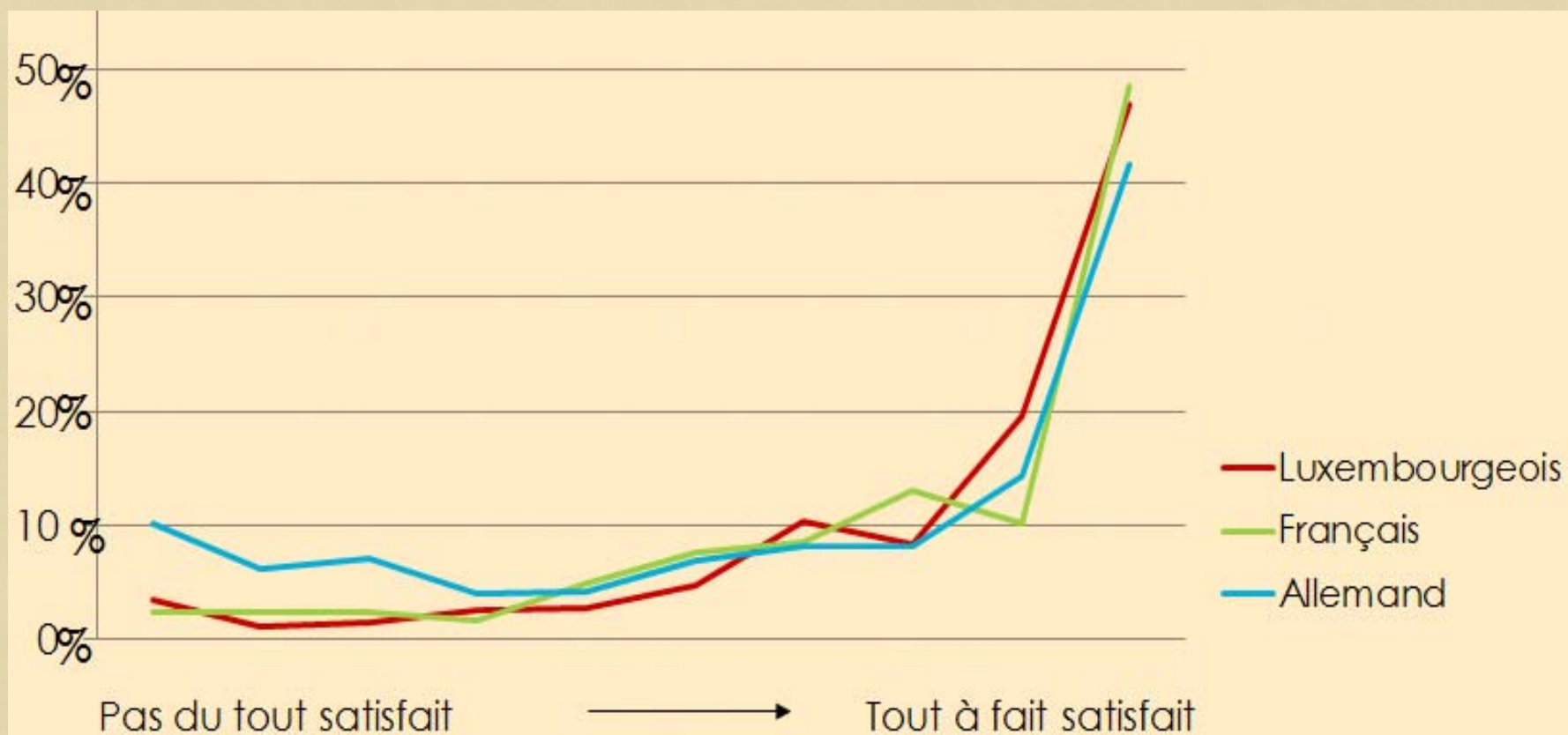




## Indicateurs de satisfaction sur le contenu des cours d'instruction civique

Découvrir et comprendre	Pas du tout satisfait								Tout à fait satisfait	
... qu'hommes et femmes ont les mêmes droits	2,2%	0,9%	-	1,3%	4,0%	7,1%	3,6%	10,2%	14,7%	56,0%
... les symboles du Luxembourg	1,8%	0,9%	1,8%	1,8%	2,7%	4,9%	5,4%	14,3%	15,7%	50,7%
... le rôle de la nation luxembourgeoise	1,8%	2,6%	2,6%	2,6%	4,4%	6,1%	4,8%	11,4%	16,7%	46,9%
... pourquoi le Luxembourg accueille des étrangers	3,1%	0,4%	1,3%	3,6%	6,3%	7,6%	3,6%	12,1%	15,6%	46,4%
... les traditions et coutumes du Luxembourg	2,2%	1,3%	2,6%	2,2%	4,0%	4,8%	8,8%	11,0%	17,6%	45,6%
... que des valeurs de leur culture sont communes avec celles des Luxembourgeois	4,5%	1,4%	2,7%	3,2%	6,3%	6,3%	9,5%	12,2%	15,8%	38,3%
... les problèmes auxquels la société luxembourgeoise est confrontée actuellement	3,6%	2,7%	2,2%	2,2%	5,8%	9,8%	11,6%	12,9%	12,0%	37,3%

## Indicateurs de satisfaction sur la qualité des **cours de langue**



## Critères retenus pour choisir le luxembourgeois et le français

### Le Luxembourgeois

Langue de l'intégration

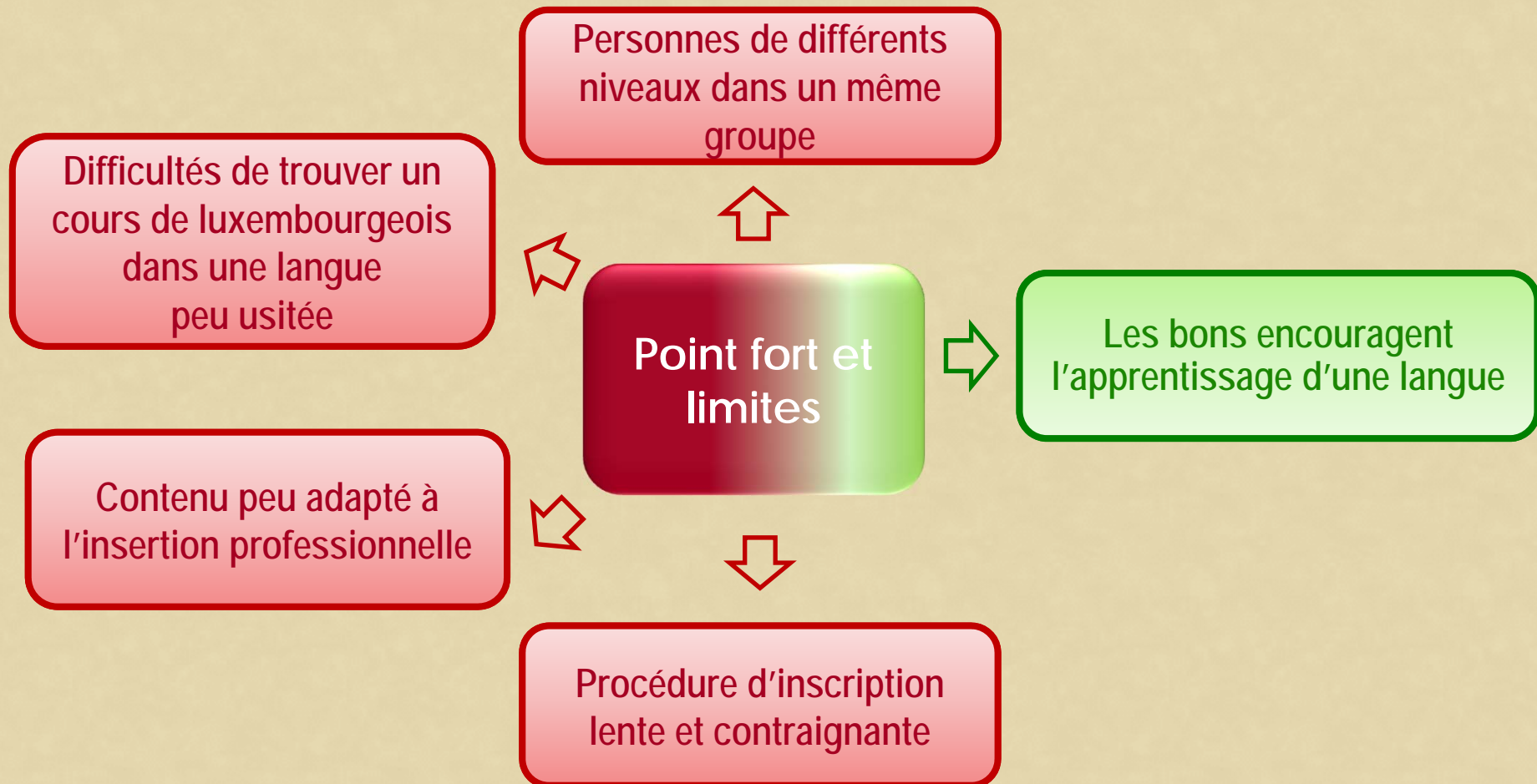
Permet d'obtenir la nationalité

### Le Français

Langue de travail

Langue administrative

# Commentaires sur les cours de langue



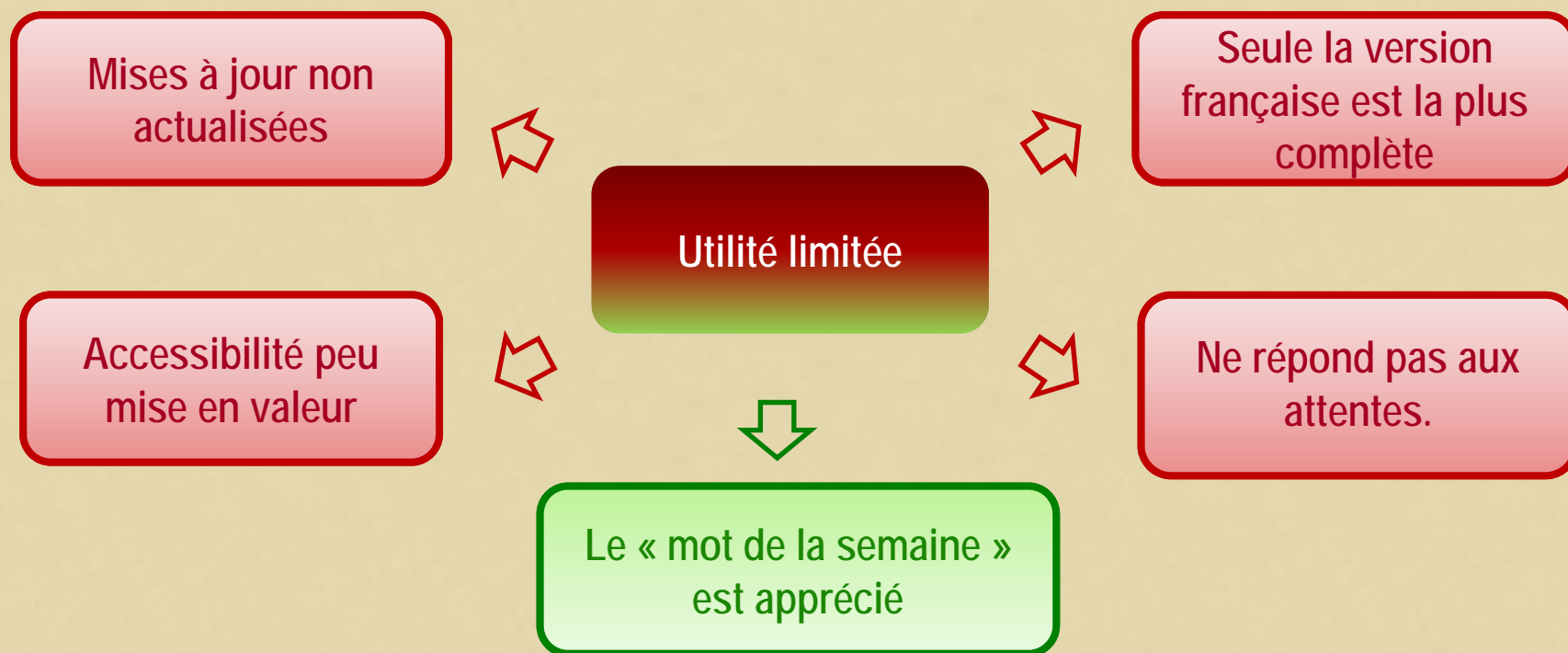


# Commentaires sur les cours de langue



## Commentaires sur le site internet

- *Génère des mécontentements...*



## Bilan

La majorité des bénéficiaires est satisfaite des **prestations**.

*Des ajustements à prévoir :*

- **Informations utiles, mais parfois incomplètes :**
  - Manque d'approfondissement pour les personnes qui le souhaitent de certains contenus
  - Quantité des informations dense par rapport au temps alloué.
- **Contraintes liées au fonctionnement :**
  - Gestion des présences aux cours peu négociable
  - Des temps d'attente pour obtenir des RDV longs

# Indicateurs de satisfaction sur les retombées du dispositif du CAI

## ... sur l'intégration

Satisfaction de ce que le CAI permet de	Pas du tout satisfait								Tout à fait satisfait			
Etre dans une démarche qui permet d'envisager une intégration durable	2,2%	0,9%	0,4%	1,3%	1,8%	4,4%	6,2%	12,3%	12,8%	57,7%		
S'intégrer sans devoir abandonner sa propre culture	1,3%	2,7%	2,2%	0,9%	4,0%	3,6%	8,4%	14,2%	14,2%	48,4%		
<b>Trouver sa place</b> dans l'école des enfants	9,0%	1,6%	4,9%	3,3%	4,9%	8,2%	9,8%	12,3%	15,6%	30,3%		
<b>Trouver sa place</b> dans la commune de résidence	10,6%	3,2%	5,6%	3,2%	5,1%	6,9%	13,0%	15,7%	9,7%	26,9%		
<b>Trouver sa place</b> sur le plan professionnel	5,5%	4,8%	5,3%	6,3%	6,8%	11,6%	8,2%	15,5%	9,7%	16,4%		

## ... sur la qualité de vie

Les impacts du CAI sur la qualité de vie										
Satisfaction à l'égard de la vie	3,6%	0,9%	2,3%	5,4%	3,6%	9,5%	9,0%	20,3%	13,1%	32,4%
Qualité de vie psychologique	4,8%	3,5%	2,2%	5,3%	5,3%	8,3%	12,7%	13,2%	15,8%	28,9%
Qualité de vie professionnelle	17,4%	6,0%	5,5%	3,2%	8,3%	11,9%	10,1%	11,0%	8,3%	18,3%

# III. DIAGNOSTIC DES BESOINS

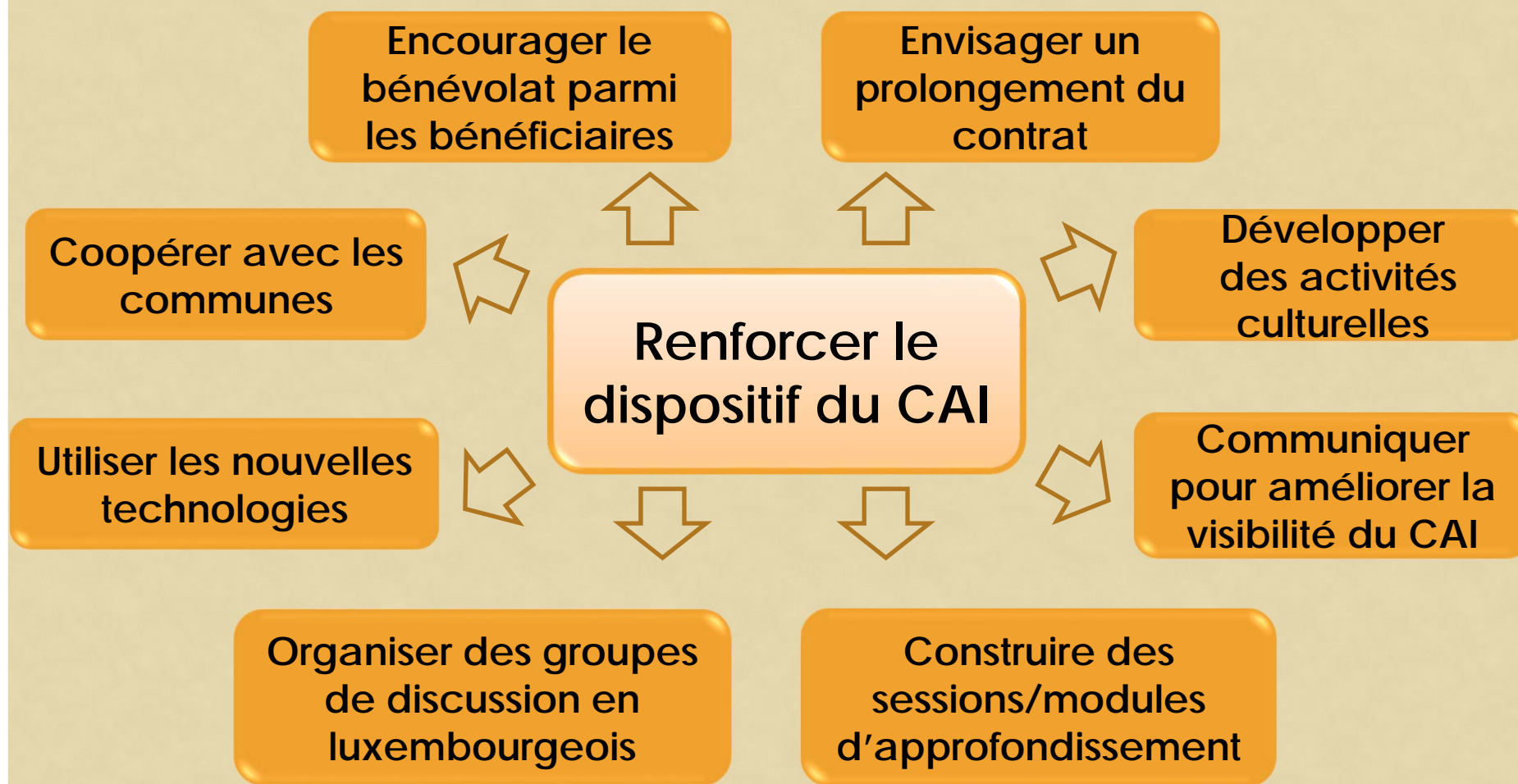
LES AXES D'AMÉLIORATION POSSIBLES



## Propositions pour consolider les prestations de base

Journée d'orientation	Instruction civique	Formation linguistique
<ul style="list-style-type: none"><li>• Inviter des représentants d'autres institutions (CNS, LLLC, ACL)</li><li>• Adapter le contenu aux besoins des participants (en fonction des préoccupations individuelles)</li><li>• Organiser des réunions d'approfondissement</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Harmoniser les contenus des cours</li><li>• S'assurer de la préparation des formateurs à l'outil et au contenu pédagogique</li><li>• Eviter de refaire un cours en cas d'absence</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rendre accessible les cours sur toutes les plages horaires existantes</li><li>• Développer des modules d'apprentissage en ligne</li><li>• OLAI devrait organiser ses propres cours de langue</li></ul>

## Suggestions pour renforcer le dispositif du CAI



Merci  
pour votre participation.