



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 des Demandes Spécifiques des Bénéficiaires de Pays Tiers du Contrat d'Accueil et d'Intégration

DiagBPT-CAI



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

Mai 2015

Conception et réalisation de l'ouvrage

Pr. Dr. Michèle BAUMANN de l'Unité de Recherche INSIDE de la Faculté LSHASE de l'Université du Luxembourg, a été en charge de l'élaboration des différentes enquêtes, de leurs analyses et de la rédaction de cet ouvrage, avec la collaboration de :

* **Dr. Barbara BUCKI, Chrysoula KARATHANASI, Angela ODERO.**

* Ont participé à l'animation des groupes de discussion : **Amra KABLAR, Senad KARAVDIC, Tamara MENDES DA SILVA, Kyle VANDERPOOL, Changling ZHOU** ainsi que **Xanthippi KYRIAZI** pour la recherche documentaire.

Remerciements

Ce diagnostic sur le contenu du dispositif du CAI et ses retombées sur l'intégration des bénéficiaires n'aurait pu être réalisé sans :

* La pertinence des informations fournies par **Anne LEURS**, chef de service CAI et **Laure AMOYEL**, chef de division intégration et diversité, de l'Office Luxembourgeois Accueil et d'Intégration (OLAI) ;

* **La contribution des partenaires de l'OLAI** : Ministère des Affaires Etrangères, Ministère de la Justice, Ministère de l'Education Nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse, Ministère des Sports, Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche, Ministère de la Fonction Publique et de la Réforme Administrative, Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région, Ministère du Logement, Administration pour le Développement de l'Emploi, Ministère de la Culture, Ministère de la Santé, Chambre de Commerce et Chambre des Métiers ;

* La participation des formateurs et des intervenants ainsi que tous les bénéficiaires qui ont accepté de prendre part à cet diagnostic.

Ce travail a bénéficié d'un cofinancement entre le **Fonds Européen pour l'Intégration (FEI-2013)** et l'**Office Luxembourgeois de l'Accueil et de l'Intégration**. Nous remercions **Conny HEUERTZ**, chef de service stratégie et programmes, pour la qualité de son suivi.

SOMMAIRE

1. L'INTRODUCTION.....	6
1.1. 2 ^{ème} appel à projet du Fonds Européen pour l'Intégration.....	7
1.2. L'Office Luxembourgeois de l'Accueil et de l'intégration.....	7
1.2.1. Le Contrat d'Accueil et d'Intégration	7
1.2.2. Le contenu du dispositif CAI.....	8
1.3. Le projet DiagBPT-CAI.....	8
1.3.1. Le modèle théorique	8
1.3.2. Les objectifs du projet	9
2. LES METHODES.....	10
2.1. Caractéristiques sociodémographiques et suivi des prestations....	11
2.2. Diagnostic des besoins spécifiques.....	11
2.2.1. Diagnostic quantitatif	11
2.2.2. Diagnostic qualitatif.....	12
3. LA PRESENTATION DES RESULTATS	13
3.1. Profil des signataires et Participation aux prestations du dispositif du CAI.....	15
3.1.1. Indicateurs socioéconomiques.....	15
3.1.2. Indicateurs de participation aux prestations	21
3.2. Profils des répondants au questionnaire et des volontaires aux consultations collectives.....	25
3.2.1. Indicateurs socioéconomiques des répondants.....	25
3.2.2. Disparités socioéconomiques entre répondants PT et volontaires PT des consultations collectives	28
3.2.3. Taux de participation aux prestations des répondants.....	29
3.2.4. Taux de participation aux prestations des volontaires	29
3.3. Que signifie une intégration réussie.....	30
3.3.1. Les déterminants d'une intégration réussie	30
3.3.2. Les difficultés du quotidien	31
3.3.3. Les besoins pour une intégration réussie	32
3.3.4. Les raisons qui motivent une inscription au CAI	33
3.4. Satisfaction à l'égard du dispositif du CAI.....	34
3.5. Satisfaction à l'égard des Prestations.....	39
3.5.1. Les prestations de base	39
3.5.2. Les sessions d'information	39
3.5.3. Les journées d'orientation	41
3.5.4. Les cours d'instruction civique.....	46
3.5.5. Les cours de langue	51
3.5.6. Commentaires sur le site internet	57
3.5.7. Indicateurs de satisfaction sur la remise du certificat	59
3.6. Satisfaction à l'égard des retombées du CAI	59
3.6.1. Les retombées sur la qualité de vie.....	60
3.6.2. Les retombées sur l'intégration	60
3.6.3. Les retombées sur le rôle de relais	61
3.6.4. Les retombées sur la participation à la vie de la collectivité	62
4. LE BILAN.....	63
4.1. Profil des signataires du dispositif CAI.....	64
4.2. Profil des bénéficiaires et volontaires.....	65
4.3. Diagnostic du dispositif du CAI et des prestations de base.....	65
4.3.1. Diagnostic du dispositif	65
4.3.2. Diagnostic des prestations de base.....	66
4.4. Retombées sur la qualité de vie.....	67
4.5. Du diagnostic aux perspectives.....	69

Liste des tableaux

Tableau 1. Répartition des signataires du CAI versus des étrangers au pays.....	15
Tableau 2. Âge moyen et durée de résidence des signataires du CAI versus étrangers	17
Tableau 3. Genre des signataires du CAI versus des étrangers.....	18
Tableau 4. Répartitions des caractéristiques démographiques et socioéconomiques des bénéficiaires de Pays Tiers	28
Tableau 5. Indicateurs de satisfaction sur le dispositif du CAI.....	34
Tableau 6. Indicateurs de satisfaction sur les prestations de base.....	39
Tableau 7. Indicateurs de satisfaction sur les sessions d'information.....	39
Tableau 8. Indicateurs de satisfaction sur les journées d'orientation.....	41
Tableau 9. Indicateurs de satisfaction sur les connaissances acquises lors des journées d'orientation	43
Tableau 10. Indicateurs de satisfaction sur les informations disponibles lors des journées d'orientation	44
Tableau 11. Indicateurs de satisfaction sur les cours d'instruction civique	46
Tableau 12. Indicateurs de satisfaction sur les connaissances acquises lors des cours d'instruction civique.....	49
Tableau 13. Indicateurs de satisfaction sur les cours de luxembourgeois.....	51
Tableau 14. Indicateurs de satisfaction des cours de français.....	52
Tableau 15. Indicateurs de satisfaction des cours d'allemand	53
Tableau 16. Indicateurs de satisfaction sur la remise du certificat de fin de CAI	59
Tableau 17. Indicateurs de satisfaction à l'égard des effets du CAI sur la qualité de vie	60
Tableau 18. Indicateurs de satisfaction à l'égard des effets du CAI sur l'intégration.....	61
Tableau 19. Indicateurs de satisfaction à l'égard du fait de constituer un relais entre deux communautés et d'être porteur d'informations sur le CAI	61
Tableau 20. Indicateurs de satisfaction à l'égard des effets du CAI sur la participation à la vie de la collectivité.....	62
Tableau 21. Caractéristiques des étrangers RPT et des signataires de Pays Tiers	64
Tableau 22. Répartition des caractéristiques des bénéficiaires de Pays Tiers.....	65

Liste des figures

Figure 1. Modèle théorique adopté	8
Figure 2. Parts respectives des signataires RPT et RUE.....	15
Figure 3. Continents d'où sont issus les signataires	16
Figure 4. Cantons de résidence.....	17
Figure 5. Répartition des périodes de résidence	17
Figure 6. Classes d'âge.....	18
Figure 7. Enfants par famille	18
Figure 8. Niveaux d'études.....	19

Figure 9. Statuts professionnels	19
Figure 10. Secteurs d'activités	20
Figure 11. Sources pour connaître le dispositif du CAI	20
Figure 12. Participation aux prestations	21
Figure 13. Participation aux trois prestations de base	21
Figure 14. Participations aux cours de langue	22
Figure 15. Répartition des durées de résidence	25
Figure 16. Distribution des âges	25
Figure 17. Niveaux d'études	26
Figure 18. Statuts professionnels	26
Figure 19. Professions exercées	27
Figure 20. Secteurs d'activités	27
Figure 21. Participation aux prestations	29
Figure 22. Les déterminants d'une intégration réussie	30
Figure 23. Les difficultés du quotidien	31
Figure 24. Les besoins pour une intégration réussie	32
Figure 25. Point fort et limites du dispositif du CAI	36
Figure 26. Propositions pour optimiser le dispositif du CAI	37
Figure 27. Critères de satisfaction des sessions d'information.....	39
Figure 28. Point fort et limites des sessions d'information	40
Figure 29. Critères de satisfaction des journées d'orientation	41
Figure 30. Points forts et limites à propos des journées d'orientation	42
Figure 31. Critères de satisfaction des cours d'instruction civique	46
Figure 32. Points forts et limites des cours d'instruction civique	47
Figure 33. Propositions pour optimiser les cours d'instruction civique	50
Figure 34. Critères de satisfaction de la qualité des cours de langue	51
Figure 35. Critères de satisfaction des cours de luxembourgeois	52
Figure 36. Critères de satisfaction des cours de français	52
Figure 37. Critères de satisfaction des cours d'allemand	53
Figure 38. Point fort et limites des cours de langue	54
Figure 39. Limites liées à l'utilisation des bons	55
Figure 40. Point fort et limites du site internet	57
Figure 41. Difficultés identifiées dans le dispositif du CAI	65
Figure 42. Points forts et limites des sessions d'information	66
Figure 43. Points forts et limites des journées d'orientation	66
Figure 44. Points forts et limites du cours d'instruction civique	66
Figure 45. Limites liées à l'utilisation des bons	67
Figure 46. Difficultés rencontrées dans le parcours d'une intégration réussie	67
Figure 47. Retombées du dispositif CAI	68
Figure 48. Suggestions des volontaires pour renforcer le CAI.....	70



Fréquence des occurrences des discours de volontaires de Pays Tiers en relation avec le terme « OLAI ».

Les mots les plus fréquents contenus dans les discours des participants aux consultations collectives sont représentés dans le diagramme limité à 80 mots¹.

¹ N'Vivo for Windows 10 Guide de Démarrage. 1999-2014 QSR International Pty Ltd. ABN 47 006 357 213 www.qsrinternational.com.

1. L'INTRODUCTION

Cet ouvrage présente les résultats d'un diagnostic des besoins mené auprès des personnes des pays tiers ayant signé un Contrat d'Accueil et d'Intégration à l'Office Luxembourgeois d'Accueil et d'Intégration. Il a été réalisé entre le 15 avril 2014 et le 30 avril 2015, et répond aux priorités du 2^{ème} appel à projet du Fonds Européen pour l'Intégration, cofinancé par l'Office Luxembourgeois de l'Accueil et de l'Intégration.

1.1. 2^{EME} APPEL A PROJET DU FONDS EUROPEEN POUR L'INTEGRATION

Priorité:	N°1 - Mise en œuvre d'actions destinées à mettre en pratique les «principes de base communs de la politique d'intégration des immigrants dans l'Union européenne»
Priorité Spécifique :	N°1 - La participation comme moyen de promouvoir l'intégration des ressortissants de pays tiers dans la société
Action :	N°4: Réaliser des études sur des communautés de ressortissants de pays tiers pour évaluer les besoins spécifiques en matière d'intégration

Le Fonds Européen d'Intégration (FEI) contribue à l'élaboration des stratégies nationales dans tous les aspects de la société, notamment sur le marché du travail, au travers d'activités de formation, d'actions culturelles et de la promotion de pratiques antidiscriminatoires.

Le FEI veille à soutenir les États membres de l'Union Européenne (UE) dans la mise en place de conditions favorables à une intégration au sein des sociétés européennes pour les ressortissants de pays tiers.

1.2. L'OFFICE LUXEMBOURGEOIS DE L'ACCUEIL ET DE L'INTEGRATION

Pour répondre aux besoins nouveaux issus de l'évolution de l'immigration et offrir des services adaptés aux étrangers, le Gouvernement du Grand-duc de Luxembourg a créé, sous la tutelle du Ministère de la Famille et de l'Intégration, l'Office Luxembourgeois de l'Accueil et de l'Intégration (OLAI) (loi du 16 décembre 2008).

L'Art. 11 charge l'OLAI d'élaborer un contrat type d'accueil et d'intégration, d'assurer sa gestion et d'encourager les étrangers à conclure un tel contrat avec l'Etat.

Le Plan d'Action National Pluriannuel ainsi que le Contrat d'Accueil et d'Intégration (CAI) sont les principaux outils de l'OLAI pour :

- Mettre en œuvre et coordonner la politique d'accueil et d'intégration
- Faciliter le processus d'intégration des étrangers
- Lutter contre les discriminations
- Faire le suivi des migrations
- Encadrer les demandeurs de protection internationale
- Gérer des structures d'hébergement.

1.2.1. Le Contrat d'Accueil et d'Intégration

Le CAI n'est pas une somme d'activités, mais un dispositif construit sur 24 mois dont l'ambition est de permettre aux signataires d'avoir l'accès à un ensemble d'informations sur les aspects de la vie sociale, économique et culturelle du Luxembourg. Ces informations, une fois comprises, peuvent soutenir leur intégration à la société d'accueil et améliorer leur qualité de vie au pays.

Mis en œuvre le 2 septembre 2011, le CAI est un dispositif d'appui soutenant le processus d'intégration des étrangers. Il est proposé à toute personne âgée de plus de 16 ans, légalement installée au Luxembourg et désirant s'y maintenir de manière durable. Facultatif, il s'adresse aux ressortissants de Pays Tiers ainsi qu'aux ressortissants de l'Union Européenne, aux nouveaux arrivants² comme aux personnes installées au Luxembourg depuis des années.

1.2.2. Le contenu du dispositif CAI

Les activités prennent la forme de 3 « prestations de base »:

- Une **journée d'orientation** pour se familiariser avec les institutions d'Etat et les différentes organisations du pays ;
- Des cours **d'instruction civique** gratuits qui visent à faire connaître l'histoire du Luxembourg, son organisation politique, ses mœurs et ses coutumes ;
- Au moins **un cours de langue** de français, luxembourgeois ou allemand sous la forme de trois bons à tarif réduit (la combinaison de l'apprentissage de plusieurs langues est possible).

Un certificat de fin de CAI est remis aux personnes, appelées « les bénéficiaires », celles qui ont accompli l'intégralité des prestations. En bref, le dispositif du CAI permet ainsi aux signataires de :

- Disposer d'un des cours civiques prévus pour acquérir la nationalité luxembourgeoise ;
- Prouver symboliquement son intégration par l'obtention du statut de résident de longue durée.

² Un nouvel arrivant est une personne immigrée au Luxembourg depuis moins de cinq ans (Loi du 16 décembre 2008 concernant l'accueil et l'intégration des étrangers au Grand-Duché de Luxembourg ; Art. 2)

1.3. LE PROJET DiagBPT-CAI

Fin mars 2014, le CAI a été signé par plus de 2 500 personnes dont environ la moitié est originaire d'un pays tiers. Après deux ans de fonctionnement, la question qui demeure est : *dans quelle mesure, ce dispositif du CAI a-t-il répondu aux besoins des personnes issues de pays tiers ayant suivi les prestations* ? Les buts du projet ont été :

- D'obtenir une photographie des profils sociodémographiques et économiques des signataires du CAI et des bénéficiaires de Pays Tiers (BPT) ;
- D'établir un diagnostic quantitatif et qualitatif de leurs besoins spécifiques concernant le dispositif du CAI et ses prestations, de ses retombées sur l'intégration et la qualité de vie.

1.3.1. Le modèle théorique

Pour comprendre comment les prestations du dispositif du CAI répondent ou non aux besoins spécifiques, la démarche du projet s'est appuyé sur le modèle suivant. :

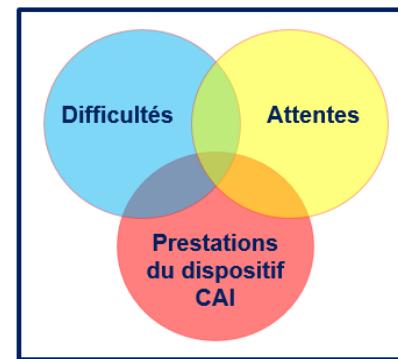


Figure 1. Modèle théorique adopté³

³ Baumann, M., Cannet, D., & Châlons, S. (2001). *Santé communautaire et action humanitaire : Le diagnostic de santé d'une population*. Médecins du Monde et Ecole de Santé Publique, Université Nancy. ENSP. Rennes : éd. E.N.S.P. : 155p.

Le cadre représente les caractéristiques sociodémographiques des personnes ayant intégré le dispositif du CAI.

Les zones d'inadéquation (Figure 1) mettent en évidence que :

- Lorsque des difficultés et des attentes existent mais qu'aucune réponse n'est disponible, des mécontentements liés aux besoins non couverts peuvent survenir ;
- Lorsque des difficultés et des ressources existent en l'absence d'attentes, la sous-utilisation des prestations par manque d'informations peut apparaître,
- Lorsque les attentes et des réponses existent, si les besoins sont moins présents, le gaspillage peut se faire jour.

La zone d'adéquation au centre est une zone totalement couverte par des prestations adaptées.

Pour optimiser le dispositif du CAI, des réponses aux questions restent à approfondir, telles que:

- Quelle est la nature des problèmes rencontrés en matière d'intégration par les bénéficiaires de pays tiers (BPT) et leurs familles en termes de fréquence, d'ampleur, d'évolution, de gravité, de conséquences psychosociales et économiques ?
- Quels sont les besoins spécifiques qui devraient être prioritairement couverts pour faciliter leur intégration ?
- Quels ajustements pourraient être envisagés pour une meilleure prise en charge des besoins non couverts, et une amélioration de l'accès aux ressources existantes ?
- Quelles sont les retombées du CAI sur la qualité de vie des BPT et de leurs familles, leur participation sociale et citoyenne à la vie de la société (associations, activités communales, scolaires, fêtes locales, etc.), leur satisfaction ?

- Comment évaluent-ils la pertinence des informations reçues, la disponibilité et la qualité des informations mises à leur disposition? Quelles difficultés ont-ils rencontré ? Comment pourraient-elles être évitées ? Quelles sont leurs opinions sur l'accessibilité aux services tels que les administrations publiques et communales, les services de santé, d'emploi, de logement, d'enseignement, de formation, les activités pour les enfants et les jeunes, etc. ?

1.3.2. Les objectifs du projet

Ils ont été de:

- Décrire le profil socioéconomique des signataires de PT au regard de celui des signataires issus de l'UE et des données sur les étrangers du recensement 2011 ainsi que leur participation aux prestations du dispositif du CAI ;
- Analyser le profil socioéconomique des bénéficiaires ayant répondu au questionnaire de PT vs. EU ainsi que celui des volontaires de PT ayant participé aux consultations collectives ;
- Examiner les difficultés rencontrées par les bénéficiaires PT dans leur intégration ainsi que leurs besoins et leurs demandes par rapport aux prestations existantes ;
- Identifier 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 ;
- Déterminer les améliorations possibles qui pourraient renforcer le processus du dispositif du CAI afin de soutenir leur intégration.

2. LES METHODES

2.1. CARACTERISTIQUES SOCIODEMOGRAPHIQUES ET SUIVI DES PRESTATIONS

L'OLAI a transmis à l'équipe du projet les fichiers anonymisés des signataires du CAI entre le 1^{er} octobre 2011 et le 31 mars 2014. Ce document Excel contenait des données démographiques (sexe, âge, niveau d'études, catégories professionnelles, etc.) et les informations sur leur participation aux prestations depuis leur inscription.

2.2. DIAGNOSTIC DES BESOINS SPECIFIQUES

2.2.1. Diagnostic quantitatif

- Construction de l'instrument de mesure

Une liste d'affirmations a été formulée en s'appuyant sur une étude des documents de l'OLAI et une revue de la littérature sur les valeurs sociales et culturelles contribuant à l'intégration et à la qualité de vie des migrants.

Modalités de réponse. Les répondants ont situé leur satisfaction sur une échelle visuelle allant de « pas du tout satisfait(e) » à « tout à fait satisfait(e) ».

Traduction. Le questionnaire a été traduit et contre-traduit par des experts en luxembourgeois, français, anglais, allemand, portugais, serbo-croate et chinois.

Test de la compréhension et de l'acceptabilité éthique de l'instrument. Lors de la journée d'orientation du 28 juin 2014, 79 personnes ont rempli le questionnaire en apportant leur regard critique. Des échanges avec les participants ont amené l'équipe à supprimer ou à modifier certaines affirmations.

L'instrument comportait 67 affirmations couvrant :

La satisfaction à l'égard des prestations proposées (5 items) ;

La satisfaction des prestations utilisées (8 items) en termes de :

- Qualité des contenus des informations,
- Organisation des sessions, journées, cours, lieux, dates, horaires ;
- Disponibilité des intervenants (appréciation du temps qui leur a été consacré) ;
- Utilité des informations reçues pour la vie au quotidien.

La satisfaction concernant les informations obtenues sur les structures et les services existants (15 items) ;

La satisfaction sur les connaissances acquises sur les questions d'identité (8 items) ;

La satisfaction sur le dispositif du CAI (9 items) ;

La satisfaction à l'égard des retombées du CAI sur :

- la qualité de vie (5 items)
- l'intégration (6 items)
- le fait d'être un relais entre deux communautés (5 items)
- la participation à la vie de la collectivité (6 items) ;

A la fin du questionnaire, des informations sociodémographiques (genre, âge, situation familiale, niveau d'études le plus élevé, secteur d'activité, statut professionnel, durée de résidence au pays) ont été recueillies.

- Procédure d'envoi du questionnaire

De juillet à septembre 2014, les questionnaires ont été envoyés par voie postale au domicile des signataires. La langue choisie pour l'envoi était celle que les signataires avaient mentionnée dans leur dossier comme celle à utiliser pour tous les courriers : le français, l'anglais ou l'allemand.

L'envoi du questionnaire était accompagné :

- d'une lettre présentant le projet, de Madame la Ministre de la Famille, de l'Intégration et la Grande Région ;
- d'une enveloppe de retour préaffranchie à l'adresse de l'Université du Luxembourg.

Sur la dernière page étaient indiqués :

- un lien vers une version online du questionnaire disponible en plusieurs langues (<https://www.soscisurvey.de/CAI2014/>);
- une invitation à se manifester, soit par téléphone, soit par email, pour participer à l'une des consultations collectives organisées ultérieurement.

Aspects éthiques. L'OLAI s'est chargé de mettre les adresses des signataires sur les enveloppes et d'envoyer les courriers. Pour garantir l'anonymat, l'enveloppe de retour du questionnaire était étiquetée au nom de l'Université du Luxembourg, lieu où a été effectuée la saisie des données.

Relances téléphoniques. De septembre 2014 à janvier 2015, des relances téléphoniques ont été menées par l'équipe des chercheurs pour augmenter le taux de réponses. Pour ce faire et afin de respecter le principe de confidentialité, l'OLAI a fourni une liste avec les numéros de téléphone, et uniquement les prénoms.

• Analyses de statistiques

Les données collectées ont été saisies sur Excel puis encodées dans le logiciel SPSS et ont fait l'objet d'une analyse descriptive. Les caractéristiques sociodémographiques des participants de PT ont été interprétées au regard de ceux de l'UE ainsi qu'avec les données des étrangers du recensement du Statec 2011.

2.2.2. Diagnostic qualitatif

• Procédure des consultations collectives

Les relances téléphoniques menées précédemment ont également été utilisées pour recruter 50 volontaires (formant 11 groupes de 4 à 8 personnes). Les consultations ont été animées en français, anglais, espagnol, serbo-croate et chinois, par les chercheurs de l'équipe du projet avec l'appui d'experts (chinois, serbo-croate) : l'un posait les questions et donnait la parole aux volontaires, l'autre se chargeait d'effectuer les relances et de repérer les personnes qui ne parlaient pas pour les solliciter. La durée était d'environ 1h30 à 2h30.

Aspects éthiques. Les personnes ont été invitées à l'Université du Luxembourg les samedis matins dans une salle prévue à cet effet (table ronde, café, boissons, biscuits). Un chèque-cadeau de 50 euros a été offert en compensation du temps alloué et aux déplacements effectués. Des sacs, des blocs de papier, et des stylos ont été fournis.

Guide d'animation. Au départ, les volontaires ont été invités à rappeler les activités auxquelles ils ont participé. Ensuite, ils se sont exprimés sur leurs attentes et les solutions qu'ils proposent pour optimiser les prestations du CAI, faire face aux difficultés rencontrées et faciliter leur intégration au pays. Leurs caractéristiques sociodémographiques ont été recueillies en fin de consultation.

• Analyse de contenu

Les phrases retranscrites (verbatim constituant une unité de sens) ont été validées par les animatrices/eurs, encodées dans le logiciel Nvivo 10, puis regroupées. L'idée-maîtresse de chaque catégorie a été résumée sous la forme d'un item. La formulation des items ainsi que la sélection des verbatim dans les retranscriptions allant les illustrer ont été validés par consensus par l'ensemble de l'équipe.

3. LA PRESENTATION DES RESULTATS

Phase I.

Indicateurs socioéconomiques des signataires

3.1. PROFIL DES SIGNATAIRES ET PARTICIPATION AUX PRESTATIONS DU DISPOSITIF DU CAI

3.1.1. Indicateurs socioéconomiques

Le profil des Ressortissants de Pays Tiers (RPT) ayant signé le CAI, qu'ils aient ou non suivi les prestations, a été défini.

Pour mettre en lumière ce profil, les indicateurs socioéconomiques ont été comparés à ceux des signataires Ressortissants de l'Union Européenne (RUE) ainsi qu'à ceux des étrangers du recensement 2011⁴, lorsque l'information était disponible.

Tableau 1. Répartition des signataires du CAI versus des étrangers au pays

Ressortissants	Signataires du CAI		Étrangers au Luxembourg	
Pays Tiers	1 130	44,4 %	28 787	13,1 %
Union Européenne	1 417	55,6 %	191 685	86,9 %
Total	2 547	0,5 % de la population du GDL = 1,1% des étrangers	220 522	43,0 %

Source⁴ : STATEC RP2011⁵

D'octobre 2011 à fin mars 2014, 2 547 personnes ont été identifiées comme ayant signé un Contrat d'Accueil et d'Intégration (Tableau 1), elles constituent environ 1% des étrangers qui résident au pays.

Les signataires représentent plus de 2/5 RPT ; ce qui correspond à 13% des étrangers (Figure 2).

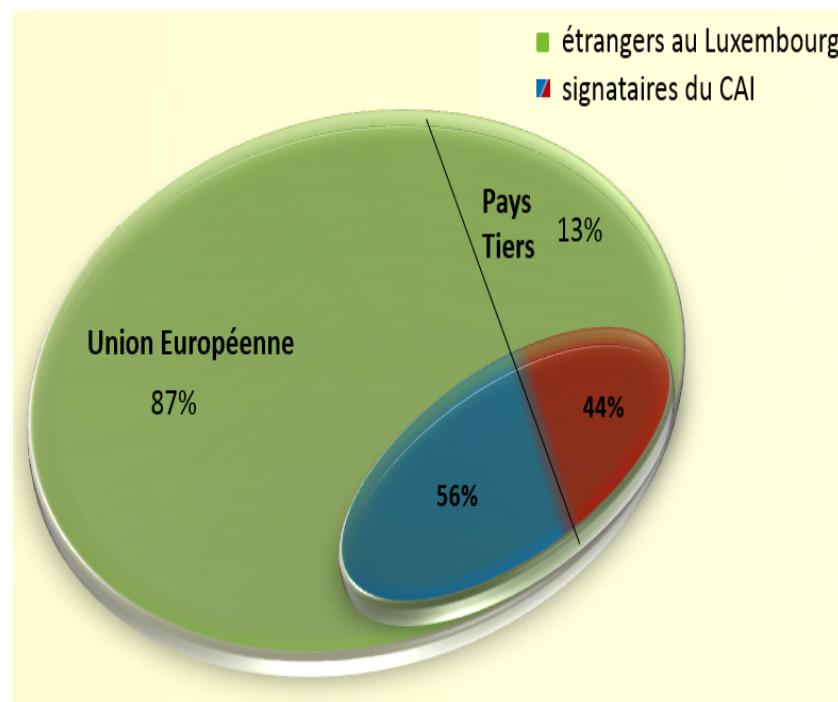


Figure 2. Parts respectives des signataires RPT et RUE

⁴ Allegrezza, S., Ferring, D., Willems, H., & Zahlen, P. (2014). La société luxembourgeoise dans le miroir du recensement de la population (STATEC, Université du Luxembourg, Editions Saint-Paul.). Luxembourg.

⁵ STATEC RP2011 – Recensement de la population 2011

<http://www.statistiques.public.lu/en/publications/series/rp2011/index.html>

- D'où sont issus les signataires de pays tiers ?

Les signataires viennent surtout d'Asie (38,0%) et d'Afrique (31,6%) (Figure 3). Parmi ceux provenant d'Asie, ils arrivent en majorité de Chine, de Russie et d'Inde. Pour ceux d'Afrique, il s'agit

de Capverdiens, de Camerounais et de Marocains. Pour ceux qui viennent d'Europe, mais sont des personnes non-UE, ils arrivent de Serbie, du Kosovo et du Monténégro. Les signataires des Amériques sont en majorité issus du Brésil et des Etats-Unis.

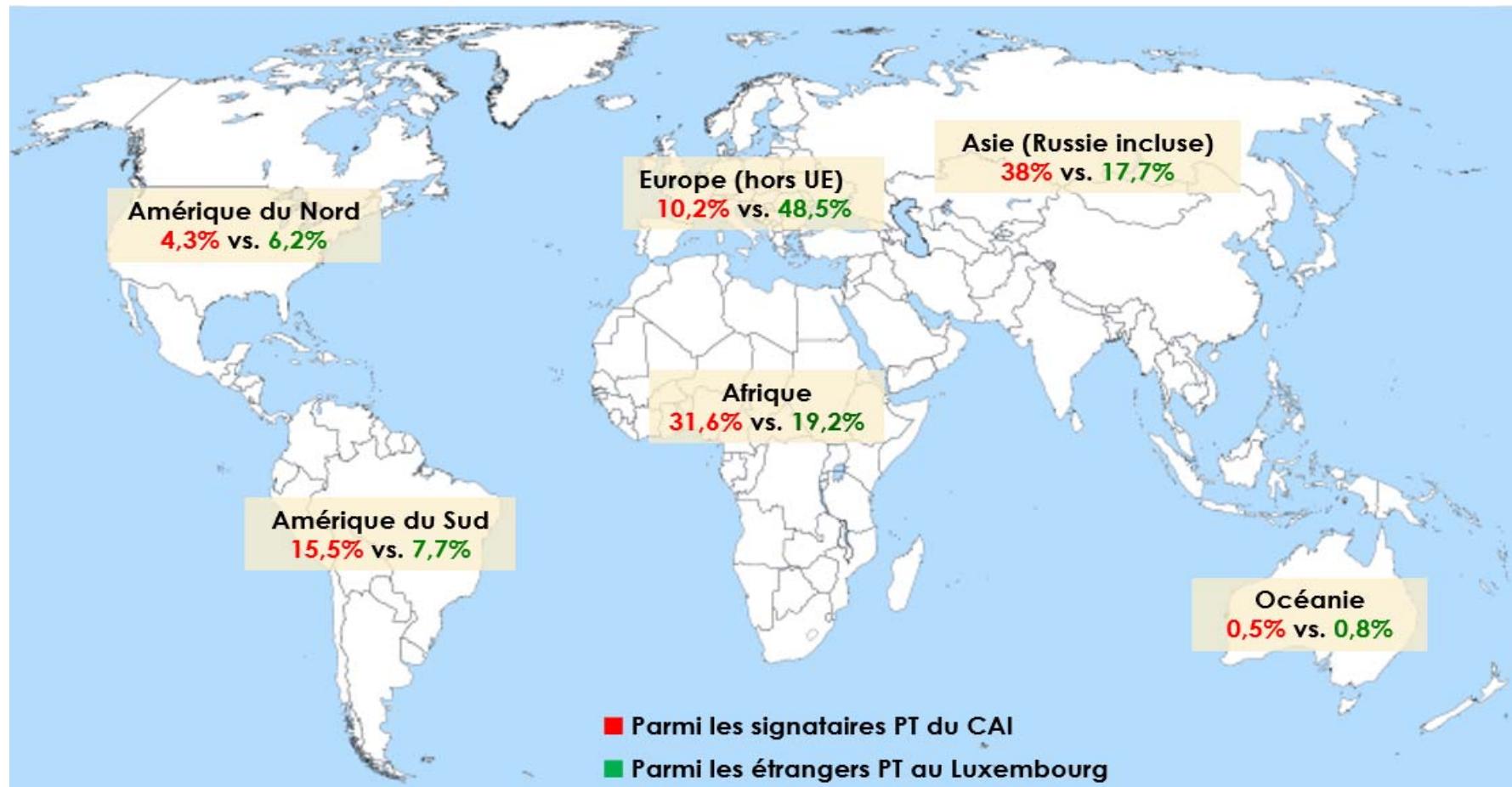


Figure 3. Continents d'où sont issus les signataires

LA PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

• Où résident les signataires ?

Les signataires PT comme UE demeurent principalement dans les cantons de Luxembourg et d'Esch-sur-Alzette (Figure 4).

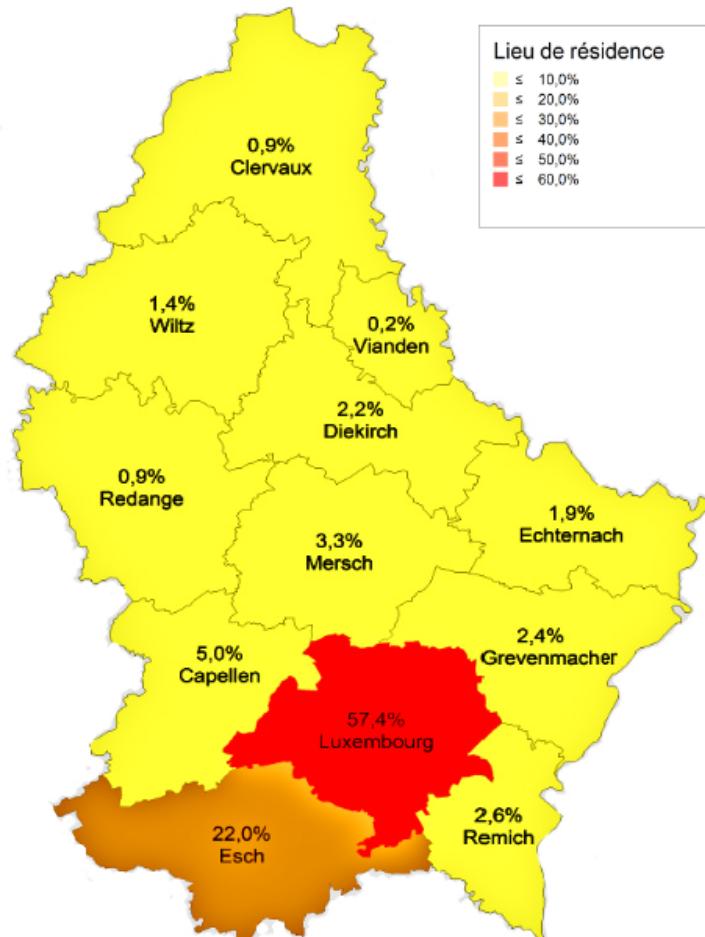


Figure 4. Cantons de résidence

• Depuis combien de temps résident-ils au pays ?

Environ 2/5 sont de nouveaux arrivants (Figure 5). Les signataires PT résident au Luxembourg en moyenne depuis un an de plus que les UE (Tableau 2).

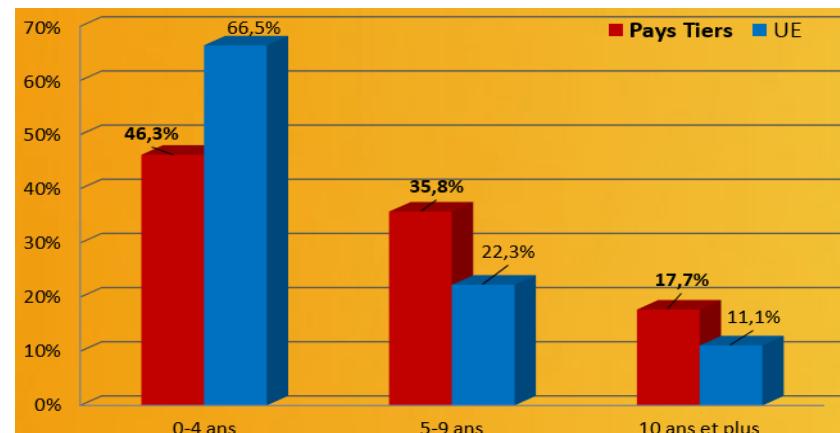


Figure 5. Répartition des périodes de résidence

• Âge moyen et durée moyenne de résidence

Tableau 2. Âge moyen et durée de résidence des signataires du CAI versus étrangers

	Âge	Durée moyenne au pays
Pays tiers	36,8 ans [19 → 73 ans]	6 ans [<1 → 29 ans]
Union Européenne	38,4 ans [17 → 82 ans]	4,8 ans [<1 → 51 ans]
Etrangers (2011)	35,3 ans	n.a.

LA PRESENTATION DES RESULTATS

Les étrangers du pays (35,3 ans) sont un peu plus jeunes que les signataires PT (36,8 ans vs. 38,4 ans EU) (Tableau 2). Pour les signataires de PT, l'arrivée au pays date d'environ 6 ans et la classe d'âge des 26 à 45 représente 77,7% (Figure 6).

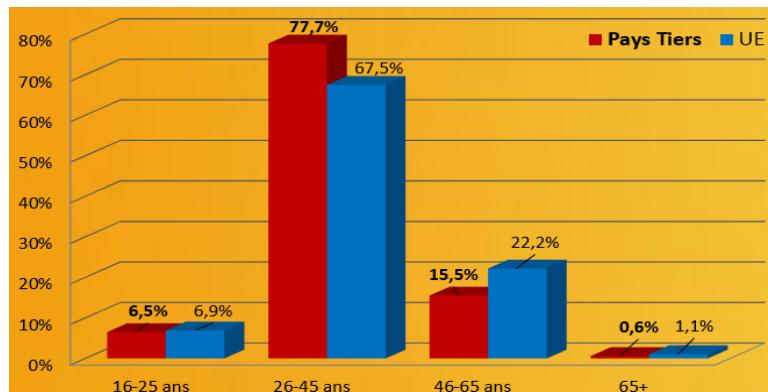


Figure 6. Classes d'âge

• Genre

Deux tiers des signataires sont des femmes. Elles forment la moitié des étrangers du pays (Tableau 3) ; ce qui semble indiquer que le dispositif du CAI attire davantage les femmes.

Tableau 3. Genre des signataires du CAI versus des étrangers

	Signataires du CAI				Etrangers au pays*	
	PT		UE			
Hommes	418	37%	532	37,5%	111 816	49%
Femmes	712	63%	885	62,5%	108 706	51%

Source : STATEC RP 2011

• Situations familiales

Parmi les signataires PT, 75,0% sont mariés ou vivent avec un partenaire, ce qui diffère des étrangers (46,6%) et des signataires UE (52,6%).

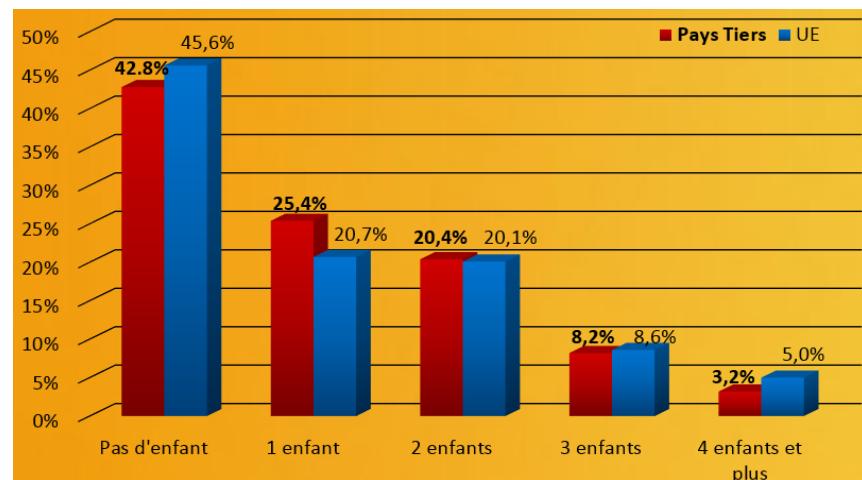


Figure 7. Enfants par famille

Moins de la moitié des signataires n'ont pas d'enfants, 1/4 a un enfant et 1/5 en ont deux (Figure 7).

• Niveaux d'études

Moins de la moitié des signataires de PT ont un niveau universitaire, et 2/5 ont suivi des études secondaires (Figure 8). Globalement les signataires PT et UE ont un niveau d'études plus élevé que les étrangers au pays.

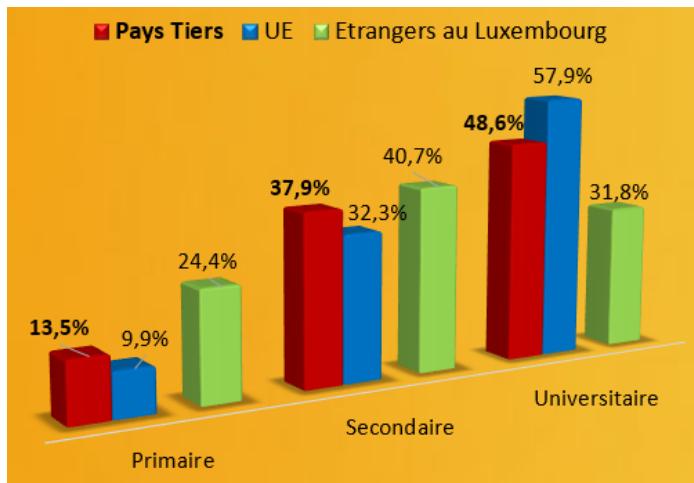


Figure 8. Niveaux d'études

• Statuts professionnels

Plus de 2/5 de PT sont des actifs. Parmi les inactifs et les personnes vivant au foyer, les RPT sont plus nombreux, mais nettement moins nombreux parmi les étudiants et les retraités (Figure 9).

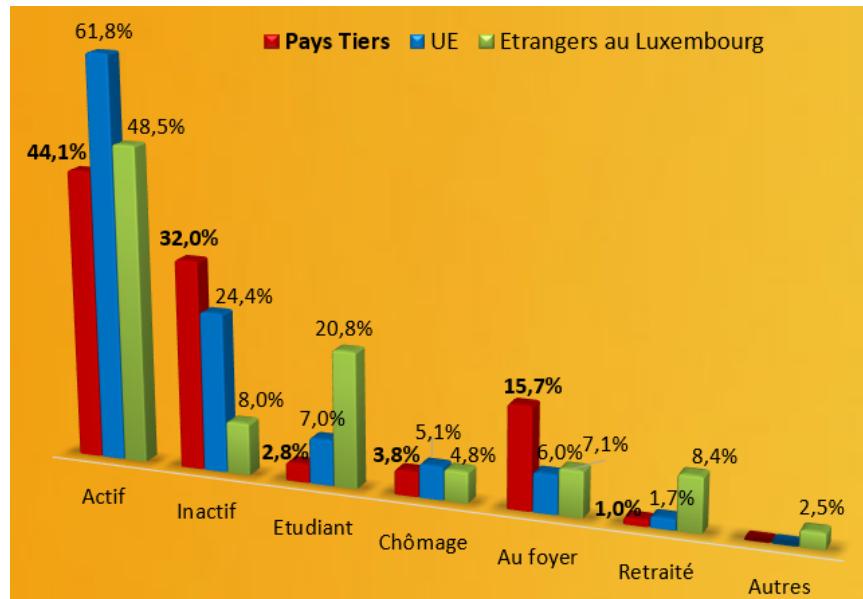


Figure 9. Statuts professionnels

• Secteurs d'activités

Un quart exerce dans la catégorie commerce, transport, entreposage, hôtels et restaurants et 15,5% travaillent dans le secteur de la finance ou de l'assurance (Figure 10).

Plus d'1/10 issus de PT pratique dans des activités scientifiques et techniques, des services administratifs et de soutien. De même, moins d'1/10 appartient à une administration publique et la défense, l'éducation, la santé humaine et l'action sociale.

LA PRESENTATION DES RESULTATS

Par rapport aux étrangers, les signataires PT sont moins nombreux à être dans la construction, mais plus nombreux à être dans le secteur de l'information et de la communication.

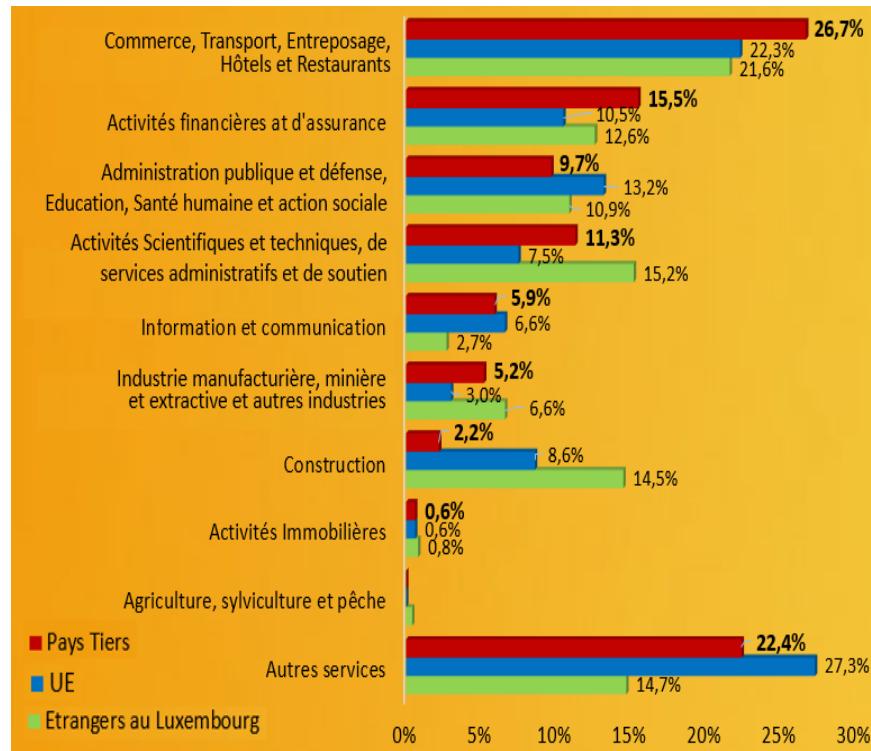


Figure 10. Secteurs d'activités

Dans la catégorie ‘autres services’, les femmes ou hommes de ménage représentent 17,0% des signataires PT vs. 22,0% UE.

• Comment le dispositif du CAI a-t-il été connu ?

Grâce aux amis, plus de 2/5 des signataires ont entendu parler du CAI. Les autres sources d'information sont principalement les associations et les signataires eux-mêmes (Figure 11).

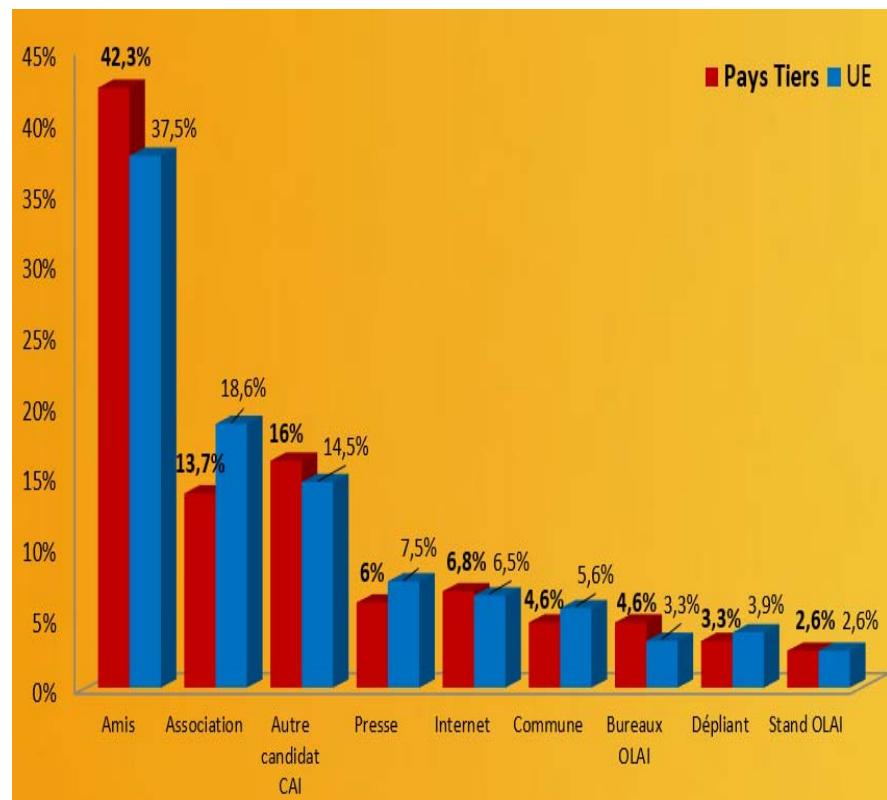


Figure 11. Sources pour connaître le dispositif du CAI

3.1.2. Indicateurs de participation aux prestations

Fin mars 2014, 4,0% des PT sont arrivés au terme du dispositif. Sur les prestations offertes, près de 1/7 en ont suivi trois ; 2/5 en ont suivi une à deux, et 1/3 n'a participé à aucune prestation (Figure 12) ; ce qui correspond probablement aux personnes nouvellement inscrites.

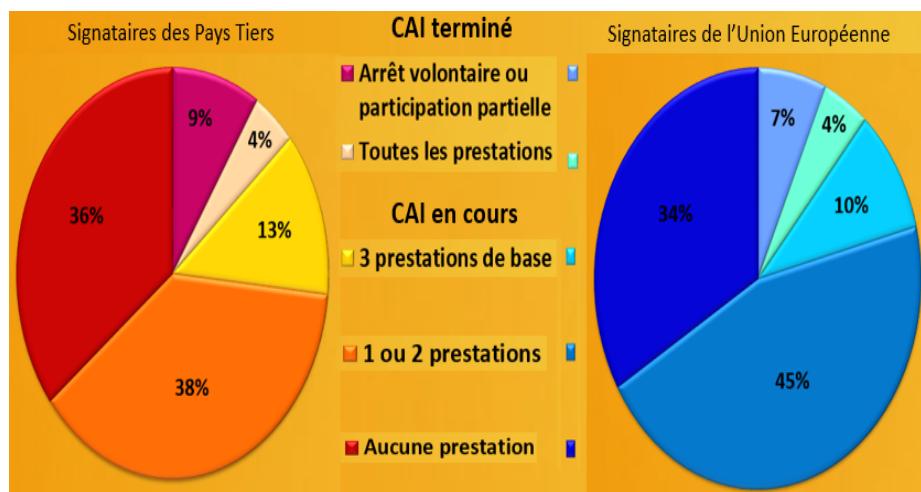


Figure 12. Participation aux prestations

Avoir suivi les prestations de base

C'est avoir participé :

- à une **journée d'orientation** ;
- aux cours **d'instruction civique** ;
- à au moins **un cours de langue**.

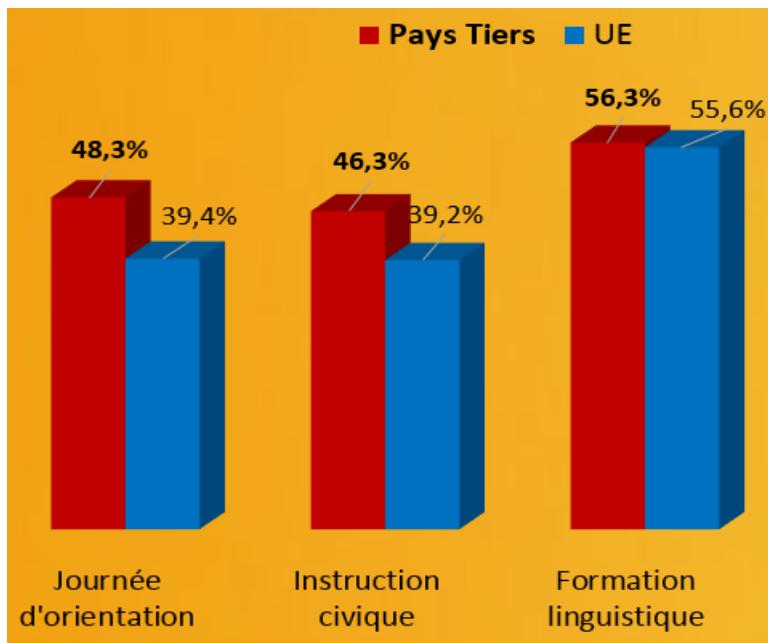


Figure 13. Participation aux trois prestations de base

• Les taux de participation sur la période étudiée

- Les journées d'orientation, près de la moitié des signataires PT se sont rendues à cette rencontre (Figure 13).
- Les cours d'instruction civique, près de la moitié des signataires PT a suivi ce cours ;
- Les cours de langue, plus de la moitié des signataires ont assisté à au moins une formation linguistique.

La langue la plus retenue pour les PT a été le luxembourgeois alors que pour une majorité d'UE, c'est le français. (Figure 14).

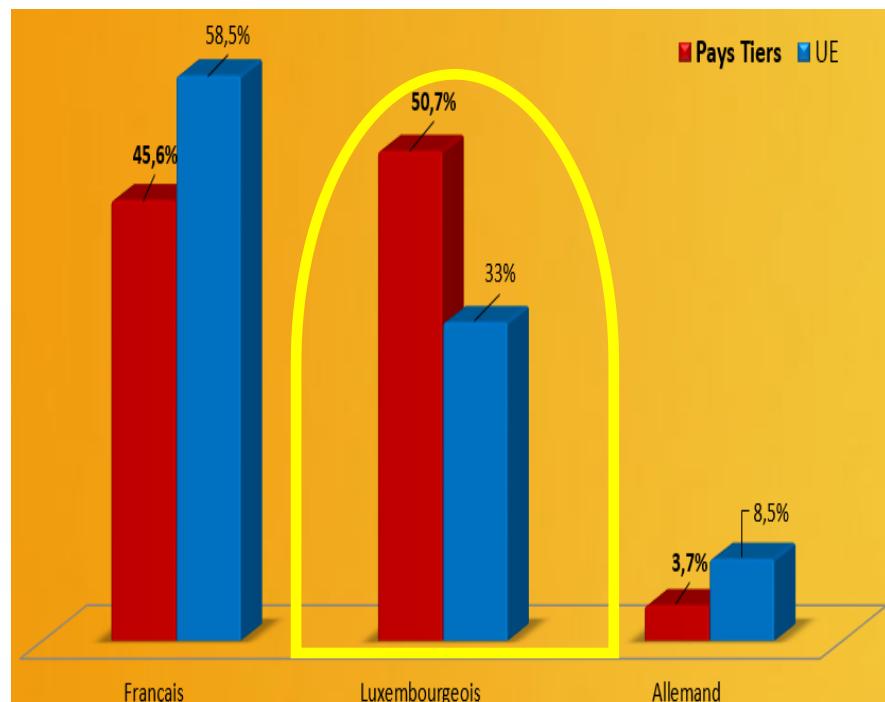


Figure 14. Participations aux cours de langue

En résumé

Près de 4,0% des Ressortissants de Pays Tiers au Luxembourg ont signé un Contrat d'Accueil et d'Intégration.

Parmi les 2547 signataires du CAI, 1130 sont de PT, leur profil :

- 63,0% de femmes
- 75,0% vivent en couple
- 42,8% n'ont pas d'enfant et 25,4% ont un enfant
- 48,6% sont diplômés universitaires, 38,0% ont suivi des études secondaires
- 44,1% sont des actifs et 15,7% sont des personnes au foyer.

Les étrangers du pays (35,3 ans) sont un peu plus jeunes que les signataires PT (36,8 ans vs. 38,4 ans UE). Pour les signataires de PT, l'arrivée au pays date d'environ 6 ans et la classe d'âge des 26 à 45 représente 77,7%.

Grâce aux amis, 42,3% des signataires de PT ont connu le dispositif du CAI.

Parmi les signataires de PT, 38,0% ont assisté à une ou deux prestations de base. Chacune des prestations de base a été suivie par environ un signataire sur deux (journée d'orientation 48,3%, cours d'instruction civique 46,3%, formation linguistique 56,3%).

La langue la plus choisie est le luxembourgeois (50,7%), puis le français (45,6%).



Fréquence des occurrences des discours de volontaires de Pays Tiers en relation avec le terme « Intégration ».

Phase II.

Satisfaction du dispositif du CAI et de ses retombées

3.2. PROFILS DES RÉPONDANTS AU QUESTIONNAIRE ET DES VOLONTAIRES AUX CONSULTATIONS COLLECTIVES

Parmi les 2470 courriers envoyés, 42 sont revenus avec la mention «personne inconnue». Sur 2428, 461 questionnaires ont été remplis, correspondant à 20,7% des signataires décrits précédemment. Les questionnaires dont les répondants n'ont pas renseigné le pays d'origine (9) n'ont pas été intégrés aux analyses.

L'échantillon est constitué de 452 personnes dont 233 (soit 51,5%) sont originaires de Pays Tiers.

3.2.1. Indicateurs socioéconomiques des répondants

• Résidents sur le territoire

Pour 1/4 de bénéficiaires PT, la durée de présence au pays est de 2 à 3 ans, et près d'1/5 y vit depuis au moins 10 ans (Figure 15).

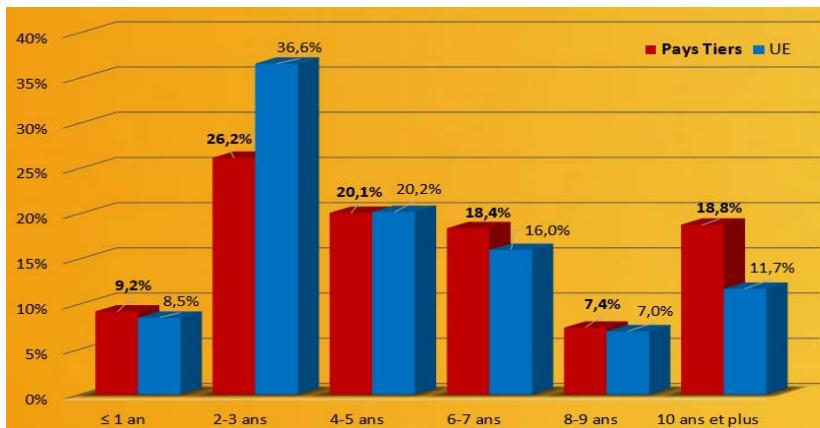


Figure 15. Répartition des durées de résidence

• Genre et âge

Parmi les répondants, 63,9 % PT vs. 62,5 % UE sont des femmes.

L'âge moyen des bénéficiaires est d'environ 39 ans. Les distributions PT et UE sont légèrement différentes ; celle des PT montre davantage d'adultes de moins de 40 ans (Figure 16).

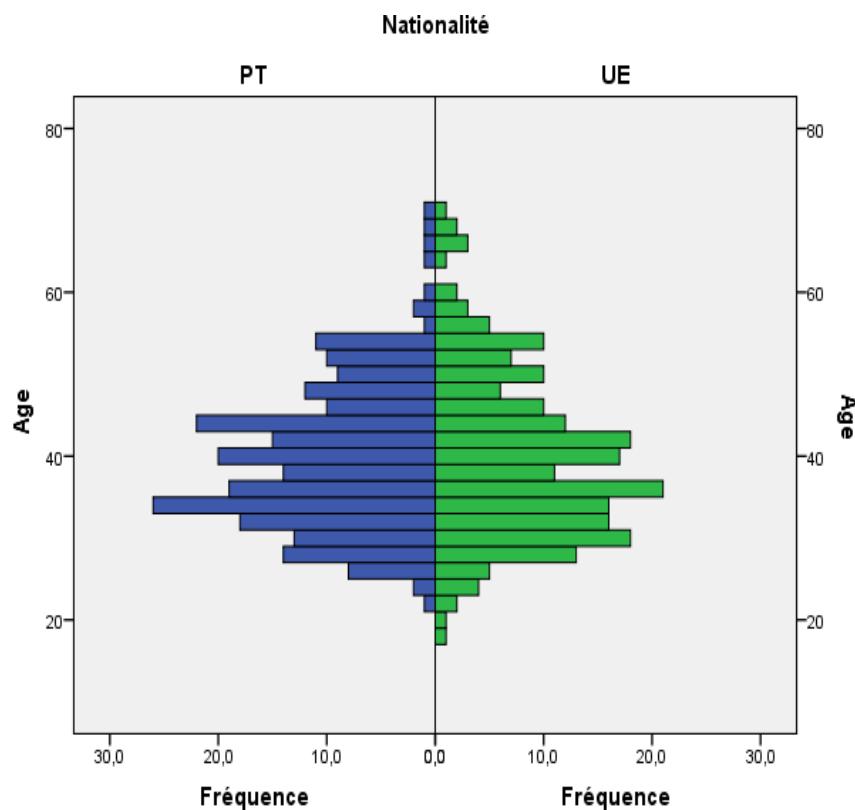


Figure 16. Distribution des âges

• **Situations familiales**

Vivre en couple est la situation de 75,0 % des bénéficiaires de PT ; vs. 78,9% pour les répondants PT au questionnaire.

• **Niveaux d'études**

Parmi les PT, 3/5 ont un diplôme universitaire et 1/5 un diplôme de fin d'études secondaires (Figure 17) ; PT et UE ont des distributions proches.

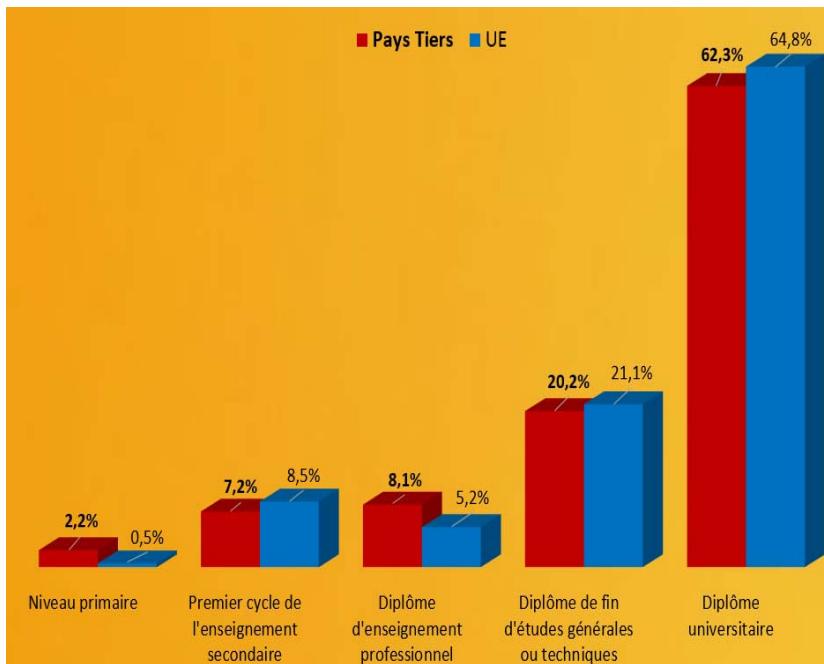


Figure 17. Niveaux d'études

Par rapport aux signataires décrits précédemment, les répondants sont plus nombreux à avoir un niveau d'études plus élevé, qu'il s'agisse de ceux issus de PT ou de l'UE.

• **Statuts professionnels**

Par rapport aux UE, les PT sont plus nombreux à être sans emploi et à vivre au foyer (Figure 18).

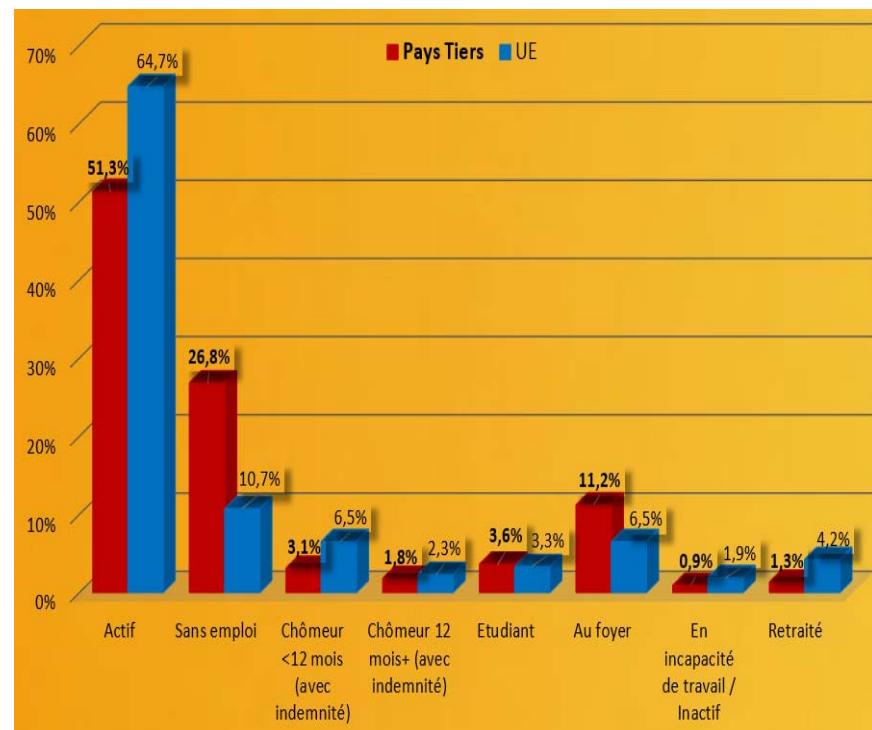


Figure 18. Statuts professionnels

• Professions exercées

Parmi les actifs PT, 1/3 exerce une profession intellectuelle ou scientifique, 1/5 occupe un poste en tant que personnel des services directs aux particuliers ou commerçant. Enfin, 15,0% sont directeurs ou cadres de direction, 1/10 employé administratif (Figure 19).

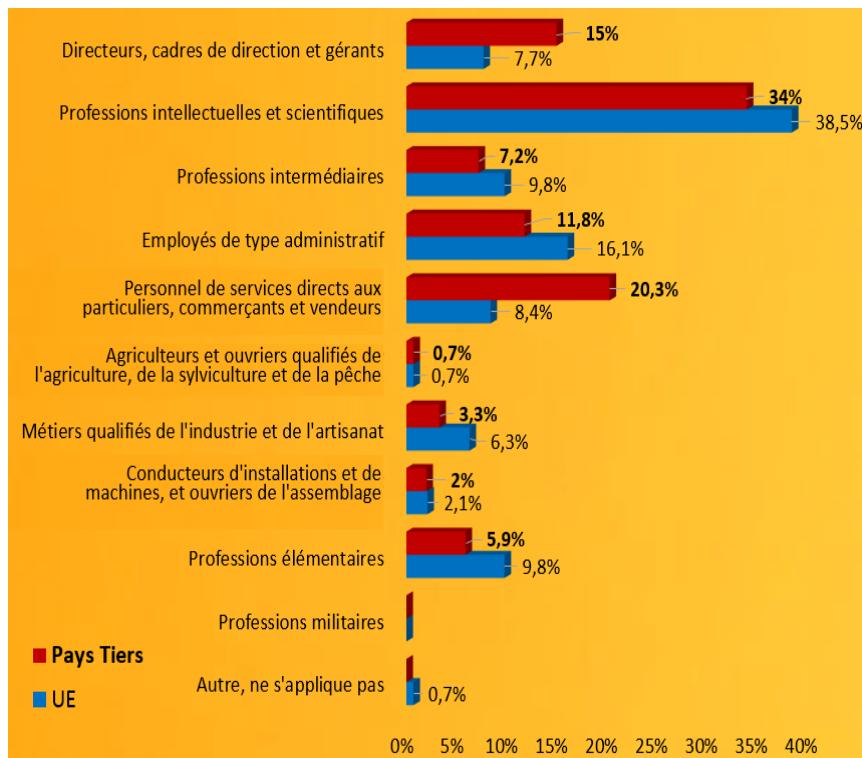


Figure 19. Professions exercées

Par rapport aux UE, les PT sont plus nombreux à occuper des postes de direction, à travailler dans les services ou à être commerçants.

• Secteurs d'activités

Les catégories les plus représentées qui concernent environ 1/5 RPT sont l'administration publique, la défense, l'éducation, la santé et les activités financières et les assurances. Les suivantes regroupent le commerce en gros et de détail, transport, entreposage, hébergement et restauration ainsi que l'information et la communication (Figure 20).

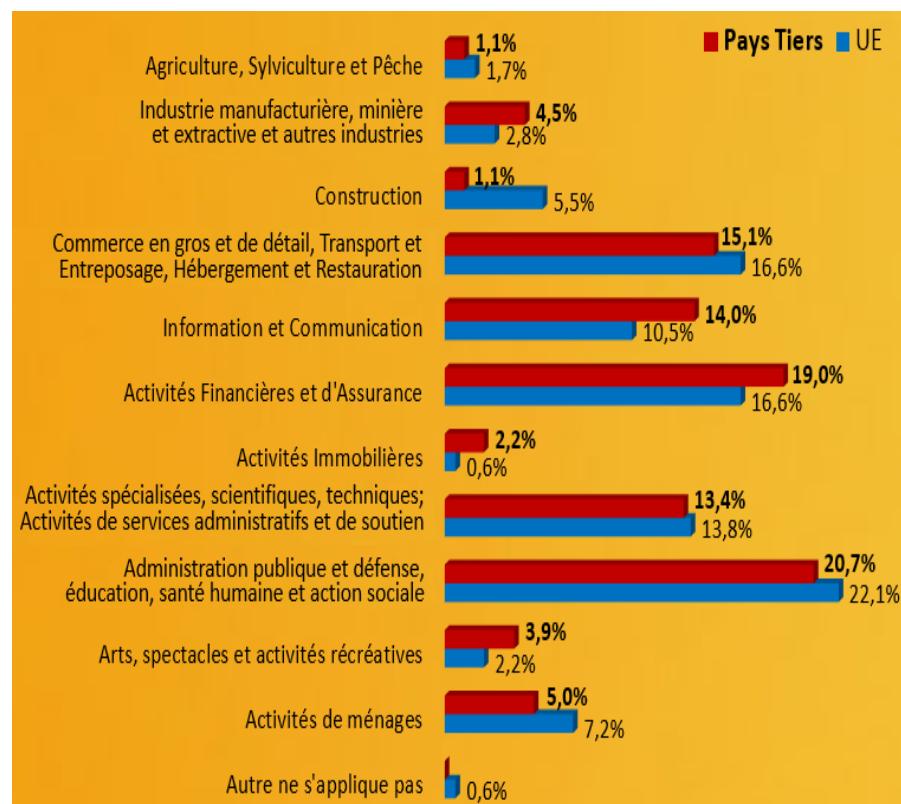


Figure 20. Secteurs d'activités

3.2.2. Disparités socioéconomiques entre répondants PT et volontaires PT des consultations collectives

Les volontaires ont un profil socioéconomique proche de celui des répondants, excepté pour l'âge, ils ont 4 ans de plus (Tableau 4).

Tableau 4. Répartitions des caractéristiques démographiques et socioéconomiques des bénéficiaires de Pays Tiers

		Répondants PT au Questionnaire	Volontaires aux Consultations	<i>p</i>
Sexe	<i>Femme</i>	63,9 %	62,5 %	0,860
Vivez-vous en couple ?	<i>Oui</i>	78,9%	75,0%	0,582
Niveau d'éducation	<i>Niveau primaire</i>	2,2 %	2,6 %	0,592
	<i>Premier cycle de l'enseignement secondaire</i>	7,2 %	2,6 %	
	<i>Diplôme d'enseignement professionnel</i>	8,1 %	7,7 %	
	<i>Diplôme de fin d'études secondaires ou techniques</i>	20,2 %	12,8 %	
	<i>Diplôme universitaire</i>	62,3 %	74,4 %	
Secteur d'activité	<i>Agriculture, sylviculture, pêche</i>	1,1 %	0,0 %	0,682
	<i>Industrie manufacturière, minière ou autre ; Construction</i>	5,6 %	5,8 %	
	<i>Commerce en gros et de détail transport, entreposage, hébergement et restauration</i>	15,1 %	5,7 %	
	<i>Information et communication</i>	14,0 %	8,6 %	
	<i>Activités financières et d'assurances</i>	19,0 %	17,1%	
	<i>Activités immobilières</i>	2,2 %	5,7 %	
	<i>Activités spécialisées, scientifiques, techniques, administratives et de soutien</i>	13,4 %	14,3 %	
	<i>Administration publique et défense, éducation, santé et action sociale</i>	20,7 %	25,7 %	
	<i>Arts, spectacles et activités récréatives</i>	3,9 %	8,6 %	
	<i>Activités de ménages</i>	5,0 %	8,6 %	
Profession exercée	<i>Directeur, cadre de direction et gérant</i>	15,0 %	20,7 %	0,434
	<i>Profession intellectuelle et scientifique</i>	34,0 %	41,4 %	
	<i>Profession intermédiaire</i>	7,2 %	3,4 %	
	<i>Employé administratif</i>	11,8 %	13,8 %	
	<i>Personnel de service direct aux particuliers, commerçant et vendeur</i>	20,3 %	10,3 %	
	<i>Métier qualifié de l'industrie, de l'artisanat et de l'agriculture</i>	4,0 %	10,3 %	
	<i>Conducteur d'installations et de machines, ouvrier de l'assemblage</i>	2,0 %	0,0 %	
	<i>Profession élémentaire</i>	5,9 %	0,0 %	
Statut professionnel	<i>Etudiant</i>	3,6%	0,0 %	0,350
	<i>Actif</i>	51,3 %	48,7 %	
	<i>Retraité</i>	1,3 %	2,6 %	
	<i>Au foyer</i>	11,2 %	10,3 %	
	<i>Chômeur</i>	2,6 %	9,2 %	
	<i>Incapacité de travail / Inactif</i>	0,9 %	5,1 %	
	<i>Sans emploi</i>	26,8 %	23,1 %	
Âge		39,3 ans (± 8,9)	43,3 ans (± 8,1)	0,009
Années de résidence au pays		6,1 ans (± 4,6)	7,1 ans (± 5,5)	0,229
Mois écoulés depuis la signature du contrat		20,4 mois (± 20,9)	15,4 mois (± 8,8)	0,164

**p*<0,01 signifie que les valeurs diffèrent significativement entre les personnes qui ont rempli le questionnaire et celles qui ont participé aux consultations collectives

3.2.3. Taux de participation aux prestations des répondants

Environ 4/5 des bénéficiaires PT ont assisté à une session d'information, 3/4 ont participé à la journée d'orientation et aux cours d'instruction civique.

Un peu plus de la moitié a suivi des cours de luxembourgeois, un sur deux des cours de français et un quart des cours d'allemand⁶. Près de la moitié a reçu le certificat de fin du CAI (Figure 21).

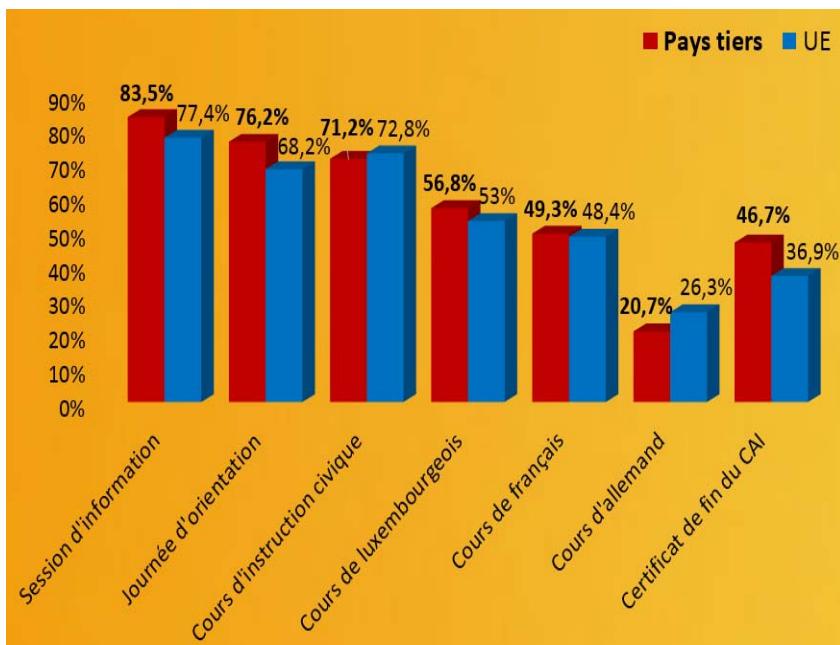


Figure 21. Participation aux prestations

⁶ Les bons à tarif réduit peuvent être utilisés pour participer à des cours concernant plusieurs langues.

3.2.4. Taux de participation aux prestations des volontaires

Pour chacune des prestations, le taux de participation des volontaires a été sensiblement le même que pour les répondants PT au questionnaire, excepté pour la remise du certificat de fin de contrat où ils ne sont qu'1/4 à être concerné compte tenu de la période retenue pour cette étude.

En résumé

Parmi les 452 bénéficiaires du CAI, 233 issus de Pays Tiers ont répondu à un questionnaire.

Parmi eux, 50 personnes ont été volontaires pour participer à l'une des 11 consultations collectives organisées.

Le profil socioéconomique des participants représente :

- L'âge moyen des bénéficiaires est d'environ 39 ans alors que celui des volontaires est + 4 ans de plus; seule différence entre les deux groupes ;
- 63,9% de femmes
- 78,9% de personnes qui vivent en couple
- 62,3% de diplômés universitaires
- 34,0% de professions intellectuelles ou scientifiques, 20,3% de personnel de services, commerçants et vendeurs
- 51,3% de personnes actives
- Qui travaillent dans des secteurs d'activités tels que : 20,7% administration publique et défense, éducation, santé ; 19,0% finance et assurance; 15,1% commerce, transport, entreposage, hébergement et restauration.

3.3. QUE SIGNIFIE UNE INTEGRATION REUSSIE

Un diagnostic sur le dispositif du CAI nécessite d'identifier comment les bénéficiaires conçoivent une intégration réussie, quelles difficultés ils déclarent avoir rencontré, et quels besoins devraient être couverts pour répondre aux problèmes du quotidien.

3.3.1. Les déterminants d'une intégration réussie

D'après les personnes ayant participé aux consultations collectives, les déterminants les plus importants sont l'intégration professionnelle, linguistique et socioculturelle. Ce processus demande du temps et des efforts. Il passe par une participation à la vie de la société. Pour les familles, il est résolument tourné vers la vie scolaire des enfants (Figure 22).



Figure 22. Les déterminants d'une intégration réussie

3.3.2. Les difficultés du quotidien

Les difficultés rencontrées sont en particulier les problèmes liés à l'utilisation des langues. Apprendre le luxembourgeois est certes une nécessité, mais ne s'avère pas suffisant pour ouvrir toutes les portes de la participation sociale et de l'insertion professionnelle. Les rapports avec la société d'accueil restent complexes. Les participants

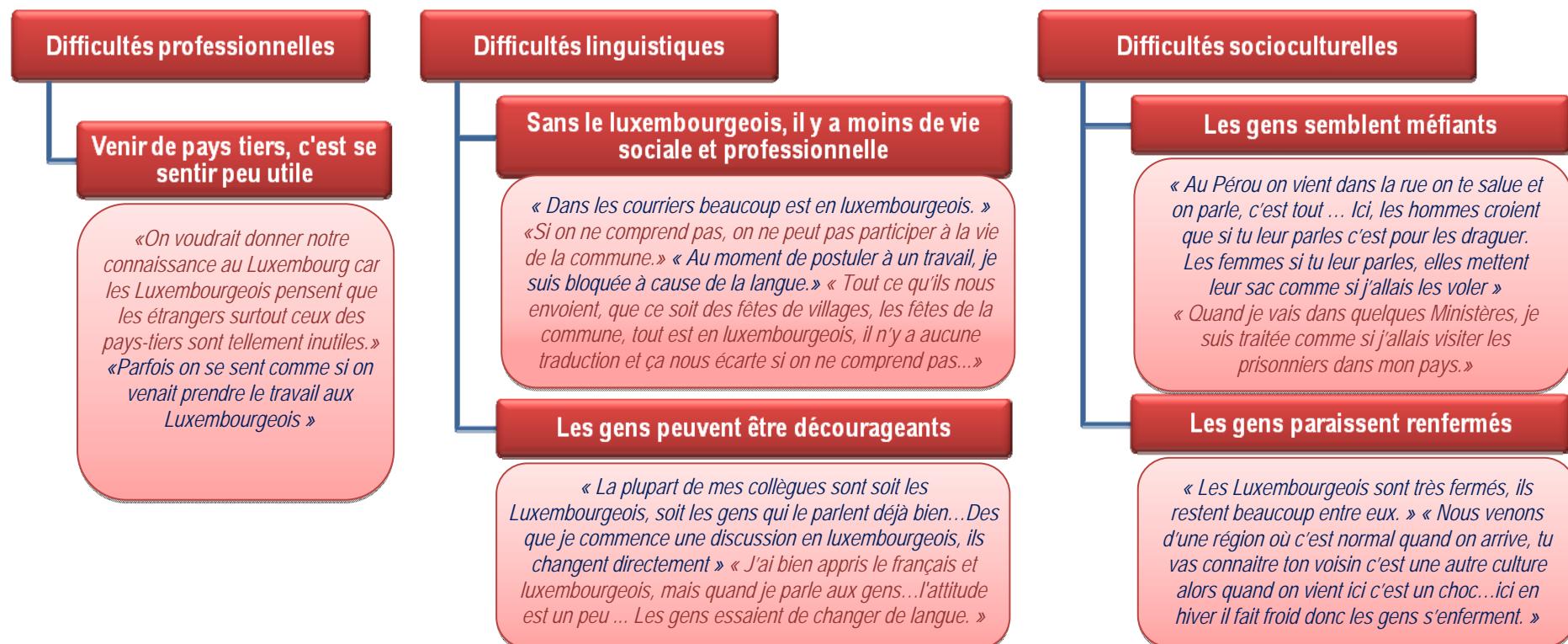


Figure 23. Les difficultés du quotidien⁷

⁷ Les verbatim (extraits des discours) autres qu'en français ont été traduits en français en tentant de rester les plus fidèles à ce qui a été exprimé par les participants aux consultations collectives.

3.3.3. Les besoins pour une intégration réussie

L'ensemble des besoins est répertorié dans la Figure 24.

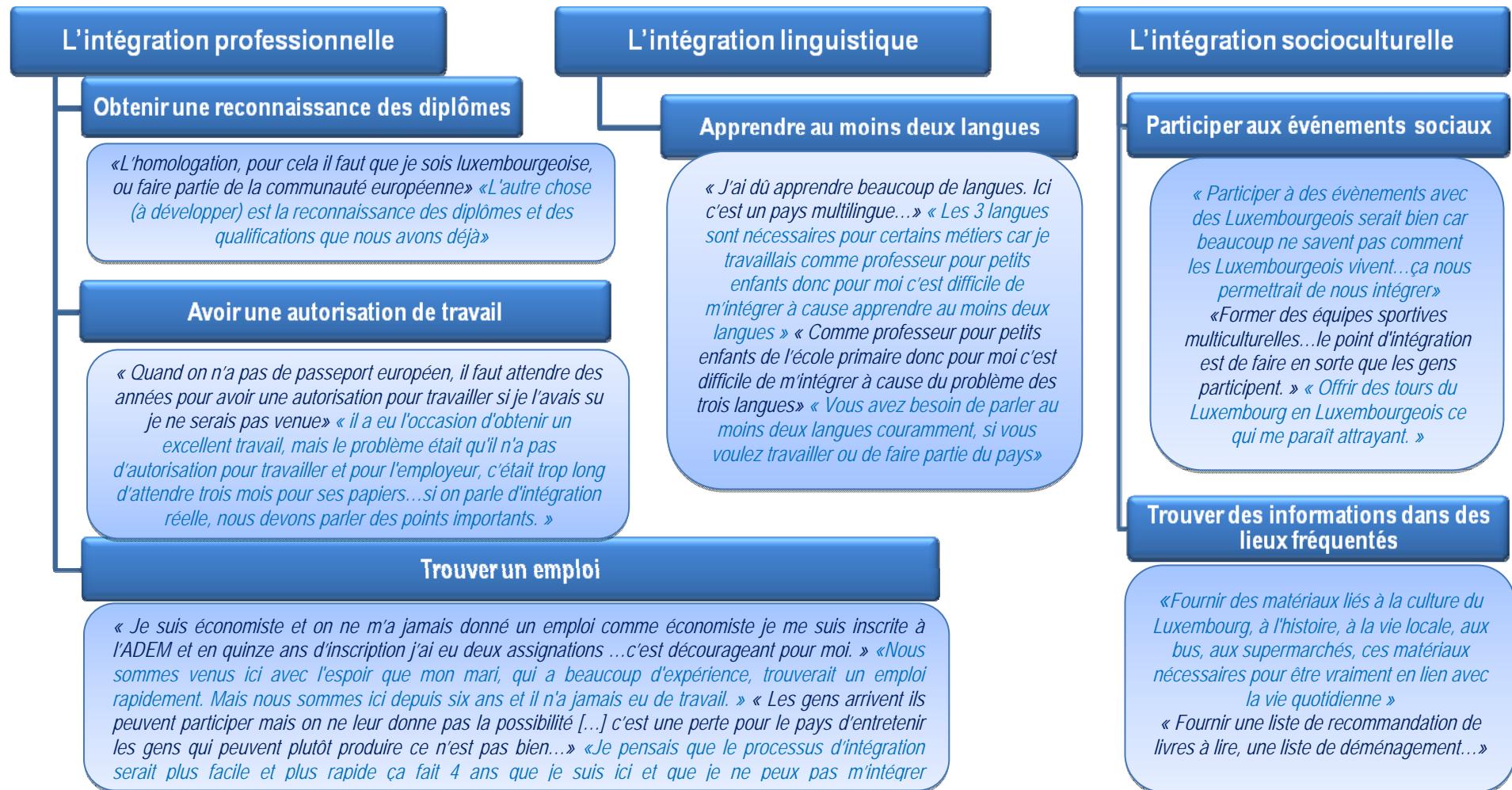


Figure 24. Les besoins pour une intégration réussie

3.3.4. Les raisons qui motivent une inscription au CAI

D'après les volontaires ayant participé aux consultations collectives, elles peuvent se résumer comme suit :

Avoir des bons pour apprendre une langue

« dès que je suis arrivée j'ai compris l'importance de comprendre la langue je me suis inscrite à X, j'ai fait un an de cours et j'ai eu un certificat et puis je me suis inscrite à l'OLAI pour que je puisse avoir mon bon »
 « je me suis inscrite à l'OLAI pour que je puisse avoir mon bon... »

Connaître le pays

« L'OLAI permet la connaissance du pays car je suis venu pour y habiter définitivement.»
 « On a un très bon contrat qui dit apprenez notre langue notre histoire. »

Faire preuve de curiosité à l'égard de l'intégration

« Ma motivation était la curiosité. Comment intégrer des gens lorsqu'ils arrivent dans un autre pays ? »

Acquérir la nationalité

« Ils m'ont dit que ce contrat vous aide à obtenir la nationalité et puis j'ai dit ok j'y vais. »
 « Je suis là pour une raison personnelle ... prendre la nationalité. »

Devenir un citoyen de l'UE

« Devenir un membre de la communauté européenne me pousse à m'intégrer. C'est un bon endroit pour le faire car ils vous soutiennent beaucoup.»

En résumé

Les déterminants les plus importants d'une intégration réussie sont l'insertion professionnelle, linguistique et socioculturelle.

Obtenir une autorisation de travail et une reconnaissance des diplômes est une priorité.

La difficulté du quotidien reste l'utilisation des trois langues pratiquées dans le pays, et de ce fait, l'acquisition, en plus du luxembourgeois, d'une des deux autres langues (français ou allemand).

Ce processus requiert du temps et des efforts.

Même s'ils parlent le luxembourgeois, les bénéficiaires ont le sentiment de ne pas être acceptés et d'être peu utiles ; une distance culturelle subsiste entre eux et la société d'accueil.

Les raisons qui amènent à s'engager dans le dispositif du CAI sont :

- d'une part, le besoin d'apprendre une des langues utilisées au pays, voire deux langues ;
- d'autre part, le désir de connaître le pays et de faire le projet d'acquérir la nationalité.

3.4. SATISFACTION A L'EGARD DU DISPOSITIF DU CAI

• Indicateurs de satisfaction

Environ 3/4 des bénéficiaires de PT ont tout à fait apprécié d'avoir compris le contenu du dispositif du CAI et d'avoir reçu une carte de signataire ; ce sont deux aspects qui se démarquent (Tableau 5).

Plus des 2/3 ont également été tout à fait satisfaits de montrer leur engagement en faveur de leur intégration, de s'être engagés à

participer aux différentes prestations, et d'avoir été soutenus par un chargé administratif.

Parmi les bénéficiaires interrogés, 3/4 ont été moyennement satisfaits de leur participation à ce processus d'engagement mutuel entre eux et l'Etat luxembourgeois, d'obtenir des informations adaptées à leurs besoins ainsi que de rencontrer des signataires d'autres nationalités.

Toutefois pour 11%, l'opportunité de créer des relations amicales grâce aux prestations ne semble pas avoir répondu à leurs attentes.

Tableau 5. Indicateurs de satisfaction sur le dispositif du CAI

	Nat.	Pas du tout satisfait			%			Tout à fait satisfait		
Avoir compris le contenu du CAI lorsque que je l'ai signé	PT	0,9	0,5	0,5	0,9	2,3	5,0	6,3	9,5	12,6 61,7
	UE	-	-	-	0,9	1,4	7,5	7,5	15,4	17,8 49,5
Etre en possession d'une carte de signataire du CAI	PT	2,2	-	0,9	0,9	1,8	3,1	6,7	11,2	13,0 60,1
	UE	1,9	-	0,5	1,0	3,8	7,2	7,2	14,9	15,9 47,6
Avoir pu montrer mon engagement en faveur de mon intégration	PT	1,3	0,4	2,6	1,7	2,6	3,9	7,4	12,6	12,6 54,8
	UE	1,9	0,5	0,5	1,4	4,3	4,8	11,5	15,8	13,4 45,9
M'être engagé à participer aux différentes activités du CAI	PT	2,3	-	0,5	2,7	1,4	7,2	8,1	8,6	15,3 54,1
	UE	2,0	0,5	0,5	1,0	3,4	10,8	7,8	12,7	14,2 47,1
Etre soutenu par un/ une chargé(e) administratif (ve)	PT	1,8	0,5	0,5	2,3	4,1	5,5	6,9	12,0	12,9 53,5
	UE	0,5	1,0	2,1	3,6	3,1	7,3	8,8	11,9	17,6 44,0
Participer à un processus d'engagement mutuel entre moi et l'Etat luxembourgeois	PT	2,3	0,9	3,2	2,3	2,3	7,2	7,2	13,5	14,9 46,4
	UE	1,0	0,5	0,5	2,5	6,9	7,8	9,3	13,2	19,6 38,7
Pouvoir rencontrer des signataires d'autres nationalités	PT	1,4	1,4	2,7	2,3	6,8	6,4	6,4	12,3	17,3 43,2
	UE	1,0	1,0	2,4	2,9	3,4	11,6	11,1	16,4	18,4 31,9
Obtenir des informations qui répondent à mes besoins	PT	1,8	0,9	4,5	4,1	4,1	7,7	10,9	12,7	13,6 39,8
	UE	0,5	1,5	4,5	5,0	3,5	11,4	14,4	15,8	14,9 28,7
Avoir l'occasion de créer des relations amicales avec les signataires	PT	5,6	0,9	5,1	3,2	7,9	6,9	9,3	6,5	12,5 42,1
	UE	2,1	1,1	3,7	5,3	6,8	9,5	12,6	14,2	10,0 34,7

• Commentaires issus des consultations collectives

Les volontaires de PT interrogés apprécient la durée du dispositif du CAI de 24 mois ainsi que le fait que le décompte commence à partir du moment où débute la première prestation (Figure 25).

Des limites ont été soulignées :

Premièrement, des volontaires ont regretté que les renseignements varient selon les référents, et que les contacts avec le personnel du CAI restent peu fréquents.

Deuxièmement, les arguments fournis pour permettre d'orienter le choix d'une langue plutôt qu'une autre restent peu précis. Les volontaires souhaiteraient recevoir des informations plus claires sur les critères à prendre en compte.

Troisièmement, des éléments liés au fonctionnement ont été évoqués, tels qu'un temps d'attente parfois long avant d'obtenir un rendez-vous, et une difficulté d'accès aux endroits où ont lieu les prestations, notamment pour les personnes habitant hors des grandes villes. Quant à la carte de signataire, son utilité reste peu convaincante pour une partie d'entre eux.

• Suggestions

Les suggestions des volontaires ont présentées ci-dessous (Figure 26).

Le CAI pourrait utiliser les nouvelles technologies telles que des applications pour Smartphone, des cours en ligne, une plate-forme interactive.

Une coordination avec les services communaux permettrait aux bénéficiaires, à la fois d'être informés tôt de l'existence du CAI et de participer à des événements locaux rassemblant étrangers et Luxembourgeois. Ils suggèrent que l'OLAI mette en place un service à destination des nouveaux arrivants afin de les informer sur leurs droits.

Le dispositif du CAI devrait développer la communication auprès du grand public en utilisant davantage de techniques publicitaires.

Les bénéficiaires apprécieraient que le dispositif du CAI intègre également des activités culturelles et sociales :

- l'OLAI pourrait organiser des visites guidées d'endroits historiques, des ateliers de cuisine luxembourgeoise, proposer des entrées pour des musées ou un Kulturpass à tarif réduit.
- faire appel à des Luxembourgeois volontaires permettrait de créer des contacts et de pratiquer le luxembourgeois.
- des participants souhaiteraient participer activement et de manière bénévole au fonctionnement du dispositif du CAI.

Sans modifier la durée de 24 mois actuellement requise pour remplir les trois prestations de base, les participants suggèrent que les contacts avec l'OLAI puissent être prolongés. Plusieurs versions pourraient coexister. Par exemple : une allégée pour ceux qui souhaitent mieux connaître leur pays de résidence actuel ; et une approfondie pour les RPT qui envisagent à terme d'acquérir la nationalité.

LA PRESENTATION DES RESULTATS



Figure 25. Point fort et limites du dispositif du CAI

LA PRESENTATION DES RESULTATS



Figure 26. Propositions pour optimiser le dispositif du CAI

En résumé

Environ 73% des bénéficiaires issus de PT ont tout à fait apprécié d'avoir compris le contenu du dispositif du CAI et d'avoir reçu une carte de signataire.

Plus de 66% ont été tout à fait satisfaits de montrer leur engagement en faveur de leur intégration, de s'être engagés à participer aux différentes prestations et d'avoir été soutenus par un chargé administratif.

Cependant, les volontaires des consultations collectives regrettent que les contacts avec le personnel soient peu fréquents et que l'utilité de la carte reste peu perceptible.

La durée du contrat sur 24 mois leur paraît adaptée, mais le temps d'attente avant d'obtenir un rendez-vous reste long.

Globalement, les renseignements donnés peuvent varier selon les référents, en particulier les critères à prendre en compte dans le choix de la langue à apprendre.

Les lieux des prestations désavantage les personnes qui habitent loin.

3.5. SATISFACTION A L'EGARD DES PRESTATIONS

3.5.1. Les prestations de base

- Indicateurs de satisfaction

Plus de 3/4 répondants ont été satisfaits d'avoir accès à une journée d'orientation, à des cours d'instruction civique ainsi qu'à des cours de luxembourgeois et de français. En revanche, plus d'1/10 semble moins satisfait de la possibilité de suivre un cours d'allemand (Tableau 6).

Tableau 6. Indicateurs de satisfaction sur les prestations de base

Participer à :	Nat.	Pas du tout satisfait			%		Tout à fait satisfait		
Journée d'orientation	PT	1,4	-	1,8	1,4	-	2,7	4,1	8,7
	UE	0,5	-	3,4	-	2,4	3,4	9,3	15,6
Cours d'instruction civique	PT	2,7	-	1,4	0,5	0,5	1,4	4,1	8,1
	UE	1,0	-	1,5	0,5	1,0	6,1	7,6	17,7
Cours de luxembourgeois	PT	4,3	1,1	1,6	3,2	2,1	1,1	3,7	7,0
	UE	2,7	-	1,1	0,5	2,7	5,4	7,6	9,8
Cours de français	PT	4,0	0,7	0,7	3,4	0,7	3,4	4,0	5,4
	UE	1,6	-	-	-	2,3	4,7	8,6	11,7
Cours d'allemand	PT	12,2	1,1	3,3	2,2	4,4	7,8	2,2	4,4
	UE	3,7	-	1,9	1,9	2,8	14,0	6,5	8,4

3.5.2. Les sessions d'information

- Indicateurs de satisfaction

Qu'elle soit individuelle ou collective, la session d'information constitue la première étape du dispositif du CAI. Plus de 7/10 répondants sont tout à fait satisfaits tant de leur qualité que de leur

organisation et de la disponibilité des intervenants (Tableau 7; Figure 27). Près de 3/10 estiment avoir obtenu des informations utiles.

Tableau 7. Indicateurs de satisfaction sur les sessions d'information

	Nat.	Pas du tout satisfait			%		Tout à fait satisfait		
Qualité	PT	-	1,5	0,5	1,0	3,5	5,9	4,4	10,7
	UE	-	-	2,1	3,1	2,6	4,7	8,3	15,1
Organisation	PT	0,5	1,0	0,5	0,5	3,6	3,0	5,1	13,8
	UE	0,6	0,6	0,6	2,8	1,2	4,5	10,1	12,8
Disponibilité	PT	1,5	-	0,5	2,0	3,5	5,0	7,6	7,5
	UE	-	-	0,6	2,2	3,4	5,0	10,0	12,9
Utilité	PT	1,0	1,0	4,1	2,0	3,0	4,6	9,2	11,8
	UE	0,6	1,7	4,5	2,2	3,4	10,1	6,8	17,4

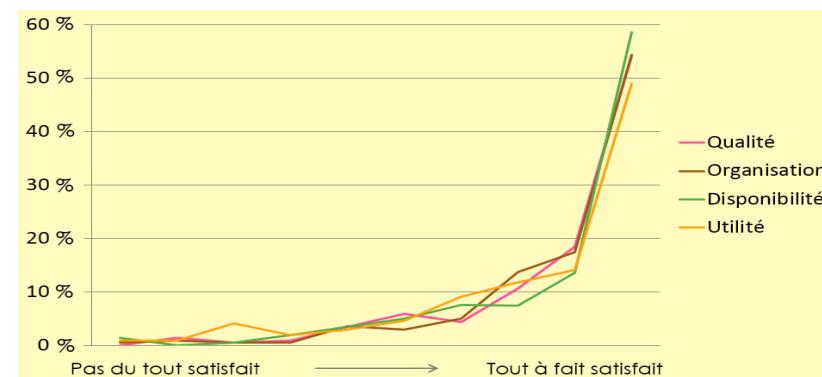


Figure 27. Critères de satisfaction des sessions d'information

- Commentaires issus des consultations collectives

Voir schéma des points forts et limites ci-après (Figure 28).

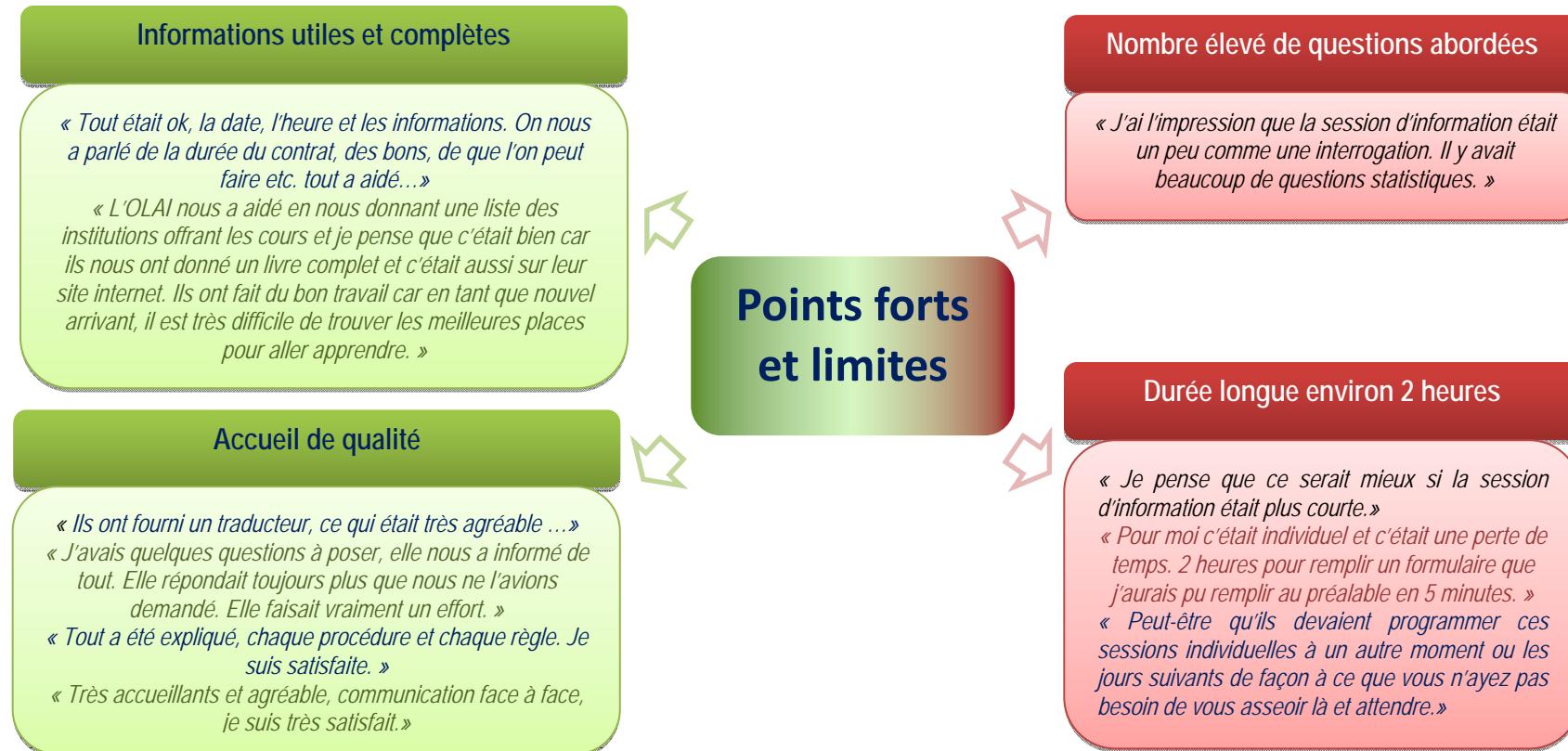


Figure 28. Point fort et limites des sessions d'information

3.5.3. Les journées d'orientation

- Indicateurs de satisfaction

Environ 7/10 répondants au questionnaire ont été très satisfaits de cette journée, notamment par son aspect organisationnel.

Seulement moins de 7% ont été peu satisfaits par l'utilité des informations reçues (Tableau 8 ; Figure 29).

Tableau 8. Indicateurs de satisfaction sur les journées d'orientation

	Nat.	Pas du tout satisfait				% Tout à fait satisfait				
		1,9	0,6	1,9	0,6	2,5	5,0	8,7	14,9	47,8
Qualité	PT	-	0,8	1,5	1,5	3,1	3,8	8,5	18,5	19,2
	UE	-	-	0,8	-	3,3	4,1	8,2	18,0	43,1
Organisation	PT	1,3	0,6	2,5	2,5	1,9	1,9	5,0	14,5	17,6
	UE	-	-	0,8	-	3,3	4,1	8,2	18,0	41,8
Disponibilité	PT	1,3	1,3	2,6	1,9	1,9	7,8	9,1	11,7	13,0
	UE	-	1,7	-	2,6	3,4	5,2	6,9	17,2	21,6
Utilité	PT	2,6	1,9	2,6	1,9	3,9	5,2	7,1	8,4	16,9
	UE	-	2,5	1,7	5,0	3,4	5,0	10,1	21,8	19,3

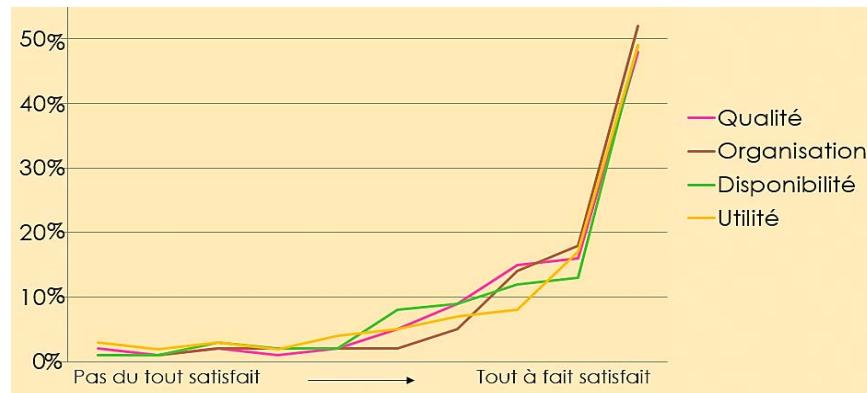


Figure 29. Critères de satisfaction des journées d'orientation

- Commentaires issus des consultations collectives

Quant aux volontaires des consultations collectives, ils ont apprécié la présence des représentants des différentes institutions du pays.

De même, ils ont souligné le fait d'avoir pu assister aux présentations dans la langue de leur choix. Ils ont également reconnu l'harmonie entre le temps consacré à chaque atelier et leur contenu.

Ils ont estimé avoir reçu de nombreuses informations utiles bien que certaines leur paraissent rester superficielles.

Ils ont reconnu la difficulté de devoir choisir entre plusieurs présentations lorsqu'elles avaient lieu en même temps, et dès lors, ils regrettent le fait de n'avoir pu les suivre toutes (Figure 30).

Concrètement, ils ont jugé avoir de la chance d'avoir été accueillis avec autant de « qualité ».

LA PRESENTATION DES RESULTATS

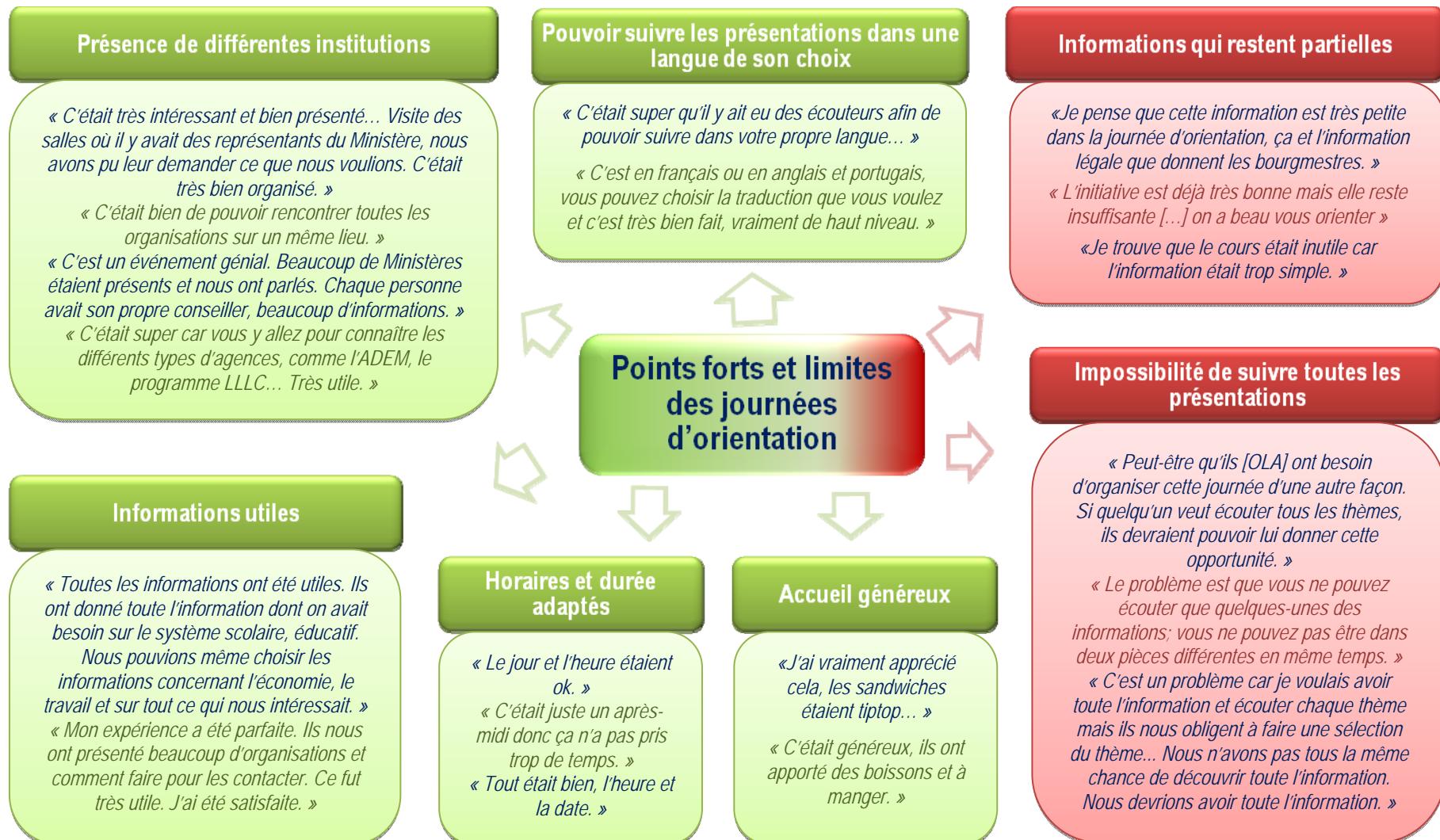


Figure 30. Points forts et limites à propos des journées d'orientation

- **Indicateurs de satisfaction sur les connaissances acquises**

Environ 2/5 répondants ont été très satisfaits de découvrir les principaux attributs des services du Ministère des Affaires Etrangères, de la Direction de l'Immigration, du Ministère de l'Enseignement Supérieur et le Ministère de la Santé (Tableau 9).

Plus d'1/3 a été moyennement satisfait concernant, par exemple le Ministère de la Justice, et 1/5 peu satisfait des informations reçues sur les services des sports et de la jeunesse ainsi que sur les organismes de défense des droits de l'Homme.

Tableau 9. Indicateurs de satisfaction sur les connaissances acquises lors des journées d'orientation

Pouvoir connaître :	Nat.	Pas du tout satisfait				%		Tout à fait satisfait			
		9,2	2,8	5,0	2,8	5,0	5,0	10,1	14,7	11,5	33,9
Les services du Ministère des Affaires Etrangères et de la Direction de l'immigration	PT	9,2	2,8	5,0	2,8	5,0	5,0	10,1	14,7	11,5	33,9
	UE	1,1	2,7	3,8	5,5	6,6	12,6	12,6	15,9	12,1	26,9
Les services de l'Enseignement Supérieur	PT	9,8	3,6	7,3	3,6	7,3	9,8	9,3	9,3	6,7	33,2
	UE	2,8	3,4	5,6	6,2	9,0	7,9	10,2	13,0	14,7	27,1
Le Ministère de la Santé et les programmes de prévention	PT	10,2	4,4	7,3	4,9	1,5	7,8	11,2	10,7	9,3	32,7
	UE	2,1	3,1	6,2	4,6	5,2	13,9	8,8	16,5	11,9	27,8
Les services du Ministère de la Justice (nationalité)	PT	10,3	3,9	3,4	5,4	6,9	5,9	7,8	14,7	10,8	30,9
	UE	2,1	4,8	7,0	3,7	5,9	13,9	12,8	11,8	11,8	26,2
Les services de l'Education Nationale	PT	6,5	4,0	7,0	6,5	5,5	10,0	7,0	15,9	8,0	29,9
	UE	3,1	2,6	4,7	3,1	9,4	10,5	11,5	16,8	9,4	28,8
Et recevoir des informations sur les services des sports	PT	11,1	2,1	6,3	8,4	5,8	7,4	9,5	9,5	12,6	27,4
	UE	3,3	3,8	5,5	4,4	7,7	10,4	14,2	12,0	12,0	26,8
Les organismes de défense des droits de l'Homme	PT	12,3	3,2	4,3	9,1	7,5	9,6	8,0	9,1	11,2	25,7
	UE	3,4	3,4	9,1	7,4	6,3	10,8	12,5	8,5	12,5	26,1
Des services pour la jeunesse	PT	12,7	3,8	6,4	3,8	6,4	9,6	9,6	11,5	12,1	24,2
	UE	2,5	4,4	4,4	6,3	8,8	15,0	11,3	15,6	11,3	20,6

LA PRESENTATION DES RESULTATS

Plus de 2/5 ont été très satisfaits des renseignements fournis à propos des structures d'accueil pour enfants et des organismes culturels.

Environ 1/3 a moyennement apprécié les informations données sur la création d'entreprise, les organismes de formation professionnelle et les activités bénévoles auxquelles il est possible de participer.

Plus d'1/4 des répondants est peu satisfait des informations sur les services de l'emploi et les aides au logement (Tableau 10).

Tableau 10. Indicateurs de satisfaction sur les informations disponibles lors des journées d'orientation

Satisfaction de pouvoir obtenir des informations sur	Nat.	Pas du tout satisfait				%			Tout à fait satisfait	
		10,6	3,5	4,2	6,3	4,9	8,5	9,2	9,9	33,8
Les structures d'accueil pour enfants	PT	10,6	3,5	4,2	6,3	4,9	8,5	9,2	9,9	33,8
	UE	2,8	4,8	6,2	4,8	7,6	9,7	12,4	12,4	9,0
Les organismes culturels du Luxembourg	PT	10,7	2,9	2,4	6,8	6,3	9,2	10,7	9,2	10,7
	UE	3,1	3,1	4,6	6,1	8,2	10,2	10,2	15,8	11,7
La création d'entreprises au Luxembourg	PT	12,2	4,2	5,8	5,3	6,3	7,9	12,7	10,1	4,8
	UE	6,2	2,5	6,8	6,8	11,7	7,4	9,3	13,6	11,1
Les organismes de formation professionnelle	PT	13,2	3,9	6,9	5,9	5,9	7,4	8,3	11,8	6,4
	UE	4,8	3,7	4,2	10,6	6,3	9,5	11,1	12,7	10,6
Le bénévolat au Luxembourg	PT	11,9	6,5	4,0	6,5	5,5	8,5	8,0	8,0	10,4
	UE	4,7	2,6	6,8	6,8	5,7	9,9	10,9	13,0	15,6
Les services de l'emploi et de l'orientation	PT	17,5	4,6	6,7	5,2	4,6	8,8	7,2	7,7	6,7
	UE	9,4	3,5	5,3	4,7	5,8	10,5	11,1	11,1	11,1
Les aides au logement	PT	15,7	5,8	6,8	9,4	7,3	7,9	5,8	6,3	6,3
	UE	6,8	3,4	6,8	6,8	8,5	10,8	8,5	11,9	11,9



Fréquence des occurrences des discours des volontaires de Pays Tiers en relation avec le terme « Journée d'Orientation »

3.5.4. Les cours d'instruction civique

- Indicateurs de satisfaction

Près de 3/4 des répondants de pays tiers ont été très satisfaits de la qualité des cours d'instruction civique, de leur organisation et de la disponibilité des intervenants. L'utilité des informations a été plutôt appréciée par 1/3 répondants (Tableau 11 ; Figure 31).

Tableau 11. Indicateurs de satisfaction sur les cours d'instruction civique

	Nat.	Pas du tout satisfait				%				Tout à fait satisfait	
		-	-	0,7	-	3,4	4,1	8,3	9,7	22,1	51,7
Qualité	PT	-	-	0,7	-	3,4	4,1	8,3	9,7	22,1	51,7
	UE	2,8	-	1,4	0,7	2,8	6,3	5,6	17,6	18,3	44,4
Organisation	PT	0,7	-	-	2,1	1,4	4,9	7,0	11,3	20,4	52,1
	UE	2,2	-	0,7	0,7	1,5	5,9	8,1	16,3	17,0	47,4
Disponibilité	PT	0,7	-	-	2,1	2,1	7,9	5,7	9,3	19,3	52,9
	UE	1,6	-	0,8	0,8	2,3	6,3	6,3	15,6	22,7	43,8
Utilité	PT	-	0,7	0,7	0,7	3,6	5,7	10,0	13,6	13,6	51,4
	UE	3,8	-	0,8	4,6	2,3	3,8	6,9	18,3	16,8	42,7

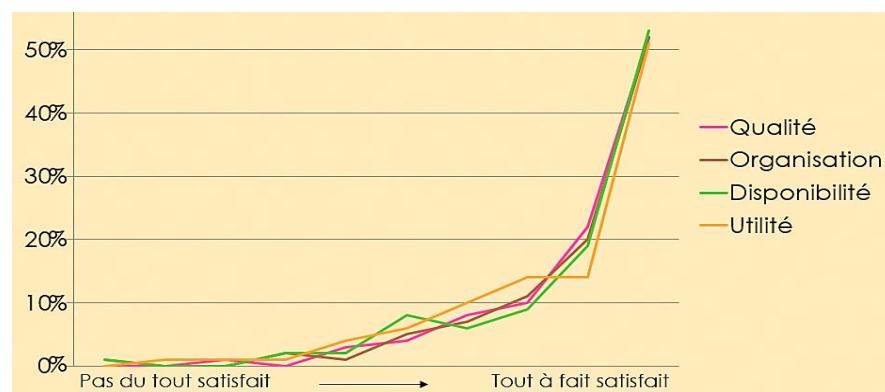


Figure 31. Critères de satisfaction des cours d'instruction civique

Concrètement le contenu des cours paraît suffisant, et le test d'évaluation a été reconnu comme intéressant (Figure 32).

- Commentaires issus des consultations collectives

Les volontaires corroborent ces tendances. Ils citent particulièrement les initiatives des formateurs qui encouragent l'interactivité, organisent des événements collectifs et sont toujours prêts à répondre aux questions (Figure 32).

La qualité et l'utilité des cours ont été approuvées. Cependant la durée de la formation qui convient aux uns, s'avère trop courte pour les autres, en particulier pour ceux qui envisagent de postuler aux épreuves leur permettant d'obtenir la nationalité.

Des aspects non consensuels émergent à propos de l'animation pédagogique, pour les uns, les compétences des formateurs sont à parfaire, notamment par rapport au contenu pédagogique et au livre de référence, pour les autres, ils ne devaient recevoir que des éloges.

LA PRESENTATION DES RESULTATS

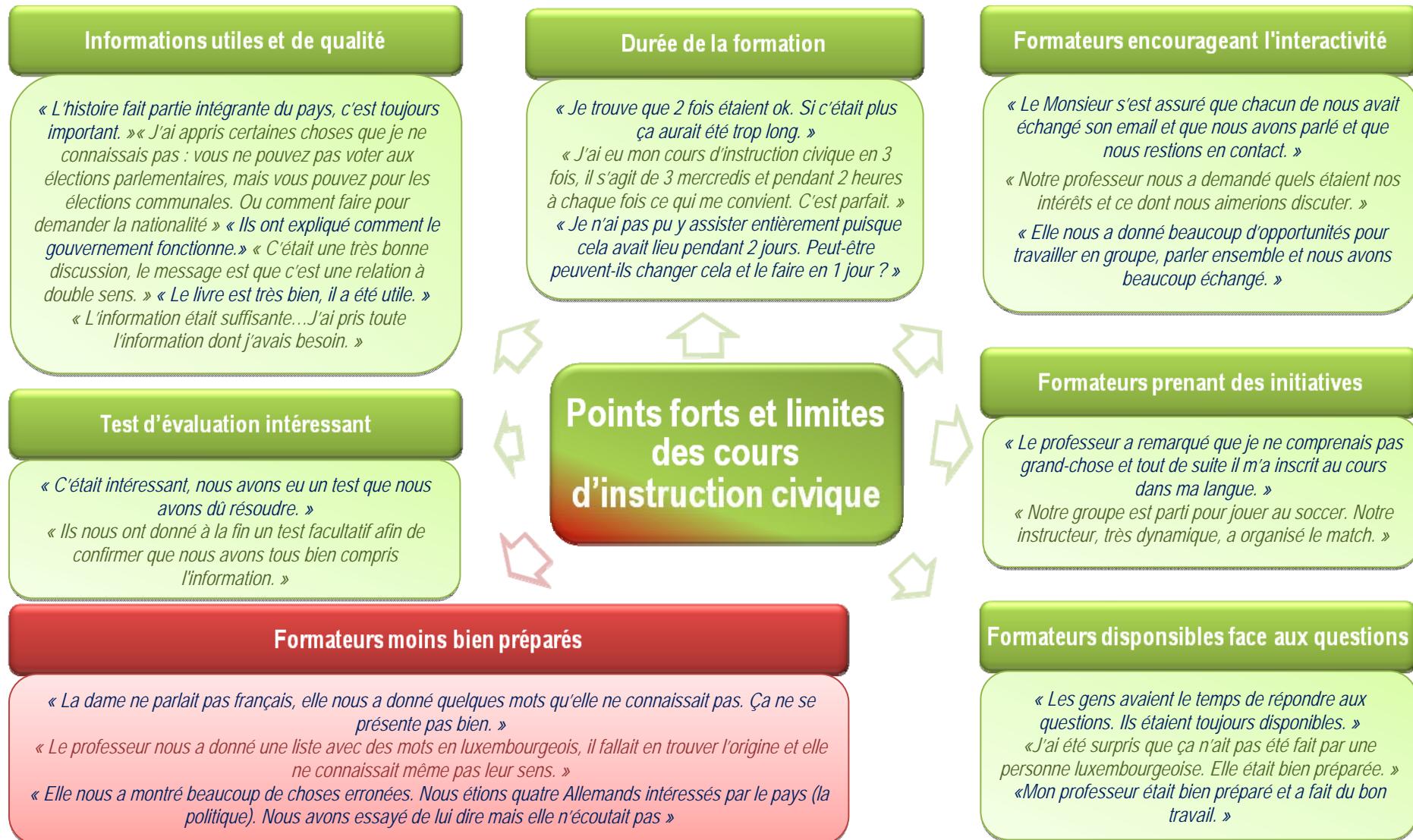


Figure 32. Points forts et limites des cours d'instruction civique



Fréquence des occurrences des discours des volontaires de Pays Tiers en relation avec le terme « Instruction Civique »

- **Indicateurs de satisfaction sur les connaissances acquises**

Environ 7/10 des bénéficiaires de PT ont affirmé être tout à fait satisfaits de comprendre le principe d'égalité entre hommes et femmes. Plus de 3/5 ont particulièrement apprécié le fait de découvrir les symboles, le rôle de la nation, les traditions et coutumes du pays et les éléments qui expliquent pourquoi le Luxembourg accueille des migrants (

Tableau 12).

Près d'1/3 a reconnu avoir apprécié de découvrir les valeurs du pays. Moins d'1/10 s'est montré peu intéressé de devoir discuter des valeurs de sa culture pour mieux connaître les différences et les similitudes avec celles du Luxembourg.

La même proportion de participants a été peu satisfaite du contenu reçu sur les problèmes auxquels est confronté aujourd'hui le pays.

Tableau 12. Indicateurs de satisfaction sur les connaissances acquises lors des cours d'instruction civique

Découvrir et comprendre	Nat.	Pas du tout satisfait			%		Tout à fait satisfait		
		PT	UE	PT	UE	PT	UE	PT	UE
... qu'hommes et femmes ont les mêmes droits	PT	2,2	0,9	-	1,3	4,0	7,1	3,6	10,2
	UE	2,8	-	0,9	2,4	2,4	2,8	9,9	14,2
... les symboles du Luxembourg	PT	1,8	0,9	1,8	1,8	2,7	4,9	5,4	14,3
	UE	1,4	-	1,9	2,4	1,9	5,7	8,1	17,1
... le rôle de la nation luxembourgeoise	PT	1,8	2,6	2,6	2,6	4,4	6,1	4,8	11,4
	UE	1,9	-	1,4	1,4	2,9	4,8	11,1	18,3
... pourquoi le Luxembourg accueille des étrangers	PT	3,1	0,4	1,3	3,6	6,3	7,6	3,6	12,1
	UE	1,4	0,5	1,9	1,0	4,3	7,2	8,6	18,2
... les traditions et coutumes du GDL	PT	2,2	1,3	2,6	2,2	4,0	4,8	8,8	11,0
	UE	1,4	1,0	1,0	2,4	4,3	6,7	9,1	12,9
... les valeurs du Luxembourg	PT	3,5	2,2	3,0	2,2	1,3	6,1	13,9	9,6
	UE	1,4	-	0,9	1,4	5,2	7,6	11,8	15,6
... les valeurs de ma culture communes avec celles des Luxembourgeois	PT	4,5	1,4	2,7	3,2	6,3	6,3	9,5	12,2
	UE	1,0	-	2,0	2,9	3,9	9,3	11,7	17,1
... les problèmes auxquels la société luxembourgeoise est confrontée actuellement	PT	3,6	2,7	2,2	2,2	5,8	9,8	11,6	12,9
	UE	2,5	1,0	2,5	2,9	4,9	7,8	12,3	16,7
								12,0	37,3
								14,7	34,8

• Axes d'amélioration proposés par les volontaires

Les suggestions faites pour optimiser les cours d'instruction civique sont détaillées dans la Figure 33.

Sélectionner des formateurs eux-mêmes intégrés au pays

«Les cours civiques je serais très content de voir un vrai luxembourgeois qui vient parler de son pays...je voudrais voir les visages luxembourgeois...où sont-ils?»

«Je pense que nous ne devrions pas les décourager s'ils ne sont pas Luxembourgeois mais s'ils vivent ici depuis 10 ans c'est ok. S'ils parlent le Luxembourgeois c'est ok. Mais il ne s'agit pas simplement de la langue, il faut aussi avoir intégré l'histoire.»

«Cela n'a aucune importance si la personne est Luxembourgeoise ou pas il faut au moins bien parler la langue et être intégré et parler de son expérience. Il ne suffit pas d'avoir simplement le passeport et ne pas savoir les choses du pays et être complètement intégré.»

«Il n'était pas Luxembourgeois et c'était mieux. Il nous a dit pourquoi c'était important de s'intégrer. Il nous a expliqué à quel point cela avait été difficile pour lui et que maintenant c'est ok.»

S'assurer de la préparation des formateurs à l'outil et au contenu pédagogique

«Pour nous c'était bien qu'il y avait beaucoup de personnes de l'OLAI qui aidaient sans être payées mais je pense que l'OLAI doit vérifier les papiers. C'est ce dont il s'agit. Vérifier si ce qu'il ou elle fait est correct. Et ne pas seulement y aller et le faire.»

Eviter de refaire un cours en cas d'absence au suivant

«Quelque chose est arrivé et je n'ai pas pu assister à la session suivante et je pense qu'ils devraient nous donner une opportunité pour finir la 2ème partie un autre jour, nous donner une nouvelle date et ne pas avoir à le refaire.»

Propositions pour améliorer les cours d'instruction civique

Donner un fil conducteur commun

«S'il y a plus d'un professeur, chaque personne peut dire différentes choses. L'OLAI doit leur avoir donné un papier avec les informations à donner et ensuite la présentation...afin de vérifier si les informations sont encore correctes et ce qu'ils font. Vous n'avez pas à contrôler chaque professeur.»

«J'ai parlé à d'autres personnes et la conclusion est que chaque cours d'instruction civique fait autre chose il devrait y avoir une standardisation. J'ai parlé à quelques amis qui ont passé ce cours et chacun a appris quelque chose de différent.»

«Nous avons besoin d'une standardisation, la même approche pour chaque personne.»

Modifier la structure

«Les trois jours, c'était trop d'information à tenir. J'écoutais, mais après, je me suis dit, ce n'est pas bon. Il faut une structure plus légère pour les étrangers, que ça ne fasse pas trop de temps...Je pense qu'il faut aller plus doucement, concrétiser les choses, sur le sujets, pour que tout le monde ait une idée au moins, sur les sujets.»

«Est-ce possible de diviser le cours en 2 parties? Un cours normal et un cours en ligne.»

«Vous pouvez le garder tel qu'il est et donner un cours extra aux personnes qui sont intéressées à obtenir plus d'informations. Vous pouvez demander à la fin si vous êtes intéressé et puis former un groupe [...] pour une session supplémentaire.»

Figure 33. Propositions pour optimiser les cours d'instruction civique

3.5.5. Les cours de langue

La satisfaction à l'égard des cours de langue a été évaluée selon les quatre critères de qualité des services (qualité pédagogique, organisation des cours, disponibilité des intervenants, utilité des informations reçues).

La moyenne de l'ensemble de ces critères a été calculée pour représenter le niveau de satisfaction des bénéficiaires de PT à l'égard des cours de luxembourgeois, français, allemand (Figure 34).



Figure 34. Critères de satisfaction de la qualité des cours de langue

• Commentaires sur le contenu pédagogique

Le contenu des cours de langue devrait avoir un fil conducteur commun

« Ils devraient aussi suivre les mêmes critères car vous travaillez avec un livre et une façon d'apprendre avec un professeur et ensuite quelque chose d'autre avec un autre. »

« Je pense que X n'a pas de standardisation des cours car ce que tu apprendras et combien, dépend de ton professeur. J'ai des expériences différentes avec chaque professeur. »

La pédagogie adaptée aux adultes devrait être pratiquée par tous les formateurs

« j'ai eu une prof qui se moquait du programme et elle te l'expliquait comme pour les petits enfants... Ils devraient te l'expliquer comme pour les personnes adultes. »

« Ca dépend des profs, leurs méthodes. Il y a ceux qui viennent juste pour passer du temps et prendre de l'argent parce que c'est bien payé. »

• Indicateurs de satisfaction des cours de luxembourgeois

Les 2/3 des bénéficiaires ont apprécié les cours de luxembourgeois, 1/3 les ont trouvés corrects (Tableau 13 ; Figure 35). Seuls moins de 7% se sont déclarés moins satisfaits.

Tableau 13. Indicateurs de satisfaction sur les cours de luxembourgeois

	Nat.	Pas du tout satisfait				% Tout à fait satisfait			
		PT	UE	PT	UE	PT	UE	PT	UE
Qualité	PT	2,8	-	5,6	3,7	5,6	9,3	7,4	18,5 47,2
	UE	1,1	1,1	2,1	2,1	3,2	3,2	14,7	17,9 13,7 41,1
Organisation	PT	3,8	-	2,9	1,9	1,9	2,9	9,5	10,5 21,0 45,7
	UE	1,1	4,5	1,1	3,4	4,5	3,4	4,5	15,9 14,8 46,6
Disponibilité	PT	2,7	1,1	0,5	1,6	3,2	4,3	10,7	10,7 19,3 46,0
	UE	2,3	2,3	1,2	2,3	2,3	4,7	8,1	12,8 14,0 50,0
Utilité	PT	4,9	-	1,0	1,0	2,0	5,9	11,8	4,9 19,6 49,0
	UE	2,4	2,4	1,2	4,8	3,6	2,4	9,5	13,1 15,5 45,2

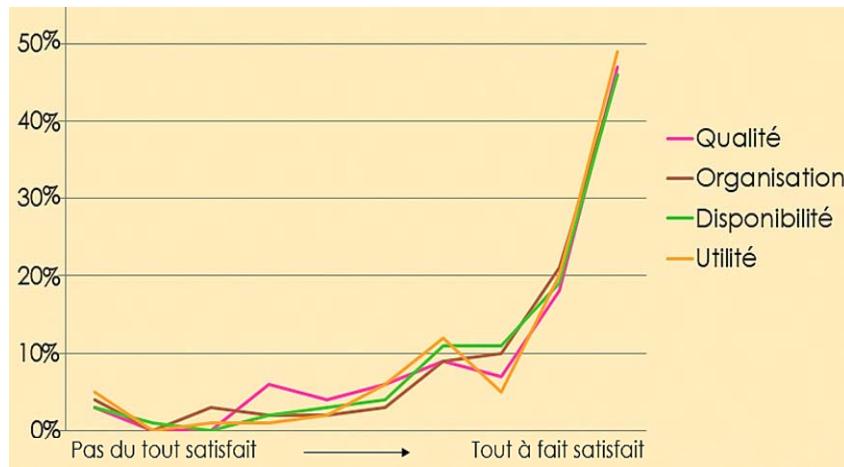


Figure 35. Critères de satisfaction des cours de luxembourgeois

• Critères retenus pour choisir le luxembourgeois

Le luxembourgeois est la langue de l'intégration

« Pour moi, apprendre la langue est très important pour sentir que je m'intègre. »
 « Je pense à ma famille, mes enfants...pour moi, le luxembourgeois ça va assimiler... »
 « J'ai fait le luxembourgeois. Mon principal objectif était de m'intégrer. Ça aide toujours de parler la langue du pays. »
 « Quand j'ai emménagé ici, je trouvais que c'était le français au centre de la ville pour les travailleurs et que c'était le luxembourgeois pour les personnes étant nées ici et je me suis donc dit que je devais l'apprendre. »
 « Moi je dis que la langue luxembourgeoise m'a aidée beaucoup dans l'intégration. Au nord on parle le luxembourgeois. »

L'acquisition du luxembourgeois permet d'obtenir la nationalité

« C'est nécessaire pour moi de passer par le luxembourgeois car je veux faire la demande de la nationalité luxembourgeoise. »

• Indicateurs de satisfaction des cours de français

Ils ont été jugés de très bonne qualité et très utiles par 3/5 des participants de PT, et d'assez bonne qualité pour 1/3 (Tableau 14 ; Figure 36). Les moins satisfaits représentent environ 7% de l'effectif.

Tableau 14. Indicateurs de satisfaction des cours de français

	Nat.	Pas du tout satisfait				%				Tout à fait satisfait			
		PT	UE	PT	UE	PT	UE	PT	UE	PT	UE	PT	UE
Qualité	PT	3,4	-	2,3	1,1	5,7	9,2	8,0	13,8	6,9	49,4		
	UE	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	3,7	9,9	16,0	18,5	45,7		
Organisation	PT	2,3	-	3,4	2,3	5,7	6,9	10,3	9,2	9,2	50,6		
	UE	2,6	-	2,6	2,6	2,6	1,3	7,9	19,7	18,4	42,1		
Disponibilité	PT	2,4	-	2,4	1,2	4,8	6,0	10,8	10,8	13,3	48,2		
	UE	1,4	-	2,7	2,7	1,4	6,8	8,1	18,9	18,9	39,2		
Utilité	PT	1,2	2,4	1,2	2,4	3,7	8,5	4,9	18,3	11,0	46,3		
	UE	-	-	2,7	4,0	1,3	5,3	5,3	17,3	18,7	45,3		

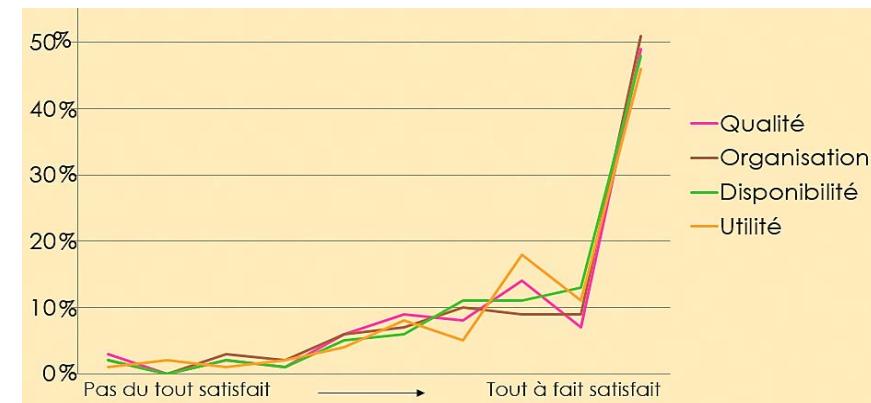


Figure 36. Critères de satisfaction des cours de français

• Critères retenus pour choisir le français

Le français reste la langue la plus utilisée au travail

« les gens disaient ici si vous voulez apprendre une langue, apprend le français parce qu'il est le plus utilisé pour le travail, alors j'ai commencé en français. »
 « Le français est ma priorité car il est important à mon travail et est utilisé dans la ville. »
 « Je trouve qu'en parlant français tu as plus de chances pour trouver un travail. »

Le français est également la langue administrative

« Les gens disaient ici si vous voulez apprendre une langue, apprend le français parce qu'il est le plus utilisé pour le travail, alors j'ai commencé en français. »
 « Je trouve qu'en parlant français tu as plus de chances pour trouver un travail. »

• Indicateurs de satisfaction des cours d'allemand

La moitié des participants de PT s'est déclarée très satisfaite de la qualité, de l'organisation et de la disponibilité des intervenants lors des cours d'allemand. Seul 1/5 s'avère peu satisfait (Tableau 15 ; Figure 37). Le contenu pédagogique a été jugé très utile pour 2/3 participants, peu utile pour 1/4 d'entre eux.

Tableau 15. Indicateurs de satisfaction des cours d'allemand

	Nat.	Pas du tout satisfait				%				Tout à fait satisfait			
		PT	UE	PT	UE	PT	UE	PT	UE	PT	UE	PT	UE
Qualité	PT	12,0	-	8,0	4,0	-	4,0	8,0	12,0	8,0	44,0		
	UE	6,7	-	6,7	3,3	6,7	6,7	10,0	6,7	16,7	36,7		
Organisation	PT	8,3	4,2	4,2	-	4,2	4,2	16,7	4,2	16,7	37,5		
	UE	11,5	-	-	3,8	3,8	3,8	-	19,2	15,4	42,3		
Disponibilité	PT	8,3	8,3	4,2	-	-	12,5	4,2	8,3	16,7	37,5		
	UE	4,0	-	-	4,0	-	8,0	8,0	16,0	16,0	44,0		
Utilité	PT	12,0	-	12,0	-	-	-	4,0	8,0	16,0	48,0		
	UE	3,7	-	3,7	3,7	3,7	-	3,7	29,6	11,1	40,7		



Figure 37. Critères de satisfaction des cours d'allemand

• Commentaires issus des consultations collectives

Les points forts et les limites des cours de langue évoqués par les volontaires sont présentés à la Figure 38 ; les principales limites liées à l'utilisation des bons à la Figure 39.

Les bons encouragent l'apprentissage d'une langue, mais ne suffisent pas à couvrir leurs besoins ; par exemple se présenter à un entretien d'embauche.

Les participants s'accordent sur le fait d'approuver l'existence d'une présence minimale pour obtenir la validation d'un cours. Néanmoins, plusieurs regrettent un manque de souplesse de la part des écoles de langue. En cas de maladie ou d'imprévu qui empêche la participation à un cours, le personnel de l'OLAI apparaît compréhensif mais cette flexibilité ne serait pas suivie par les écoles qui ont leurs propres exigences et dès lors appliquent des sanctions.

Procédure d'inscription lente et contraignante

« Avant que vous vous inscriviez à un cours, après que toutes les exigences aient été satisfaites, cela peut prendre six mois. C'est pourquoi j'ai fini par prendre des cours privés parce que je veux m'intégrer maintenant. Je ne veux pas attendre pour plus de rendez-vous. »

« J'ai suivi quelques cours à X en luxembourgeois, ce qui m'a pris environ six mois pour m'inscrire. »

« L'inscription à X est presque impossible si vous travaillez parce que vous devez aller à deux ou trois séances pour vous inscrire et si tous ne rentrent pas dans votre emploi du temps ce n'est pas possible. »

Personnes de niveaux différents dans un même groupe

« Ils mélangeant les classes quand ils en forment une nouvelle, ils prennent les étudiants des différentes sections et ils ont des différents niveaux et c'est un peu difficile au début»

« Le problème est de trouver un cours de langue qui adapté à votre niveau»

Difficultés de trouver un cours de luxembourgeois enseigné dans une langue souhaitée

« Je ne comprends pas le Français et ils enseignent le Luxembourgeois en utilisant le Français, donc je dois ramener mon mari en cours qui le parle pour m'expliquer tout ce que le professeur dit. Ça m'a donné un autre aperçu de la façon de vivre en tant que minorité. »

« J'aimerais voir un cours luxembourgeois enseigné en anglais »

Les bons encouragent l'apprentissage d'une langue

« C'est une bonne façon pour aider les personnes à traverser le premier obstacle qui est d'apprendre la langue et de faire en sorte que les gens s'intéressent. »

« J'ai trouvé ça super que l'OLAI donne ces bons pour nous encourager et nous soutenir. »

« Les bons étaient super. Un bon encouragement pour les personnes qui viennent ici. »

Point fort et limites des cours des langues

Contenu peu adapté à l'insertion professionnelle

« Les cours de langues à X ont lieu 2-3 fois par semaine et c'est orienté vers la culture mais pas vers la carrière »

« Fournir davantage de cours de langue qui sont axés sur la carrière »

Figure 38. Point fort et limites des cours de langue

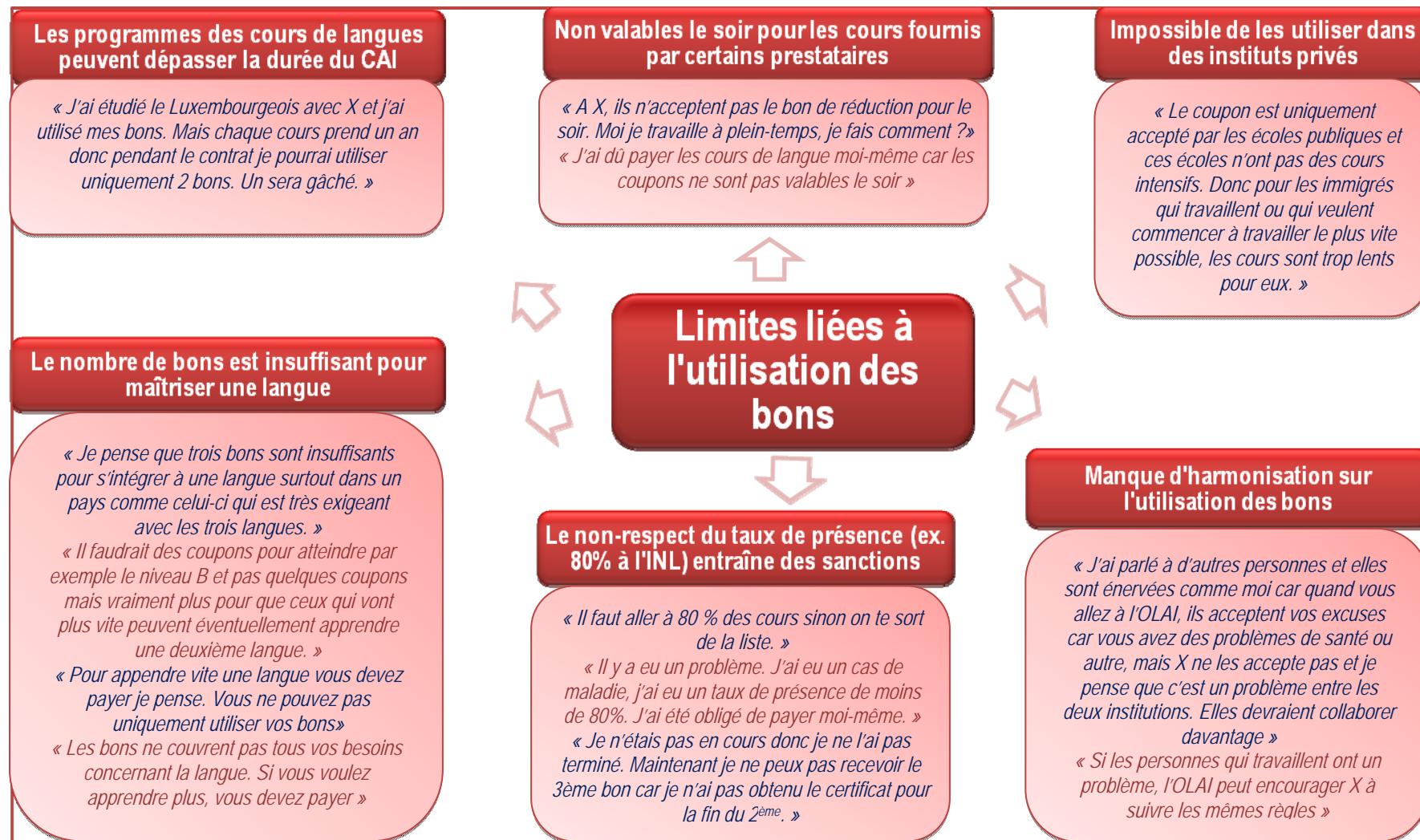


Figure 39. Limites liées à l'utilisation des bons⁸

⁸ Luxembourg European Migration Network (15 September 2014). Ad-Hoc Query: Financing language and civics courses of foreign nationals, European Commission, EMN LU, p.23-24.



Fréquence des occurrences des discours des volontaires de Pays Tiers en relation avec le terme « Cours de Langue»

3.5.6. Commentaires sur le site internet

L'évaluation de la satisfaction du site internet de l'OLAI n'avait pas été envisagée par l'équipe. Mais ce thème a été abordé de manière récurrente lors de chaque consultation collective.

D'après les volontaires, les utilisateurs viendraient surtout sur le site pour « laisser un commentaire » ou « apprendre le mot de la semaine ».

Sans les limites représentées (Figure 40), le site pourrait répondre à leurs besoins et leurs attentes.

Les mises à jour ne sont pas actualisées

« J'ai essayé 2 fois mais il y avait un identifiant... Il n'y avait rien à faire, on n'a même pas une boîte mail entre moi et l'OLAI. Tout passait par mes mails personnels donc le site ne sert vraiment à rien »

« Ce site internet est loin des événements. Lorsque vous avez quelque chose comme la journée d'orientation, l'information comme le mois, vous ne la trouverez pas. Au début, je regardais le site pour voir ce qui était nouveau, mais ensuite j'ai vu que tous les mois c'était la même chose »

« Ils devraient le mettre à jour, pas seulement des photos, mais aussi des événements »

Seule la version française est la plus complète

« Sur le forum, les gens devraient pouvoir écrire dans la langue qui leur convient le mieux »

« C'est en français donc je ne pouvais pas comprendre beaucoup, et je me suis donc connectée une seule fois ou deux fois en tout »

« Fournir des informations en ligne sur les cours, en anglais ou dans la langue maternelle des immigrants »

Il ne répond pas aux besoins et aux attentes

« Ça doit être plus qu'un site web d'information, un outil de communication, d'échange »

« Je propose comme on n'utilise pas trop le site web on peut demander à un programmeur d'en faire un outil de collaboration »

« Un groupe de discussion est une très bonne idée et il pourrait être organisé sur le site »

« Il existe une personne de contact, mais ce n'est pas nécessaire de prendre le téléphone et appeler... Je pourrais aller sur le site et obtenir l'information »

Accessibilité peu mise en valeur

« Ils vous donnent juste le contrat, ils ne m'ont pas incité à utiliser la plateforme »

« Il n'y a pas beaucoup d'informations entre les utilisateurs que vous devez utiliser cette plate-forme »

Le « mot de la semaine » est apprécié

« J'utilise le site web pour obtenir les proverbes quotidiennes qu'ils mettent parfois »

« L'apprentissage quotidien du mot luxembourgeois est intéressant »

Figure 40. Point fort et limites du site internet



Fréquence des occurrences des discours des volontaires de Pays Tiers en relation avec le terme « Site Internet »

3.5.7. Indicateurs de satisfaction sur la remise du certificat

Moins de 3/4 des bénéficiaires de PT ont été pleinement satisfaits des critères (qualité, organisation, disponibilité) de la cérémonie de remise du certificat de fin de CAI.

Cependant plus d'1/10 se pose la question de son utilité (Tableau 16).

Tableau 16. Indicateurs de satisfaction sur la remise du certificat de fin de CAI

	Nat.	Pas du tout satisfait				%		Tout à fait satisfait		
Qualité	PT	3,4	1,1	1,1	1,1	6,8	6,8	9,1	9,1	60,2
	UE	-	-	1,8	-	-	1,8	5,4	12,5	28,6
Organisation	PT	2,4	-	1,2	-	-	6,0	1,2	15,5	8,3 65,5
	UE	2,0	-	-	-	-	2,0	-	9,8	35,3
Disponibilité	PT	2,4	-	1,2	2,4	2,4	3,6	6,0	6,0	10,7 65,5
	UE	-	-	-	2,0	2,0	3,9	3,9	9,8	25,5
Utilité	PT	4,7	1,2	4,7	2,4	1,2	7,1	9,4	4,7	8,2 56,5
	UE	-	-	1,9	1,9	3,8	7,5	3,8	13,2	24,5

En résumé

Les prestations du dispositif du CAI sont appréciées par une grande majorité de bénéficiaires de PT.

Plus de 75% des bénéficiaires de PT ont jugé chacun des critères (qualité, organisation, disponibilité, utilité) des prestations avec un niveau tout à fait satisfaisant, qu'il s'agisse des sessions d'information, des journées d'orientation, des cours d'instruction civique et de langue.

Des remarques ont été émises sur la densité des informations reçues par rapport aux temps alloués, qui bien qu'elles paraissent utiles, restent partielles. Les demandes sont de bénéficier d'approfondissement sur les notions introduites.

Les temps d'attente pour obtenir le premier rendez-vous à l'OLAI et /ou la première inscription pour un cours de langue restent longs.

Les contraintes liées au système des taux de présence (niveaux actuels entre 70% et 80,0%) aux cours de langue, appellent un ajustement qui vise à réduire la rigueur de cette gestion.

Le site internet ne répond actuellement pas aux attentes. La demande est de l'actualiser et de lui donner une véritable place dans le dispositif du CAI.

3.6. SATISFACTION A L'EGARD DES RETOMBÉES DU CAI

3.6.1. Les retombées sur la qualité de vie

Plus de 2/5 répondants PT estiment que le CAI a augmenté leur satisfaction à l'égard de la vie, leur qualité de vie en général et leur qualité de vie psychologique (Tableau 17).

Une majorité a jugé moyennement l'impact du CAI sur la qualité de vie sociale. Près de 3/10 ont été peu satisfaits des retombées sur la qualité de vie professionnelle.

Tableau 17. Indicateurs de satisfaction à l'égard des effets du CAI sur la qualité de vie

	Nat.	Pas du tout satisfait			%			Tout à fait satisfait			
Satisfaction à l'égard de la vie	PT	3,6	0,9	2,3	5,4	3,6	9,5	9,0	20,3	13,1	32,4
	UE	2,0	1,0	1,5	4,0	5,0	13,4	14,9	23,4	13,9	20,9
Qualité de vie en général	PT	4,3	2,6	3,0	3,9	5,2	7,4	10,9	14,8	19,1	28,7
	UE	1,9	1,4	2,8	2,3	8,4	13,5	14,0	21,4	11,2	23,3
Qualité de vie psychologique	PT	4,8	3,5	2,2	5,3	5,3	8,3	12,7	13,2	15,8	28,9
	UE	2,4	1,9	3,8	2,8	7,5	12,7	12,7	21,7	12,3	22,2
Qualité de vie relationnelle	PT	2,6	3,1	3,9	4,8	5,3	7,9	13,2	16,7	15,8	26,8
	UE	0,9	2,3	4,7	6,6	5,2	18,8	11,7	19,7	10,8	19,2
Qualité de vie professionnelle	PT	17,4	6,0	5,5	3,2	8,3	11,9	10,1	11,0	8,3	18,3
	UE	8,3	4,4	4,9	5,3	12,6	10,7	15,5	12,1	10,7	15,5

3.6.2. Les retombées sur l'intégration

Environ 2/3 apprécient particulièrement que le CAI leur permette d'envisager une intégration durable tout en n'abandonnant pas leur culture d'origine. Ainsi 2/5 sont plutôt d'accord pour reconnaître que le CAI a su faire naître, pour eux, un sentiment d'appartenance au pays (Tableau 18).

Néanmoins, parvenir à **trouver sa place** reste difficile pour près d'1/5 tant dans la commune de résidence que sur le plan professionnel et au sein de l'école de leurs enfants.

• Commentaires issus des consultations collectives

L'impact du CAI sur l'intégration a suscité des avis divergents. Tantôt les activités ont été perçues en adéquation avec un processus d'intégration :

« *Si vous connaissez l'histoire du pays, vous ne savez pas tout, mais pour participer et y vivre comme membre à part entière, vous devez savoir ce genre de choses. Car il s'agit aussi de politique. C'est génial que l'OLAI nous donne l'occasion de connaître ces choses.* »

+

« *Quand j'arrive dans un pays, j'aime bien participer, comprendre, connaître et donc il y a les cours de langues et d'instruction civique pour connaître le pays où on vit* »

« *Peu de pays peuvent faire aussi bien que l'OLAI concernant l'intégration. Ils font vraiment un effort pour faire progresser l'intégration des nouveaux immigrants.* »

Tantôt elles sont envisagées comme une offre présentant peu d'avantages pour espérer aboutir à une réelle intégration :

« *La question est après 24 mois, est-ce qu'on est vraiment intégré ? Non...* »

« *Non tu n'es pas intégré...* »

—

« *Les cours de langue, je les aurais faits de toute façon, avec ou sans l'OLAI. Donc, pour moi, il n'y a pas à dire " Je suis fier de faire partie de l'OLAI. »*

« *Ce qu'on ne comprend pas, c'est l'avantage réel d'avoir ceci. Cela donne-t-il des avantages?* »

Tableau 18. Indicateurs de satisfaction à l'égard des effets du CAI sur l'intégration

	Nat.	Pas du tout satisfait				%		Tout à fait satisfait		
Etre dans une démarche qui me permet d'envisager une intégration durable	PT	2,2	0,9	0,4	1,3	1,8	4,4	6,2	12,3	12,8 57,7
	UE	1,4	0,5	0,5	1,9	3,8	5,7	10,5	11,0	16,7 48,1
	PT	1,3	2,7	2,2	0,9	4,0	3,6	8,4	14,2	14,2 48,4
	UE	1,4	0,5	0,5	1,9	3,7	7,5	11,2	17,8	13,1 42,5
	PT	3,2	3,2	2,7	2,7	4,5	6,8	6,3	18,1	15,8 36,7
	UE	1,5	0,5	3,4	4,9	6,3	7,3	13,7	22,0	13,7 26,8
	PT	9,0	1,6	4,9	3,3	4,9	8,2	9,8	12,3	15,6 30,3
	UE	1,8	3,5	2,6	7,0	2,6	12,3	12,3	17,5	9,6 30,7
	PT	10,6	3,2	5,6	3,2	5,1	6,9	13,0	15,7	9,7 26,9
	UE	3,3	1,9	3,3	5,3	6,7	18,7	17,2	15,8	9,1 18,7
	PT	5,5	4,8	5,3	6,3	6,8	11,6	8,2	15,5	9,7 16,4
	UE	7,0	3,0	4,5	5,5	9,0	13,1	11,6	13,6	13,1 19,6

3.6.3. Les retombées sur le rôle de relais

Près de 7/10 sont très satisfaits d'aider les autres à devenir des signataires du CAI et de leur transmettre des informations.

Pour 1/3, expliquer à sa famille ce qui a été appris dans le cadre du CAI est plutôt satisfaisant. Seul pour plus de 7%, partager les informations au travail reste peu satisfaisant (Tableau 19).

Tableau 19. Indicateurs de satisfaction à l'égard du fait de constituer un relais entre deux communautés et d'être porteur d'informations sur le CAI

	Nat.	Pas du tout satisfait				%		Tout à fait satisfait		
Etre capable d'aider d'autres personnes à devenir signataires d'un CAI	PT	0,4	1,3	1,3	1,3	2,2	4,0	4,9	15,2	15,6 53,6
	UE	0,9	0,5	1,9	1,4	3,7	4,7	11,2	16,3	20,9 38,6
	PT	0,9	1,8	0,9	1,8	3,6	3,6	4,5	14,0	17,1 51,8
	UE	1,4	0,5	1,9	2,3	3,2	6,9	11,1	17,1	16,7 38,9
	PT	0,5	0,5	2,9	4,3	5,2	3,3	8,6	13,8	15,7 45,2
	UE	2,0	1,0	3,0	2,0	6,0	10,5	13,0	16,0	14,5 32,0
	PT	1,0	3,1	3,1	2,6	5,2	4,6	8,8	10,8	14,4 46,4
	UE	1,6	-	2,1	2,6	6,3	7,3	10,4	20,3	15,6 33,9
	PT	3,2	4,3	3,7	5,3	7,0	5,9	7,5	15,0	9,6 38,5
	UE	2,7	1,1	3,3	3,8	7,1	11,5	14,8	14,3	14,8 26,4

3.6.4. Les retombées sur la participation à la vie de la collectivité

Parmi les bénéficiaires de PT, 3/5 reconnaissent que le CAI les a aidés à participer aux manifestations culturelles (Tableau 20). Près de 2/5 apprécient de prendre part à des débats sur le plan national. Seul 1/5 estime que le CAI a eu peu d'effets sur leur vie politique.

La possibilité de comprendre les informations diffusées dans les langues du pays fait partie intégrante de la vie de la collectivité. Aussi 3/5 ont été satisfaites de reconnaître que le CAI les a aidés, notamment pour les informations en français ; plus d'1/3 en sont moyennement satisfaits pour celles en luxembourgeois, et 1/4 peu satisfaits pour celles en allemand (Tableau 20).

Tableau 20. Indicateurs de satisfaction à l'égard des effets du CAI sur la participation à la vie de la collectivité

	Nat.	Pas du tout satisfait			%			Tout à fait satisfait			
Pouvoir participer à des manifestations culturelles	PT	2,3	1,9	3,3	3,3	6,1	4,7	6,6	13,6	14,6	43,7
	UE	0,9	0,9	0,9	4,7	4,3	8,1	10,0	19,0	15,2	36,0
Pouvoir prendre part à des débats concernant la société luxembourgeoise et son avenir	PT	5,6	1,9	2,8	3,2	8,8	7,4	9,7	12,5	10,6	37,5
	UE	3,5	1,5	4,5	4,0	6,6	12,1	11,1	13,1	14,1	29,3
Pouvoir participer à la vie politique du Luxembourg	PT	14,7	3,1	4,3	4,3	6,1	3,7	7,4	12,3	8,0	36,2
	UE	4,5	2,8	5,6	3,4	6,1	11,2	10,6	12,3	13,4	30,2
Pouvoir obtenir des informations:											
En français	PT	2,0	0,5	3,0	3,4	6,4	6,4	5,9	9,9	14,3	48,3
	UE	0,5	1,5	0,5	2,0	2,5	7,1	10,6	14,1	15,7	45,5
En luxembourgeois	PT	5,7	3,6	4,1	3,6	7,3	10,4	8,3	9,3	9,8	37,8
	UE	5,3	4,2	5,8	4,8	4,8	6,9	9,0	12,7	14,8	31,7
En allemand	PT	15,7	4,6	4,6	4,6	5,6	4,6	6,5	8,3	10,2	35,2
	UE	10,4	4,4	3,7	3,7	4,4	6,7	11,9	11,9	12,6	30,4

En résumé

Points forts du dispositif du CAI:

- Permet d'envisager une **intégration durable**,
- Etre bénéfique pour la **qualité de vie**, surtout **psychologique**,
- Renforcer la participation aux **manifestations culturelles**,
- Améliorer la capacité à s'**informer en français**.

Points à renforcer dans le dispositif pour permettre au bénéficiaire de mieux :

- S'intégrer sur le **plan professionnel**,
- **Trouver sa place** au quotidien,
- Participer à la **vie politique** du pays,
- Recevoir des **informations en allemand**.

4. LE BILAN

Le dispositif du Contrat d'Accueil et d'Intégration (CAI) propose à toutes personnes ayant signé un contrat (appelés signataires), une session d'information, une journée d'orientation, des cours d'instruction civique et de langue dans lesquels sont diffusées des connaissances sur la vie sociale, économique et culturelle, dont le but de soutenir l'intégration au pays.

Le diagnostic réalisé pendant 12 mois, et dont les résultats sont présentés dans cet ouvrage, a mis en évidence que sous sa forme actuelle, le dispositif du CAI a permis aux personnes issues de Pays Tiers ayant utilisé les activités offertes (appelées bénéficiaires) d'acter leur engagement en faveur d'une intégration et ainsi d'améliorer leur qualité de vie, en particulier psychologique.

4.1. PROFIL DES SIGNATAIRES DU DISPOSITIF CAI

En référence au modèle théorique adopté, la première étape du diagnostic a été de décrire le profil socioéconomique des signataires de Pays Tiers au regard de celui des UE et des étrangers du recensement 2011, lorsque les données étaient disponibles. Leurs taux de participation aux différentes prestations du dispositif du CAI ont été calculés.

- **Profil socioéconomique**

Par rapport aux Ressortissants de Pays Tiers (RPT) du pays, les signataires (plus de 3/5) sont plutôt originaires d'Asie et d'Afrique et leur profil regroupe davantage de femmes, de personnes vivant en couple et de diplômés universitaires (Tableau 21).

Tableau 21. Caractéristiques des étrangers RPT et des signataires de Pays Tiers

	Etrangers RPT	1130 signataires de Pays Tiers
Continents de provenance	Europe hors UE	Asie, Afrique
Femmes	51 %	62,5 %
Age moyen	35,3 ans	36,8 ans
Vivant en couple	46,6 %	75,0 %
Diplômés universitaires	31,8 %	48,6 %
Secteur commerce, transport, entreposage, hébergement, restauration	21,6 %	26,7 %
Actifs	48,5 %	44,1 %

Recommandations.

- * Le profil des signataires présente des particularités qui invitent à envisager de nouveaux aménagements dans les activités du dispositif afin qu'elles soient mieux adaptées à leurs besoins.
- * Par ailleurs, le fait qu'environ 42% des signataires aient déclaré avoir appris l'existence du dispositif CAI par l'intermédiaire d'amis amène à redéfinir de nouveaux objectifs en matière de communication afin que la population ciblée par le service du CAI puisse être mieux atteinte.
- * Lors de l'installation de RPT, un système d'information systématique pourrait être instauré en partenariat avec les communes.

- **Taux d'inscrits aux prestations de base**

Environ 30 mois après sa mise en place, près de 4% des RPT ont été inscrits dans le dispositif du CAI. Ce taux représente quatre fois celui des ressortissants de l'UE et confirme l'existence d'un réel besoin chez cette population.

Chacune des prestations de base a été suivie par environ un signataire sur deux (journée d'orientation 48,3%, cours d'instruction civique 46,3%, formation linguistique 56,3%) ; ce qui s'explique probablement par un écart entre les nouveaux inscrits et ceux qui ont terminé le CAI à la date de l'analyse des données.

La langue la plus choisie par les signataires de PT est le luxembourgeois (50,7%), puis le français (45,6%).

4.2. PROFIL DES BÉNÉFICIAIRES ET VOLONTAIRES

La seconde étape du diagnostic a été d'analyser le profil socioéconomique des bénéficiaires de PT ayant répondu au questionnaire ainsi que celui des volontaires ayant participé aux consultations collectives.

Les deux profils sont proches (Tableau 22), sauf pour l'âge puisque les volontaires ont en moyenne 4 ans de plus. En revanche, la différence des proportions de diplômés universitaires n'est pas significative.

Tableau 22. Répartition des caractéristiques des bénéficiaires de Pays Tiers.

	233 répondants PT au questionnaire	50 volontaires aux consultations
Femmes	63,9 %	62,5 %
Age moyen	39,3 ans	43,3 ans
Vivant en couple	78,9 %	75,0 %
Diplômés universitaires	62,3 %	74,4 %
Secteur administration publique, défense, éducation, santé, action sociale	20,7 %	25,7 %
Profession intellectuelle et scientifique	34,0 %	41,4 %
Actifs	51,3 %	48,7 %

4.3. DIAGNOSTIC DU DISPOSITIF DU CAI ET DES PRESTATIONS DE BASE

La troisième étape a été d'examiner les difficultés rencontrées par les bénéficiaires de PT à l'égard du dispositif et de mettre en lumière leurs besoins et leurs demandes concernant les prestations suivies.

4.3.1. Diagnostic du dispositif

En grande majorité, les bénéficiaires se sont estimés très satisfaits du dispositif du CAI. Sa durée de 24 mois ainsi que le soutien apporté par le chargé administratif ont été jugés comme appropriés. Ils ont déclaré avoir compris le contenu des sessions d'information, et ont reconnu la qualité des prestations dispensées.

Environ 3/4 des bénéficiaires ont tout à fait apprécié chacune des prestations de base ; les niveaux de satisfaction atteints font état d'une couverture correcte des besoins actuels. Des difficultés ont été identifiées par les volontaires des consultations collectives (Figure 41).



Figure 41. Difficultés identifiées dans le dispositif du CAI

4.3.2. Diagnostic des prestations de base

• Sessions d'information

Le faible taux de personnes peu satisfaites de cette prestation est le reflet d'une qualité élevée et d'une réponse adaptée à leur besoin.

Les demandes des volontaires s'orientent essentiellement vers un aménagement de sa durée (Figure 42).



Figure 42. Points forts et limites des sessions d'information

• Journées d'orientation

Les bénéficiaires ont déclaré avoir très apprécié cette prestation.

Les demandes des volontaires seraient de pouvoir assister à toutes les présentations de cette journée et d'obtenir, par la suite, des approfondissements (Figure 43).

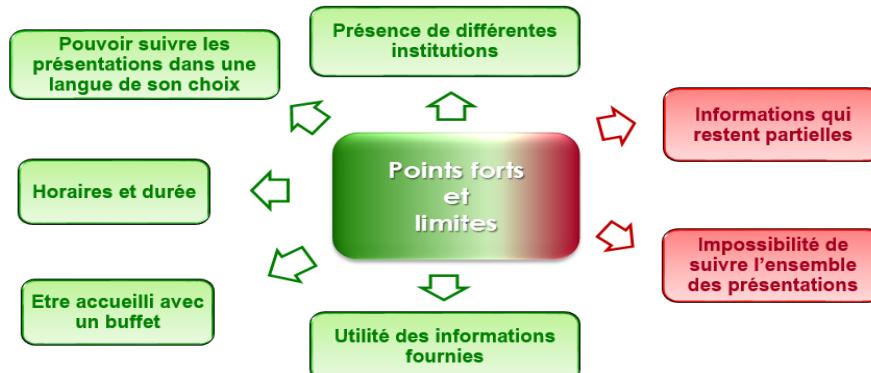


Figure 43. Points forts et limites des journées d'orientation

Des améliorations ont été suggérées :

- * Inviter des représentants d'institutions telles que la CNS, des hôpitaux ou des associations de sport,
- * Consolider les informations reçues en organisant des réunions thématiques,
- * Tenter d'adapter le contenu aux besoins des participants qui diffèrent en fonction de leur durée de résidence sur le territoire, mais aussi en fonction des « âges de la vie ».

Recommandations. Les besoins des migrants évoluent en fonction des formations à suivre, du marché de l'emploi, de la parentalité, etc. Tenir compte de ces parcours et de ces évènements de vie permettrait de mieux couvrir des demandes spécifiques.

• Cours d'instruction civique

Leur qualité a été reconnue, seul un manque de préparation, dans certains cas, au contenu et /ou à l'outil pédagogique a été souligné (Figure 44).

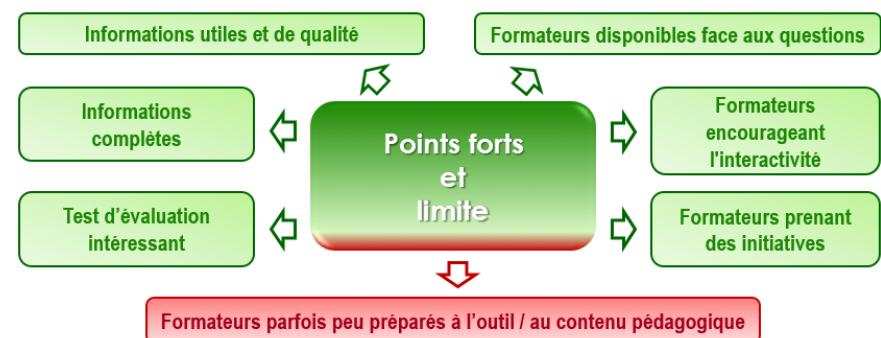


Figure 44. Points forts et limites du cours d'instruction civique

Des améliorations ont été pointées au niveau :

- du contenu : apporter un fil conducteur aux informations dispensées aux différents groupes ;
- de la structure : opter pour un système à deux niveaux où le premier constituerait un tronc commun obligatoire et le second optionnel, approfondirait les notions introduites.
- du fonctionnement : revoir le système de validation des cours.

Recommandations. La flexibilité de la pédagogie selon les groupes est un point fort, mais un fil conducteur commun doit être dispensé. Par ailleurs, organiser une « formation pour formateurs » apportait une mise à niveau du seuil des compétences, de la méthodologie utilisée et du contenu délivré.

• Cours de langue

La qualité des cours de langue a été également reconnue. Bien que les bons encouragent l'apprentissage d'une langue, ils ne donnent pas accès à une connaissance approfondie (Figure 45).



Des améliorations ont été proposées :

- Ouvrir l'accès des bons de langue à des cours intensifs et aux cours du soir dans les Ecoles partenaires,

- Alléger les tâches administratives en s'inscrivant en ligne
- Développer des modules d'apprentissage en ligne,
- Que l'OLAI puisse organiser ses propres formations.

Recommandations. La pédagogie pour adultes est un point qui mériterait d'être renforcé. Aussi, organiser une « formation pour formateurs » mettrait à niveau les intervenants et couvrirait les besoins actuels des bénéficiaires.

4.4. RETOMBEES SUR LA QUALITE DE VIE

La dernière étape du diagnostic a été de reconnaître les retombées du dispositif du CAI sur la participation à la vie sociale et la qualité de vie. Pour atteindre une intégration réussie, trois domaines ont été évoqués : professionnel, linguistique et socioculturel (Figure 46).



Figure 46. Difficultés rencontrées dans le parcours d'une intégration réussie

Les aspects les moins couverts sont sans conteste l'intégration professionnelle, puis recevoir des informations en allemand et enfin la participation à la vie politique du pays.

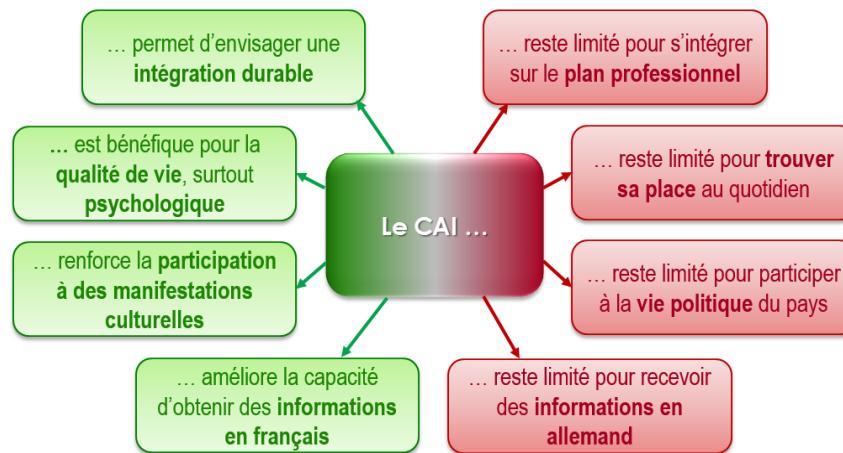


Figure 47. Retombées du dispositif CAI

• Insertion professionnelle

Les différents contenus intégrés aux prestations actuelles s'avèrent peu conçus pour répondre à un besoin pourtant majeur dans le parcours d'une intégration réussie la recherche d'un emploi. Connaître les langues du pays est une condition nécessaire, mais non suffisante.

Il en est de même pour les journées d'orientation, permettre aux personnes d'entrer en contact avec des institutions telles que la Chambre de Commerce et la Chambre des Métiers ainsi que, depuis 2014, l'ADEM est utile, mais cela ne couvre pas les besoins exprimés (Figure 47).

Recommendations. Des aides à la recherche d'un emploi et des préparations grâce à des cours de langue orientés vers l'entretien d'embauche couvriraient des demandes spécifiques.

• Apprentissage des langues du pays

Les bons à tarif réduit pour accéder à des cours de langue sont une réponse au besoin linguistique des bénéficiaires. L'allemand est la langue la moins choisie. Le dispositif semble dès lors peu approprié pour gérer des informations dans cette langue.

Recommendations. Les informations sur le dispositif du CAI devraient préciser que sa finalité n'est pas de permettre l'apprentissage d'une langue jusqu'à sa maîtrise, mais de rendre accessible sa découverte pour une ou plusieurs langues. Il est nécessaire de rappeler que cet engagement du Luxembourg par le biais des bons à tarifs réduits est une opportunité.

• Intégration socioculturelle

Bien que le dispositif ne comporte aucune activités culturelles, les bénéficiaires ont déclaré être satisfaits du fait que le CAI leur a permis de participer à des manifestations culturelles. En effet, les cours d'instruction civique semblent avoir induit l'envie de découvrir la culture luxembourgeoise et d'entrer en contact avec la société d'accueil qui leur apparaît malgré tout renfermée et méfiante.

Recommendations. Les volontaires ont plébiscité la possibilité de participer à des événements culturels et de rencontrer des personnes issues de la société d'accueil. Des sorties culturelles sont demandées et pourraient être organisées, par le biais :

- Des cours d'instruction civique, sous forme optionnelle,
- Du site Internet en faisant appel à l'aide des anciens bénéficiaires bénévoles pour accompagner les nouveaux bénéficiaires lors d'événements nationaux ou locaux,
- En développant l'accès à des moyens pour entrer en contact avec la société d'accueil (associations, événements de type « café des langues » etc.).

4.5. DU DIAGNOSTIC AUX PERSPECTIVES

- **Suivre les actions à mener**

La réalisation de ce diagnostic s'est appuyée dans un premier temps, sur une concertation entre les questions du personnel du CAI et les résultats des chercheurs issus des indicateurs et des consultations collectives. Dans un second temps, le processus de construction des besoins s'est mené entre les résultats des chercheurs et les remarques des partenaires du CAI tant institutionnels que non-institutionnels. Ces réunions ont été l'occasion de les impliquer, mais aussi de produire une réflexion concertée sur les actions possibles pour renforcer le dispositif et ses prestations.

La planification des ajustements à réaliser, avec l'aide des différents partenaires, devrait être une des conditions à la réussite de l'optimisation du dispositif du CAI.

- **Renforcer la visibilité du dispositif**

Le dispositif est encore récent. Sa visibilité doit être développée. De plus, il ne peut se satisfaire des réseaux amicaux des signataires pour exister, ni des rôles de relais entre les communautés que tiennent les bénéficiaires de PT.

Une demande peut être faite aux communes pour qu'elles disposent les dépliants de manière à mieux les mettre en valeur et qu'elles informent les nouveaux arrivants de l'existence du dispositif du CAI. La promotion des dépliants distribués dans les communes devrait être revue.

- **Utiliser le diagnostic pour suivre la qualité du dispositif**

Les indicateurs produits dans le cadre de ce diagnostic sont les référents qualité du dispositif CAI, à un moment donné. Etablir de nouveaux objectifs, évaluer leur atteinte, suivre l'évolution des indicateurs, sont des activités aujourd'hui nécessaires pour tout dispositif qui vise à s'adapter aux besoins d'une population en mouvement. Des évaluations répétées de manière régulière, par exemple tous les trois ans, permettront de suivre les mesures correctives réalisées et de réajuster le dispositif en fonction de l'évolution de la migration.

- **Elargir l'identification des besoins des RPT**

Les indicateurs de ce diagnostic sont le reflet de la satisfaction des bénéficiaires ayant répondu au questionnaire qui leur a été adressé (soit environ un RPT du pays sur cinq). Une relance téléphonique à destination des bénéficiaires qui n'ont pas participé à cette enquête permettrait d'identifier d'autres besoins spécifiques.

Par ailleurs, pour élargir la couverture des besoins actuels par les prestations du CAI, il faudrait envisager d'interroger, par exemple, des RPT non signataires du CAI en sollicitant, par exemple, les associations ou encore en publant des annonces dans les journaux ou sur les sites publics tels que Facebook ou autres. Ce type d'enquête effectué auprès de RPT non signataires apporterait des connaissances, notamment sur les raisons pour lesquelles ils ont choisi de ne pas signer le CAI.

De plus, des groupes particuliers peuvent également avoir des besoins que des réponses actuelles ne couvrent pas ou peu, des aménagements pourraient alors être envisagés.

Les indicateurs de ce diagnostic pourraient être analysés en fonction des caractéristiques sociodémographiques et économiques de ces groupes, par exemple, femmes / hommes, niveau d'éducation universitaire / autres, jeunes adultes / adultes, etc. Connaître les besoins spécifiques de ces groupes ouvrirait à de nouvelles perspectives et pistes d'action.

• Optimiser le dispositif du CAI

Pour renforcer le dispositif, les améliorations proposées par les volontaires ont été résumées ci-dessous (Figure 48).



Figure 48. Suggestions des volontaires pour optimiser le dispositif du CAI