

Berne, en mai 2016

# Rapport final

## Evaluation du potentiel des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire

Sur mandat du

### **Secrétariat d'Etat aux migrations (SEM)**

Domaine de direction Immigration et intégration  
Division Intégration

#### **Auteurs**

Reto Jörg, socialdesign ag  
Tobias Fritschi, Haute école spécialisée bernoise  
Sanna Frischknecht, Haute école spécialisée bernoise  
Martina Megert, socialdesign ag  
Barbara Zimmermann, Haute école spécialisée bernoise  
Priska Widmer, socialdesign ag  
Marija Lesaj, Haute école spécialisée bernoise

## Table des matières

<b>Liste des illustrations .....</b>	<b>4</b>
<b>Liste des tableaux .....</b>	<b>4</b>
<b>Abréviations.....</b>	<b>5</b>
<b>1 Introduction.....</b>	<b>7</b>
1.1 Contexte .....	7
1.2 Buts et structure de l'étude.....	8
<b>2 Méthodologie.....</b>	<b>9</b>
2.1 Analyse de la littérature .....	9
2.2 Enquête auprès des cantons et études de cas .....	9
2.3 Enquête en ligne.....	10
2.4 Ateliers.....	11
<b>3 Conditions de base.....</b>	<b>13</b>
3.1 Réglementation de la reconnaissance du statut des réfugiés reconnus, des personnes admises à titre provisoire et des réfugiés admis provisoirement et de leur séjour.....	13
3.2 Durée de séjour .....	14
3.3 Compétences .....	15
3.4 Garantie du minimum vital.....	16
3.5 Livret F et accès au marché du travail (personnes admises à titre provisoire, réfugiés admis provisoirement) .....	16
3.6 Réfugiés reconnus (réfugiés, livret B) et accès au marché du travail .....	17
3.7 Autres conditions juridiques, sociales et économiques .....	18
<b>4 Analyse de la littérature .....</b>	<b>19</b>
4.1 Participants .....	19
4.1.1 Distinction en fonction du statut de séjour .....	19
4.1.2 Distinction d'autres sous-groupes .....	20
4.2 Ressources.....	22
4.2.1 Connaissances linguistiques.....	22
4.2.2 Formation, profession et expérience professionnelle .....	23
4.2.3 Santé.....	25
4.2.4 Réseaux sociaux.....	26
4.2.5 Motivation .....	26
4.3 Processus d'intégration professionnelle et sociale .....	28
4.3.1 Des offres précoces, continues et parfaitement adaptées.....	28
4.3.2 Coordination et communication.....	28
4.3.3 Transparence et qualifications professionnelles du personnel .....	28
4.4 Aspects méthodologiques et didactiques.....	29
4.4.1 Diversité des méthodes.....	29
4.4.2 Déroulement de l'évaluation du potentiel .....	29
<b>5 Résultats des études de cas.....</b>	<b>31</b>
5.1 Canton de Genève .....	31
5.1.1 Déroulement schématique et responsabilités .....	31
5.1.2 Suivi des cas et interfaces .....	34
5.1.3 Evaluation du potentiel (bilan d'orientation) .....	35
5.2 Canton de Fribourg.....	39
5.2.1 Déroulement schématique et responsabilités .....	39
5.2.2 Suivi des cas et interfaces .....	39
5.2.3 Evaluation du potentiel.....	41
5.3 Canton d'Argovie .....	44

5.3.1	Déroulement schématique et responsabilités .....	44
5.3.2	Suivi des cas et interfaces .....	45
5.3.3	Evaluation du potentiel .....	47
5.4	Canton de Saint-Gall .....	52
5.4.1	Déroulement schématique et responsabilités .....	52
5.4.2	Suivi des cas et interfaces .....	54
5.4.3	Evaluation du potentiel .....	54
5.5	Défis et aspects à améliorer .....	57
<b>6</b>	<b>Résultats de l'enquête en ligne .....</b>	<b>60</b>
6.1	Critères d'évaluation et importance .....	61
6.2	Influence des résultats de l'évaluation et circulation des informations .....	63
<b>7</b>	<b>Catalogue de critères .....</b>	<b>65</b>
7.1	1 <sup>re</sup> partie : participants et processus .....	65
7.2	2 <sup>e</sup> partie : méthodes, indicateurs et instruments relatifs à l'évaluation du potentiel .....	70
7.2.1	Ressources linguistiques .....	70
7.2.2	Ressources en matière de formation et d'expérience .....	71
7.2.3	Ressources de santé .....	74
7.2.4	Ressources sociales .....	75
7.2.5	Ressources motivationnelles .....	76
<b>8</b>	<b>Bibliographie et documentation .....</b>	<b>78</b>
8.1	Lois, ordonnances, accords .....	82
<b>9</b>	<b>Annexe .....</b>	<b>83</b>
9.1	Aperçu des instruments .....	83
9.2	Herausforderungen und Verbesserungsmöglichkeiten (Online-Befragung) .....	86
9.2.1	Integrationsprozess .....	86
9.2.2	Bezug zum ersten Arbeitsmarkt .....	86
9.2.3	Kenntnisse (Arbeitsmarkt-)Kultur .....	86
9.2.4	Motivation der Teilnehmenden .....	87
9.2.5	Standardisierung / Professionalisierung .....	87
9.2.6	Sprachkompetenzen .....	87
9.3	Ressourcenansatz nach Amartya Sen .....	88
9.4	Kurzumfrage zur Potenzialabklärung .....	89
9.5	Interviewleitfaden zur Fallstudie .....	91
9.5.1	Inhalte für verantwortliche Stelle nach Asylentscheid .....	91
9.5.2	Inhalte zuständige Stelle für Potenzialabklärung .....	93

## Liste des illustrations

Illustration 1 : Offres des organisations participantes .....	11
<i>Illustration 2 : processus d'intégration des réfugiés et des AP dans le canton de Genève ...</i>	33
<i>Illustration 3 : processus d'intégration des réfugiés et des AP dans le canton de Fribourg ..</i>	40
<i>Illustration 4 : méthode de travail d'ORS .....</i>	41
<i>Illustration 5 : projet d'intégration .....</i>	43
<i>Illustration 6 : processus d'intégration des réfugiés (admis provisoirement) et des personnes admises à titre provisoire dans le canton d'Argovie.....</i>	46
<i>Illustration 7 : processus d'intégration des réfugiés et des AP dans le canton de Saint-Gall</i>	53
Illustration 8 : Mission des organisations participantes.....	60
Illustration 9 : Groupes cibles des organisations participantes.....	60
Illustration 10 : Critères intégrés dans l'évaluation .....	62
Illustration 11 : Importance des critères pour la planification de l'intégration .....	63
Illustration 12 : Influence de l'évaluation du potentiel sur les mesures d'intégration .....	64
Illustration 13 : Circulation des informations entre les services impliqués.....	64
Illustration 14 : Modélisation du processus d'intégration des réfugiés et des AP.....	66
Abbildung 15: Ressourcenbereiche nach Befähigungsansatz .....	88

## Liste des tableaux

Tableau 1 : Domaines de ressources et critères .....	61
Tableau 2 : 1 <sup>re</sup> partie du catalogue de critères – participants et processus .....	69
Tableau 3 : Evaluation des ressources linguistiques – méthodes, instruments et indicateurs.....	71
Tableau 4 : Ressources en matière de formation et d'expérience – méthodes, instruments et indicateurs .....	73
Tableau 5 : Ressources de santé – méthodes, instruments et indicateurs .....	75
Tableau 6 : Ressources sociales – méthodes, instruments et indicateurs .....	76
Tableau 7 : Ressources motivationnelles – méthodes, instruments et indicateurs .....	77

## Abréviations

AELE	Association européenne de libre-échange
AIA	Anlaufstelle Integration Aargau
AIST-R	Allgemeiner-Interessen-Struktur-Test-Revision
AOST	Association des offices suisses du travail
AP	Personne admise à titre provisoire
ASM	Association des services cantonaux de migration
AVEM	Arbeitsbezogenes Verhaltens- und Erlebensmuster
CASI	Contrat d'action sociale individuelle
CDAS	Conférence des directrices et directeurs cantonaux des affaires sociales
CDEP	Conférence des directeurs cantonaux de l'économie publique
CDI	Conférence suisse des délégués cantonaux, régionaux et communaux à l'intégration
CEBIG	Centre de Bilan Genève
CECR	Cadre européen commun de référence pour les langues
CII	Collaboration interinstitutionnelle
CITE	Classification internationale type de l'éducation
CMI	Case Management Integration
CSIAS	Conférence suisse des institutions d'action sociale
DI	Departement des Innern Kanton St. Gallen
EPER	Entraide protestante suisse
FUM	Fachbegleitung und Umsetzungsunterstützung für qualifizierte Migrant/innen
HG	Hospice général
HUG	Hôpitaux universitaires genevois
IDA	Instrumentarium zur Diagnostik von Arbeitsfähigkeiten
KIG	Kantonales Kompetenzzentrum Integration und Gleichstellung Kanton St. Gallen
KOMI	Koordinationsstelle der St. Galler Gemeinden für das Asyl- und Flüchtlingswesen
KSB	Kantonale Schule für Berufsbildung Kanton Aargau
KSD	Kantonaler Sozialdienst Kanton Aargau
LAsi	Loi sur l'asile (RS 142.31)
LEtr	Loi fédérale sur les étrangers (RS 142.20)
MELBA	Merkmalprofile zur Eingliederung Leistungsgewandelter und Behinderter in Arbeit
MIKA	Amt für Migration und Integration des Kantons Aargau
MMT	Mesure du marché du travail
OCDE	Organisation de coopération et de développement économiques
ODM	Office fédéral des migrations (depuis le 1.1.2015 : Secrétariat d'Etat aux migrations SEM)
ODV	Ordonnance sur l'établissement de documents de voyage pour étrangers (RS 142.205)
OIE	Ordonnance sur l'intégration des étrangers (RS 142.205)
ONG	Organisation non gouvernementale
ORP	Office régional de placement
OSEO	Œuvre suisse d'entraide ouvrière
OSH	Sektion öffentliche Sozialhilfe Kanton Aargau
PEL	Portfolio européen des langues
PIC	Programme cantonal d'intégration
R AP	Réfugié admis à titre provisoire
REPAS	Regionale Potenzialabklärungs- und Arbeitsintegrationsstellen
RR	Réfugiés reconnus
SECO	Secrétariat d'Etat à l'économie

SEM	Secrétariat d'Etat aux migrations
SIB	Sektion Integration und Beratung Kanton Aargau
SJD	Sicherheits- und Justizdepartement St. Gallen
UE	Union européenne
UNHCR	Office du Haut-commissaire des Nations Unies pour les réfugiés
VSGP	Vereinigung der St. Galler Gemeindepräsidentinnen und Gemeindepräsidenten
ZVT	Zahlen-Verbindungs-Test, sprachfreier Intelligenztest

# 1 Introduction

## 1.1 Contexte

Début 2014, la Confédération et les cantons ont lancé des programmes d'intégration cantonaux (PIC) d'une durée de quatre ans<sup>1</sup>. L'un des principaux objectifs stratégiques poursuivis par ces programmes est l'intégration professionnelle durable des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire. De nombreux cantons souhaitent profiter de la mise en œuvre des PIC pour améliorer le suivi de ces deux groupes cibles et développer les offres de qualification.

Les réfugiés et les personnes admises à titre provisoire sont très dépendants de l'aide sociale, ce qui s'explique notamment par le fait qu'ils doivent, en arrivant dans le pays d'accueil, tout d'abord apprendre une langue nationale mais souvent aussi acquérir des qualifications professionnelles pour trouver un emploi. Des études montrent que plus la durée de leur séjour en Suisse est longue, plus leur taux d'activité est élevé. Dix ans après leur arrivée sur le territoire, plus de 50 % d'entre eux occupent un poste, ce qui correspond à la situation dans d'autres pays de l'OCDE<sup>2</sup>. Le potentiel est probablement encore loin d'être épuisé. En témoigne la forte demande d'offres de qualification mise au jour par certaines analyses des besoins relatives aux PIC. Par ailleurs, un relevé des compétences et un encouragement précoces pourraient faciliter l'intégration sur le marché du travail, notamment pour les personnes ayant déjà suivi une formation dans leur pays d'origine.

Comme le révèle une évaluation des PIC, quelques cantons procèdent déjà, depuis un certain temps, à une évaluation du potentiel<sup>3</sup> des réfugiés, des personnes admises à titre provisoire ou d'autres groupes de migrants afin d'apprécier leurs chances sur le marché de l'emploi, puis d'élaborer un plan d'intégration individuel.

Selon le canton, différents services ou prestataires (par ex. centres d'orientation professionnelle, autorités du marché du travail, centres de compétence pour l'intégration, prestataires de programmes d'intégration, etc.) sont chargés du relevé des compétences professionnelles et de l'évaluation du potentiel. Les méthodes employées, les priorités fixées et le moment choisi pour effectuer le relevé diffèrent par conséquent également.

Le relevé des compétences, l'évaluation du potentiel et le plan d'intégration sont importants pour pouvoir travailler de manière ciblée à une intégration professionnelle durable. Pour qu'ils soient efficaces, ils doivent, d'une part, contribuer à mettre en adéquation les compétences professionnelles et les projets de vie des migrants avec les exigences et les offres du marché du travail. Ils doivent, d'autre part, être considérés comme des outils et acceptés comme tels mais aussi être utilisés en pratique par tous les services impliqués (services sociaux des communes ou des cantons, prestataires de mesures d'intégration, etc.).

La présente étude montre que le développement d'instruments de relevé des compétences et d'évaluation du potentiel répond à un réel besoin des cantons. Ces instruments peuvent largement contribuer à une insertion professionnelle durable des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire, mais il faut pour cela qu'ils se fondent sur les expériences des cantons et des prestataires, qu'ils tiennent compte des exigences du marché du travail, qu'ils permettent un relevé complet des ressources des personnes concernées et qu'ils puissent être utilisés comme aide pour la gestion de cas.

---

<sup>1</sup> Les points forts des PIC sont décrits dans le rapport annuel de la Confédération concernant l'encouragement de l'intégration (cf. <https://www.sem.admin.ch/sem/fr/home/themen/integration/foerderung/spezifisch.html>)

<sup>2</sup> Cf. B,S,S & KEK (2014).

<sup>3</sup> Les concepts d'« évaluation du potentiel » et de « relevé des compétences » sont utilisés de manière générique ci-après. Il s'agit, de manière générale, d'identifier les ressources importantes pour l'insertion professionnelle de façon à pouvoir élaborer un plan d'intégration individuel.

## 1.2 Buts et structure de l'étude

La présente étude vise à élaborer une base conceptuelle pour la systématisation et le développement d'instruments de relevé des compétences et d'évaluation du potentiel ainsi que pour leur incorporation dans le processus d'intégration. Ces instruments doivent notamment être orientés vers l'insertion professionnelle des réfugiés reconnus et des personnes admises à titre provisoire et faciliter la gestion des cas (suivi dans la gestion de l'intégration). Les exigences posées à ces instruments doivent être définies dans le cadre du mandat. Les résultats de l'étude doivent, dans un second temps, servir de fondement pour élaborer un plan général accompagné de recommandations relatives à l'introduction d'une évaluation du potentiel.

Voici les objectifs concrets de la présente étude :

- I. définir les exigences que doivent satisfaire les processus et les instruments relatifs à l'évaluation du potentiel en se fondant sur la doctrine existante et les expériences des cantons ;
- II. dresser un état des lieux des processus et des instruments existant en la matière et de leur mise en œuvre en Suisse ;
- III. évaluer, en tenant compte des acteurs concernés, les processus mis en œuvre dans les cantons, les défis auxquels ces derniers sont confrontés et leurs besoins ;
- IV. définir un catalogue de critères montrant, sur la base des données recueillies, comment évaluer le potentiel.

La méthodologie utilisée est expliquée dans le chapitre 2 ci-après. Dans le chapitre 3 est notamment présenté en détail le cadre juridique applicable aux réfugiés et aux personnes admises à titre provisoire. Quant au chapitre 4, il décrit, à partir d'une analyse de la littérature, les contenus et les domaines de ressources pertinents pour évaluer le potentiel de ces groupes cibles. Cette analyse de la littérature permet, par ailleurs, de dégager des critères-clés concernant le processus et la mise en œuvre méthodologique. Les études de cas proposées au chapitre 5 permettent de mieux comprendre comment se déroule actuellement le processus d'intégration des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire dans certains cantons, tout en faisant état des difficultés pratiques auxquelles ces derniers sont confrontés.

Les résultats de l'enquête en ligne sont présentés dans les chapitres 6 et 7. Cette enquête visait à obtenir de la part d'organisations spécialisées des informations sur les critères ainsi que sur les méthodes et les instruments utilisés pour évaluer le potentiel des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire. Les domaines de ressources et les critères sur lesquels portait l'enquête en ligne se fondent sur les résultats de l'analyse de la littérature. Le catalogue de critères proposé au chapitre 7 constitue une forme condensée des enseignements tirés des étapes précédentes. Dans la première partie figure, sous forme de questions-clés, un bref aperçu des aspects centraux du processus d'intégration. Dans la deuxième partie, sont présentés pour chaque domaine de ressources, évalué les contenus, méthodes et instruments actuellement utilisés en pratique par les organisations spécialisées compétentes en matière d'évaluation du potentiel.

La présente étude doit servir de fondement au SEM pour développer des instruments de relevé de compétences et d'évaluation du potentiel dans le domaine des migrations. Un plan général relatif à l'utilisation de ces instruments sera ensuite élaboré en concertation avec les principaux acteurs impliqués dans l'encouragement de l'intégration.

## 2 Méthodologie

### 2.1 Analyse de la littérature

Une analyse de la littérature portant sur l'intégration sociale et professionnelle des migrants a dans un premier temps été réalisée. Ont été examinés (a) des textes de doctrine (nationale et internationale) sur les chances et les défis des migrants dans leur pays d'origine, (b) des évaluations de programmes et d'instruments utilisés dans le domaine de l'intégration sociale et professionnelle des migrants et (c) des publications à vocation pratique telles que des expertises ou des guides ayant trait au relevé de compétences et à l'évaluation du potentiel.

A la suite de cette analyse, un premier *catalogue de critères* a été ébauché. Celui-ci décrit les exigences que doivent remplir, en pratique, les instruments de relevé des compétences et d'évaluation du potentiel pour pouvoir identifier suffisamment tôt les ressources des personnes concernées et encourager ces dernières de manière adéquate. Par ailleurs, la description des conditions de base qui influent de manière positive sur l'intégration professionnelle des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire (voir chapitre 3) se fonde, elle aussi, sur cette analyse de la littérature.

### 2.2 Enquête auprès des cantons et études de cas

Après un atelier de lancement, auquel ont pris part des représentants cantonaux (cf. para. 2.4), un questionnaire de deux pages (voir annexe 9.3) a été adressé aux cantons afin d'en savoir plus sur les compétences et les processus liés à l'intégration professionnelle des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire. Ce procédé a permis d'obtenir une vue d'ensemble du contenu et du déroulement des évaluations de potentiel et de la manière dont celles-ci sont intégrées dans le processus d'intégration sociale et professionnelle. Ces aspects ont ensuite été examinés de manière plus approfondie au travers d'études de cas menées dans quatre cantons. Ceux-ci ont été sélectionnés sur la base des aspects ci-dessous, une certaine hétérogénéité ayant ici été recherchée afin que des cas de figure aussi variés que possible soient pris en compte :

- compétence relative à la gestion des cas après décision AP/RR (service social cantonal, ONG ou service social communal),
- durée du suivi (par ex. cinq ans maximum après la décision, voire plus),
- compétence relative à la réalisation de l'évaluation du potentiel (ONG ou autorité publique),
- existence d'une partie pratique dans l'évaluation du potentiel,
- couverture de plusieurs régions du territoire.

La pratique actuelle de quatre cantons est décrite au travers de quatre études de cas (voir chapitre 5), qui s'intéressent plus particulièrement à l'organisation concrète du processus d'intégration, aux difficultés rencontrées et aux facteurs agissant favorablement sur l'intégration professionnelle des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire. Un accent particulier est mis ici sur les instruments d'évaluation du potentiel. Les études de cas prennent cependant également en compte les conditions structurelles et leurs répercussions sur l'intégration professionnelle de ces groupes cibles.

Chaque étude de cas a été suivie de deux entretiens, l'un avec le service responsable de la gestion des cas après la décision d'asile (direction) et l'autre avec le service ou l'organisation en charge de l'évaluation du potentiel (personne en charge du dossier dotée d'une expérience solide). Ces entretiens ont été réalisés à l'aide d'un guide, qui a au préalable été soumis aux intéressés (voir annexe 9.4). Ils reposaient, par ailleurs, sur l'enquête menée auprès des cantons.

Dans le tableau ci-dessous figurent le nom des personnes interrogées, leur fonction et le canton pour lequel elles travaillent :

Nom	Canton	Fonction
Daniela Eigenmann	SG	- Cheffe de projet au centre de compétence pour l'intégration et l'égalité, office cantonal des affaires sociales ( <i>Amt für Soziales</i> ) du canton de Saint-Gall - Déléguée aux réfugiés du canton de Saint-Gall
Ursula Stämpfli	SG	- Société ABS Betreuungsservice AG, cheffe de service et d'unité en charge de 2 REPAS
Véronique Ineichen	FR	- Conseillère en intégration et responsable du bureau de l'intégration, organisation ORS Service AG
Etienne Guerry	FR	- Coordinateur pour les tâches d'intégration et d'insertion asile / aide sociale, Service de l'action sociale du canton de Fribourg
Shannon Rauss	AG	- Cheffe suppléante de la section Intégration et conseil ( <i>Integration und Beratung</i> ), office cantonal des migrations et de l'intégration ( <i>Amt für Migration und Integration</i> ) du canton d'Argovie
Susanne Breitschmid	AG	- Directrice Case Management Integration (CMI), département de la santé et des affaires sociales ( <i>Departement Gesundheit und Soziales</i> ) du canton d'Argovie
Olivier David Schmid	GE	- Chef de service intégration Aide aux Migrants (AMIG), Hospice général
Sabine Vincenti	GE	- Conseillère en insertion professionnelle, Hospice général

### 2.3 Enquête en ligne

Une enquête en ligne a été réalisée auprès des organisations spécialisées concernées afin d'inventorier les méthodes, les instruments et les contenus concrets utilisés pour évaluer le potentiel des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire. Pour les besoins de cette enquête, on s'est servi de la liste des membres de l'association Insertion Suisse<sup>4</sup>, dont on n'a retenu que les organisations proposant (à leurs propres dires dans la banque de données) des offres spécifiques pour ces groupes cibles. En concertation avec le SEM, d'autres organisations et spécialistes qui ne sont pas membres de l'association Insertion Suisse ont été invités à participer à l'enquête, qui s'est déroulée entre début septembre et début octobre. Sur les 51 destinataires auxquels le questionnaire a été adressé, 22 y ont répondu intégralement, ce qui représente un taux de réponse de 43 % et peut être considéré comme un bon résultat au vu de l'exhaustivité du questionnaire.

Sur les 22 organisations ayant retourné le questionnaire, douze étaient des ONG locales ou régionales, trois des ONG nationales, deux des administrations communales, deux des établissements cantonaux ou communaux de droit public, une était une institution appartenant au monde de la recherche et de la formation et une autre une entreprise du secteur privé. L'éventail des offres proposées par les organisations en question est présenté dans Illustration 1.

<sup>4</sup> Insertion Suisse est l'association faitière nationale de l'insertion socioprofessionnelle et regroupe quelque 170 organisations et personnes qui proposent des services d'intégration ou qui s'intéressent à ce domaine ([www.arbeitsintegrationschweiz.ch](http://www.arbeitsintegrationschweiz.ch)).

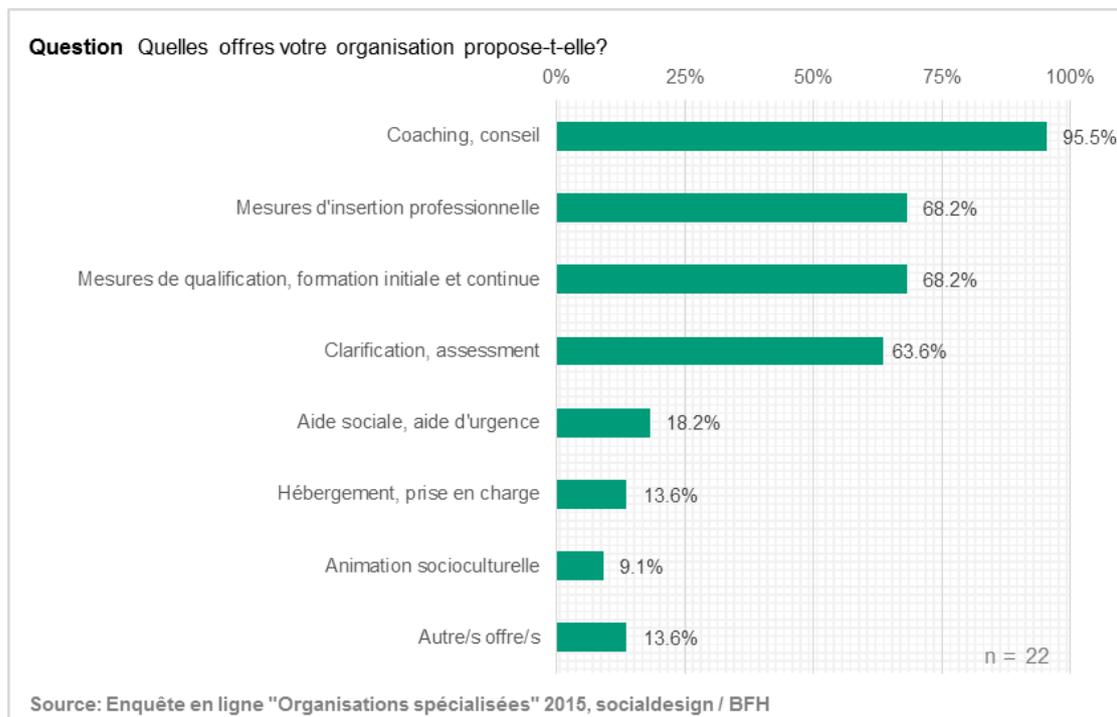


Illustration 1 : Offres des organisations participantes (plusieurs réponses possibles)

## 2.4 Ateliers

En accord avec le SEM, tous les services cantonaux chargés, une fois la décision d'asile rendue, de l'intégration sociale et professionnelle des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire ont été invités à participer à un atelier de lancement. Selon le canton, il s'agissait des délégués à l'intégration, des services compétents en matière d'intégration, des services sociaux cantonaux, le Case Management Integration ou le service de coordination en matière d'asile et de réfugiés. Le secrétariat de la Conférence suisse des délégués cantonaux, communaux et régionaux à l'intégration (CDI) y a également été convié. La structure de l'étude et la pratique actuelle de certains cantons y ont été présentées, puis un débat a eu lieu.

Suite à l'élaboration du catalogue de critères (voir chapitre 7), un deuxième atelier a été organisé avec les mêmes participants. Ceux-ci, répartis en trois groupes, ont examiné les résultats de l'étude sur la base des questions ci-dessous, dont certaines avaient pour but de discuter la possibilité d'élaborer un plan général à l'issue de l'étude.

### Groupe I : Catalogue de critères, participants et processus

- Les éléments-clés du processus d'intégration des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire sont-ils représentés dans la modélisation du processus<sup>5</sup> ?
- Les questions-clés traitent-elles des aspects centraux du processus d'intégration des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire et des défis qui se présentent ?
- Dans quelle mesure faudrait-il détailler le catalogue de critères pour qu'il puisse servir de plan général (par ex. fondement pour les PIC) ?
- Quelles sont, d'une manière générale, les attentes vis-à-vis de l'étude et du SEM ?

### Groupe II : Résultats de l'enquête en ligne

- Comment les représentants cantonaux classent-ils les résultats de l'enquête en ligne ?
- Au vu des résultats de l'enquête, à quoi pourrait ressembler le plan général pour ce qui est des indicateurs, des méthodes et des instruments à utiliser pour aider les cantons à

<sup>5</sup> Voir à ce propos Illustration 14.

accomplir leur mission ? Quelles sont, d'une manière générale, les attentes vis-à-vis de l'étude et du SEM concernant ce point ?

*Groupe III : Défis liés à l'évaluation du potentiel des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire*

- Dans quelle mesure les défis mentionnés dans les études de cas concernent-ils également les autres cantons ? Comment y a-t-on fait face jusqu'à présent ? Quelles solutions seraient envisageables ?
- Quels défis sont considérés comme ayant une importance fondamentale ? Concernent-ils des aspects liés plutôt aux processus ou aux instruments d'évaluation du potentiel ?
- Comment le plan général doit-il contribuer à clarifier ces aspects ?

Environ deux tiers des cantons étaient représentés lors de ces deux ateliers, qui ont été organisés à Berne, au centre de formation de la Haute école spécialisée bernoise.

## 3 Conditions de base

Avant de s'intéresser aux études et à la littérature récentes consacrées à la situation des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire en Suisse, il convient de se pencher brièvement sur d'importants aspects qui agissent favorablement sur l'intégration professionnelle de ces groupes cibles. Entrent ici en ligne de compte non seulement les dispositions légales relatives à la reconnaissance du statut de ces derniers mais aussi d'autres conditions juridiques, sociales et économiques applicables en Suisse.

### 3.1 Réglementation de la reconnaissance du statut des réfugiés reconnus, des personnes admises à titre provisoire et des réfugiés admis provisoirement et de leur séjour

Dans le domaine de l'asile et des réfugiés, le droit suisse distingue essentiellement trois catégories : les requérants d'asile (art. 42 ss de la loi sur l'asile, LAsi, RS 142.31), les réfugiés reconnus (art. 58 ss LAsi et Convention relative au statut des réfugiés) et les personnes admises à titre provisoire (art. 83 ss de la loi sur les étrangers, LEtr ; RS 142.20). Sont des réfugiés les personnes qui, dans leur Etat d'origine ou dans le pays de leur dernière résidence, sont exposées à de sérieux préjudices (mise en danger de leur vie et de leur intégrité corporelle) ou craignent à juste titre de l'être en raison de leur race, de leur religion, de leur nationalité, de leur appartenance à un groupe social déterminé ou de leurs opinions politiques (art. 3 LAsi). L'admission provisoire s'applique généralement à des personnes dont la demande d'asile a été rejetée mais pour lesquelles l'exécution du renvoi ne saurait être raisonnablement exigée, par exemple en raison d'une situation de crise dans le pays de provenance ou pour des raisons médicales, serait illicite au motif d'une persécution ou serait impossible pour d'autres raisons. Les personnes considérées comme des réfugiés au regard de la Convention relative au statut des réfugiés mais auxquelles l'asile a été refusé ou dont les motifs d'asile ne sont apparus qu'après la fuite, par exemple, peuvent être admises à titre provisoire si l'exécution de leur renvoi se révèle impossible, illicite ou inexigible (« réfugiés admis provisoirement »). Leur statut légal est régi tant par les art. 83 ss LEtr que par la Convention relative au statut des réfugiés.

Les personnes qui ont la qualité de réfugié et auxquelles l'asile a été accordé ont droit à une autorisation de séjour. Les **réfugiés** obtiennent en Suisse une autorisation de séjour ayant une durée de validité limitée (permis B), mais qui peut être prolongée s'il n'existe aucun motif de révocation (voir art. 33 LEtr). L'octroi d'une autorisation d'établissement (permis C) est soumis aux conditions fixées par la LEtr. En cas d'intégration réussie, il est ainsi possible, au bout de cinq ans, de demander une autorisation d'établissement (voir art. 34 LEtr). Le conjoint ou le partenaire enregistré d'un réfugié et ses enfants mineurs sont reconnus comme réfugiés et obtiennent l'asile, pour autant qu'aucune circonstance particulière ne s'y oppose. Si les ayants droit ont été séparés par la fuite et se trouvent à l'étranger, leur entrée en Suisse sera autorisée sur demande. Tout retour dans le pays d'origine peut entraîner une révocation de l'asile ou la perte du statut de réfugié. Un réfugié peut toutefois demander un titre de voyage pour réfugiés pour se rendre dans un Etat tiers. Ce document d'une validité de cinq ans établi par le SEM permet de sortir de Suisse et d'y entrer à nouveau. Toute personne admise à titre provisoire reçoit un livret F d'une durée de validité maximale de douze mois, qui peut être prolongée. Il s'agit là non pas d'une autorisation de séjour mais d'un document attestant que la personne concernée est admise à titre provisoire en Suisse. Le SEM vérifie périodiquement si les conditions de l'admission provisoire sont toujours remplies.

Les **personnes admises à titre provisoire** restent attribuées au canton dans lequel elles ont résidé en tant que requérant d'asile. Elles peuvent choisir librement leur lieu de résidence sur le territoire du canton dans lequel elles séjournent. Les autorités cantonales peuvent toutefois assigner un lieu de résidence ou un logement aux personnes admises à titre provisoire qui touchent des prestations d'aide sociale. Une demande de changement de canton n'est acceptée que si le principe de l'unité de la famille a été violé ou que la personne admise à titre provisoire est exposée à une menace grave. Par ailleurs, les deux cantons concernés doivent donner leur accord. Le conjoint et les enfants célibataires de moins de 18 ans des personnes admises provisoirement

peuvent bénéficier du même statut, au plus tôt trois ans après le prononcé de l'admission provisoire, à condition qu'ils vivent en ménage commun, qu'ils disposent d'un logement approprié et que la famille ne dépende pas de l'aide sociale. La demande doit être adressée dans un délai déterminé à l'autorité cantonale compétente. L'avis du SEM est demandé concernant le respect des conditions légales. Les personnes admises à titre provisoire peuvent perdre leur statut si elles retournent dans leur pays d'origine. Si elles souhaitent voyager dans des pays tiers, le SEM peut exceptionnellement leur délivrer une autorisation de retour en Suisse. Il ne s'agit toutefois que d'un visa de retour. Les demandeurs en mesure de prouver qu'ils ne peuvent pas obtenir de documents de voyage de leur pays d'origine reçoivent en outre un certificat d'identité pour étrangers.

Un livret F est délivré à tous les **réfugiés admis provisoirement**. Ces derniers restent attribués au canton dans lequel ils ont résidé en tant que requérant d'asile. Ils peuvent choisir librement leur lieu de résidence sur le territoire du canton dans lequel ils séjournent. Un changement de canton est possible, excepté si la personne concernée a été condamnée à une peine privative de liberté de longue durée ou à une mesure, si elle attente à la sécurité et à l'ordre publics, si elle dépend durablement et dans une large mesure de l'aide sociale ou si elle a fait de fausses déclarations ou dissimulé des faits essentiels durant la procédure d'autorisation. Une demande doit être adressée au SEM, qui consulte les cantons concernés avant de se prononcer. Le conjoint et les enfants célibataires de moins de 18 ans des réfugiés admis provisoirement bénéficient du même statut, au plus tôt trois ans après le prononcé de l'admission provisoire, à condition qu'ils vivent en ménage commun, qu'ils disposent d'un logement approprié et que la famille ne dépende pas de l'aide sociale. La demande de regroupement familial doit être adressée dans un délai déterminé à l'autorité cantonale compétente. Les réfugiés admis provisoirement qui retournent dans leur pays d'origine encourent le risque de voir leur admission provisoire et leur statut de réfugié révoqués. Conformément à la Convention relative au statut des réfugiés, ils ont le droit de voyager à l'étranger. Pour se rendre dans un Etat tiers, ils peuvent demander au SEM de leur délivrer un titre de voyage pour réfugiés. Il s'agit d'un droit qui leur permet de sortir du territoire et d'y entrer à nouveau.

L'octroi des autorisations de séjour et la mise en œuvre de la réglementation relative aux cas de rigueur relèvent de la compétence des cantons. Ce sont eux qui décident s'il y a lieu d'adresser une demande d'autorisation de séjour pour cas de rigueur au SEM, qui prend la décision finale. En vertu de l'art. 84, al. 5, LEtr, toute demande d'autorisation de séjour déposée par un étranger admis provisoirement et résidant en Suisse depuis plus de cinq ans est examinée de manière approfondie en tenant compte du niveau d'intégration de l'intéressé, de sa situation familiale et de l'exigibilité d'un retour dans son pays de provenance, le but étant de déterminer s'il s'agit d'un cas de rigueur. Un étranger peut obtenir une autorisation d'établissement (permis C) aux conditions prévues par l'art. 34 LEtr. Elle peut être octroyée au terme d'un séjour ininterrompu de cinq ans au titre d'une autorisation de séjour lorsque la personne concernée s'est bien intégrée en Suisse, en particulier lorsqu'elle a de bonnes connaissances d'une langue nationale.

### 3.2 Durée de séjour

Selon une étude de Efionayi-Mäder et Ruedin, 12 % des personnes admises à titre provisoire vivent en Suisse depuis plus de seize ans en comptant la durée de la procédure d'asile (2014, p. 4). Dans la catégorie des « admis provisoires de longue durée » (c'est-à-dire admis provisoires depuis au moins dix ans), les femmes, les familles, les personnes âgées et les enfants sont plus représentés que les hommes célibataires, qui sont âgés d'environ 20 ans lors de leur entrée en Suisse et ont de plus grandes chances d'obtenir une autorisation de séjour (Efionayi-Mäder & Ruedin, 2014, p. 4). Cette situation s'explique entre autres par leur flexibilité sur le plan professionnel et leur autonomie matérielle (Efionayi-Mäder, 2014, p. 5).

Le fait que la plupart des personnes admises à titre provisoire restent durablement en Suisse est avéré. S'élevant à quelque 25 000, leur nombre est resté relativement stable au cours des 20 dernières années, ce qui peut s'expliquer par les changements de statut. Le nombre de personnes fraîchement admises à titre provisoire est plus ou moins équivalent à celui des personnes dont l'admission provisoire prend fin (Efionayi-Mäder & Ruedin, 2014, p. 12). Un retour dans le pays

de provenance ou d'origine n'est possible pour ces personnes qu'à certaines conditions très strictes (art. 4, al. 1, de l'ordonnance sur l'établissement de documents de voyage pour étrangers, ODV ; RS 143.5). Les réfugiés reconnus restent généralement en Suisse de manière durable. Un retour dans leur pays d'origine ou de provenance peut entraîner le retrait de leur qualité de réfugié (art. 63 LAsi). Des offres de conseil en vue du retour sont proposées par diverses institutions comme Caritas.

### 3.3 Compétences

Depuis 2008, la Confédération verse un forfait d'intégration unique de CHF 6000.- par personne admise à titre provisoire et par réfugié reconnu (art. 18, al. 1, de l'ordonnance sur l'intégration des étrangers [OIE ; RS 142.205] en relation avec l'art. 55, al. 2, LEtr). Ce forfait sert notamment à encourager l'acquisition d'une langue nationale et l'insertion professionnelle. L'art. 6, al. 1, OIE prévoit que les réfugiés et les personnes admises à titre provisoire qui bénéficient de l'aide sociale peuvent être contraints à participer à des mesures d'intégration.

Depuis début 2014, le forfait d'intégration est versé dans le cadre des PIC. Ces derniers mettent l'accent sur huit domaines d'encouragement, l'intégration professionnelle des personnes admises à titre provisoire et des réfugiés restant l'un des principaux points forts. Les contributions financières versées par la Confédération sont liées à la réalisation d'objectifs stratégiques. Le budget annuel alloué par la Confédération et les cantons à la mise en œuvre des PIC est de l'ordre de 115 millions de francs.

Le changement et le chevauchement des compétences relatives au travail d'encadrement et d'intégration font partie des difficultés majeures auxquelles sont confrontées les personnes qui s'occupent de l'intégration professionnelle des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire. Ces difficultés résultent des différences existant entre les cantons s'agissant de l'organisation de l'aide sociale, du domaine de l'asile et de l'encouragement de l'intégration. Elles sont également souvent liées au statut de séjour des intéressés.

Un changement de compétences a, par exemple, souvent lieu après qu'une admission provisoire a été décidée ou que l'asile a été accordé. Les compétences peuvent ainsi être transférées d'un service cantonal à un autre ou du canton aux communes. Une autre « interruption » dans le suivi intervient fréquemment lorsque la Confédération cesse d'indemniser les coûts de l'aide sociale<sup>6</sup>. En conséquence, il est possible que l'interlocuteur des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire change trois à quatre fois au cours des premières années de séjour. Un suivi (continu) des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire par la même personne est rare. Il arrive également que le suivi soit confié intégralement à un tiers (organisations privées ou de droit public). Dans le domaine de l'encouragement de l'intégration, il est par conséquent de plus en plus question d'introduire un suivi dans la gestion des cas pendant tout le processus d'intégration.

Une comparaison entre les cantons d'Argovie, de Berne, de Lucerne, de Saint-Gall et de Zurich a révélé que le canton de Berne était le seul dans lequel les compétences relatives au versement des prestations d'aide sociale et à la gestion opérationnelle des dossiers des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire étaient réparties entre différents départements. Dans les autres cantons, seuls un département ou une commune sont compétents pour les trois groupes cibles (Guggisberg et al., 2014, p. 12). Un tableau synoptique des compétences en matière d'asile élaboré par la CDAS (2012) et prenant parfois en compte l'échelon communal permet d'avoir un aperçu des difficultés organisationnelles que pose le suivi des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire.

Il convient également d'attirer l'attention sur l'importance particulière de la collaboration interinstitutionnelle (CII) pour l'intégration des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire. L'assurance-chômage, l'assurance-invalidité, la formation professionnelle, l'aide sociale et l'encouragement de l'intégration constituent des acteurs importants de la CII. Cette dernière a notamment pour rôle d'améliorer la coordination entre les principaux acteurs de l'intégration professionnelle.

<sup>6</sup> Voir art. 20 et 24 de l'ordonnance 2 sur l'asile relative au financement (OA 2; RS 142.312), voir para. 3.4.

Pour ce faire, l'assurance-chômage et l'aide sociale ont élaboré un concept-cadre pour promouvoir leur collaboration et se sont entendues sur une définition commune de la notion d'« employabilité » (Secrétariat d'Etat à l'économie (n.d.)). Ce concept-cadre doit servir de fondement pour tester différents modèles de coopération dans la pratique.

### **3.4 Garantie du minimum vital**

Une aide est apportée aux réfugiés et aux personnes admises à titre provisoire qui ne sont pas en mesure de subvenir eux-mêmes à leurs besoins. La Confédération verse aux cantons des forfaits globaux pour compenser les dépenses qu'ils consacrent à l'aide sociale pendant cinq ans au maximum à compter de la date du dépôt de la demande qui a donné lieu à l'octroi de l'asile pour les réfugiés reconnus et pendant sept ans au maximum suivant l'entrée en Suisse pour les personnes admises à titre provisoire. Une fois ce délai échu, il revient aux cantons d'assurer le financement de cette aide au moyen de l'aide sociale cantonale ou communale. Dans la plupart des cantons, l'octroi de l'aide sociale aux personnes admises à titre provisoire est soumis aux dispositions applicables dans le domaine de l'asile, qui prévoient des prestations moins élevées que celles auxquelles donnent droit les dispositions relatives à l'aide sociale (Guggisberg et al., 2014, p. 12). Les réfugiés et les réfugiés admis provisoirement bénéficient, quant à eux, d'une aide versée conformément aux dispositions relatives à l'aide sociale. Dans les cas où la compétence passe de la Confédération aux cantons ou aux communes, il arrive que les personnes admises à titre provisoire soient, elles aussi, prises en charge conformément à la loi sur l'aide sociale (SAP, n.d.). Dans la plupart des cantons, elles sont toutefois soumises aux dispositions applicables dans le domaine de l'asile, ce qui les limite dans l'organisation de leur quotidien (Spadarotto et al., 2014, p. 85). L'aide financière est soumise au principe de subsidiarité et n'est versée que si toutes les possibilités d'aide envisageables, que ce soit du côté de l'intéressé lui-même ou d'un tiers, ont été exploitées.

### **3.5 Livret F et accès au marché du travail (personnes admises à titre provisoire, réfugiés admis provisoirement)**

A la demande d'un employeur, les autorités cantonales peuvent délivrer à une personne admise à titre provisoire une autorisation de travail, et ce indépendamment de la situation sur le marché du travail et des conditions économiques. Il faut cependant que les conditions de rémunération et de travail usuelles dans la profession et la branche soient respectées. Une personne admise à titre provisoire peut obtenir l'autorisation de changer d'emploi si ces conditions sont remplies.

Les personnes admises à titre provisoire qui n'ont pas la qualité de réfugié sont assujetties à une taxe spéciale, qui s'élève à 10 % au plus du salaire brut soumis à l'AVS et qui n'est plus à payer une fois certaines conditions (par ex. montant maximal de CHF 15 000.- atteint) remplies (SECO & ODM, 2012, p. 3 & art. 88 LEtr).

Par ailleurs, la recherche d'emploi doit, pour les personnes admises à titre provisoire qui n'ont pas la qualité de réfugié, se limiter au canton dans lequel elles résident puisqu'un changement de canton n'est possible que dans des cas exceptionnels (art. 85, al. 5, LEtr, violation du principe d'unité de la famille). Les réfugiés admis provisoirement sont, quant à eux, en principe autorisés à changer de canton : une restriction de leur liberté de circulation serait contraire à l'art. 26 de la Convention relative au statut des réfugiés.

L'octroi d'une autorisation de travail entraîne une charge administrative et financière pour les employeurs. Les coûts varient selon le canton (Guggisberg et al., 2014, p. 18). Pour toute demande, les autorités s'assurent notamment que les conditions de rémunération et de travail sont respectées (SECO & ODM, 2012, p. 3 & art. 22 LEtr). En ce qui concerne le livret F, il existe, selon certaines études, un autre facteur déterminant pour l'intégration professionnelle, qui est celui de la dénomination « admission provisoire ». Les personnes qui bénéficient de ce statut ne sont en effet pas censées rester durablement en Suisse, raison pour laquelle les employeurs sont parfois plus réticents à les engager (ASM & AOST, 2015, p. 16 & Spadarotto et al., 2014, p. 21-22 & UNHCR, 2014, p. 62). En réalité, la grande majorité d'entre elles restent cependant en Suisse de manière durable. Au vu de cette situation, la Commission des institutions politiques du

Conseil national a invité, dans un postulat déposé le 14 février 2014, le Conseil fédéral « à rédiger un rapport dans lequel il indiquera, d'une part, comment assurer le départ rapide des étrangers concernés lorsque les obstacles à l'exécution des décisions sont levés et, d'autre part, comment améliorer l'intégration des personnes séjournant durablement en Suisse »<sup>7</sup>. La date de publication du rapport n'est pas encore connue.

Les réfugiés admis provisoirement n'ont le droit d'exercer une activité lucrative et de changer d'emploi et de profession que si une demande dans ce sens a été faite par un employeur et que les conditions de rémunération et de travail usuelles du lieu, de la profession et de la branche sont respectées (art. 61 LAsi et art. 22 LEtr). Ils n'ont pas à s'acquitter de la taxe spéciale.

### 3.6 Réfugiés reconnus (réfugiés, livret B) et accès au marché du travail

Les réfugiés reconnus sont autorisés à exercer une activité lucrative et à changer d'emploi et de profession si les conditions de rémunération et de travail sont respectées (art. 22 LEtr). Ils ont pour ce faire besoin d'une autorisation de travail (ASM & AOST, 2015, p. 15 & art. 61 LAsi), dont l'obtention génère une charge financière et administrative pour l'employeur (Guggisberg et al., 2014, p. 18). Ils n'ont toutefois pas à s'acquitter de la taxe spéciale. Les réfugiés et les personnes admises à titre provisoire sont soumis à l'impôt à la source, c'est-à-dire que l'impôt est prélevé directement sur leur salaire.

Dans un rapport relatif à l'insertion professionnelle des réfugiés reconnus et des personnes admises à titre provisoire, un groupe de travail de l'AOST et de l'ASM recommande de garantir, en ce qui concerne la procédure d'octroi de l'autorisation de travail, une égalité juridique de traitement sur le marché du travail entre les personnes bénéficiant du statut F (personnes admises à titre provisoire et réfugiés admis provisoirement) et celles qui sont détentrices du permis B (réfugiés reconnus), ce qui supposerait une suppression de la taxe spéciale (10 % du salaire) (AOST/ASM 2015, p. 5).

Afin de surmonter les obstacles administratifs, le groupe de travail préconise par ailleurs de supprimer l'obligation de posséder une autorisation pour exercer une activité lucrative et d'introduire à la place une procédure d'annonce en ligne pour les employeurs (les comités directeurs de l'AOST et de l'ASM sont contre la suppression de l'obligation d'autorisation ; voir *ibid.*) Selon lui, il faudrait par ailleurs assouplir la réglementation relative au changement de canton à laquelle sont soumises les personnes admises à titre provisoire afin qu'une activité professionnelle de deux ans soit considérée comme une intégration professionnelle consolidée et qu'un changement de canton soit par conséquent possible (*ibid.*). Guggisberg et al. recommandent, eux aussi, de simplifier et d'accélérer la procédure d'autorisation, mais aussi de supprimer ou de diminuer les émoluments (2014, p. 20).

La durée de la procédure pour l'obtention d'une autorisation de travail varie d'un canton à un autre, pouvant aller de plusieurs jours à plusieurs semaines (Guggisberg et al., 2014, p. 18). Une diminution de la charge administrative et financière ainsi qu'une accélération de la procédure seraient ici judicieuses selon Guggisberg et al. (2014). D'après le groupe de travail AOST/ASM, c'est l'autorité cantonale chargée de l'observation du marché du travail qui doit veiller au respect des conditions de rémunération et de travail<sup>8</sup>.

Les offices de placement jouent, eux aussi, un rôle important dans l'accès des réfugiés au marché du travail (Guggisberg et al., 2014, p. 31). L'expérience montre que les employeurs sont prêts à collaborer si leurs partenaires se montrent dignes de confiance et fournissent des prestations de qualité (AOST & ASM, 2015, p. 15). Le suivi est également mentionné comme un facteur important en cas de placement réussi (Guggisberg et al., 2015, p. 32).

<sup>7</sup> Postulat CIP-N 14.3008 du 14.02.2014 « Réexamen du statut des étrangers admis à titre provisoire et des personnes à protéger »

<sup>8</sup> Le Conseil fédéral a entre autres annoncé le 4 décembre 2015, dans le cadre des mesures relatives à l'utilisation du potentiel de main-d'œuvre indigène, qu'il entendait remplacer l'obligation d'une autorisation pour les réfugiés et les personnes admises à titre provisoire par une procédure d'annonce et supprimer la taxe spéciale. Les adaptations légales en question devraient être débattues par le Parlement au printemps 2016.

### 3.7 Autres conditions juridiques, sociales et économiques

La Suisse est un pays *quadriilingue*, marqué par l'héritage de 26 cultures cantonales et dans lequel on parle aussi plusieurs dialectes. Par ailleurs, elle est un Etat *fédéraliste*, ce qui implique l'existence de différentes réglementations et pratiques dans les cantons. Dans le domaine de la politique migratoire notamment, les cantons bénéficient d'une liberté d'action considérable, qui est déterminée, selon la situation, par le fait de savoir s'il y a prétention à un droit ou s'il s'agit d'une question relevant de la libre appréciation du canton (Wichmann et al., 2011, p. 11-12). En cas de droit à une autorisation de travail par exemple, les prescriptions légales sont réglées de manière contraignante et, dans ce cas, l'autorité qui applique la loi n'a pas de marge de manœuvre (Wichmann et al., 2011, p. 12). Il en va cependant différemment lorsque l'autorité en question a le pouvoir de décider d'octroyer une autorisation. Les décisions discrétionnaires ne doivent toutefois pas être arbitraires car les personnes concernées peuvent s'engager sur la voie judiciaire. En outre, les autorités ont l'obligation de tenir compte de toutes les circonstances d'un cas individuel donné (Wichmann et al., 2011, p. 12). D'autres études renvoient également aux pratiques cantonales divergentes, comme nous le verrons dans la partie consacrée à la littérature et la partie empirique.

Même si le législateur a renoncé à fournir une définition légale du concept d'*intégration*, la pratique des autorités montre que les critères suivants sont pris en compte (Wichmann et al., 2011, p. 12, OIE, LEtr) :

- respect de l'ordre juridique et des valeurs de la Constitution fédérale,
- apprentissage de la langue nationale parlée au lieu de domicile,
- volonté de participer à la vie économique ou d'acquérir une formation,
- possibilité de subvenir aux besoins de sa famille.

Le projet de modification des dispositions de la LEtr concernant l'intégration (13.030) prévoit des conditions ou critères d'intégration similaires (voir nouvel art. 58a). Vient s'y ajouter le critère de la connaissance du mode de vie suisse, mentionné dans la loi fédérale sur l'acquisition et la perte de la nationalité suisse (loi sur la nationalité, LN ; RS 141.0) (*ibid.*).

Enfin, la Suisse est un pays dont l'économie est *ournée vers les services*, un secteur dans lequel les connaissances linguistiques constituent, par exemple, un facteur déterminant. Le secteur tertiaire s'impose comme le plus important secteur d'activité en termes d'emploi : 74 % des actifs y travaillent, les secteurs secondaire (industrie et artisanat) et primaire (agriculture) n'employant, quant à eux, que respectivement 22 % et 4 % des actifs (OFS, 2015). La répartition varie toutefois d'un canton à l'autre. Par ailleurs, le taux d'occupation ou de chômage est différent selon le canton et le secteur en fonction de la saison, notamment dans le secteur de la construction et de la restauration (Stälder, 2014).

Les conditions susmentionnées jouent, comme nous l'avons mentionné, un rôle dans l'intégration professionnelle des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire. Guggisberg et al. (2014, p. 10) expliquent par exemple que le canton de Berne offre, par rapport aux autres cantons, des perspectives d'emploi réduites pour les personnes peu qualifiées, ce qui expliquerait, à leurs yeux, que le taux d'activité de cette catégorie de personnes y soit relativement faible.

## 4 Analyse de la littérature

Afin d'élaborer un **catalogue de critères** applicables à l'évaluation du potentiel, quatre domaines ont été identifiés<sup>9</sup> :

- la structure sociodémographique des participants (groupe cible),
- le contenu de l'évaluation (ci-après les « ressources », voir ci-dessous),
- l'organisation du processus d'intégration sociale et professionnelle et
- les méthodes et les instruments devant servir à relever les compétences et les aptitudes.

Le contenu de l'évaluation du potentiel dont il est question dans la présente étude se fonde sur l'approche par les capacités proposée par Amartya Sen (1999, voir également Arndt et Volkert 2006). D'après cette approche, l'on peut distinguer plusieurs domaines de ressources sur lesquels repose la capacité de l'homme à disposer de sa propre vie<sup>10</sup> : les ressources en matière de santé, les ressources en matière de formation et d'expérience, les ressources matérielles et les ressources sociales (ou réseaux sociaux). On peut considérer ici que ce sont les pouvoirs publics qui déterminent les ressources matérielles qui sont mises à disposition (voir para. 3.4). S'agissant des ressources en matière de formation et d'expérience, les ressources linguistiques jouent un rôle particulièrement important chez les réfugiés et les personnes admises à titre provisoire. En vue de l'intégration professionnelle de ces groupes cibles, il convient par ailleurs d'accorder une attention particulière aux ressources motivationnelles.

Les résultats de l'analyse de la littérature sont présentés pour chacun des domaines susmentionnés.

### 4.1 Participants

#### 4.1.1 Distinction en fonction du statut de séjour

Comme nous l'avons déjà mentionné, on distingue trois groupes parmi les participants – les réfugiés, les réfugiés admis provisoirement et les personnes admises à titre provisoire –, qui doivent parfois remplir, eu égard à leur statut de séjour, des conditions très différentes. L'obtention d'une autorisation de séjour (livret B) et le regroupement familial sont ainsi soumis à certaines exigences (par ex. le fait de ne pas recevoir de prestations d'aide sociale) dans le cas des réfugiés admis provisoirement et des personnes admises à titre provisoire. La compétence en matière de financement incombe, pendant les cinq ou sept premières années à la Confédération, puis ce sont les cantons ou les communes qui prennent le relais. Contrairement aux réfugiés et aux réfugiés admis provisoirement, les personnes admises à titre provisoire sont, dans la plupart des cantons, prises en charge pendant sept ans conformément aux dispositions applicables dans le domaine de l'asile, qui prévoient des prestations moins élevées que celles auxquelles donne droit la réglementation sur l'aide sociale. Les conditions d'accès au marché du travail sont similaires pour les trois groupes (obligation de posséder une autorisation de travail), la seule différence étant que les personnes admises à titre provisoire doivent s'acquitter de la taxe spéciale.

<sup>9</sup> Aeschbach et al. (2015) proposent un modèle pour évaluer la situation globale en matière d'intégration professionnelle, qui reprend les mêmes domaines. Ce modèle inclut également le domaine du « marché du travail ». Aucune méthode ni aucun instrument concret de clarification n'est toutefois pris en considération.

<sup>10</sup> Le rapport du groupe de travail Employabilité (Secrétariat d'Etat à l'économie (n.d.), p. 7) s'appuie sur des catégories similaires, déterminées à l'aide de critères objectifs utilisés en pratique pour déterminer l'employabilité des demandeurs d'emploi. Sont prises en considération non seulement les ressources personnelles (santé, parcours de formation et professionnel, compétence personnelle, compétence sociale et compétence en matière de candidature, disponibilité et caractéristiques sociodémographiques) mais aussi la situation sur le marché du travail (local).

#### 4.1.2 Distinction d'autres sous-groupes

Plusieurs études (voir Guggisberg et al. 2014, UNHCR 2014, Spadarotto et al. 2014) montrent par ailleurs clairement que, s'agissant de l'intégration (professionnelle) des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire, il faut distinguer d'autres sous-groupes qui sont confrontés à des difficultés spécifiques. Les différences s'expliquent non seulement par le statut de séjour mais aussi et surtout par les paramètres suivants : l'âge, le sexe, la situation familiale, le pays d'origine, le motif de migration et la durée de séjour.

L'**âge** est un facteur déterminant à plus d'un titre. Lindenmeyer et al. (2008, p. 15) considèrent ainsi dans leur étude qu'il existe un lien important entre l'âge et la participation au marché de l'emploi : cette dernière est beaucoup plus élevée dans les trois premières classes d'âges (16-25/26-35/36-45) que dans les deux dernières (46-55/56-64). Pour Guggisberg et al. (2014, p. 9), les personnes âgées ont plus de difficultés à décrocher un poste que les jeunes. Elles ont par ailleurs tendance à mettre plus de temps à apprendre une nouvelle langue, le niveau de formation jouant, lui aussi, ici un rôle important (*ibid.*, p. 22).

Dans le cas des adolescents et des jeunes adultes qui entrent à peine dans la vie active se posent plus particulièrement des questions en lien avec leur parcours scolaire et leur formation professionnelle. La Confédération (DEFR) et les cantons (CDIP) ont confirmé en 2015 leur objectif politique en matière de formation, qui est d'atteindre un taux de 95 % de jeunes titulaires d'un diplôme du degré secondaire II<sup>11</sup>. Cet objectif prend également en compte les adolescents et les jeunes adultes qui sont entrés sur le territoire suisse par la voie de l'asile et qui restent en Suisse de manière durable. Le Case Management « Formation professionnelle » (CM FP), qui vise à garantir une procédure coordonnée de l'aide apportée aux adolescents et aux jeunes adultes n'ayant aucun débouché et qui est soutenu par le SEFRI, joue à cet égard un rôle-clé. Il ne faut toutefois pas oublier qu'il est également primordial pour les réfugiés et les personnes admises à titre provisoire de plus de 25 ans d'acquérir une formation (de rattrapage) (UNHCR, 2014, p. 41 & Spadarotto & Wigger-Häusler, 2011, p. 21). Il faut pour ce faire des offres qui tiennent particulièrement compte des conditions de vie des adultes et qui puissent donc, dans l'idéal, être modulées. L'apprentissage destiné aux réfugiés, que le Conseil fédéral entend mettre sur pied dans le cadre d'un programme pilote, pourrait être l'une d'entre elles<sup>12</sup>.

La **situation familiale** est un autre facteur qui influe à différents égards sur l'intégration sociale et professionnelle des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire. Guggisberg et al. (2014, p. 5) et Spadarotto et al. (2014 p. 16) considèrent que les exigences juridiques et économiques posées au regroupement familial peuvent favoriser la recherche d'emploi et l'indépendance économique. Parallèlement, l'inquiétude pour les membres de la famille est fréquente chez les réfugiés et les personnes admises à titre provisoire, ce qui peut nuire à leur intégration selon une étude de l'UNHCR (2014, p. 33).

Enfin, la conciliation entre la vie familiale et la vie professionnelle peut également poser problème pour l'intégration sociale mais aussi et surtout pour l'intégration professionnelle. C'est le cas notamment lorsqu'une solution de garde doit être trouvée pour les enfants (surtout ceux en bas âge). Les femmes sont particulièrement concernées par cette problématique (Guggisberg et al., 2014, p. 9, mais aussi ODM 2006, UNHCR 2014), ce qui permet d'aborder ici un autre paramètre, celui du **sexe**.

Les **femmes** ont, indépendamment de leur statut de séjour, beaucoup moins de chances de trouver un emploi que les hommes. Autrement dit, les hommes sont plus nombreux à exercer un emploi que les femmes (Lindenmeyer et al. 2008, p. 15), ce que confirment Guggisberg et al.. Cette différence est particulièrement flagrante chez les réfugiés reconnus. Ainsi, les femmes bénéficiant de ce statut ont cinq fois moins de chances que les hommes d'exercer une activité professionnelle, ce qui s'explique entre autres par leurs obligations familiales (enfants à charge), qui

<sup>11</sup> Objectifs politiques concernant l'espace suisse de formation : <http://www.sbf.admin.ch/aktuell/meldungen/00483/00594/index.html?lang=fr&msg-id=57292>

<sup>12</sup> Le Conseil fédéral a annoncé ces travaux le 18 décembre 2015 (de plus amples informations figurent à l'adresse suivante : <https://www.admin.ch/gov/fr/accueil/documentation/communiqués.msg-id-60094.html>).

viennent d'ores et déjà compliquer leur participation aux offres d'intégration. Les offres de cours n'incluent souvent pas de solution de garde pour les enfants et l'obtention d'une place en crèche publique se révèle très difficile (Guggisberg et al. 2014, p. 9). Lindenmeyer et al. (2008, p. 13) attirent toutefois l'attention sur le fait que les disparités ne sont pas aussi significatives dans tous les cantons ni pour toutes les nationalités (Lindenmeyer et al. 2014, p. 13).

Le groupe composé par les réfugiés et les personnes admises à titre provisoire est de très petite taille, mais il est extrêmement hétérogène en ce qui concerne les **pays d'origine**, puisqu'il rassemble plus de 120 nations (Spadarotto et al., 2014, p. 19). Les réfugiés et les personnes admises à titre provisoire vivant en Suisse proviennent en grande majorité de Syrie, d'Iran, d'Irak, d'Afghanistan, de Somalie, d'Erythrée, d'Angola, du Congo, du Togo, du Sri Lanka, de Chine, du Vietnam, de Bosnie-Herzégovine, de Serbie, du Kosovo, de Croatie et de Turquie (Morlok & Liechti, 2014, p. 5 & Lindenmeyer et al. 2008, p. 17 & Efonayi-Mäder & Ruedin, 2014, p. 18). Guggisberg et al. (2014, p. 9) font remarquer que les personnes provenant de régions en crise ou en guerre sont souvent traumatisées par ce qu'elles ont vécu, ce qui complique leur intégration en dépit des offres existantes.

Aussi bien Guggisberg et al. (2014) que Lindenmeyer et al. (2008) ont constaté dans leurs études respectives qu'il existe un lien significatif entre la **durée de séjour** et l'exercice d'une activité lucrative. Ainsi, plus la durée de séjour est longue, plus le nombre de réfugiés titulaires d'un permis B exerçant un emploi est élevé (Lindenmeyer et al., 2008, p. 16). Les réfugiés et les personnes admises à titre provisoire résidant en Suisse depuis au moins sept ans sont plus nombreux à travailler que ceux qui y séjournent depuis six ans au maximum (Lindenmeyer et al., 2008, p. 16). Par ailleurs, une procédure d'asile (trop) longue peut avoir des répercussions négatives sur la motivation et les chances d'une intégration (professionnelle) réussie car les offres en matière d'intégration auxquelles les requérants ont accès durant la procédure d'asile sont peu nombreuses (Guggisberg et al., 2014, p. 9). En outre, le délai d'attente peut être considéré comme du temps perdu (UNHCR 2014, p. 24).

L'étude de Guggisberg et al., qui porte sur cinq cantons (BE, AG, LU, SH et ZH), révèle qu'aucun d'entre eux ne fixe de priorités au sein du groupe constitué par les réfugiés et les personnes admises à titre provisoire. Les offres proposées s'efforcent cependant de tenir compte des besoins particuliers des enfants et des adolescents, des jeunes adultes, des femmes (avec ou sans enfants), des personnes de plus de 40 ans et des personnes traumatisées (Guggisberg et al., 2014, p. 27). La question de savoir comment les cantons s'y prennent avec les différents groupes cibles est examinée plus en détail dans la partie consacrée à l'état des lieux et à l'étude de cas (voir chapitre 5).

L'analyse de la littérature fait ressortir la nécessité de distinguer, lors de l'évaluation du potentiel, plusieurs sous-groupes et d'accorder une attention particulière à leurs problèmes et ressources spécifiques. Ces problèmes et ces ressources doivent être pris en compte dans les plans d'intégration et dans la gestion des cas.

#### **Réfugiés, personnes admises à titre provisoire, réfugiés admis provisoirement**

La situation juridique, notamment, est révélatrice des chances des migrants d'accéder au marché du travail et des obstacles qui les en empêchent (pratique en matière d'autorisation de travail, coûts de l'autorisation, etc.).

#### **Age**

Les personnes âgées ont moins de chances de trouver un emploi que les autres. Pour les plus jeunes, se posent non seulement la question de l'intégration professionnelle mais aussi celle de la formation scolaire et professionnelle.

#### **Sexe**

Les hommes ont plus de facilité à décrocher un poste. Il est, par contre, particulièrement difficile pour les femmes ayant des enfants en bas âge de s'intégrer dans le monde du travail.

#### **Situation familiale**

La possibilité d'un regroupement familial peut accroître la motivation à s'insérer professionnellement. L'inquiétude pour les membres de la famille peut toutefois constituer un obstacle à cette intégration.

Les migrants éprouvent, eux aussi, des difficultés à concilier vie familiale et vie professionnelle.

#### **Pays d'origine et motif de migration**

Le groupe constitué par les réfugiés et les personnes admises à titre provisoire est très hétérogène. Les personnes issues de milieux où la formation est faible et celles qui ont fui des régions en crise ou en guerre sont souvent confrontées à des difficultés particulières (mot-clé traumatisme).

#### **Durée de séjour**

Plus la durée de séjour est longue, plus la proportion de personnes exerçant une activité lucrative est importante, mais une longue procédure peut avoir des répercussions négatives sur la motivation et les chances de réussite de l'intégration.

## **4.2 Ressources**

Lorsqu'il est question d'évaluation du potentiel et de relevé des compétences se pose forcément la question de savoir sous quelle forme les domaines et les ressources pertinents doivent être relevés. S'agissant du contenu, on s'intéresse ici tout d'abord moins à la manière dont sont réalisés l'évaluation du potentiel et le relevé des compétences dans le cadre de l'intégration sociale et professionnelle qu'aux domaines touchés. On peut grossièrement distinguer les trois domaines suivants : connaissances linguistiques, connaissances professionnelles formelles et informelles et expérience professionnelle. Viennent s'y ajouter les domaines de la santé et des réseaux sociaux ainsi que celui de la motivation.

### **4.2.1 Connaissances linguistiques**

Les connaissances linguistiques constituent un facteur-clé de l'intégration, qui est d'ailleurs inscrit dans la loi (art. 53 LEtr et art. 4 OIE). L'apprentissage de la langue locale est très important pour s'intégrer dans le monde du travail (Guggisberg et al., 2014, p. 2 & Spadarotto et al., 2014, p. 23). Selon une étude de l'UNHCR, la motivation à apprendre la langue est généralement élevée chez les réfugiés et les personnes admises à titre provisoire (2014, p. 31). Bloch (2002) considère, quant à lui, que l'absence de connaissances linguistiques ne représente pas forcément un handicap, en particulier pour les postes peu exigeants, ce que confirme également l'étude de l'UNHCR (2014, p. 35).

De nombreux cantons accordent une grande importance à l'encouragement linguistique dans le processus d'intégration. La question de savoir si celui-ci doit toujours précéder l'intégration professionnelle, intervenir simultanément ou avoir lieu dans certains cas après n'est toutefois pas clairement réglée (cf. UNHCR 2014).

Les travaux de recherche menés jusqu'à présent ne fournissent pas d'indications claires sur le rapport existant entre l'encouragement linguistique et l'intégration professionnelle. Cebulla et al. (2010, p. 14) sont en mesure de prouver que le niveau de langue est plus élevé chez les réfugiés exerçant une activité lucrative que chez ceux qui sont sans emploi. La question de savoir si ce sont les réfugiés disposant des meilleures connaissances linguistiques qui ont le plus de chances de décrocher un poste ou si ce sont les réfugiés actifs qui apprennent la langue plus rapidement et avec plus de facilités reste ouverte. L'apprentissage de la langue en cours d'emploi favorise, outre l'acquisition de connaissances linguistiques, les contacts avec les Suisses. Les personnes interrogées dans le cadre de l'étude de l'UNHCR (2014, p. 78) considèrent en outre que le travail constitue une motivation supplémentaire pour progresser dans l'apprentissage de la langue.

Se référant à l'étude internationale de l'UNHCR (2013), l'étude suisse (UNHCR 2014, p. 36) cite le cas de la Suède comme exemple de bonne pratique. Dans ce pays, les immigrés provenant d'un pays non membre de l'UE/AELE peuvent combiner un emploi et un cours de langue. Les

coûts sont pris en charge par le biais de subventions versées par l'Etat (jusqu'à 80 % du salaire)<sup>13</sup>. L'étude de l'UNHCR mentionne également le travail bénévole comme moyen pour améliorer ses connaissances linguistiques, car il permet non seulement de favoriser l'apprentissage de la langue mais aussi de nouer des contacts avec des Suisses (UNHCR 2014, p. 36).

Plusieurs études révèlent, cependant, notamment le fait que les réfugiés et les personnes admises à titre provisoire sont confrontés à des difficultés diverses lors de l'apprentissage de la langue. Parmi les thèmes importants qui sont abordés figure la qualité des cours. Il est entre autres question du niveau de ces derniers et de leur fréquence mais aussi de l'hétérogénéité des participants (différents types d'apprentissage). La santé et l'inquiétude pour les membres de la famille, qui peuvent jouer un rôle considérable dans l'acquisition de la langue, sont également considérées comme des facteurs déterminants. Enfin, les réfugiés et les personnes admises à titre provisoire devraient, à partir d'un certain niveau (dans le domaine B), financer eux-mêmes les cours de langue (UNHCR 2014, p. 31 ss).

Le risque existe par ailleurs que les personnes vivant déjà en Suisse depuis de nombreuses années apprennent à gérer leur quotidien, et ce même si elles ne disposent pas de connaissances linguistiques suffisantes (Guggisberg et al., 2014, p. 21). A cela s'ajoute le fait que de nombreux réfugiés et de nombreuses personnes admises à titre provisoire sont confrontés, à un certain moment, à l'impossibilité de suivre d'autres cours de langue parce qu'on attend d'eux qu'ils cherchent un travail, que ce soit en raison de leur statut de séjour ou du niveau de langue déjà acquis (UNHCR, 2014, p. 33).

En Suisse, les personnes qui souhaitent acquérir une langue nationale se heurtent à deux difficultés spécifiques. Elles doivent, tout d'abord, composer avec le multilinguisme qui, s'il présente certains avantages, peut aussi constituer un obstacle. C'est par exemple le cas lorsque les réfugiés et les personnes admises à titre provisoire doivent apprendre deux langues, voire plus, dans les régions bilingues ou pour les besoins de certaines formations (par ex. l'anglais dans les hautes écoles). Par ailleurs, la répartition (aléatoire) des requérants d'asile dans les cantons peut parfois avoir des répercussions importantes sur les chances d'intégration futures, comme par exemple lorsque des réfugiés ou des personnes admises à titre provisoire francophones sont attribués à un canton suisse alémanique. Aussi Spadarotto et al. (2014) recommandent-ils que l'attribution se fasse en tenant compte d'aspects liés à l'intégration, comme le niveau de formation et les compétences linguistiques, qui pourraient jouer un rôle important dans le processus d'intégration futur.

#### **4.2.2 Formation, profession et expérience professionnelle**

Les réfugiés et les personnes admises à titre provisoire disposent de qualifications et d'expériences professionnelles diverses et variées. Outre ces compétences spécifiques, qui concernent principalement des capacités cognitives, les compétences personnelles et les compétences sociales sont, elles aussi, déterminantes pour la réussite de l'intégration des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire. Le rapport du groupe de travail Employabilité (Secrétariat d'Etat à l'économie, n.d.) souligne leur importance en les assimilant à des « facteurs mous ». Le référentiel de compétences de l'administration fédérale (OFPER 2013) met également en avant ces domaines de compétences. Par compétences personnelles, on entend la résistance au stress, la capacité d'apprendre mais aussi la ponctualité. La notion de compétences sociales comprend, quant à elle, entre autres l'aptitude à travailler en équipe, l'esprit critique et les manières de se comporter. Dans l'expertise relative au relevé des compétences réalisée par le chargé de mission auprès du Sénat de Berlin pour l'intégration et la migration (2005), les compétences spécifiques sont subdivisées en compétences méthodologiques et compétences spécialisées, les compétences personnelles sont appelées compétences individuelles et les domaines de compétence forment ensemble la compétence d'action.

---

<sup>13</sup> Des projets similaires ont été menés en Suisse dans le cadre du dialogue sur l'intégration mené entre des acteurs de l'Etat et de la société civile. Les partenaires sociaux du secteur principal de la construction participent ainsi au projet « L'allemand sur le chantier ». La fréquentation des cours est en partie comprise dans le temps de travail. De plus amples informations figurent à l'adresse suivante : <http://www.dialog-integration.ch>.

Une grande majorité des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire interrogés dans le cadre de l'étude de l'UNHCR ont suivi dans leur pays d'origine une formation professionnelle de base ou une formation de niveau universitaire (UNHCR, 2014, p. 36). Près d'un quart des personnes interrogées ont en outre fréquenté l'école pendant moins de sept ans dans leur pays d'origine. L'étude révèle par ailleurs que la plupart des participants ont travaillé pendant de longues années dans toutes sortes de domaines d'activité dans leur pays (*ibid.*) et qu'ils disposent donc d'une expérience professionnelle (*ibid.*). S'il est en principe possible de faire reconnaître en Suisse un diplôme obtenu à l'étranger pour les professions réglementées et d'obtenir une attestation de niveau pour les professions qui ne le sont pas, il semble que cela soit souvent difficilement réalisable pour les réfugiés et les personnes admises à titre provisoire parce qu'ils sont dans l'impossibilité de présenter les certificats leur permettant d'attester de leurs expériences et que leur statut de réfugié les empêche d'entrer en contact avec les autorités de leur pays (*ibid.*, p. 36-37). Enfin, la plupart du temps, les diplômes obtenus ne sont pas considérés comme égaux aux diplômes suisses car les formations suivies ne répondent pas aux exigences helvètes (UNHCR, 2014, p. 37, Guggisberg et al., 2014, p. 23). La reconnaissance des diplômes étrangers s'inscrit en Suisse dans le cadre des mesures prises par la Confédération pour promouvoir les diplômes professionnels pour les adultes (Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation, 2014, p. 15 ss).

La non-reconnaissance des expériences professionnelles et des diplômes acquis dans le pays d'origine oblige les réfugiés et les personnes admises à titre provisoire à se requalifier dans le pays d'accueil et à démontrer leurs compétences professionnelles. Le fait de ne pas pouvoir attester leurs compétences complique leur recherche d'emploi (UNHCR, 2014, p. 37 ; Berthoud, 2012, p. 17). La pratique d'autres pays européens confirme la difficulté liée au fait que seule l'expérience professionnelle acquise dans le pays d'accueil est généralement reconnue (UNHCR, 2014, p. 38 ss). La non-reconnaissance entraîne une déqualification, les réfugiés et les personnes admises à titre provisoire se retrouvant alors obligés d'accepter des emplois à bas salaire pour acquérir le plus rapidement possible leur indépendance financière (UNHCR, 2014, p. 38 & Berthoud, 2012, p. 17). Diverses études internationales considèrent en outre que l'absence d'expériences professionnelles dans le pays d'accueil constitue un obstacle à l'intégration dans le monde du travail (Marston 2004 ; Krahn et al., 2000). Certaines d'entre elles confirment par ailleurs que les expériences professionnelles acquises dans le pays d'origine ou de provenance sont souvent considérées comme peu significatives (Lamba 2003, Waxmann 2001, Bloch 2002, Hume et al. 2005). L'étude de l'UNHCR parle ici d'une dévalorisation générale des formations suivies par les réfugiés dans leur pays d'origine (UNHCR 2014, p. 37). Le fait de ne pas pouvoir exercer une profession équivalente à celle apprise ou correspondant à la formation suivie serait vécu comme une expérience « très douloureuse » (*ibid.*) par la plupart des réfugiés interrogés dans le cadre de cette étude. Les réfugiés hautement qualifiés souffriraient plus particulièrement de la non-reconnaissance de leurs qualifications professionnelles ou de leurs formations (*ibid.*).

Rares sont les personnes qui parviennent à achever une formation professionnelle ou des études. Leur échec est souvent dû à des connaissances linguistiques insuffisantes qui les empêchent de traiter les documents fournis lors des cours ou par leur entreprise (UNHCR, 2014, p. 40). Le financement des formations constitue une autre difficulté (*ibid.*). L'étude française de l'UNHCR montre, par exemple, qu'en France seuls les réfugiés francophones qui bénéficient du soutien financier de leur entourage parviennent généralement à entreprendre (ou reprendre) des études (UNHCR 2013b, p. 50).

L'absence de perspectives sur le marché du travail oblige notamment les réfugiés et les personnes admises à titre provisoire à revoir leurs objectifs à la baisse et à se montrer de plus en plus enclins à accepter des emplois pour lesquels ils sont nettement surqualifiés (UNHCR, 2014, p. 24). Selon Spadarotto et al. (2013, p. 76), le fait qu'ils fassent preuve d'une certaine flexibilité vis-à-vis de la formation et de l'activité professionnelle agirait toutefois favorablement sur leur intégration professionnelle.

L'intégration professionnelle se révèle très compliquée pour les personnes éloignées des circuits de formation. L'acquisition de la langue constitue déjà pour beaucoup un défi de taille. Le rapport du groupe de travail de l'ASM et de l'AOST (2015) recommande de permettre à ces personnes

un apprentissage de la langue axé sur la pratique (2015, p. 12). Guggisberg et al. mettent, eux aussi, en lumière un besoin accru d'offres de ce type (2014, p. 28). Quant à Lindenmeyer et al. (2008, p. 33), ils préconisent de faire participer les réfugiés et les personnes admises à titre provisoire au développement de l'offre de validation des acquis de l'expérience et d'obtention des diplômes professionnels pour les adultes.

D'un point de vue économique, ces compétences inexploitées constituent un « gaspillage des cerveaux », c'est-à-dire que l'investissement consenti dans la formation n'est pas mis à profit, ce qui entraîne une perte tant pour la personne concernée que pour le pays d'origine et pour le pays d'accueil (Berthoud, 2012, p. 16).

Le « bilan de compétences » est considéré comme une bonne pratique à suivre en matière d'intégration professionnelle des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire. En Irlande, par exemple, un service étatique délivre gratuitement sous cette appellation des attestations d'équivalence (UNHCR 2013). En effet, comme nous l'avons déjà évoqué précédemment, les coûts qu'engendrent souvent les procédures de reconnaissance constituent des obstacles de taille pour accéder au marché du travail (*ibid.*). Les bourses versées aux réfugiés et aux personnes admises à titre provisoire dans le but de leur permettre de reprendre leurs études sont un autre exemple de bonne pratique. Ainsi, la France aide jusqu'à 130 personnes par an afin qu'elles puissent suivre une formation (*ibid.*, p. 81 ss). En Suisse, le concordat de la CDIP sur les bourses d'études prévoit explicitement que les réfugiés (mais pas les personnes admises à titre provisoire) ont droit à une allocation de formation<sup>14</sup>.

Un autre volet du « bilan de compétences » comprend les tests et cours de préparation spécifiques conçus plus particulièrement pour les professions académiques et qui servent, par exemple, en Grande-Bretagne, à tester des connaissances pratiques (UNHCR 2014, p. 41). Les stages et les programmes d'occupation représentent d'autres possibilités pour évaluer les compétences acquises et les faire ensuite figurer sur les certificats de travail (*ibid.*, p. 42).

#### 4.2.3 Santé

Les maladies de longue durée ont généralement des répercussions négatives sur l'intégration. Kamm et al. (2003, p. 123) attirent l'attention sur le fait que les personnes admises à titre provisoire se sentent psychologiquement sous pression en raison des restrictions juridiques. En effet, si le livret F laisse entrevoir l'espoir d'un séjour durable en Suisse, il s'accompagne d'une certaine absence de perspectives qui va de pair avec un sentiment de résignation (Achermann, Chimenti & Stants, 2006, p. 73 ss). Plus les personnes admises à titre provisoire restent dans cette situation précaire, plus les conséquences de cette pression chronique sont importantes. Il peut être question de dépression, de repli sur soi, de sentiments de rejet et de formes de comportement déviant (Kalbermatter, 2012, p. 31).

Selon l'étude d'Achermann, Chimenti et Stants (2006, p. 64), les réfugiés et les personnes admises à titre provisoire qui exercent régulièrement un emploi ou une autre activité se portent généralement mieux sur le plan psychique que les personnes qui n'ont pas cette possibilité, ce que confirme un rapport du SEM. D'après ce dernier, on assiste, chez les réfugiés et les personnes admises à titre provisoire durablement sous-occupés, à un effet de repli sur leur situation et santé personnelles, ce qui peut s'avérer néfaste pour leur état de santé (2006, p. 37).

L'enquête suisse sur la santé (Office fédéral de la statistique, 2013) mesure, outre l'état de santé physique et psychique, le comportement en matière de santé, qui est un indicateur important de la santé, en s'intéressant au mode de vie des personnes interrogées (activité physique, habitudes alimentaires, consommation d'alcool et de tabac). Le rapport du groupe de travail Employabilité s'intéresse, lui aussi, au comportement en matière de santé (habitudes de consommation) sous le mot-clé « situation psychosociale » (Secrétariat d'Etat à l'économie, n.d.).

---

<sup>14</sup> Voir rubrique « bourses d'études » sur le site <http://www.edk.ch>.

Les personnes qui ont déjà été traumatisées par les événements survenus dans leur pays d'origine peuvent vivre un nouveau traumatisme causé par la situation dans le pays d'accueil (peur de rester plus longtemps dans le pays d'accueil, isolement et solitude, séparation de la famille, absence de possibilités d'épanouissement) (Malak, 2005, p. 68). La non-reconnaissance des diplômes obtenus dans le pays d'origine ou de provenance et l'absence de perspectives qui en résulte (chômage, nombreux refus, etc.) peuvent également avoir des répercussions négatives (insomnie, manque d'appétit, dépression) sur l'état de santé (UNHCR, 2014, p. 38 à 53 & Spadarotto et al., 2014, p. 14 ss & Berthoud, 2012, p. 16). Des troubles psychiques ou physiques, des douleurs chroniques, des troubles de la concentration et de la mémoire peuvent ainsi survenir à la suite d'un traumatisme. Sur le plan psychique, la personne peut souffrir de flash-backs, d'angoisses et de troubles du comportement pouvant se manifester sous forme de colère, d'agressivité, voire de violence (Malak, 2005, p. 75). Ces éléments montrent qu'il existe un lien étroit entre l'état de santé d'une personne et la réussite ou l'échec de l'intégration sociale et professionnelle. Outre des troubles psychiques et physiques présents depuis la naissance, des événements survenus dans le pays d'origine (Malak, 2005, p. 75) ainsi que la situation dans le pays d'accueil (Achermann, Chimenti & Stants, 2006, p. 64, Malak, 2006, p. 68, UNHCR, 2014, p. 38 à 53 & Spadarotto et al., 2014, p. 14 ss & Berthoud, 2012, p. 16) peuvent avoir des répercussions sur l'état de santé et, partant, sur l'intégration sociale et professionnelle des intéressés.

#### 4.2.4 Réseaux sociaux

Selon l'étude de Guggisberg et al. (2014, p. 21) et de l'UNHCR (2014, p. 44), les réfugiés et les personnes admises à titre provisoire rencontrent des difficultés pour s'intégrer dans la société. Ces difficultés sont non seulement liées à une maîtrise insuffisante de la langue mais aussi au fait que le contact avec les Suisses se limite souvent à certains services et que leur vie sociale se déroule surtout dans leur propre cercle culturel. Il est toutefois particulièrement important qu'ils aient des contacts avec la population locale afin de ne pas oublier ce qu'ils ont appris pendant les cours et de consolider leurs connaissances en les mettant en pratique au quotidien (Guggisberg et al., 2014, p. 21).

Une étude du Secrétariat d'Etat aux migrations contredit certaines de ces affirmations. Reposant sur une enquête menée auprès de 2 200 réfugiés reconnus (définis dans l'étude en question comme des réfugiés titulaires du permis B) et portant sur l'intégration professionnelle, la formation, la dépendance financière, l'apprentissage de la langue, la santé et l'intégration sociale (2008, p. II), l'étude révèle qu'environ deux tiers des participants ont des contacts réguliers avec la population résidente (2008, p. 39). De plus, un tiers des réfugiés participent activement à une association ou organisation constituée de gens vivant en Suisse depuis cinq ans au moins (2008, p. 39). Le fait que les réponses des réfugiés ne permettent pas de conclure clairement qu'une connaissance élevée de la langue a forcément pour corollaire des contacts plus étroits avec la population résidant en Suisse est intéressant (ODM, 2008, p. 45). Les contacts avec cette dernière se révèlent importants parce qu'ils favorisent non seulement l'apprentissage de la langue mais aussi la disparition des préjugés et les échanges culturels (ODM, 2008, p. 45). Ils permettent également de renforcer le sentiment d'appartenance sociale. Les personnes interrogées dans le cadre de l'étude de l'UNHCR ont toutefois été moins nombreuses à relater des cas de xénophobie et de discrimination (2014, p. 45). Le cadre de vie des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire peut également favoriser ou, au contraire, empêcher la création d'un réseau social (UNHCR, 2014, p. 45). Enfin, le réseau social peut se révéler essentiel pour trouver un emploi. Ainsi, certaines personnes interrogées dans le cadre de l'étude de l'UNHCR ont pu décrocher leur poste grâce à des amis ou des connaissances (2014, p. 46).

#### 4.2.5 Motivation

L'étude de l'UNHCR (2014) révèle que les réfugiés sont motivés pour trouver un emploi et exercer une activité lucrative, ce qui est primordial puisque la motivation et la disposition à s'intégrer dans le monde du travail sont considérées comme des facteurs déterminants (cf. chargé de mission auprès du Sénat de Berlin pour l'intégration et la migration, 2005). S'agissant de la disposition à travailler, on s'intéresse également souvent à la question de savoir si les participants sont prêts à exercer une autre activité que celle souhaitée ou celle apprise/exercée dans le pays d'origine. L'étude de l'UNHCR révèle là aussi que la plupart des personnes interrogées y sont largement

disposées. Elle fait cependant aussi état de problèmes résultant notamment du fait que les réfugiés et les personnes admises à titre provisoire ne peuvent pas mettre à profit les qualifications et les expériences professionnelles acquises dans leur pays d'origine. Ils sont par conséquent souvent engagés comme de la main-d'œuvre non qualifiée : en découlent de bas salaires et la difficulté de trouver une activité similaire à celle qu'ils exerçaient précédemment. Toutefois, lorsqu'ils sont prêts à occuper un poste différent, ils ont l'avantage d'élargir leur champ de recherches.

Le fait que les ressources motivationnelles puissent être directement liées à la personne mais aussi indirectement liées à celle-ci s'explique par l'influence de l'environnement social. L'étude de Tepecik, qui s'intéresse à la réussite en matière de formation et au capital éducatif propre aux migrants, apporte la preuve que le regard positif porté par les parents sur le système de formation suisse peut dans une large mesure influencer la réussite des personnes issues de l'immigration (Tepecik, 2013, p. 63). Les 20 entretiens réalisés avec des étudiants et des diplômés de plusieurs universités allemandes ont révélé que, même si les parents n'avaient pas acquis de formations ou de diplômes du degré supérieur, le regard positif porté sur le système éducatif et des ambitions familiales élevées en matière de formation ainsi que les efforts fournis par les parents pour encourager leurs enfants à obtenir de bons résultats scolaires et les soutenir avaient un effet sur leur réussite (Tepecik, 2013, p. 75).

Par ailleurs, l'importance d'une participation au processus fondée sur le volontariat est soulignée (IQ-Facharbeitskreis Kompetenzfeststellung, 2008a, p. 5). Bauer, Fruchti & Triebel attirent en outre l'attention sur le fait que le postulat du volontariat pose en soi problème lorsque des sanctions peuvent être prises (par ex. aide sociale) parce que la personne ne se montre pas coopérative (2009, p. 13).

En ce qui concerne le contenu, l'analyse de la littérature permet d'identifier quatre domaines qui devraient être pris en considération dans le relevé des compétences et l'évaluation du potentiel :

#### **Connaissances linguistiques**

Les connaissances linguistiques jouent un rôle primordial dans l'intégration professionnelle. Il existe toutefois un désaccord concernant le moment auquel l'acquisition de la langue doit être encouragée (avant l'exercice d'une activité professionnelle ou pendant). Différents facteurs tels que la santé, la situation familiale (par ex. obligation de faire garder les enfants), le financement des cours, la qualité de ces derniers ou les offres d'intégration sociale ont une influence sur l'acquisition de la langue.

#### **Formation/formation professionnelle et expérience professionnelle**

Nombreux sont les réfugiés et les personnes admises à titre provisoire qui ont acquis des formations dans leur pays d'origine. La non-reconnaissance de ces dernières ainsi que les coûts et la durée de la procédure constituent toutefois un problème de taille. L'absence d'attestations complique la reconnaissance des équivalences et des diplômes ainsi que la procédure de validation des acquis. En conséquence, les réfugiés et les personnes admises à titre provisoire sont déqualifiés, ce qui entraîne une perte de potentiel.

#### **Santé**

Nombreux sont les réfugiés et les personnes admises à titre provisoire qui ont vécu des événements traumatisants dans leur pays de provenance ou pendant leur fuite, ce qui peut avoir des répercussions physiques et psychiques plus ou moins graves. La situation dans le pays d'accueil peut, dans certaines circonstances, également donner lieu à un nouveau traumatisme. Le statut de séjour F peut avoir chez les personnes admises à titre provisoire – compte tenu du fait qu'elles ne savent pas si elles vont rester en Suisse – des effets néfastes sur la santé.

#### **Réseaux sociaux**

Les contacts sociaux peuvent favoriser le sentiment d'appartenance et faire disparaître les préjugés. Ils peuvent se révéler utiles pour l'intégration linguistique et la recherche d'emploi. Le cadre de vie peut favoriser ou, au contraire, entraver les contacts avec la population résidente.

#### **Motivation**

Le fait d'être motivé et d'être disposé à exercer une activité lucrative est déterminant pour (la réussite de) l'intégration professionnelle.

### **4.3 Processus d'intégration professionnelle et sociale**

Le processus d'intégration professionnelle est soumis à un certain nombre d'exigences qu'il est extrêmement important de respecter si l'on veut qu'il connaisse une issue positive.

#### **4.3.1 Des offres précoces, continues et parfaitement adaptées**

La durée des procédures d'asile est variable et les requérants d'asile (livret N) dont la procédure est encore en cours ne sont clairement pas concernés par le mandat d'intégration assigné par la Confédération (Guggisberg et al., 2014, p. 30). Autrement dit, ils sont exclus des offres d'intégration financées par cette dernière. Certains cantons (LU/ZH) proposent cependant des offres qui leur sont destinées (Guggisberg et al., 2014, p. 30).

Plusieurs voix se sont élevées pour demander que l'encouragement linguistique, notamment, débute le plus tôt possible, y compris pour les personnes dont la procédure d'asile est encore en cours<sup>15</sup>. L'expérience montre en effet que ce type de procédure peut durer plusieurs années. Le rapport de l'ASM et de l'AOST préconise, lui aussi, que des cours de langue soient proposés aux requérants d'asile qui vivent déjà en Suisse depuis de nombreuses années (2015, p. 13). Il convient en outre de souligner l'importance de la continuité, c'est-à-dire le fait qu'il n'y ait pas de délai d'attente trop long pour pouvoir participer à une nouvelle offre (Guggisberg et al., 2014, p. III). L'étude de Hangartner (2016) révèle que les personnes admises à titre provisoire ont 4 à 5 % de chances en moins de décrocher un emploi par « année d'attente ».

S'agissant des offres, un autre point important concerne les besoins propres aux différents groupes cibles (personnes devant faire garder leurs enfants, cours pour personnes hautement qualifiées, ayant déjà un parcours scolaire ou éloignées des circuits de formation, adolescents et jeunes adultes, personnes peu qualifiées, personnes de plus de 55 ans, différences culturelles, etc.). Une structure d'offres flexible (en cours d'emploi, à plein-temps, etc.) est à cet égard importante (Guggisberg et al., 2014, p. 29 & ASM & AOST, 2015, p. 15).

Le succès d'un programme/d'une mesure dépend également des personnes qui y participent, raison pour laquelle le canton de Zurich a élaboré une procédure spécifique qui permet un « matching » optimal des participants (Guggisberg et al., 2014, p. 16). Il convient par ailleurs de veiller à ce que les groupes soient composés de personnes de nationalités différentes (Guggisberg et al., 2014, p. III). Ce mélange de nationalités peut en effet inciter les participants à communiquer uniquement dans la langue utilisée pour le cours et non dans leur langue maternelle (Guggisberg et al., 2014, p. III).

#### **4.3.2 Coordination et communication**

D'une manière générale, la réussite de l'intégration passe par une bonne coordination entre les institutions impliquées mais aussi par une procédure rapide et efficace. La collaboration entre ces institutions et les autorités devrait en outre reposer sur des processus de communication et de décision limpides et courts (AOST & ASM, 2015, p. 14-15). Il faudrait inciter les employeurs à recruter des personnes relevant du domaine de l'asile et les sensibiliser à cet aspect. Une politique d'information axée sur ces groupes cibles serait à cet égard très importante (AOST & ASM, 2015, p. 41 ; Guggisberg et al., 2014, p. IV ; Lindenmeyer et al. 2008, p. VI).

#### **4.3.3 Transparence et qualifications professionnelles du personnel**

Lors de la mise en œuvre, les objectifs, les processus, l'utilité, les contenus et les conséquences de l'évaluation du potentiel devraient être expliqués de manière claire aux participants (IQ-

<sup>15</sup> La création de centres de la Confédération dans plusieurs cantons doit permettre d'accélérer la procédure d'asile et de la rendre plus efficace (SEM, 2012).

Facharbeitskreis Kompetenzfeststellung 2008a, p. 5). Un premier entretien détaillé pourrait servir à cela. Il est recommandé de constituer, pour la mise en œuvre, des équipes interdisciplinaires formées aux aspects interculturels. Il importe ici que le personnel dispose non seulement de compétences techniques mais aussi de compétences interculturelles et qu'il possède des connaissances solides sur le système éducatif et de formation (IQ-Facharbeitskreis Kompetenzfeststellung, 2008a, p. 6). Plusieurs « observateurs » devraient en outre participer au processus afin que l'évaluation des compétences et des aptitudes soit la plus objective possible (IQ-Facharbeitskreis Kompetenzfeststellung, 2008a, p. 6). Il est ici essentiel d'instaurer un climat de confiance et de prévenir toute gêne éventuelle (IQ-Facharbeitskreis Kompetenzfeststellung, 2008a, p. 8).

#### 4.4 Aspects méthodologiques et didactiques

Différentes méthodes peuvent être utilisées de manière combinée pour identifier les compétences et le potentiel d'une personne. Il importe cependant que le choix des méthodes tienne compte des spécificités du groupe concerné (par ex. spécificités liées au genre). Bauer, Früchtl et Trieben distinguent deux types de procédures : la procédure axée sur le sujet et la procédure axée sur l'objet. En pratique, ces deux procédures peuvent être associées l'une à l'autre (2009, p. 8 ss). Dans la procédure axée sur le sujet, les besoins du participant et l'utilité qu'il peut retirer de l'évaluation des compétences figurent au centre des préoccupations. Cette procédure vise notamment une affirmation de soi basée sur le principe d'autonomisation. Elle s'intéresse par ailleurs aux perspectives professionnelles (*ibid.*, p. 10). A l'inverse, la procédure axée sur l'objet met l'accent sur les exigences que doivent satisfaire les participants et l'examen des capacités pour un profil déterminé (*ibid.*, p. 9). Comme exemples de procédures axées sur les exigences, on peut citer les tests d'aptitude et les bilans de compétences pratiques (*ibid.*, p. 11 ss). Sur le plan méthodologique et didactique, les tâches demandées aux participants devraient être adaptées à leur niveau de langue (IQ-Facharbeitskreis Kompetenzfeststellung, 2008a, p. 6). Il semblerait ici judicieux d'évaluer les compétences à l'aide du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR) car cela permettrait de disposer d'éléments de comparaison.

##### 4.4.1 Diversité des méthodes

Afin de garantir une évaluation différenciée, il apparaît judicieux d'utiliser plusieurs méthodes (Bauer, Früchtl & Triebel, 2009, p. 17 s.). A titre d'exemples, on peut citer les entretiens, les missions de travail, les méthodes biographiques (développement des compétences tout au long de la vie), le profilage (comparaison entre les exigences demandées pour le poste et celles du candidat) ou encore d'autres méthodes fondées sur l'autoévaluation et l'évaluation par un tiers (IQ-Facharbeitskreis Kompetenzfeststellung, 2008, p. 10). Les travaux de groupe peuvent également permettre d'en savoir plus sur les compétences et le potentiel d'une personne (*ibid.*). L'adéquation des instruments utilisés et la fiabilité des résultats sont ici primordiales.

##### 4.4.2 Déroulement de l'évaluation du potentiel

Les études de l'IQ-Facharbeitskreises Kompetenzfeststellung (2008, p. 6 & 2010, p. 5), les évaluations du case management pour les réfugiés et les personnes admises à titre provisoire (Kobi et Gehrig, 2012, p. 10) et du programme Jucomo (Kobi, Gehrig et Bärswyl, 2012, p. 11) permettent de se faire une idée de la forme, du contenu et du déroulement d'une évaluation du potentiel qui soit adaptée pour les réfugiés et les personnes admises à titre provisoire :

Dans un premier temps, on transmet à l'intéressé des informations (marché du travail, système éducatif, etc.) et on réalise une première analyse de la situation. Suite à cette analyse, les premières conventions d'objectifs sont souvent conclues. Dans un second temps, les migrants sont encouragés à apprendre la langue, puis ils effectuent des missions de travail qui visent, en partie, à relever certains aspects essentiels de l'employabilité. Avant, pendant ou après une mission de travail, d'autres qualifications peuvent au besoin être acquises (par ex. en participant à un cours) afin que la personne satisfasse aux exigences du poste ou de la formation professionnelle souhaitée. La recherche d'emploi peut alors débuter. Si elle se révèle fructueuse, un suivi est souvent garanti afin d'aider le travailleur et l'employeur à faire face à d'éventuelles difficultés et d'ainsi assurer la pérennité du poste.

Concernant l'évaluation du potentiel, il est rappelé que le moment opportun pour la réaliser dépend de chaque personne (IQ-Facharbeitskreis Kompetenzfeststellung, 2008a, p. 7). L'évaluation peut ainsi être réalisée à plusieurs reprises (forme de processus). Par ailleurs, des objectifs clairs doivent permettre d'aboutir à un plan d'action et de procéder, si nécessaire, aux adaptations requises (Bauer, Früchtel & Triebel, 2009, p. 19 s.).

Voici, en résumé, les aspects importants liés à l'évaluation du potentiel (processus) qui ressortent de l'analyse de la littérature :

**Offres précoces, continues et parfaitement adaptées**

Il est important de proposer le plus tôt possible des offres en matière d'intégration sociale et professionnelle qui soient adaptées aux besoins et d'éviter les délais d'attente.

**Autorisation de travail**

En ce qui concerne l'autorisation de travail, il existe un antagonisme entre, d'une part, les mesures de protection prises contre les conditions de rémunération et de travail abusives et, d'autre part, la charge financière et administrative à assumer par les employeurs, qui est considérée comme un obstacle à l'intégration professionnelle. Les barrières administratives doivent être supprimées et la surveillance doit être revue sous une forme appropriée.

**Coordination et communication**

Une coordination et une communication ciblées entre tous les acteurs impliqués sont essentielles pour la réussite de l'intégration professionnelle. La collaboration interinstitutionnelle (CII) joue ici un rôle-clé. Les autorités compétentes en matière de formation professionnelle et les autorités du marché du travail constituent des partenaires importants.

**Transparence et qualifications professionnelles du personnel**

Les objectifs, l'utilité et les conséquences de l'évaluation du potentiel devraient être expliqués clairement à tous les participants. L'évaluation du potentiel devrait être réalisée par une équipe interdisciplinaire formée aux aspects interculturels.

**Aspects méthodologiques et didactiques & diversité des méthodes**

Plusieurs méthodes d'évaluation devraient être associées afin d'obtenir des résultats qui soient le plus nuancés possible (par ex. entretien et mission de travail, auto-évaluation et évaluation par un tiers). Deux procédures peuvent être distinguées : la procédure axée sur le sujet et la procédure axée sur l'objet. Les missions de travail devraient également être utilisées pour déterminer l'employabilité des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire.

**Définition des objectifs**

Des objectifs clairs devraient permettre d'aboutir au plan d'action. Ces objectifs peuvent toutefois être revus régulièrement.

**Volontariat**

Le volontariat est une condition essentielle à l'évaluation du potentiel. Dans certains cas toutefois, il est possible de rendre la participation obligatoire et de prendre des sanctions si la personne ne coopère pas.

**Forme de processus**

La transmission d'informations, l'évaluation (assessment), l'encouragement des compétences (linguistiques et professionnelles), la recherche d'emploi/l'aide à la recherche d'emploi et le suivi constituent des étapes importantes d'une intégration professionnelle réussie.

## 5 Résultats des études de cas

Sont présentés ci-dessous les résultats de quatre études de cas sur le processus d'intégration et l'évaluation du potentiel des réfugiés, des personnes admises à titre provisoire et des réfugiés admis provisoirement. Par souci de simplification, il est question de réfugiés (pour parler des réfugiés reconnus) et de personnes admises à titre provisoire (pour évoquer les personnes admises à titre provisoire et les réfugiés admis provisoirement). Seul le canton d'Argovie échappe à cette règle : les réfugiés admis provisoirement sont inclus dans la catégorie réfugiés car ils sont traités de la même manière lors du processus d'intégration.

Le choix des cantons faisant l'objet des études de cas a été effectué à l'aide d'une enquête menée auprès de tous les cantons, comme cela est expliqué dans le para 2.2. Les résultats présentés reposent, d'une part, sur deux entretiens téléphoniques par canton (voir guide ayant servi pour ces entretiens dans l'annexe 9.4) et, d'autre part, sur les documents mis à disposition. Les études de cas portent sur les cantons de Genève (para. 5.1), de Fribourg (para. 5.2), d'Argovie (para. 5.3) et de Saint-Gall (para. 5.4). En conclusion, sont présentés les défis, les aspects à améliorer et les attentes vis-à-vis du SEM formulées par les personnes interrogées dans le cadre des études de cas (para. 5.5).

### 5.1 Canton de Genève

#### 5.1.1 Déroulement schématique et responsabilités

Le schéma ci-après donne une vue d'ensemble du processus dans le canton de Genève. Le processus concerne aussi bien les réfugiés et les personnes admises à titre provisoire que les requérants d'asile titulaires d'un permis N. Les requérants d'asile n'ont toutefois accès qu'à la première partie du processus.

##### 1) *Primo-information et acquisition de connaissances linguistiques*

Le processus débute à l'arrivée dans le canton de Genève. Toutes les personnes admises à titre provisoire et tous les réfugiés participent, dans les douze semaines qui suivent leur arrivée, à un module de primo-information obligatoire. Ce délai peut-être plus long s'il faut trouver un interprète d'une langue particulière, mais dans tous les cas, cette étape doit intervenir le plus rapidement possible. Un test de français est aussi effectué au cours de ces douze premières semaines. Les personnes sont ensuite inscrites à un cours de langue en fonction des résultats de ce test. Les détenteurs d'un permis F sont prioritaires pour les cours de langue. Les personnes possédant des connaissances suffisantes de français ou d'anglais sont dirigées directement vers l'étape d'évaluation de potentiel. Le perfectionnement des connaissances linguistiques et l'intégration professionnelle se font dans ce cas en parallèle. Les personnes qui ont un potentiel et possèdent déjà de bonnes connaissances de français suivent souvent des cours dispensés par des prestataires externes (par ex. Ecole club Migros, IFAGE, etc.), de manière à leur permettre de nouer des contacts dans un environnement différent.

Pour le canton de Genève, il est important de démarrer rapidement le processus d'intégration et d'encourager les migrants (y compris les détenteurs d'un permis N) à apprendre la langue. Les compétences linguistiques sont en effet considérées comme un facteur décisif de l'intégration sociale et professionnelle.

Les cours de langue du niveau A1 sont dispensés en interne par l'Hospice général (HG). Outre un formateur d'adultes, les enseignants sont des bénéficiaires de l'aide sociale qui suivent une formation de formateur d'adultes<sup>16</sup>, dans le cadre d'un programme d'occupation. Les coûts de ces cours sont donc extrêmement bas. Pour les cours d'alphabétisation et les cours de langue à partir du niveau A2, c'est l'Université ouvrière de Genève (UOG) qui s'en charge. L'UOG organise

---

<sup>16</sup> Certificat FSEA (niveau 1)

aussi les tests linguistiques et délivre les attestations de cours aux participants. Au bout de deux ans, les migrants ont généralement tous atteint le niveau linguistique requis (B1/A2) et obtenu leur décision d'asile. Pour les personnes qui ont atteint le niveau linguistique requis mais qui ont encore le statut de requérant d'asile (permis N), le processus s'arrête ici.

En résumé, la première phase du processus dure deux ans, c'est-à-dire un laps de temps qui permet d'obtenir une décision d'asile et d'acquérir un niveau de langue suffisant.

## 2) *Bilan d'orientation (évaluation du potentiel)*

Après confirmation du niveau linguistique (test linguistique ou attestation de cours) a lieu le bilan d'orientation. Ce bilan prend la forme d'un entretien entre le migrant et un conseiller d'intégration, et suit le déroulement défini dans une grille d'entretien (voir annexe). Le contenu de ce guide est détaillé au ch. 5.1.3.4. Le travailleur social chargé du suivi du cas procède généralement à une première évaluation. Le bilan d'orientation met l'accent sur trois questions principales : quelles compétences la formation envisagée doit-elle permettre d'acquérir ? Quelles activités la personne a-t-elle exercées en dehors de son métier ? La personne a-t-elle une expérience professionnelle en Suisse ou en Europe ?

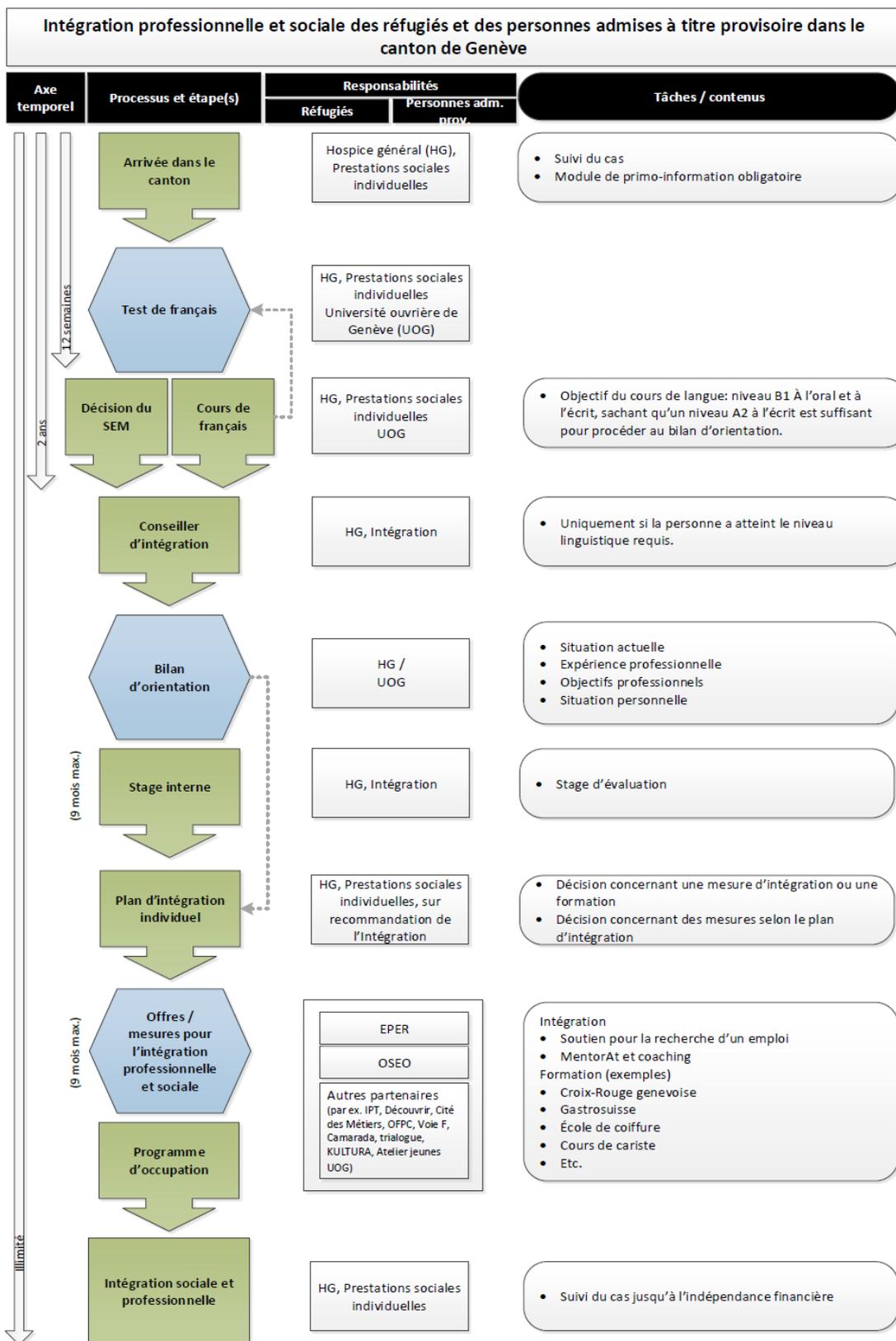


Illustration 2 : processus d'intégration des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire dans le canton de Genève

Durant l'entretien, le conseiller d'intégration et la personne identifient trois secteurs d'activité dans lesquels la personne peut s'imaginer travailler. Le conseiller d'intégration propose des objectifs réalistes et les communique au travailleur social concerné au moyen de l'OAM « *Outil d'administration des mesures (logiciel)* ».

### 3) *Stages et mesures externes*

A l'issue du bilan d'orientation, les personnes sans expérience professionnelle commencent un *stage interne* qui doit permettre d'évaluer leurs compétences et leurs ressources. Ce stage d'évaluation et de mise en pratique a pour but de renforcer les capacités des participants afin qu'ils puissent prendre part, dans une seconde étape, à une mesure externe. D'une durée maximale de neuf mois, le stage peut être effectué dans différents secteurs d'activité :

- administration (réception et secrétariat)
- technique du bâtiment
- hôtellerie et restauration
- entretien et transports
- entretien textile

Sitôt les conditions réunies, la personne intègre une mesure externe ou démarre une formation. La durée du stage interne peut être exceptionnellement prolongée, notamment s'il apparaît que la personne va accomplir des progrès déterminants pour intégrer avec succès une mesure externe. Les personnes qui possèdent déjà une expérience professionnelle en Suisse ou en Europe sont directement dirigées vers une mesure externe.

Selon la solution retenue, divers partenaires apportent leur soutien aux réfugiés et aux personnes admises à titre provisoire. L'Œuvre suisse d'entraide ouvrière (OSEO) et l'Entraide protestante suisse (EPER) fournissent leur aide pour rechercher un stage et postuler. La plupart des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire bénéficient du soutien de l'OSEO. L'EPER dispose d'un savoir-faire spécifique dans la reconnaissance de diplômes et dans les mesures de préparation à une formation ; elle encadre notamment des personnes avec un niveau de formation élevé. Pendant la durée de la mesure externe, le travailleur social chargé du suivi du cas à l'Hospice général définit, avec la personne, un plan d'intégration pour son insertion professionnelle.

### 4) *Conclusion*

Si la personne ne parvient pas, même après la mesure externe et l'acquisition des compétences nécessaires, à trouver un emploi, elle est intégrée dans un programme d'occupation. En règle générale, les personnes poursuivent le programme d'occupation aussi longtemps qu'elles n'ont pas trouvé un emploi. Elles sont suivies, pendant tout ce temps, par l'Hospice général. Ce suivi ne prend fin que lorsque la personne est indépendante financièrement. Les titulaires d'un permis B qui ne relèvent plus de la compétence financière de la Confédération sont pris en charge, pour la garantie du minimum vital, par l'aide sociale traditionnelle (relève, dans le canton de Genève, d'une autre direction de l'Hospice général) et se voient appliquer les normes CSIAS. Le service compétent veille néanmoins à ce que les formations et les mesures qui ont débuté avant que le canton ne prenne le relais de la Confédération pour la prise en charge financière puissent être poursuivies et menées à leur terme. Les personnes ne reçoivent en revanche pas d'indemnités de chômage de la part de l'ORP. Elles ne peuvent bénéficier que des prestations prévues pour les chômeurs de longue durée. La durée du processus pour les titulaires d'un permis F n'est en principe pas limitée. Le financement du minimum vital après que la compétence financière de la Confédération a pris fin est assuré par le canton.

#### 5.1.2 **Suivi des cas et interfaces**

Le suivi des migrants, et donc aussi des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire, relève dans le canton de Genève de la direction *Aide aux migrants* (AMIG) de l'Hospice général. Cette direction comprend trois services :

- le *Service des prestations sociales individuelles*, chargé de l'aide sociale individuelle destinée aux migrants,

- le *Service hébergement*, et
- le *Service intégration*, chargé des mesures d'intégration internes et externes, y compris du bilan d'orientation.

Le Service des prestations sociales individuelles et le Service intégration, notamment, sont fortement impliqués dans le processus d'intégration professionnelle des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire. Un travailleur social du Service des prestations sociales assure le suivi du cas, tandis qu'un conseiller d'intégration du Service intégration est responsable concrètement de l'insertion professionnelle et effectuée, à cette fin, le bilan d'orientation. Les services se coordonnent par téléphone, lors de réunions ou à l'aide du logiciel de suivi des cas (OAM), grâce auquel tous les services peuvent accéder au suivi individuel des mesures. Toutes les informations importantes sont consignées dans l'outil informatique. En outre, chaque fois qu'une information est ajoutée dans le dossier, le travailleur social qui suit le cas reçoit un message, si bien qu'il est toujours au fait du contenu du dossier.

Les cas étant suivis du début à la fin par l'Hospice général, les interfaces externes sont réduites au minimum. Une première interface externe concerne les cours et les tests de langue, qui sont réalisés par l'UOG et coordonnés par le responsable pour le français de l'AMIG. Une deuxième interface existe avec les organisations chargées des mesures externes. Ces mesures sont commandées et encadrées par le travailleur social chargé du suivi du cas. Une dernière interface, enfin, permet de collaborer avec le Département genevois de l'instruction publique afin d'aider les jeunes qui ne trouvent pas de place d'apprentissage ou de formation à l'issue des classes d'accueil<sup>17</sup>.

### 5.1.3 Evaluation du potentiel (bilan d'orientation)

#### 5.1.3.1 Admission

Comme il ressort du schéma illustrant le processus, les compétences sont évaluées à différentes étapes et par différents acteurs. Dans un premier temps, ce sont les compétences linguistiques qui sont évaluées, par l'UOG. La clarification des informations générales concernant la personne est du ressort essentiellement du travailleur social chargé du suivi, avec le concours du conseiller d'intégration. Ce dernier a aussi la tâche d'évaluer les qualifications et les compétences professionnelles. Les compétences professionnelles sont évaluées pour l'essentiel lors de *stages internes* ou avant l'octroi de *mesures externes*<sup>18</sup>.

#### 5.1.3.2 Groupes cibles

Un accent particulier est mis, dans le processus, sur les réfugiés et les personnes admises à titre provisoire âgés de 19 à 25 ans, c'est-à-dire le groupe dont les perspectives d'intégration professionnelle sont les plus prometteuses. Le plus souvent en effet, ces personnes ont pu apprendre

---

<sup>17</sup> Les réfugiés et les personnes admises à titre provisoire qui arrivent en Suisse en âge de scolarité obligatoire fréquentent des classes d'accueil. Ils sont suivis par le Département de l'instruction publique, de la culture et du sport (DIP).

<sup>18</sup> Perspective : le Centre de Bilan Genève (CEBIG) n'intervient pas actuellement dans le processus d'intégration des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire. Il est toutefois prévu qu'il apporte à l'avenir son soutien aux conseillers d'intégration, dans le cadre du bilan d'orientation. Le CEBIG projette de développer à cet effet, pour la fin de 2015, un nouvel outil pour l'évaluation du potentiel. Les réfugiés et les personnes admises à titre provisoire ne font pas partie du groupe cible traditionnel du CEBIG. Aussi les outils dont il dispose ne peuvent être utilisés que de manière limitée dans le contexte de l'insertion professionnelle de ces catégories de migrants, qui ne possèdent bien souvent que des connaissances limitées du français. De nouveaux tests et des outils supplémentaires seront donc développés sur la base des méthodes actuelles. Il s'agira par exemple d'identifier les intérêts des personnes au moyen d'une procédure fondée sur des images. Le nouvel outil développé par le CIBEG sera vraisemblablement testé à partir de 2016 avec quatre groupes pilotes de 32 personnes au total. Evaluer le potentiel des participants hors des structures de l'Hospice général doit permettre, notamment, d'avoir une nouvelle perspective et d'envisager des voies d'intégration alternatives. Pour l'Hospice général, le principal défi consistera à assurer l'échange d'informations entre les institutions, alors que jusqu'ici les informations circulaient principalement entre les différents services internes.

les français dans des classes d'accueil et sont très motivées pour suivre une formation. Les dossiers des personnes de ce groupe d'âge sont donc traités en priorité. Pour les autres réfugiés et personnes admises à titre provisoire, le bilan d'orientation est effectué par ordre d'arrivée.

A partir de 55 ans, les personnes sont généralement considérées comme n'étant plus aptes au placement. Il est déjà extrêmement difficile pour les chômeurs indigènes de cet âge de se réinsérer professionnellement. Aussi les réfugiés et les personnes admises à titre provisoire de 55 ans et plus ne peuvent bénéficier que de manière restreinte des mesures proposées par le canton (participation à un cours de français seulement s'il y a des places libres). Au vu de la durée d'intégration nécessaire et de la difficulté d'accéder à une formation du type CFC, les personnes de plus de 35 ans qui n'ont pas de connaissances du français et aucune qualification professionnelle n'ont guère de chances de trouver un emploi sur le marché genevois du travail. Elles ont néanmoins accès aux différentes mesures proposées, même si, dans les faits, elles restent cantonnées des années durant à des programmes d'occupation. Le Bureau de l'Intégration souhaite développer prochainement un programme spécifique de rattrapage à l'attention de ce public.

On veille en outre à ce que les personnes soient véritablement « disponibles » pour leur intégration professionnelle. Un regroupement familial, par exemple, induit un changement fondamental des conditions de vie. En pareil cas, le processus d'insertion professionnelle peut-être interrompu momentanément puis repris ultérieurement. Pour intégrer des circonstances de ce type, le travailleur social qui suit le cas doit connaître la situation globale du client, ce que garantit le processus actuel.

#### 5.1.3.3 Méthodes, procédures et outils

Les *tests linguistiques* se fondent sur le Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR) du Conseil de l'Europe. Des connaissances linguistiques équivalant au niveau B1 sont requises pour passer à l'étape suivante du bilan d'orientation. Si un réfugié ou une personne admise à titre provisoire n'atteint pas le niveau requis après avoir fréquenté plusieurs cours du même échelon, le bilan d'orientation peut être dans certains cas effectué avec le niveau A2 déjà.

Mené sous la forme d'un *entretien* entre le conseiller d'intégration et le réfugié ou la personne admise à titre provisoire, le bilan d'orientation consiste à identifier les chances et les obstacles en vue de l'intégration professionnelle. L'entretien suit le déroulement défini dans un *guide*. Le conseiller d'orientation peut obtenir des renseignements complémentaires sur les compétences et le potentiel de la personne auprès des *différents partenaires* (travailleur social, responsable pour le français, directeur de stage, etc.). Le conseiller d'intégration propose ensuite, sur la base de ces renseignements, des objectifs réalistes, qu'il consigne dans le dossier informatique « journal social » géré par le travailleur social chargé du suivi du cas. Tant la personne que le conseiller d'intégration peuvent demander une nouvelle évaluation. Il ne s'agit donc pas d'une procédure statique.

Les *rapports d'évaluation* rédigés pendant les stages internes et les mesures externes livrent également des informations utiles pour le bilan des compétences professionnelles. Un outil standard permet de saisir et d'évaluer les compétences des participants, ainsi que les progrès qu'ils accomplissent.

Dans le canton de Genève, un plan d'intégration, appelé *contrat d'action sociale individuelle (CASI)*, est établi pour tous les bénéficiaires de l'aide sociale. Comme les réfugiés, les personnes admises à titre provisoire et les requérants d'asile ne maîtrisent généralement pas suffisamment bien la langue pour comprendre tous les contenus d'un tel document, une variante simplifiée de ce plan d'intégration – *CASI-prim-arrivant* – est utilisée dans un premier temps. Par leur signature, les personnes s'engagent à participer au module de première information et au cours de français.

Le CASI porte sur trois phases :

- la restauration, c'est-à-dire une phase de stabilisation et de reconstruction ;
- la socialisation, c'est-à-dire l'intégration sociale ; et
- l'insertion socioprofessionnelle ou réinsertion professionnelle.

#### 5.1.3.4 Contenus

Le bilan d'orientation comprend les volets ci-après, comme décrit dans le guide relatif au déroulement de l'entretien.

<b>Situation actuelle</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Statut de séjour</li><li>- Logement</li><li>- Situation familiale</li></ul>
<b>Expérience professionnelle</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Expérience professionnelle en Suisse (type d'activité, attestations, durée, taux d'activité, appréciation personnelle de l'activité exercée)</li><li>- Expérience professionnelle dans le pays de provenance ou dans d'autres pays (type d'activité, attestations, durée, taux d'activité, appréciation personnelle de l'activité exercée)</li><li>- Formation (scolarité obligatoire, formation professionnelle, diplômes, validation d'acquis)</li><li>- Connaissances linguistiques (langue maternelle, autres langues, niveau à l'oral / à l'écrit)</li><li>- Autres compétences</li><li>- Réseaux (par ex. la personne a-t-elle des parents en Suisse qui travaillent et qui pourraient être considérés comme des ressources ?)</li></ul>
<b>Objectifs professionnels</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Poste visé en Suisse</li><li>- Motivation, intérêts intrinsèques</li><li>- Formation (complémentaire) nécessaire</li><li>- Cadre existant pour la recherche d'emploi (CV actuel, nombre d'entretiens d'embauche qui ont eu lieu, etc.)</li><li>- Loisirs, activités bénévoles</li></ul>
<b>Situation personnelle</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Santé</li><li>- Environnement, réseau (famille, voisins, amis, soutien, stress / pression, solitude, etc.)</li><li>- Mobilité, disponibilité (permis de conduire, solution de garde pour les enfants, etc.)</li><li>- Manière d'appréhender l'exil (traumatisme, désarroi, etc.)</li><li>- Gestion du temps (journée structurée, participation à la vie sociale et culturelle, activités sportives)</li></ul>

Dans les rapports d'évaluation des stages internes et des mesures externes sont appréciées en particulier les compétences ci-après. L'évaluation de ces ressources permet de décrire la *distance à l'emploi* du participant et de formuler des recommandations pour l'élaboration du plan d'intégration concernant les aspects professionnels et sociaux, mais aussi la dimension de la santé.

Compétences évaluées :

- ponctualité
- fiabilité
- motivation
- esprit d'équipe
- attitude vis-à-vis de la hiérarchie
- communication
- capacité d'apprendre
- autonomie
- qualité du travail

- productivité
- résistance physique

#### 5.1.3.5 Implications pour l'intégration professionnelle des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire

Dans le canton de Genève, les compétences linguistiques revêtent une importance particulière dans le processus d'intégration. Parler la langue est une condition essentielle même pour des postes peu qualifiés. Les employeurs demandent généralement des connaissances linguistiques supérieures au niveau B1.

Une grande attention est portée, dans le processus, aux obstacles potentiels à une bonne intégration. Les mesures de soutien doivent être destinées en priorité à des personnes motivées, qui ne sont pas susceptibles de se laisser dévier de leur projet par d'autres problèmes. Les critères déterminants pour bénéficier d'un type d'offre déterminé sont, outre la motivation et les connaissances linguistiques, l'expérience professionnelle et les formations suivies. Comme évoqué, l'âge et les obstacles potentiels à une réinsertion professionnelle sont aussi pris en considération.

Le processus se déroule de la même manière pour les réfugiés et les personnes admises à titre provisoire. Le statut de séjour n'entre pas en ligne de compte pour profiter d'une offre en particulier. Les requérants d'asile titulaires d'un permis N ont aussi accès aux cours de langue.

#### 5.1.3.6 Qualification du personnel

Les travailleurs sociaux de la direction AMIG de l'Hospice général possèdent un diplôme de travail social d'une haute école et justifient de compétences interculturelles acquises dans des formations internes ou dans des formations dispensées par les Hôpitaux universitaires genevois (HUG) ou les Etablissements publics pour l'intégration (EPI). Les conseillers d'intégration doivent quant à eux être titulaires d'un diplôme universitaire et être parfaitement familiarisés avec le réseau de l'intégration à Genève.

## 5.2 Canton de Fribourg

### 5.2.1 Déroulement schématique et responsabilités

L'illustration 3 montre le déroulement schématique du processus d'intégration dans le canton de Fribourg et détaille les responsabilités et les tâches des différents acteurs. Les activités en lien avec l'intégration des personnes étrangères sont réparties entre deux services : le Service cantonal de l'action sociale dirige, coordonne et contrôle l'intégration des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire, tandis que le Bureau de l'intégration des migrant-e-s et de la prévention du racisme (IMR) est chargé de l'intégration de tous les autres migrants.

Dans le canton de Fribourg, le processus de l'asile a été entièrement externalisé et confié à la société ORS Service AG, qui se charge aussi de l'hébergement et de l'encadrement des requérants d'asile. ORS et Caritas se partagent les responsabilités concernant l'intégration professionnelle et sociale : ORS s'occupe de personnes admises à titre provisoire (permis F) et Caritas des réfugiés (permis B). Les informations exposées dans ce chapitre au sujet du processus d'intégration et de l'évaluation du potentiel concernent principalement ORS, seule institution avec laquelle un entretien a eu lieu.

Après que le SEM a rendu sa décision, les dossiers sont directement transmis à ORS ou à Caritas, responsables de l'ensemble du processus. Le Service de l'action sociale n'est pas associé au suivi des cas, mais intervient sur les plans de la coordination et de la stratégie. Il se charge par exemple du développement de nouvelles offres et de nouveaux cours pour les différents groupes cibles et assume également la responsabilité budgétaire et financière. Lorsque les personnes ne relèvent plus de la compétence financière de la Confédération, le canton prend en charge les coûts, mais les procédures demeurent inchangées.

Appelé « projet d'intégration », le processus d'intégration auprès d'ORS dure environ deux ans. L'idée est de perdre le moins de temps possible, de sorte que l'intégration se fasse rapidement. Le contrat peut néanmoins être prolongé au-delà de deux ans si la poursuite du processus semble judicieuse, par exemple si la personne a suivi un cours de langue pendant un an et demi et qu'elle est progressivement prête à s'intégrer professionnellement. Caritas applique la même règle, même si elle n'est pas consignée formellement. Le processus d'intégration prend donc fin soit avec l'insertion dans le premier marché du travail, soit à l'issue de la durée définie si le contrat n'est pas prolongé.

### 5.2.2 Suivi des cas et interfaces

Comme indiqué plus haut, le suivi des cas est assuré, du début à la fin, par ORS et Caritas. Au sein de chaque organisation, deux services spécialisés sont responsables du processus : l'un est chargé du volet social et l'autre du volet intégration. Chaque personne est attribuée à un travailleur social, qui est secondé par un délégué à l'intégration chargé des activités relatives à l'insertion professionnelle. ORS emploie 15 travailleurs sociaux et quatre délégués à l'intégration. Il y a lieu de signaler que toutes les personnes ne suivent pas le processus d'intégration. Par exemple, un travailleur social ne transmet pas au service intégration le dossier d'un Congolais qui maîtrise parfaitement le français et qui a trouvé un emploi par lui-même.

Le Service cantonal de l'action sociale entretient des contacts étroits avec le SEM de même qu'avec ORS et Caritas. Les deux institutions organisent une rencontre une fois par mois pour des échanges. Le Service de l'action sociale doit approuver les mesures qu'ORS et Caritas mettent en œuvre. Selon les déclarations de ses responsables, ORS informe généralement le Service de l'action sociale des activités sur le terrain et, dans le même temps, lui soumet pour approbation des propositions sur des aspects à changer ou à améliorer. Le canton de Fribourg travaille actuellement en collaboration avec ORS à la mise en place d'un système d'information où seront systématiquement répertoriées toutes les personnes et les mesures dont elles ont bénéficié.

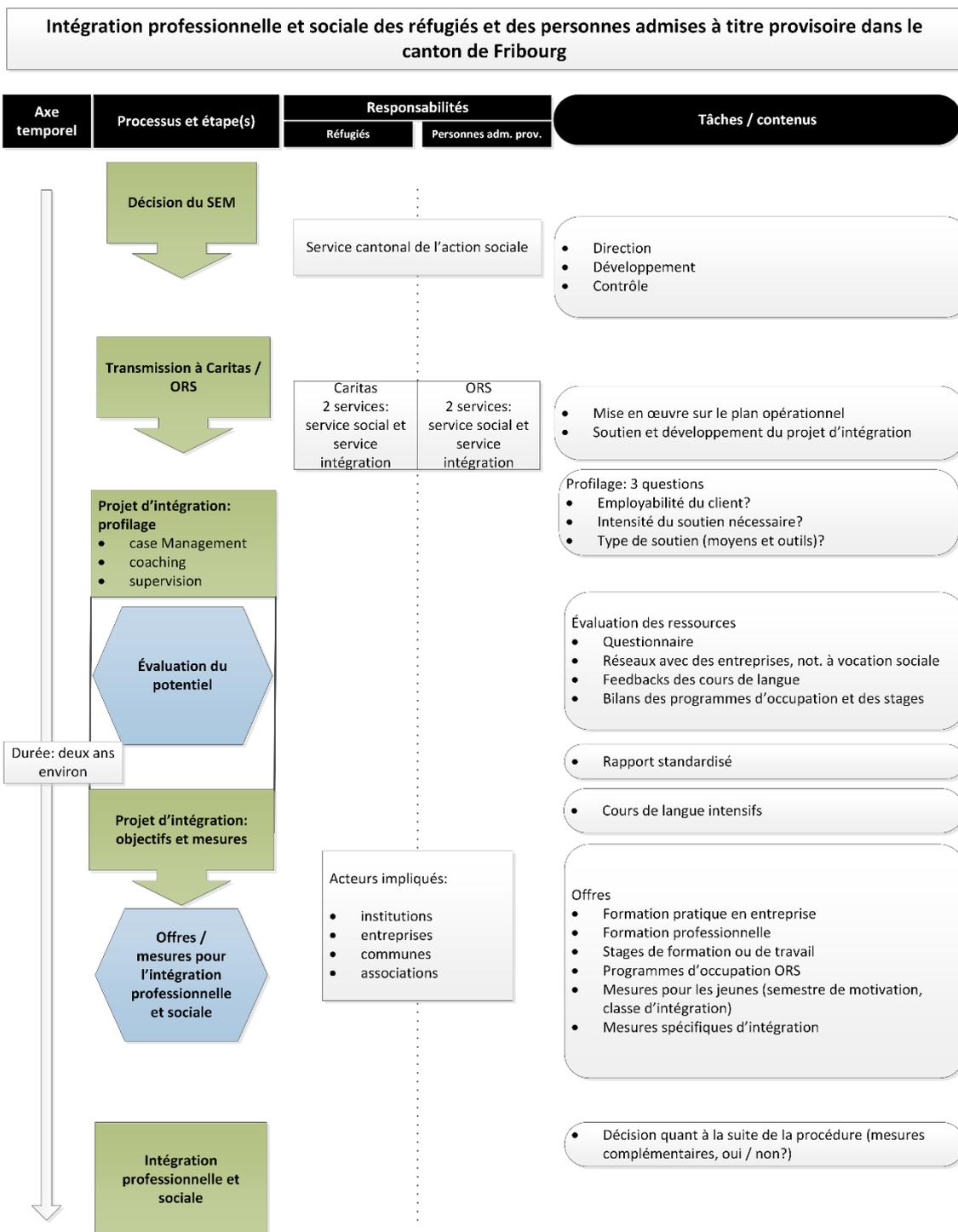


Illustration 3 : processus d'intégration des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire dans le canton de Fribourg

### 5.2.3 Evaluation du potentiel

#### 5.2.3.1 Admission

L'évaluation du potentiel ne saurait être dissociée du processus d'intégration. Si le Service de l'action sociale parle explicitement d'une procédure d'évaluation du potentiel, pour les délégués à l'intégration il s'agit plutôt d'un aspect implicite de leur travail.

Lorsqu'un travailleur social décide de transmettre le dossier d'un client au service intégration, il commence par remplir, à l'attention du délégué à l'intégration, un questionnaire de trois pages. Le client est ensuite invité à un entretien initial approfondi (cf. ch. 5.2.3.3.).

Le schéma ci-après illustre le processus d'intégration mené par ORS. Les outils les plus importants dans ce processus sont l'entretien personnel, l'observation et les évaluations des partenaires. Les cours de langue intensifs, que les personnes suivent généralement après l'évaluation du potentiel, revêtent aussi une grande importance. Ils sont proposés principalement par Caritas et l'association Les Amis de l'Afrique (AMAF).

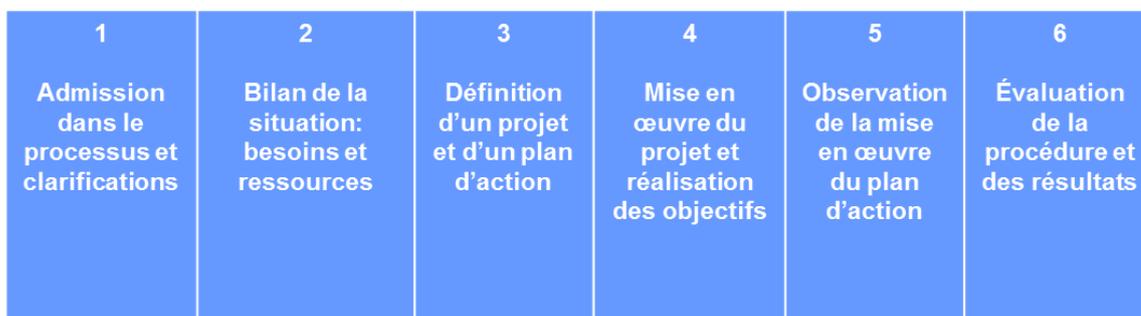


Illustration 4 : méthode de travail d'ORS (source : ORS Service AG)

#### 5.2.3.2 Groupes cibles

Les moins de 30 ans sont un groupe cible important. Pour ces personnes, l'accent est mis sur la formation professionnelle, l'objectif étant l'obtention, dans la mesure du possible, d'un CFC. Lorsque les clients ont des enfants à charge, ceux-ci sont aussi pris en compte dans le processus. Une collaboration étroite est instaurée avec des crèches et des mamans de jour.

#### 5.2.3.3 Méthodes, procédures et outils

L'entretien personnel est, dans le canton de Fribourg, la principale méthode employée pour évaluer le potentiel d'un client. L'*entretien initial* se fonde sur un *questionnaire*, qui passe en revue les aspects suivants :

- connaissances linguistiques
- scolarité et formation
- expérience professionnelle en Suisse et à l'étranger
- stages effectués
- motivation et intérêt
- santé

Les clarifications concernant l'état de santé de la personne sont relativement restreintes et se limitent aux questions touchant aux addictions, aux troubles du comportement et aux problèmes psychiques. L'entretien initial est suivi d'*entretiens complémentaires réguliers*. La fréquence des entretiens varie en fonction des besoins et va de deux entretiens par mois à un entretien tous les

deux mois. Un « projet d'intégration » est défini au début du processus d'intégration. La première étape de la définition de ce projet consiste en un profilage, fondé sur trois questions :

- Le client est-il employable ?
- Quels sont le type et l'intensité du soutien dont il a besoin ?
- Quels sont les moyens et les outils nécessaires ?

Ce *profilage* n'est pas seulement un premier outil de l'évaluation du potentiel, il constitue aussi un outil de coordination entre les deux services concernés chez ORS, le service social et le service intégration. Relativement simple, cette procédure débouche sur quatre profils concrets :

- supervision
- coaching
- case management
- mise en relation

Si l'on part du principe qu'une personne est employable, il faut commencer par déterminer l'intensité du soutien dont elle aura besoin. Plusieurs critères entrent en ligne de compte : disposition de la personne à faire des efforts pour s'insérer professionnellement, compétences dont elle dispose déjà ou qu'elle est en mesure d'acquérir, confiance en soi et capacité de réflexion personnelle. Quand la personne n'a besoin que d'un soutien modéré, elle se voit attribuer le profil « supervision ». Lorsqu'un soutien plus intensif est nécessaire, c'est soit le profil « coaching », soit le profil « case management » qui s'applique, en fonction des objectifs à atteindre à court et à long termes. S'il s'agit de stabiliser la situation à court terme et de préparer l'intégration professionnelle et sociale à long terme, on privilégiera le profil « case management ». Si le but est plutôt de développer la capacité d'action de la personne et de promouvoir son intégration professionnelle, c'est le profil « coaching » qui sera retenu. Enfin, les personnes qui ne remplissent pas les conditions d'une intégration dans le premier marché du travail se voient attribuer le profil « mise en relation »<sup>19</sup>.

Ces quatre profils servent aussi à définir les grands objectifs en matière d'intégration. Ceux-ci sont fixés dans une convention d'intégration signée par les deux parties. Le schéma ci-après détaille le profilage.

---

<sup>19</sup> Voir « Intégration socioprofessionnelle des personnes admises à titre provisoire et réfugiées » (présentation Powerpoint diffusée lors de la séance de lancement – outils pour le relevé des compétences et l'évaluation du potentiel des personnes admises à titre provisoire et des réfugiés, Berne, 17 février 2015).

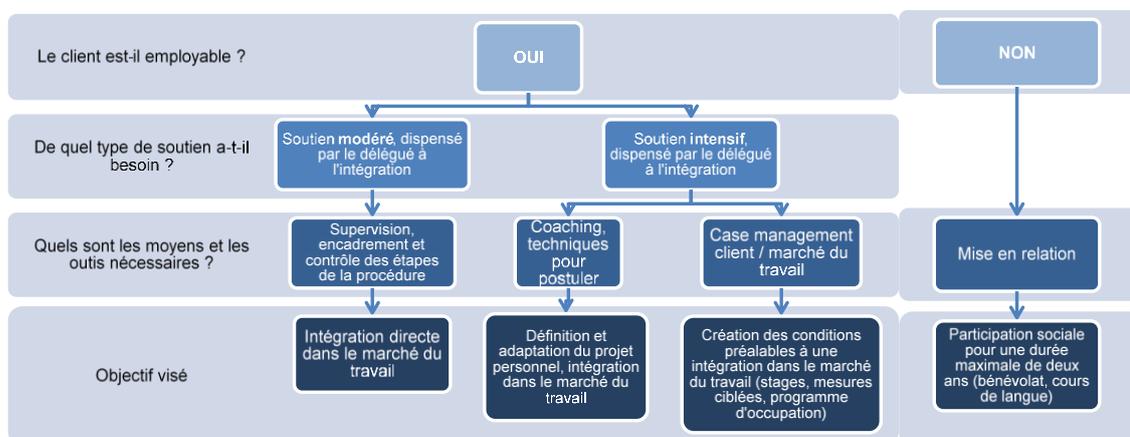


Illustration 5 : projet d'intégration (profilage ; source : ORS Service AG)

Un autre outil important de l'évaluation du potentiel est l'*observation* ou *test pratique*. Durant cette phase, les clients effectuent de brefs engagements d'une à deux semaines dans des entreprises de la région et sont ensuite évalués. Il peut arriver que les engagements durent plus longtemps et qu'ils soient par exemple directement combinés avec une formation. L'observation consiste à relever le comportement de la personne au travail. L'attention est portée sur les connaissances spécialisées nécessaires, mais aussi sur une série de compétences non techniques (*soft skills*) comme la ponctualité, l'esprit d'équipe et l'attitude à l'égard de la hiérarchie.

ORS n'utilise aucun autre outil standardisé dans le canton de Fribourg, bon nombre d'activités étant externalisées. Les écoles de langues effectuent régulièrement des *tests linguistiques* et informent les délégués à l'intégration des progrès des participants. Lorsqu'un client veut faire une formation professionnelle, il est dirigé vers un *service d'orientation professionnelle*, qui effectue des tests et des clarifications *supplémentaires*. Les résultats de ces mesures sont aussi communiqués au délégué à l'intégration.

#### 5.2.3.4 Contenu de l'évaluation du potentiel

Le profilage sert à évaluer l'employabilité des clients. Dans le cas des personnes jugées employables, il importe de déterminer ensuite l'intensité du soutien qui devra leur être fourni. Le profil « supervision » correspond à un soutien modéré. Si les personnes ont besoin d'un soutien plus intensif, deux profils sont envisageables : le profil « coaching », qui met l'accent sur les techniques pour postuler, et le profil « case management », qui doit permettre de réunir les conditions préalables à une intégration dans le marché du travail. Le profil « mise en relation », enfin, est utilisé pour les personnes qui ne sont pas employables dans le premier marché du travail. L'objectif est ici la participation sociale. Ces personnes se voient essentiellement proposer des cours de langue. Si possible, elles sont orientées vers des institutions proposant du bénévolat.

#### 5.2.3.5 Implications pour l'intégration professionnelle des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire

Un plan d'action est établi au début du processus d'intégration. Il ne s'agit toutefois pas d'un document rigide et des adaptations sont possibles en cours de processus. Le plan d'action détaille les mesures et les cours envisagés après discussion avec le client. Il est important que ce plan puisse être adapté, car il est souvent difficile de savoir d'emblée quelles mesures sont appropriées et susceptibles de fonctionner. En outre, la plupart des clients ne connaissent pas bien le marché suisse du travail et ont donc du mal à dire si une intégration professionnelle est envisageable et sous quelle forme.

La convention d'intégration signée au début du processus est contraignante. Elle prévoit des possibilités de sanctions au cas où la personne ne se montrerait pas coopérative, par exemple si elle ne respecte pas un délai sans raison valable. La personne reçoit tout d'abord un avertissement écrit. Si aucune amélioration n'est constatée, son argent de poche est réduit de 60 francs pendant un mois. Bien entendu, on cherche toujours en parallèle à parler avec la personne pour connaître les raisons de son comportement. Au besoin, l'argent de poche peut être réduit deux mois de plus et d'autres suppléments, comme l'abonnement de train, peuvent être supprimés. En dernier ressort, le dossier d'intégration est clos et la personne ne bénéficie alors plus d'aucun soutien pour son insertion professionnelle.

#### 5.2.3.6 Qualification du personnel

Les délégués à l'intégration sont des généralistes qui accomplissent de nombreuses tâches et apportent un soutien aux clients dans des domaines divers. Il n'existe donc pas d'exigences professionnelles formelles pour ce poste. La plupart d'entre eux possèdent néanmoins un diplôme d'une haute école, par exemple en sociologie, en sciences des religions ou en psychologie. Certains sont aussi formés au coaching ou à la gestion du personnel.

Pour les responsables d'ORS interrogés, ce sont les compétences sociales des délégués à l'intégration qui revêtent le plus d'importance. La patience, l'empathie, la flexibilité, l'autonomie et la créativité sont des qualités essentielles. Chaque cas est unique, ce qui implique qu'il faut définir des solutions aussi personnalisées que possible avec le client.

Le Service cantonal d'action sociale relève également que les connaissances économiques (concernant aussi les métiers et les différentes branches d'activité) et les liens avec le tissu économique local seront toujours plus importants à l'avenir pour les délégués à l'intégration. La priorité reste en effet d'intégrer les personnes dans le premier marché du travail.

## 5.3 Canton d'Argovie

Dans le canton d'Argovie, à la différence des autres cantons étudiés, les réfugiés ayant obtenu l'asile et les réfugiés admis à titre provisoire ont droit aux mêmes prestations, tandis qu'un traitement différent est réservé aux personnes admises à titre provisoire. Par souci de simplicité, dans ce chapitre le terme « réfugiés » englobe les réfugiés ayant obtenu l'asile et ceux admis à titre provisoire.

### 5.3.1 Déroulement schématique et responsabilités

L'illustration 5 montre le déroulement schématique du processus d'intégration dans le canton d'Argovie et détaille les responsabilités et les tâches des différents acteurs. L'Office cantonal des migrations et de l'intégration (*Amt für Migration und Integration, MIKA*) remplit une double mission : il pilote et coordonne les offres d'intégration et il veille à la gestion, à la supervision et au contrôle de gestion relatifs aux forfaits d'intégration.

Le Service social cantonal informe l'équipe du Case Management Integration (CMI) des nouvelles reconnaissances du statut de réfugié et des nouvelles admissions provisoires. Rattaché à la section Aide sociale publique (*Sektion öffentliche Sozialhilfe, OSH*) du Service social cantonal, le CMI gère les dossiers des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire, de la décision d'asile jusqu'à la prise de domicile dans une des 213 communes argoviennes. La gestion du dossier comprend aussi la réalisation ou la coordination de l'évaluation du potentiel, ainsi que la définition d'un plan de mesures qui fixe de manière contraignante les étapes du processus d'intégration pour les prochains mois, voire les prochaines années. L'objectif est d'établir ce plan individuel dans les deux mois suivant la décision de reconnaissance du statut de réfugié ou d'admission provisoire.

Sitôt qu'un réfugié ou une personne admise à titre provisoire est domicilié dans une commune argovienne, la responsabilité de son dossier est transférée aux services sociaux de la commune en question, lesquels sont chargés de coordonner les mesures qui suivront. Le CMI reste l'interlocuteur des services sociaux communaux en cas de questions.

Différents services et acteurs interviennent dans le processus d'intégration en fonction des mesures définies dans le plan. On mentionnera en premier lieu divers prestataires de cours de langue. Cinq des sept ORP du canton possèdent des conseillers personnels spécialement dédiés aux groupes cibles des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire. Les ORP sont chargés de placer les personnes ou de les insérer, dans le cadre de mesures du marché du travail (MMT), auprès de prestataires spécialisés de programmes d'intégration professionnelle et de cours de certification, comme l'association Lernwerk, l'entreprise à vocation sociale Trinamo AG et la fondation Wendepunkt. En fonction de l'âge et des besoins de la personne, d'autres partenaires sont aussi associés au processus, comme les services d'orientation scolaire et professionnelle ask! ou l'école cantonale de formation professionnelle (KSB) par exemple pour la définition de mesures de mise à niveau et la *reconnaissance de diplômes de personnes qualifiées*. Des associations et des réseaux, notamment, proposant des offres à l'échelle locale ou régionale sont également sollicités. Pour prendre un emploi, les réfugiés et les personnes admises à titre provisoire ont besoin d'une autorisation de travail, délivrée par le Service cantonal des migrations et de l'emploi.

### **5.3.2 Suivi des cas et interfaces**

La gestion des dossiers est assurée par le CMI, qui remplit trois fonctions principales :

- Assurer des conseils et un accompagnement – mais non un encadrement – aux réfugiés et aux personnes admises à titre provisoire durant le processus d'intégration, à partir de la décision d'asile jusqu'à la prise de domicile dans la commune, ce qui comprend pour l'essentiel la définition d'un plan individuel de mesures sur la base de l'évaluation du potentiel.
- Assumer une fonction d'interlocuteur pour divers acteurs. Une tâche importante du CMI consiste à recueillir et gérer les informations collectées dans le cadre du processus d'intégration (attestations de cours, résultats de clarifications, etc.) qui peuvent être utiles pour la suite de la procédure.
- Actualiser le dossier des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire et le transmettre aux services sociaux de la commune dans laquelle les personnes prennent domicile. Le CMI reste l'interlocuteur des services sociaux communaux après cette étape.

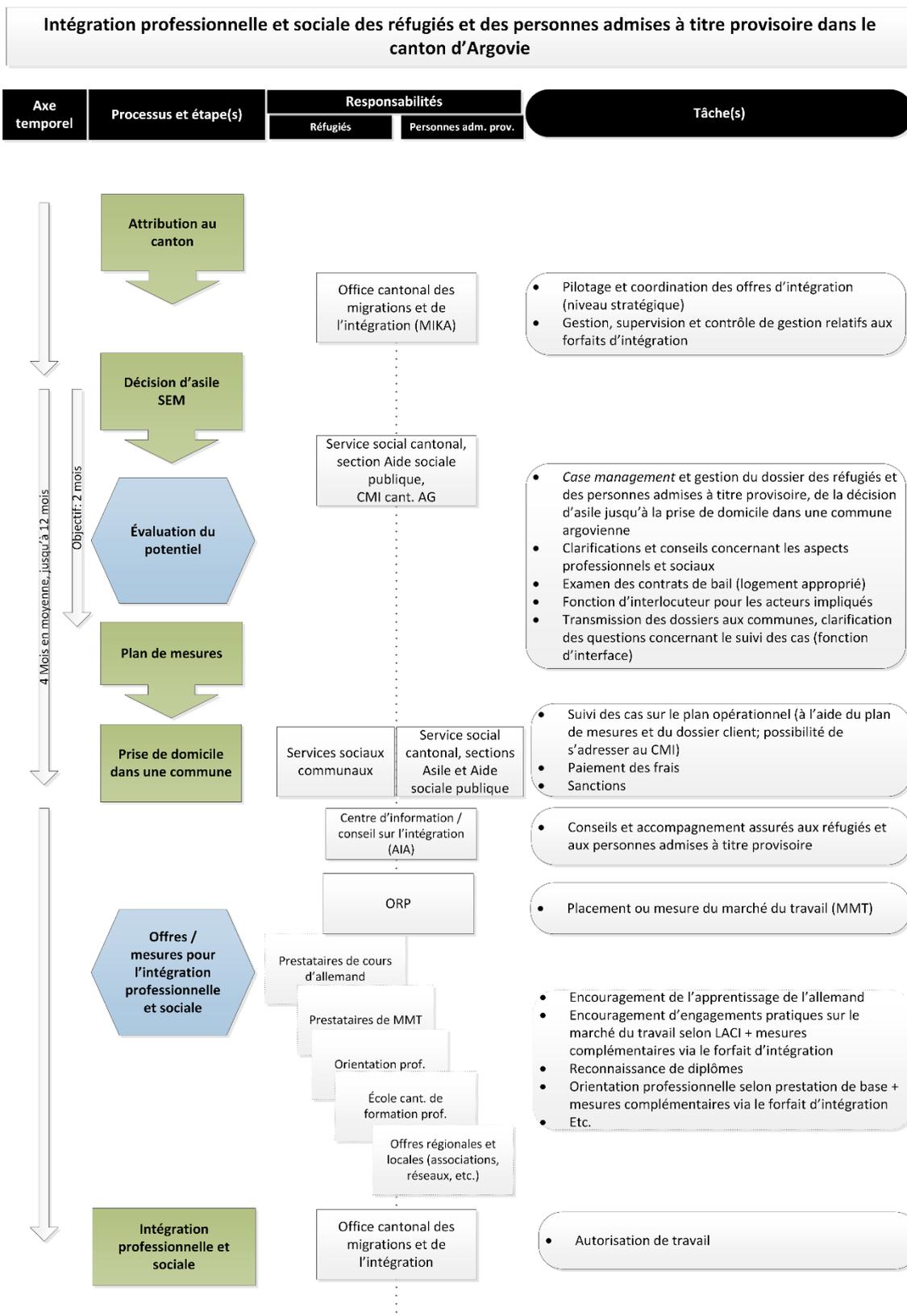


Illustration 6 : processus d'intégration des réfugiés (admis provisoirement) et des personnes admises à titre provisoire dans le canton d'Argovie

Le CMI assure une fonction d'intermédiaire. Les interfaces les plus importantes permettent de faire le lien entre le CMI et les responsables de l'encadrement des hébergements, d'autres services internes du Service social cantonal, les conseillers des services sociaux communaux (suivi du cas après la prise de domicile dans la commune), les prestataires de cours, l'Office cantonal des migrations et de l'intégration, les prestataires de mesures du marché du travail et le Service d'information et de conseil en matière d'intégration AIA (*Anlaufstelle Integration Argau*).

Des plans ont été définis avec la quasi-totalité des acteurs pour fixer les modalités de la collaboration. Pour les échanges internes, le Service social cantonal utilise le système de suivi des cas Tutoris. La communication avec les autres acteurs se fait par courriel, conformément aux règles établies (dispositif CMI du 28 juillet 2014, p. 6).

L'interface avec les communes a deux fonctions : d'une part, le CMI est chargé de mettre à jour les dossiers pour leur transmission aux communes, de l'autre, il est l'interlocuteur des collaborateurs des services sociaux communaux.

Etant donné les ressources financières restreintes dont il dispose et le grand nombre de cas qu'il a à traiter, les possibilités du CMI sont limitées. Concrètement, cela signifie qu'il intervient avant tout comme un intermédiaire entre les divers acteurs en assurant des tâches de coordination et d'information et non comme un service de conseils pour les réfugiés et les personnes admises à titre provisoire, même si le dispositif CMI le prévoit. Le CMI mène à bien l'entretien individuel (également appelé entretien initial) avec les réfugiés et les personnes admises à titre provisoire, mais de manière générale, il ne leur fournit plus de conseils personnalisés par la suite.

Le CMI propose néanmoins son soutien pour des démarches administratives, par exemple pour présenter une demande de bourse pour un réfugié. Le service immobilier intégré dans le CMI a aussi été conçu, au départ, pour aider les réfugiés à trouver un logement. Toutefois faute de ressources suffisantes, sa tâche se limite pour l'heure à contrôler les contrats de bail afin de s'assurer que le logement est approprié et son prix correct.

Il convient de souligner que dans le canton d'Argovie, le rôle du CMI n'est pas perçu comme consistant à encadrer les réfugiés et les personnes admises à titre provisoire. Sa mission est plutôt d'accompagner le processus d'intégration et de conseiller les intéressés eux-mêmes, mais aussi les autres acteurs impliqués dans le processus. Comme il ressort des entretiens et de la documentation relative au processus, l'encadrement proprement dit relève de la compétence des prestataires des domaines du logement et de l'intégration professionnelle et sociale.

Les réfugiés et les personnes admises à titre provisoire peuvent s'adresser au service d'information et de conseil AIA. Externe à l'administration, cette association est liée par un contrat de prestations avec le canton d'Argovie. Elle est chargée, entre autres tâches, d'informer et de conseiller les migrants, la population suisse et les spécialistes. L'association s'occupait aussi, jusqu'en 2014, du tri et de l'évaluation du potentiel des personnes<sup>20</sup>. L'AIA fournit des prestations importantes qui permettent de combler des lacunes : lorsqu'un réfugié ou une personne admise à titre provisoire se tourne vers l'association parce qu'il est passé entre les mailles du filet ou parce que son processus d'intégration ne progresse pas, celle-ci prend contact avec le CMI ou avec les collaborateurs des services sociaux communaux.

### 5.3.3 Evaluation du potentiel

#### 5.3.3.1 Admission

L'évaluation du potentiel est effectuée par le CMI et sert de fondement pour le plan de mesures convenu avec le réfugié ou la personne admise à titre provisoire. L'objectif est d'adopter le plan de mesures dans les deux mois qui suivent le règlement du statut de séjour, tout en coordonnant et en engageant de premières mesures (inscription à des cours). Vu toutefois que le CMI n'est opérationnel que depuis 2014 et qu'il doit traiter un grand nombre de cas, la durée des clarifications ne se rapproche que lentement de l'objectif visé de deux mois.

<sup>20</sup> Voir <http://www.integrationaargau.ch/>, consulté le 22 juin 2015

Le CMI assure le suivi des cas pendant près de quatre mois en moyenne, en fonction de la rapidité avec laquelle les intéressés trouvent un logement adéquat et passent alors sous la responsabilité des services sociaux de leur commune de domicile. La durée effective du suivi va de trois jours à plusieurs années.

#### 5.3.3.2 Groupes cibles

La règle veut que les personnes à partir de 16 ans – indépendamment de leur situation familiale et de leur état de santé – soient d’abord invitées à une séance d’information (avec participation d’un interprète), qui marque le point de départ de la procédure d’évaluation du potentiel. Vient ensuite l’entretien individuel, auquel participe aussi un interprète. Pour les personnes admises à titre provisoire, la partie informative est directement intégrée dans l’entretien individuel. Il est désormais possible de faire appel à des interprètes pour les entretiens individuels de tous les intéressés.

Le canton d’Argovie a élaboré, pour des groupes spécifiques, une liste de critères et des objectifs qu’il y a lieu d’appliquer pour la définition du plan de mesures individuel. Sont pris en compte l’âge, le bagage éducatif et professionnel, et le degré d’alphabétisation. Le dispositif des autorités cantonales définit les mesures à prendre pour les différents groupes et fixe un plafond de dépenses (voir chapitre consacré aux implications pour l’intégration professionnelle). Il propose également des solutions de remplacement pour le cas où les offres existantes seraient épuisées. L’accord de l’Office des migrations et de l’intégration est indispensable pour déroger, dans un cas particulier, à la procédure prévue.

Sur le principe, les cours d’allemand sont pris en charge pour tous les réfugiés et toutes les personnes admises à titre provisoire, quel que soit leur âge. L’encouragement de la formation scolaire et professionnelle dépend de divers facteurs. Il s’agit par exemple de savoir jusqu’à quel niveau de langue une personne peut bénéficier d’un soutien financé par les pouvoirs publics. Il faut aussi souvent tenir compte de la situation des personnes ayant des enfants à charge : les mesures définies doivent être compatibles avec leurs obligations familiales. Il peut ainsi arriver que dans un couple, seul un des conjoints puisse suivre un cours ou une formation professionnelle. En pareil cas, la priorité est donnée à la personne ayant les meilleures perspectives d’intégration professionnelle et il n’est pas rare que ce soient les femmes.

#### 5.3.3.3 Méthodes, procédures et outils

Dans le canton d’Argovie, l’évaluation du potentiel s’articule autour de quatre éléments et commence par l’invitation à une séance d’information destinée aux réfugiés. Les personnes admises à titre provisoire sont directement invitées à l’entretien initial ou entretien d’évaluation.

Pendant la *séance d’information*, les organisateurs notent de premières *observations* pertinentes pour l’évaluation du potentiel, comme le nombre de personnes qui se sont rendues à la rencontre, leur état de santé, leur motivation, l’intérêt qu’elles manifestent. Il n’existe pas de procédure standardisée détaillant les aspects à observer. Les informations recueillies sont saisies dans Tutoris, le *système de gestion des cas* du CMI.

Un *questionnaire* est remis aux personnes chargées de l’encadrement des hébergements pour qu’elles y consignent leurs impressions sur les résidents. Les questions portent là aussi sur la santé (physique et psychique), sur les obligations familiales des intéressés et les possibilités de garde d’enfants, sur leur motivation et leur engagement, mais aussi sur leurs aptitudes pratiques au quotidien. Les renseignements sont transmis au CMI, qui les enregistre dans son système.

La date des *tests linguistiques* est fixée lors de la séance d’information. Les tests sont réalisés par la fondation *ECAP*<sup>21</sup>, un prestataire de cours de langues et d’alphabétisation. L’ECAP indique au CMI si les personnes se sont bien présentées au test et l’informe de leur niveau linguistique.

---

<sup>21</sup> « Ente per la formazione continua e l’educazione permanente » : fondé par un syndicat italien, l’institut pour la formation continue et l’éducation permanente est un organisme d’utilité publique, à but non lucratif, spécialisé dans la formation des adultes et la recherche.

Vient ensuite l'*entretien initial* ou *entretien d'évaluation*. Cet entretien individuel d'une heure environ est mené par un collaborateur du CMI. Dans le cas des personnes admises à titre provisoire, il est possible de recourir aux services d'un interprète pour l'entrevue. A la différence des réfugiés, ces personnes ne participent pas à la séance d'information. Cet entretien initial doit donc permettre non seulement d'effectuer des clarifications, mais aussi de fournir toutes les informations utiles aux intéressés.

L'entretien commence par un rappel du but de l'entrevue et du processus d'intégration dans son ensemble ainsi que l'explication des droits et des obligations des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire. Le collaborateur du CMI, se fondant sur la procédure définie dans un *guide*, fait un bilan de la situation et des ressources de la personne. Concrètement, cette analyse porte sur les aspects suivants : situation personnelle, environnement social, logement, connaissances linguistiques, bagage scolaire et professionnel, activités extraprofessionnelles et intérêts, situation psychosociale, santé (condition physique et psychique), idées ou souhaits quant aux secteurs d'activité envisageables en Suisse.

Le but de l'entretien initial est de définir un plan de mesures adapté aux besoins de la personne. Elaboré sur la base des résultats de l'évaluation du potentiel, ce document fixe de manière contraignante les étapes prévues pour la suite. Comme indiqué précédemment, il s'inspire du dispositif CMI, qui prévoit des mesures déterminées pour chaque groupe cible. En Argovie, les connaissances et le niveau de formation (scolaire et professionnelle) sont des critères décisifs pour l'élaboration du plan de mesures, qui englobe les aspects aussi bien de la stabilisation sociale que de l'intégration linguistique, sociale et professionnelle.

#### 5.3.3.4 Contenu de l'évaluation du potentiel

La fondation ECAP effectue, sur mandat de l'Office cantonal des migrations et de l'intégration et du CMI, les tests linguistiques de tous les réfugiés et de toutes les personnes admises à titre provisoire. Elle utilise le test « *telc-Sprachtest* », qui se fonde sur le Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR), une norme permettant une comparaison internationale. L'ECAP évalue non seulement les connaissances linguistiques, mais aussi le degré d'alphabétisation.

Durant l'entretien initial, les personnes sont interrogées sur leur niveau de formation (scolaire et professionnelle) et leurs expériences professionnelles dans leur pays d'origine ou ailleurs. L'évaluation se limite ici aux indications données par les personnes elles-mêmes. Aucune clarification pratique n'est effectuée. En ce qui concerne l'expérience professionnelle, il s'agit de savoir quelles ont été les activités exercées, si l'intéressé possède des diplômes ou s'il a des aptitudes, des connaissances ou un talent particuliers.

Les personnes sont aussi invitées à exprimer leurs idées et leurs souhaits concernant les secteurs d'activité dans lesquels elles se verraient travailler. Le collaborateur du CMI leur signale des outils qui pourraient les aider dans leur démarche, comme le label « *Berufe Easy* », qui permet de découvrir toute une série de métiers accessibles à l'issue d'une formation sanctionnée par une attestation fédérale (AFP) ou d'une formation élémentaire<sup>22</sup>. L'entretien initial vise aussi à savoir si la personne a des activités ou des intérêts en dehors du travail, si elle est par exemple active au sein d'associations, notamment comme bénévole, ou si elle pourrait envisager un tel engagement. Comme le prévoit le guide de l'entretien sous le volet de l'analyse de la situation psychosociale, on évalue également la manière dont les réfugiés et les personnes admises à titre provisoire gèrent leur quotidien, structurent leurs journées et tiennent leur ménage. Les renseignements fournis par les personnes chargées de l'encadrement des hébergements viennent compléter ces informations.

L'état de santé des intéressés est évalué à différents stades de la procédure d'évaluation : lors de la séance d'information, dans les hébergements et pendant l'entretien initial. L'évaluation porte

<sup>22</sup> Des précisions sur le label « *Berufe easy* » sont disponibles sur les sites suivants : [http://diagnos-tik.sdbb.ch/sites/testraum.localhost/files/Label\\_Berufe-easy%20ch.pdf](http://diagnos-tik.sdbb.ch/sites/testraum.localhost/files/Label_Berufe-easy%20ch.pdf) et <http://www.berufe-easy.ch/>, consultés tous deux le 22 juin 2015.

aussi bien sur la santé physique et psychique, que sur le comportement des personnes en matière de santé. Ici aussi, les clarifications se limitent à une *appréciation*. Si les troubles psychiques, comme les traumatismes et leurs conséquences, sont aussi évoqués, il arrive aussi fréquemment que ce type d'affection apparaisse plus tard dans le processus d'intégration.

En ce qui concerne l'intégration sociale, les questions s'intéressent aux aspects touchant à la famille et aux réseaux sociaux au-delà du cercle familial. La situation familiale et les possibilités de faire garder les enfants par des parents ou des tiers sont déjà abordées dans le questionnaire que doit remplir le personnel encadrant les hébergements. Elles occupent aussi un volet important de l'entretien initial. Lorsque la personne a des obligations familiales (enfants ou autres parents à charge), une priorité est de trouver une solution de garde ou de prise en charge compatible avec le processus d'intégration. S'agissant des contacts sociaux, il convient de faire une distinction entre les contacts avec des personnes provenant de la même région et les contacts avec la population suisse. Des informations sont aussi recueillies sur les relations avec des parents restés au pays ou ayant émigré, en Suisse ou ailleurs.

Enfin, la motivation et l'engagement des intéressés – au quotidien et dans le processus d'intégration – sont aussi évalués. A cette fin, le personnel des hébergements indique dans le *questionnaire standardisé* par exemple dans quelle mesure les personnes participent aux travaux quotidiens, si elles le font de leur propre initiative ou s'il faut au contraire les solliciter. Lors de la séance d'information, les organisateurs observent aussi le comportement et l'engagement des réfugiés, en se fondant sur une série de critères : participation ou non à la séance, apparence et intérêt manifesté pendant la réunion.

#### 5.3.3.5 Implications pour l'intégration professionnelle des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire

Dans son dispositif de gestion des cas, le canton d'Argovie prévoit différentes voies d'intégration en fonction du groupe cible, sur lesquelles se fonde le plan de mesures qui sera élaboré avec chaque participant (intégration linguistique, professionnelle et sociale). Le contenu concret du plan de mesures dépend du résultat des clarifications portant sur les différents aspects exposés ci-dessus. La stratégie d'intégration définie dans le dispositif cantonal peut donc, dans certaines limites, être adaptée aux besoins de chaque individu (cf. dispositif CMI du 28 juillet 2014, p. 5).

Défini comme un outil d'information exhaustif pour toutes les personnes et tous les services associés au processus d'intégration (cf. dispositif CMI du 28 juillet 2014), le plan de mesures peut être consulté par différents intervenants et permet un échange d'informations entre eux (Service social cantonal, Office cantonal des migrations et de l'intégration, acteurs des mesures d'intégration, services sociaux communaux, ORP). Ce document sert aussi à contrôler les différentes étapes. Le CMI peut au besoin l'adapter, après discussion avec le client. Enfin, le plan prévoit des possibilités de sanctions (par ex. réduction de l'aide matérielle) en cas de non-respect des mesures convenues.

Les mesures de stabilisation sociale consistent à créer les conditions qui doivent être réunies pour qu'une personne puisse engager des efforts en vue de son intégration sociale, linguistique et professionnelle (cf. dispositif CMI du 28 juillet 2014, p. 6). Outre la fourniture d'un logement et de soins de santé, il peut également s'agir de mesures pour favoriser la mobilité ou de solutions pour la garde des enfants ou la prise en charge de proches. Aux mesures de stabilisation sociale succèdent d'abord des mesures visant l'intégration linguistique. Les réfugiés et les personnes admises à titre provisoire suivent généralement un ou plusieurs cours d'allemand (adaptés au niveau de connaissances linguistiques de la personne) avant que ne soient envisagés des programmes d'intégration professionnelle.

Les critères déterminants pour l'attribution à un type d'offre déterminé sont, entre autres, l'âge, les connaissances linguistiques, le niveau de formation, l'expérience professionnelle (dans le pays d'origine) et les aptitudes générales. Concernant l'âge, on distingue trois groupes : les jeunes et les jeunes adultes, les personnes à partir de 25 ans et celles à partir de 56 ans. Les jeunes et les jeunes adultes sont, dans la mesure du possible, intégrés dans les structures scolaires ordinaires et orientés vers une formation professionnelle. Pour les personnes à partir de 25 ans, la priorité, lors de la définition du plan de mesures, est de préparer un placement adapté,

durable et réaliste dans le marché du travail (cf. annexe relative aux groupes cibles du dispositif CMI).

L'intégration professionnelle des personnes à partir de 56 ans ne peut être soutenue en priorité via des programmes onéreux (dépend des moyens restants des forfaits d'intégration versés par la Confédération). Si l'aide sociale ne permet pas non plus de financer des mesures, il est recommandé, surtout pour les personnes qualifiées, d'envisager une intégration en commençant par une activité bénévole. Ces personnes peuvent apporter leur aide à des compatriotes ayant des obligations familiales pour qu'ils puissent suivre les mesures d'intégration décidées.

Concilier travail et famille est un défi majeur pour les réfugiés et les personnes admises à titre provisoire. Pour les mères avec des enfants en bas âge, il existe des cours du type mère-enfant ou des cours d'allemand développés spécifiquement pour les femmes ayant une charge familiale. Des cours d'alphabétisation, d'allemand et d'intégration combinés à des solutions de garde seront en outre proposés à partir de 2016.

Les qualifications, la durée de la formation scolaire et le degré d'alphabétisation sont également des critères importants pour la définition des mesures d'intégration : ils déterminent le type de cours d'allemand ou d'alphabétisation approprié et le rythme des étapes ultérieures, par exemple une inscription auprès d'un ORP, du service d'accompagnement et de soutien des migrants qualifiés (FUM<sup>23</sup>) ou de l'école professionnelle cantonale ou d'autres mesures du marché du travail.

#### 5.3.3.6 Qualification du personnel

Pour la gestion des cas, qui comprend aussi l'évaluation du potentiel et la coordination des mesures, le canton d'Argovie met l'accent sur les compétences suivantes :

- vaste formation générale (diplôme d'une haute école ou parcours jugé équivalent) et idéalement, connaissance du système éducatif suisse ;
- expérience de vie, ce qui suppose un certain âge et doit permettre d'éviter d'éventuels problèmes de délimitation ;
- expérience professionnelle dans le conseil (cinq ans au moins) ;
- compétences interculturelles et sociales ;
- ouverture à l'égard des clients et pensée axée sur les ressources ;
- idéalement, connaissance de l'anglais et du français ;
- connaissances du système éducatif à l'échelon cantonal (formation scolaire et professionnelle) souhaitées.

L'accent sera mis à l'avenir sur le recrutement de personnes titulaires du diplôme de spécialiste de la migration, car elles ont acquis durant leur formation un savoir-faire spécifique concernant par exemple les traumatismes et les questions de genre. Comme le canton d'Argovie privilégie un dispositif de gestion des cas (*case management*), il est possible que les compétences en matière de suivi des cas et de mise en relation gagnent en importance, au détriment de celles dispensées dans le cadre de la formation de conseiller.

---

<sup>23</sup> *Fachbegleitung und Umsetzungsunterstützung für qualifizierte Migrantinnen und Migranten (FUM)*

## 5.4 Canton de Saint-Gall

### 5.4.1 Déroulement schématique et responsabilités

Le SEM communique la décision d'asile – reconnaissance du statut de réfugié ou admission provisoire – au Centre de compétence en matière d'intégration et d'égalité du canton de Saint-Gall (*Kompetenzzentrum Integration und Gleichstellung, KIG*) et à l'Office cantonal des migrations. Sitôt les personnes domiciliées dans une commune du canton, le suivi de leur cas est confié aux services sociaux de leur commune de domicile. La répartition des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire est du ressort du Service de coordination des communes saint-galloises en matière d'asile et de réfugiés (*Koordinationsstelle der St. Galler Gemeinden für das Asyl- und Flüchtlingswesen, KOMI*). Chaque commune est tenue d'accueillir un nombre déterminé de personnes, selon une clé de répartition. L'illustration 6 montre le déroulement schématique du processus d'intégration dans le canton de Saint-Gall et détaille les responsabilités et les tâches des différents acteurs.

Six centres régionaux d'évaluation du potentiel et d'intégration professionnelle (*regionale Potenzialabklärungs- und Arbeitsintegrationsstellen, REPAS*) évaluent, sur mandat des services sociaux communaux, le potentiel des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire et établissent pour chacun d'eux un plan d'intégration individuel<sup>24</sup>. En fonction de la convention passée, les services sociaux communaux ou les centres régionaux d'évaluation du potentiel engagent les mesures proposées, lesquelles doivent avoir été préalablement autorisées par le Centre cantonal de compétence en matière d'intégration et d'égalité.

Le Centre cantonal de compétence en matière d'intégration et d'égalité est chargé de mettre en œuvre le programme d'intégration cantonal 2014 – 2017, élaboré conjointement avec le SEM. Il gère aussi les forfaits d'intégration versés par la Confédération, à qui il rend compte de leur utilisation. Les services sociaux communaux mettent en œuvre les mesures en collaboration avec les centres régionaux d'évaluation du potentiel ; ceux-ci collaborent à leur tour avec l'Office cantonal du travail et de l'économie (*Amt für Arbeit und Wirtschaft*) et divers partenaires régionaux, dont des écoles de langues, des organisations à but non lucratif (proposant par exemple des stages, notamment qualifiants, et des cours divers) et des entreprises du premier marché du travail. Au terme d'une mesure d'intégration professionnelle, les responsables des programmes d'intégration rédigent un rapport final à l'attention des centres régionaux d'évaluation du potentiel, qu'ils transmettent aussi aux services sociaux. Dans le canton de Saint-Gall, la participation à des mesures d'intégration ne se fait pas sur une base volontaire : les services sociaux communaux peuvent contraindre les intéressés à y participer et, s'ils s'y refusent, les sanctionner.

Le processus d'intégration n'a pas de durée fixe. Certains clients trouvent un travail en moins d'un an, alors que d'autres ont besoin de plus de temps. En outre, il arrive souvent que les personnes qui accomplissent un engagement de durée limitée et celles qui perdent leur poste s'adressent à nouveau aux centres régionaux d'évaluation du potentiel pour bénéficier d'un soutien. Les conseillers d'intégration dans les centres régionaux d'évaluation du potentiel vérifient que les personnes fournissent bien des efforts pour trouver un emploi. Selon eux, dans la mesure où les personnes sont employables, elles finissent tôt ou tard par s'intégrer professionnellement.

---

<sup>24</sup> Sur le montant du forfait d'intégration, Fr. 500.– sont destinés à l'évaluation du potentiel. Au besoin, un montant supplémentaire de Fr. 300.– peut être alloué au titre de l'interprétariat communautaire.

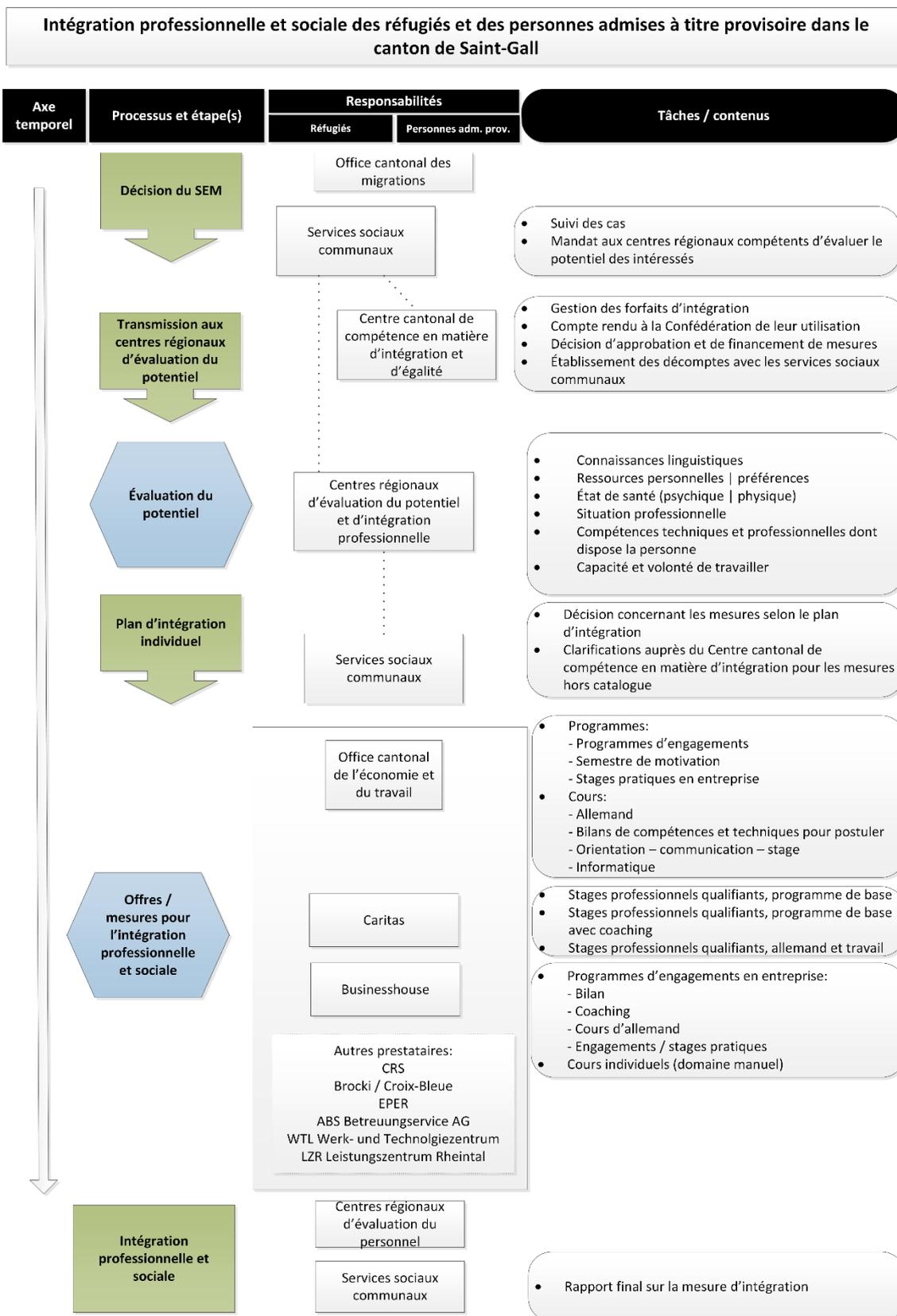


Illustration 7 : processus d'intégration des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire dans le canton de Saint-Gall

#### 5.4.2 Suivi des cas et interfaces

Les modalités de la coopération entre le Centre de compétence en matière d'intégration et d'égalité, qui est rattaché au Département cantonal de l'intérieur (*Departement des Innern, DI*), et l'Office des migrations, qui dépend du Département cantonal de la sécurité et de la justice (*Sicherheits- und Justizdepartement, SJD*), ont été définies en 2012 et consignées dans un rapport spécifiant les compétences respectives des différents services. Comme l'intégration est une tâche spécifique du Département de l'intérieur, le Centre de compétence en matière d'intégration et d'égalité se charge de l'intégration des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire ; les requérants d'asile déboutés relèvent en revanche de la compétence du Département de la sécurité et de la justice. La Confédération verse les forfaits d'intégration au Département de l'intérieur, qui veille à leur affectation conformément aux règles fixées. Le Département de la sécurité et de la justice conserve, pour la gestion des centres d'asile, un tiers du forfait global 1 destiné à couvrir les frais de subsistance ; les deux tiers restants et le forfait global 2 sont transmis au Service de coordination des communes saint-galloises en matière d'asile et de réfugiés, qui reverse les fonds aux communes, après déduction d'un montant déterminé.

Les interfaces entre le Centre de compétence en matière d'intégration et d'égalité, les services sociaux communaux et les centres régionaux d'évaluation du potentiel sont bien réglées. Le canton communique la décision aux services sociaux, qui inscrivent les personnes auprès des centres régionaux d'évaluation du potentiel. Comme indiqué précédemment, les centres régionaux évaluent le potentiel des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire et établissent, pour chacun d'eux, un plan d'intégration individuel. Ce plan est adressé aux services sociaux avec une recommandation. Les mesures convenues sont mises en œuvre soit par les services sociaux, soit par les centres régionaux d'évaluation du potentiel.

L'Union des présidentes et des présidents des communes saint-galloises (*Vereinigung der St. Galler Gemeindepräsidentinnen und Gemeindepräsidenten, VSGP*) a conclu, pour le compte des communes du canton, des contrats de prestations avec les différentes régions. Ces documents détaillent les prestations fournies par les centres régionaux d'évaluation du potentiel, en plus de l'évaluation du potentiel et de l'établissement des plans d'intégration. Dans certaines régions, les centres assument des tâches qui sont ailleurs exécutées par les communes.

Les centres régionaux d'évaluation du potentiel ont été mis sur pied pour faciliter l'intégration dans le premier marché du travail. Même si leurs cahiers des charges concrets varient considérablement d'une région à l'autre, leur structure régionalisée assure une coopération étroite et fructueuse avec les communes. Des interfaces existent également entre les centres régionaux d'évaluation du potentiel et d'autres institutions (par ex. écoles de langues). Si le concours d'organismes de la coopération interinstitutionnelle (CII) est nécessaire, les services sociaux communaux entreprennent les démarches qui s'imposent.

L'intégration dans le premier marché du travail dépend en grande partie des connaissances linguistiques. Aussi les communes peuvent-elles engager immédiatement des cours d'allemand, sans recommandation préalable des centres régionaux d'évaluation du potentiel. L'inconvénient de ce système de compétences parallèles entre les services sociaux communaux d'une part et les centres régionaux d'autre part est que les clients ne savent pas toujours que les deux entités sont responsables simultanément de leur cas et qu'il n'est pas possible de passer indifféremment de l'une à l'autre. De même, il est parfois difficile pour elles de savoir qui des services sociaux ou des centres régionaux est responsable à un moment donné.

#### 5.4.3 Evaluation du potentiel

##### 5.4.3.1 Admission

Etape clé du processus d'intégration, l'évaluation du potentiel sert de fondement au plan d'intégration. Outre des tests standardisés, elle repose sur des entretiens, de manière à tenir compte des aptitudes et des intérêts de chaque client. Les centres régionaux d'évaluation du potentiel étant chargés d'évaluer le potentiel des intéressés, d'établir des plans d'intégration individuels et de mettre en œuvre certaines des mesures proposées, la continuité du processus est garantie.

L'évaluation du potentiel est un premier pas important en vue d'une intégration individuelle optimale dans le premier marché du travail, qui est l'objectif prioritaire déclaré du Centre de compétence en matière d'intégration et d'égalité.

#### 5.4.3.2 Groupes cibles

Les centres régionaux d'évaluation du potentiel conseillent davantage d'hommes que de femmes, ce qui peut s'expliquer par la composition de la population des réfugiés, mais aussi par les obligations familiales des femmes. Des données chiffrées précises font toutefois défaut pour étayer cette affirmation. Les services sociaux communaux décident quelles personnes sont dirigées vers les centres régionaux. Ils disposent pour ce faire d'une certaine marge de manœuvre : à partir d'un certain âge par exemple, s'intégrer professionnellement est particulièrement difficile.

Les jeunes constituent un groupe cible spécifique. Ils rejoignent généralement des classes d'intégration au sein des structures ordinaires. L'accent est mis sur l'allemand, la culture générale et l'utilisation des outils informatiques. Concernant l'enseignement des mathématiques, une collaboration a été instaurée avec *rheinspringen*, un partenaire externe proposant notamment des offres passerelles et des stages de motivation à l'adresse des jeunes et des jeunes adultes : une offre a été spécialement conçue pour ce groupe cible afin de combler des lacunes de l'enseignement scolaire (connaissances mathématiques manquantes). Les centres régionaux d'évaluation du potentiel sont en contact étroit avec les enseignants de ces classes spécialisées. Dans le cas des jeunes, la priorité est la formation et non l'intégration la plus rapide possible dans le premier marché du travail. Outre les classes d'intégration, il y a lieu de mentionner aussi les préapprentissage, qui permettent de se préparer à une formation professionnelle.

S'il apparaît, au cours d'un entretien, qu'un réfugié ou une personne admise à titre provisoire a des problèmes de santé, le centre régional d'évaluation du potentiel peut charger les services sociaux communaux de diriger la personne vers un service spécialisé, par exemple pour un bilan psychologique. Les centres régionaux coopèrent dans ce domaine avec le centre de soins Gravit, à Saint-Gall. Les collaborateurs des centres régionaux indiquent que les clarifications portant sur l'état de santé sont particulièrement complexes, car il est souvent difficile notamment d'évaluer si une personne a des troubles psychiques.

#### 5.4.3.3 Méthodes, procédures et outils

Les centres régionaux d'évaluation du potentiel utilisent différents outils pour évaluer les compétences de leurs clients : les conseillers disposent d'un *guide* relativement détaillé qui leur permet de passer en revue, au cours d'un *entretien individuel*, les connaissances linguistiques, la situation familiale, la formation, l'état de santé, les aptitudes, les intérêts, les souhaits professionnels, le réseau social, la personnalité et certaines questions touchant à l'apparence et à la présentation des intéressés. Il n'est pas possible de dire précisément dans quelle mesure le déroulement des entretiens individuels suit le contenu du guide. Les clients effectuent également des *tests linguistiques* et des *tests mathématiques*. Pour connaître leurs intérêts en matière d'orientation professionnelle, on utilise la *boussole des intérêts d'Egloff*. Certains tests ont été repris tels quels, tandis que d'autres ont été développés spécifiquement pour les besoins du processus d'intégration. Le *test de mathématiques*, par exemple, a été conçu par *rheinspringen* pour analyser les connaissances mathématiques d'une personne (niveau inférieur, niveau intermédiaire ou niveau supérieur).

Des informations sont aussi recueillies auprès des *enseignants des cours de langues*, lors d'*entretiens personnels* ou au moyen de *questionnaires*, pour évaluer certaines qualités comme la ponctualité et la fiabilité, mais aussi pour suivre les progrès et la motivation de la personne.

#### 5.4.3.4 Contenu de l'évaluation du potentiel

L'évaluation du potentiel doit permettre de déterminer le degré de formation d'une personne, pour savoir par exemple si elle a suivi une formation supérieure et possède un diplôme. Le but est d'identifier d'éventuelles lacunes et de formuler des propositions pour les combler. Les centres régionaux se penchent principalement sur les ressources suivantes : connaissances linguistiques, situation familiale, état d'esprit, aptitudes et intérêts, occupations durant le temps libre et

réseaux, personnalité et expérience professionnelle. Les questions touchant à l'apparence et à la présentation sont aussi abordées.

#### 5.4.3.5 Implications pour l'intégration professionnelle des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire

Les résultats de l'évaluation du potentiel sont documentés dans le plan d'intégration, qui contient également des recommandations et décrit précisément les étapes pour les mois suivants. Les informations sont transmises aux services intervenant dans le processus d'intégration. Le plan d'intégration peut, au besoin, être adapté. Si les mesures proposées figurent dans le catalogue des mesures du Centre de compétence en matière d'intégration et d'égalité, elles peuvent être engagées sans délai. L'obtention d'une garantie de prise en charge des frais n'est pas nécessaire. En revanche, si les mesures ne figurent pas dans le catalogue, elles doivent préalablement être autorisées. Les centres régionaux d'évaluation du potentiel assurent un suivi continu aux clients. Selon le contenu du mandat de prestations conclu avec chaque région, soit les clients sont suivis de près pendant toute la durée des cours d'allemand et des programmes d'intégration, soit le suivi reprend à l'issue de ces mesures. Concrètement, les *services concernés et les responsables dans les entreprises* donnent des *feedbacks réguliers* aux centres régionaux au moyen de *formulaires d'évaluation* ou de manière informelle, puisque dans la plupart des cas les interlocuteurs collaborent étroitement et se connaissent très bien.

Si l'intégration dans un programme déterminé dépend des résultats de l'évaluation du potentiel, les spécialistes des centres régionaux disposent aussi d'une certaine marge de manœuvre pour mettre à profit leur expérience personnelle. Les souhaits des intéressés sont aussi pris en compte. Même si leur forme diffère quelque peu d'une organisation à l'autre, les feedbacks des services concernés revêtent également une grande importance.

#### 5.4.3.6 Qualification du personnel

Le canton n'est pas habilité à édicter des prescriptions concernant le personnel des centres régionaux d'évaluation du potentiel, car ceux-ci relèvent de la responsabilité de l'Union des présidentes et des présidents des communes saint-galloises.

Le Centre cantonal de compétence en matière d'intégration et d'égalité des chances utilise différents canaux (par ex. séances et courriels d'information) pour traiter d'une question spécifique. Afin de concrétiser l'égalité des chances entre hommes et femmes, les communes ont notamment été sensibilisées à la nécessité de permettre également aux personnes ayant des obligations familiales de bénéficier, si possible, des offres d'intégration.

Les centres régionaux d'évaluation du potentiel emploient des spécialistes avec diverses formations du domaine social : travailleurs sociaux, spécialistes de la migration, éducateurs spécialisés et travailleurs sociaux en milieu scolaire. Les compétences sociales sont une qualité essentielle, les spécialistes doivent pouvoir évaluer les personnes qu'ils ont devant eux. La continuité est aussi importante : idéalement, les participants devraient être suivis du début à la fin par le même conseiller.

## 5.5 Défis et aspects à améliorer

Les personnes interrogées ont aussi été invitées à indiquer les éléments du processus d'intégration qui méritent d'être soulignés, car ils ont fait leurs preuves, et ceux qui devraient être améliorés.

- Genève**
- Malgré l'exiguïté de son territoire, la Suisse suit une approche cantonale et, dans certains cas, communale. L'attribution aux cantons devrait se faire en fonction du profil des clients. Le canton de Genève par exemple ne propose que peu de places de travail dans le secteur primaire, mais possède en revanche une université et un hôpital universitaire. Il serait donc plus judicieux de lui attribuer des personnes hautement qualifiées et des jeunes qui étudient. De même, le canton peut assurer une prise en charge adéquate aux malades, réfugiés ou aux personnes admises à titre provisoire.
  - Les personnes inaptes au placement sont toujours plus nombreuses. Des clients de plus de 40 ans qui n'ont aucune connaissance du français ne pourront guère s'insérer professionnellement. Même si elles ont un bon profil, nombre de personnes ne trouvent pas de travail en raison de leur statut de séjour ou de leur provenance. Faute de financement, des offres appropriées permettant à ces personnes de structurer leur journée et d'avoir une occupation font défaut.
- Argovie**
- Il est important de respecter le délai de deux mois pour effectuer l'évaluation du potentiel, de manière à mettre à profit l'impulsion donnée par la décision d'asile et la motivation qui en résulte.
  - Idéalement, le CMI devrait disposer de davantage de ressources pour assurer un accompagnement complet, comprenant plusieurs entretiens, ce qui permettrait d'assurer un encouragement encore plus personnalisé. Il serait en outre possible de tenir compte des développements intervenant dans le processus d'intégration, par exemple en adaptant le plan de mesures.
  - De fait, plusieurs entretiens étaient prévus initialement. Les moyens financiers disponibles et la pression des économies dans le canton restreignent toutefois la marge d'action.
  - Il conviendrait d'optimiser la collaboration entre le CMI et les communes concernant la remise des documents. Actuellement, les dossiers ne sont demandés qu'une fois les réfugiés et les personnes admises à titre provisoire inscrits auprès des services sociaux. Or il faudrait que la transmission des documents intervienne avant l'inscription auprès services sociaux communaux.
  - Afin de rendre les observations plus objectives, il serait utile d'élaborer des grilles d'observation standardisées et de définir des critères uniformes.
- Fribourg**
- L'évaluation du potentiel se fait de manière pragmatique, souple et personnalisée. Dans le même temps toutefois, le caractère personnalisé de la procédure rend les comparaisons difficiles.
  - L'état de santé psychique des participants n'est pas relevé de manière systématique.
  - S'il serait sans doute intéressant de disposer d'un grand nombre d'outils standardisés, la question est de savoir dans quelle mesure ces outils pourraient être utilisés. La barrière de la langue et l'absence fréquente de formation scolaire des clients peuvent constituer un obstacle.

- Saint-Gall**
- L'organisation régionalisée des Centres d'évaluation du potentiel et d'intégration professionnelle s'est révélée probante en ce sens qu'elle simplifie les interfaces et assure une bonne interconnexion dans une zone géographique limitée. Une démarche flexible, en fonction des communes et des centres régionaux d'évaluation du potentiel, mais aussi en fonction des besoins des clients, est ainsi possible. Aux yeux des cantons néanmoins, cette structure individualisée présente aussi des inconvénients : d'une part, l'égalité des chances n'est pas forcément garantie ; d'autre part, les possibilités de pilotage du Centre de compétence en matière d'intégration et d'égalité sont limitées. Un renforcement des échanges entre le centre de compétence et les centres régionaux d'évaluation du potentiel serait à cet égard souhaitable.
  - Des lacunes subsistent en ce qui concerne l'intégration des jeunes dans les structures ordinaires. Des programmes permettant aux jeunes très peu scolarisés de se préparer par exemple à des offres passerelles font défaut.
  - Il faudrait aussi davantage d'offres pour les personnes qui, faute d'une formation, n'ont pas (encore) pu être intégrées dans le marché du travail. Le but est de leur permettre de structurer leurs journées afin qu'en dehors des cours qui ont lieu deux fois par semaine elles ne se retrouvent pas livrées à elles-mêmes (important en particulier pour les personnes analphabètes).
  - Une harmonisation du travail des centres régionaux d'évaluation du potentiel est souhaitée. En effet, les centres n'assument pas tous les mêmes tâches dans les différentes régions et la manière dont sont conçus, par exemple les plans d'intégration diffère, aussi considérablement.

Enfin, les personnes interviewées ont pu dire pour quels aspects de l'intégration des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire elles ont besoin d'un soutien et exprimer leurs attentes vis-à-vis du SEM à cet égard :

- Les cours d'intégration devraient commencer dès l'arrivée en Suisse, comme c'est le cas dans certains pays scandinaves, car il peut être difficile de travailler avec des personnes qui ont dû attendre plusieurs années une décision d'asile. Leur potentiel pourrait déjà être évalué pendant cette période.
- Il serait utile d'avoir des idées sur la manière d'évaluer l'état de santé psychique des personnes.
- Des outils d'évaluation adaptés aux personnes qui n'ont pas ou que peu de formation scolaire ou qui ont des difficultés de lecture sont souhaités.
- Des outils standard simples, adaptés à la pratique sont nécessaires.
- Il convient d'accorder une attention particulière au groupe cible des jeunes, notamment les jeunes non accompagnés obtenant l'asile ou admis à titre provisoire. Il faudrait prévoir des offres de formation pour une intégration ultérieure dans le marché du travail. La question est aussi de savoir si ces personnes peuvent déjà prétendre à une évaluation de leur potentiel dans les centres.
- La reconnaissance des diplômes devrait être confiée à un service centralisé, en tenant compte des efforts fournis par la Confédération en vue de promouvoir les diplômes professionnels pour adultes.
- Des informations plus fréquentes, à un niveau général, sur les tendances concernant les demandes d'asile et la pratique en matière de décisions sont souhaitées, de manière à pouvoir expliquer plus simplement aux clients pourquoi ils ont obtenu tel statut et pas un autre.
- Il serait utile d'avoir une vue d'ensemble des pratiques et processus en vigueur dans les autres cantons. A cet égard, la question a aussi été posée de savoir si tous les réfugiés et toutes les personnes admises à titre provisoire en âge de travailler (y compris ceux d'un certain âge) peuvent prétendre à une évaluation de leur potentiel et si oui, sur quelle base.

- Le statut de l'admission provisoire devrait être aboli ou du moins renommé. Ce statut est un obstacle énorme pour trouver un travail : les employeurs se montrent souvent réticents à engager des personnes admises à titre provisoire, car ils pensent qu'elles vont bientôt repartir.
- Un groupe de travail, qui pourrait être supracantonal, devrait être créé pour développer, sur mandat des outils spécifiques, notamment pour la recherche d'emploi. Cette tâche pourrait aussi être confiée à une haute école spécialisée.
- La gestion des cas devrait davantage suivre une approche de case management, ce qui permettrait d'assurer une fusion efficace des informations relatives au processus individuel d'intégration.
- La gestion des cas (par ex. procurations) soulève des questions concernant la protection des données au sein des systèmes d'information.
- Selon les situations, le relevé des compétences peut être effectué non seulement d'après le domaine de ressources mais également d'après la fonction professionnelle sur le marché du travail.
- La concurrence entre les acteurs dans le domaine de l'asile et des réfugiés freine la coopération entre eux de sorte que les instruments de relevé ne sont pas partagés et que la coopération n'est pas idéale dans différents services. Le SEM pourrait assumer un rôle de passerelle.
- La collaboration entre les services requiert parfois davantage de prescriptions de la part de la Confédération.
- Il faut tenir compte du contenu des cours de culture générale dispensés dans les écoles professionnelles lors du développement des instruments d'évaluation du potentiel.

## 6 Résultats de l'enquête en ligne

L'enquête en ligne visait principalement à décrire les méthodes, les contenus et les instruments utilisés pour évaluer le potentiel des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire. Près des trois quarts des organisations qui y ont participé<sup>25</sup> ont explicitement déclaré que ces évaluations entraient dans le cadre de leur mission.

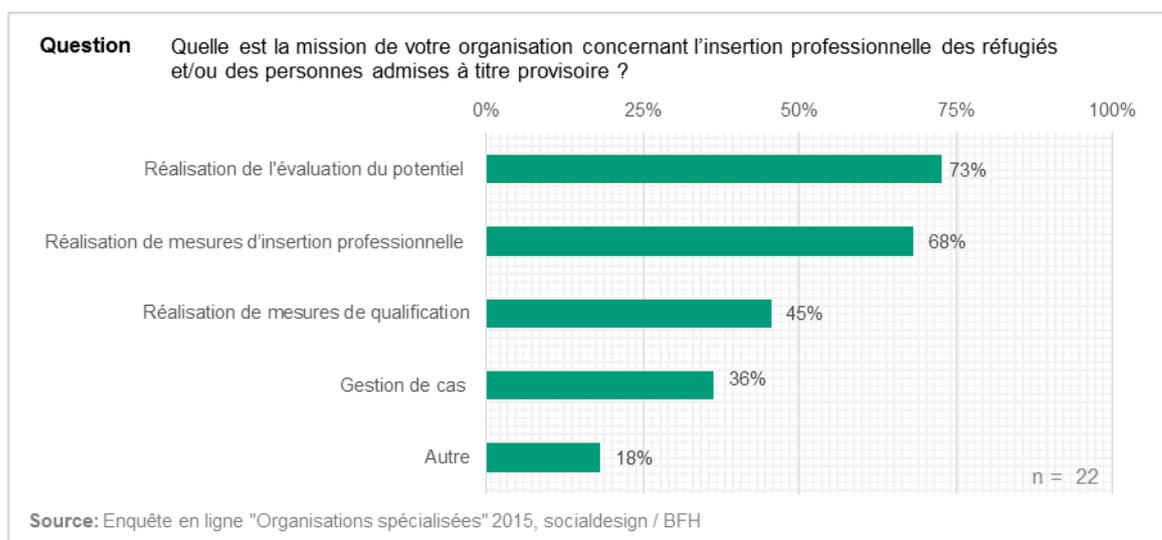


Illustration 8 : Mission des organisations participantes (plusieurs réponses possibles)

Douze organisations ont par ailleurs indiqué que leurs offres et leurs mesures s'adressaient à différents groupes, mais que les réfugiés et les personnes admises à titre provisoire y prenaient régulièrement part. Neuf organisations proposent des offres exclusivement réservées à ces groupes cibles tandis qu'une organisation n'a que rarement affaire à ces derniers.

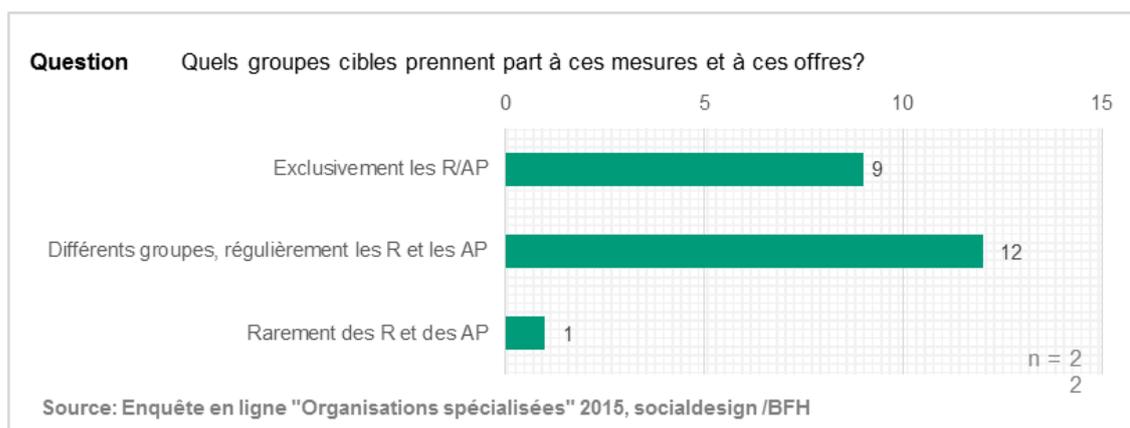


Illustration 9 : Groupes cibles des organisations participantes

Comme nous l'avons déjà mentionné, cette enquête en ligne visait principalement à en apprendre davantage sur les méthodes et les instruments utilisés en pratique pour évaluer le potentiel des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire, mais aussi sur les éléments concrets qui sont clarifiés ou évalués à l'aide de ces méthodes et de ces instruments. Les résultats concernant ces aspects sont décrits au chapitre 7.2 (catalogue de critères), raison pour laquelle on a renoncé à les examiner en détail ici. Ci-dessous sont présentés les résultats pour chacune des questions complémentaires posées dans le cadre de l'enquête en ligne.

<sup>25</sup> Voir à ce propos les informations données concernant les participants à l'enquête au chapitre 2.3.

## 6.1 Critères d'évaluation et importance

Toutes les organisations proposant des offres auxquelles participent, au moins de manière régulière, les réfugiés et les personnes admises à titre provisoire (n=21) ont ensuite été interrogées sur la procédure concrète suivie pour évaluer le potentiel de ces groupes cibles. Afin de structurer le questionnaire, différents domaines de ressources et critères ont été distingués. Les domaines de ressources se fondent sur l'approche par les capacités proposée par Amartya Sen<sup>26</sup>, qui distingue les ressources en matière de formation et d'expérience, la santé et les réseaux sociaux (voir annexe 9.3). Compte tenu du rôle particulièrement important joué par les ressources linguistiques dans l'intégration des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire, elles ont été considérées comme un domaine de potentiel à part et non comme faisant partie des ressources en matière de formation et d'expérience. Par ailleurs, les ressources motivationnelles revêtent une grande importance pour les programmes qui sont partiellement facultatifs. Sur la base de l'analyse de la littérature, des études de cas et du concept d'employabilité<sup>27</sup>, les domaines de ressources ont été déclinés en critères, comme on peut le voir dans le Tableau 1.

Ressources	Critères	Remarques
Ressources linguistiques	Langue de la région Autres langues	Dans la présente étude, on entend par langue régionale la langue nationale (généralement) parlée (par le plus grand nombre) dans le canton, dialectes éventuels compris.
Ressources en matière de formation et d'expérience	Formation et expérience professionnelle (en Suisse ou dans le pays de provenance)	Reconnaissance des diplômes étrangers, attestation d'expériences professionnelles et de compétences.
	Compétences spécifiques	Par compétences spécifiques, il faut entendre par exemple les capacités professionnelles ou les aptitudes cognitives. Les compétences linguistiques ont déjà fait l'objet d'une clarification distincte.
	Compétences personnelles	Par compétences personnelles, il faut entendre par exemple des compétences telles que la fiabilité, la ponctualité ou la flexibilité.
	Compétences sociales	Par compétences sociales, il faut entendre notamment la capacité à s'imposer, l'esprit critique ou les manières de se comporter.
Santé	Capacités physiques	Par santé physique, il faut entendre notamment l'endurance physique ou la motricité fine, mais aussi les limites physiques.
	Santé psychique	Par santé mentale, il faut entendre les forces et les limites psychiques. Les forces psychiques ayant déjà été saisies sous un autre point, il s'agit ici avant tout des limites psychiques.
	Comportement en matière de santé	Par comportement en matière de santé, il faut entendre notamment l'activité physique, l'alimentation ou les comportements addictifs.
Ressources sociales	Caractéristiques sociales, contacts sociaux	Par contacts sociaux, il faut entendre les contacts avec la famille, avec des personnes ayant le même vécu migratoire ou un autre vécu, avec des Suissesses et des Suisses, etc.
Ressources motivationnelles	Motivations personnelles	Par motivations personnelles, il faut entendre notamment la motivation à la performance, les intérêts individuels, l'argent ou la puissance.
	Motivations indirectement liées à la personne	Par motivations indirectement liées à une personne, il faut entendre notamment les attentes d'autres individus ou le regroupement familial.

Tableau 1 : Domaines de ressources et critères

<sup>26</sup> Voir également à ce propos le chapitre 4.

<sup>27</sup> Cf. rapport du groupe de travail Employabilité (CII, n.d.), composé de représentants du Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO), de la Conférence des chefs des départements cantonaux de l'économie publique (CDEP), de l'association des offices suisses du travail (AOST), de la Conférence des directrices et directeurs cantonaux des affaires sociales (CDAS), de la Conférence suisse des institutions d'action sociale (CSIAS), de l'Association des communes suisses et de l'Initiative des villes pour la politique sociale.

Il a systématiquement été demandé aux organisations ayant participé à l'enquête si elles intégraient les critères figurant dans le Tableau 1 dans l'évaluation du potentiel des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire. L'illustration 10 montre qu'à l'exception du comportement en matière de santé et des motivations indirectement liées à la personne plus de 80 % des organisations participantes indiquent évaluer elles-mêmes les critères en question dans le cadre de leur mission auprès des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire (> 60 %) ou que c'est un autre service qui s'en charge.

Les organisations ayant indiqué intégrer un critère dans l'évaluation du potentiel ont ensuite été questionnées sur le contenu concret de l'évaluation ainsi que sur les méthodes et les instruments utilisés. Leurs réponses sont présentées dans le chapitre suivant (catalogue de critères) et ne sont, par conséquent, pas commentées ici.

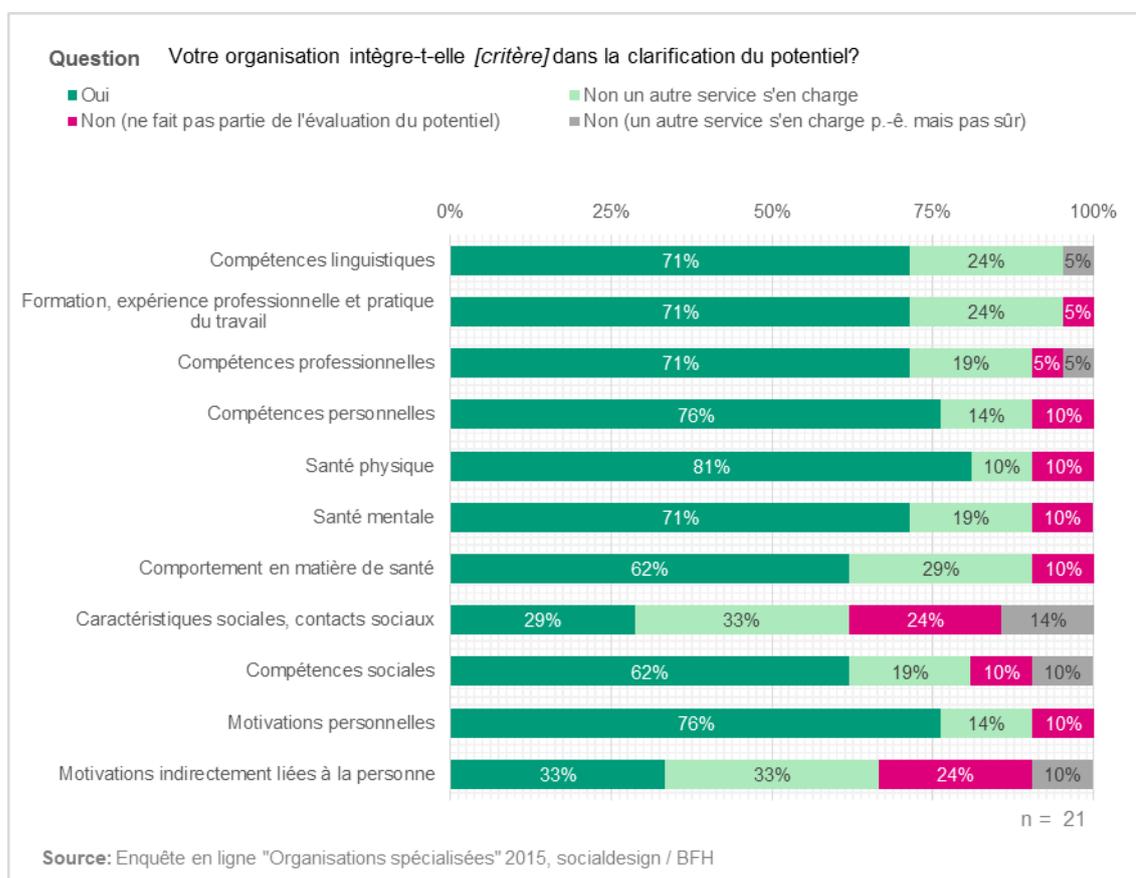


Illustration 10 : Critères intégrés dans l'évaluation

Les organisations ayant participé à l'enquête ont en outre été interrogées sur l'importance de l'évaluation des compétences mentionnées pour la planification de l'intégration ou de l'insertion professionnelle des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire (sur une échelle de 1 à 10). Illustration 11 montre que toutes les compétences sont considérées comme importantes, voire très importantes (moyenne > 5). Les trois quarts des participants évaluent l'importance des compétences linguistiques et des motivations (personnelles) à 9 ou 10. La formation et le comportement en matière de santé sont, quant à eux, jugés moins importants, la moitié des personnes interrogées évaluant leur importance à 7, voire moins. On constate concernant ces critères des avis plus partagés que la moyenne de la part des spécialistes, ce qui est également le cas pour les compétences spécifiques et les motivations indirectement liées à la personne.

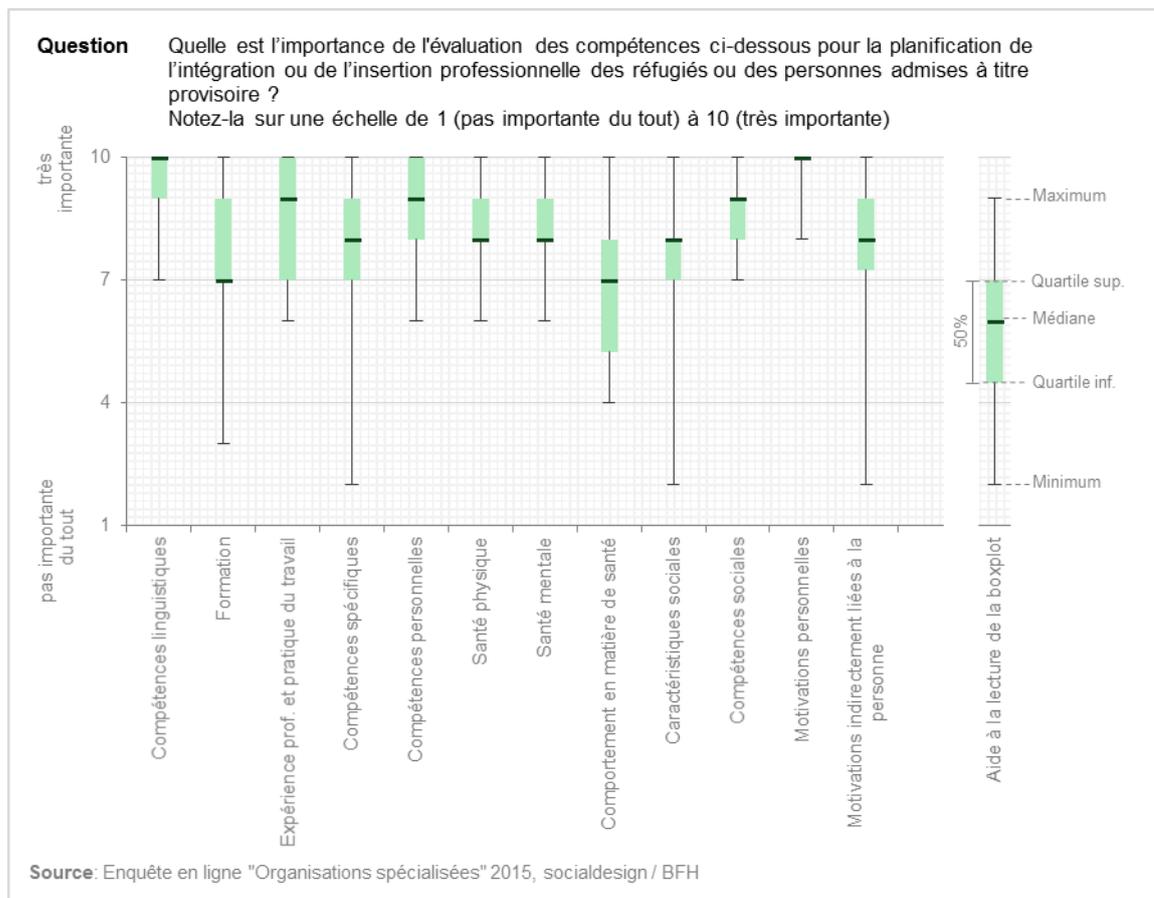


Illustration 11 : Importance des critères pour la planification de l'intégration, n = 22

## 6.2 Influence des résultats de l'évaluation et circulation des informations

Outre des questions sur le contenu, les méthodes et les instruments concrets, l'enquête en ligne comportait également certaines questions sur le processus. Ont ainsi été abordés certains aspects qui avaient déjà été analysés dans le cadre des études de cas.

L'évaluation du potentiel des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire vise à identifier les ressources qui se révèlent importantes pour l'intégration professionnelle et sociale. L'on peut partir du principe que les résultats d'une telle évaluation influencent dans une large mesure l'aménagement du plan d'intégration individuel et l'affectation à certaines mesures. On peut cependant également envisager qu'en raison d'une absence d'offres ou de problèmes d'interface (par ex. lorsque l'évaluation est réalisée par un autre service ou une autre organisation que celui ou celle en charge de la planification de l'intégration) les résultats ne puissent pas être mis à profit de manière optimale pour la suite du processus d'intégration. C'est la raison pour laquelle il a été demandé aux organisations spécialisées ayant pris part à l'enquête à quel point les résultats de l'évaluation du potentiel influencent effectivement (ou peuvent influencer) la forme concrète du processus d'insertion professionnelle. La plupart d'entre elles considèrent qu'ils l'influencent fortement, voire très fortement, c'est-à-dire que les mesures prises par la suite sont déduites en grande partie des informations récoltées. Elles sont tout de même cinq à considérer qu'ils influencent modérément la forme concrète des solutions proposées par la suite et deux à estimer qu'ils influencent peu, voire très peu.

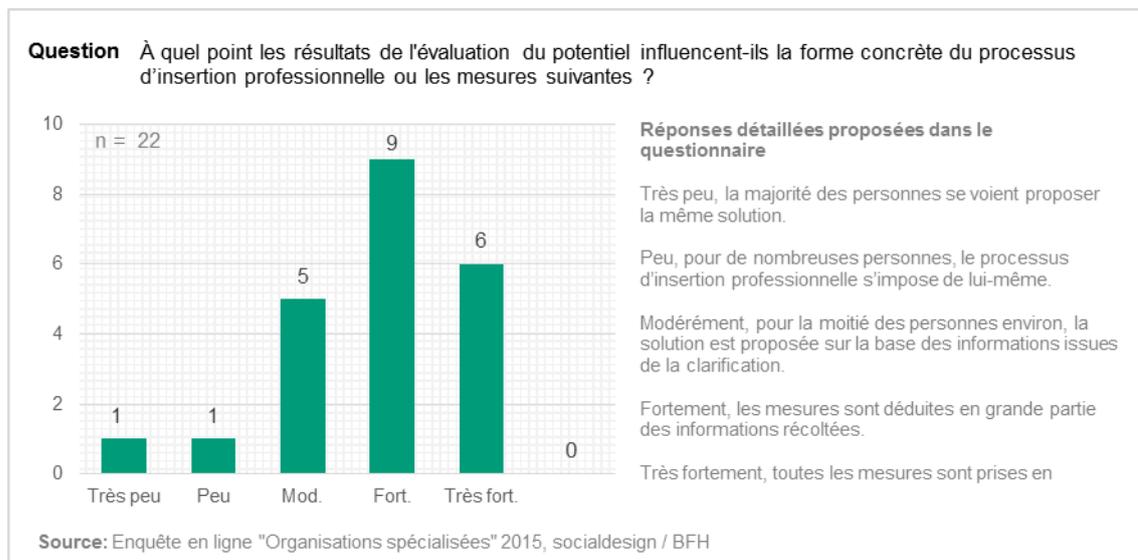


Illustration 12 : Influence de l'évaluation du potentiel sur les mesures d'intégration, n = 22

Les organisations interrogées dans le cadre de l'enquête estiment que les informations circulent suffisamment entre les services impliqués dans l'insertion professionnelle des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire. Cependant, elles sont près d'un tiers à considérer que ces informations parviennent avec retard ou de manière tronquée.

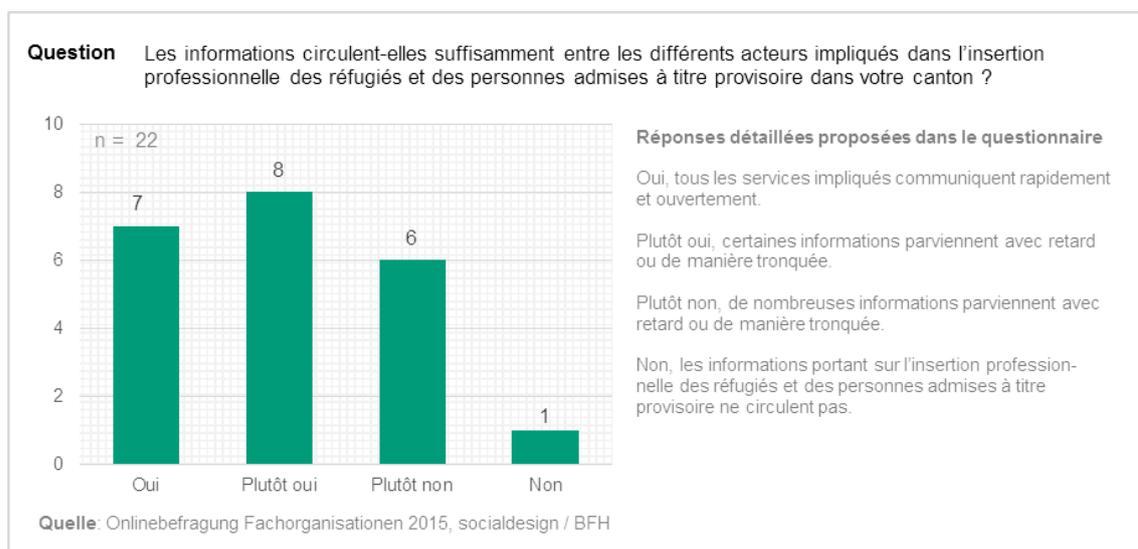


Illustration 13 : Circulation des informations entre les services impliqués, n = 22

La question a également été posée de savoir si le potentiel d'une personne est évalué à plusieurs reprises. Seule une organisation a répondu qu'elle répétait régulièrement le processus, mais que l'évaluation portait uniquement sur les compétences linguistiques. Dans la majorité des cas, une nouvelle évaluation n'est réalisée qu'au cas par cas, lorsque la situation a considérablement évolué (par ex. en cas de problèmes de santé, de grossesse, de regroupement familial). Enfin, les organisations spécialisées ont été interrogées sur les principaux défis auxquels elles sont confrontées et les aspects à améliorer. Une présentation structurée des réponses à ces questions figure en annexe.

## 7 Catalogue de critères

Le catalogue de critères proposé ici peut fournir des repères et des références pour le développement d'un plan général relatif à l'évaluation du potentiel des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire. Des besoins en la matière ont été exprimés par les cantons dans le cadre des études de cas (voir chapitre 5) et des ateliers (voir para. 2.4 et 5.5). Un tel plan général permettrait d'apporter des clarifications concernant la définition de l'évaluation du potentiel, le moment auquel elle doit intervenir dans le processus d'intégration sociale et professionnelle et les chevauchements existant avec les mesures et les offres d'intégration. Après avoir identifié les meilleures pratiques, des recommandations quant à la forme concrète de l'évaluation du potentiel qui tiennent compte de la diversité inhérente au fédéralisme de la Suisse pourraient être formulées.

### 7.1 1<sup>re</sup> partie : participants et processus

Dans la première partie du catalogue de critères relatif à l'évaluation du potentiel, sont présentées les caractéristiques du processus<sup>28</sup>. Il est ici important de considérer l'évaluation du potentiel comme un élément faisant partie d'une suite de clarifications, de décisions, de mesures et d'événements. C'est la raison pour laquelle on s'est efforcé de trouver dans l'illustration 14 un dénominateur commun aux descriptions de processus faites dans le cadre des études de cas au chapitre 5. Le schéma ci-dessous, qui est largement simplifié, fait abstraction du fait que les compétences relatives au processus d'intégration professionnelle et sociale diffèrent d'un canton à l'autre. Dans certains cantons, les mesures d'intégration et l'évaluation du potentiel relèvent de la compétence d'une seule et même entité alors que, dans d'autres, plusieurs institutions s'occupent de la gestion des cas, de l'évaluation du potentiel et des mesures d'intégration. Le processus d'intégration doit être considéré comme un processus circulaire<sup>29</sup> dans lequel certaines parties de l'évaluation du potentiel peuvent être répétées.

Dans le tableau 2 ci-dessous figurent les questions-clés pour l'évaluation du potentiel analysées dans le cadre de l'étude et qui se posent tout au long du processus type d'insertion professionnelle et sociale. Des critères (2<sup>e</sup> colonne) ont été définis pour chacune d'entre elles dans les deux domaines (« participants » et « processus »). Ces critères sont déclinés en indicateurs, afin qu'ils puissent être mesurés. Dans la colonne de droite du tableau 2 sont présentés les différentes solutions proposées dans les cantons faisant l'objet de l'analyse, l'éventail des résultats et les valeurs relatives aux indicateurs mesurés (en italique).

Dans la première partie du catalogue de critères, on trouve également, au début du tableau 2, les caractéristiques sociodémographiques des participants. Les praticiens mettent en avant le fait que l'hétérogénéité des groupes cibles doit être prise en considération, notamment pour définir des objectifs au cours du processus d'intégration. Ces caractéristiques, qui sont la plupart du temps immuables, ont une certaine influence sur la forme du processus d'insertion sociale et professionnelle, comme on peut le voir dans la colonne de droite du tableau 2. Ici aussi une distinction est faite entre les questions-clés relatives aux caractéristiques sociodémographiques des participants et les résultats des indicateurs mesurés dans les cantons (en italique).

<sup>28</sup> Dans Lindenmeyer et al. (2008, p. 43 ss) des modèles de collaboration en matière de conseil et d'encadrement des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire sont présentés schématiquement pour certains cantons.

<sup>29</sup> Vgl. Aeschbach et al., 2015, p. 10 : Dans la représentation du processus d'insertion professionnelle, il est également question d'une interaction entre la clarification de la mission et l'évaluation du potentiel. La clarification est ainsi perçue comme une tâche s'inscrivant dans la durée et non comme une tâche isolée au début du processus d'intégration.

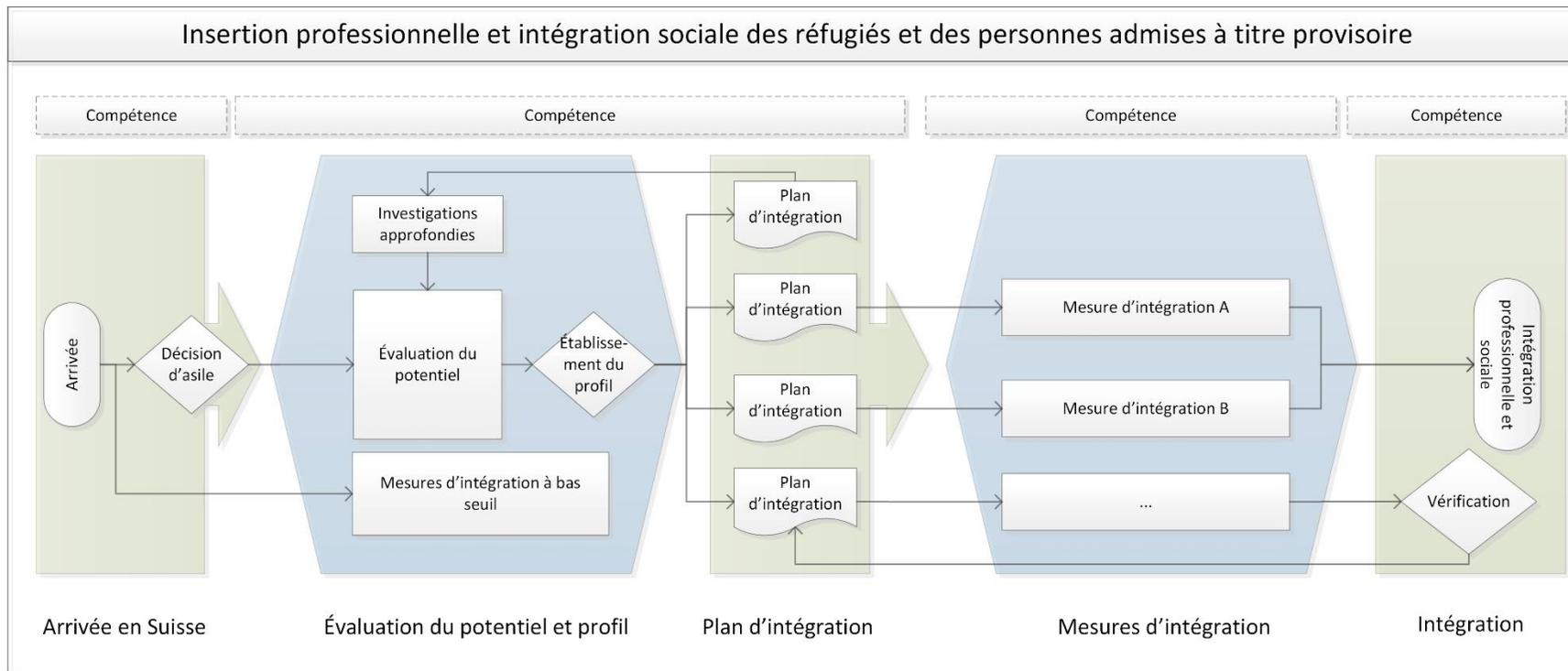


Illustration 14 : Modélisation du processus d'intégration des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire

Domaine	Critères	Indicateurs	Questions clés pour l'évaluation du potentiel
Participants	Statut de séjour	Réfugiés Réfugiés admis à titre provisoire Personnes admises à titre provisoire	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quelles catégories de séjour sont traitées de la même façon dans le processus d'intégration ? <i>Dans la plupart des cantons, ce sont les personnes et les réfugiés admis à titre provisoire. Dans certains cantons, les réfugiés admis à titre provisoire sont traités comme les réfugiés.</i></li> <li>- Quelles sont les exigences relatives à l'autorisation de travail liées aux différents statuts de séjour ? <i>Services compétents, procédures d'autorisation et coûts</i></li> </ul>
	Age	15 – 25 ans (jeunes et jeunes adultes) 25 – 45 ans (actifs jeunes) 45 – 65 ans (actifs plus âgés)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quelles possibilités existent pour les jeunes et les jeunes adultes de suivre une formation ? <i>Autorisation de travail, classes d'intégration, préapprentissage, formations passerelles, gestion de cas de formation professionnelle</i></li> <li>- Jusqu'à quel âge l'accent est-il mis sur la formation ? <i>Pour les moins de 30 ans, certains cantons fixent principalement un objectif de formation.</i></li> <li>- Jusqu'à quel âge l'objectif reste-t-il l'intégration sur le premier marché du travail ? <i>Dans certains cantons, on considère qu'il est impossible de placer les personnes âgées de 55 ans ou plus. Les chances d'obtenir un emploi sont déjà minces à partir de 40 ans pour les personnes qui ont de grandes lacunes linguistiques.</i></li> </ul>
	Sexe	Hommes Femmes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Des objectifs en matière de formation et de travail sont-ils aussi fixés pour les femmes ayant des obligations d'entretien ? <i>Dans certains cantons, les efforts portent principalement sur celui des deux parents qui a les meilleures chances de décrocher un emploi.</i></li> </ul>
	Situation familiale	Célibataire Parent élevant seul un enfant avec charges d'assistance familiale Couple avec ou sans charges d'assistance familiale	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dans quelle mesure les normes sociétales et les souhaits de l'entourage sont-ils pris en compte ? <i>Aspirations en matière de formation, contexte culturel, importance donnée au travail</i></li> <li>- Comment est-il tenu compte des charges d'assistance familiale des femmes et des hommes ? <i>Prise en charge des enfants pendant la journée, horaires de cours différents pour les femmes et les hommes</i></li> </ul>
Processus	Durée de présence (séjour)	Nombre d'années écoulées depuis la décision sur le statut de réfugié ou depuis l'arrivée dans le pays	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Combien de temps s'écoule en moyenne entre la décision d'asile et le début d'une évaluation du potentiel ? <i>La durée varie beaucoup (de 3 mois à 2 ans) ; la pratique montre qu'idéalement, pas plus de 2 mois devraient s'écouler avant que de premières mesures soient planifiées et engagées, afin de profiter de la motivation suscitée par la décision d'asile.</i></li> <li>- Des mesures sont-elles déjà engagées pendant la procédure d'asile ? <i>Dans certains cantons : première information et cours de langue</i></li> </ul>
	Durée du processus	En nombre d'années à partir de la décision sur le statut de réfugié Répétition	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Combien de temps l'évaluation du potentiel dure-t-elle ? <i>Sa durée est très variable, dans certains cantons de 4 à 12 mois.</i></li> </ul>

Domaine	Critères	Indicateurs	Questions clés pour l'évaluation du potentiel
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Au bout de combien d'années, à compter de la décision d'asile, le processus d'intégration professionnelle et sociale doit-il être terminé ? <i>Dans certains cantons, l'objectif est de 2 ans ; en fonction des résultats, certains cantons continuent de chercher des solutions sans limitation de temps.</i></li> <li>- Des parties de l'évaluation du potentiel sont-elles répétées après la mise en œuvre de mesures ? <i>La plupart des organisations interrogées ne le font que dans des cas exceptionnels ; il s'agit alors d'une nouvelle évaluation suite à un changement de situation. Certains paramètres peuvent être mesurés plusieurs fois en raison des progrès accomplis, principalement dans l'apprentissage de la langue.</i></li> </ul>
	<b>Compétence en matière de gestion des cas</b>	Cantons et communes, ainsi que leurs organisations partenaires Triage Coordination	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jusqu'à quel moment le canton assume-t-il la responsabilité de la gestion des cas, à partir de quand délègue-t-il cette responsabilité à des partenaires externes ou aux communes ? <i>Dans certains cantons, les communes gèrent les cas dès que la décision d'asile a été rendue (clivage est-ouest). Certains cantons confient la gestion des cas à des ONG ou à des entreprises qui s'occupent aussi de l'évaluation du potentiel des réfugiés.</i></li> <li>- Le travail s'effectue-t-il selon des procédures structurées de gestion des cas (<i>case management</i>) ? <i>Dans certains cantons, soit les autorités cantonales, soit les services externes appliquent les principes de la gestion de cas.</i></li> <li>- Les services chargés de la gestion des cas ou de l'évaluation du potentiel procèdent-ils à un triage ou établissent-ils un profil ? <i>Dans certains cas, l'évaluation du potentiel ne se fait qu'une fois atteint un certain niveau de compétence linguistique ; parfois l'établissement d'un profil est la première étape de l'évaluation du potentiel, servant à définir un objectif d'intégration.</i></li> <li>- Comment le flux d'informations entre les différents acteurs concernés est-il assuré : rythme, exhaustivité, transparence ? <i>Environ un tiers des institutions interrogées affirment que les flux d'informations sont insuffisants. Une attention particulière devrait être accordée au flux d'informations entre la gestion des cas et les services chargés de l'évaluation du potentiel.</i></li> <li>- Existe-t-il une collaboration intercantonale concernant l'évaluation du potentiel et les mesures ? <i>Cf. recommandations du rapport KEK-CDC 2008.</i></li> </ul>
	<b>Compétence pour l'évaluation du potentiel</b>	Cantons et communes, ainsi que leurs organisations partenaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'évaluation du potentiel est-elle réalisée par un service cantonal ou cette tâche est-elle confiée à un organisme externe ? <i>Dans certains cas, c'est la même organisation que pour la gestion des cas, canton ou ONG/entreprises</i></li> </ul>
	<b>Documentation pour l'évaluation du potentiel</b>	Plan d'intégration Convention d'intégration Plan d'action Convention d'objectifs Plan de mesures	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sous quelle forme les résultats de l'évaluation du potentiel sont-ils consignés ? <i>La plupart des institutions chargées de l'évaluation du potentiel tiennent des dossiers auxquels s'ajoutent des conventions d'objectifs, des plans de mesures ou des projets d'intégration.</i></li> <li>- Lorsque la responsabilité du cas est transmise d'une instance à l'autre, le dossier est-il aussi transmis et repris ? <i>Dans certains cantons, le dossier est transmis du canton à la commune. Le moment de la transmission devrait idéalement se situer avant l'inscription au service social.</i></li> </ul>

Domaine	Critères	Indicateurs	Questions clés pour l'évaluation du potentiel
		Dossier	- Les conventions passées sont-elles adaptées lorsque les circonstances changent ? <i>Lorsqu'une mesure a été réalisée, en cas de changement de la situation familiale</i>
	<b>Importance de l'évaluation du potentiel</b>	Pertinence pour les solutions envisagées pour la suite Caractère contraignant des objectifs et des mesures	- Quelle est l'incidence de l'évaluation du potentiel sur le choix d'une solution pour la suite du parcours d'intégration ? <i>Environ un tiers des institutions interrogées affirment que cette importance est faible. Dans certains cantons, l'évaluation du potentiel permet d'attribuer la personne à un certain groupe en fonction des objectifs et les attentes.</i>  - Dans quelle mesure les conventions passées sont-elles contraignantes ? <i>Juste proportion entre la contrainte et la motivation, passage en revue des mesures et des objectifs ; dans certains cantons, lorsqu'une personne ne coopère pas, des sanctions sont appliquées.</i>
	<b>Personnel</b>	Compétences spécialisées et interculturelles des équipes	- Quelles sont les qualifications requises des collaborateurs chargés d'évaluer le potentiel des réfugiés ? <i>Multiculturalité et interdisciplinarité dans les équipes, connaissances du système d'éducation et de formation, liens avec le tissu économique local ; dans certains cantons, ne sont engagées que des personnes ayant une formation supérieure.</i>  - Des formations continues spécifiques sont-elles proposées ? <i>Dans certains cantons, un spécialiste de la migration est mentionné.</i>
	<b>Mesures proposées</b>		- Qui propose les mesures de qualification et d'intégration faisant suite à l'évaluation du potentiel, y a-t-il une vue d'ensemble ? <i>Selon les cantons, des prestataires publics, des entreprises privées, des associations, des ONG</i>  - Les mesures d'intégration professionnelles et sociales proposées s'adressent-elles uniquement aux réfugiés et aux personnes admises à titre provisoire ? <i>Environ la moitié des institutions interrogées indiquent que les mesures ne s'adressent qu'aux réfugiés et aux personnes admises à titre provisoire. Il y a parfois des chevauchements avec des mesures ayant trait au marché du travail et des offres de l'aide sociale</i>  - Y a-t-il une coopération intercantonale concernant les mesures ? <i>Collaboration aux interfaces avec les autres acteurs de la collaboration interinstitutionnelle, contrats cadres pour formaliser la collaboration</i>  - Des offres de formation formelles sont-elles proposées aux réfugiés et aux personnes admises à titre provisoire ? <i>Reconnaissance de diplômes étrangers, places d'apprentissage, validations</i>  - Les solutions proposées pour la suite du parcours d'intégration répondent-elles aux différents besoins de tous les groupes visés ? <i>Ajustement des mesures aux résultats de l'évaluation du potentiel</i>

Tableau 2 : 1<sup>re</sup> partie du catalogue de critères – participants et processus

## 7.2 2<sup>e</sup> partie : méthodes, indicateurs et instruments relatifs à l'évaluation du potentiel

La deuxième partie du catalogue de critères est consacrée aux méthodes, aux indicateurs et aux instruments relatifs à l'évaluation du potentiel des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire. A ici servi de fondement l'enquête en ligne auprès des organisations spécialisées dans l'intégration des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire qui a été réalisée dans le cadre de la présente étude<sup>30</sup>. Les méthodes, les indicateurs et les instruments utilisés en pratique ont été systématiquement recensés à l'aide de domaines de ressources et de critères préalablement définis<sup>31</sup>.

La présente étude visait entre autres à inventorier et à apprécier les instruments utilisés en pratique pour évaluer le potentiel des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire. L'enquête menée auprès des cantons (voir para. 2.2) et les études de cas ont d'ores et déjà révélé que ces évaluations sont souvent réalisées à l'aide d'instruments internes spécifiquement élaborés pour ces groupes cibles. C'est la raison pour laquelle l'enquête en ligne s'est, dans un premier temps, intéressée aux méthodes appliquées en proposant aux participants un certain nombre d'approches méthodologiques. Dans un second temps, les organisations ont été questionnées sur les instruments auxquels elles ont recours et été priées de faire parvenir aux responsables de l'étude les documents et des exemples d'instruments utilisés. Les retours n'ayant pas été nombreux, une appréciation correcte de ces instruments se révèle impossible.

La deuxième partie du catalogue de critères se concentre, par conséquent, sur les méthodes et les indicateurs employés ainsi que sur l'importance qui leur est accordée en pratique pour l'évaluation du potentiel ou des ressources des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire. Les différentes couleurs qui apparaissent dans les tableaux figurant aux pages 71 à 77 indiquent la fréquence à laquelle les différentes combinaisons d'indicateurs et de méthodes ont été mentionnées, montrant ainsi leur importance dans la pratique. Lorsque le nom d'un instrument a été explicitement donné<sup>32</sup>, on a précisé pour quelle méthode et pour quels indicateurs il était utilisé.

### 7.2.1 Ressources linguistiques

Le tableau 2 montre que les ressources linguistiques sont principalement vérifiées à l'aide de tests écrits et d'entretiens individuels. En règle générale, ces deux méthodes sont utilisées conjointement pour évaluer l'expression et la compréhension orales (entretiens individuels) mais aussi la compréhension et l'expression écrites (tests écrits). Que ce soit pour les entretiens individuels ou les tests écrits, la plupart des organisations spécialisées consultées disent recourir à des instruments internes. Parfois, l'évaluation est réalisée sur la base d'entretiens de groupe ou de missions de travail, mais ces méthodes jouent un rôle mineur. Un peu plus de la moitié des organisations germanophones interrogées ont explicitement indiqué qu'elles testaient également la connaissance du dialecte alémanique. Seule une organisation évalue les compétences dans d'autres langues.

---

<sup>30</sup> Voir également à ce propos le para. 4.2 et le chapitre 6 du présent rapport.

<sup>31</sup> Voir Tableau 1, p. 53.

<sup>32</sup> Par « explicitement », on entend les instruments et les outils d'aide qui ont pu être trouvés en effectuant des recherches sur Internet et qui peuvent être considérés comme accessibles aux personnes intéressées.

Domaine	Critères	Indicateurs	Méthodes / procédure											Instruments	
			EDP	T-pap.	T-élec.	E-Ind.	EG	TG	E	TP	MB	Est. p.	Est. t.		A
			Examen des documents présentés	Test écrit sur papier	Test écrit sous forme électronique	Entretien individuel	Entretien de groupe	Travail de groupe	Engagement	Test pratique	Méthodes biographiques	Estimation personnelle	Estimation par un tiers	Autre	
Ressources linguistiques	Langue de la région	Compréhension orale	4	8	1		2	1				1	1	Critères utilisés pour l'encouragement linguistique orienté sur le marché de l'emploi (concept selon Ernst Maurer), ESP, fide, Pul's	
		Compréhension écrite	7	3	1		1					1	1		
		Expression écrite	7	3	1		1					1			
		Expression orale	5	8	1		1					1			

Tableau 3 : Evaluation des ressources linguistiques – méthodes, instruments et indicateurs

Les compétences linguistiques sont la plupart du temps évaluées à l'aide du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR)<sup>33</sup>. Sont également utilisés le concept-cadre du Secrétariat d'Etat aux migrations (fide)<sup>34</sup>, le concept-cadre du SECO<sup>35</sup> et le Portfolio européen des langues (PEL)<sup>36</sup>, qui se fondent sur ce dernier. Un bref descriptif des instruments standardisés mentionnés dans le tableau 2 figure dans l'annexe 9.1. La plupart du temps, les organisations n'ont pas cité le nom d'un instrument en particulier mais ont indiqué avoir recours à des instruments internes (notamment des tests (de niveau) écrits et des guides relatifs au déroulement des entretiens). A titre d'exemple, est reproduite ci-dessous la réponse d'une organisation ayant participé à l'enquête en ligne :

*Test de niveau : comprend, selon le procédé et les compétences du participant, trois à cinq exercices écrits et de brefs entretiens. Deux participants maximum sont évalués en même temps par session par le responsable du cours. Un questionnaire est tout d'abord distribué aux participants, qui doivent répondre à des questions courantes concernant leur personne en utilisant les moyens d'expression généralement appris lors des cours précédents. Le choix du deuxième exercice dépend de la manière dont le participant s'en est sorti à l'épreuve précédente (compréhension écrite environ A2, exercice de vocabulaire (environ A1)). Le test n'est pas un instrument standardisé et peut, en fonction de son déroulement, contenir des exercices écrits différents. Le test est en rapport avec le cours d'allemand interne suivi dans le cadre du programme d'insertion professionnelle. Il doit permettre de répartir les participants en quatre groupes de différents niveaux, ayant notamment pour but l'encouragement des compétences linguistiques orienté sur le marché de l'emploi (par ex. communication sur le lieu de travail). Ce test, qui permet une première appréciation de compétences ayant une importance dans la vie quotidienne et dans le monde du travail, a fait ses preuves et permet généralement de procéder à une répartition adéquate des participants au sein des différents groupes. Le test est moins adapté pour les participants à partir du niveau B2 [...].*

### 7.2.2 Ressources en matière de formation et d'expérience

Le domaine ressources liées à la formation et à l'expérience comprend les critères formation et expérience professionnelle, compétences spécifiques, compétences personnelles et compétences sociales. Le Tableau 4 révèle que ces ressources sont principalement évaluées par le

<sup>33</sup> Dans le cadre de l'enquête en ligne, douze organisations sur les 20 qui ont été interrogées ont indiqué qu'elles évaluaient les compétences linguistiques à l'aide du CECR.

<sup>34</sup> ODM (2012).

<sup>35</sup> Maurer, Ernst (2010).

<sup>36</sup> Portfolio européen des langues, [www.sprachenportfolio.ch](http://www.sprachenportfolio.ch).

biais d'entretiens individuels et de missions de travail mais aussi sur la base des documents disponibles (curriculums vitae, diplômes). Par estimation par un tiers, on entend ici l'évaluation faite par le service d'orientation universitaire et professionnelle. Parmi les méthodes utilisées figure une procédure fondée sur des images visant à analyser les aptitudes et les centres d'intérêt<sup>37</sup>. Outre les instruments mentionnés dans le Tableau 4, les organisations ont notamment eu recours pour ce faire à des guides et à des formulaires d'entretiens développés en interne (procès-verbaux d'entretiens de bilan) ainsi qu'à des formulaires d'évaluation des missions de travail. Les instruments standardisés mentionnés dans le tableau 4 sont expliqués dans l'annexe 9.1.

L'enquête en ligne révèle que six organisations s'appuient sur la Classification internationale type de l'éducation (CITE) pour évaluer le niveau de formation. Sept organisations ont par ailleurs indiqué que la reconnaissance des diplômes étrangers entrainait dans le cadre de leur mission et six ont expliqué que c'était un service externe qui s'en chargeait. Enfin, deux organisations ont déclaré que la reconnaissance des diplômes étrangers n'était pas clarifiée dans le processus d'insertion professionnelle.

Domaine	Critères	Indicateurs	Méthodes / procédure <sup>38</sup>											Instruments		
			QE	EDP	T-pap.	T-élec.	E-ind.	EG	TG	E	TP	MB	Est. p.		Est. t.	CM
			Questions sous forme écrite	Examen des documents présentés	Test écrit sur papier	Test écrit sous forme électronique	Entretien individuel	Entretien de groupe	Travail de groupe	Engagement	Test pratique	Méthodes biographiques	Estimation personnelle	Estimation par un tiers	Certificat médical	
<b>Ressources liées à la formation et à l'expérience</b>	<b>Formation et expérience professionnelle</b> (en Suisse et dans le pays d'origine)	Notamment branche, profession, durée, nombre d'années de formation, niveau de formation atteint, diplômes, et dans certains cas également fonction et taux d'activité		5	1		10			6	1	2		3		E : MELBA/IDA, hamet T-pap. : Multicheck
	<b>Compétences professionnelles</b>	Capacité à planifier son travail					2			8	2		1	2		E : MELBA, hamet 2 Est. p. : Pul's T-pap. : nv7
		Capacité de compréhension			1	1	2			9	3		1	3		
		Capacité de concentration			1	1	2			9	2		1	3		
		Capacité d'apprentissage			1		2			8	1		1	3		
		Aptitude à résoudre des problèmes			1	1	1			5	3		1	2		
		Pensée analytique et conceptuelle			1		2			4	1		1	2		
		Pensée interdisciplinaire					1			4	1		1	1		
		Compétences en mathématique			1	1	2			4	3			2		
		Compétences manuelles					2			9	3		1	3		
		Maniement d'un ordinateur				1	2			3	3			2		
		Connaissances d'autres cultures					1			1	1			1		

<sup>37</sup> « Bilans d'aptitude et d'intérêt à l'aide de photo langage »

<sup>38</sup> Les méthodes signalées en jaune n'ont pas fait l'objet d'une évaluation explicite pour les critères concernés.

Domaine	Critères	Indicateurs	Méthodes / procédure <sup>38</sup>											Instruments		
			OE	EDP	T-pap.	T-élec.	E-inc.	EG	TG	E	TP	MB	Est. p.		Est. t.	CM
Compétences personnelles		Endurance mentale								5	2		2	2		E : IDA/MELBA
		Sens de l'ordre								7	2		3	2		
		Rigueur					2			8	1		2	2		
		Flexibilité					1			7	1		2	2		
		Ponctualité					2			9	2		3	2		
		Fiabilité / contrôle critique					2			9	2		2	2		
		Responsabilité / capacité de travailler de manière autonome					2			8	1		3	2		
		Loyauté								3	1		1	1		
		Capacité de travailler en fonction d'objectifs et de résultats								5	2		2	2		
		Résistance au stress					1			9	2		3	2		
		Ambition, volonté de s'engager								5	2		2	2		
		Capacité à tolérer l'échec								3	1		2	2		
		Sentiment d'auto-efficacité								3			2	2		
		Auto-réflexion								4			2	2		
		Disposition à s'adapter à des situations nouvelles								4	2		3	2		
Compétences sociales		Capacité de s'imposer					1		1	4			2		E : IDA/MELBA	
		Aptitude à la conduite								2			2			
		Aptitude à nouer des contacts					3		1	7	1		2	3		
		Aptitude à accepter la critique et à gérer les conflits					3		1	7	1		2	2		
		Aptitude à travailler au sein d'une équipe					2		1	8	1		2	3		
		Orientation service					1			2	1		1	2		
		Apparence					4		1	4	1		2	2		
		Manières					4		1	6	1		2	2		
		Capacité d'assumer des responsabilités					3			4	1		2	2		
		Disposition à rendre service					3		1	6	1		2	2		
Capacité de s'adapter à d'autres cultures					2		1	4			1	1				

Tableau 4 : Ressources en matière de formation et d'expérience – méthodes, instruments et indicateurs

Les compétences spécifiques, personnelles et sociales sont principalement évaluées par le biais de missions de travail internes et externes (y compris des stages d'information professionnelle). Mis à part les instruments explicitement mentionnés (voir Tableau 4), l'évaluation est réalisée à l'aide d'instruments internes (formulaires d'évaluation et guides d'entretiens standardisés) et des rapports oraux et écrits effectués par les employeurs et les responsables de cours à partir de

leurs observations<sup>39</sup>. Les entretiens individuels avec les participants (entretiens à leur arrivée et entretiens de bilan) ainsi que les observations faites à ce moment-là jouent un rôle important dans l'évaluation des compétences sociales. Les compétences personnelles sont par ailleurs parfois évaluées sur la base d'une auto-évaluation faite par les participants eux-mêmes, la plupart du temps lors des entretiens. Une organisation a fait savoir qu'elle utilisait les mêmes formulaires pour l'auto-évaluation et l'évaluation par un tiers mais que la formulation des questions se révélait souvent complexe pour les participants.

### 7.2.3 Ressources de santé

S'agissant des ressources de santé, trois critères ont été distingués : *les aptitudes physiques, la santé psychique et le comportement en matière de santé*. Les aptitudes physiques sont principalement évaluées par le biais de missions de travail et d'entretiens individuels mais aussi sur la base d'une évaluation orale du médecin traitant une fois ce dernier libéré de son obligation du secret médical<sup>40</sup>. Le but est notamment ici d'en savoir plus la résistance physique et l'existence éventuelle d'un traitement médicamenteux et/ou thérapeutique. La santé psychique est, elle aussi, évaluée dans le cadre d'entretiens individuels et sur la base d'évaluations orales faites par les spécialistes en charge du traitement. Pour mener les entretiens visant à évaluer la santé physique et psychique, on s'appuie généralement sur des questions spécifiques, contenues dans un guide relatif au déroulement des entretiens. Une organisation demande, en outre, à l'intéressé de remplir un questionnaire de santé. Une évaluation approfondie des ressources de santé se révèle toutefois impossible de l'avis de plusieurs organisations consultées. Les méthodes et les instruments utilisés sont toutefois suffisants pour identifier des tendances et, le cas échéant, attirer l'attention sur les offres de soutien appropriées. Les instruments standardisés mentionnés dans le tableau 5 sont expliqués dans l'annexe 9.1.

Domaine	Critères	Indicateurs	Méthodes / procédure <sup>41</sup>										Instruments
			QE	E-ind.	EG	E	TP	MB	Est. p.	Est. t.	CM	A	
			Questions sous forme écrite	Entretien individuel	Entretien de groupe	Engagement	Test pratique	Méthodes biographiques	Estimation personnelle	Estimation par un tiers	Certificat médical	Autre	
Ressources de santé	Aptitudes physiques	Force physique		1		4	3			3	1		E : hamet 2
		Endurance physique		3		8	3		1	3	2		E : MELBA, hamet 2, SE : Pul's
		Motricité fine		1		5	3		1	2			E : MELBA, hamet 2, SE : Pul's
		Vitesse de réaction				4			1	1			E : MELBA, SE : Pul's
		Médicaments, thérapie		5		3				3	2		

<sup>39</sup> Les procédures visées par l'« estimation par un tiers » et le « test pratique » se rapportent également aux évaluations faites dans le cadre des missions de travail dans la mesure où les réponses des participants à l'enquête laissent penser que c'est bien le cas.

<sup>40</sup> L'évaluation faite par le médecin traitant apparaît parfois dans la catégorie « estimation par un tiers » ou, lorsqu'il s'agit d'un rapport écrit, dans la catégorie « certificat médical ».

<sup>41</sup> Les méthodes signalées en jaune n'ont pas fait l'objet d'une évaluation explicite pour les critères concernés.

Domaine	Critères	Indicateurs	Méthodes / procédure <sup>41</sup>										Instruments
			OE	E-ind.	EG	E	TP	MB	Est. p.	Est. t.	CM	A	
Santé psychique		Problèmes psychiques actuels (conflits psycho-sociaux, exclusion sociale, etc.)	1	9		2					3	2	Est.p. : Pul's
		Problèmes psychiques du passé (fuites, traumatismes, etc.)	1	5		1					2	1	Est.p. : Pul's
		Perturbations psychiques (dépression, angoisses, etc.)	1	7		1					3	3	Est.p. : Pul's
		Médicaments <sup>42</sup>		1							1		
Comportement en matière de santé		Mouvement, sport		1	1					1			
		Alimentation		1	1					1	1		Est.p. : Pul's
		Dépendances		3	1					1	1		Est.p. : Pul's
		Déroulement d'une journée		1	1						1		Est.p. : Pul's

Tableau 5 : Ressources de santé – méthodes, instruments et indicateurs

Le critère du comportement en matière de santé est moins pris en considération que les autres dans le processus d'évaluation. Seules six organisations indiquent l'évaluer<sup>43</sup>. Certaines le font systématiquement, par exemple, lors de l'entretien réalisé à l'arrivée, d'autres uniquement lorsqu'un problème a été identifié.

#### 7.2.4 Ressources sociales

Sont entre autres considérées comme des indicateurs des ressources sociales la situation familiale, la structure du ménage et la fréquence des contacts sociaux. Ces indicateurs ont été regroupés pour les besoins de l'enquête en ligne sous le critère « caractéristiques sociales, contacts sociaux ». Les ressources sociales sont généralement évaluées dans le cadre d'entretiens individuels, notamment ceux effectués à l'arrivée ou ceux effectués dans le cadre du suivi par l'organisme responsable de la gestion des cas. On s'intéresse ici plus particulièrement – outre à la situation familiale, à la structure du ménage et au soutien reçu – aux contacts avec les Suisses, le but étant, entre autres, de mettre au point avec les clients des stratégies visant à développer leurs contacts avec les autres et leurs réseaux professionnels.

<sup>42</sup> Catégorie non définie explicitement, cependant mentionnée plusieurs fois sous « autres »

<sup>43</sup> Comme on l'a vu au chapitre 6, les organisations spécialisées accordent une importance moindre au comportement en matière de santé lors de l'évaluation du potentiel.

Domaine	Critères	Indicateurs	Méthodes / procédure										Instruments	
			QE	EDP	E-Incl.	EG	TG	E	TP	MB	Est. p.	Est. t.		A
			Questions sous forme écrite	Examen des documents présentés	Entretien individuel	Entretien de groupe	Travail de groupe	Engagement	Test pratique	Méthodes biographiques	Estimation personnelle	Estimation par un tiers	Autre	
<b>Ressources sociales</b>	<b>Caractéristiques sociales, contacts sociaux</b>	Situation familiale			11			1			1			Est.p. : Puls
		Structure du ménage			8									
		Fréquence des contacts au sein de la famille			5			1						
		Fréquence des contacts en dehors de la famille avec des personnes du pays ou de la communauté d'origine			6			1						
		Fréquence des contacts avec des migrants d'autres originaires et d'autres pays			6			1						
		Fréquence des contacts avec des Suisses			9			1						
		Soutien / aide fournie par des particuliers			10			1						
		Interlocuteurs importants au niveau institutionnel			9		1	1						

Tableau 6 : Ressources sociales – méthodes, instruments et indicateurs

### 7.2.5 Ressources motivationnelles

S'agissant des ressources motivationnelles, une distinction a été faite lors de l'enquête entre les motivations personnelles et les motivations indirectement liées à la personne. Par motivations personnelles, on entend, par exemple, la motivation à la performance et les intérêts personnels. Les motivations indirectement liées à la personne concernent, par exemple, les attentes des autres ou le regroupement familial. Les motivations personnelles sont généralement évaluées dans le cadre d'entretiens individuels ou sur la base des retours d'information des missions de travail. L'AVEM<sup>44</sup> est le seul instrument d'évaluation écrit qui a été explicitement mentionné, les organisations concernées ayant toutefois attiré l'attention sur le fait qu'il était souvent difficile à utiliser en raison d'une maîtrise insuffisante de la langue chez les participants ou de la formulation plutôt complexe des questions. Les motivations indirectement liées à la personne sont, elles aussi, dans une large mesure évaluées dans le cadre d'entretiens individuels. Elles jouent toutefois un rôle mineur par rapport aux motivations personnelles<sup>45</sup>. Les instruments standardisés mentionnés dans le tableau 7 sont brièvement décrits dans l'annexe 9.1.

S'agissant des ressources motivationnelles, les ateliers avec les cantons ont permis de mettre en évidence que ce n'est souvent pas l'évaluation de la motivation qui figure au centre des préoccupations mais son maintien. Dans ce contexte, l'attention a été attirée sur le potentiel de l'en-

<sup>44</sup> Arbeitsbezogenes Verhaltens- und Erlebensmuster (modèle d'expérience et de comportement appliqué au travail), voir également [www.testzentrale.ch](http://www.testzentrale.ch).

<sup>45</sup> Voir également à ce propos Illustration 11, p. 55.

retien motivationnel, une approche de gestion de l'entretien centrée sur le client, qui vise à renforcer la motivation de ce dernier et qui est fréquemment utilisée pour le traitement des dépendances mais joue également un rôle important en pratique dans le domaine social et éducatif<sup>46</sup>.

Domaine	Critères	Indicateurs	Méthodes / procédure										Instruments					
			QE	EDP	E-ind.	EG	TG	E	TP	MB	Est. p.	Est. t.		A				
			Questions sous forme écrite															
			Examen des documents présentés															
			Entretien individuel															
			Entretien de groupe															
			Travail de groupe															
			Engagement															
			Test pratique															
			Méthodes biographiques															
			Estimation personnelle															
			Estimation par un tiers															
			Autre															
Ressources motivationnelles	Motivation personnelle	Motivation à trouver un emploi et à s'investir dans son travail	1	0	1		5			1							QE : AVEM, Est.p. : Pul's	
		Intérêts personnels	1	1	1		3										QE : AVEM	
		Mobilité		7			2											
		Prétentions salariales		6			1											
		Disposition à accepter une activité s'écartant de celle exercée dans le pays d'origine ou ne correspondant pas au niveau de formation obtenu	1	0	1		3				1							QE : AVEM, Est.p. : Pul's
		Objectifs personnels et professionnels à long terme	1	2	1		4				1							QE : AVEM, Est.p. : Pul's
	Motivations indirectement liées à la personne	Attentes de la famille		4			1											
		Attentes de l'entourage social extérieur à la famille		4			1											
		Entretien de la famille		6			1											
		Regroupement familial		6			1											
		Indépendance financière en vue de l'obtention d'un permis B (pour les personnes et les réfugiés admis à titre provisoire)		6			1											

Tableau 7 : Ressources motivationnelles – méthodes, instruments et indicateurs

<sup>46</sup> Voir également Körkel & Veltrup (2003) et [www.entretienmotivationnel.org](http://www.entretienmotivationnel.org) [consulté le 4.11.2015].

## 8 Bibliographie et documentation

- Achermann, Christin, Chimenti, Milena & Stants, Fabienne. (2006). *Migration, Prekarität und Gesundheit. Ressourcen und Risiken von vorläufig Aufgenommenen und Sans-Papiers in Genf und Zürich* [PDF]. [https://doc.rero.ch/record/6440/files/s\\_41.pdf](https://doc.rero.ch/record/6440/files/s_41.pdf)
- Aeschbach, Susanne, Mühlebach, Chris & Schaufelberger, Daniel. (2015). Modell zur ganzheitlichen Situationseinschätzung in der Arbeitsintegration. Dokumentation anlässlich der 5. Luzerner Tagung zur Arbeitsintegration 2015. Hochschule Luzern - Soziale Arbeit.
- Arndt, Christian, Volkert, Jürgen. (2006). Amartya Sens Capability-Approach : ein neues Konzept der deutschen Armut- und Reichtumsberichterstattung, Vierteljahrshefte zur Wirtschaftsforschung Vol. 75/1, S. 7-29. Duncker & Humblot. Berlin.
- Bauer, Hans G., Früchtli, Martin & Triebel, Claas. (2009). *Kompetenzfestellungsverfahren als Instrument der beruflichen Integration für Zugewanderte“ Expertise im Auftrag des Bundesamtes für Migration und Flüchtlinge* [PDF]. Abgerufen von [www.bamf.de](http://www.bamf.de)
- Beauftragter des Senats von Berlin für Integration und Migration. (2005). Expertise Kompetenzerfassung. Berliner Beiträge zur Integration und Migration. FrauenComputerZentrum-Berlin.
- Berthoud, Carole. (2012). *Dequalifiziert! Das ungenutzte Wissen von Migrantinnen und Migranten in der Schweiz* [PDF]. Abgerufen von <https://www.redcross.ch/de/shop/publikationen/dequalifiziert-das-ungenutzte-wissen-von-migrantinnen-und-migranten-in-der-0>
- Bloch, Alice. (2002). Refugees opportunities and barriers in employment and training. Abgerufen von <http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20130128102031/http://research.dwp.gov.uk/asd/asd5/rrep179.pdf>
- B,S,S & KEK (2014), Erwerbsbeteiligung von anerkannten Flüchtlingen und vorläufig Aufgenommenen auf dem Schweizer Arbeitsmarkt [PDF]. Abgerufen von: <https://www.bfm.admin.ch/dam/data/bfm/integration/berichte/va-flue/studie-erwerbsbet-va-flue-d.pdf>.
- Bundesamt für Migration. (2014). Integrationsförderung des Bundes und ihre Auswirkungen in den Kantonen. Jahresbericht 2013 [PDF]. Abgerufen von <https://www.bfm.admin.ch/dam/data/bfm/integration/berichte/jahresber/ber-integrfoerd-2013-d.pdf>
- Bundesamt für Migration. (2012). fide | Deutsch in der Schweiz – lernen, lehren, beurteilen : Das Konzept. Bundesamt für Migration, Abteilung Integration, [www.fide-info.ch](http://www.fide-info.ch).
- Bundesamt für Migration. (2012). Schlussbericht zur Neustrukturierung des Asylbereichs [PDF]. Abgerufen von <https://www.bfm.admin.ch/dam/data/migration/rechtsgrundlagen/gesetzgebung/asylg-aug/ersatz-nee/schlussber-neustruktur-asyl-d.pdf>
- Bundesamt für Migration. (2008). *Controlling der Integration von B-Flüchtlingen* [PDF]. [https://www.bfm.admin.ch/dam/data/bfm/integration/berichte/VA\\_FLue/ber-controlling-integr-d.pdf](https://www.bfm.admin.ch/dam/data/bfm/integration/berichte/VA_FLue/ber-controlling-integr-d.pdf)
- Bundesamt für Statistik. (2015). *Industrie und Dienstleistung* [PDF]. Abgerufen von <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/06/01/pan.html>
- Bundesamt für Statistik. (2013). Schweizerische Gesundheitsbefragung 2012. Neuchâtel.

- Cebulla, Andreas, Daniel Megan & Zurawan, Andrew. (2010). *Spotlight on refugee integration : findings from the Survey of New Refugees in the United Kingdom* [PDF]. Abgerufen von [https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/116062/horr37-report.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/116062/horr37-report.pdf)
- Efionayi-Mäder, Denise & Ruedin, Didier. (2014). *Aufenthaltsverläufe vorläufig Aufgenommener in der Schweiz. Datenanalyse im Auftrag der Eidgenössischen Kommission für Migrationsfragen EKM* [PDF]. Abgerufen von [https://www.ekm.admin.ch/dam/data/ekm/dokumentation/materialien/mat\\_va\\_d.pdf](https://www.ekm.admin.ch/dam/data/ekm/dokumentation/materialien/mat_va_d.pdf)
- Eidgenössisches Personalamt EPA (2013) : *Kompetenzmodell der Bundesverwaltung*. Abgerufen von <https://www.epa.admin.ch/epa/de/home/dokumentation/publikationen.html>
- Fritschi, Tobias (demnächst). Using Capability approach for case assessment and outcome measurement in welfare state programs.
- Gesundheits- und Fürsorgedirektion. (n.d.). *Anerkannte Flüchtlinge und vorläufig Aufgenommene* [Website]. Abgerufen von [http://www.gef.be.ch/gef/de/index/soziales/soziales/sozialhilfe/vorlaeufig\\_aufgenommeneundfluechtlinge.html](http://www.gef.be.ch/gef/de/index/soziales/soziales/sozialhilfe/vorlaeufig_aufgenommeneundfluechtlinge.html)
- Guggisberg, Jürg, Egger Theres, Stocker Désirée & Jäggi, Jolanda. (2014). *Evaluation betreffend Integration und Integrationsangebote für Flüchtlinge und vorläufig aufgenommene Personen* [PDF]. [http://www.buerobass.ch/pdf/2014/GEF\\_2014\\_Integration-VAFL\\_Zusfg.pdf](http://www.buerobass.ch/pdf/2014/GEF_2014_Integration-VAFL_Zusfg.pdf)
- Hangartner Dominik. (2016). *When Lives Are Put on Hold : Lenghty Asylum Processes Increase Unemployment Among Refugees*. Universität Zürich.
- Horn, R. (2009). *Standard Progressive Matrices (SPM)*. (Deutsche Bearbeitung und Normierung nach J. C. Raven.) 2. Auflage. Pearson Assessment. Frankfurt am Main.
- Hume, Susan & Hardwick, Susan. (2005). *African, Russian, and Ukrainian Refugee Resettlement in Portland, Oregon* [PDF]. Abgerufen von <http://online-library.wiley.com/doi/10.1111/j.1931-0846.2005.tb00362.x/pdf>
- IIZ (n.d.) *Bericht Arbeitsgruppe Arbeitsmarktfähigkeit*. Staatssekretariats für Wirtschaft SECO, Konferenz Kantonalen Volkswirtschaftsdirektoren (VDK), Verband schweizerischer Arbeitsmarktbehörden (VSAA), Konferenz der kantonalen Sozialdirektorinnen und Sozialdirektoren (SODK), schweizerische Konferenz für Sozialhilfe (SKOS), Schweizerischer Gemeindeverband und Städteinitiative Sozialpolitik [PDF]. Abgerufen von : <http://www.iiz.ch/dynasite.cfm?dsmid=106218>
- IQ-Facharbeitskreis Kompetenzfeststellung (2008). *Praxishandreichung. Qualitätsstandards und migrationsspezifische Instrumente zur Kompetenzfeststellung und Profiling* [PDF]. Abgerufen von [http://www.migranet.org/images/Publikationen/2008\\_Praxishandreichung.pdf](http://www.migranet.org/images/Publikationen/2008_Praxishandreichung.pdf)
- IQ-Facharbeitskreis Kompetenzfeststellung (2008a). *Qualitätsstandards zur Kompetenzfeststellung von Menschen mit Migrationshintergrund* [PDF]. Abgerufen von <http://www.migranet.org/images/Publikationen/Qualitaetsstandards.pdf>

- IQ-Facharbeitskreis Kompetenzfeststellung (2010). *Von der Feststellung zur Validierung von Kompetenzen. Strategiepapier zur Weiterentwicklung von Kompetenzfeststellungsverfahren für Migrantinnen und Migranten* [PDF]. Abgerufen von [http://www.migranet.org/images/Publikationen/Strategiepapier\\_Validierung\\_Endfassung.pdf](http://www.migranet.org/images/Publikationen/Strategiepapier_Validierung_Endfassung.pdf)
- Kantonales Sozialamt (2015). *Intégration socioprofessionnelle des personnes admises à titre provisoire et réfugiées*. Powerpointpräsentation zur Kick-off-Veranstaltung - Instrumente zur Kompetenzerfassung und Potenzialabklärung bei VA und FL, Berne, 17 février 2015.
- Kalbermatter, Jacqueline. (2012). *"Ich laufe auf der Strasse richtig, ich fahre richtig, ich schlafe richtig, ich esse richtig, alles wie Schweizer". Eine qualitative Studie im Kanton Zürich. Wahrnehmungs- und Handlungsmuster von vorläufig aufgenommenen Personen (Ausweis F) in prekären Lebenslagen*. [PDF]. Abgerufen von [http://lettres.unifr.ch/fileadmin/Documentation/Departements/Sciences sociales/Soziologie\\_Sozialpolitik und Sozialarbeit/Forschung/Masterarbeiten/Kalbermatter/jk\\_ma-arbeit\\_def.pdf](http://lettres.unifr.ch/fileadmin/Documentation/Departements/Sciences sociales/Soziologie_Sozialpolitik und Sozialarbeit/Forschung/Masterarbeiten/Kalbermatter/jk_ma-arbeit_def.pdf)
- Kamm, Martina, Efionayi-Mäder Denise, Neubauer Anna, Philippe Wanner, Zanol Fabienne & Fauck, Annika. (2003). *Aufgenommen - aber ausgeschlossen?. Die vorläufige Aufnahme in der Schweiz* [PDF]. Abgerufen von [http://www2.unine.ch/repository/default/content/sites/sfm/files/shared/pub/o/o\\_29.pdf](http://www2.unine.ch/repository/default/content/sites/sfm/files/shared/pub/o/o_29.pdf)
- Kipman, U., Kohlböck, G. & Weilguny, W. (2012). Psychologische Testverfahren zur Messung intellektueller Begabung. Salzburg : Österreichisches Zentrum für Begabtenförderung und Begabungsforschung (ÖZBF). [www.oezbf.at](http://www.oezbf.at)
- Kleffmann, Anke, Weinmann Sigbert, Föhres Felizitas, Müller Bernd, Palm Tanja & Völkel, Hedi. (1997). *Psychologische Merkmalprofile zur Eingliederung Behinderter* (2. vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage) [PDF]. <http://www.melba.de/melba/melba.html>
- Kobi, Sylvie, Gehrig Milena & Bärswyl, Vera. (2012). *Evaluation Jucomo. Berufsintegration, sprachliche Förderung und soziale Vernetzung für jugendliche und junge erwachsene Migrantinnen und Migranten* [PDF]. Abgerufen von <http://www.cocomo.ch/wp-content/uploads/2013/04/Evaluationsbericht-jucomo-2012.pdf>
- Körkel, J. & Veltrup, C. (2003). Motivational Interviewing : Eine Übersicht. Suchttherapi, 4 : 115-124. Abgerufen von: [http://www.motivational-interview.de/upload/pics/downloads/MI-Suchttherapie\\_K%C3%B6rkel\\_Veltrup.pdf](http://www.motivational-interview.de/upload/pics/downloads/MI-Suchttherapie_K%C3%B6rkel_Veltrup.pdf).
- Krahn, Harvey, Derwing Tracey, Mulder Marlene & Wilkinson, Lori. (2000). Educated and underemployed : Refugee integration into the Canadian labour market [PDF]. Abgerufen von <http://link.springer.com/article/10.1007/s12134-000-1008-2#>
- Lamba, Navjot. (2003). *The Employment Experiences of Canadian Refugees. Measuring the Impact of Human and Social Capital on Quality of Employment* [PDF]. Abgerufen von <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1755-618X.2003.tb00235.x/pdf>
- Lindenmeyer, Hannes, von Glutz Barbara, Häusler Fiona & Kehl, Franz. (2008). *Arbeitsmarktintegration von Flüchtlingen und Vorläufig Aufgenommenen. Studie übererfolgsversprechende Faktoren* [PDF]. Abgerufen von [http://www.ejpd.admin.ch/content/dam/data/bfm/integration/berichte/VA\\_FLue/studie-erfolgshakt-arbeitsintegr-d.pdf](http://www.ejpd.admin.ch/content/dam/data/bfm/integration/berichte/VA_FLue/studie-erfolgshakt-arbeitsintegr-d.pdf)
- Maurer, Ernst (2010). Deutsch für den Arbeitsmarkt : Rahmenkonzept für Projektverantwortliche und Lehrpersonen; im Auftrag von : Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO), Zug : Klett und Balmer, [www.seco.admin.ch](http://www.seco.admin.ch).

- Morlok, Micheal & Liechti, David. (2014). *Reintegration von arbeitslosen Flüchtlingen und vorläufig Aufgenommenen. Analyse der Chancen der Rückkehr in den ersten Arbeitsmarkt sowie der Wirkung von Instrumenten, welche diese Rückkehr erleichtern sollen* [PDF]. Abgerufen von [https://www.bfm.admin.ch/dam/data/bfm/integration/berichte/VA\\_FLue/studie-reintegr-VA\\_FLue-d.pdf](https://www.bfm.admin.ch/dam/data/bfm/integration/berichte/VA_FLue/studie-reintegr-VA_FLue-d.pdf)
- Marston, Greg. (2004). A punitive Policy : Labour Force Participation of Refugees on Temporary Protection Visa (TPV) [PDF]. Abgerufen von <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10301763.2004.10669305>
- ORS Service AG (2015). *Umsetzung der Integrationsmaßnahmen im Kanton Fribourg*. Powerpointpräsentation.
- Sen, Amartya (1999). *Development as Freedom*. New York : Alfred A. Knopf.
- SODK (2012), Asylgesetzrevision (10.052) : Unterstützungsleistungen der Kantone im Asylbereich. Download unter : [http://www.sodk.ch/fileadmin/user\\_upload/Fachbereiche/Migration/2012.08.27\\_Schreiben\\_SODK\\_an\\_SPK-S\\_Asylgesetzrevision\\_Webversion\\_d.pdf](http://www.sodk.ch/fileadmin/user_upload/Fachbereiche/Migration/2012.08.27_Schreiben_SODK_an_SPK-S_Asylgesetzrevision_Webversion_d.pdf)
- Spadarotto, Claudio, Bieberschulte Maria, Walker Katharina, Morlok Michael & Oswald, Maria. (2014). *Erwerbsbeteiligung von anerkannten Flüchtlingen und vorläufig Aufgenommenen auf dem Schweizer Arbeitsmarkt* [PDF] (Kurzfassung). Abgerufen [http://www.ejpd.admin.ch/content/dam/data/bfm/integration/berichte/VA\\_FLue/res-studie-erwerbsbet-VA\\_FLue-d.pdf](http://www.ejpd.admin.ch/content/dam/data/bfm/integration/berichte/VA_FLue/res-studie-erwerbsbet-VA_FLue-d.pdf)
- Spadarotto, Claudio, Bieberschulte Maria, Walker Katharina, Morlok, Michael & Oswald, Maria. (2014). *Erwerbsbeteiligung von anerkannten Flüchtlingen und vorläufig Aufgenommenen auf dem Schweizer Arbeitsmarkt* [PDF]. Abgerufen <http://www.kek.ch/files/news/studie-erwerbsbeteiligung-fl-va2.pdf>
- Spadarotto, Claudio & Wigger-Häusler, Fiona. (2011). *Potenziale nutzen – Pilotprojekt Nachholbildung* [PDF]. Abgerufen von <https://www.bfm.admin.ch/dam/data/bfm/integration/ausschreibungen/2013-potenziale/projektausschreib-anh1-d.pdf>
- Staatssekretariat für Bildung und Forschung. (2014). *Berufsabschluss und Berufswechsel für Erwachsene. Bestehende Angebote und Empfehlungen für die Weiterentwicklung*. Bern.
- Staatssekretariat für Wirtschaft & Bundesamt für Migration. (2012). *Information über den Zugang der vorläufig Aufgenommenen (Ausweis F) zum schweizerischen Arbeitsmarkt* [PDF]. Abgerufen von [https://www.bundespublikationen.admin.ch/cshop\\_mimes\\_bbl/00/0024817F68691ED2908C156A9731CD9B.pdf](https://www.bundespublikationen.admin.ch/cshop_mimes_bbl/00/0024817F68691ED2908C156A9731CD9B.pdf)
- Staatssekretariat für Wirtschaft (n.d.). *Bericht Arbeitsmarktfähigkeit*. In Zusammenarbeit Konferenz Kantonaler Volkswirtschaftsdirektoren, Verband schweizerischer Arbeitsmarktbehörden, Konferenz der kantonalen Sozialdirektorinnen und Sozialdirektoren, schweizerische Konferenz für Sozialhilfe, Schweizerische Gemeindeverband & Städteinitiative Sozialpolitik. Abgerufen von <http://www.iiz.ch/dynasite.cfm?dsamid=106218>
- Stälder, Iwan. (2014, 17.Februar). *Über 14 Prozent arbeitslose Ausländer im Wallis*. Abgerufen von [www.tagesanzeiger.ch](http://www.tagesanzeiger.ch)

Steuerverwaltung des Kantons Bern. (2015). *Erläuterungen Q1 zur Quellensteuer* [PDF]. Abgerufen von <http://www.fin.be.ch/fin/de/index/steuern/steuererklaerung/publikationen/merkmale/quellensteuer.html>

Tepecik, Ebru. (2013). Bildungserfolg und migrantenspezifisches Bildungskapital. In Geisen, Thomas, Studer, Tobias & Yildiz, Erol (Hrsg.). *Migration, Familie und soziale Lage* (S. 61 - 79). Wiesbaden : Springer Fachmedien.

UNHCR. (2014). Arbeitsmarktintegration. *Die Sicht der Flüchtlinge und Vorläufig Aufgenommenen in der Schweiz* [PDF]. Abgerufen von [http://www.unhcr.ch/fileadmin/user\\_upload/unhcr\\_ch/Service/Integrationsstudie\\_CH\\_Innenteil\\_RZ.pdf](http://www.unhcr.ch/fileadmin/user_upload/unhcr_ch/Service/Integrationsstudie_CH_Innenteil_RZ.pdf)

UNHCR. (2013). *A new beginning. Refugee integration in Europe* [PDF]. Abgerufen von <http://www.unhcr.org/52403d389.html>

UNHCR (2013b). Towards a new Beginning. Refugee Integration in France. Outcome of EU funded study on approaches to refugee integration in selected countries. Abgerufen von <http://www.refworld.org/docid/524aa9a94>

Vereinigung der Kantonalen Migrationsbehörden & Verband schweizerischer Arbeitsmarktbehörden. (2015). *Arbeitsmarktintegration von vorläufig Aufgenommenen und anerkannten Flüchtlingen* [PDF]. Abgerufen von <http://www.vsaa.ch/aktuell/news-agenda/news/arbeitsmarktintegration-von-vorlaufig-aufgenommenen-und-erkannten-fluechtlingen>

Waxmann, Peter. (2001). *Towards economic adjustments of recently arrived Bosnian, Afghan and Iraqi Refugees in Sidney, Australia. Internatioanl Migration Review* [PDF]. Abgerufen von <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1747-7379.2001.tb00026.x/abstract>

Wichmann, Nicole, Hermann Michael, D'Amato Gianni, Efionay-Mäder, Fibbi Rosita, Menet Joanna & Ruedin, Didier. (2011). Gestaltungsspielräume im Föderalismus : Die Migrationspolitik in den Kantonen [PDF]. Abgerufen von [https://www.ekm.admin.ch/dam/data/ekm/dokumentation/materialien/mat\\_foederalismus\\_d.pdf](https://www.ekm.admin.ch/dam/data/ekm/dokumentation/materialien/mat_foederalismus_d.pdf)

## 8.1 Lois, ordonnances, accords

Loi fédérale sur les étrangers (LEtr) du 16 décembre 2005 (RS 142.20) [site Web]. Consultée à l'adresse suivante : <http://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/20020232/index.html>

Loi sur l'asile (LAsi) du 26 juin 1998 (RS 142.21) [site Web]. Consultée à l'adresse suivante : <http://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/19995092/index.html>

Convention du 28 juillet 1951 relative au statut des réfugiés [site Web]. Consultée à l'adresse suivante : <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19510156/index.html>

Ordonnance du 14 novembre 2012 sur l'établissement de documents de voyage pour étrangers (ODV ; RS 143.5) [site Web]. Consultée à l'adresse suivante : <http://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/20121548/index.html>

Ordonnance du 24 octobre 2007 sur l'intégration des étrangers (OIE, RS 142.205) [site Web]. Consultée à l'adresse suivante : <http://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/20070995/index.html>

## 9 Annexe

### 9.1 Aperçu des instruments

Abk.	Bezeichnung	Weitere Informationen
nv7	Batterie Multifactorielle d'Aptitudes	Evaluation des aptitudes dans le cadre du positionnement.  <a href="http://www.ecpa.fr">www.ecpa.fr</a> <a href="http://competencescles.eu">http://competencescles.eu</a>
hamet 2	Handlungsorientierte Module zur Erfassung und Förderung beruflicher Kompetenzen	Der hamet 2 ist ein handlungsorientiertes Testverfahren zur Erfassung und Förderung beruflicher Kompetenzen junger Menschen mit erhöhtem Förderbedarf. Bestehend aus vier Modulen deckt der hamet 2 wesentliche Anforderungen der Ausbildung und des Berufs ab und zeigt Möglichkeiten der individuellen Förderung auf.  <a href="http://www.hamet.de">www.hamet.de</a>
MELBA	Merkmalprofile zur Eingliederung Leistungsgewandelter und Behinderter in Arbeit	Melba ist ein Verfahren mittels dem man die Fähigkeiten einer Person sowie die Anforderungen einer Tätigkeiten beschreiben kann (Kleffmann et al., 1997, S. 9). Melba wurde im Rahmen eines vom Bundesministerium für Arbeit und Sozialordnung geförderten Forschungsprojekts zur Eingliederung von Menschen mit Behinderung in Arbeit entwickelt (Kleffmann et al., 1997, S. 4). 29 Merkmale zur Beschreibung einer Tätigkeit bzw. von Arbeitsfähigkeiten. Bei den Merkmalen handelt es sich um Schlüsselqualifikationen, „die eine hinreichende und umfassende Beschreibung der tätigkeitsrelevanten psychischen Fähigkeiten einer Person sowie der behinderungsrelevanten psychischen Anforderungen einer Tätigkeit erlauben“ (Kleffmann et al. 1997, S. 9). Anhand der Merkmale werden ein Anforderungsprofil sowie ein Fähigkeitenprofil zusammengestellt, die zusammen oder auch je einzeln ein „standardisierte[s] Instrumentarium zur Dokumentation von Tätigkeitsanforderungen bzw. Arbeitsfähigkeiten“ (ebd.) darstellen.  <a href="http://www.melba.de/melba/melba.html">http://www.melba.de/melba/melba.html</a>
IDA	Instrumentarium zur Diagnostik von Arbeitsfähigkeiten	Das Instrumentarium zur Diagnostik von Arbeitsfähigkeiten, Ida, ist ein Set aus insgesamt 14 standardisierten Arbeitsproben. Dazu gehören neben verschiedenen „Papier- und Bleistift“-Verfahren auch eine Reihe eher manueller Aufgaben.  Ida wurde mit Unterstützung des Landschaftsverbandes Westfalen-Lippe, Hauptfürsorgestelle, von einer Arbeitsgruppe unter der Verantwortung von Prof. Dr. S. Weinmann an der Universität Siegen entwickelt und erprobt.  Ida ist ein diagnostisches Modul, das auf das Dokumentationsinstrument MELBA abgestimmt ist : Mit Ida können diejenigen arbeitsrelevanten Schlüsselqualifikationen erhoben und beurteilt werden, die mit dem Verfahren MELBA dokumentiert werden. Die 14 Arbeitsproben stellen Operationalisierungen dar, mit deren Hilfe primär kognitive Fähigkeiten, Fähigkeiten zur Art der Arbeitsausführung, psychomotorische Fähigkeiten und Fähigkeiten aus dem Bereich Kulturtechniken/Kommunikation beurteilt werden können, so wie sie für MELBA definiert sind. Das bedeutet, dass der Einsatz von Ida an die Arbeit mit MELBA gekoppelt ist.  <a href="http://www.melba.de/melba/ida.html">http://www.melba.de/melba/ida.html</a>

Abk.	Bezeichnung	Weitere Informationen
Pul's		Software, mit welcher der Eingliederungsprozess evaluiert und dokumentiert werden kann.  <a href="http://www.panorama.ch">www.panorama.ch</a>
Multicheck / basic-check	Eignungs- bzw. Kompetenzanalysen (Berufsübergreifende Eignungstests)	basic-check existiert in zwei Formen : basic-check Standard für die 4-jährigen und verschiedene 3-jährige Berufslehren (EFZ-Berufe), basic-check Praxis für die 2-jährigen und einzelne 3-jährige Berufslehren (EBA-Berufe und z.T. EFZ-Berufe gemäss Liste auf der Website <a href="http://www.basic-check.ch">www.basic-check.ch</a> ). Bei Multicheck gibt es für acht Berufsgebiete je einen unterschiedlichen Eignungstest. Zusätzlich besteht ein Test, welcher bei sämtlichen Berufen mit 2-jähriger Grundbildung (EBA-Berufe) eingesetzt werden kann. Die Tests prüfen Schulwissen und allgemeine Fähigkeiten wie Logik, Merkfähigkeit, Konzentration und je nach Richtung zusätzlich berufsbezogene Fähigkeiten wie z.B. technisches Grundwissen oder Sinn für Farben und Formen ( <a href="http://www.multicheck.org/de/">http://www.multicheck.org/de/</a> )
AVEM	Arbeitsbezogenes Verhaltens- und Erlebensmuster :	AVEM ist ein mehrdimensionales persönlichkeitsdiagnostisches Verfahren. Es werden Selbsteinschätzungen auf 11 theoretisch begründeten und faktorenanalytisch untermauerten Dimensionen erhoben : Subjektive Bedeutsamkeit der Arbeit, Beruflicher Ehrgeiz, Verausgabungsbereitschaft, Perfektionsstreben, Distanzierungsfähigkeit, Resignationstendenz bei Misserfolg, Offensive Problembewältigung, Innere Ruhe und Ausgeglichenheit, Erfolgserleben im Beruf, Lebenszufriedenheit, Erleben sozialer Unterstützung.  <a href="http://www.testzentrale.ch">www.testzentrale.ch</a>
Rahmenkonzept SECO	Deutsch für den Arbeitsmarkt : Rahmenkonzept für Projektverantwortliche und Lehrpersonen (Ernst Maurer, im Auftrag von : SECO)	<a href="http://www.seco.admin.ch">www.seco.admin.ch</a>
fide	fide   Deutsch in der Schweiz – lernen, lehren, beurteilen	<a href="http://www.fide-info.ch">www.fide-info.ch</a>
ESP	Europäisches Sprachenportfolio	<a href="http://www.sprachenportfolio.ch">www.sprachenportfolio.ch</a>
GER	Gemeinsamer Europäischer Referenzrahmen	<a href="http://www.europaeischer-referenzrahmen.de">www.europaeischer-referenzrahmen.de</a>
ISCED	International Standard Classification of Education	<a href="http://www.uis.unesco.org">www.uis.unesco.org</a>
Raven	Ravens Progressive Matrizen (auch bekannt als Ravens Matrizentest), sprachfreie Multiple-Choice-Intelligenztests	Horn (2009), Kipman, et al. (2012), <a href="http://diagnostik.sdbb.ch">http://diagnostik.sdbb.ch</a>
ZVT	Zahlen-Verbindungs-Test, sprachfreier Intelligenztest	<a href="http://diagnostik.sdbb.ch">http://diagnostik.sdbb.ch</a>
EXPLORIX	Werkzeug für die Berufswahl- und Laufbahnplanung	Werkzeug für die Berufswahl- und Laufbahnplanung (Schriftlich, setzt Lesekompetenz voraus, Umfangreich und zeitintensiv), deutschsprachige Adaptation 2002/2012 by Verlag Hans Huber, Hogrefe AG, Bern. <a href="http://www.explorix.ch/">http://www.explorix.ch/</a> <a href="http://diagnostik.sdbb.ch">http://diagnostik.sdbb.ch</a>
AIST-R	Allgemeiner-Interessen-Struktur-Test - Revision	Werkzeug für die Berufswahl- und Laufbahnplanung (vereinfachte Form des EXPLORIX)

Abk.	Bezeichnung	Weitere Informationen
		<a href="http://diagnostik.sdbb.ch/">http://diagnostik.sdbb.ch/</a>
Weitere Links	Testverfahren für die Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung	<a href="http://diagnostik.sdbb.ch/koffer">http://diagnostik.sdbb.ch/koffer</a> <a href="http://diagnostik.sdbb.ch/[...]Testliste">http://diagnostik.sdbb.ch/[...]Testliste</a>

## 9.2 Herausforderungen und Verbesserungsmöglichkeiten (Online-Befragung)

In diesem Abschnitt sind die Einschätzungen der im Rahmen der Onlinebefragung befragten Organisationen, worin Sie Herausforderungen und worin Sie Verbesserungsmöglichkeiten betreffend die Potenzialabklärung bei Flüchtlingen und Vorläufig Aufgenommenen sehen, aufgeführt. Die dabei genannten Herausforderungen und Verbesserungsmöglichkeiten sind nachfolgend thematisch zusammengefasst.

### 9.2.1 Integrationsprozess

#### *Herausforderungen*

- Die Koppelung von Potenzialabklärung und Arbeitsintegration führt zu Druck für rasche Lösungen
- Die institutionelle Durchlässigkeit ist verbesserungsfähig
- Die Abklärung ausländischer Diplome ist sehr aufwändig

#### *Verbesserungsmöglichkeiten*

- Eine Entkoppelung von Potenzialabklärungen und Arbeitsintegration führt zu nachhaltigeren Lösungen und besserer Nutzung der Kompetenzen
- Case Management sowohl innerhalb einer Organisation als auch in der Zusammenarbeit mit den anderen Stellen, dadurch sind auch Anpassungen im Massnahmenplan möglich
- Zentrale Abklärungsstelle für ausländische Diplome

### 9.2.2 Bezug zum ersten Arbeitsmarkt

#### *Herausforderungen*

- Gesetzliche und bürokratische Bestimmungen machen Abklärungen im ersten Arbeitsmarkt schwierig
- Möglichkeiten des ersten Arbeitsmarktes sind entscheidend.
- Es bestehen Vorurteile gegenüber Ausländern auf dem Arbeitsmarkt

#### *Verbesserungsmöglichkeiten*

- Möglichkeit von Kurzeinsätzen im ersten Arbeitsmarkt
- Durchführung von Abklärungen im ersten Arbeitsmarkt für realistische und konkrete Feedbacks
- Lockerung bei der Erteilung von Arbeitsbewilligungen
- Schaffung von höheren Anreizen für Unternehmen aus erstem Arbeitsmarkt

### 9.2.3 Kenntnisse (Arbeitsmarkt-)Kultur

#### *Herausforderungen*

- Zu wenig Berücksichtigung kultureller Aspekte wie z.B. unterschiedliche Vorstellungen, was Arbeit bedeutet
- Wenig Kontakt mit Schweizerinnen und Schweizern

#### *Verbesserungsmöglichkeiten*

- Spezialtraining zum Thema Arbeit und Verhalten in diesem Kontext
- Kontakt mit Schweizerinnen und Schweizern erhöhen

#### **9.2.4 Motivation der Teilnehmenden**

##### *Herausforderungen*

- Am wichtigsten ist der Wille der zu integrierenden Person
- Motivation der Teilnehmenden mit vielen Abklärungen, Einsätzen etc. und trotzdem fehlender Erwerbsarbeit ist schwierig

##### *Verbesserungsmöglichkeiten*

- Teilnehmer mehr einbeziehen und Selbstverantwortung deutlich machen
- Bessere Honorierung von Programtteilnahmen

#### **9.2.5 Standardisierung / Professionalisierung**

##### *Herausforderungen*

- Standardisierte, schriftgebundene Erhebung kann Teilnehmende überfordern und Erhebung verfälschen
- Schulische Fertigkeiten (Mathematik, IT-Kenntnisse, Logik etc.) sollten auch überprüft werden

##### *Verbesserungsmöglichkeiten*

- Stelle, die Potenzialabklärung umfassend (alle Kompetenzbereiche) als auch spezifisch (in Bezug auf eine spezifische Berufsausübung) z.B. im Rahmen eines Assessments, abklärt.

#### **9.2.6 Sprachkompetenzen**

##### *Herausforderungen*

- Spracherwerb und praktische Einsätze sollten parallel erfolgen
- Fortschritte beim Spracherwerb beeinflusst Integrationsziel wesentlich
- Erreichung Niveau A2 sollte nicht Voraussetzung sein

##### *Verbesserungsmöglichkeiten*

- Möglichst früh auch kurze berufliche Praktikumseinsätze anbieten, die Spracherwerb fördern
- Bessere Instrumente zur Abklärung der Sprachkompetenz
- Vermehrter Einsatz von Übersetzerinnen und Übersetzer

### 9.3 Ressourcenansatz nach Amartya Sen

Ein theoretischer Ansatz, welcher sich zur systematischen Erfassung der Ressourcenlage im Sinne der Potenzialabklärung eignet, ist der Befähigungsansatz nach Amartya Sen (1999, vgl. Fritschi demnächst sowie Arndt & Volkert, 2006). Sen beschreibt in einem Gleichnis die unterschiedliche Ressourcenausstattung von Menschen. Hierbei unterscheidet er zwischen gesundheitlichen Ressourcen, Bildungs- und Erfahrungsressourcen sowie materiellen Ressourcen. Das Gleichnis stellt den Lesenden vor die Frage, welchen Gärtner bzw. welche Gärtnerin er aufgrund von Gerechtigkeitsüberlegungen auf seinem Anwesen beschäftigen würde.

Die Wahl von Sen fällt auf diejenige Gärtnerin, die die Arbeit benötigt, um sich Medikamente für eine Behandlung zu kaufen, da diese am grundlegendsten in ihrer Ressourcenausstattung eingeschränkt ist. Erst aufgrund der Medikamente wird sie arbeitsfähig, kann ihre Teilhabe an der Gesellschaft wahrnehmen und damit ein selbstbestimmtes Leben führen. Die drei Ressourcen des Menschen können entlang dem Gleichnis in ein hierarchisches Verhältnis gebracht werden bezüglich der Teilhabemöglichkeiten an der Gesellschaft, die sie ermöglichen. Diese Teilhabemöglichkeiten wiederum sind einerseits von verfügbaren sozialen Kontakten und Netzwerken abhängig, in welchen die persönlichen Ressourcen eingesetzt bzw. verwendet (z.B. Familie) oder auch erschlossen werden.

Andererseits sind die Teilhabemöglichkeiten vom gesellschaftlichen Kontext bestimmt, in welchem sich die Menschen bewegen. Dazu gehören wirtschaftliche, politische und soziale Rahmenbedingungen, worunter auch Integrationsbestrebungen des Staates fallen. Grafik 15 stellt die Systematik der Ressourcen dar, welche durch Fritschi (demnächst) aus dem Befähigungsansatz abgeleitet wird und als Grundlage für die Erarbeitung des Kriterienkatalogs dient (vgl. Kapitel 4, Abschnitt 6.1). Für die Verbesserung der Ressourcenlage mittels Integrationsmassnahmen sind persönliche Motivationen von grosser Bedeutung. Motivationale Elemente können innerhalb oder ausserhalb der Person liegen. Die Flüchtlinge und vorläufig Aufgenommenen unterscheiden sich zudem in gewissen unveränderlichen Merkmalen (Jahrgang, Geschlecht, Herkunft), welche zu unterschiedlichen Voraussetzungen für soziale bzw. berufliche Integration führen.

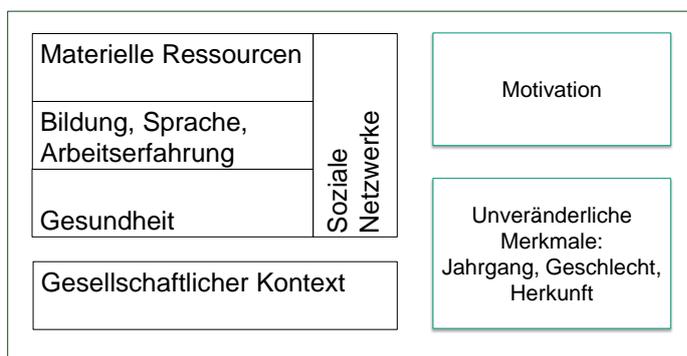


Abbildung 15 : Ressourcenbereiche nach Befähigungsansatz Quelle : Fritschi demnächst, Arndt & Volkert 2006, Sen 1999

### 9.4 Kurzumfrage zur Potenzialabklärung für Flüchtlinge und vorläufig Aufgenommene

1) Kanton :

2) Wie läuft in Ihrem Kanton der Prozess zur **beruflichen und sozialen Integration** (inkl. Sprachförderung) für Flüchtlinge (FL) / vorläufig Aufgenommene (VA) bei **Alleinstehenden im Alter von 25 bis 55 Jahren** ab?

	FL (Aufenthaltsbewilligung B)	VA (Aufenthaltsbewilligung F)
a) Fallführung für die berufliche und soziale Integration nach dem Entscheid über die vorläufige Aufnahme oder die Asylgewährung		
b) Prozessablauf bis zur Zuweisung in ein Angebot der beruflichen und sozialen Integration.		
c) Kriterien für die Zuweisung in Angebote der beruflichen und sozialen Integration im Rahmen der Situationsanalyse bzw. im Intake (Alter, Sprache, Verfügbarkeit, etc.)  Beschreiben Sie bitte kurz und/oder legen Sie entsprechende Dokumente bei. <sup>47</sup>		
d) Inwiefern koordiniert die fallführende Stelle (unter a) den Entscheid über die Zuweisung in ein Angebot der beruflichen und sozialen Integration mit weiteren fallweise involvierten Stellen? <sup>48</sup>		
e) Wird in diesem Rahmen eine Potenzialabklärung und/oder Kompetenzerfassung gemacht? <sup>49</sup>		
f) Zuständigkeit für die Potenzialabklärung / Kompetenzerfassung		
g) Zuständigkeit für die Bereitstellung und Durchführung der Angebote der beruflichen und sozialen Integration. Fügen Sie bitte eine Liste der Angebote bei.		
h) Inwiefern findet in Ihrem Kanton eine langfristige Begleitung im Integrationsprozess nach der Zuweisung in ein Programm der beruflichen und sozialen Integration statt? <sup>50</sup>		
Bemerkungen		

<sup>47</sup>Anmeldeformulare, Zielvereinbarungen etc.

<sup>48</sup> wie z.B. Berufsberatung, Vertrauensarzt, Berufsbildung und Arbeitsmarktbehörde

<sup>49</sup> Details vgl. Frage 4 nächste Seite

<sup>50</sup> z.B. ein Case Management

- 3) Inwiefern läuft in Ihrem Kanton der Prozess der beruflichen und sozialen Integration bei folgenden **Gruppen** von Flüchtlingen und vorläufig Aufgenommenen **anders** ab als der oben beschriebene „Standardfall“?

Legen Sie bitte auch hier falls vorhanden entsprechende Dokumente bei.

- a) Jugendliche und junge Erwachsene (15 bis 25 Jahre alt)

- b) Ältere Erwerbspersonen (56 bis 65 Jahre alt)

- c) Familien (Erwachsene mit Betreuungspflichten und deren Partner)

- d) Weitere spezifische Gruppen, z.B. traumatisierte Personen?

- e) Falls Sie im Pilotprojekt „Integrationsprogramm Resettlement“ ein Aufnahmekanton sind, bitten wir Sie, bestehende inhaltliche und organisatorische Schnittstellen zwischen Regelangebot und dem für Flüchtlingsgruppen eingeführten Monitoring/Integrationsplan darzulegen.

- 4) Bitte beschreiben Sie das **Vorgehen bei der Potenzialabklärung** in Ihrem Kanton für Flüchtlinge und vorläufig Aufgenommene (Bitte Verweise auf Zusatzdokumente erwähnen) :

- a) Welche **Instrumente** werden in Ihrem Kanton im Rahmen der Potenzialabklärung/Kompetenzfassung eingesetzt? Falls Dokumente bei durchführenden Stellen direkt abgeholt werden können, geben Sie bitte deren Kontaktdaten an.

- b) Beschreiben Sie bitte **Inhalte und Methoden** der Potenzialabklärung, evtl. differenziert nach den oben unterschiedenen Personengruppen.

Bitte senden Sie das ausgefüllte Frageblatt sowie die ergänzenden Dokumente an Sanna Frischknecht ([sanna.frischknecht@bfh.ch](mailto:sanna.frischknecht@bfh.ch)). Für Fragen stehen wir Ihnen gerne per Mail oder per Telefon zur Verfügung (Sanna Frischknecht, 031 848 37 09, Tobias Fritschi, 031 848 36 84).

Herzlichen Dank für Ihre Mitarbeit!

Das Forschungsteam der Berner Fachhochschule und von socialdesign.

## 9.5 Interviewleitfaden zur Fallstudie zur Potenzialabklärung bei Flüchtlingen und vorläufig Aufgenommenen

### 9.5.1 Inhalte für verantwortliche Stelle nach Asylentscheid

#### Zur Person :

- Welche Funktion haben Sie beim Amt für Migration und Integration und seit wann?  
[im Zusammenhang mit der Integration von VA und FL im Kanton AG]

#### Zur Organisation :

- Welche Aufgaben erfüllt Ihre Organisation/Institution/Departement und seit wann?  
[im Zusammenhang mit der Integration von VA und FL im Kanton AG]

#### Prozesse, Zuständigkeiten und Schnittstellen :

Vgl. Beilage : Übersicht zum Ablauf im jeweiligen Kanton (grafisch aufbereitet, basierend auf der schriftlichen Befragung der Kantone)

- Stimmen die dargestellten Prozessabläufe und Zuständigkeiten für Ihren Kanton?  
[Lücken im Prozess ausfüllen, Zeitangaben erfragen]
- Wie arbeiten die für die VA/FL verantwortliche Stelle, die fallführende Stelle und die für die Potenzialabklärung zuständige Stelle zusammen?
- Wo gibt es welche Schnittstellen? Wie sind diese organisiert? Gibt es Reglemente für die Zusammenarbeit oder andere Regelungen?  
[Explizit nachfragen : Gibt es eine Zusammenarbeit mit den IIZ-Institutionen (insbes. Arbeitslosenversicherung, Berufsbildung und Berufsberatung) auf struktureller Ebene (strukturell meint hier : nicht nur auf Einzelfallebene)]
- Wie funktioniert die Zuweisung zu Angeboten? Durch wen?
- Wie und durch wen werden Flüchtlinge und vorläufig Aufgenommene unterstützt bei der Stellensuche bzw. bei der Suche eines Ausbildungsplatzes? Gibt es besondere Netzwerke, mit denen Sie die TN unterstützen können? Oder besondere Angebote?
- Wie lange ist die fallführende Stelle zuständig?  
[Was passiert, wenn die Bundeszuständigkeit für die Existenzsicherung ausläuft? (bei VA liegt die Zuständigkeit betreffend die Existenzsicherung bis 7 Jahre ab Einreise beim Bund, bei FL bis 5 Jahre nach Einreise)]
- Welche Stelle ist anschliessend zuständig?

- *Gibt es über die Dauer der Fallführung hinaus Unterstützungs-/Beratungsmöglichkeit? Wie sieht diese aus? Und wie ist das organisiert?*

**Fallführung :**

- *Wie werden die Ergebnisse aus der Fallführung dokumentiert?*
- *Besteht ein Integrationsplan pro TN? Wie wird dieser erstellt?*
- *Welche Schwerpunkte enthält der Integrationsplan je nach Zielpublikum?*  
*[Zum Beispiel nach Alter, bestehenden Sprachkenntnissen, Status (VA oder FL)]*
- *Welches sind die Anforderungen an die Fallführung resp. die fallführenden Personen oder Institutionen?*
- *Wie werden sich die Anforderungen an die Fallführung in Zukunft entwickeln?*

**Potenzialabklärung :**

- *Was wird mit den Ergebnissen aus der Potenzialabklärung gemacht? Inwiefern beeinflussen die Ergebnisse aus der Potenzialabklärung die Integrationsplanung?*
- *Warum hat man sich im Kanton xy für dieses Modell entschieden?*
- *Wie sehen Ihre Erfahrungen mit der beschriebenen Potenzialabklärung aus?*
- *Was ist besonders gut daran, wie es im Kanton xy geregelt ist?*
- *Wo sehen Sie die Nachteile dieser Organisation/Einbettung?*
- *Was müsste ihrer Meinung nach verändert werden? Und inwiefern?*

**Erwartungen an das SEM :**

- *Welche Unterstützung könnten Sie in Bezug auf die Integration von Flüchtlingen und vorläufig Aufgenommenen brauchen? Was könnte die Rolle des SEM (unserer Studie) diesbezüglich sein?*
- *Welche Chancen und Risiken sehen Sie?*
- *Weitere wichtige Ergänzungen für die Studie?*

## 9.5.2 Inhalte zuständige Stelle für Potenzialabklärung

### **Zur Person :**

- *Welche Funktion haben Sie in der Institution CMI und seit wann?*

### **Zur Organisation :**

- *Welche Aufgaben erfüllt Ihre Organisation und seit wann?*
- *Einbettung der Organisationseinheit im Rahmen des Integrationsprozesses?*

### **Personal Potenzialabklärung :**

- *Wer führt die Potenzialabklärungen durch?*
- *Welche Ausbildung und weitere Kompetenzen müssen Personen, die Potenzialabklärungen durchführen, verfügen? Was müssen sie mitbringen?*

*[z. B. Kenntnis der Bildungslandschaft, interkulturelle Kompetenzen, Beratungsausbildung sind Stichworte, die in der IQ-Praxishandreichungen etc. gefordert werden]*

- *Wie werden sich die Anforderungen an die zuständigen Stellen für die Potenzialabklärung in Zukunft entwickeln?*

### **Potenzialabklärung**

#### **Ressourcen :**

- *Welche Ressourcen werden bei der Potenzialabklärung von Flüchtlingen und vorläufig Aufgenommenen berücksichtigt?*
  - *Sprachliche Ressourcen*
  - *Bildungs- und Erfahrungsressourcen*
  - *Gesundheitliche Ressourcen*
  - *Soziale Ressourcen*
  - *Motivationale Ressourcen*
- *Werden Schwerpunkte gesetzt?*

#### **Zielgruppe :**

- *Wer oder wessen Potenziale werden abgeklärt?*
- *Gibt es Unterschiede zwischen verschiedenen Gruppen? (z.B. Alter, Gesundheitszustand, Herkunftsland, Geschlecht, Familiäre Verhältnisse, Aufenthaltsdauer, Aufenthaltsstatus, etc.)*

#### **Instrumente und Methoden :**

- *Welche Instrumente zu Potenzialabklärung werden verwendet?*

*[vgl. dazu die Liste unten, basierend auf AOZ]*

<b>Bezeichnung</b>	<b>Ressourcen</b> Erfasste Merkmale	<b>Methodisch-didaktische Ebene</b>
EXPLORIX	Werkzeug für die Berufswahl- und Laufbahnplanung	Schriftlich, setzt Lesekompetenz voraus, Umfangreich und zeitintensiv, gut für junge Leute
<b>AIST-R</b> Allgemeiner-Interessen-Struktur-Test - Revision	Werkzeug für die Berufswahl- und Laufbahnplanung	Vereinfachte Form des EXPLORIX, kann mündlich injiziert werden, nicht ganz so ausführlich
Zahlenverbindungstest (ZVT)	Überprüfung der kognitiven Leistungsfähigkeit	Sprachunabhängig, verleitet zu schnellen Rückschlüssen
Multicheck (Eignungsanalyse oder Persönlichkeitsanalyse)	Messung der schulischen, kognitiven Fähigkeiten	Kann durch GTI durchgeführt werden
<b>AVEM</b> Arbeitsbezogenes Verhaltens- und Erlebensmuster	Erfragung der arbeitsbezogenen Verhaltens- und Erlebensmuster	Schriftgebunden, recht komplex, kann elektronisch durchgeführt werden

- *Weshalb diese Instrumente?*
- *Bei welcher Zielgruppe kommen welche Instrumente zum Tragen?*
- *Was genau beinhalten die Instrumente? Was genau wird damit abgeklärt? Wie wird abgeklärt (Methoden)?*
- *Welche Ergebnisse können aus der Potenzialabklärung resultieren? Wie werden diese dokumentiert?*
- *Was folgt aus diesen Ergebnissen für den Integrationsplan bzw. die Zuweisung in Angebote?*
- 
- *Beinhaltet die Potenzialabklärung auch einen praktischen Arbeitseinsatz? Falls ja, wie wird der Einsatz beurteilt (Instrument)?*
- *Setzen Sie nicht-sprachbasierte Instrumente ein?*
- *Welche Instrumente sind Ihrer Meinung nach besonders tauglich? Wofür und weshalb?*

*[Instrumente : interne oder bekannte, Methode : z :B : Praxiseinsatz, Selbst-/Fremdbeurteilung, Fragebogen, Test, Gespräch, etc.]*

- *Welche Instrumente erweisen sich als weniger tauglich? Ergeben Schwierigkeiten?*
- *Kennen Sie weitere Instrumente, die ggf. anderswo in der Schweiz im Rahmen der Potenzialabklärung bei Flüchtlingen und vorläufig Aufgenommenen eingesetzt werden? [vgl. dazu die Liste oben, basierend auf AOZ]*
- *Welche Weiterentwicklungen von Instrumenten wären besonders hilfreich? Für die Erfassung welcher Ressourcen stehen keine geeigneten Instrumente zur Verfügung?*

**Variationsmöglichkeiten :**

- *Gibt es Variationsmöglichkeiten bei Instrumenten und Methoden je nach Zielgruppen und Ressourcenlage?*
- *Welche zeitliche Abfolge und Kombination verschiedener Instrumente und Methoden ist üblich?*
- *Wie lange und wie häufig werden die Instrumente bei einzelnen Personen im Integrationsprozess angewendet?*
- *Wie funktioniert die Zuweisung zu Angeboten? Und wie hängt diese mit (den Resultaten) der Potenzialabklärung zusammen?*

**Theoretisch-methodische Hintergründe :**

- *Worauf basieren die angewendeten Instrumente und Methoden?*
- *Welche theoretische Fundierung liegt der Anwendung der Instrumente und Methoden zugrunde?*

**Schnittstellen :**

- *Wo gibt es welche Schnittstellen?*
- *Wie schätzen Sie die Zusammenarbeit mit anderen Organisationen bei der beruflichen Integration von VA und FL ein? Was funktioniert gut? Was funktioniert weniger gut?*

**Erwartungen an das SEM :**

- *Welche Unterstützung könnten Sie in Bezug auf die Integration von Flüchtlingen und vorläufig Aufgenommenen brauchen? Was könnte die Rolle des SEM (unserer Studie) diesbezüglich sein?*
- *Welche Chancen und Risiken sehen Sie?*
- *Weitere wichtige Ergänzungen für die Studie?*