



RAPPORT D'ETUDE

EVALUATION DE LA
POLITIQUE DES INITIATIVES
DE QUARTIER DANS LES
CENTRES D'ACCUEIL POUR
DEMANDEURS D'ASILE

KU Leuven Instituut voor de
Overheid

Université de Liège

2016

Equipe de recherche: Eva Platteau,
Jasmien Beckers, Laurien Coenen,
Nele Bossens, (KU Leuven), Elsa
Mescoli (ULg)

Coordination: Prof. dr. Annie
Hondeghe (KU Leuven)

Table des matières

.....	0
1. Introduction.....	8
> 1.1. Contexte	8
> 1.2. But du projet.....	8
> 1.3. Suivi du projet.....	9
> 1.4. Structure du rapport	9
2. Cadre politique pour les initiatives de quartier	10
> 2.1. Le contexte historique, le plan politique et le cadre législatif.....	10
> 2.1.1. Contexte historique	10
> 2.1.2. Plan politique des initiatives de quartier	10
> 2.1.3. Cadre législatif	11
> 2.2. Instruments de planification, de contrôle et d'évaluation	12
> 2.3. Instruments de communication	14
> 2.4. Théorie politique qui sous-tend les initiatives de quartier.....	14
> 2.5. Constatations des ouvrages scientifiques.....	15
> 2.5.1. La théorie d'identité sociale et l'hypothèse de contact.....	16
> 2.5.2. Les effets d'une éducation multiculturelle.....	18
> 2.6. Conclusion	20
3. Questions d'enquête et approche de l'enquête	21
> 3.1. Questions.....	21
> 3.2. Évaluation du cadre politique et des instruments de gestion.....	22
> 3.3. Étude de cas	22
> 3.3.1. Méthode 1: interviews qualitatives des directeurs et collaborateurs BIQ du centre d'accueil sélectionné.....	23
> 3.3.2. Méthode 2: Enquête quantitative (survey) auprès des habitants de quartier des centres d'accueil sélectionnés.....	24
> 3.3.3. Méthode 3: Enquête auprès des écoliers et des étudiants dans le cadre d'une étude de cas	25
4. Les résultats de l'évaluation des instruments de gestion	26
> 4.1. Description des instruments de planification, de contrôle et d'évaluation.....	27
> 4.1.1. Fedasil: Fiches d'évaluation et indice d'intégration	27
> 4.1.2. Rode Kruis: Outil de planification et d'évaluation	30
> 4.1.3. Croix-Rouge: Fiche de planification et rapport de visite.....	32
> 4.1.4. Conclusion	34

> 4.2. Instruments de mesure: degré de couverture des objectifs stratégiques	34
> 4.2.1. Fedasil : fiche de planification et d'évaluation et index intégration	36
> 4.2.2. Rode Kruis : outil de planification et d'évaluation intégration.....	38
> 4.2.3. Croix-Rouge : fiches de planification et d'évaluation et rapport de visite	40
> 4.3. Analyse SWOT	43
> 4.3.1. Fedasil : Fiche d'évaluation et index intégration	43
> 4.3.2. Rode Kruis : outil de planification et d'évaluation.....	46
> 4.3.3. Croix-Rouge fiche de planification et rapport de visite.....	48
> 4.4. Recommandations instrument de coordination.....	51
5. Résultats des interviews avec les directeurs et collaborateurs BIQ	54
> 5.1. Vision du projet 'initiatives de quartier'	54
> 5.1.1. Comment remplit-on la fonction de 'collaborateur BIQ' ?.....	54
> 5.1.2. Comment considère-t-on le concept 'intégration' ?	55
> 5.1.3. Quelle définition de 'quartier' est utilisée ?	56
> 5.1.4. Comment est considéré le concept d'"initiatives de quartier' ?.....	57
> 5.2. Familiarité avec et évaluation du cadre politique par les sondés.....	59
> 5.2.1. Généralités	59
> 5.2.2. Facteurs contextuels.....	60
> 5.2.3. Instruments pour la planification et le contrôle.....	62
> 5.2.4. Budget	62
> 5.2.5. Fiche d'évaluation et index intégration.....	64
> 5.3. Communication via les lettre d'info et les autres canaux.....	66
> 5.4. Relation avec le quartier et gestion des plaintes	67
> 5.5. Bonnes pratiques pour l'organisation d'initiatives de quartier	69
> 5.5.1. Organisez des activités qui ne sont pas directement liées au thème des 'demandeurs d'asile'	69
> 5.5.2. Veiller à alterner les activités.....	69
> 5.5.3. Utilisez le réseau de partenaires de manière optimale dans l'organisation des activités	70
> 5.5.4. Composez ensemble un groupe pour les initiatives de quartier	70
> 5.5.5. Gérez le fichier d'adresses avec professionnalisme	71
> 5.5.6. Réagissez aux questions des personnes présentes lors des moments d'infos .	71
> 5.5.7. Veillez à ce que les activités soient aussi utiles pour les résidents.....	71
> 5.5.8. Utilisez les expériences d'autres centres d'accueil et échanger les bonnes pratiques	71

> 5.5.9.	Veillez à une concertation structurelle avec la commune, la police et le CPAS	72
> 5.5.10.	Entretenez de bons contacts avec la presse locale	72
> 5.5.11.	Misez sur les visites scolaires.....	72
6.	Résultats de l'étude menée auprès des riverains	74
> 6.1.	Taux de réponse et profil des sondés.....	74
> 6.1.1.	Taux de réponse	74
> 6.1.2.	Profil des sondés	75
> 6.2.	Informé de l'existence du centre d'asile.....	76
> 6.3.	Participation aux initiatives de quartier	79
> 6.3.1.	Dendermonde	79
> 6.3.2.	Pondrôme	80
> 6.3.3.	Saint-Trond.....	81
> 6.3.4.	Uccle	81
> 6.3.5.	Différences entre les participants et les non-participants ?	82
> 6.3.6.	Comparaison entre les cas en ce qui concerne la participation aux initiatives de quartier	82
> 6.4.	Evaluation des initiatives de quartier par les participants.....	83
> 6.5.	Communication sur les initiatives de quartier	85
> 6.5.1.	Via quelles sources est-on informé des initiatives de quartier?.....	85
> 6.5.2.	Via quels canaux préfère-t-on être tenu au courant ?	86
> 6.6.	Effet perçu de la participation aux activités	86
> 6.7.	Intérêt pour une participation future ?	87
> 6.7.1.	Raisons de la participation aux activités	87
> 6.7.2.	Raisons du refus de participer aux activités.....	88
> 6.7.3.	Lien entre la participation effective et l'intérêt pour une participation future..	89
> 6.8.	Relation avec les résidents du centre d'accueil et avec le centre d'accueil.....	90
> 6.8.1.	Avez-vous déjà eu contact avec les demandeurs d'asile de votre quartier ?...	90
> 6.8.2.	Comment entrez-vous en contact avec les demandeurs d'asile ?	90
> 6.8.3.	Evaluation du contact personnel avec les demandeurs d'asile.....	91
> 6.8.4.	Lien entre la fréquence du contact personnel et l'évaluation de ce contact....	91
> 6.8.5.	Lien entre la participation aux activités et l'évaluation du contact personnel..	92
> 6.8.6.	Contact avec les collaborateurs du centre d'accueil.....	95
> 6.8.7.	Plaintes à propos (des résidents) du centre d'accueil	95
> 6.9.	Connaissances.....	97

> 6.10.	Opinion personnelle à propos des demandeurs d'asile, des centres d'accueil pour demandeurs d'asile et de la politique d'asile	98
> 6.10.1.	Comportement des riverains vis-à-vis des centres d'accueil dans les cas ...	99
> 6.10.2.	Modèle de régression avec comme variable dépendante le comportement vis-à-vis des demandeurs d'asile	100
7.	Résultats de l'enquête auprès des écoliers et des étudiants.....	103
> 7.1.	Réponse et profil des sondés.....	103
> 7.2.	Intérêt pour la participation à une activité.....	104
> 7.3.	Evaluation subjective de l'impact de la participation	104
> 7.3.1.	Evaluation subjective de l'impact de la participation sur le comportement personnel	104
> 7.3.2.	Evaluation subjective de l'impact sur les connaissances et la perception personnelles	105
> 7.4.	Evaluation de la visite scolaire par les élèves	106
> 7.4.1.	La visite a-t-elle été utile, enrichissante, agréable et confrontante.....	106
> 7.4.2.	Qu'est-ce qui vous a frappé?.....	108
> 7.4.3.	Suggestions d'amélioration	109
> 7.5.	Impact mesuré objectivement de la participation sur le comportement	110
> 7.5.1.	Impact mesuré objectivement sur le comportement	110
> 7.5.2.	Impact mesuré objectivement sur la perception	112
8.	Conclusion et recommandations	115
> 8.1.	Question d'enquête A : Le cadre politique pour les initiatives de quartier est-il encore à jour et les objectifs stratégiques sont-ils assez pertinents ? Quelles sont les adaptations éventuellement nécessaires ?	115
> 8.2.	Question d'enquête B : Dans quelle mesure les initiatives de quartier ont-elles contribué à un comportement positif de la population locale vis-à-vis des (centres d'accueil pour) demandeurs d'asile et pour une conception correcte sur les demandeurs d'asile ?	117
> 8.3.	Question d'enquête C : Comment la portée et l'effet des initiatives de quartier peuvent-ils être renforcés ?	118
Annexes.....		119
Annexe 1 Points de mesure et calcul des scores de l'indice d'intégration		119
Annexe 2 Schéma en toile d'araignée (exemple Manhay) Croix-Rouge		122
Annexe 3 Objectifs opérationnels Croix-Rouge		123
Liste de référence.....		125

LISTE DES ABRÉVIATIONS UTILISÉES

Fedasil - Agence fédérale pour l'accueil des demandeurs d'asile

OS Objectif stratégique

OO Objectif opérationnel

CA Centre d'accueil

CoBIQ Collaborateur BIQ ou collaborateur pour l'intégration d'un centre d'accueil

Dir. Directeur d'un centre d'accueil

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 Caractéristiques des études de cas sélectionnés	22
Tableau 2 tableau synoptique: Finalité de l'information sur les prestations.....	34
Tableau 3 Six catégories d'objectifs opérationnels (Rode Kruis).....	35
Tableau 4 Degré de couverture des objectifs stratégiques sur base de l'index intégration et du fichier planification et évaluation nécessaire pour le calcul.	37
Tableau 5 Degré de couverture objectifs stratégiques sur base de l'outil planification et évaluation.	40
Tableau 6 Degré de couverture des objectifs stratégiques sur base de la fiche d'évaluation, le rapport de visite et le schéma en toile d'araignée.	42
Tableau 7 Analyse SWOT pour la fiche évaluation et planification et l'index intégration de Fedasil.	45
Tableau 8 Analyse SWOT pour l'outil de planification et d'évaluation de la Rode Kruis.	48
Tableau 9 Analyse SWOT pour les fiches de planification et d'évaluation, le rapport de visite et le schéma en toile d'araignée Croix-Rouge.	50
Tableau 10 Sortes d'"initiatives de quartier" en fonction du public cible et de la définition du concept d'intégration	57
Tableau 11 Sortes d'"initiatives de quartier" selon le taux d'activité du public cible et la nature de l'activité	58
Tableau 12 Taux de réponse par commune	75
Tableau 13 Répartition des âges dans la population belge versus répartition des âges des sondés	75
Tableau 14 Répartition des sondés suivant le niveau de formation	76
Tableau 15 Réception de la lettre d'info sur papier/numérique du centre d'accueil	77
Tableau 16 Réception de la lettre d'info sur papier/numérique du centre d'accueil par commune	78
Tableau 17 Lecture de la lettre d'info sur papier	78
Tableau 18 Evaluation de la lettre d'info sur papier	79
Tableau 19 Participation aux initiatives de quartier à Dendermonde (n = 49).....	79

Tableau 20 Participation aux initiatives de quartier à Pondrôme (n = 52)	80
Tableau 21 Participation aux initiatives de quartier à Saint-Trond (n = 88)	81
Tableau 22 Participation aux initiatives de quartier à Uccle (n = 49)	81
Tableau 23 Participation à une ou plusieurs activités par commune.....	82
Tableau 24 Etre au courant des activités par commune	83
Tableau 25 Aperçu des scores d'évaluation pour quelques activités pertinentes	84
Tableau 26 Via quelles sources avez-vous été informé de ces activités ?	85
Tableau 27 Via quels canaux préfère-t-on être tenu au courant ?.....	86
Tableau 28 La participation à une activité a-t-elle changé votre comportement vis-à-vis des demandeurs d'asile ?	86
Tableau 29 Avez-vous appris de nouvelles choses suite à votre participation à une activité ?... 87	
Tableau 30 Motifs pour vouloir participer aux initiatives de quartier.....	88
Tableau 31 Motifs du refus de participer aux initiatives de quartier	89
Tableau 32 Effet de la participation sur la participation future.....	90
Tableau 33 Avez-vous déjà eu contact avec les demandeurs d'asile de votre quartier ?	90
Tableau 34 Comment entrez-vous en contact avec les demandeurs d'asile ? (n = 130)	91
Tableau 35 Comment évalueriez-vous vos expériences ou contacts personnels avec les demandeurs d'asile ?	91
Tableau 36 Avez-vous déjà eu contact avec un collaborateur du centre d'accueil ?.....	95
Tableau 37 Plaintes sur le centre d'accueil	96
Tableau 38 Aperçu des types de plaintes	96
Tableau 39 Réponses aux questions sur les connaissances	98
Tableau 40 Informations descriptives des variables comportement vis-à-vis de la politique d'asile, vis-à-vis des centres d'accueil et vis-à-vis des demandeurs d'asile.....	99
Tableau 41 Comparaison des quatre cas en ce qui concerne le comportement vis-à-vis des centres d'accueil	99
Tableau 42 Résultats de l'analyse de régression (Modèle 1).....	101
Tableau 43 Résultats de l'analyse de régression (Modèle 2).....	102
Tableau 44 Intérêt pour la participation aux initiatives de quartier	104
Tableau 45 Intérêt dans la thématique des demandeurs d'asile et des réfugiés.....	104
Tableau 46 Evaluation subjective de l'impact de la participation sur leur comportement vis-à-vis des demandeurs d'asile	105
Tableau 47 A propos de quoi avez-vous appris de nouvelles choses durant votre visite?.....	105
Tableau 48 Avez-vous acquis de nouvelles connaissances durant votre visite ?	105
Tableau 49 Corrélations entre les critères d'évaluation utile, enrichissant, agréable et confrontant	108

Tableau 50 Qu'est-ce que vous reprenez le plus de votre visite du centre d'accueil ?.....	108
Tableau 51 Valeurs sur les variables du comportement lors des mesures antérieures et ultérieures	110
Tableau 52 Scores différentiels dans le comportement après la visite scolaire	110
Tableau 53 Pourcentages de sondés ayant constaté respectivement un impact "négatif", "aucun impact" et un impact "positif" de la visite scolaire sur leur comportement	112
Tableau 54 Lien entre l'évaluation subjective et l'impact mesuré objectivement de la visite scolaire sur le comportement.....	112
Tableau 55 Réponses aux questions de connaissances lors de la mesure antérieure.....	113

LISTE DES FIGURES

Figure 1. Modélisation logique de la théorie politique comme point de départ de l'analyse.....	14
Figure 2 Score moyen de « l'évaluation du contact personnel » selon la fréquence du contact (et écart standard)	92
Figure 3 Score moyen « évaluation du contact personnel » selon la participation aux activités. 93	
Figure 4 Score moyen « évaluation du contact personnel » selon l'intérêt ou non pour la participation aux activités	93
Figure 5 Evaluation de la visite scolaire par les élèves	106
Figure 6 Les scores différentiels dans les comportements entre la mesure antérieure et la mesure ultérieure par sondé, classés du plus petit au plus grand	111
Figure 7 Pourcentage de réponses correctes aux questions de connaissances lors de la mesure antérieure et de la mesure ultérieure	113

1. Introduction

> 1.1. Contexte

La loi accueil du 12 janvier 2007 stipule que les structures d'accueil collectives peuvent recevoir des subventions pour organiser des initiatives de quartier. Ce sont des activités qui visent l'intégration de la structure d'accueil collective dans son environnement et qui aident la société à se forger une image positive de la politique d'accueil adoptée pour les demandeurs d'asile (article 52). Le 'Plan politique des Initiatives de quartier' élaboré par l'Agence fédérale pour l'accueil des demandeurs d'asile (Fedasil) en 2004 sert de fil conducteur pour l'organisation de ces initiatives de quartier. Ce plan a vu le jour à la suite des recommandations formulées à l'issue d'une étude effectuée au sein des centres fédéraux ouverts (Blommaert e. a. 2004).

Ce plan politique des initiatives de quartier s'articule autour de six objectifs stratégiques. C'est sur la base de ce plan annuel que les centres organisent des activités concrètes. Les actions réalisées dans les centres de Fedasil sont contrôlées moyennant l'indice d'intégration, celui-ci évalue aussi bien la fréquence, la nature et l'intensité des contacts entre le centre d'accueil et son environnement. En outre, les centres établissent également une fiche d'évaluation pour chaque activité organisée. La Croix-Rouge et la Rode Kruis ont élaboré leur propre méthode de contrôle et d'évaluation.

Cette politique et ses instruments de gestion existent depuis dix ans et donc le moment est venu pour effectuer une évaluation. Quant à la politique proprement dite, il n'est pas clair dans quelle mesure les initiatives de quartier stimulent l'attitude positive de la population locale envers les (centres d'accueil pour des) demandeurs d'asile et les aident à se forger une image correcte et réaliste des demandeurs d'asile. Autrement dit, nous manquons quelque vision globale de l'impact de la politique. Pour ce qui est des instruments de gestion, la question qui se pose est de savoir si les objectifs stratégiques du plan politique des initiatives de quartier sont encore d'actualité ou pertinents, ou si l'indice d'intégration et les fiches d'évaluation employés par Fedasil répondent suffisamment aux objectifs stratégiques et s'ils "mesurent effectivement ce que nous cherchons à mesurer" (validité).

De même il serait aussi intéressant de vérifier dans quelle mesure les partenaires avec lesquels Fedasil collabore pour l'organisation de l'accueil, à savoir la Croix-Rouge de Belgique et la Rode Kruis Vlaanderen connaissent les objectifs stratégiques et, de quelle manière ces organisations les poursuivent. Car Fedasil n'exerce aucun contrôle sur les centres d'accueil de la Croix-Rouge et de la Rode Kruis. Tous les contacts passent par le siège central de ces organisations qui disposent de leurs propres lignes hiérarchiques, communication interne et mécanismes de direction.

> 1.2. But du projet

Le but de ce projet est de formuler et de proposer des recommandations au commanditaire afin d'améliorer sa politique actuelle. Pour ce faire nous évaluons aussi bien l'impact de la politique, que le cadre politique et les instruments de gestion. Voici les questions qui sont étudiées:

- ✓ Dans quelle mesure est-ce que les initiatives de quartier contribuent à l'attitude positive et à l'image correcte et réaliste de la politique d'accueil, des centres d'accueil et de leurs résidents?
- ✓ Le cadre politique des initiatives de quartier est-il encore d'actualité et les objectifs stratégiques sont-ils suffisamment pertinents?

- ✓ Comment est-ce que les directeurs de centre et les collaborateurs BIQ jugent le cadre politique ainsi que les instruments utilisés pour le contrôle et l'évaluation de ce cadre? Quelles adaptations seraient nécessaires?
- ✓ De quelle manière s'effectue le planning, le contrôle et l'évaluation au sein de Fedasil, de la Croix-Rouge et de la Rode Kruis?

> 1.3. Suivi du projet

Pour la guidance de l'attribution un groupe consultatif a été créé. Aussi bien les représentants du commanditaire que ceux de la Croix-Rouge et la Rode Kruis siégeaient dans ce groupe. Le groupe consultatif s'est réuni trois fois. Il s'est réuni une première fois le 11 mars 2016, au commencement du projet. Une deuxième fois le 30 août 2016 pour discuter l'état d'avancement du projet et pour communiquer les premières conclusions provisoires. Et, la dernière réunion s'est tenue le 30 janvier 2017 pour prendre connaissance des résultats finaux.

> 1.4. Structure du rapport

Le chapitre suivant aborde la théorie politique qui est à la base de la présente analyse. Ce second chapitre comprend un aperçu des conclusions de la bibliographie raisonnée. Le troisième chapitre présente les questions d'enquête et les approches d'enquête utilisées pour répondre aux questions d'enquêtes.

Le quatrième chapitre aborde les résultats de notre évaluation des instruments de gestion. Ce chapitre décrit les différents instruments de planification, de contrôle et d'évaluation et les analyse de manière critique. C'est sur cette base que sont formulées des recommandations de l'instrument faïtier.

Le cinquième chapitre comprend les résultats du volet qualitatif de l'analyse. Il comprend les interviews des directeurs et des collaborateurs BIQ dans les cinq centres d'accueil qui ont été sélectionnés pour nos études de cas. Dans le cadre de ces études de cas nous avons aussi enquêté auprès des habitants de quartier des centres respectifs. Le sixième chapitre donne les résultats de cette enquête. Parmi ces études de cas, un cas n'a pas été étudié de manière similaire, ce dernier a fait l'objet d'une évaluation préalable et postérieure auprès des écoliers et des étudiants qui ont participé à une activité organisée au sein de ce centre. Les résultats de cette enquête sont donnés dans le septième chapitre du présent rapport.

Finalement, le huitième chapitre présente les conclusions générales pouvant être tirées à l'issue de l'analyse. Ce dernier chapitre formule en outre quelques recommandations de gestion relatives à l'organisation des initiatives de quartier.

2. Cadre politique pour les initiatives de quartier

Le présent chapitre examine le cadre politique pour les initiatives de quartier. Puis seront traités: le contexte historique, le plan politique et le cadre législatif, les instruments de planification, de contrôle et de l'évaluation. De même sont abordés les lettres d'info et les modes de communication utilisés pour informer les riverains sur les centres d'accueil et les initiatives de quartier.

Puis nous présentons aussi la théorie politique qui est à la base des questions d'enquête et de l'analyse. Nous donnons également un aperçu sommaire de quelques constatations reprises de la bibliographie raisonnée, qui décrivent comment des comportements positifs envers d'autres groupes sociaux peuvent se former. Ces constatations seront également reprises dans le chapitre suivant traitant les questions d'enquête et de méthodologie.

> 2.1. Le contexte historique, le plan politique et le cadre législatif

> 2.1.1. *Contexte historique*

Le concept 'initiatives de quartier' a été forgé et introduit en 1999 par le ministre Johan Vande Lanotte, à l'époque ministre de l'Intégration sociale. À cette époque le gouvernement était confronté à une forte hausse du nombre des demandes d'asile, le contraignant à créer des centres d'accueil collectifs supplémentaires. Le nombre de structures d'accueil collectives passait de 11 (fin 1995) à 28 (fin 1999). Par le biais des initiatives de quartier le gouvernement espérait améliorer l'implantation et l'intégration des centres d'accueil pour les demandeurs d'asile dans les communes.

L'annexe de l'arrêté royal du 20 novembre 2000, qui accorde une aide financière à deux organisations d'accueil pour l'organisation d'initiatives de quartier, décrit trois catégories de projets pouvant faire office d'initiatives de quartier.

- **L'organisation d'une activité** externe ou interne au centre et à laquelle peuvent participer des demandeurs d'asile et des tiers.
- De manière générale la **sensibilisation et l'information** des habitants de quartier sur la migration et les cultures étrangères et plus spécialement le fonctionnement et les conditions de vie dans le centre d'accueil.
- Le **développement du logement, de l'équipement ou de la rénovation d'immeubles**, de salles ou de chambres ou encore la mise à la disposition d'équipements sportifs à des fins de relaxation, sociales ou culturelles (aussi bien en dehors que dans le centre). ils doivent bénéficier prioritairement aux demandeurs d'asile et si possible aussi aux tiers.

> 2.1.2. *Plan politique des initiatives de quartier*

Au début des années 2000 les centres d'accueil fédéraux, les centres d'accueil de la Rode Kruis et l'ASBL Belle Vue-Erezée ont organisé plusieurs activités toutes sous le dénominateur commun d'initiatives de quartier (Direction Communication Fedasil, 2004). Toutefois Fedasil constatait que les initiatives de quartier organisées par certains centres manquaient d'une vision claire et que l'intérêt pour les activités organisées s'effritait avec le temps. **C'est pourquoi un Plan politique des initiatives de quartier** a été élaboré dans le but d'offrir davantage de prise aux centres. Fedasil et la Fondation du Roi Baudouin ont donné instruction à trois universités (UG, ULG et ULB) d'étudier l'intégration durable des centres d'accueil pour les demandeurs d'asile dans leur environnement local. Les recommandations de cette étude ont été prises en compte dans l'élaboration du plan politique.

L'exécution du plan politique s'est faite par un groupe de travail 'initiatives de quartier' ad hoc, qui était composé de huit directeurs de centres d'accueil fédéraux. Le Plan politique décrit la mission des initiatives de quartier comme suit:

"Via les initiatives de quartier nous souhaitons inculquer une attitude positive des Belges vis-à-vis des centres d'accueil pour demandeurs d'asile et de présenter une image correcte et réelle du demandeur d'asile."

Le plan politique définit également six **objectifs stratégiques** (OS) auxquels les initiatives de quartier doivent répondre. Ces objectifs stratégiques sont:

1. L'intégration du centre d'accueil dans son environnement local afin que le centre devienne partie intégrante du tissu social.
2. L'institutionnalisation du centre d'accueil dans la commune, afin que le centre d'accueil et la commune partagent des intérêts communs.
3. Le développement et la mobilisation d'un réseau de partenaires, voire même la participation comme partenaire dans les réseaux existants.
4. Via l'activation du dialogue et de la prévention encourager l'ouverture et de l'accessibilité du centre à son environnement.
5. Informer correctement les habitants de quartier sur le fonctionnement du centre et l'accueil en général.
6. Entreprendre des actions pour sensibiliser le public à la problématique de l'asile et des réfugiés au sens large.

Pour chaque objectif opérationnel des **objectifs opérationnels** (OO) ont été formulés. Au total 38 objectifs opérationnels ont été formulés. Annuellement Fedasil peut déterminer quels objectifs bénéficieront cette année-là de la priorité. Ainsi, en 2005, 16 objectifs opérationnels des 38 ont été sélectionnés comme prioritaires pour cette année-là. Le but est que les centres d'accueil poursuivent la concrétisation des objectifs opérationnels moyennant des actions concrètes. Certains de ces objectifs opérationnels sont formulés de manière concrète et limitative, ainsi l'objectif opérationnel "Définir et répartir l'environnement géographique local en sous-régions", tandis que d'autres objectifs permettent une interprétation beaucoup plus large, tel l'OO "Développer une offre variée et multidisciplinaire d'activités sensées dans le centre auxquelles les demandeurs d'asile et les habitants de la commune peuvent collectivement participer". La présente analyse étudie comment ces objectifs stratégiques et opérationnels sont utilisés dans la pratique et comment cet arsenal de moyens d'action peut être optimisé.

> 2.1.3. **Cadre législatif**

Depuis 2007 la loi accueil du 12 janvier 2007 a doté les initiatives de quartier d'une base légale. L'article 52 de la loi accueil stipule que les structures d'accueil collectives reçoivent des subventions pour organiser des initiatives de quartier afin de réaliser les objectifs suivants:

- 1° Intégrer la structure d'accueil communautaire dans son environnement local;
- 2° Fournir une information correcte sur le fonctionnement de la structure d'accueil communautaire;
- 3° Promouvoir des actions de sensibilisation relatives à l'accueil des demandeurs d'asile.

La définition d'une initiative de quartier donnée dans la loi sur l'accueil est la suivante : *"une action visant à l'intégration de la structure d'accueil communautaire dans son environnement et à la création d'une perception positive de l'accueil des demandeurs d'asile au sein de la société"*

> 2.2. Instruments de planification, de contrôle et d'évaluation

Les actions concrètes que les centres souhaitent organiser dans le cadre des initiatives de quartier sont inscrites dans leur **plan d'action annuel**. Pour ce faire ils doivent établir un budget. Tous les ans, Fedasil octroie un budget aux centres d'accueil pour les initiatives de quartier (*fin de l'année X-1*). Sur cette base ils planifient et budgétisent les projets et les actions qu'ils souhaitent organiser (*pendant l'année X*). En principe cette planification d'actions doit tenir compte des objectifs stratégiques des initiatives de quartier telles décrits dans le plan politique.

En outre, ils doivent tenir compte des variables spécifiques: **lieu des activités** (aussi bien des activités dans qu'en dehors du centre), **le groupe cible des activités** (variation entre le voisinage immédiat, les groupements ou associations spécifiques et un cercle plus large) ainsi que le degré **de participation des demandeurs d'asile** (l'importance de l'implication active, mais aussi des campagnes d'information etc.). Sur la base de ces variables, les activités peuvent être réparties dans plusieurs catégories. Le but visé est que les centres d'accueil organisent autant que faire se peut une variété d'activités, afin d'éviter que les activités organisées au sein du centre ne s'adressent uniquement au voisinage immédiat du centre.

Les actions sont soumises pour approbation à Fedasil. Au cours de l'année les actions peuvent être corrigées ou complétées (Direction Communication Fedasil, 2004). Ensuite Fedasil vérifie si le budget respecte les limites du budget octroyé et ou si les activités répondent à la description données de l'initiative de quartier (*janvier année X*).

À l'issue de l'activité, les centres complètent une **fiche d'évaluation** dans laquelle ils donnent la description du projet, le public cible, le nombre de participants, les partenaires, les éléments pour un renouvellement et une évaluation générale.¹ Annuellement, et ce à trois moments différents, les centres communiquent leurs fiches d'évaluation à Fedasil, celles-ci accompagnent le rapport donnant des données générales relatives au fonctionnement de quartier (telles le nombre de bénévoles, de visiteurs, de projets scolaires et de plaintes). Sur cette base Fedasil établit un **indice d'intégration** permettant de donner à chaque centre d'accueil un score chiffré. Ce score est calculé sur la base de dix indicateurs auxquels est attribué une valeur minimale et maximale. Toutes les valeurs maximales forment l'objectif auquel le score individuel des centres respectifs est référé. Le coefficient ainsi produit (exprimé moyennant un pourcentage), traduit l'intégration réalisée du centre concerné. À l'issue de la troisième évaluation un score moyen annuel est calculé.

Le service qualité de Fedasil enregistre le score annuel dans l'évaluation qualitative globale du centre. Ce mode d'évaluation est basé sur le principe de la 'Balanced Score Card'. La 'Balanced Score Card' est un outil qui a été développé pour vérifier si les objectifs complexes ont été atteints. La 'prestation' a été scindée en plusieurs parties, celles-ci permettent de mesurer séparément différents facteurs en fonction de leur importance pour l'évaluation finale. Quant à l'octroi du budget, Fedasil peut éventuellement aussi tenir compte du score annuel de l'année qui a précédé. Dans un premier temps le but du score serait de motiver les centres.

Le contrôle exercé sur les centres via cet indice d'intégration ne semble pas être au goût de l'ensemble des centres, car c'est un instrument quantitatif qui se limite à mesurer un nombre limité de facteurs, et qui ne tient pas compte du contexte spécifique de l'environnement du centre. De plus, cet instrument de contrôle demande aux centres de rapporter eux-mêmes leurs activités. Dès lors des différences

¹En 2016, les fiches individuelles ont été supprimées, depuis lors les centres enregistrent leurs données dans un fichier Excel global.

entre les centres peuvent être générées de par les manières différentes de répondre à certains critères plus difficiles à mesurer (p. ex. renouvellement) ou par un rapportage moins fiable ou moins minutieux.

C'est sur la base de cet indice d'intégration que s'effectue le contrôle des centres fédéraux de Fedasil. Les centres de la Croix-Rouge de Belgique, de la Rode Kruis et des Mutualités socialistes utilisent leurs propres instruments d'évaluation. Par exemple la Rode Kruis utilise un fichier Excel intitulé **outil de planification et d'évaluation pour l'intégration** au moyen duquel ils réalisent une évaluation de planification et d'évaluation intégrée. En revanche la Croix-Rouge utilise quatre documents distincts à savoir une **fiche de planification**, un **rapport de visite**, une **fiche d'évaluation** et un **système de toile d'araignée** par centre respectif et établi sur la base des fiches d'évaluation respectives des activités. Le rapport de visite n'est donc pas un instrument de planification et d'évaluation mais est également un instrument de contrôle du travail fourni pour l'organisation des initiatives de quartier dans leurs propres centres d'accueil.

Bien que les centres d'accueil de la Croix-Rouge, de la Rode Kruis et de Fedasil utilisent des outils différents, force est de constater que la phase de **planification** se déroule de manière similaire. Les centres de la Rode Kruis enregistrent clairement dans un fichier Excel leurs plans pour l'année de fonctionnement à venir: quelles activités allons-nous essayer d'organiser pour améliorer l'intégration du centre et de ses résidents? Quel est leur contenu et dans quelle mesure contribuent-elles dans la réalisation des objectifs opérationnels formulés par le siège central de la Rode Kruis? Avec quels partenaires allons-nous coopérer et quelle est le coût estimé par activité? Ces plans peuvent être approfondis et complétés au cours de l'année de fonctionnement. Outre, la fiche de planification des centres de la Croix-Rouge ébauche les intentions concrètes de l'année de fonctionnement à venir. Ces intentions sont présentées oralement au mois de novembre de l'année X-1 au bureau central.

En réalité, les rapports de visite de la Croix-Rouge sont de véritables instruments de contrôle, à vrai dire cet instrument la distingue des autres organisations. Pendant les mois de *juin et août de l'année X* chaque centre est visité et prié de présenter oralement sa situation. Comment se sont déroulées les activités qui ont eues lieu? Et comment préparons-nous exactement les activités annoncées? À l'issue des activités passées quelles sont les choses à prendre en compte par la suite? En sus, la Croix-Rouge organise dans le courant de l'année également des moments d'Intervision ou de réflexion auxquels tous les centres d'accueil peuvent participer en vue d'échanger des avis ou des bonnes pratiques. Par le biais de ces moments de concertation et ou de suivi la Croix-Rouge espère stimuler la réflexion critique de ses centres et affiner au maximum leur capacité d'apprentissage.

À l'issue de chaque activité, les centres de la Croix-Rouge et de la Rode Kruis complètent – tout comme les centres de Fedasil font - une fiche d'évaluation. La Rode Kruis enregistre ces fiches dans un fichier Excel qui comprend aussi un aperçu de planification. En revanche la Croix-Rouge réserve pour chaque activité une fiche distincte. Toutes ces fiches se diffèrent de par la formulation des questions. Le quatrième chapitre ('Résultats de l'évaluation des instruments de gestion') approfondit ce point. De même la manière à laquelle un résultat regroupé des différentes activités est obtenu pour chaque centre diffère dans les deux organisations. Chez la Rode Kruis on retrouve systématiquement des tableaux synoptiques, par contre la Croix-Rouge utilise des 'systèmes de toile d'araignée'. En disposant les scores sur onze axes, le coordinateur central peut se forger une idée des forces et des faiblesses des centres respectifs dans la réalisation des initiatives de quartier.

Finalement les départements de coordination des deux organisations d'aide rédigent pour leurs centres un rapport annuel relatif aux initiatives de quartier. Par le biais de ce rapport ils justifient vis-à-vis de Fedasil les dépenses faites avec le budget BIQ octroyé.

> 2.3. Instruments de communication

Les centres d'accueil fédéraux de Fedasil envoient par an trois lettres d'info locales. Le Service Communication de Fedasil est chargé de la rédaction définitive des lettres d'info. Au total environ 80.000 Belges reçoivent une lettre d'info. Pour ce faire un budget de 40.000 EUR par an est prévu.

Les nouvelles des centres sont aussi disponibles sur les pages web des différents centres et sur le site web de Fedasil. Via ces pages web, les personnes intéressées peuvent aussi s'abonner à la version électronique de ces lettres d'info des centres. La plupart des centres utilisent aussi la page Facebook pour communiquer. Force est de constater que l'utilisation de cet instrument de communication n'est soumise à aucune standardisation et tous les centres ne maîtrisent pas encore la meilleure manière pour utiliser Facebook. Pour pallier cette lacune Fedasil a décidé d'organiser des formations spécifiques en 2017.

Quant à la communication avec les habitants de quartier celle-ci diffère selon qu'on regarde les centres d'accueil gérés par la Croix-Rouge, la Rode Kruis ou Fedasil. Hormis le centre d'accueil de Saint-Nicolas, les centres de la Rode Kruis n'utilisent pas de version papier pour leurs lettres d'info et leurs lettres d'info digitales respectent le style maison de la Rode Kruis (cf. rapport annuel initiatives de quartier Rode Kruis, 2014). Ces lettres d'info sont bimestrielles. Six fois l'an approximativement 5.500 abonnés reçoivent la lettre d'info (selon les chiffres de 2014). Le siège central de la Rode Kruis essaie de prévoir un éditorial pour chaque lettre d'info. Ensuite chaque centre complète sa propre lettre d'info digitale avec ses propres articles.

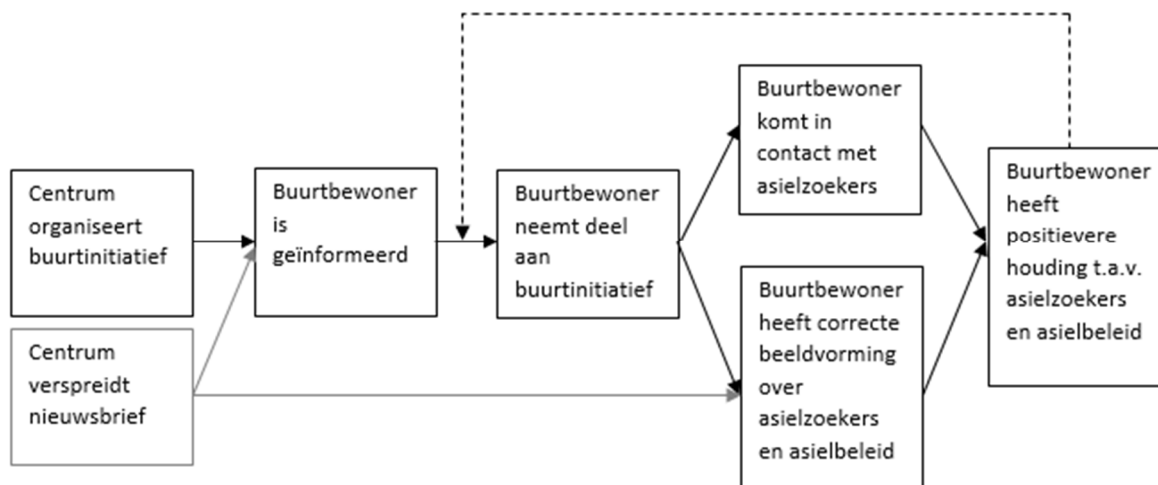
En outre, les centres de la Rode Kruis peuvent aussi communiquer moyennant une collaboration avec ou via des canaux locaux de nouvelles (p. ex. les chaînes de télévisions locales, des émetteurs de radio locales ou des journaux locaux). Les centres de la Rode Kruis ne disposent pas de leur propre page Facebook pour informer les voisins et/ou les intéressés des environs sur les affaires courantes du centre ou pour les informer des initiatives de quartier à venir. Ceci vaut aussi pour les centres de la Croix-Rouge.

Contrairement à la Rode Kruis et Fedasil, la Croix-Rouge n'a pas d'approche centrale pour ses lettres d'info. Les centres d'accueil sont libres d'émettre ou non une lettre d'info dont le contenu et la mise en page sont contrôlés par le coordinateur central des initiatives de quartier. Par conséquent le contenu des lettres d'Info est décidé intégralement par le centre éditeur. Ainsi il n'y a pas d'articles communs permettant de mettre le zoom sur des thématiques spécifiques comme cela se fait chez la Rode Kruis. Quelques centres (Ans, Banneux, Eupen, Uccle et Yvoir Bocq) distribuent de cette manière 1 à 3 fois l'an une lettre d'info papier.

> 2.4. Théorie politique qui sous-tend les initiatives de quartier

Notre évaluation des initiatives de quartier vérifie dans quelle mesure l'organisation des initiatives de quartier aide les habitants de quartier à adopter une attitude positive envers les demandeurs d'asile, les centres d'accueil et la politique d'accueil. Pour entamer cet exercice nous dressons d'abord la théorie politique qui sous-tend les initiatives de quartier: de quelle manière ces initiatives sont-elles censées influencer l'attitude de la population? Plus loin nous présentons la 'logique' du fonctionnement des initiatives de quartier (cf. Figure 1).

Figure 1. Modélisation logique de la théorie politique comme point de départ de l'analyse



Le modèle suppose qu'une modification d'attitude (grande ou petite) apparaîtrait chez les personnes qui participent à une initiative de quartier. Bien entendu dans l'hypothèse que les habitants de quartier entrent en contact avec les demandeurs d'asile via leur participation à une activité organisée et catégorisée comme initiative de quartier (dans ou en dehors du centre). Ce contact aurait un effet positif sur leur attitude envers les demandeurs d'asile et le centre d'accueil.

Leur participation à l'initiative de quartier contribuerait également à la communication correcte des habitants de quartier sur le fonctionnement du centre d'accueil et sur la politique d'asile politique en général. Dans la supposition qu'une image correcte contribue également à une attitude positive envers le centre d'accueil et ses habitants et ce, de manière plus globale envers les demandeurs d'asile et la politique d'asile.

Excepté l'organisation d'activités, les centres d'accueil investissent aussi dans la communication avec les habitants de quartier, par exemple moyennant la distribution d'une lettre d'info (version papier et/ou digitale). Le modèle suppose que les habitants de quartier informés de la sorte sont aussi largement sensibilisés, ce qui laisse un impact positif sur leur comportement vis-à-vis des demandeurs d'asile et de la politique de l'asile.

Finalement, nous supposons que les variables indépendants du modèle (participation aux initiatives de quartier) et les variables dépendants (attitude davantage positive) peuvent s'influencer mutuellement. Par conséquent il est naturel de supposer que les personnes qui participent aux initiatives de quartier développent une attitude plus positive, mais aussi que les personnes qui ont déjà une attitude positive auraient aussi tendance à y participer plus facilement (cf. flèche en ligne pointillée). Le fait que le lien causal travaille dans les deux sens, rend l'évaluation exacte de l'impact des initiatives de quartier plus ardue à déterminer. Plus loin nous approfondissons ce point lorsque les résultats de l'analyse sont discutés.

> 2.5. Constatations des ouvrages scientifiques

Dans ce paragraphe nous évaluons les suppositions du modèle de mutation en fonction des ouvrages de référence. La psychologie sociale vérifie notamment comment les stéréotypes, les préjugés, la discrimination et les conflits entre des groupes sociaux se forment. Ci-dessous nous résumons quelques-unes des conclusions reprises des ouvrages scientifiques qui sont intéressants pour notre analyse.

> 2.5.1. **La théorie d'identité sociale et l'hypothèse de contact**

De l'étude de Meireman e.a. (2004) il semblerait qu'environ un tiers des Flamands étaient communément d'avis qu'on ne pouvait faire confiance aux demandeurs d'asile. 42% des Flamands contestaient le fait que les demandeurs d'asile ou de réfugiés habiteraient dans leur quartier. L'étude de Verkuyten & Steenhuis (2005) met également en exergue l'existence de cette **méfiance** envers les demandeurs d'asile. Ils ont étudié dans quelle mesure les enfants font preuve de bienveillance envers les demandeurs d'asile de leur âge. Dans leur étude les enfants (entre 10 et 12 ans) semblent décrire positivement un enfant 'typiquement néerlandais', tandis qu'un enfant 'typiquement marocain' sera décrit de manière nettement négative, cette attitude négative s'intensifie envers les demandeurs d'asile de leur âge. ² Plus de la moitié des enfants signalait ne pas vouloir se lier d'amitié avec un demandeur d'asile. Les enfants habitant dans le voisinage d'un centre d'asile, semblaient nettement plus négatifs comparés aux enfants qui habitent une ville dans laquelle il n'y a pas de centre. Ceci est contraire à l'hypothèse de contact (infra). Les chercheurs de cette étude prenaient le milieu social des enfants pour argumenter leurs conclusions, notamment un environnement dans lequel des récits négatifs, des expériences et des convictions négatives sur les demandeurs d'asile font la ronde.

Cette étude constate également qu'une grande partie de la population se méfie de ces primo-arrivants, une partie de la problématique. La théorie d'identité sociale peut expliquer la présence de ses **préjugés, la méfiance et les conflits** entre les différents groupes sociaux (Hogg, 2006). Selon cette théorie nous aurions tendance à fractionner notre environnement pour procéder à une catégorisation selon le genre, l'âge, l'origine, etc. et, nous adapterions notre propre identité sociale au groupe auquel nous pensons appartenir. Par ce biais nous mettrions en exergue l'homogénéité de notre propre groupe ('nous sommes identiques'), mais aussi celle de l'autre groupe ("ils sont tous les mêmes"). Simultanément le fossé qui se creuse de par les différences exacerbées entre son propre groupe et l'autre groupe s'agrandit ("ils sont tous les mêmes et ils sont différents de nous"). Les éléments considérés par son propre groupe et par l'autre groupe sont très souvent des stéréotypes, inculqués par la famille, les médias ou l'école. En d'autres mots, par l'environnement social. Étant donné que nous empruntons notre identité à ce processus, nous aurons tendance à évaluer de manière plus positive le groupe auquel nous appartenons (*in-group*) comparé à l'autre groupe (*out-group*). De plus nous faisons davantage confiance aux membres de notre propre groupe social qu'à l'autre groupe.

Mais ces préjugés peuvent s'effriter avec le temps. L'hypothèse de contact de Gordon W. Allport (1945) suggère que les contacts entre les individus issus de groupes sociaux différents peuvent affaiblir les stéréotypes et améliorer les relations sociales. Il a cependant formulé un certain nombre de **conditions** devant être réalisées pour réaliser cet effet:

- un statut équivalent: dans une situation de contact il est primordial que les deux groupes soient sur un pied d'égalité.
- objectifs communs: les deux groupes doivent tendre vers un but commun.
- collaboration: afin d'atteindre l'objectif visé il est primordial de rallier au préalable les efforts en évitant qu'une quelconque concurrence ne s'installe entre les groupes (par exemple sport d'équipe, travail en groupe).
- appui des instances sociales et officielles: il importe que les contacts positifs et que le développement de bonnes relations entre l'*in-group* et l'*out-group* soient soutenus par les instances sociales et officielles.

² Lorsque que nous regardons le contenu des descriptions, il semblait que le faible score réservé aux demandeurs d'asile de leur âge reflète leurs situations de vie négative, vu que dans la plupart des cas la description y référait.

Différentes études ont démontré les effets positifs des contacts interpersonnels entre les membres des différents groupes sociaux. Même dans des situations ne répondant pas toujours à toutes les conditions démontrent qu'en général tout contact produirait des effets positifs (Pettigrew, 1998; Pettigrew & Tropp, 2006). Pettigrew et Tropp (2006) concluaient que les conditions formulées par Allport n'étaient pas des conditions sine qua non pour générer des résultats positifs, mais étaient des conditions facilitant malgré tout l'obtention d'un meilleur résultat. Sur la base de l'hypothèse de contact nous pouvons supposer que les initiatives de quartier qui stimulent les contacts entre les habitants et les demandeurs d'asile contribuent à créer une attitude positive dans le chef des habitants de quartier, et ce principalement lorsque les conditions formulées par Allport sont satisfaites, à savoir un statut équivalent, des objectifs communs, une collaboration et un appui des instances sociales et officielles. Quant à la dernière condition, nous pouvons confirmer en tout cas que ce type de contact est caractéristique aux initiatives de quartier étant donné qu'ils sont initiés et facilités par le centre d'accueil.

Le processus engageant des contacts interpersonnels et qui affaiblit les préjugés semble se constituer principalement de trois processus intermédiaires (Pettigrew & Tropp, 2008):

- Connaissance plus approfondie de l'autre groupe. L'idée première de l'hypothèse de contact vise via les contacts avec les membres de l'autre groupe à approfondir ses connaissances de l'autre groupe et, que cette connaissance permet d'amenuiser les préjugés (Allport, 1954). Cependant d'une étude cognitive il semblerait que l'effet cognitif qui réagit contre nos attitudes et nos préjugés s'avère plutôt limité (Pettigrew & Tropp, 1998). Sur la base d'une méta analyse de plus de 500 études, il semblerait que le simple fait d'acquérir une connaissance de out-group, exerce nonobstant un effet significatif bien que tout à fait limité sur la diminution des préjugés (Pettigrew & Tropp, 2008).
- Diminution de la peur et des menaces. Grâce aux contacts (positifs) les éventuels premiers sentiments de peur entre les groupes diminuent et ceci contribue en grande partie à la diminution des préjugés (Pettigrew & Tropp, 2008).
- Empathie et capacité de se mettre dans la peau de quelqu'un. Les contacts entre les groupes sociaux permettent aux membres de comprendre plus facilement la perspective de l'*out-group* et de faire preuve d'empathie. Ceci contribue à nouveau largement à la diminution des préjugés (Pettigrew & Tropp, 2008). Des **amitiés** consolidées entre les membres des différents groupes sociaux sapent indéniablement les préjugés. Des situations de contacts qui encouragent ces amitiés, par exemple parce qu'elles engendrent des interactions étroites, le développement et la récurrence des contacts dans des contextes sociaux différents, peuvent également jouer un rôle crucial (Pettigrew & Tropp, 1998).

En outre, il est intéressant de constater que le potentiel d'un contact cherchant à diminuer les préjugés intervient également dans des situations dans lesquelles les personnes ne nouent pas délibérément des contacts (Pettigrew & Tropp, 1998). Toutefois le contact peut aussi renforcer des préjugés et ce principalement lorsque ces **contacts sont négatifs**. Par contacts négatifs nous visons ceux que l'individu considère comme négatifs. Autrement dit il s'agit d'un jugement subjectif du contact (Barlow e. a. 2012). L'effet des contacts négatifs sur l'encroûtement des préjugés semble même plus fort que l'effet des contacts positifs sur la diminution des préjugés. Ceci est une observation très importante faite dans le cadre de l'hypothèse de contact. Par conséquent les effets obtenus moyennant des contacts positifs fréquents peuvent être très facilement anéantis par des expériences de contacts négatifs aussi minimales qu'ils soient (Barlow e. a. 2012). Lorsque nous appliquons ceci aux initiatives de quartier, nous en déduisons que le contact doit être suffisamment important pour éviter les contacts négatifs entre le centre et le quartier, au risque que de tels contacts sapent les effets des initiatives de quartier. Dans notre analyse et ce principalement dans notre enquête de quartier nous accorderons

une attention aux évaluations subjectives émises par les habitants de quartier du contact avec le centre et ses habitants.

> 2.5.2. **Les effets d'une éducation multiculturelle**

Dans différents pays européens on essaie, très souvent à l'exemple des États Unis, et ce via des projets multiculturels et les méthodes pédagogiques en vigueur dans l'enseignement, d'améliorer les relations sociales et de lutter contre les préjugés vis-à-vis des minorités. Certains de ces programmes ciblent principalement l'attitude envers les demandeurs d'asile et les réfugiés. Ces pratiques pédagogiques multiculturelles visent généralement deux aspects. D'une part, elles essaient de combattre la discrimination et le racisme en stipulant que les préjugés et la discrimination sont inadmissibles. D'autre part, elles essaient de conscientiser les enfants et d'élargir leur connaissance sur les différences ethnoculturelles en supposant qu'une meilleure conscience et compréhension conduiront à davantage de reconnaissance mutuelle et d'acceptation de l'autre (Verkuyten, 2013).

Ces aspects sont indéniablement un objectif sous-jacent de certaines initiatives de quartier organisées par les centres: telles des expositions, des projections de film, des visites guidées, des conférences pour les visiteurs et des écoles, des informations dans les lettres d'Info locales, ... Il va de soi que ces activités sont adaptées au public cible: car ce public est non seulement formé d'enfants mais aussi d'adultes. Cependant il est intéressant de vérifier comment l'effet de ces pratiques multiculturelles est scientifiquement évalué.

Théoriquement l'intériorisation de la **connaissance** d'une culture et du style de vie des groupes minoritaires peut avoir un effet positif sur le comportement vis-à-vis de ce groupe. Grâce à l'information contra-stéréotypée des images négatives peuvent être mises au défi. Grâce à la connaissance des différentes traditions et pratiques culturelles nous pouvons développer une image universelle moins ethnocentrique. En accordant non seulement une attention aux différences mais également aux similitudes nous devenons conscients que 'l'autre est comme nous' et en faisant la connaissance des expériences historiques et sociales négatives ou des conditions de vie des minorités, l'empathie et la compréhension peuvent être stimulées (Verkuyten, 2013).

Par ailleurs notre analyse des ouvrages de la bibliothèque raisonnée a déjà mis en exergue que le fait d'acquérir une connaissance relative aux autres groupes ne diminue pas outre mesure nos préjugés. De plus notre analyse montre aussi que les enfants à qui on présente des informations qui ne correspondent pas à leurs modes de pensées existants, auraient plutôt tendance à oublier cette information, de la déformer ou de la nier, de manière à ce que leur attitude initiale se maintienne (Neuberg, 1996; Rothbart & John, 1985 dans Turner & Brown, 2008). De plus il soit possible que les **effets secondaires** possibles des programmes de cours multiculturels permettent aux enfants de se concentrer non pas sur les différences entre l'*in-group* et l'*out-group* au lieu de se concentrer sur les caractéristiques qu'ils ont en commun, accentuant par conséquent l'image stéréotype au lieu de l'affaiblir (Bigler, 1999 in Turner & Brown, 2008).

Verkuyten (2013) a fait une enquête auprès de jeunes adolescents dans 47 classes parmi les 24 écoles secondaires néerlandaises sélectionnées. Son étude a démontré que l'attention de l'enseignant pour une éducation multiculturelle avait un effet sur la présence et la force des préjugés entre les enfants néerlandais et turco-néerlandais. Ce chercheur a constaté que les classes où les enseignants attirait fréquemment attention sur les différences ethnoculturelles et sur la discrimination que ces élèves avaient tendance à **évaluer positivement** l'*out-group*. Cependant cette analyse ne démontre pas clairement quel aspect de la pédagogie multiculturelle a le plus contribué à l'aspect normatif ou à l'aspect de l'acquisition de la connaissance du résultat obtenu.

Turner et Brown (2008) ont évalué le 'Friendship Project' britannique, un programme qui avait pour but d'améliorer l'attitude des écoliers envers les réfugiés. Ce programme se compose de quatre leçons données par l'enseignant dans la classe. Les écoliers apprennent ce qu'est un réfugié et on leur explique comment se forment les stéréotypes et les préjugés. Via des exercices scolaires ils sont encouragés à se mettre dans la peau d'un réfugié. À **court terme** les chercheurs constataient que ce programme améliorait visiblement l'image positive qu'on se faisait des réfugiés (la semaine qui suivait le programme) mais qu'il n'y avait aucun effet à long terme (les 7 semaines qui suivaient le programme). De même l'objectif explicite du programme visant à créer **davantage d'empathie** envers les demandeurs d'asile, n'était pas réalisé. Les auteurs remarquent que leurs conclusions correspondent aux conclusions tirées d'une étude précédente, à savoir que les modifications positives dans le comportement des élèves générées par une intervention, s'amenuisent très vite ou disparaissent carrément (Turner & Brown, 2008).

Les chercheurs entrevoient plusieurs explications à l'impact limité de ce "Friendship Project": les élèves participants habitent une région où règne un climat très négatif envers les réfugiés (notamment à cause d'une situation économique désavantageuse et un taux de chômage important), le programme se limitait à quatre leçons (réparties sur quatre semaines) et le programme manquait quelconque base scientifique. Les chercheurs estiment que les contacts intergroupes doivent aussi faire partie du programme pour consolider les effets et réaliser des effets durables. Ces contacts peuvent produire une réaction affective et émotionnelle positives vis-à-vis de l'*out-group*, sans se limiter à des changements de la connaissance des élèves sur l'*out-group*, produisant cependant un changement comportemental durable. Parmi les recommandations que les chercheurs mentionnent et qui peuvent produire une intervention réussie sont notées: l'intégration maximale des programmes dans le curriculum des cours des années scolaires respectives, l'encouragement des participants à réfléchir sur les conventions entre la population autochtone et les réfugiés pour créer la perception d'une identité commune et l'encouragement des participants à réfléchir sur les expériences positives des autres avec les contacts intergroupes (Brown & Turner, 2008).

Finalement Rosendal et Levy (2010) comparent les avantages et les désavantages des différentes approches idéologiques – 'daltonisme', multiculturalisme, polyculturalisme pour améliorer les relations intergroupes. Comme susmentionné, l'idée qui sous-tend l'approche multiculturelle est que les préjugés s'affaiblissent lorsque la diversité est admise et lorsqu'on apprend à connaître les différences ethniques qui caractérisent les groupes. Une partie de cette approche consiste à apprécier et évaluer les contributions positives fournies par les différents groupes à la société.

Les chercheurs constatent que le multiculturalisme dans cette forme combinée (savoir reconnaître les différences et savoir apprécier les contributions spécifiques des différents groupes) conduit à moins d'ethnocentrisme et une attitude davantage positive vis-à-vis les membres de l'*out-group* avec lesquels on entre en interaction. D'autre part, cette approche pouvait aussi être associée à une perception plus forte des différences entre les groupes et la formation plus forte de stéréotypes par une mise en exergue des différences. Le 'daltonisme' est une approche qui met l'accent tant sur les similitudes des différents groupes que sur l'unicité de chaque individu, il conduit également vers la diminution de l'ethnocentrisme mais aussi à la croissance des préjugés. Finalement une approche polyculturelle met l'accent sur les échanges et les relations passées et présentes entre les groupes. Les chercheurs constatent que cette approche mène à un intérêt et une appréciation de la diversité plus grande et elle encourage à une capacité d'ouverture envers des personnes d'origines différentes et marquées par un passé différent. Un désavantage possible serait la mise en exergue inconsciente des interactions de groupe négatives (colonisation, esclavage) pouvant mener à des tensions ou des rancunes. Les chercheurs plaident pour l'implémentation d'une approche idéologique **combinée** qui combine les forces et les conséquences

positives des trois approches en qui minimiserait simultanément les faiblesses et conséquences respectives.

> 2.6. Conclusion

Sur la base de l'étude sommaire des références scientifiques, nous pouvons affiner les suppositions du modèle susmentionné de la théorie politique des initiatives de quartier.

Primo le modèle supposait que le contact entre les habitants de quartier et des demandeurs d'asile dans le contexte des initiatives de quartier a un effet positif sur l'attitude des habitants de quartier envers les demandeurs d'asile. La bibliographie raisonnée sous-tend largement cette supposition. Les contacts intergroupes semblent effectivement générer un changement d'attitude positif. Mais il est évident, là où les contacts positifs diminuent généralement les préjugés, les contacts négatifs raffermissent généralement les préjugés. Toutefois l'effet des contacts négatifs semble bien plus fort que l'effet des contacts positifs. Pour notre étude il est donc non seulement important de vérifier s'ils ont participé à une activité organisée dans le cadre d'une initiative de quartier, mais aussi de vérifier si le contact avec les demandeurs pendant cette activité a laissé un sentiment positif ou négatif.

Secundo les ouvrages de référence disent aussi qu'il faut tenir compte d'un certain nombre de **conditions secondaires**, lorsqu'on cherche à réaliser une modification d'attitude positive. La présence de ces conditions secondaires favorise la diminution des préjugés. Ces conditions secondaires sont: un statut équivalent dans la situation de contact, des objectifs communs, une collaboration et un appui des instances sociales et officielles. Des situations de contact qui favorisent des relations amicales entre les groupes peuvent également jouer un rôle crucial, par exemple parce qu'elles sont de nature à favoriser une interaction étroite voire même instaurer un contact plus développé et répétitif parce qu'elles touchent différents contextes sociaux. Lorsque les contacts mènent à une modification d'attitude, ceci passe généralement via un processus sous-jacent, impliquant que la peur pour l'*out-group* diminue et que l'empathie augmente.

Tertio le modèle implique la supposition que le fait de fournir uniquement des **informations** sur la migration, les autres cultures et le fonctionnement des centres d'accueil, par exemple via la présentation d'un film ou d'une exposition, peut avoir un effet positif sur le comportement des habitants de quartier. Pour cela également nous trouvons des confirmations dans les ouvrages consultés. Notamment l'approche multiculturelle dit que l'apprentissage d'autres cultures permet de diminuer les préjugés voir même instiguer une modification des attitudes. L'étude semble confirmer cette thèse: le fait de mieux connaître les autres cultures peut avoir une influence positive (petite) sur le comportement vis-à-vis de l'*out-group*. Cet effet ne peut être surestimé. En revanche l'information peut aussi provoquer des réactions contraires. Car le fait de mettre en exergue les différences entre les groupes peut aussi raffermir les stéréotypes. Cependant ce désavantage peut être limité non seulement en prêtant une attention aux différences mais aussi aux **similitudes** culturelles, pour l'unicité de chaque individu, pour l'échange et les liens passés et présents entre les différentes communautés.

3. Questions d'enquête et approche de l'enquête

Dans le présent chapitre nous présentons les questions d'enquête. Cette recherche s'articule autour de trois questions principales. La première question se penche sur le cadre politique actuel des initiatives de quartier. La question cherche à savoir dans quelle mesure les instruments de gestion sont encore d'actualité et de quelle manière ces instruments peuvent être optimisés? La seconde question scrute l'impact des initiatives de quartier sur le comportement des riverains du centre d'accueil. L'objectif de l'analyse est de formuler quelques conclusions et des recommandations pour les agents de décision. C'est pourquoi nous ajoutons une troisième question principale à savoir: comment pouvons-nous améliorer l'accès et renforcer l'effet des initiatives de quartier?

Ci-dessous nous expliquons ces questions moyennant des sous-questions. Ensuite nous expliquons l'approche de l'analyse choisie pour répondre à ces questions.

> 3.1. Questions

Question A: Le cadre politique des initiatives de quartier est-il encore d'actualité et les objectifs stratégiques sont-ils suffisamment pertinents? Quelles adaptations seraient nécessaires?

1. Comment est-ce que les directeurs et les collaborateurs BIQ des centres d'accueil jugent le cadre politique des initiatives de quartier et les instruments de contrôle, de planification et d'évaluation?
2. De quelle manière pouvons-nous optimiser le cadre politique et les instruments de gestion pour le contrôle et l'évaluation?

Question B: Dans quelle mesure est-ce que les initiatives de quartier peuvent contribuer au comportement positif de la population locale vis-à-vis (du centre d'accueil pour) des demandeurs d'asile et à la formation d'un stéréotype correct des demandeurs d'asile?

3. Dans quelle mesure et de quelle manière les habitants de quartier sont informés sur l'existence d'un centre d'accueil dans leur commune et sur les initiatives de quartier?
4. Les habitants de quartier connaissent-ils la lettre d'info locale et le cas échéant la lisent-ils? Le contenu de cette lettre d'info les satisfait-il ?
5. Dans quelle mesure les habitants de quartier participent-ils aux initiatives de quartier? Qu'est-ce qui prouve qu'ils participent ou non? Via quels autres moyens entrent-ils en contact avec les demandeurs d'asile? Comment jugent-ils ce contact avec les demandeurs d'asile?
6. Quel est le comportement /l'image des habitants de quartier vis-à-vis a) du centre d'accueil et de ses habitants dans leur commune, b) du centre d'accueil et leurs habitants en général et c) de la politique d'accueil? Qu'est ce qui explique leur comportement ?
7. Quelle influence exercent les initiatives de quartier sur leur comportement /conception?
8. Se dessine-t-il une évolution dans le comportement/conception des habitants de quartier au cours d'une certaine période? Peut-on percevoir une évolution dans le comportement/la conception des habitants de quartier à l'issue de la participation à une activité dans le centre d'accueil?

Question C: de quelle manière pouvons-nous améliorer l'accès et renforcer l'effet des initiatives de quartier?

9. Quelles opportunités sont sous-utilisées? Comment pouvons améliorer le contact avec les habitants de quartier, soit via l'information, soit via leur implication dans le fonctionnement du centre d'accueil?

> 3.2. Évaluation du cadre politique et des instruments de gestion

Moyennant une analyse SWOT nous avons déterminé la manière pour optimiser les instruments de gestion pour la planification, le contrôle et l'évaluation (Q 2) L'analyse - SWOT a pour but d'identifier les forces inhérentes (i.e. **Strengths**), les faiblesses (i.e. **Weaknesses**) et les opportunités (i.e. **Opportunities**) et les menaces (i.e. **Threats**) de chaque outil (De Peuter et al. 2007).

Nous avons appliqué l'analyse - SWOT à l'ensemble des outils de planification et d'évaluation qui sont utilisés respectivement par Fedasil, la Croix-Rouge et la Rode Kruis. Pour Fedasil nous nous sommes basés sur les fiches d'évaluation et l'indice d'intégration qui en découle. Pour la Rode Kruis l'analyse s'est faite sur la base de l'outil de planification et d'évaluation pour l'intégration. Quant à la Croix-Rouge nous nous sommes basés sur le rapport de visite, la fiche d'évaluation et le 'système de toile d'araignée'.

Pour cette analyse nous avons à chaque fois fait la distinction entre les caractéristiques quant au contenu d'une part et les caractéristiques pratiques-techniques des outils d'autre part. Sur la base des forces de chaque outil et compte tenu des faiblesses éventuelles, des recommandations concrètes ont été formulées pour un instrument central d'évaluation devant juger les initiatives de quartier en Belgique. Comme base pour ces recommandations nous avons tenu compte des objectifs stratégiques, tel formulés dans le Plan politique des initiatives de quartier (2004).

> 3.3. Étude de cas

Mis à part 'l'étude de bureau' telle décrite plus haut, nous avons préféré sélectionner et étudier cinq centres d'accueil pour nos études de cas. Au sein de ces cinq études de cas nous avons appliqué différentes méthodes de collecte de données (Cf. plus loin).

Les études de cas ont été sélectionnées en concertation avec le pouvoir adjudicateur et les membres du groupe consultatif. Les études de cas sont tous des centres d'accueil qui organisent des initiatives de quartier. Les paramètres utilisés pour la sélection des cas étaient 1) le contexte urbain ou rural 2) la région et 3) l'organisateur du centre d'accueil. Sur cette base cinq centres ont été sélectionnés: Saint-Trond, Termonde, Bruges³, Uccle et Ponderôme. Le tableau 1 donne le sommaire des 'caractéristiques' de ces centres d'accueil.

Tableau 1 Caractéristiques des études de cas sélectionnés

Termonde	Flandre	Urbain	Fedasil
----------	---------	--------	---------

³Initialement c'était le nouveau centre d'accueil (temporaire) de Malines qui devait être sélectionné, finalement le choix est tombé sur le centre d'accueil de Bruges. Car la fermeture du centre de Malines était annoncée pendant la période de notre étude et ainsi nous avons opté pour un cas différent.

Saint-Trond	Flandre	Semi-urbain	Fedasil
Bruges	Flandre	Urbain	Rode Kruis
Uccle	Bruxelles	Urbain	Croix-Rouge
Pondrôme	Wallonie	Rural	Fedasil

Eu regard aux réponses des questions, nous avons rassemblé pour chaque étude de cas des données suivant une combinaison de méthodes quantitatives et qualitatives. Les différentes méthodes utilisées sont exposées ci-dessous.

> 3.3.1. ***Méthode 1: interviews qualitatives des directeurs et collaborateurs BIQ du centre d'accueil sélectionné***

Pour chaque étude de cas nous nous sommes rendus sur place et nous y avons interviewé le directeur et le collaborateur BIQ. Pour ces interviews nous avons établi une liste thématique en vue de structurer l'entretien. Cette liste à thèmes comptait cinq thèmes principaux.

Tout d'abord nous avons demandé aux intervenants ce qu'ils entendent par 'intégration', 'quartier' et 'initiatives de quartier'. Secundo nous avons essayé de savoir dans quelle mesure ils connaissent le cadre politique existant ainsi que leur opinion à ce sujet, autrement dit connaissent-ils les six objectifs stratégiques mis en exergue dans le plan politique pour les initiatives de quartier? Tertio la liste thématique comprenait des questions sur leur propre approche au sein du centre d'accueil en matière d'initiatives de quartier et de communication aux habitants de quartier. Quelles initiatives de quartier ont été réalisées ces deux dernières années? Quelles activités ont reçu une évaluation positive quelles activités semblaient moins populaires? Que pense-t-on des lettres d'Info? Quarto nous avons essayé de savoir davantage sur leurs relations avec les habitants de quartier. Ce thème abordait également la manière dont sont traitées les plaintes émises par les habitants de quartier. Et quinto, ce dernier thème se penchait sur les instruments de gestion existants. Ici nous avons posé des questions sur la manière de calculer le budget, le mode sur lequel il fallait rapporter sur les initiatives de quartier et la manière dont Fedasil juge les efforts fournis pour les initiatives de quartier.

Les interviews ont été faites au cours d'une période commençant la seconde quinzaine de mai et la première quinzaine de juin. Hormis Bruges où l'interview s'est fait plus tard (début juillet). Au total 10 personnes ont été sondées (deux par étude de cas). L'interview à Uccle s'est faite avec deux responsables simultanément, ainsi là-bas une seule interview s'est tenue. Au total 9 interviews ont été faites mais 10 personnes ont été sondées. Toutes les interviews ont été enregistrées. Ces interviews ont été transcrites et analysées afin de répondre aux questions d'enquête suivantes:

Q 1 Comment est-ce que les directeurs et les collaborateurs de quartier du centre d'accueil jugent le cadre politique des initiatives de quartier et les instruments de contrôle, de planification et d'évaluation?

Q 2 De quelle manière pouvons-nous optimiser le cadre politique et les instruments de gestion pour le contrôle et l'évaluation?

Q 9 Quelles opportunités sont sous-utilisées? Comment pouvons améliorer le contact avec les habitants de quartier, soit via l'information, soit via leur implication dans le fonctionnement du centre d'accueil?

> 3.3.2. ***Méthode 2: Enquête quantitative (survey) auprès des habitants de quartier des centres d'accueil sélectionnés***

La seconde méthode d'étude que nous avons appliquée est un questionnaire écrit (survey) distribué auprès des habitants de quartier des centres sélectionnés. Par le passé cette approche a porté ses fruits lors de l'enquête relative au comportement de la population locale vis-à-vis des demandeurs d'asile (Meireman e.a. 2004). Cette méthode a été appliquée dans quatre centres parmi les centres sélectionnés à savoir Saint-Trond, Termonde, Uccle et Ponderôme. L'analyse s'est faite au cours de la deuxième quinzaine de juin jusqu'à la fin du mois de juillet. Vu que Bruges a été sélectionné plus tard, nous avons décidé d'attendre les résultats de l'enquête effectuée dans les quatre autres études de cas avant d'y distribuer les formulaires d'enquêtes. Sur la base des résultats de l'enquête effectuée dans les quatre premières études de cas, nous avons finalement décidé de ne pas y distribuer de formulaire d'enquête. Au lieu de cela nous avons préféré effectuer une étude parmi les écoliers (Cf. plus loin).

Concrètement cette approche d'étude consistait en la distribution de 300 formulaires papier dans le quartier riverain au centre. Au total 1200 formulaires papier ont été distribués dans les boîtes aux lettres appartenant aux riverains des centres.

Le questionnaire étudiait les affaires suivantes: des informations personnelles (notamment le niveau académique), la mesure dans laquelle on est informé sur le centre et des activités organisées par le centre, la participation à ces activités et le niveau de satisfaction à ce sujet, la relation au centre d'accueil (notamment la mesure à laquelle une nuisance est ressentie), l'attitude envers les demandeurs d'asile, les centres d'accueil pour les demandeurs d'asile et la politique de l'asile en général, la connaissance de cette politique d'accueil à l'égard des demandeurs d'asile. Ce questionnaire a été testé par le groupe consultatif.

Ce questionnaire a été distribué dans les rues riveraines au centre préalablement sélectionnées. Nous avons choisi la méthode d'échantillonnage aléatoire pour distribuer le questionnaire: un questionnaire a été posté toutes les trois boîtes aux lettres. Ce type de distribution nous a permis de couvrir une zone géographique plus grande.

Le questionnaire a été rédigé en néerlandais (Saint-Trond et Termonde, Uccle), en français (Ponderôme, Uccle) et se trouvait sous enveloppe fermée accompagnée d'une invitation et d'une enveloppe affranchie pour le renvoi du formulaire. Les résidents d'Uccle pouvaient choisir entre le questionnaire en français ou en néerlandais.

Cette invitation expliquait brièvement la raison de l'enquête. Nous avons aussi mentionné qu'ils pouvaient compléter le questionnaire online (websurvey). Chaque enveloppe donnait un code d'accès unique. Ce code unique se trouvait aussi sur chaque formulaire papier. Pendant la distribution du formulaire d'enquête nous notions également l'adresse où celui-ci était posté. Cette manière de travailler nous a permis d'assurer le suivi de la réponse et le cas échéant adresser un courrier de rappel aux concernés (environ deux semaines plus tard). Nous avons aussi mentionné que plusieurs personnes d'un même ménage pouvaient répondre, par exemple en utilisant l'enquête online (en mentionnant le code d'accès unique) et en demandant des formulaires papier supplémentaires via e-mail. La date butoir mentionnée sur l'invitation pour la participation et le courrier de rappel était le 15 juillet.

Sur la base des enquêtes complétées un décodeur de données était constitué permettant d'effectuer des analyses statistiques en SPSS. Sur la base des données d'enquête une réponse était formulée aux questions d'enquête:

Q 3 Dans quelle mesure et de quelle manière les habitants de quartier sont informés sur l'existence d'un centre d'accueil dans leur commune et sur les initiatives de quartier?

Q 4 Les habitants de quartier connaissent-ils la Lettre d'info locale, le cas échéant la lisent-ils? Le contenu de cette lettre d'info les satisfait-il?

Q 5 Dans quelle mesure les habitants de quartier participent-ils aux initiatives de quartier? Qu'est-ce qui prouve qu'ils participent ou non? Via quels autres moyens entrent-ils en contact avec les demandeurs d'asile? Comment jugent-ils ce contact avec les demandeurs d'asile?

Q 6 Quel est le comportement /conception des habitants de quartier vis-à-vis a) du centre d'accueil et de ses habitants dans leur commune, b) du centre d'accueil et leurs habitants en général et c) de la politique d'accueil? Qu'est ce qui explique leur comportement?

Q 7 Quelle influence exerce les initiatives de quartier sur leur comportement /conception?

Q 8 Se dessine-t-il une évolution tangible dans le comportement/stéréotype des habitants de quartier au cours d'une certaine période? Peut-on percevoir une évolution dans le comportement/le stéréotype des habitants de quartier à l'issue d'une participation à une activité dans le centre d'accueil?

> 3.3.3. Méthode 3: Enquête auprès des écoliers et des étudiants dans le cadre d'une étude de cas

La troisième méthode d'enquête consistait en une évaluation avant et après la visite du centre d'accueil de Bruges que des écoliers et des étudiants avaient faite. Le centre d'accueil de Bruges organise régulièrement des sessions éducatives à la demande des écoles. Moyennant une enquête préalable à la visite que ces personnes avaient faite au centre et quelques semaines à l'issue de cette visite une réponse à notre question d'enquête a pu être formulée.

Q 8 Se dessine-t-il une évolution tangible dans le comportement/stéréotype des habitants de quartier au cours d'une certaine période? Peut-on percevoir une évolution dans le comportement/la conception des habitants de quartier à l'issue de la participation à une activité dans le centre d'accueil?

Au total trois groupes d'écoliers/étudiants ont participé à la session éducative organisée dans le centre de Bruges pendant la période réservée à la présente étude. C'étaient des étudiants de la cinquième année du secondaire d'une école secondaire locale (ESG), un groupe d'étudiants de la filière infirmiers sociaux d'une école supérieure locale et un groupe d'étudiants de la troisième année bachelier sciences politiques et programme de transition pour le management et gestion publiques de l'université de Louvain. Pendant cette session éducative ils ont reçu des explications sur la migration et les fuites, le déroulement d'une demande d'asile et le fonctionnement du centre d'accueil de Bruges. À l'issue de la visite les écoliers et les étudiants participaient à une visite guidée des parties publiques du centre.

Deux questionnaires avaient été rédigés: un questionnaire pour l'évaluation préalable à la visite et un questionnaire à l'issue de la visite. Le questionnaire préliminaire évaluait les caractéristiques socioéconomiques de leur famille, l'implication sociale de leurs parents, leurs expériences et leurs contacts avec les demandeurs d'asile et le centre d'accueil de Bruges, leur opinion sur les demandeurs d'asile, les centres d'accueil pour des demandeurs d'asile et la politique de l'asile, ainsi que leur connaissance de la problématique.

La post-évaluation évaluait une fois de plus leur opinion sur les demandeurs d'asile, les centres d'accueil pour les demandeurs d'asile et la politique de l'asile ainsi que leur connaissance de la problématique. Ceci nous a permis de constater une évolution comportementale à l'issue de leur participation à une activité dans le centre d'accueil. Simultanément leur satisfaction sur la visite au centre d'accueil a été évaluée et la mesure dans laquelle ils estimaient avoir appris quelque chose, ou une modification dans leur attitude à l'égard des demandeurs d'asile.

4. Les résultats de l'évaluation des instruments de gestion

Ce chapitre est consacré au deuxième questionnaire:

Q 2 De quelle manière pouvons-nous optimiser le cadre politique et les instruments de gestion pour le contrôle et l'évaluation?

Cette question sera répondue en plusieurs étapes. La première étape comprend la **description** des différents outils de contrôle et de planification qui sont utilisés dans les centres de Fedasil, de la Croix-Rouge et de la Rode Kruis. Comme indiqué précédemment il s'agit concrètement des instruments suivants: le fichier d'évaluation et 'l'indice d'intégration' de Fedasil, l'outil de planification et d'évaluation pour l'intégration' de la Rode Kruis ainsi que le rapport de visite, les fiches d'évaluation et le système de toile d'araignée' utilisés par la Croix-Rouge.

Dans la seconde étape nous **reliions ces outils aux objectifs stratégiques** du plan politique. D'ailleurs un instrument d'évaluation a pour objectif de rassembler systématiquement les informations sur le fonctionnement et les prestations de l'organisation. Dans ce cas il s'agit de prestations en lien avec l'intégration dans l'environnement local des différents centres d'accueil pour demandeurs d'asile (CA). Sur la base des indicateurs nous essayons de nous prononcer sur ce qui a été effectivement presté pendant l'année de fonctionnement et donc dans quelle mesure les objectifs postulés ont été

réalisés. Est-ce que les différents outils mesurent effectivement ce que nous souhaitons mesurer? Est-ce que les outils et les indicateurs utilisés dans ce cadre couvrent suffisamment les objectifs stratégiques afin que nous puissions avancer une opinion univoque globale sur les objectifs atteints pendant l'année de fonctionnement écoulée?

Ces résultats sont utilisés dans la troisième étape: à savoir l'analyse SWOT. Dans cette étape nous regardons au-delà de la question 'mesurons-nous ce que nous souhaitons mesurer?' et nous creusons *comment* les différents instruments mesurent précisément ce que nous souhaitons mesurer. Quelles sont aussi bien les forces et les faiblesses techniques pratiques de chaque instrument et où se trouvent les possibilités pour améliorer l'instrument? Ce sont là les questions que nous nous posons dans une analyse SWOT.

Finalement en fonction des analyses SWOT nous formulons des recommandations pour un instrument général de planification, de contrôle et d'évaluation basé sur les forces des outils respectifs compte tenu de leurs faiblesses.

> 4.1. Description des instruments de planification, de contrôle et d'évaluation

Les trois prestataires d'accueil pour demandeurs d'asile se basent sur les objectifs stratégiques tels formulés dans le plan politique des initiatives de quartier (2004). La réalisation concrète que ces prestataires de soins donnent à ces objectifs opérationnels diffère cependant. Les centres de Fedasil se basent sur le caractère opérationnel tel décrit dans le plan politique (2004, pp. 6-8) alors que la Rode Kruis utilise son propre mode opérationnel. En revanche la Croix-Rouge se garde de formuler ses propres objectifs opérationnels et se base également sur le plan politique.

Il va de soi que le recours de différents modes de mise en opération impactent la forme, la réalisation et le contenu des différents instruments. À cet effet nous donnons ci-dessous une explication pour chaque instrument et chaque centre.

> 4.1.1. **Fedasil: Fiches d'évaluation et indice d'intégration**

La vingtaine de centres d'accueil de Fedasil complètent dûment avant et à l'issue de chaque initiative de quartier (BIQ) un **fichier Excel 'initiatives de quartier'**. Dans ces fiches ils mentionnent d'une part la nature et les caractéristiques de l'activité et d'autre part, la manière dont se déroule l'activité.

Quant à la planification les centres fournissent les données suivantes en lien avec *la nature et les caractéristiques de l'activité*:

- le nom du projet avec une description sommaire ainsi que le type d'activité (i.e. concert/film/spectacle, info, enfants, journée portes ouvertes, concertation avec la commune, pédagogie, écoles, sport, atelier, bénévoles et autres);
- la date et la période de l'organisation, la date exacte de l'activité ainsi que le trimestre dans lequel s'organise l'activité (i.e. de janvier à avril, de mai à août et de septembre à décembre);
- le lieu de l'organisation de l'activité (i.e. à l'intérieur, ou un lieu spécifique en dehors du centre d'accueil) ;
- les partenaires impliqués dans l'organisation de l'activité (i.e. oui ou non) et de quel type de partenaire il s'agit (i.e. partenaire socioculturel, écoles, la commune, les bénévoles, une organisation de jeunesse ou de femmes, un club de sport, autre ou plusieurs simultanément).
- le budget prévu pour l'activité;

- finalement, si l'activité comprenait des éléments nouveaux avec des possibilités de réponse allant crescendo d'une 'activité tout à fait nouvelle' ou 'une nouveauté additionnelle' et 'rien de nouveau'.

Quant au déroulement de l'activité, la fiche Excel mesure les éléments suivants:

- la réalisation de l'activité: a-t-elle été réalisée à la date prévue ou a-t-elle été postposée ou annulée;
- une évaluation de l'activité formulée de manière générale telle : 'très positif', 'positif', 'moyen' et 'mauvais' avec la possibilité de formuler un commentaire additionnel;
- des statistiques en lien avec le nombre de demandeurs d'asile participants et le nombre de participants externes au centre.

Mis à part ce fichier Excel les collaborateurs de quartier disposent aussi de listes donnant les **bénévoles fixes, les plaintes** (ainsi que la date exacte de l'enregistrement et de sa mise à jour, le contenu de la plainte, et la nature exacte du suivi donné), **les visites guidées** (quand, nom et type de groupe ainsi que le nombre de participants à la visite guidée), finalement le nombre de **projets éducatifs avec les écoles** (quand est-ce que l'école est venue en visite, le nom de l'école et le nombre des élèves participants et quel jeu éducatif faisait office de fil rouge pour organiser le contenu de cette journée).

Tous les trimestres chaque centre de Fedasil rédige et communique ces fiches de planification et d'évaluation (accompagnées des pièces justificatives des dépenses) au siège central de Fedasil, à l'attention du Service Communication. Ce dernier calcule pour chaque centre et par trimestre et pour l'année de fonctionnement globale, le taux d'intégration dans l'environnement local sur la base de **l'indice d'intégration**. Cet indice permet d'attribuer une quantité à la réalisation (sous la forme d'un pourcentage) des six objectifs stratégiques du plan politique des initiatives de quartier pour chaque centre. Dans quelle mesure est-ce que les différents centres sont parvenus à s'intégrer de manière durable dans leur environnement local et sont parvenus à inculquer un stéréotype correct et réaliste du 'demandeur d'asile' par le biais du dialogue avec le voisinage et les riverains, la collaboration et la mise en place de réseaux sociaux avec les partenaires locaux, la mise à la disposition d'informations sur le centre et une sensibilisation générale sur le 'demandeur d'asile', la politique de l'asile et la problématique d'asile?

Sur la base de dix indicateurs, l'indice d'intégration essaie de répondre à cette question. Ces dix indicateurs sont les suivants:

1. '*Bénévoles fixes*' indique sur combien de bénévoles fixes le centre peut compter. Cette donnée est accompagnée d'une définition univoque expliquant ce qu'on entend par 'bénévole fixe'.
2. L'indicateur '*visites guidées*' donne le nombre de groupes de visiteurs qui participent aux visites guidées;
3. '*Via les 'projets avec les écoles*' nous savons combien de classes ou groupes d'enfants sont contactés moyennant des projets spécialement développés pour les écoliers (p. ex. le jeu 'la maison de Mo', Asile de A à Z ou un jeu éducatif qui a été développé par le centre lui-même). Dans ce cas de figure, il ne s'agit pas de visites guidées standard qui sont aussi proposées aux écoles. Par ailleurs cet indicateur couvre également l'indicateur précédent.
4. '*Activités BIQ*' indique le nombre d'initiatives de quartier (excepté les visites guidées ou les visites des écoliers suivant un jeu éducatif). Les activités récurrentes telles les cours de cuisine africaines comprenant plusieurs sessions ne sont comptabilisées qu'une seule fois lors du calcul du score pour cet indicateur.
5. '*Proportion DA/EXT*' reflète la proportion du nombre de demandeurs d'asile participants et le nombre de participants externes.

6. Sur la base de l'indicateur '*renouveau*' nous voyons clairement le pourcentage d'activités qui contiennent un nouvel élément. Ce nouvel élément peut être un nouveau lieu, un nouveau partenaire et/ou un groupe cible ou l'activité reçoit un tout nouveau contenu.
7. L'indicateur '*partenaire*' exprime le pourcentage des activités organisées par le centre en collaboration avec un partenaire externe.
8. L'indicateur '*plaintes*' traduit le pourcentage de plaintes traitées.
9. Via le '*coefficient de répartition*' exprimé moyennant un pourcentage sur la base d'une matrice on indique combien d'activités expriment une combinaison optimale en matière de lieux, du groupe cible visé et l'implication des demandeurs d'asile.
10. Finalement l'indicateur '*lettres d'information locales*' indique la fréquence à laquelle le centre a envoyé une Lettre d'info papier l'année de fonctionnement écoulée. Il va de soi que nous considérons 'trois' comme le nombre maximal d'envois des lettres d'info papier ou digitales qui sont rédigées et envoyées par les centres de Fedasil.

Chaque indicateur a son propre mode spécifique de calcul qui attribue un score au nombre ou au pourcentage réalisé pour cet indicateur. Les scores attribués varient toujours entre '0' et '8' ou '12' la valeur maximale. Les valeurs maximales sont décrites comme des 'valeurs cibles' et indiquent ainsi la situation optimale et les attentes du siège central. Ainsi pour l'indice 'plaintes' le service communication octroie un score maximal de '8' lorsque toutes les plaintes introduites par les riverains ont été effectivement traitées. Une bonne entente constructive avec le voisinage exige par ailleurs une réponse adéquate à la grogne de l'environnement. Un raisonnement analogue semble de mise pour la proportion des demandeurs d'asile (DA) – externes (EXT) pendant les activités. Fedasil considère comme la proportion idéale 0 DA/100 EXT ou 30 DA/70 EXT et récompense cette proportion avec des scores plus élevés.

Annexe 1 comprend une description concrète du mode de calcul pour chaque indicateur. Il est primordial de faire remarquer que le service communication tient compte dans ses calculs du **contexte** spécifique du centre. Ainsi les scores de certains indicateurs sont tout d'abord pondérés pour des centres plus petits et où les collaborateur(s) de quartier ne peuvent s'investir *à temps plein* dans la planification, l'organisation et l'évaluation des initiatives de quartier. C'est pour cette raison que les scores des indicateurs 'visites guidées', 'écoles' et 'activités BIC' sont multipliés par un facteur lui-même calculé sur la base du nombre d'ETP pour les BIQ des centres respectifs.⁴

Secundo le service tient compte du fait que certains centres se situent dans une région boisée et par conséquent à densité de population faible. Quant aux indicateurs suivants le mode de calcul des scores appliqué est plus souple: 'bénévoles', 'visites guidées', 'écoles' et 'collaboration avec des partenaires'. D'ailleurs il y a moins d'écoles dans les environs pour visiter le centre, que ce soit pour une visite guidée ou un jeu éducatif, ceci vaut aussi pour les partenaires privés avec lesquels une collaboration peut être engagée. Ces modes de calcul alternatifs de ces scores ont aussi été repris dans l'aperçu donné en annexe (cf. annexe 1).

Finalement tous les scores séparés et éventuellement les scores pondérés des centres respectifs sont additionnés et sont comparés aux objectifs chiffrés sommés de l'ensemble des indicateurs. Ce ratio exprimé en pourcentage, traduit le degré d'intégration dans l'environnement local.

⁴Le calcul de ces facteurs s'effectue de la manière suivante: Primo si le centre dispose d'un ETP pour effectuer la planification, l'organisation et l'évaluation des BIQ, les scores de ce centre pour les indicateurs concernés sont multipliés par un. Lorsque le centre dispose seulement d'un 0,5 ETP, le score sera multiplié par 1,5. Cette même logique vaut pour les autres quantités d'ETP. Ainsi un collaborateur de quartier qui ne peut légalement investir que 20% de son temps d'emploi aux BIQ, produira un facteur de multiplication de 1,8.

Par conséquent nous pouvons conclure que les instruments de planification, de contrôle et d'évaluation utilisés par Fedasil sont bien plus conviviaux grâce à la limite de leur étendue. Les questions auxquelles les collaborateurs de quartier répondent à l'issue d'une initiative de quartier sont par ailleurs de nature plutôt quantitative. Les chiffres et les catégories sont les principales données. Ainsi la fiche d'évaluation comprend seulement une question qualitative (p. ex. commentaire libre à donner dans la section réservée au déroulement de l'activité). À ce niveau le but principal de ces deux outils utilisés comme des instruments de mesure des prestations est de **diriger et de contrôler** les prestations et, dans une mesure moindre de tirer des leçons des prestations antérieures ou pour avancer quelque justification. Ceux-ci peuvent être deux autres raisons pour effectuer une évaluation de prestation (Van Dooren, Bouckaert & Halligan, 2010). Qu'est-ce qui a bien fonctionné cette année de fonctionnement ou ce trimestre? Qu'est-ce qui a moins bien fonctionné ou que pourrions-nous faire l'année prochaine pour corriger les lacunes ou pour la réaliser une fois de plus? Fedasil mentionne que les scores indices globaux ne visent pas à punir financièrement les mauvais prestataires lorsque les budgets de l'année de fonctionnement suivante sont fixés. Le but sous-jacent est de motiver ces centres à améliorer leurs prestations passées. Autrement dit, on les pousse à améliorer leurs prestations.

> 4.1.2. **Rode Kruis: Outil de planification et d'évaluation**

Les treize centres d'accueil pour les demandeurs d'asile de la Rode Kruis utilisent pour la planification et l'évaluation de leurs initiatives de quartier un outil intégré unique. Cet outil est appelé '**Outil de planification et d'évaluation pour l'intégration**' et se présente comme un fichier Excel permettant des calculs automatisés et liés entre les différents onglets.

Ce fichier Excel se compose de **quatre parties** clairement distinctes. Tout d'abord on retrouve des onglets ayant pour but de donner un **aperçu, des explications et des informations** à son utilisateur. Il s'agit des onglets suivants:

- L'onglet 'info' explique les différentes parties du fichier Excel et les liens électroniques des parties concernées.
- L'onglet 'objectifs opérationnels' explique les objectifs opérationnels, subdivisés en six catégories, formulés par le siège central de la Rode Kruis (Cf. plus loin). Cet onglet calcule systématiquement combien de fois un centre a travaillé à un de ces objectifs spécifiques au cours de l'année. Lors de la planification et de l'évaluation des initiatives de quartier les centres mentionnent par ailleurs quel(s) objectif(s) ils comptent travailler et l'activité concrète qui sera mise en place pour ce faire et/ou si celle-ci a été effectivement réalisée. De cette manière le fichier fournit un contrôle permanent au cours de l'année car il permet de répondre à la question: quels sont les objectifs auxquels (trop) peu d'attention a été accordée? De quelles manières pouvons-nous corriger cette lacune dans les mois à venir qui restent de l'année de fonctionnement?
- L'onglet 'plan d'action' offre un aperçu des activités planifiées et réalisées pour chaque catégorie d'objectifs.
- 'L'aperçu de l'année' donne également un aperçu annuel synoptique des différentes activités, il indique également la date du début et de la fin de chaque activité, aussi le budget prévu et la fréquence à laquelle l'activité est organisée (caractère unique ou récurrent).
- L'onglet 'finances' donne un aperçu financier des budgets prévus, la ventilation des financements (sous la forme de subventions) et de coût effectif des différentes activités d'une année de fonctionnement.
- L'onglet 'calendrier' donne un aperçu sommaire de l'année. Ce calendrier indique déjà quelques dates fixes des activités telles l'envoi des lettres d'Info digitales ou des activités organisées pendant la 'journée mondiale des réfugiés'.

Aucun de ces onglets ne doit être complété par le collaborateur BIQ ou le directeur de centre. Les calculs se font automatiquement et sont basés sur les enregistrements quelque part dans le fichier, notamment l'enregistrement dans les onglets réservés à la planification et l'évaluation.

Secundo le fichier Excel permet de cartographier le **contexte** du centre. Bon nombre de facteurs relatifs aux facteurs géographiques (p. ex. la situation géographique du centre ou l'historique du centre) aux facteurs organisationnels (p. ex. collaboration et apport de l'équipe, possibilités logistiques du bâtiment) indiquent la situation actuelle des centres, ils indiquent aussi si ceci doit être considéré comme une force ou une faiblesse, le pourquoi de cette considération et comment il faudrait en tenir compte en tout état de cause à l'avenir. L'analyse permet aux centres de saisir leurs propres atouts, de déterminer les points à corriger et de fixer les défis. Ils en tiendront compte lors l'organisation de leur plan d'action pour les initiatives de quartier.

Tertio, le fichier Excel comprend quelques onglets clairement liés à la **planification** et la préparation des actions favorisant l'intégration organisées au cours de l'année. Pour ce faire ils utilisent sciemment le terme 'actions favorisant l'intégration' et non celui 'd'initiatives de quartier'. Les collaborateurs de quartier des centres de la Rode Kruis ne rapportent pas uniquement sur les activités qui relèvent de la définition 'initiatives de quartier' du plan politique (2004, p. 2). Mais également sur les concertations régulières avec la commune ou les partenaires qu'ils ont eues. La mise en page du contenu du fichier Excel suivant la description spécifique des objectifs opérationnels (Cf. plus loin), permet également de tenir compte de ces activités favorisant l'intégration. Pour chaque groupe d'objectifs opérationnels (six groupes au total ou la subdivision s'effectue sur la base du groupe cible concerné, cf. infra '4.2. Instruments de mesure: le degré de couverture des objectifs stratégiques), le fichier Excel prévoit une fiche/ un onglet de planification. La Rode Kruis en déduit qu'une activité relève toujours d'un groupe d'objectifs.

Par activité, et ceci vaut pour chacun des six onglets de planification, les éléments suivants sont donnés:

- un titre, une description, une date de commencement et de fin de l'activité.
- un budget de l'action: les dépenses prévues, les revenus escomptés et la quantité de subventions que la commune et/ou les tiers pourvoient. Pour chacun de ces postes financiers une description succincte est donnée.
- une explication pratique sur le contenu de l'action planifiée: quel groupe cible et quel nombre de participation visons-nous (p. ex. les habitants de quartier, la commune, les organisations de jeunesse ou les jeunes, une organisation ou une association, une organisation sportive ou un environnement au sens large)? Allons entamer une action de promotion pour cette activité? Est-ce que les résidents seront activement impliqués? Est-ce que tout ceci se fait en collaboration avec un partenaire externe?
- Une prévision des objectifs pour lesquels le CA indique quels objectifs opérationnels appartiennent au groupe des objectifs spécifiques que l'on souhaite réaliser par le biais de cette activité. Grâce à la case réservée aux remarques il est également possible de référer aux objectifs particuliers d'un des cinq autres groupes.

C'est uniquement pour les 'actions éducatives' que les centres mentionnent dans un onglet supplémentaire quelle école vient en visite, combien d'élèves viendront, quel sera précisément le contenu de l'atelier et l'évaluation précise de l'enseignant accompagnateur.

Finalement la quatrième partie comprend les **onglets d'évaluation**. Ici on recourt aux mêmes modes de travail utilisés dans la partie trois, la planification: six onglets d'évaluation différents, à chaque fois

lié à un des groupes d'objectifs au sein duquel le collaborateur évalue chaque activité. Comment se compose précisément leur évaluation?

- Une évaluation globale de l'activité (p. ex. 'De quelle manière cette action a contribué aux échanges avec l'environnement?').
- Une explication sur le budget de l'activité qui mentionne également les dépenses et les revenus effectifs. À ce niveau une comparaison automatique est faite avec les chiffres financiers enregistrés dans les onglets de planification.
- Côté pratique de l'activité : le groupe cible atteint, le nombre de participants, l'apport du personnel, des bénévoles et des habitants impliqués dans la préparation et l'exécution de l'activité, le mode de promotion (p. ex. la promo n'est pas nécessaire, la communication ciblée, la presse locale, la conférence de presse, le propre outil de communication ou l'outil de communication central géré par le siège central), la forme et le déroulement de la collaboration avec le(s) partenaire(s) (p. ex. nom et coordonnées du/des partenaire(s), but de la collaboration, tâche du partenaire dans la collaboration et la satisfaction sur la collaboration aussi bien du côté des partenaires que du côté du CA).
- Une évaluation détaillée: les objectifs ont-ils été atteints? Pourquoi oui, pourquoi pas? Les points d'attention à emporter pour l'année suivante? Serait-il intéressant de répéter l'activité? Quelles en étaient les forces et les faiblesses?

Chose remarquable pour les onglets, chaque cellule à compléter dans les trois dernières parties du fichier Excel donne une explication sur ce qui est précisément à compléter et l'utilité de l'information demandée. Autrement dit, la transparence et les explications ne sont pas uniquement fournies dans les onglets qui appartiennent dans la première partie du fichier.

Cette description succincte de l'instrumentation pour la planification et l'évaluation de la Rode Kruis démontre et ce contrairement aux outils de Fedasil, que la finalité de l'instrument de mesure complète les deux autres objectifs de l'évaluation des prestations, notamment la **justification** et l'affinement des **capacités d'apprentissage** (Van Dooren, Bouckaert & Halligan, 2010). Par le biais de diverses questions élaborées (aussi bien quantitatives que qualitatives) les centres sont stimulés à effectuer une réflexion critique en profondeur. Cela s'effectue aussi bien avant l'activité (à savoir pendant la phase de la planification) qu'à l'issue de l'activité (à savoir la phase de l'évaluation). Outre la formulation des facteurs de la contextualisation permet aux centres de développer les connaissances acquises les années de fonctionnement précédentes. La mise en exergue des justifications se retrouve à nouveau dans la justification budgétaire globale des dépenses liée aux objectifs à réaliser. Sur la base de ces fichiers Excel de chaque centre, le siège central de la Rode Kruis rédige tous les ans un rapport dans lequel les données des différents centres sont regroupées pour justifier les dépenses des moyens financiers octroyés par Fedasil pour les initiatives de quartier.

> 4.1.3. ***Croix-Rouge: Fiche de planification et rapport de visite***

Pour effectuer la planification, le contrôle et l'évaluation de ses initiatives de quartier la Croix-Rouge utilise les outils suivants: une fiche de planification et d'évaluation, un rapport de visite et un système de toile d'araignée.

La fiche d'évaluation est un outil réservé aux collaborateurs de quartier et sert principalement à évaluer la qualité de l'activité, et questionne les choses suivantes:

- Lien électronique au planning initial: l'activité s'est-elle tenu à la date et à l'endroit prévus? La planification de l'activité a-t-elle été respectée ou est-ce que des modifications préalables ont été apportées? Pourquoi ? La promotion de l'activité et la collaboration avec les partenaires se sont-elles déroulées comme planifiées? Pourquoi oui, pourquoi pas?

- La participation à l'activité. Ici on distingue la participation interne (les habitants et les bénévoles) et la participation externe. Quant à l'aspect quantitatif on vérifie qui participait à l'activité (p. ex. des écoliers, des bénévoles, des habitants, ...) et combien ils étaient précisément. Est-ce que la participation correspond aux attentes? Quant à la qualité, la fiche d'évaluation interroge aussi l'atmosphère qui régnait parmi les participants (aussi bien des internes que des externes) pendant l'activité. Le degré d'implication et comment les résidents étaient-ils impliqués dans la préparation et l'organisation de l'activité? S'agissait-il de nouveaux participants externes ou des habitués à ces types d'activités?
- Promotion de l'activité: description détaillée du déroulement.
- Budget: énumération des éléments constituant les coûts finaux en lien avec le budget annoté dans la planification, à ce niveau il y a une possibilité d'ajouter des explications pour justifier les éventuels écarts faits.
- Évaluation de l'activité mettant en exergue ce que les résidents, les participants, les bénévoles/partenaires et collaborateurs pensaient de l'activité. Outre les collaborateurs de quartier évaluent aussi la valeur de l'activité via les questions suivantes: Quels événements imprévus se sont produits et auraient-ils pu être évités? Dans le cas où l'activité était une réussite qu'est-ce que vous retiendriez? Si l'action était un échec, qu'est-ce que vous feriez précisément la fois prochaine?
- Une case de réponse vide permet d'y annoter des observations et des réflexions.

À l'issue de chaque activité les collaborateurs de quartier complètent à nouveau pareille fiche en guise d'évaluation. Contrairement à la Rode Kruis, la Croix-Rouge ne travaille pas avec un document intégré dans lequel sont sauvegardées les données de planification et d'évaluation. Elle n'utilise pas non plus la méthode de Fedasil où toutes les données de l'évaluation sont rassemblées dans un fichier Excel unique.

Outre les **rapports de visite** de la Croix-Rouge font aussi office d'instrument de contrôle. Pendant les mois de *juin et août de l'année X* chaque centre est visité et prié de présenter oralement sa situation. Pendant cette visite les représentants du siège central interrogent principalement les centres sur le déroulement des activités organisées: Quelles étaient ces activités? Les dates auxquelles elles étaient organisées? Quel était le public cible? De plus les centres les informent sur les activités qui sont planifiées: En quoi consistent-elles, le budget et les attentes de ces activités sont minutieusement expliqués? Comment s'effectue la promotion? Puis au cours de cette visite les centres effectuent la réflexion suivante: si j'avais l'occasion de recommencer une des activités organisées, laquelle aurait ma préférence et pourquoi? Si je suis contraint(e) de supprimer une activité laquelle serait-elle et pourquoi? Finalement, pendant la visite des centres, le siège central les interroge sur un tas d'autres aspects pratiques relatifs à l'organisation des initiatives de quartier: L'existence d'une liste pour l'envoi des lettres Info en vue de promouvoir les activités, le nombre de bénévoles fixes et les besoins matériels qui devraient être résolus ou prévus par le siège central.

Finalement, sur la base des différentes fiches d'évaluation et le rapport de visite intermédiaire, le service communication et de coordination de la Croix-Rouge établit un **système de toile d'araignée**. Cette reproduction graphique a pour but de montrer en un coup d'œil les forces et les faiblesses d'un centre d'accueil pour l'organisation des initiatives de quartier passées. Chaque activité est décomposée et chaque partie est placée sur un système d'axes suivant les onze indicateurs utilisés recevant respectivement un score minimal "0" et un score maximal "5" (cf. annexe 2 donne un exemple du centre de la Croix-Rouge de Manhay).

Concrètement les centres peuvent gagner des points pour **les onze indicateurs** suivants: l'organisation et la préparation de l'activité, collaboration avec les partenaires, la participation par des tiers, la participation des résidents, l'implication des résidents dans la préparation ou l'exécution d'une

activité, l'implication du personnel dans la préparation ou l'exécution d'une activité, du suivi administratif (notamment l'évaluation), la dépense des moyens financiers prévus (les déficits ou les excédents), l'inscription à l'agenda et la planification de l'activité aussi l'information sur et la promotion de l'activité.

Plusieurs couleurs (une par activité) sont utilisées pour le système de toile d'araignée mais ne comprend ni de légende sur le contenu exact des indicateurs ni sur le mode de calcul utilisé pour les scores ayant une valeur cible de cinq. Outre, il n'est pas très clair non plus si ces scores sont attribués sur la base des données quantitatives ou qualitatives reprises des documents d'évaluation ou des rapports de visite.

Vu la nature qualitative prédominante des instruments utilisés par la Croix-Rouge et vu que l'organisation hormis les visites annuelles prévoit aussi un moment d'intervision ou de réflexion auquel tous les centres d'accueil peuvent participer dans le but d'échanger des avis et des *bonnes pratiques*, la finalité de la collecte des informations sur la prestation semble principalement pointer dans la direction de la **capacité d'apprentissage** (Van Dooren, Bouckaert & Halligan, 2010).

> 4.1.4. **Conclusion**

L'aperçu préalable des différents instruments nous indiquent que ces instruments ne diffèrent non seulement au niveau de leur contenu et de leur forme à cause des différents objectifs opérationnels visés. Mais des différences internes proviennent aussi de la finalité des informations sur les prestations. Les outils de Fedasil mettent principalement l'accent sur la direction et le contrôle. Ainsi le résultat final de l'indice d'intégration doit dans un premier temps motiver les centres à améliorer voire modifier les prestations planifiées pour l'année de fonctionnement suivante. Réfléchir sur les activités suivant une enquête développée et détaillée se retrouve également dans les centres de la Croix-Rouge et de la Rode Kruis. À ce niveau il est évident que les informations retenues des prestations et des expériences passées permettent de dégager des leçons. Outre les instruments de la Croix-Rouge et de la Rode Kruis questionnent davantage l'aspect financier lié à l'organisation des initiatives de quartier. Ces données sont utilisées pour justifier les dépenses faites avec les moyens financiers octroyés par Fedasil. Nous résumons cette conclusion dans un tableau synoptique ci-dessous (voir Tableau 2).

Tableau 2 tableau synoptique: Finalité de l'information sur les prestations

Fedasil	Direction et contrôle
Rode Kruis	Justification Capacité d'apprentissage
Croix-Rouge	Justification Capacité d'apprentissage

> 4.2. **Instruments de mesure: degré de couverture des objectifs stratégiques**

Le but premier d'un instrument de mesure est de permettre à son utilisateur de fournir une réponse à la question: **'réalisons-nous les choses qui conviennent'**? Autrement dit, réalisons-nous nos objectifs postulés? (objectifs stratégiques liés aux objectifs opérationnels).

Lorsque nous regardons les objectifs stratégiques de **Fedasil**, nous constatons qu'ils ont été déterminés en fonction du **type d'action** sur laquelle porte l'activité. Grosso modo il s'agit d'intégrer, d'institutionnaliser, d'établir des réseaux sociaux, de nouer des dialogues, d'informer ou de sensibiliser.

- 1 *L'intégration du centre d'accueil dans son environnement local* afin que le centre devienne partie intégrante du tissu social.

- 2 *L'institutionnalisation* du centre d'accueil dans la commune de par laquelle le centre d'accueil et la commune partagent des intérêts communs.
- 3 Le développement et la mobilisation d'un *réseau de partenaires* et la participation en tant que partenaires aux réseaux existants.
- 4 Le *dialogue et la prévention* du centre rendent le centre davantage accessible et ouvert à son environnement.
- 5 L'*information correcte* des habitants de quartier sur le fonctionnement du centre et l'accueil en général.
- 6 La réalisation d'actions pour *sensibiliser le public* de manière plus large à la problématique de l'asile et des réfugiés.

Ensuite, le plan politique formule par type d'opération ou objectif stratégique une moyenne de six objectifs opérationnels. Ceci est une réalisation plus concrète et tangible qui contribue à la réalisation de l'objectif premier dont ils relèvent (cf. Plan politique des initiatives de quartier, 2004).

En revanche, la **Rode Kruis** utilise une autre répartition et travaille aux objectifs opérationnels moyennant six catégories. Au total la Rode Kruis formulait 24 objectifs opérationnels, qu'elle a regroupés en six types. Au lieu de prendre la nature de l'opération comme critère de classement, elle a choisi ces catégories en fonction des six groupes cibles qu'elle postule dans le cadre de la mission d'intégration du plan politique. Ces **six groupes cibles** sont représentés dans le Tableau 3.

Tableau 3 Six catégories d'objectifs opérationnels (Rode Kruis)

Groupe cible	Catégorie d'objectifs
L' <i>environnement large</i> , public varié	Actions d'intégration qui encouragent les interactions avec un groupe cible aussi varié que possible issu de l'environnement
<i>Les partenaires</i> , son propre réseau (professionnel)	Actions d'intégration orientées sur son propre réseau
L' <i>environnement direct</i>	Actions d'intégration axées sur l'environnement direct
Le <i>public large</i> (via les vecteurs de communication)	Actions d'intégration via des canaux de communication prédéfinis
<i>Groupes spécifiques</i> (écoles et associations)	Actions éducatives pour les groupes
<i>Bénévoles</i>	Actions qui soutiennent le bénévolat

La **Croix-Rouge** n'utilise, contrairement à la Rode Kruis, **aucun ensemble d'objectifs opérationnels** formulés sur base du plan politique. Ceci se voit clairement tout d'abord à leurs instruments de contrôle et d'évaluation, tout comme à leur rapport annuel via lequel ils rendent compte à Fedasil. Dans aucun de ces documents, le siège central de la Croix-Rouge et les centres n'établissent concrètement un lien avec les objectifs réalisés. L'accent est au contraire fortement mis sur l'aspect budgétaire et sur les comptes à rendre pour l'allocation et la dépense des moyens financiers (cf. supra).

Bien que les objectifs opérationnels puissent donc différer en matière de contenu et de structure, tous les centres se doivent de toujours réaliser les objectifs du Plan politique Initiatives de quartier. À cette fin, ils reçoivent effectivement de l'argent du niveau central. Dans quelle mesure les instruments de mesure des différents centres prennent-ils ces objectifs stratégiques en compte ? Traduisent-ils bien les objectifs stratégiques et mesurent-ils en d'autres termes ce qu'ils veulent mesurer ? Nous approfondirons ces questions dans les prochains paragraphes.

> 4.2.1. **Fedasil : fiche de planification et d'évaluation et index intégration**

Un aperçu du tableau récapitulatif (voir Tableau 4) nous apprend que les outils utilisés dans les centres d'accueil fédéraux pour demandeurs d'asile couvrent tous les objectifs stratégiques. Dans les lignes qui suivent, nous abordons brièvement la manière dont ceci a précisément lieu et où ceci peut être éventuellement approfondi.

L'objectif stratégique un (i.e. intégrer) a un impact sur les indicateurs 'bénévoles permanents', 'visites guidées', 'projets avec les écoles', 'nombre d'activités BIQ', 'relation demandeurs d'asile – externes' et 'coefficient de répartition'. L'ancrage dans l'environnement local peut en effet avoir lieu via des bénévoles permanents qui fonctionnent comme ambassadeurs pour le centre, via une offre variée d'activités BIQ auxquelles peuvent participer les demandeurs d'asile aussi bien que les externes et via lesquelles le centre est rendu public aux externes à intervalles réguliers. L'indicateur 'coefficient de répartition' illustre la répartition de ces activités 'variées et multidisciplinaires' en différents lieux, groupes cibles et le taux d'activité des demandeurs d'asile dans ces dernières. Avec cinq indicateurs différents, l'index intégration donne en d'autres mots une bonne image de la réalisation de ce premier objectif stratégique.

En partant de l'opérationnalisation utilisée dans le plan politique, nous remarquons que le **deuxième objectif stratégique (i.e. l'institutionnalisation)** n'est abordé qu'insuffisamment et indirectement dans l'index intégration. L'indicateur 'collaboration' renforce ainsi uniquement l'information sur le fait qu'une discussion a eu lieu ou non avec un partenaire externe. Il est impossible de savoir s'il s'agit d'une collaboration structurelle avec les autorités locales et ses services (entre autres le service jeunesse ou le centre culturel). Pourtant, le fichier Excel interroge bel et bien les riverains sur la nature du partenaire auprès duquel la 'commune' détermine une des options de réponse possibles. La catégorie dans laquelle une activité est à situer selon le fichier va dans ce sens via l'option de réponse 'concertation avec la commune'. Lorsque nous voulons correctement évaluer ce deuxième objectif stratégique, il semble aussi recommandé de concevoir un indicateur séparé pour la collaboration avec la commune (que ce soit sous la forme d'activités à organiser, de communication via les canaux des communes ou d'une participation structurelle aux plates-formes de concertation locales).

Concernant le **troisième objectif stratégique (i.e. 'networking')**, nous recevons la plupart des informations à partir de l'index intégration via l'indicateur 'collaboration'. Y a-t-il une collaboration avec un partenaire externe lors de l'organisation d'une BIQ ? Le fichier d'évaluation demande également de quelle sorte de partenaire il s'agit. Ces données ne sont cependant pas prises en compte dans le calcul de l'index. Il y a ensuite deux éléments pertinents qui sont encore moins pris en compte, et qui ne sont pas non plus questionnés dans le fichier Excel. Premièrement, la régularité avec laquelle on collabore avec l'un ou l'autre partenaire. Un réseau est en effet un ensemble stable sur lequel on peut régulièrement s'appuyer et via lequel on peut régulièrement entretenir des contacts. Deuxièmement, le rôle précisément joué par le partenaire dans l'organisation de l'activité. S'agit-il d'une activité entièrement organisée par des externes à laquelle le CA et quelques demandeurs d'asile participent, ou bien par exemple d'une collaboration 50/50 ? Néanmoins, il s'agit aussi de questions pertinentes dans le but d'avoir une image complète de la réalisation de l'objectif networking.

L'indicateur 'plaintes' de l'index intégration est celui qui traduit le mieux la réalisation de l'**objectif dialogue et prévention**. L'objectif stratégique 4 comprend cependant plus qu'un simple traitement (adéquat) des plaintes. Il s'agit également d'informer le quartier sur les actions entreprises afin de réduire les nuisances (entre autres des actions de ramassage des déchets par les résidents du CA) et la détection proactive et l'élimination des potentielles sources de mécontentement (entre autre via une concertation avec les riverains, la commune et les services communaux spécifiques comme la police de proximité). Informer le quartier sur les actions visant à réduire les nuisances a lieu entre autres via

l'envoi d'une lettre d'info. C'est ainsi que les 'lettres d'info' ont également été désignées comme vecteur d'informations sur la réalisation du quatrième objectif stratégique. En ce qui concerne la proactivité, l'index donne peu d'informations concluantes : les informations doivent être cherchées dans le fichier Excel. S'il s'agit, par exemple, d'une concertation avec la commune ou l'amicale de quartier (logiquement catégorisée comme 'autre').

L'indicateur 'lettre d'info locale' donne clairement une image du **cinquième objectif stratégique (i.e. informer)** Grâce à la lettre d'info locale, les riverains restent au courant de la vie du centre d'accueil et reçoivent périodiquement une mise à jour concernant la politique d'asile et la problématique d'asile. Ce pourquoi ni l'index intégration, ni le fichier Excel ne manifestent d'intérêt sont les contacts que les centres peuvent établir avec la presse locale afin de diffuser les informations également par ce canal, souvent à plus grande échelle. Pensez à la radio locale, le journal régional, le journal de la commune,... Le travail et le temps consacrés à la communication via les canaux et média sociaux sont également sous-exposés.

Objectif stratégique six (i.e. 'sensibiliser') comprend le meilleur degré de couverture des six objectifs, aussi bien au moyen de l'index intégration que du fichier d'évaluation. Via les indicateurs 'visites guidées', 'projets avec les écoles' et 'nombre d'activités BIQ', nous avons effectivement déjà un aperçu plus large de certains aspects cruciaux de cet objectif, à savoir le développement et la proposition d'une offre éducative pour les écoles et une série d'informations sur mesure pour les groupes de visiteurs. Via le fichier Excel et une explication du contenu des BIQ, nous comprenons mieux en quoi une réunion à partir de la région suscite l'intérêt (i.e. à quel public cible ou à quelle association s'adresse-t-on exactement et quels sont les chiffres de participation finals ?), tout comme nous comprenons la fréquence avec laquelle des événements publics (i.e. Journée du Réfugié) sont organisés.

Il est frappant que nous ne sachions attribuer *l'indicateur 'renouvellement'* à aucun objectif stratégique en tant que tel. Malgré tout, cet indicateur forme bel et bien une variable pertinente pour pouvoir faire la lumière là-dessus. Il s'agit d'ailleurs d'une variable pour laquelle Fedasil place un objectif pertinent en première position. Ainsi, un centre doit réaliser un pourcentage de renouvellement de 18% pour pouvoir entrer en considération pour le score maximum. Dans cette optique, il semble recommandé d'étendre les questions sur cette variable dans le fichier Excel. Là où on doit maintenant uniquement indiquer si un renouvellement (un élément de) a lieu ou pas, on devrait également spécifier ce que cette rénovation comprend exactement : un nouveau partenaire, lieu, nouvelle activité,... ?

Tableau 4 Degré de couverture des objectifs stratégiques sur base de l'index intégration et du fichier planification et évaluation nécessaire pour le calcul.

Index intégration Fedasil									
A. Bénévoles	B. Visites guidées	C. Projets scolaires	D. # Activités BIQ	E. Rapport AZ/EXT	F. Renouvellement	G. Collaboration	H. Plaintes	I. Coefficient de	J. Lettres d'info

Objectifs stratégiques	OS1. <u>Intégrer</u> le CA dans son environnement local et de cette manière, laisser le CA faire partie du tissu social.									
	OS2. <u>Institutionnaliser</u> le CA dans la commune, ce par quoi le CA et la commune partagent des intérêts communs.									
	OS3. Développer et mobiliser un <u>réseau</u> de partenaires et participer soi-même en tant que partenaire aux réseaux existants.									
	OS4. Veiller à ce que le CA soit plus accessible et ouvert à son environnement via le <u>dialogue</u> et la prévention.									
	OS5. <u>Inform</u> er correctement les riverains sur le fonctionnement du CA et sur l'accueil en général.									
	OS6. Entreprendre des actions afin de <u>sensibiliser</u> le public à la plus large problématique de l'asile et des réfugiés.									

> 4.2.2. **Rode Kruis : outil de planification et d'évaluation intégration**

L'outil de planification et d'évaluation intégration a été aligné sur les 24 objectifs opérationnels, regroupés en 6 catégories (de groupes cibles), établies par le siège central de la Rode Kruis. Dans cette partie, nous analysons si cet instrument de mesure au moyen des six groupements couvre également les objectifs stratégiques du plan politique Initiatives de quartier (voir Tableau 5). C'est en effet pour la réalisation de ces objectifs, axés sur l'intégration du centre dans l'environnement local, que la Croix-Rouge reçoit de l'argent du niveau central. Quelques résultats en lien avec la manière dont cette couverture a lieu seront par ailleurs repris dans l'analyse SWOT de cet instrument (cf. infra).

Tout d'abord, nous mentionnons que l'outil de planification et d'évaluation intégration est un outil particulièrement pratique pour vérifier le degré de couverture des objectifs stratégiques et les objectifs opérationnels qui en relèvent. Ceci est entièrement dû au caractère de l'outil, axé sur les objectifs, via lequel on vérifie dans quelle mesure les objectifs opérationnels formulés par la Rode Kruis sont réalisés. En faisant à chaque fois le lien entre ces objectifs par la Rode Kruis et ceux qui ont été définis au niveau fédéral dans le plan politique, nous arrivons à une ébauche du degré de couverture.

Via les onglets planification et évaluation pour les catégories d'objectifs 'interaction' et 'bénévoles', nous avons un aperçu de la mesure avec laquelle **l'objectif stratégique un (i.e. intégrer)** a été réalisé.

Lorsqu'un CA réalise les objectifs opérationnels appartenant à l'une de ces deux catégories via suffisamment d'activités, le centre devrait être intégré plus solidement dans le tissu social de l'environnement local. Diverses activités sont ensuite organisées à intervalles réguliers (allant d'activités socioculturelles à des activités sportives) auxquelles peuvent facilement participer les demandeurs d'asile tout comme les riverains. Dans ce cas, suffisamment d'attention est également accordée aux bénévoles qui rendent ceci possible et qui font figure d'ambassadeurs pour le centre. La Rode Kruis a également formulé sept objectifs à réaliser pour eux en tant que groupe cible (cf. annexe 3). Il est quelque peu frappant que le fichier Excel ne demande pas aux centres d'accueil de conserver une liste de leurs bénévoles permanents. La raison est néanmoins que la Rode Kruis, en tant qu'organisation bénévole, dispose d'un outil séparé au niveau de l'organisation pour administrer ses bénévoles.

Le **deuxième objectif stratégique (i.e. 'institutionnaliser')** est entièrement couvert par les objectifs opérationnels appartenant à la catégorie 'networking'. L'outil examine ainsi dans quelle mesure l'objectif suivant a été atteint : 'utiliser les conseils communaux comme plate-forme en faveur du centre d'accueil et de ses résidents.' De plus, tous les autres objectifs opérationnels de ce groupement peuvent également aller dans le sens d'une réalisation du deuxième objectif stratégique lorsque le partenaire avec qui on a collaboré pendant une activité s'avère être la commune ou un service communal spécifique.

Les onglets planification et évaluation 'networking' de l'outil couvrent également le **troisième objectif stratégique (i.e. 'networking')** presque entièrement au moyen des objectifs opérationnels afférents de ce groupement (cf. annexe 3). Seule la mise à disposition de sa propre infrastructure à des tiers est interrogée dans les onglets sur l'interaction'.

L'**objectif stratégique quatre (i.e. dialoguer)** est intégralement compris dans le groupement opérationnel 'prévention'. Nous retrouvons la réalisation du **cinquième objectif stratégique (i.e. informer)** en premier lieu dans le groupement opérationnel 'communication'. Il est ici important que l'outil planification et évaluation ne tienne pas uniquement compte de fournir des informations via les lettres d'info mais également via les canaux de communication locaux (entre autres le journal régional, la radio et télévision locale, ...), les publications de tiers, les propres canaux de communication (qui peuvent également inclure les médias sociaux) et les stands d'informations lors d'événements. Plus d'informations au sujet du développement et de l'entretien d'un réseau de partenaires le long duquel cette diffusion d'informations peut avoir lieu, peut être à nouveau retrouvée dans le groupement opérationnel 'networking'. Enfin, l'**objectif stratégique six (i.e. sensibiliser)** est compris dans le groupement opérationnel 'sessions éducatives' et 'interaction' s'il s'agit d'événements publics comme la Journée mondiale du réfugié.

En résumé, nous pouvons affirmer que l'outil Rode Kruis parvient très bien à fournir à l'utilisateur toutes les informations pertinentes relatives à la prestation. Malgré le fait que la Rode Kruis travaille au moyen de ses propres objectifs opérationnels, il s'avère que le fichier Excel, grâce à son caractère exhaustif, est parfaitement apte à évaluer la réalisation des six objectifs stratégiques dans toutes leurs facettes. De plus, ceci a lieu de manière claire, transparente et facile d'usage grâce à des explications détaillés et des fonctionnalités de calcul automatiques.

Tableau 5 Degré de couverture objectifs stratégiques sur base de l'outil planification et évaluation.

		Outil planification et évaluation intégration Rode Kruis					
		A. Interaction	B. Réseau	C. Prévention	D. Communication	E. Session éducatives	F. Bénévoles
Objectifs stratégiques	<u>OS1.</u> Intégrer le CA dans son environnement local et de cette manière, laisser le CA faire partie du tissu social.						
	<u>OS2.</u> Institutionnaliser le CA dans la commune, où le CA et la commune partagent des intérêts communs.						
	<u>OS3.</u> Développer et mobiliser un <u>réseau</u> de partenaires et participer soi-même en tant que partenaire aux réseaux existants.						
	<u>OS4.</u> Veiller à ce que le CA soit plus accessible et ouvert à son environnement via le <u>dialogue</u> et la prévention.						
	<u>OS5.</u> Informer correctement les riverains sur le fonctionnement du CA et sur l'accueil en général.						
	<u>OS6.</u> Entreprendre des actions afin de <u>sensibiliser</u> le public à la plus large problématique de l'asile et des réfugiés.						

> 4.2.3. **Croix-Rouge : fiches de planification et d'évaluation et rapport de visite**

Contrairement à la Rode Kruis, le siège central Croix-Rouge n'a pas formulé d'objectifs opérationnels propres avec lesquels les centres d'accueil peuvent travailler. Afin de vérifier dans quelle mesure les différents outils de la Croix-Rouge fournissent une réponse à la question 'faisons-nous les bonnes choses ?', nous analysons les indicateurs et les variables qui ont concrètement été demandés dans les différents outils. Ces derniers nous aident-ils

à avoir une image véritable et complète de la réalisation des objectifs stratégiques pendant l'année de travail écoulée ?

Tableau 6 formulez une réponse à cette question.

Nous obtenons des informations sur le **premier objectif stratégique (i.e. intégrer)** aussi bien via la fiche d'évaluation, que le rapport de visite et l'aperçu. Via les trois documents, il est effectivement possible de savoir si les initiatives de quartier sont organisées suffisamment fréquemment et sont assez diversifiées (aussi bien en matière de contenu que de lieu, groupe cible et que de la relation entre résidents et participants externes). De plus, nous acquérons également des connaissances concernant le nombre de bénévoles permanents sur lesquels le centre peut compter chaque année.

Le **deuxième objectif stratégique (i.e. institutionnaliser)** reste entièrement sous-exposé dans les documents de contrôle et d'évaluation. Bien que la fiche d'évaluation questionne l'apport des partenaires externes dans l'organisation d'activités, les collaborateurs BIQ ne sont pas explicitement interrogés pour savoir si ces partenaires sont de nature publique ou privée. Ce n'est que lorsqu'un collaborateur BIQ décide de donner une description approfondie du partenaire et de son rôle que nous le découvrons. Par conséquent, les informations à ce sujet dépendent fortement de la personne qui complète la fiche. À côté de cela, d'autres formes de collaboration ou de concertation plus structurelles sont évaluées avec la commune.

Via la fiche d'évaluation et l'aperçu, nous obtenons davantage d'informations concernant la mesure avec laquelle les CA réalisent l'**objectif stratégique trois (i.e. networking)** Les collaborateurs BIQ expriment dans cette fiche d'évaluation avec quel(s) partenaire(s) une collaboration a lieu et ce qu'était précisément leur rôle dans la préparation et l'organisation effective de l'activité. Comme mentionné plus haut, le caractère complet de ces informations dépend fortement de la personne qui remplit le document. L'aperçu comprend également un indicateur, 'participation partenaires', qui y fait référence. Nous n'avons pas d'informations sur les facettes suivantes de ce troisième objectif stratégique : contacts avec les partenaires externes, la mesure avec laquelle il est question de nouveaux ou d'anciens partenaires et la mise à disposition de l'infrastructure à des tiers. Le développement d'un réseau avec d'autres structures d'accueil de la région pour échanger des 'bonnes pratiques' n'est pas compris dans les trois outils mais est important pour la réalisation de ce troisième objectif. Nous savons cependant que ceci est abordé pendant les moments d'intervision organisés par le siège central (cf. supra).

Tout comme pour l'objectif stratégique deux, l'**objectif stratégique quatre (i.e. dialoguer)** reste également sous-exposé. Au moyen des instruments, nous n'apprenons rien sur les plaintes et la manière dont la gestion des plaintes a lieu. Ni sur les éventuelles questions posées aux collaborateurs BIQ, à la commune ou aux partenaires externes afin de détecter préventivement un mécontentement et de le résoudre.

L'outil consacre par contre suffisamment d'attention à la manière dont se déroule la promotion des activités BIQ en suspens. Par exemple, les collaborateurs BIQ décrivent comment celles-ci se déroulent dans la fiche d'évaluation et expliquent si la communication a lieu via une liste de diffusion par mail dans le rapport de visite. Dans ce cas, il s'agit exclusivement de promouvoir les initiatives de quartier. La manière dont le centre communique à l'environnement local au sujet des demandeurs d'asile, du fonctionnement du centre d'accueil et de la politique d'asile ainsi que de la problématique d'asile en général. L'**objectif stratégique cinq (i.e. informer)** s'avère par conséquent partiellement couvert.

Pour comprendre comment réaliser l'**objectif stratégique six (i.e. sensibiliser)**, nous nous penchons de préférence sur le rapport de visite. Ce dernier résume explicitement les activités de sensibilisation. Mention y est également faite de l'école ou de l'association qui a participé à une telle activité, la date à laquelle cette dernière a eu lieu, le nombre exact de participants et leur âge moyen.

Nous pouvons découvrir ce que comprennent précisément ces sessions éducatives au moyen des fiches d'évaluation afférentes. Ce que nous ne savons de nouveau pas, c'est si un centre entreprend également des initiatives pour développer ou renforcer l'offre éducative.

En conclusion, nous pouvons affirmer d'une part que les instruments interrogent trop peu d'éléments pertinents pour pouvoir évaluer correctement la réalisation des objectifs stratégiques deux et quatre. Les objectifs stratégiques trois et cinq sont de nouveau évalués mais pas complètement. D'autre part, les fiches d'évaluation, le rapport de visite et l'aperçu se focalisent entièrement sur les initiatives de quartier au sens strict du terme, à savoir la manière dont ceci a été défini dans le plan politique. De ce fait, de très nombreuses actions encourageant l'intégration et abordées auprès des collaborateurs de la Rode Kruis sont perdues de vue. Pourtant, celles-ci sont aussi nécessaires pour avoir une image complète de la mesure avec laquelle les objectifs sont réalisés.

Tableau 6 Degré de couverture des objectifs stratégiques sur base de la fiche d'évaluation, le rapport de visite et le schéma en toile d'araignée.

		Instruments Croix-Rouge		
		A. Fiche d'évaluation	B. Rapport de visite	C. Aperçu
Objectifs stratégiques	OS1. <u>Intégrer</u> le CA dans son environnement local et de cette manière, laisser le CA faire partie du tissu social.			
	OS2. <u>Institutionnaliser</u> le CA dans la commune, ce par quoi le CA et la commune partagent des intérêts communs.			
	OS3. Développer et mobiliser un <u>réseau</u> de partenaires et participer soi-même en tant que partenaire aux réseaux existants.			
	OS4. Veiller à ce que le CA soit plus accessible et ouvert à son environnement via le <u>dialogue</u> et la prévention.			
	OS5. <u>Informer</u> correctement les riverains sur le fonctionnement du CA et sur l'accueil en général.			
	OS6. Entreprendre des actions afin de <u>sensibiliser</u> le public à la plus large problématique de l'asile et des réfugiés.			

> 4.3. Analyse SWOT

Dans la partie précédente, nous nous sommes attardés sur la manière dont les différents instruments de planification, contrôle et/ou d'évaluation peuvent répondre à la question : 'faisons-nous les bonnes choses ?'. Un instrument de mesure doit en deuxième lieu cependant aussi être à même de renforcer la compréhension de l'utilisateur sur la question : '**faisons-nous les choses bien ?**'. Parvenons-nous en d'autres termes à entreprendre ce que nous entreprenons avec qualité et efficacité ? Si pas, l'instrument de mesure nous permet-il d'apprendre de nos erreurs et de les corriger ?

Au moyen d'une analyse SWOT, cette troisième partie se fonde sur la précédente. Non seulement nous y intégrons les résultats précédents sur ce que les instruments mesurent (et plus important encore : sur ce qu'ils ne mesurent pas) mais nous nous focalisons aussi sur la manière dont ils mesurent précisément ces choses. Via une analyse SWOT, nous évaluons les forces et faiblesses de chaque instrument. À côté de cela, nous spécifions où se trouvent des possibilités. Nous analysons aussi bien les éléments de contenu (et nous nous basons ici principalement sur la partie précédente) que les éléments pratiques et techniques. En ce qui concerne les *menaces* et *faiblesses*, nous n'allons pas particulièrement dans les détails. Ceux-ci sont implicitement contenus dans la section recommandations et possibilités.

> 4.3.1. **Fedasil : Fiche d'évaluation et index intégration**

Un aperçu des forces, faiblesses et possibilités des outils Fedasil peut être retrouvé dans Tableau 7. Lorsque nous prenons en considération les **forces intrinsèques** des instruments Fedasil, l'adéquation des indicateurs est ce qui frappe en premier. Comme déjà évident dans le point '4.2. Instruments de mesure : degré de couverture des objectifs stratégiques', chaque objectif est plus ou moins couvert par un indicateur de l'index intégration, ou par une question spécifique du fichier Excel sur lequel se base l'index. Deuxièmement, les valeurs cibles forment également une force. Si elles sont clairement communiquées aux différents centres d'accueil, elles peuvent fonctionner comme une motivation.

Sous le terme **faiblesses intrinsèques**, nous comptons en premier la limitation de certains indicateurs et de certaines questions. D'une part, ceci est dû à ce qui est demandé ou non dans le fichier planification et évaluation. Il a par exemple déjà été mentionné que pour saisir certains objectifs (surtout OS 2,3 et 5), des questions plus spécifiques doivent être reprises. Pensez à l'objectif en lien avec la 'networking' : dans le fichier planification et évaluation, il est seulement demandé si une collaboration a lieu avec un partenaire et de quel secteur vient précisément ce partenaire. Il est également intéressant d'évaluer le rôle concret de ce partenaire dans la simulation, tout comme la réciprocité de ces partenaires dans les rapports de collaboration du centre d'accueil. La même chose vaut également pour l'objectif 'informer'. Pour le moment, on regarde uniquement dans le sens de la lettre d'info locale. Qu'en est-il des canaux média sociaux et des contacts avec la presse locale ?

D'autre part, la limitation de certains indicateurs et de certaines questions vient également du fait que le fichier planification et évaluation accorde peu d'attention aux informations qualitatives. Les collaborateurs de quartier sont seulement interrogés deux fois qualitativement et donc de manière approfondie, à savoir en décrivant l'activité BIQ planifiée et en expliquant son déroulement. C'est particulièrement peu pour renforcer la capacité d'apprentissage des centres. Quelles étaient précisément les forces d'une activité ? Quelles étaient les faiblesses ? Quelles variables contextuelles expliquent ces résultats ? Et, comment pouvons-nous y répondre (mieux) la prochaine fois ? Il ne suffit effectivement pas de visualiser l'output uniquement de manière quantitative. L'aspect qualitatif derrière les chiffres est alors négligé.

Le fait que pendant la planification, aucune connexion ne soit faite nulle part entre l'action planifiée d'une part et les objectifs à réaliser d'autre part, forme une dernière faiblesse intrinsèque. Cependant, ceci pourrait renforcer la responsabilité lorsque, au moment de l'évaluation d'une activité, la réalisation effective de ces objectifs est source de réflexion. Avons-nous réalisé le/les objectif(s) que nous avons établis ? Pourquoi ou pourquoi pas ? Qu'est-ce que ceci nous apprend pour des activités similaires à l'avenir ? De plus, ceci pourrait donner une indication aux centres s'ils ne se focalisent pas toujours assez sur les mêmes objectifs.

D'un point de vue **pratique et technique**, la simplicité et facilité d'usage des instruments est indéniablement un atout supplémentaire. Compléter les questions du fichier de planification et d'évaluation ne demande pour l'instant pas beaucoup de temps aux collaborateurs BIQ. C'est pourquoi en élargissant le questionnaire, nous gardons à l'esprit la charge administrative qu'entraîne le fait de répondre à ces questions. À côté de cela, c'est une bonne chose que la planification, les rapports et évaluations soient réalisés de manière uniforme au sein des centres d'accueil de Fedasil. Ceci a lieu via un outil quantitatif, l'index intégration, qui profite à la comparabilité mutuelle entre les centres. Afin que cette comparabilité mutuelle se déroule de manière impartiale, des facteurs contextuels sont actuellement comptabilisés. Pour les centres où moins personnel peut s'occuper à plein temps des initiatives de quartier, tout comme les centres dans les régions boisées, une pondération a lieu sur certains indicateurs.

La question est cependant de savoir si cette manière de pondérer les scores prend suffisamment en compte tous les facteurs contextuels possibles. La distinction 'boisé' vs. centres 'normaux' n'est pas tout à fait claire. Pourquoi ne pas opter pour une distinction entre régions à faible ou forte densité de population ? De plus, la différence entre anciens et nouveaux centres semble également pertinente. Il n'est en fait pas impensable que ce premier groupe soit principalement avantagé à court terme par la gestion adéquate et effective des plaintes et par le networking avec les partenaires locaux, qu'ils soient de nature privée ou publique. Dans tous les cas, davantage que pour gérer les éléments de renouvellement. De plus, ce facteur de renouvellement semble avoir une pondération proportionnellement plus lourde dans le calcul final de l'index. Un objectif de '8' y est attribué. Cependant, cet indicateur n'adhère explicitement à aucun objectif stratégique. L'attribution de scores minimums et maximums semble par conséquent arbitraire.

Enfin, nous pouvons citer la transparence comme dernier point pratique-technique. Pour le moment, aucune autre explication n'est donnée concernant la manière précise de calculer les indicateurs de l'index intégration. Ce qui est précisément à attendre des sections 'brève description du projet' et 'évaluation (commentaire libre)' du fichier de planification et d'évaluation demeure également une supposition. Pour de nombreux indicateurs, ceci ne pose aucun problème insurmontable étant donné que beaucoup d'informations sont à déduire des tableaux mais par exemple pour l'indicateur 'coefficient de répartition' aucune explication n'est prévue. Comment un score est-il établi pour cet indicateur ? Ceci n'est pas non plus assez clair pour le calcul des scores concernant la relation demandeurs d'asile – externes.

Enfin, pour pouvoir profiter au maximum des **possibilités** des deux instruments, nous pouvons recommander les choses suivantes :

- Élargissez les questions qualitatives dans la fiche d'évaluation afin de renforcer d'une part la capacité d'apprentissage des différents centres et d'autre part, d'avoir un meilleur aperçu de la réalisation d'un objectif stratégique dans toutes ses facettes. Même si ces données ne sont peut-être pas explicitement reprises dans le calcul de l'index intégration.
- Redéfinissez et réévaluez les quelques indicateurs dans l'index intégration.

- Élargissez les pondérations attribuées à certains indicateurs de sorte que les différences entre les nouveaux et les anciens centres et les centres dans des régions à faible et forte densité puissent être pris en considération.
- Intégrez tous les documents et fichiers pertinents dans une application avec calculs automatiques. Ceci ne limite pas uniquement la charge administrative qu'implique le calcul manuel, mais réduit également le risque d'erreurs.
- Augmentez la transparence au moyen d'une responsabilité claire et de légendes clairement détaillées. La recommandation précédente concernant les calculs automatiques peut ici également y contribuer lorsque les fonctions utilisées à cette fin restent clairement visibles.

Tableau 7 Analyse SWOT pour la fiche évaluation et planification et l'index intégration de Fedasil.

SWOT 1.Instruments de mesure Fedasil			
Les points forts	Le contenu	Les points faibles	Contenu
	1. Indicateurs adéquats 2. Valeurs cibles Pratique - technique 3. Simple et facile d'utilisation 4. Fichiers Excel uniformes pour tous les centres Fedasil 5. Instrument quantitatif avec une comparabilité mutuelle 6. Pondération pour les facteurs contextuels		1. Indicateurs adéquats, bien que parfois limités 2. Peu d'attention pour l'information qualitative 3. Pas axé sur l'objectif Pratique - technique 4. Transparence 5. Uniquement à utiliser pour les centres Fedasil 6. Attribution arbitraire de scores max. et min. aux indicateurs. 7. Pondération pour les facteurs contextuels

Possibilités / recommandations	Contenu 1. Élargir les questions qualitatives dans la fiche évaluation 2. Redéfinir et réévaluer les indicateurs
	Pratique - technique 3. Élargir les pondérations pour certains indicateurs pour saisir davantage de facteurs contextuels 4. Fichiers de planification, contrôle et d'évaluation avec index intégration sur base des calculs automatiques. 5. Augmenter la transparence grâce à des légendes claires.

> 4.3.2. ***Rode Kruis : outil de planification et d'évaluation***

Un tableau récapitulatif de l'analyse SWOT réalisée auprès de la Rode Kruis peut être retrouvé en-dessous de cette section (cf.

Tableau 8).

Lorsque nous considérons les **caractéristiques intrinsèques** de l'outil, le point fort qui frappe en premier lieu est la manière exhaustive de poser des questions. De plus, il s'agit d'une manière de poser des questions qui fournit aussi bien des données quantifiables que purement qualitatives. Grâce à cette manière approfondie de poser des questions, aussi bien dans les sections de planification que d'évaluation, les centres d'accueil sont encouragés à réfléchir en profondeur à leur propre fonctionnement et au déroulement des initiatives de quartier. Elle permet non seulement de mieux comprendre si quelque chose marche (via l'orientation axée sur l'objectif, cf. infra) mais également pourquoi c'est ainsi : de quelles caractéristiques une activité doit-elle disposer ou pas pour pouvoir parler de réussite ? Les points de mesure qualitatifs offrent les informations approfondies nécessaires pour pouvoir répondre à ces questions du pourquoi et du comment. Le revers de la médaille est cependant que cette manière scrupuleuse d'interroger est une tâche laborieuse pour le collaborateur BIQ qui doit s'y atteler.

Malgré la manière exhaustive d'interroger, il manque un enregistrement des plaintes exhaustif dans le fichier Excel : qui a formulé la plainte (i.e. s'agit-il toujours des mêmes personnes), quel est précisément le contenu de la plainte, quand celle-ci est-elle arrivée, quand a-t-elle été traitée, de quelle manière ? Néanmoins, le fichier Excel comprend déjà un onglet d'enregistrement similaire pour les actions

éducatives. Cependant, au niveau organisationnel, la Rode Kruis dispose d'un outil séparé pour la gestion des plaintes (dans leur système "e-cross").

Plus loin, nous comptons également comme point fort de l'outil l'analyse contextuelle que les centres réalisent pour eux-mêmes au début d'une nouvelle année de travail. Cette analyse permet aux centres de tirer parti de leurs propres points forts et en même temps, de s'attaquer consciemment à leurs propres faiblesses. L'analyse ne pousse pas uniquement à la réflexion mais demande également aux centres de planifier et d'entreprendre des actions à ce sujet. Une analyse contextuelle peut fonctionner de manière motivante parce que les centres peuvent décider pour eux-mêmes quels objectifs (opérationnels) sont plus importants sur le court terme que d'autres (par exemple les nouveaux centres qui ont probablement plus d'intérêt à construire un réseau). De cette manière, ils sont jugés de manière honnête et réaliste pour le déroulement d'une année de travail.

Enfin, nous considérons comme une force le caractère de l'outil axé sur l'objectif, qui permet de partir à chaque fois des objectifs à réaliser lors de la planification et de l'évaluation des actions. De plus, il s'agit d'objectifs qui savent presque parfaitement couvrir les objectifs stratégiques du plan politique initiatives de quartier et par la même occasion, qui savent nous fournir des informations solides à la question : 'faisons-nous les bonnes choses ?' (c. '4.2.2.'). Cette orientation sur les objectifs permet également de s'écarter de la définition stricte des initiatives de quartier (Plan politique initiatives de quartier, 2004, p. 2) afin de prendre en considération toutes les actions encourageant l'intégration dans l'environnement local. C'est ainsi que les centres de la Rode Kruis peuvent par exemple planifier et évaluer les contacts avec la chaîne de télé ou de radio locale. Car ils réalisent également des objectifs via ces actions et ils travaillent à poursuivre l'intégration du centre d'accueil.

Concernant le **côté pratique-technique** de l'instrument, nous considérons en premier lieu comme force l'usage uniforme du fichier Excel comme instrument de planification et d'évaluation dans tous les centres d'accueil pour demandeurs d'asile de la Rode Kruis. Le revers de la médaille est qu'une comparaison plus large des performances avec Fedasil ou les centres de la Croix-Rouge est complexe. Le siège central peut également, sur base de ces documents internes et uniformes et des calculs automatiques (comme l'onglet récapitulatif 'OD' avec l'enregistrement du nombre d'objectifs traités), comparer les différents centres entre eux de manière relativement facile. 'Relativement facile' vu que cela, grâce à l'importante quantité de données qualitatives, représente toujours une tâche laborieuse. Contrairement à l'index intégration de Fedasil, il n'est en effet pas évident de transformer ces données en scores classables. D'autre part, le 'caractère laborieux' peut également être relativisé : en réalisant systématiquement une analyse approfondie après chaque activité, beaucoup de temps peut ensuite être économisé lors de l'évaluation finale et de la planification des nouvelles activités.

Le caractère intégré constitue un autre point positif de l'outil : tous les documents de planification et d'évaluation sont rassemblés de manière ordonnée à un endroit. Grâce aux fonctions de calcul automatiques et aux nombreuses connexions entre les onglets, l'instrument reste en outre facile d'usage et réduit le risque de fautes lors des calculs. La clarté et la transparence sont à nouveau garanties par les onglets d'aperçu et d'explication (cf. supra), tout comme par les cases individuelles d'explication pour presque chaque question posée ou opération exigée dans le document. De cette manière, le fichier Excel donne également par fiche d'évaluation à compléter le pourcentage de la fiche qui a déjà été complété par l'utilisateur. Compléter la fiche de manière lacunaire ne passe donc pas inaperçu.

Tableau 8 Analyse SWOT pour l'outil de planification et d'évaluation de la Rode Kruis.

SWOT 2. Instrument de mesure Rode Kruis			
Points forts	Contenu 1. Questions détaillées 2. Incitation à une réflexion critique au moyen de questions ciblées 3. Analyse contextuelle 4. Orientation sur les objectifs Pratique-technique 5. Fichiers Excel uniformes pour tous les centres Rode Kruis 6. Instrument qualitatif avec une comparabilité relativement mutuelle grâce à un aperçu des objectifs 7. Facile d'utilisation 8. Clair et transparent 9. Outil intégré aussi bien pour la planification que l'évaluation	Points faibles	Contenu 1. Questions détaillées 2. Mise au point d'une section 'plaintes' Pratique-technique 3. Usage uniquement dans les centres Rode Kruis 4. Instrument qualitatif avec une comparabilité mutuelle limitée 5. Laborieux
	Possibilités / recommandatio		Contenu 1. Élargissez l'outil avec un onglet pour l'enregistrement des plaintes.

> 4.3.3. ***Croix-Rouge fiche de planification et rapport de visite***

Peut être utilisé comme aperçu lors de la discussion des résultats de l'analyse SWOT pour les outils de la Croix-Rouge. Tableau 9

Au niveau du **contenu**, le point fort qui ressort en premier lieu des instruments de la Croix-Rouge est l'orientation qualitative. Les instruments interrogent les collaborateurs BIQ presque uniquement au moyen de questions ouvertes qui les pousse d'un côté à réfléchir de manière critique (ceci est clair dans le rapport de visite où les collaborateurs BIQ formulent une réponse argumentée à quelques questions hypothétiques comme : 'Si je devais supprimer une activité, laquelle serait-ce précisément et pourquoi ?') D'un autre côté, ces questions ouvertes font également en sorte que les réponses des collaborateurs BIQ ne soient pas enfermées dans un carcan. L'opportunité d'obtenir d'amples descriptions et par conséquent, des informations utiles, augmente. Une limitation pratique-technique est cependant clairement liée à cela : les informations obtenues via ce type de questions dépendent fortement du sérieux avec lequel la personne y répond. Une question ouverte permet effectivement toujours de réagir très brièvement et de manière limitée. D'importantes différences dans le sérieux des réponses font que les données des différents centres d'accueil sont peut-être difficilement comparables entre elles.

Malgré tout, il est intéressant, via ces questions qualitatives, de sonder l'appréciation d'une activité par les résidents participants, les riverains et les partenaires. Les collaborateurs BIQ sont en d'autres termes activement encouragés à être à l'écoute de ces groupes. Ceci est bien évidemment uniquement possible en améliorant la compréhension de son propre fonctionnement et la manière dont les activités sont organisées. Plusieurs têtes valent mieux qu'une.

Cependant, au niveau du contenu, certaines faiblesses ressortent également, comme la limitation des différents instruments, principalement la fiche d'évaluation, qui se manifeste à deux niveaux. Étant donné qu'un certain nombre de paramètres essentiels n'a pas ou peu été interrogé, la réalisation de certains objectifs stratégiques reste avant tout totalement ou partiellement sous-exposée (cf. supra). Deuxièmement, cette limitation se manifeste dans les questions où certaines choses essentielles sont interrogées mais ne mènent pas à des réponses approfondies. Nous constatons par exemple ceci à la question sur les partenaires dans la fiche d'évaluation. Cette question n'incite pas à fournir plus d'informations sur les caractéristiques précises de ce partenaire (par ex. public vs. privé) ou bien s'il s'agit d'un nouveau ou d'un ancien partenaire. La mini analyse SWOT que les collaborateurs BIQ réalisent dans la fiche évaluation n'incite pas non plus à des réponses détaillées et argumentées.

Une autre faiblesse liée au contenu est le fait que les instruments ne permettent pas de travailler de manière orientée sur les objectifs. Lors de l'évaluation, aucun feed-back n'est fait des objectifs que l'on avait au préalable en vue avec une activité et du fait qu'ils ont ou non été réalisés. Cependant, les centres d'accueil devraient tirer profit d'une telle manière de travailler vu qu'il y a clairement des leçons à tirer de l'incapacité à atteindre les objectifs. Où cela a-t-il précisément échoué ? Comment pouvons-nous aborder autrement et/ou mieux les choses la prochaine fois ? De plus, un aperçu des objectifs fréquemment atteints pendant une année de travail pourrait motiver un centre à se spécialiser pendant une nouvelle année de travail dans certains autres objectifs, jusqu'à présent moins réalisés.

D'un point de vue **pratique-technique**, nous évaluons déjà la comparabilité limitée des centres entre eux en raison de l'accent mis sur les données qualitatives. La comparabilité limitée découle toutefois également de la conception des instruments. Étant donné que les centres de la Croix-Rouge travaillent au moyen de fiches qu'ils établissent par activité, ceci promet en effet un travail complexe et laborieux pour structurer toutes les informations de la sorte afin que nous puissions voir au premier coup d'œil les prestations fournies par les différents centres. L'aperçu offre ici une solution mais est réalisé à la main dans plusieurs couleurs ce qui implique à chaque fois une activité laborieuse. Il serait plus facile que ceci soit généré automatiquement via un logiciel d'ordinateur sur base des données déjà introduites. De plus, la manière dont les scores sont précisément calculés par indicateur pour ce schéma en toile d'araignée n'apparaît pas directement, ni ce que ces indicateurs impliquent précisément. Le siège central réalise ensuite ce schéma en toile d'araignée sur base des données des différentes

activités. En d'autres termes, nous ne disposons pas d'informations agréées sur les prestations du centre pendant une année de travail.

Enfin, la fiche d'évaluation et le rapport de visite sont principalement inintelligibles à cause d'un manque de lay-out et d'une indication concernant le contenu du document : qu'entendez-vous précisément par cette question et qu'attendez-vous concrètement comme réponse ? Malgré tout, le rapport de visite sert une fonction particulièrement intéressante d'outil de contrôle où l'on peut temporairement effectuer des corrections. Le document formule ainsi déjà des recommandations à suivre pendant le reste de l'année de travail (par ex. faire davantage appel à la presse locale pour communiquer les activités) et les centres peuvent dire pendant la visite de quel soutien supplémentaire ils ont besoin du niveau central (par ex. du matériel spécifique pour organiser une activité).

En résumé, nous pouvons **recommander** d'élargir les instruments de mesure avec des questions ou des indicateurs plus adéquats pour que l'objet de mesure soit mieux exposé dans son ensemble. Il peut être ici intéressant de travailler de manière axée sur les objectifs. De plus, il nous semble qu'aussi bien le siège central que les centres individuels tirent profit d'un outil facile d'usage, clair, transparent et intégré aussi bien pour la planification que pour le monitoring et l'évaluation.

Tableau 9 Analyse SWOT pour les fiches de planification et d'évaluation, le rapport de visite et le schéma en toile d'araignée Croix-Rouge.

SWOT 3.Instrument de mesure Croix-Rouge			
Points forts	Contenu	Points faibles	Contenu
	1. Prendre les critères qualitatifs en considération 2. Prendre les résultats des résidents, des riverains et des partenaires en considération Pratique-technique 3. Représentation graphique des prestations via le schéma en toile d'araignée 4. Visite comme instrument de contrôle avec incitation claire à la réflexion		1. Limitation de la fiche 2. Pas axé sur les objectifs Pratique-technique 3. Manque de clarté au niveau du calcul des scores et du contenu du schéma en toile d'araignée 4. Complexe et pas facile d'usage (laborieux) 5. Vague 6. Comparabilité des centres

Possibilités / recommandations	Contenu 1. Prévoir des indicateurs adéquats qui couvrent entièrement l'objet à mesurer Pratique - technique 2. Prévoir une version de calcul automatique du schéma en toile d'araignée avec des informations agréées. 3. Prévoir un document intégré où les informations de planification, de contrôle et d'évaluation sont rassemblées à un endroit.
--------------------------------	--

> 4.4. Recommandations instrument de coordination

Sur base des analyses SWOT précédentes, nous formulons en dernier lieu dans cette quatrième partie **huit recommandations** pour un instrument englobant la planification, le contrôle et l'évaluation, basé sur les forces et les possibilités de tous les instruments individuels, et tenant compte de leurs faiblesses intrinsèques. Dans ce cas, nous prenons toujours en considération l'optimisation aussi bien du plan politique que des instruments de gestion pour le contrôle et l'évaluation.

Tout d'abord, il nous semble opportun d'**intégrer dans un outil global** les documents, fichiers et/ou fiches de planification, de contrôle et d'évaluation. Un outil dans lequel toutes les données pertinentes en lien avec les initiatives de quartier et les actions encourageant l'intégration sont rassemblées de manière ordonnée en un endroit. De cette manière, le cycle politique peut être presque complètement clôturé (i.e. planification, contrôle de l'exécution et évaluation ; une connexion active manque encore). À côté de cela, il est facile, entre autres grâce aux connexions automatiques ou aux calculs, de renvoyer vers les différentes étapes dans le cycle tout en évitant un processus complexe et laborieux (par exemple parce que les différentes fiches de planification sont étudiées individuellement et doivent être connectées aux fiches d'évaluation correspondantes). De plus, l'information appartenant au cycle financier (i.e. calculs des activités, comptabilité des revenus et des dépenses et justification de l'enveloppe financière) peut être vite intégrée. Ceci offre principalement aux centres de la Rode Kruis et Croix-Rouge des avantages pour rendre des comptes à Fedasil de manière adéquate et complète en ce qui concerne la dépense des moyens.

Deuxièmement, nous trouvons que c'est une bonne idée de **recycler et d'intégrer les instruments existants** en un tout. Avec la fiche planification et évaluation de la Rode Kruis, nous disposons déjà par exemple dans la loi accueil belge d'un instrument qui intègre les documents de planification et d'évaluation, lié à toutes les informations financières pertinentes. Sur base de 'l'index intégration' de Fedasil et du 'schéma en toile d'araignée' de la Croix-Rouge, on peut ensuite générer des données qui permettent de visualiser les prestations des centres en un coup d'œil. Des données que l'on peut, de plus, moyennant la pondération et l'attention nécessaires pour les facteurs contextuels, utiliser pour comparer les centres entre eux, ce qui peut fonctionner de manière motivante.

En partant de tels outils d'aperçu, pouvant synthétiser un grand nombre d'informations en quelques indicateurs, nous formulons comme troisième recommandation le fait de prévoir une **manière d'interroger qui soit complète et qualitative**. Ce sont principalement les questions purement qualitatives qui permettent d'interroger la réalité en profondeur. Surtout dans le cadre de l'évaluation, cela crée des possibilités intéressantes vu que les différents centres sont ainsi encore plus incités à réfléchir de façon critique sur l'organisation et le déroulement des activités d'intégration.

Ils peuvent également être incités à une réflexion critique en tenant bien à l'esprit les objectifs à travers la phase de planification, d'exécution et d'évaluation. C'est pourquoi la quatrième recommandation est de travailler de manière **axée sur les résultats**. Ceci permet d'une part de travailler de manière ciblée et d'autre part, de rendre clairement des comptes : avons-nous réalisé les choses que nous avons en vue ? Et avons-nous fait cela de manière correcte (i.e. qualitative et efficace) ? Si 'non' : pourquoi pas, qu'est-ce qui aurait pu être mieux, quelles leçons en tirons-nous pour la prochaine fois ? Si 'oui' : pourquoi précisément, à quoi remarquons-nous cela et que reprenons-nous ? En travaillant de manière axée sur les objectifs, la capacité d'apprentissage des centres est en d'autres termes affûtée. Dans une situation optimale, ceci peut ensuite mener à des plans d'action raisonnés et réfléchis pour l'année de travail suivante.

Cinquièmement, nous devons toujours garder à l'esprit la **simplicité et facilité d'usage** des outils. Comme déjà mentionné, ceci est entre autres faisable via les connexions et calculs automatiques qui réduisent d'une part le temps pris par certaines pratiques administratives et d'autre part, qui réduisent le risque d'erreurs. Un appel à la **transparence** est étroitement lié à cela. En premier lieu, la transparence sous forme d'explication : qu'entendons-nous exactement par un certain indicateur ? Comment calculons-nous ce dernier ? Qu'attendons-nous concrètement d'un collaborateur BIQ au moment de répondre à telle ou telle question ? En deuxième lieu, nous considérons la transparence sous forme de justification : pourquoi demandons-nous exactement ce que nous demandons ? Quelles implications les résultats de ce questionnaire auront-ils sur les centres individuels ? Les collaborateurs BIQ, directeurs et au sens plus large les centres doivent pouvoir disposer de ces informations en un clin d'œil. Une masse d'indicateurs et de scores peut effectivement avoir un effet démotivant. Surtout si les personnes jugées ont le sentiment de l'être injustement.

Comme sixième point, nous reconnaissons la pertinence d'une **analyse contextuelle** solide lors du lancement et de la préparation d'une nouvelle année de travail. Une analyse contextuelle détaillée aide en fait un centre à mettre au point les priorités pour la nouvelle année de travail et de détecter les points sur lesquels travailler. La prise en considération de facteurs contextuels spécifiques n'a pas seulement un effet motivant mais établit également une image plus fidèle à la réalité des véritables prestations et de la réalisation des objectifs par un centre. Lorsque nous persistons à partir de l'"index intégration" comme document d'aperçu et de classement, il est conseillé d'ajouter quelques indicateurs, d'élargir le champ des indicateurs existants et/ou de revoir les pondérations et les scores pour des indicateurs spécifiques afin que certains facteurs contextuels puissent être davantage mis en évidence (par ex. anciens vs. nouveaux centres) (cf. supra).

Pour l'avant-dernière recommandation, nous nous basons enfin sur certains usages de la Croix-Rouge, à savoir la **visite** et le **moment d'intervision**. Les deux pratiques s'avèrent être des méthodes particulièrement pratiques pour fournir d'une part un feed-back aux différents centres d'accueil pour demandeurs d'asile et d'autre part, pour les corriger tout au long de l'année. Grâce au feed-back (aussi bien pendant la visite que l'intervision), nous encourageons en premier lieu l'apprentissage et l'esprit critique des centres. Apprendre ne peut pas uniquement se faire à partir des expériences propres mais également à partir de celles des autres. Quelles étaient les bonnes et les mauvaises pratiques dans les autres centres ? Pourquoi telle chose a-t-elle fonctionné et pas une autre ? Comment ont-ils géré un problème spécifique et quelles leçons puis-je en tirer pour l'organisation d'activités dans mon propre centre ? À côté de cela, un étroit suivi via la visite offre la possibilité de détecter à temps les problèmes et limitations de sorte que la réalisation des objectifs pour cette année de travail ne soit pas mise en péril.

En résumé, les deux pratiques susmentionnées font en sorte que nous ne mesurons pas juste pour dire de mesurer mais que ce qui est mesuré est également lié et utilisé de manière effective pour une amélioration. Elles veillent également, et ceci forme notre dernière recommandation, à ce qu'il y ait un **moment fixe de feed-back** entre les sièges centraux des organisations respectives (i.e. Fedasil, Rode Kruis et Croix-Rouge) et les centres individuels **à la fin de l'année de travail**. Dans ce cas, le siège central donne un feed-back des résultats finals de manière transparente aux centres et établit avec eux un plan d'action pour l'année de travail à venir. De cette manière, le cycle politique peut être clôturé (i.e. planification, contrôle de l'exécution, évaluation et feed-back).

5. Résultats des interviews avec les directeurs et collaborateurs BIQ

Pour cette étude, nous avons interrogé des collaborateurs BIQ et des directeurs des cas sélectionnés via une interview. Avec ces interviews, nous voulions chercher à comprendre comment les directeurs et collaborateurs BIQ évaluent le cadre politique pour les initiatives de quartier ainsi que les instruments pour le contrôle, la planification et l'évaluation (OV1). Nous souhaitons également savoir quelles idées circulent sur la manière dont le cadre politique et les instruments de gestion peuvent être optimisés (OV2). Dans l'interview, nous avons également sondé leur vision des initiatives de quartier et leur approche concrète, et ce qui explique selon eux pourquoi les riverains y participent ou non (OV5). Enfin, les sondés ont eu la possibilité de dire quelles opportunités sont éventuellement encore sous-exploitées, ou de quelle manière les riverains peuvent être encore mieux touchés, que ce soit informés ou impliqués dans le fonctionnement du centre d'accueil (OV9).

Ci-dessous sont décrits les résultats de ce volet qualitatif de l'étude. Afin de garantir l'anonymat des sondés, nous ne mentionnerons pas le centre. Si nous utilisons des extraits des interviews et que cela s'avère pertinent, nous préciserons néanmoins si l'extrait vient d'un collaborateur BIQ (CoBIQ) ou d'un directeur (Dir).

> 5.1. Vision du projet 'initiatives de quartier'

Il est intéressant de voir s'il existe des différences entre les cas en ce qui concerne le contenu qu'ils attribuent au projet d'organiser des initiatives de quartier. Ceci est lié à la vision, dans le centre d'accueil, à l'égard du projet d'organiser des initiatives de quartier. Car même s'il existe un cadre politique commun, il peut y avoir des différences dans la manière de composer les tâches des collaborateurs BIQ, la manière dont on considère le concept d'"intégration" et quelle définition est utilisée pour 'quartier' et 'initiative de quartier'. Dans ce qui suit, nous approfondirons chacun de ces aspects.

> 5.1.1. *Comment remplit-on la fonction de 'collaborateur BIQ' ?*

Les collaborateurs BIQ ont décrit leur fonction comme axée sur la communication avec les externes. Un collaborateur BIQ s'est décrit comme 'personne de contact' entre le centre et le monde extérieur. Ils se considèrent comme point de contact pour les externes, ou comme personne de contact du centre à qui les riverains et les autres externes peuvent s'adresser en cas de question ou d'éventuelles plaintes. Cette tâche est parfois également endossée par le directeur ou est exécutée de concert. Les directeurs ont mentionné leur fonction représentative qui consiste à être présent lors de certains événements importants. Certains directeurs ont également déclaré être présents lors des réunions avec les riverains (quelques fois par an) pour donner des explications sur l'état des lieux dans le centre.

Au niveau de la communication, les collaborateurs BIQ considèrent que rédiger la lettre d'info du centre et tenir à jour le site web et/ou la page Facebook du centre font partie de leurs tâches. Le but de coordonner la communication avec le monde extérieur est de veiller à ce que le quartier soit au courant de ce qui se passe dans le centre.

À côté de cela, l'objectif est aussi de coordonner les activités qui impliquent les externes. Parfois, lors de certaines activités, d'autres collaborateurs du centre sont également impliqués mais la coordination revient au collaborateur BIQ, ou au 'collaborateur à l'intégration', comme est communément appelée cette personne dans le centre de la Rode Kruis.

Les collaborateurs BIQ que nous avons interrogés étaient également responsables du travail bénévole dans le centre. Ceci implique : la mise en place et le maintien d'une équipe de bénévoles et l'accompagnement des bénévoles ou des étudiants qui effectuent un stage.

Les directeurs ne jouent pas non plus un rôle mineur au niveau de l'organisation des initiatives de quartier mais interviennent davantage au niveau de la politique. Déterminer la vision et la stratégie concernant les initiatives de quartier et reprendre ces dernières dans la planification pluriannuelle est donc considéré comme une tâche qui revient au directeur, en concertation ou non avec le collaborateur BIQ. En ce qui concerne les initiatives de quartier, les directeurs sont également responsables de l'exécution des instructions du siège central (Rode Kruis et Croix-Rouge) et du siège central de Bruxelles (Fedasil).

> 5.1.2. **Comment considère-t-on le concept 'intégration' ?**

D'après l'analyse des interviews, il s'avère que différentes définitions sont utilisées pour le concept d'"intégration". Certains sondés ont mis l'accent sur l'intégration des résidents au niveau individuel dans le centre, alors que d'autres ont situé l'"intégration" davantage au niveau du groupe, ou l'ont même décrite au niveau institutionnel.

En ce qui concerne l'**intégration au niveau individuel**, ces descriptions ont par exemples été faites:

- *Le fait que les résidents apprennent à connaître notre culture, notre société, nos valeurs et normes et qu'ils puissent faire partie intégrante du quartier et soient considérés comme des riverains. (CoBIQ)*
- *Le fait que les résidents puissent se détacher un peu de leur contexte, à savoir la vie structurée dans le centre (institut) en tant que demandeur d'asile, et qu'ils puissent eux-mêmes apprendre à connaître des gens en dehors du centre. (Dir)*

Si l'on considère l'intégration comme l'intégration des résidents au **niveau du groupe**, les descriptions suivantes ont été faites :

- *Le fait que les gens qui vivent dans le centre aient trouvé une place en tant que groupe dans l'environnement au sens large. (Dir)*
- *Le fait que les gens du centre soient acceptés par le quartier.*
- *Que la glace soit brisée entre les résidents et le quartier. Qu'il y ait une connaissance mutuelle de chacun.*

Enfin, des sondés ont insisté sur le fait qu'ils considéraient leur projet d'intégration principalement comme l'**intégration du centre d'accueil** dans l'environnement :

- *Il est avant tout important que le centre acquière une place dans la (commune) et dans le quartier. Qu'il devienne un acteur au même titre que les autres institutions socioculturelles. (Dir)*
- *Le fait que le centre appartienne au tissu social de la commune, que ce ne soit pas un îlot isolé avec des nationalités étrangères. (Dir)*
- *Notre projet n'est pas l'intégration individuelle de résidents ; ils sont juste ici temporairement. Le centre par contre est structurel, et c'est pourquoi il est important que ce dernier ait été intégré dans le paysage institutionnel. (Dir)*

Cette dernière déclaration d'un directeur montre qu'ici, ce n'est pas l'intégration de résidents au niveau individuel qui vient à l'esprit. Cependant, plusieurs autres sondés ont dit que l'intégration devait être considérée non pas comme l'un ou l'autre récit mais plutôt comme l'un et l'autre. En intégrant le centre comme institution dans l'environnement et le tissu social, il est plus facile pour les résidents d'être

acceptés comme groupe dans le quartier, et de pouvoir nouer des contacts, et ceci peut en fin de compte encourager et faciliter l'intégration dans notre société des résidents au niveau individuel.

- *Le fait que les résidents aient trouvé une place en tant que groupe dans l'environnement au sens large. Ceci mène ensuite à une intégration au niveau individuel. Nous offrons des possibilités d'intégration ; le résident en a la responsabilité au niveau individuel. (Dir)*
- *Selon moi, c'est le contact avec le quartier au sens très large. Aussi bien du centre avec le quartier que des résidents avec le quartier ou que du centre avec l'administration communale par exemple. (CoBIQ)*

En fonction de la signification donnée au concept d'intégration, la **réussite** de l'intégration est également évaluée différemment. Si l'intégration est vue au niveau individuel ou au niveau du groupe, cette dernière est réussie s'il y a des contacts entre les riverains et les résidents du centre. Si l'intégration est vue au niveau institutionnel, davantage d'importance est attribuée au fait que le centre soit l'un des acteurs du paysage institutionnel de la commune et au fait qu'il y ait de bons contacts avec les autres associations ou avec les autorités locales (CPAS, commune). Une intégration réussie a aussi été décrite comme la disparition de l'ignorance et des préjugés. En entrant en **contact** avec les autres, en étant ouvert à l'égard de chacun naît la possibilité d'acquérir des connaissances de chacun, et les éventuels préjugés disparaîtraient alors.

Les sondés ont également mis l'accent sur le fait que l'intégration comprend de l'**interaction**. Le fait d'organiser des activités fait en sorte que le monde extérieur entre en contact avec le centre et ses résidents. Entrer en contact, s'ouvrir réciproquement aux autres exige un effort des deux côtés. Il s'agit de pouvoir cohabiter les uns avec les autres dans le quartier. Il n'est donc pas seulement important que les Belges apprennent à connaître les primo-arrivants mais également que les primo-arrivants apprennent à connaître les habitudes belges, ce qui établit donc à nouveau le lien avec la signification de l'intégration au niveau individuel.

Enfin, nous remarquons qu'il n'y avait pas vraiment de nettes différences à observer entre les différentes organisations. L'approche individuelle de l'intégration a été mentionnée aussi bien par les sondés de la Croix-Rouge et de la Rode Kruis que par les sondés de Fedasil. L'intégration institutionnelle du centre a également été abordée dans tous les cas. Pourtant, sur base de ces cinq cas, il n'est pas possible de faire des déclarations générales sur d'éventuelles différences de vision entre les différentes organisations.

> 5.1.3. **Quelle définition de 'quartier' est utilisée ?**

Tout comme il existe différentes interprétations du concept d'"intégration", il existe également différentes définitions du concept d'"initiatives de quartier". La manière dont celles-ci sont définies dépend pour commencer de la définition du terme 'quartier'. C'est pourquoi nous nous attardons quelque peu sur la signification que les sondés ont donnée au concept de 'quartier'. Certains ont en effet donné une définition plutôt étroite, alors que d'autres avaient une vision plus large.

Au sens **étroit du terme**, le quartier est la rue ou le voisinage où se situe le centre. Il s'agit par exemple surtout du quartier dans lequel passent les résidents du centre.

Au sens **large du terme**, le quartier est considéré comme l'ensemble du village ou de la ville au sein desquels différents groupes ou partenaires communaux sont à distinguer (écoles, clubs sportifs, associations socioculturelles...). Aussi, ceci peut éventuellement avoir une dimension supra locale si l'on s'adresse également aux résidents en dehors des communes voisines.

Enfin, une personne interrogée a déclaré qu'il existait une communauté 'virtuelle' encore plus large, dans laquelle on est 'présent' et avec laquelle on peut communiquer en ligne, par exemple via la lettre d'info ou via Facebook.

> 5.1.4. **Comment est considéré le concept d'"initiatives de quartier" ?**

Nous avons vu ci-dessus qu'il existe plusieurs manières de considérer les concepts de 'quartier' et d'"intégration". La définition qui en est donnée détermine aussi la manière dont le concept d'"initiatives de quartier" est défini. Les activités concrètes qui sont organisées dépendent par exemple du public cible (le 'quartier') que l'on a en vue et de si c'est l'intégration des résidents (individuels) ou celle du centre qui principalement est visée.

Tableau 10 donne un aperçu des différentes sortes d'initiatives de quartier que nous pouvons distinguer de cette manière. Nous avons ici repris les exemples d'initiatives de quartier qui sont mentionnées dans le plan politique comme illustration des types d'activités qui peuvent être comprises dedans. Nous remarquons par contre qu'il est important de continuer à faire une distinction entre les activités que le centre organise sous l'appellation d'animation pour les riverains, et donc qui doivent être financées à partir des moyens financiers et les activités qui sont axées sur la réalisation effective des objectifs stratégiques du plan politique initiatives de quartier, pour lesquelles les moyens du budget pour les initiatives de quartier peuvent être utilisés.

Tableau 10 Sortes d'"initiatives de quartier" en fonction du public cible et de la définition du concept d'intégration

Définition de quartier	Intégration de...	
	Résidents individuels ou résidents en tant que groupe	Le centre comme institut
Définition large	Cours et workshops pour et par les demandeurs d'asile et les riverains Fêtes, activités sportives et culturelles	Comités de concertation de quartier Réunions d'information pour le quartier
Sens large	Cours et workshops pour et par les demandeurs d'asile et les riverains Fêtes, activités sportives et culturelles Participation aux activités d'associations externes Activités pour les bénévoles	Brochures et lettres d'info locales Journées portes ouvertes Visites guidées et exposés pour les écoles et les associations Aménagement et accommodation des bâtiments

Les différentes définitions des initiatives de quartier se sont également reflétées dans les interviews. Certains sondés ont donné une description plutôt générale :

- *Toutes les activités qui contribuent d'une manière ou d'une autre à s'ouvrir au monde extérieur (CoBIQ)*
- *Toute activité que nous organisons et qui est ouverte aux externes (CoBIQ)*

D'autres sondés ont insisté sur l'importance de pouvoir établir le contact entre les riverains et les demandeurs d'asile ou les collaborateurs du centre :

- *Les activités qui permettent une rencontre entre les riverains, les collaborateurs du centre et les résidents (Dir)*
- *Les activités qui font en sorte qu'il y ait un bon contact avec le voisinage (Dir)*

La définition d'initiative de quartier diffère également en fonction de ce qui est attendu du public cible. Il peut s'agir d'une attitude plutôt passive, d'écoute. Par exemple, venir écouter ou regarder ce qui se passe dans le centre. La finalité est principalement que le riverain apprenne à connaître le centre et acquière une meilleure compréhension de la vision et du projet du centre. D'autres initiatives de quartier attendent un rôle plus actif de la part du riverain et invitent le participant à prendre activement part à un projet ou à une activité, ou demandent même de venir collaborer dans le centre, par exemple via du travail bénévole :

- *Nous considérons les initiatives de quartier comme triples : faire connaître (notre centre), le rendre accessible (de sorte que les gens puissent participer) mais aussi spécifiquement question de nous aider, par exemple au niveau des choses pratiques (CoBIQ).*

Lorsque nous combinons ces deux dimensions 'taux d'activité du public cible' et 'nature de l'activité', nous obtenons à nouveau un schéma avec quatre cadrans. Ce dernier est illustré dans Tableau 11. Dans chacun de ces cadrans, nous pouvons à nouveau placer des exemples d'initiatives de quartier.

Tableau 11 Sortes d'"initiatives de quartier" selon le taux d'activité du public cible et la nature de l'activité

Taux d'activité du public cible	Activité axée sur ...	
	Entrer en contact avec les résidents et les collaborateurs du centre	Apprendre à connaître le centre / aider à la compréhension
Passif, réceptif	Être invité pour une représentation (musique, théâtre, film, ...) ou un exposé dans le centre	Communication via la lettre d'info, le site web, Facebook, ...
Actif, participatif	Travail bénévole Interactions informelles Participation à des workshops, fête du quartier, ...	Réunion de quartier ou concertation avec le comité du quartier

> 5.2. Familiarité avec et évaluation du cadre politique par les sondés

> 5.2.1. Généralités

Nous avons demandé aux collaborateurs BIQ et aux directeurs dans quelle mesure ils étaient familiers avec le plan politique initiatives de quartier et avec les objectifs stratégiques qui y sont repris. Les personnes de la Rode Kruis et de la Croix-Rouge ont dit ne pas être familiers avec le plan politique et les objectifs stratégiques de Fedasil. En tout cas pas avec la qualité avec laquelle ils sont décrits dans le plan politique de Fedasil. Les personnes de la Rode Kruis ont fait référence aux objectifs évoqués par la Rode Kruis et basés sur les objectifs stratégiques du plan politique de Fedasil.

Les directeurs des centres d'accueil de Fedasil que nous avons interrogés étaient plus ou moins familiers avec le plan politique et les objectifs stratégiques. Les collaborateurs BIQ que nous avons interrogés ont par contre dit qu'en pratique, ils étaient moins en contact avec les objectifs stratégiques. Un des collaborateurs BIQ a par exemple dit à ce sujet : "*Je ne savais pas encore qu'il y en avait six !*".

Nous avons demandé aux sondés dans quelle mesure ils trouvaient les objectifs stratégiques (et opérationnels) utiles. En général, ils considéraient ces objectifs comme un instrument **utile** pour structurer les activités dans le cadre des initiatives de quartier. La formulation des objectifs devant être poursuivis donne une direction et du sens à l'action. Un directeur d'un centre a dit qu'il était bien de déterminer des objectifs prioritaires parce qu'un centre qui existe depuis longtemps a alors tendance à se reposer sur une certaine routine et habitude. Mettre des accents différents chaque année fait en sorte qu'il y ait une amélioration et un renouvellement continus dans les activités. Un autre directeur trouvait à nouveau que les objectifs étaient principalement utiles pour les centres d'accueil qui débutent et qui doivent encore mettre en place l'ensemble du travail de quartier et l'intégration du centre dans l'environnement.

Les gens s'accordent donc sur le fait que les objectifs stratégiques offrent un cadre qui peut être utilisé pour donner délibérément forme aux initiatives de quartier. Il y avait cependant aussi des suggestions d'amélioration. Par exemple, certains ont trouvé que les objectifs (stratégiques) ont été **formulés de manière vague**. Pour certains sondés, ils auraient pu être plus concrets et plus faciles.

Il a également été fait remarquer qu'il y avait un certain **chevauchement** entre les différents objectifs stratégiques. Par exemple, entre l'OS1 (laisser faire partie du tissu social) et l'OS3 (développer un réseau de partenaires) Au niveau des objectifs de la Rode Kruis, on a noté qu'il y avait un chevauchement entre les 'Actions d'intégration via les canaux de communication prédéfinis' et les 'Actions éducatives pour les groupes' parce que - selon cette personne interrogée - une partie de communication se trouve toujours dans les actions éducatives.

En ce qui concerne le contenu des objectifs, un directeur a fait remarquer que l'accent portait actuellement trop étroitement sur l'intégration du centre dans l'environnement, et pas assez sur l'intégration individuelle des résidents. Ceci entraînerait des problèmes une fois que les réfugiés reconnus souhaitent s'installer dans la commune. Il a été dit qu'il y a bel et bien une intégration générale, obligatoire mais que des mesures structurelles sont en plus nécessaires pour les aider dans le processus d'intégration. L'exemple qui a été donné est que les réfugiés reconnus ne peuvent actuellement pas revendiquer leur garantie locative du CPAS s'ils n'ont pas été inscrits dans la commune, mais qu'ils ne peuvent être inscrits dans la commune qu'une fois qu'ils ont un logement officiel. De tels obstacles structurels liés à la politique locale entrent bien dans l'OS2 (le centre d'accueil et la commune partagent des intérêts communs).

Un autre directeur a trouvé que certaines choses **manquent** actuellement, comme par exemple les contacts avec les délégations internationales et avec la presse ou la radio et télévision (locales). Selon

ces sondés, beaucoup de temps est également consacré aux contacts avec ce groupe cible, mais pas toujours sous l'appellation d'initiatives de quartier, bien que ceci ait un impact important sur la diffusion d'informations correctes et la réalisation d'une image réaliste (cf. OS4 et OS5).

Davantage d'attention devrait aussi être consacrée à développer le '**quartier virtuel**', selon un autre directeur. Il a fait référence au phénomène des **média sociaux** (entre autres, Facebook), où beaucoup d'empathie émerge parfois pour les demandeurs d'asile suite à l'actualité (par ex. photo d'Aylan) mais qu'à d'autres moments, l'étranger est décrit comme un danger (par ex. après les attentats terroristes). Selon cette personne interrogée, on pourrait davantage se concentrer sur ceci via la communication en ligne, ce qui se ferait actuellement encore trop peu.

Enfin, il a été noté que certains objectifs stratégiques sont plus simples à réaliser que d'autres. Et que la réalisation des objectifs stratégiques dépend aussi du **contexte** spécifique du centre. Par exemple, la réalisation de l'OS2 dépendrait de la bonne volonté des de l'administration communale ; la mesure avec laquelle ils souhaitent nouer un partenariat et un dialogue avec le centre. Un autre exemple qui a été donné, était de mettre l'infrastructure à disposition de tiers. Ceci serait moins évident pour un petit centre que pour un gros centre, lequel est également un facteur contextuel.

Ci-après nous abordons les facteurs contextuels qui ont été mentionnées par les sondés lors de l'évaluation des objectifs stratégiques de la politique en matière d'initiatives de quartier. Ensuite, nous discuterons de la manière de gérer les cas examinés avec les instruments pour le contrôle, la planification et l'évaluation ; ce qu'ils trouvent de la fiche d'évaluation et de l'index intégration ; et enfin, dans quelle mesure ils sont satisfaits (de l'allocation) du budget pour les initiatives de quartier.

> 5.2.2. **Facteurs contextuels**

Dans l'outil de planification et d'évaluation de la Rode Kruis, les facteurs contextuels peuvent être complétés. Ces facteurs contextuels sont par exemple les atouts du bâtiment, la situation, l'accessibilité, etc. Pendant les interviews, les sondés ont déclaré qu'il était important de prendre en compte le contexte spécifique du centre d'accueil lors de la planification et l'évaluation des activités en matière d'initiatives de quartier.

Premièrement, il a été fait référence à la **situation géographique** du centre. Le centre est-il situé dans en ville ou au village ? S'il est situé dans un contexte urbain, est-il situé au centre d'un quartier résidentiel ou de rues commerçantes avec principalement des commerçants comme voisins ? Si le centre est davantage situé à la campagne, est-il isolé (avec peu de voisins proches) ou au centre d'un village ?

Selon certains sondés, cette implantation géographique est très importante afin de déterminer la stratégie pour organiser des initiatives de quartier. Chacun de ces facteurs va de pair avec des avantages et des inconvénients. Un centre qui est isolé, a par exemple l'avantage d'avoir peu de voisins proches qui pourraient subir des nuisances. D'autre part, c'est un inconvénient pour impliquer des gens dans le centre parce que ce dernier est moins **visible** en comparaison avec un centre qui se trouve dans un quartier résidentiel ou au centre d'un village. Un centre isolé est aussi davantage forcé à lui-même 'aller vers la communauté' étant donné qu'il est plus difficile de 'faire venir la communauté à eux'.

Un centre qui est facilement **accessible**, a l'avantage d'avoir le réseau des partenaires directement présent. L'accessibilité du centre a également des avantages pour les résidents mêmes : ils se trouvent immédiatement avec les gens, peuvent facilement se déplacer à pied, etc.

L'opposition entre un **contexte urbain** et le village a également été citée. L'avantage d'un contexte rural serait qu'il y a un contact plus direct et étroit avec les voisins, alors que la ville est plus anonyme.

D'autre part, dans un contexte urbain, on remarque moins que des demandeurs d'asile font partie du paysage parce qu'il est plus courant que différentes nationalités cohabitent et qu'il y ait également beaucoup de touristes, ce qui fait que les demandeurs d'asile peuvent être moins repérés en tant que tel dans la ville.

Ensuite, la situation géographique est également définie par la mesure avec laquelle l'environnement est à faible ou **forte densité**. Dans un environnement à forte densité, il faut prendre en compte le fait qu'il y a davantage de voisins proches et donc davantage de risques de plaintes de nuisances (sonores).

En fait, la conclusion que nous tirons ici est qu'il est important de ne pas réduire la situation géographique à une opposition entre ville et campagne. Car également au sein d'un contexte urbain, il existe de nombreuses différences comme le type de quartier (résidentiel ou commercial), l'accessibilité, la concentration des infrastructures, etc. Et dans un **contexte rural**, des différences similaires sont possibles. De plus, chaque aspect de la situation géographique va de pair avec des avantages et inconvénients. Nous ne pouvons donc pas dire qu'il existe un contexte géographique 'idéal' pour l'implémentation d'un centre d'accueil.

D'autres facteurs contextuels qui ont été relevés incluent la taille du centre, le contexte politique, depuis quand le centre existe et la présence d'enfants scolarisés dans le centre. En ce qui concerne la **taille du centre**, il a par exemple été noté qu'un petit centre est plutôt limité en matière d'infrastructure et de logistique pour organiser certaines activités. Dans un grand centre, beaucoup de personnes peuvent être facilement mises en contact les unes avec les autres dans de grands locaux ouverts.

En ce qui concerne le **contexte politique**, il a été dit que la bonne volonté de l'administration communale joue un rôle important dans l'OS 1 (intégrer dans l'environnement local) et l'OS 2 (institutionnaliser dans la commune). Le bourgmestre joue donc notamment un rôle important. Pour l'acceptation auprès de la population, il est crucial que le bourgmestre exprime explicitement son soutien envers le centre d'accueil. La concertation régulière avec la commune et la **confiance mutuelle** entre la commune et la direction du centre d'accueil ont également été cités comme facteurs contextuels importants pour la réalisation de l'intégration du centre dans l'environnement.

Le fait que ce soit un 'nouveau' centre ou un centre qui existe depuis longtemps a été cité comme autre facteur contextuel. Il est important de prendre en compte la durée de vie d'un centre parce qu'un centre récemment fondé doit fournir davantage d'efforts pour informer le quartier et laisser les riverains faire connaissance avec le centre. Un **nouveau centre** doit en d'autres termes surtout se concentrer sur l'acceptation du centre par les riverains. Un nouveau centre devra également investir davantage de temps et d'énergie pour apprendre à connaître les potentiels partenaires et pour conclure des partenariats, alors qu'un centre qui existe depuis longtemps peut généralement faire appel à un réseau stable de partenaires. En d'autres mots, un nouveau centre devra par exemple investir davantage au début dans l'OS 3 (développer un réseau de partenaires) et l'OS 5 (informer les riverains). Selon le directeur d'un centre fraîchement ouvert, ceci devrait idéalement aller de pair avec des moyens financiers supplémentaires.

De plus, il a été fait remarquer qu'il existe davantage d'**incertitude** dans le cas de nouveaux centres concernant leur durabilité dans le temps. Le degré de cette inquiétude permettra aussi de déterminer si les partenaires sont prêts à investir dans une collaboration avec le centre. Ceci a de nouveau un impact sur la réalisation de l'OS 3.

Enfin, la présence d'**enfants (mineurs) scolarisés** dans le centre d'accueil a également été pointée du doigt. S'il y a des enfants scolarisés, il est plus simple d'avoir des contacts avec les écoles dans les environs parce qu'elles sont beaucoup plus impliquées. De plus, les résidents mineurs établissent plus facilement des contacts avec d'autres enfants à l'école, ce qui favorise l'intégration.

La conclusion que nous tirons de l'analyse des facteurs contextuels est que le contexte spécifique du centre d'accueil a une profonde influence sur la réalisation des objectifs stratégiques. Dans certains contextes, d'autres objectifs stratégiques sont d'une part plus simples à réaliser, et d'autre part le contexte détermine aussi dans quelle mesure certains objectifs stratégiques sont prioritaires. Autrement dit : dans certains contextes, certains objectifs stratégiques seront plus importants que d'autres. Les sondés ont déclaré qu'ils étaient bien conscients de leur contexte spécifique et qu'ils essaient ici aussi de faire face de manière adaptée à l'évolution de leur politique en matière d'initiatives de quartier.

> 5.2.3. ***Instruments pour la planification et le contrôle***

Dans tous les cas étudiés, un planning est réalisé en début d'année pour l'année à venir, dans lequel figurent les différentes activités qui seront organisées cette année.

La Rode Kruis dispose d'un **outil de planification** pratique (l'outil de planification et d'évaluation de l'intégration) dans lequel figurent les objectifs opérationnels (en six catégories) de sorte que toutes les activités puissent être comprises au moins dans un de ces objectifs opérationnels. L'avantage est que de cette manière, le 'pourquoi' d'une activité est toujours gardé à l'esprit, car il y a toujours un lien avec un objectif concret. Même s'il peut être parfois compliqué de lier certaines activités à un seul objectif. Une personne interrogée a ici fait remarquer que la manière dont ceci a lieu est également assez "libre" parce qu'on "*peut simplement placer les activités entre les piliers*" sans devoir dire si des personnes ont efficacement été touchées par cette activité.

L'avantage de l'outil de planification de la Rode Kruis est qu'on dispose toujours d'un aperçu de toutes les activités, que l'on sait pourquoi les activités sont organisées (lien avec les objectifs) et que l'instrument peut aussi être utilisé pour le contrôle (budgétaire) et l'évaluation des activités.

En ce qui concerne la réalisation du planning, les collaborateurs BIQ ont surtout trouvé difficile de devoir déjà réaliser le planning pour toute une année car des modifications peuvent toujours avoir lieu dans le courant de l'année. En lien avec ceci, il n'est pas toujours facile d'évaluer le budget. C'est pourquoi on se base principalement sur les dépenses faites l'année précédente pour les mêmes activités ou des activités similaires. Ceci est bien sûr quelque chose de propre au planning et à la budgétisation.

Il a été fait remarquer que beaucoup d'activités entreprises sous l'appellation de 'networking', n'étaient en fait pas 'planifiées'. Entretenir un réseau, selon un des directeurs interrogés, n'est pas quelque chose qui peut être considéré comme une activité délimitée. C'est quelque chose qui exige un travail continu en tant que directeur et dont on peut tirer des avantages uniquement sur le long terme.

Enfin, il a été fait remarquer que certaines activités sont obligatoires (comme les journées portes ouvertes ou les visites guidées) et qu'elles sont donc toujours planifiées dans le plan annuel.

> 5.2.4. ***Budget***

Concernant l'octroi du budget, les avis étaient légèrement divergents. Certains sondés ont dit qu'ils recevaient tous les ans pratiquement le même montant (du siège central) pour l'organisation des initiatives de quartier ; d'autres sondés ont déclaré qu'il n'est toujours pas clair quel budget sera prévu pour l'année à venir, ce qui compliquerait la planification. Au moment d'établir le budget, on part du principe que le montant sera environ le même que l'année d'avant, et pour l'évaluation des coûts, les coûts effectifs de l'année précédente sont également toujours utilisés comme référence. Il a été fait remarquer depuis le siège central de la Rode Kruis que ceci vient également du fait que même pour la Rode Kruis, les moyens que Fedasil mettra à disposition pour l'année à venir restent flous.

De manière générale, la tendance dans les interviews était qu'avoir un **budget séparé** pour les initiatives de quartier était une bonne chose, séparément du budget global. Ceci garantit que le budget

parte effectivement pour l'organisation des activités d'intégration, et ne soit donc pas utilisé pour d'autres choses.

En général, les personnes interviewées étaient satisfaites du **montant** du budget, même s'il a été fait remarquer que beaucoup d'économies ont été faites ces dernières années. Le budget devrait être (juste) suffisant, mais certainement pas large. Une autre économie sur ce budget n'est pas souhaitable. Depuis le siège central de la Rode Kruis, il a été fait remarquer que ceci est également fortement lié au centre.

Le directeur d'un centre (Fedasil) fraîchement ouvert a trouvé que le budget pour les initiatives de quartier devrait être un peu plus large pour un nouveau centre parce que des frais d'investissement supplémentaires doivent être faits (par exemple pour informer les riverains). Il a dû utiliser les moyens d'autres budgets pour pouvoir atteindre les objectifs stratégiques imposés. Un autre directeur a témoigné : *"Le budget actuel suffit, mais je ne voudrais pas qu'il soit réduit car nous courrions alors le risque de ne pas pouvoir réaliser les objectifs d'intégration."* On a aussi fait observer que si Fedasil considère qu'il est important d'informer et de sensibiliser les citoyens, suffisamment de personnes et de moyens doivent être libérés pour y parvenir.

La manière dont le budget est mis en place et sur quelle base il est déterminé n'était pas clair pour les sondés. La question de savoir si c'est déterminé sur base de l'index intégration ou sur base des activités organisées l'année précédente n'est pas claire. La **transparence** concernant la manière dont Fedasil répartit le budget pour les initiatives de quartier entre les différents centres d'accueil est peu voire pas ressentie. Un collaborateur BIQ témoigne : *"Je me souviens d'un mail avec 'voilà votre budget' mais je n'avais aucune idée de comment il avait été constitué"*. Au niveau de la Rode Kruis, il y aurait davantage de transparence étant donné que les centres introduisent un budget qui est ensuite approuvé ou adapté par le siège central. Si le budget est adapté, la raison est toujours donnée.

La conclusion que nous pouvons tirer sur base des interviews est que le budget actuel est **suffisant mais nécessaire**. Les directeurs et collaborateurs BIQ font de leur mieux pour gérer de manière créative les maigres moyens. En réfléchissant 'out-of-the-box', ils essaient de créer des activités intéressantes malgré le peu de moyens. Une bonne pratique pour maîtriser le budget des activités est par exemple de chercher à **collaborer** avec des partenaires. Les moyens disponibles peuvent ainsi être mis en commun afin de manipuler ses propres moyens de manière plus économique. Un exemple qui a aussi été donné est que l'on peut collaborer avec une asbl qui peut par exemple vendre des boissons de sorte que l'on ne doive pas payer soi-même le catering. Il a également été observé que de nombreuses initiatives qui sont entreprises ne coûtent rien. Elles sont mentionnées dans le plan de management mais aucun budget ne doit être dégagé, comme par exemple 'concertation avec le comité du quartier'.

Enfin, certains sondés ont dit qu'ils recevaient aussi des **subventions** via d'autres canaux pour organiser des activités d'intégration. La ville de Bruges donne par exemple tous les ans un montant au centre d'accueil situé sur son territoire. Le centre de Bruges a un accord avec la ville à ce sujet et doit aussi rendre des comptes à la ville concernant les dépenses de ces moyens. Il s'agit cependant d'une situation exceptionnelle qui n'est pas valable pour tous les centres de la Rode Kruis.⁵ D'autres canaux qui ont été cités et via lesquels sont octroyés des moyens pour les activités d'intégration sont la Fondation Roi Baudouin et le Fonds européen.

⁵ Seuls deux des treize centres de la Rode Kruis ont reçu des subventions importantes de la commune (respectivement +/- 8000 et 3000), deux ont reçu 220€ et 250€ et le reste ne reçoit aucune subvention via la commune.

> 5.2.5. **Fiche d'évaluation et index intégration**

Un instrument important pour l'évaluation de la politique en matière d'initiatives de quartier est la fiche évaluation. Les collaborateurs des centres d'accueil de Fedasil qui travaillent avec celle-ci ont déclaré qu'ils trouvent que c'est un instrument intéressant pour pouvoir vérifier à quoi ils ont accordé beaucoup ou moins d'importance. L'un des collaborateurs BIQ interrogés a déclaré que la nouvelle fiche d'évaluation prenait beaucoup moins de temps à compléter. Auparavant, une fiche séparée devait être faite pour chaque activité. Ceci ne serait plus le cas avec le nouvel instrument.

Les centres de la Rode Kruis utilisent un outil de planification et d'évaluation lors de l'évaluation. Le compléter exige un effort de la part du collaborateur d'intégration mais l'avis général est qu'il est plus simple si l'évaluation a lieu systématiquement tout de suite après chaque activité. Chaque année, un **rapport annuel** est rédigé par le siège central de la Rode Kruis, sur base des informations fournies via les outils. Des activités similaires sont observées dans les centres de la Croix-Rouge.

La fiche d'évaluation est un instrument important dans le **cycle politique**. L'un des directeurs (Fedasil) a témoigné du fait que cela permettait de déterminer une stratégie, de considérer les initiatives de quartier comme un processus global, et non pas seulement comme un budget, et d'également réfléchir à quoi doivent mener les activités (lien avec les objectifs).

Selon l'un des sondés, l'objectif est que la fiche d'évaluation donne une image objective de l'activité, mais cela permet en fait difficilement d'évaluer véritablement ce qui était positif à une certaine activité. À ce niveau, l'instrument peut donc encore être amélioré selon cette personne. En fait, dans la majorité des centres, un debriefing a lieu après chaque activité, pendant lequel des questions peuvent être posées, comme : Qu'avons-nous fait ? Combien cela a-t-il coûté en énergie et en moyens ? ; Était-ce utile ? ; À quoi cela a-t-il abouti ? Le ferons-nous encore ? Cette **évaluation plus qualitative** est considérée comme nécessaire pour pouvoir adapter véritablement la politique.

Afin de pouvoir vraiment compléter le cycle d'évaluation et de pouvoir véritablement utiliser l'instrument pour l'évaluation comme input pour la nouvelle politique, une **réflexion critique** est avant tout nécessaire après chaque activité. La fiche d'évaluation peut dans ce cas être un moyen d'aide, mais les sondés ne le considéraient pas du tout comme suffisant. De manière générale, la tendance dans les interviews était que les critères d'évaluation majeurs sont souvent quantitatifs (à savoir le nombre de participants) mais que les **critères qualitatifs** sont au moins aussi importants : Qu'est-ce qui a bien été ? ; Comment étaient les réactions des participants ? ; Que pouvons-nous améliorer ?

En ce qui concerne l'**index intégration**, les avis sont quelque peu partagés. Le mérite de l'index intégration serait qu'un score final est attribué, lequel peut être en principe utile pour l'évaluation de la politique. Mais ce score serait encore utilisé bien trop peu efficacement pour "*vraiment compléter le cycle politique*". En d'autres termes, l'index intégration devrait être encore plus utilisé comme input pour améliorer la politique. Selon un directeur de centre, l'index intégration ne devrait pas être interprété comme un objectif final – à savoir pour indiquer le niveau d'intégration du centre – mais bien comme un point de départ pour la nouvelle stratégie. En considérant moins l'index intégration comme un objectif final, les gens qui devraient travailler avec cet instrument auraient également moins tendance à augmenter artificiellement le score.

Pour l'instant, le risque existe que, selon l'un des sondés, les scores soient manipulés afin de quand même obtenir un bon score final. Selon ce directeur de centre, Fedasil devrait communiquer l'objectif précis de cet index intégration de manière beaucoup plus claire aux centres. L'objectif est-il d'atteindre 100% ? Ou bien l'objectif est-il d'utiliser cet instrument pour adapter la politique propre du centre ? La suggestion qui a ici été faite est que Fedasil peut déclarer dans sa communication qu'il est parfois plus

facile, et parfois plus difficile d'obtenir un score élevé. On pourrait par exemple faire référence aux facteurs contextuels qui ont déjà été discutés plus tôt.

Quelque chose qui est ressorti de presque toutes les interviews avec Fedasil était la question d'avoir **davantage de feed-back** de Fedasil concernant les scores de cet index intégration. Les sondés ne comprenaient pas clairement ce qui est fait avec ces chiffres. Comment sont-ils interprétés ? À quelles fins sont-ils utilisés ? Sont-ils utilisés pour déterminer le budget ou non ? Ce sont surtout les collaborateurs BIQ qui avaient besoin de feed-back. À présent, ils reçoivent bel et bien un score mais ils ne savent en fait pas ce que ce score signifie vraiment. Une sorte de benchmarking avec d'autres centres serait par exemple utile. Mais la demande de feed-back s'étend au-delà d'une comparaison avec d'autres centres. Les gens sont également demandeurs d'un feed-back du contenu. Préfèrent-ils s'en tenir aux mêmes activités ou bien opter pour de nouvelles activités ? Ils ont le sentiment d'avoir peu de directives du siège central concernant ces questions de contenu.

Les collaborateurs de la Rode Kruis ont également éprouvé un manque d'informations sur ce que Fedasil fait avec les comptes rendus. Des comptes sont rendus au siège central de la Rode Kruis mais on ne sait pas si la Rode Kruis les transmet à Fedasil, ni ce qui est fait avec ceux-ci.⁶

En plus d'une demande de feed-back supplémentaire sur la manière dont Fedasil utilise l'index intégration, des suggestions ont également été faites sur la manière d'améliorer l'instrument. Pour l'instant, il manquerait par exemple un certain nombre d'indicateurs. Ces **critères manquants** sont par exemple la satisfaction des résidents mêmes qui participent aux activités. Un collaborateur BIQ a par exemple raconté que les résidents se sentaient vraiment valorisés lorsqu'ils pouvaient participer, ou s'ils pouvaient montrer quelque chose venant d'eux. Ce critère n'est cependant pas compris dans l'instrument d'évaluation actuel, mais il se rapproche davantage de la vision individuelle sur l'intégration des demandeurs d'asile. Un autre point était que le 'nombre de participants' sur base annuelle peut également être faussé lorsqu'il s'agit par exemple à chaque fois des mêmes personnes. Ce sont en effet souvent les mêmes personnes qui participent aux activités et lorsque l'instrument d'évaluation ne prend pas en compte les participants uniques, aucun effort ne doit en principe être fourni pour toucher de nouvelles personnes.

Tout le monde était d'accord pour dire qu'il serait bien, si un système d'évaluation plus simple venait à voir le jour, qu'il soit d'application pour tous les centres. Il serait bien d'avoir un **instrument commun** qui puisse être utilisé par tous les centres et tous les partenaires. Dans ce cadre, un directeur d'un centre d'accueil de Fedasil a objecté que *"la vision du management du siège central ne concorde pas toujours avec l'approche concrète dans les centres d'accueil mêmes."* Au niveau du siège central, les choses seraient approchées de manière plus *"directoriale"* alors qu'une attitude plus pratique et pragmatique serait conseillée dans les centres. Par conséquent, les instruments de management qui sont développés centralement ne sont pas toujours utilisables pour le management dans les centres d'accueil. Bien que ceci ait été nuancé en disant que les directeurs de centre ont beaucoup d'autonomie et qu'ils sont soutenus par les managers de région.

⁶Au moment où le rapport d'évaluation est remis à Fedasil, les managers de centres et les collaborateurs à l'intégration reçoivent également ce rapport.

> 5.3. Communication via les lettre d'info et les autres canaux

Nous avons demandé aux sondés de quelle manière ils communiquaient dans le cadre des initiatives de quartier. Tous les cas font usage d'une **lettre d'info papier et/ou digitale** qu'ils diffusent tous les 2 à 3 mois dans un certain périmètre autour du centre. La lettre d'info est surtout utilisée pour informer les riverains, et pour montrer à quoi était occupé le centre la période précédente. Les activités auxquelles les riverains peuvent prendre part sont également annoncées dedans.

De manière générale, les gens sont satisfaits de la lettre d'info papier. Ils trouvent que c'est un instrument utile pour communiquer sur le fonctionnement du centre. Généralement, les articles sont écrits par le collaborateur BIQ et les directeurs du centre en personne. Dans un cas, le travail a été réalisé avec une équipe de rédaction pour que le collaborateur BIQ ne doive pas toujours écrire les articles. Une personne interrogée a dit que la manière dont les thèmes et le contenu de la lettre d'info étaient réalisés pourrait être plus professionnelle pour que l'instrument soit déployé de façon plus stratégique. Pour l'instant, le contenu de la lettre d'info serait principalement réalisé intuitivement. Tous les efforts sont néanmoins déployés pour rendre la lettre d'info la plus attrayante possible (*"La plus positive possible, avec une chouette photo et une chouette nouvelle !"*).

La lettre d'info est aussi utilisée pour donner des explications concernant la problématique d'asile et le contexte mondial des réfugiés, ce qui correspond à l'OS 5 (informer correctement les riverains) et à l'OS 6 (sensibiliser).

En général, les gens sont satisfaits du soutien fourni par le service central de communication de Fedasil. Un directeur a fait remarquer qu'il serait bien de consulter plus souvent Fedasil en matière de communication. Les gens sont également très satisfaits du nouveau **lay-out**. Cela représenterait une amélioration par rapport à l'ancien lay-out.

Certains centres utilisent aussi une **version électronique** de la lettre d'info, qui peut être envoyée par mail à un fichier d'adresses. Généralement, le contenu est identique à celui de la version papier mais un autre public est touché. Ou, comme un directeur l'a formulé : *"la répétition d'un même message via un autre moyen ne peut pas faire de mal."* L'avantage d'une lettre d'info électronique est qu'une plus grande distribution géographique est possible. Un facteur de réussite important de la lettre d'info électronique est la gestion du fichier d'adresses. Chaque centre devrait s'y prendre de manière professionnelle.

Pour faire de la **publicité** pour les activités concernant les initiatives de quartier, une publicité orale, des invitations personnelles envoyées dans le voisinage ou via des flyers et des affiches sont également utilisées. Afin de toucher plus de gens, il est important d'également faire appel à d'autres canaux de communication. Par exemple en utilisant la communication des **partenaires**. Une collaboration avec le service presse de la commune ou de la ville s'avère très importante. Il va en effet de soi que les canaux d'informations officiels de la ville ont une large portée.

D'autres bonnes pratiques mentionnées dans les interviews furent l'envoi de communiqués de presse. Un article de la lettre d'info peut par exemple être envoyé à la **presse locale**, en espérant qu'il soit repris. De cette façon, on touche davantage de personnes qu'en utilisant uniquement les lettres d'info. Un autre exemple est d'avoir demandé à un blogueur célèbre de rédiger quelque chose sur le centre. La lettre d'info papier peut également être mise à disposition lors des activités de sorte que les gens qui sont intéressés puissent en emporter une.

Les différences majeures entre les cas étudiés étaient l'utilisation d'un site web et de Facebook. La Croix-Rouge est par exemple la seule organisation à disposer d'un **site web** général sur lequel les

initiatives de quartier sont annoncées⁷. Bien qu'il semblerait que ce site web ne soit plus beaucoup entretenu : la dernière activité qui y est annoncée date déjà de 2015. Sur le site web de la Rode Kruis, seules figurent les données de contact des différents centres. Ce site web n'est donc pas utilisé pour communiquer sur les initiatives de quartier. Fedasil a également réalisé une page web pour chaque centre d'accueil sur laquelle les nouvelles et les événements sont annoncés.

En ce qui concerne l'utilisation des media sociaux, et en particulier de **Facebook**, il y avait également des différences entre les cas. Les centres à Uccle et à Bruges ne sont pas actifs sur Facebook. Leurs organisations coordinatrices Rode Kruis et Croix-Rouge ont cependant une page Facebook générale mais elle n'est pas utilisée par les centres d'accueil pour faire par exemple de la publicité pour les initiatives de quartier. C'est aussi logique car les abonnés de cette page n'appartiennent pas vraiment au public cible des initiatives de quartier.

Les centres d'accueil de Fedasil utilisent par contre Facebook. Ils trouvent que c'est un moyen pratique pour partager des petites nouvelles, faire de la publicité pour les activités, lancer des appels aux dons, recruter des bénévoles, etc. Facebook serait également un moyen pratique pour contribuer à l'image du centre. Un avantage de Facebook est la possibilité de toucher plus facilement les gens. Une question importante à laquelle il faudrait répondre est de savoir si un centre peut utiliser Facebook pour se mêler au débat public. Ceci semble être encore vague. De plus, il a également été fait remarquer qu'un budget devrait être prévu pour l'utilisation des média sociaux parce que Facebook considère en fait un centre d'accueil comme une 'entreprise' (et non pas comme une 'personne'), ce qui fait que l'utilisation de toutes les applications (par exemple la gestion des abonnés) n'est pas gratuite.

Ceci nous amène à la conclusion que le défi majeur pour l'instant semble se situer au niveau de la gestion de l'utilisation des média sociaux par les centres d'accueil dans le cadre des initiatives de quartier. Un nouveau cadre politique devrait absolument prendre compte de ceci.

> 5.4. Relation avec le quartier et gestion des plaintes

Pendant l'interview, nous avons sondé la manière dont les directeurs et collaborateurs BIQ évaluaient la relation avec les riverains, si beaucoup de plaintes des riverains leur parvenaient et de quelle manière ils les géraient.

En ce qui concerne la **relation** avec les riverains, une distinction est souvent faite entre les voisins proches ou très proches et les 'riverains' qui entrent moins directement en contact avec le centre. Concernant la première catégorie, de nombreux centres avaient le sentiment que le contact était relativement bon avec les voisins du centre. En tout cas, aucune hostilité n'était ressentie. Dans le centre récemment ouvert de Dendermonde, il a eu des frictions au début avec le quartier. La raison donnée était que les gens n'étaient pas familiers avec un centre d'accueil et qu'ils avaient avec de nombreuses questions/appréhensions. C'est pourquoi le directeur a beaucoup investi dans des sessions d'information. Selon lui, les gens autour du centre ont simplement besoin de temps pour réaliser que les résidents du centre sont en fait des 'personnes normales'. À présent, il n'y aurait principalement plus que des réactions positives. Le collaborateur BIQ d'un centre Fedasil a cependant déclaré que la relation avec les voisins proches s'était dégradée ces derniers temps. Comme justification, il a fait référence à la crise des réfugiés, suite à laquelle une image plutôt négative régnerait aujourd'hui autour de l'impact du centre d'accueil sur le quartier environnant. Dans d'autres centres, ceci ne fut néanmoins pas abordé. Nous ne pouvons donc certainement pas déclarer qu'il s'agit d'une évolution générale.

⁷ <http://www.croix-rouge.be/activites/asile-et-migration/les-activites-et-initiatives-de-quartiers/>

Certains ont justement ressenti une attention et un intérêt plus accrus pour la problématique, à cause de la crise des réfugiés.

Les sondés étaient conscients du fait qu'il existe **différentes positions** dans la société à l'égard des demandeurs d'asile. Un directeur l'a formulé comme ceci : *"Il y a trois groupes de personnes : ceux qui sont 'pour', ceux qui sont 'contre', et une importante masse silencieuse qui est indifférente."* Un autre directeur a également déclaré qu'il y aura toujours une minorité hostile ou ouvertement raciste, et qu'il est difficile de toucher ou de sensibiliser ce groupe. À côté de cela, il y a ceux qui adoptent une attitude très positive. Il s'agit du groupe au sein duquel on peut plus facilement recruter des gens qui veulent participer aux activités ou s'engager comme bénévoles. Le défi majeur consiste à toucher les gens qui ne se sentent pas directement concernés, qui ne sont pas au courant ou qui sont plutôt indifférents à l'égard du centre. De manière générale, les gens étaient d'accord pour dire que cela n'a pas de sens de faire des efforts pour toucher, via les initiatives de quartier, des gens qui sont hostiles ou très négatifs à l'égard des demandeurs d'asile.

En ce qui concerne la relation avec les voisins proches, tous les centres ont fait des efforts pour donner de la place au **dialogue et à la rencontre**. Ce groupe d'individus sont ceux qui ressentent l'impact direct de la présence du centre. Il est donc important de veiller à ce qu'il y ait des liens avec ces voisins proches. La plupart des centres essaient d'organiser des moments réguliers de concertation, par exemple en se réunissant avec un comité de quartier ou en organisant une réunion de quartier.

En ce qui concerne les **plaintes**, tous les centres avaient environ partagé les mêmes expériences. Ce sont surtout les plaintes de 'nuisance' qui parviennent au centre, et ce de différentes manières : par téléphone, par mail, personnellement. La plupart des plaintes portent sur les nuisances sonores, les déchets, l'utilisation du wifi non sécurisé de particuliers, le non-respect du code de la route, le fait de traîner en rue, etc. C'est surtout en été, lorsqu'il fait clair plus tard et que les gens restent plus longtemps dehors qu'il y a des plaintes de nuisances sonores (par exemple des résidents qui jouent dans le jardin, des gens qui parlent ou une fête qui est organisée). Généralement, on essaie d'intervenir assez rapidement en cas de plaintes. D'expérience, on sait que si les gens ont le sentiment qu'on les écoute et qu'on essaie de régler le problème, les auteurs des plaintes sont satisfaits. Le directeur endosse souvent le rôle de médiateur entre les résidents et les voisins qui se plaignent. Parfois, cette tâche revient au collaborateur BIQ. Avoir un contact personnel et entamer une **discussion** pour que les personnes qui se plaignent aient le sentiment d'avoir pu donner leur avis est souvent la clef d'une gestion efficace des plaintes.

En ce qui concerne les plaintes de nuisances sonores, les sondés disent que le problème du bruit ne peut pas juste être 'résolu' mais qu'on peut essayer de le limiter. Cependant, il a été fait remarquer que l'équité doit aller dans les deux sens. Respecter les règles courantes (comme par exemple pas de bruit après 22h le soir) est une condition importante pour entretenir un bon contact avec les voisins, mais les voisins peuvent aussi accepter qu'il y ait de la vie dans le centre pendant la journée puisque des personnes y séjournent.

Les plaintes n'ont en tout cas pas été considérées comme quelque chose de négatif mais comme composante du vivre ensemble. Un directeur a formulé ceci comme suit ; *"Si nous recevons des plaintes auxquelles on peut s'attendre de la part de riverains d'une école normale, alors c'est OK."* Un autre directeur a même ajouté qu'il disait à ses collaborateurs que les plaintes avaient quelque chose de bon et qu'il voulait les recevoir autant que possible. Il considère qu'être ouvert aux plaintes, les enregistrer et les traiter constitue un aspect important pour l'intégration du centre dans l'environnement.

En bref : tous les cas essaient de réagir le plus rapidement possible aux plaintes et de laisser personnellement la parole aux auteurs des plaintes. Cette ouverture vers le monde extérieur est selon tous les sondés la clef pour entretenir de bonnes relations dans le quartier.

> 5.5. Bonnes pratiques pour l'organisation d'initiatives de quartier

Nous pouvons tirer de nombreux conseils ou suggestions pour l'organisation des initiatives de quartier des interviews faites avec les directeurs et les collaborateurs BIQ des cas sélectionnés. Nous pouvons les considérer comme des bonnes pratiques qui peuvent servir de source d'inspiration pour les autres centres d'accueil et la politique en matière d'initiatives de quartier en général. Via celles-ci, nous avons essayé de répondre à la question de recherche suivante :

OV 9. Quelles opportunités sont-elles encore sous-estimées ? Comment les collaborateurs BIQ peuvent-ils être mieux touchés, que ce soit informés ou impliqués dans le fonctionnement du centre d'accueil ?

> 5.5.1. **Organisez des activités qui ne sont pas directement liées au thème des 'demandeurs d'asile'**

Il est important de prévoir suffisamment de variation dans la nature des activités de sorte que différentes groupes cibles puissent être touchés. C'est pourquoi c'est une bonne idée d'alterner suffisamment les activités pour ne pas à chaque fois toucher uniquement le public qui est spontanément intéressé par la thématique de l'asile ou des cultures étrangères. Comme l'a formulé un directeur : *"Un petit déjeuner Oxfam dans le centre va attirer les gens qui sont déjà en faveur du centre. Alors qu'un match de football attirera un autre public, à savoir des joueurs de foot amateurs qui ne sont pas forcément 'pro asile' mais qui apprendrons à connaître l'"autre' pour cette activité.* Il est donc intéressant d'organiser des activités autour de thèmes qui sont liés aux non demandeurs d'asile. De cette manière, un public plus diversifié peut être touché.

Un autre conseil qui a été donné est de ne pas uniquement organiser des activités qui sont axées sur le fait de 'convaincre de' ou de 'sensibiliser' les participants. Parfois, il suffit simplement de prévoir des activités agréables, de détente qui permettent aux demandeurs d'asile et aux riverains de se rencontrer, comme des activités musicales ou sportives. Il faut cependant toujours veiller à ce que l'activité vise les objectifs des activités BIQ et ne soit donc pas purement de 'l'animation'.

Les activités ne doivent pas toujours être organisées dans le centre d'accueil même. Aller dans le centre représente un obstacle pour beaucoup de gens. Une personne interrogée a formulé ceci comme suit : *"Le plus dur est de faire venir les gens dans le centre. Il est bien plus facile de toucher les gens si nous participons nous-mêmes en tant que centre à des activités en dehors de celui-ci."* Enfin, il est également possible de choisir d'organiser des activités à l'extérieur.

> 5.5.2. **Veiller à alterner les activités**

Un conseil qui a été donné est d'alterner les activités qui reviennent chaque année par de nouvelles initiatives. Il n'est donc pas nécessaire d'essayer d'organiser de nouvelles activités chaque année. Ce qui fonctionne peut être réutilisé sans problème. L'avantage des activités qui reviennent tous les ans et qu'elles ont été intégrées dans l'environnement local et que leur organisation est relativement plus simple parce qu'on peut se reposer sur les expériences précédentes. Le temps et l'énergie restants peuvent alors être investis dans de nouveaux projets ou de nouvelles activités. Il est néanmoins important de ne pas organiser les activités récurrentes simplement par habitude sans les améliorer mais de toujours bien surveiller le lien avec les objectifs (stratégiques).

un autre conseil est d'alterner les petites activités informelles avec des événements formels à plus grande échelle. Des exemples de petites activités informelles sont entre autres une soirée culinaire, des moments de conversation informels, des soirées jeux,... Des événements à plus grande échelle sont par exemple la journée porte ouverte, la Journée mondiale du Réfugié, la Journée du Patrimoine, un jogging, un festival en ville,... L'avantage des activités plus importantes est qu'on peut utiliser la promotion de ces événements à grande échelle. La participation à des activités importantes veille aussi à la visibilité nécessaire du centre.

> 5.5.3. ***Utilisez le réseau de partenaires de manière optimale dans l'organisation des activités***

D'après les interviews, il s'est avéré que les initiatives les mieux réussies étaient souvent celles organisées en collaboration avec les partenaires. Ces partenaires sont ceux du réseau (local) qui a été tissé et peuvent être : des associations sportives, socioculturelles, la commune / ville, Oxfam, la bibliothèque, le comité de quartier, etc.

En collaborant avec d'autres organisations, vous touchez généralement un plus large public. Chaque partenaire a ses propres moyens et canaux de communication qui peuvent être mis en œuvre. Autrement dit : en organisant des activités avec les partenaires, chaque partenaire peut utiliser ses atouts et chacun se renforce mutuellement. Si vous devez par exemple uniquement communiquer via la lettre d'info du centre sur les initiatives de quartier, vous touchez alors uniquement les gens qui sont déjà intéressés. Alors que si vous collaborez avec d'autres organisations, vous pouvez au contraire également toucher d'autres personnes qui ne sont pas forcément intéressées par la thématique de l'asile.

Dans ce cas, il est cependant important d'établir de bons accords avec les partenaires. Il est par exemple indispensable de passer des accords sur les responsabilités : qui fait quoi, qui apporte quels moyens, comment se déroule la communication, etc. Afin de pouvoir réaliser ceci de manière optimale, il est important de surveiller systématiquement avec qui quels partenariats peuvent être conclus. Quelles associations sont actives dans le quartier ? Avec qui pouvons-nous collaborer ? Existe-t-il actuellement des activités auxquelles le centre pourrait participer ?

> 5.5.4. ***Composez ensemble un groupe pour les initiatives de quartier***

Il est préférable de ne pas laisser l'organisation d'une activité uniquement au collaborateur BIQ. Il est mieux d'également impliquer activement un autre collaborateur du centre ou même des résidents dans la préparation et l'organisation des activités. Si vous collaborez avec d'autres partenaires, des externes sont naturellement également impliqués par la mise en œuvre concrète d'une activité.

Un conseil intéressant est de composer un groupe de pilotage pour les initiatives de quartier. De cette manière, vous pouvez rassembler une équipe de personnes avec des responsables de différentes parties prenantes qui ont alors comme tâche de réfléchir à la politique du centre d'accueil concernant les initiatives de quartier. Ce groupe de pilotage peut donner un input intéressant et penser à des concepts renouvelés. En constituant le groupe de pilotage de la sorte, vous pouvez également directement importer la voix des parties prenantes dans la politique.

Peuvent par exemple avoir leur siège dans le groupe de pilotage : un représentant du comité de quartier, un fonctionnaire du service d'intégration, un représentant de la vie associative,...

> 5.5.5. **Gérez le fichier d'adresses avec professionnalisme**

La réussite des initiatives de quartier dépend en grande partie du fait que vous puissiez toucher le public cible. Les riverains doivent tout d'abord être au courant des activités. Pour ce faire, il est important que les propres canaux de communication soient utilisés de manière professionnelle et efficace. C'est pourquoi chaque centre devrait gérer son propre fichier d'adresse de manière systématique et le tenir à jour, afin que les lettres d'info puissent être facilement envoyées (de manière électronique).

> 5.5.6. **Réagissez aux questions des personnes présentes lors des moments d'infos**

Les réunions d'informations au cours desquelles tous ceux qui ont des questions peuvent les poser, peuvent être une formule de réussite. Il est mieux de ne pas bombarder les gens d'informations pendant ces moments d'information mais plutôt de répondre aux questions spécifiques qu'ils ont.

Lors de la journée porte ouverte, les informations peuvent aussi être disposées visuellement sur des panneaux d'information, pour que les gens puissent eux-mêmes lire ce qui les intéresse. En utilisant des panneaux amovibles, l'avantage est qu'ils peuvent être réutilisés plus tard à d'autres occasions et en d'autres endroits (comme par exemple la bibliothèque, le centre culturel, le bureau communal,...). Vous pouvez ainsi toucher davantage de monde que lorsque vous installez ces panneaux d'information uniquement dans le centre lors d'une journée portes ouvertes.

Selon les sondés, les films sur la problématique des réfugiés sont un bon instrument pour sensibiliser. Les films ont l'avantage de pouvoir transposer la problématique de manière audio-visuelle, et de pouvoir raconter une histoire. Cela parle beaucoup plus aux gens qu'un exposé théorique. Une suggestion consiste à toujours prévoir un moment de réflexion après la diffusion du film, par exemple en organisant un débat après coup sur le thème du film ou en invitant un expert à qui le public peut poser ses questions. Dans tout cela, il est également important de ne pas présenter la procédure d'asile et la problématique de l'asile comme plus belles qu'elles ne le sont.

> 5.5.7. **Veillez à ce que les activités soient aussi utiles pour les résidents**

Au moment d'organiser les initiatives de quartier, il est important de prendre en compte les préférences des résidents du centre d'accueil. Certains aimeraient participer à certaines activités ou témoigner, d'autres ne préfèrent pas. En veillant à ce que les activités soient également engageantes pour les résidents et en répondant à leurs intérêts, ils seront plus enclins à participer. Il est également bien de les impliquer dans la préparation des activités.

D'anciens résidents peuvent également être impliqués. Une personne interrogée a ainsi raconté que d'anciens résidents qui ont maintenant un permis de séjour, sont incorporés au travail bénévole du centre.

> 5.5.8. **Utilisez les expériences d'autres centres d'accueil et échangez les bonnes pratiques**

Il s'est avéré d'après les interviews que les centres d'accueil sont demandeurs d'un échange de bonnes pratiques concernant l'organisation des initiatives de quartier. Ceci est par exemple faisable en organisant tous les deux ans une journée d'étude sur ce thème. La Croix-Rouge aurait par exemple fait ceci en 2013. Lors d'une telle journée d'étude, les bonnes pratiques peuvent être échangées et les collaborateurs BIQ et collaborateurs d'intégration ont l'opportunité d'apprendre à se connaître.

Des moments de concertation structurelle avec les collaborateurs BIQ pourraient également être intercalés pour pouvoir échanger les expériences. Un collaborateur BIQ avait dit utiliser le système YAP de Fedasil dans lequel sont enregistrées toutes les activités organisées par les centres d'accueil. Ce serait un instrument utile pour trouver l'inspiration. Si nécessaire, Fedasil pourrait faire connaître davantage cet instrument auprès des collaborateurs BIQ.

> 5.5.9. ***Veillez à une concertation structurelle avec la commune, la police et le CPAS***

Pour l'intégration du centre dans son environnement local et pour l'institutionnalisation du centre dans la commune, il est crucial de consulter régulièrement avec les principaux acteurs locaux comme la commune, la police ou le CPAS. À Dendermonde, une taskforce se réunissant tous les mois avait été mise en place à cette fin (sur demande de la commune).

En tant que centre, il est bien de participer aux plateformes de concertation existantes ou aux conseils consultatifs. De cette manière, on apprend à connaître d'autres organisations, on peut avoir un apport structurel et faire connaître les intérêts du centre. Nous pensons ici aux conseils culturels, conseils de diversité, à une plate-forme pour les minorités ethniques et culturelles, etc.

Un important partenaire avec lequel collaborer est aussi le service intégration de la commune ou de la ville, étant donné que ce service partage des intérêts communs. En partenariat avec le service intégration, une activité peut par exemple être organisée pour les résidents de langue étrangère, à laquelle les demandeurs d'asile du centre peuvent également participer.

Une bonne collaboration avec la police locale peut être considérée comme un facteur de réussite critique pour l'intégration du centre d'accueil. On peut par exemple inviter le chef de corps de police ou l'agent de quartier aux réunions annuelles de quartier ou se concerter avec la police sur les thèmes qui touchent à la sécurité.

> 5.5.10. ***Entretenez de bons contacts avec la presse locale***

Pour informer correctement les citoyens, de bons contacts avec la presse (locale) sont indispensables. En cas d'incidents autour du centre d'accueil, un message est parfois publié dans la presse de manière fautive et tendancieuse. Ceci peut avoir un gros impact sur l'opinion publique. C'est pourquoi il est important que le directeur de centre ait de bons contacts avec la presse, de sorte qu'au moins une réaction ou une explication du centre puisse être reprise dans les articles de presse.

En envoyant soi-même des communiqués de presse, il est possible d'utiliser les médias pour communiquer de manière proactive ou pour faire la promotion de certaines activités qui ont lieu dans le centre. Les articles publiés dans la lettre d'info peuvent par exemple être envoyés comme communiqué de presse aux journalistes.

Pour sensibiliser un public plus large, il est également possible de collaborer aux reportages radio et télévisés. Ceci doit de préférence avoir lieu en concertation avec le service central de communication de Fedasil.

> 5.5.11. ***Misez sur les visites scolaires***

De nombreux centres d'accueil sont ouverts aux visites scolaires. L'expérience générale des sondés était que la majorité des étudiants ou des élèves venus en visite seraient davantage ouverts à l'égard des demandeurs d'asile après leur passage dans le centre. Via les visites scolaires, on touche un public large et diversifié qui ne prendrait autrement sans doute pas l'initiative de participer à une initiative de quartier.

Lors de l'organisation d'une visite scolaire, il est important qu'il y ait un véritable contact avec un résident du centre. Le témoignage d'un résident est beaucoup plus marquant qu'un exposé général donné par un collaborateur du centre.

6. Résultats de l'étude menée auprès des riverains

Dans ce chapitre, nous abordons les résultats du questionnaire écrit (étude) soumis aux riverains de quatre des centres sélectionnés. Concrètement, l'approche de l'enquête consistait en la distribution de 300 questionnaires sur papier à proximité immédiate du centre. Au total, 1200 questionnaires sur papier ont donc été distribués dans les boîtes aux lettres des riverains des centres. Avec cette enquête, nous voulions formuler une réponse aux questions 3 à 8 de l'enquête.

Ce chapitre se construit comme suit. Nous vous en disons d'abord un peu plus sur le taux de réponse et le profil des personnes qui ont complété le questionnaire. Ensuite, nous abordons la mesure dans laquelle les riverains sont informés de l'existence d'un centre d'asile dans leur commune (QE 3) et de la mesure dans laquelle ils reçoivent et lisent la lettre d'info locale (QE 4). Nous étudions de manière détaillée qui a participé aux initiatives de quartier qui ont été organisées ces deux dernières années par le centre d'accueil du quartier (QE 5) et si la participation à ces activités a été agréable.

Ensuite, nous approfondissons la relation entre les riverains et le centre. Nous vérifions plus précisément si l'on entre en contact avec les demandeurs d'asile et comment ce contact est évalué (QE 5). Dans ce chapitre, on aborde également la mesure dans laquelle les riverains se plaignent du centre et le contenu de leurs plaintes.

Nous discutons ensuite des résultats des connaissances/de la perception et du comportement des riverains par rapport a) au centre d'asile et ses résidents dans leur commune, et b) aux centres d'asile et leurs résidents en général, c) la politique d'accueil. (QE 6). A l'aide des analyses de régression dans lesquelles nous avons repris plusieurs variables indépendantes, nous tentons aussi d'expliquer les différences de comportement. Les résultats de ces analyses de régression sont abordés dans le dernier paragraphe de ce chapitre. L'une des variables explicatives que nous avons reprise dans le modèle de régression est la participation aux initiatives de quartier. Nous tentons de cette manière de formuler une réponse à la question d'enquête visant à savoir quelle est l'influence des initiatives de quartier sur le comportement vis-à-vis des demandeurs d'asile (QE 7). Puisque l'enquête présentait un modèle transsectionnel (et non longitudinal), il est toutefois impossible de formuler une réponse concluante à la question d'enquête visant à savoir si une évolution est observable dans le comportement/la perception des riverains après la participation à une activité dans le centre d'accueil sur une certaine période. (QE 8). Sur la base de l'enquête, nous ne pouvons en effet pas tirer de lien causal solide. Nous allons approfondir cette question dans le chapitre suivant (« Résultats de l'enquête auprès des écoliers et des étudiants »).

> 6.1. Taux de réponse et profil des sondés

> 6.1.1. *Taux de réponse*

Parmi les 1200 enquêtes distribuées, 206 questionnaires complétés ont été renvoyés via la poste. A peine 32 sondés ont utilisé la possibilité de compléter le questionnaire en ligne. C'est 13% du nombre total de questionnaires complétés.

Au total, le taux de réponse était d'environ 20%. Bien que nous ayons aussi prévu la possibilité que plusieurs membres de la famille participent à l'enquête, cette option n'a été utilisée que trois fois (avec à chaque fois 2 sondés par famille qui ont rempli le questionnaire).

Le taux de réponse différait par commune (cf. Tableau 12). Les habitants de Saint-Trond sont notamment surreprésentés dans l'échantillon réalisé. Près d'une personne sur trois y a participé à

l'enquête, tandis que ce pourcentage était de 16 à 17% dans les autres communes. Nous n'avons pas d'explication immédiate à fournir concernant cette différence dans le taux de réponse par commune.

Tableau 12 Taux de réponse par commune

Commune	Enquête postale	Enquête en ligne	Taux de réponse
Dendermonde	46	3	16 %
Pontrôme	47	5	17 %
Saint-Trond	75	13	29 %
Uccle	38	11	16 %
	Total: 206	Total: 32	

Il est difficile de se prononcer sur la « qualité » de ce taux de réponse. En règle générale, il est préférable d'obtenir un taux de réponse élevé d'un petit échantillon aléatoire, plutôt qu'un faible taux de réponse à un très grand groupe de sondés potentiels. Dans notre cas, nous aurions donc aimé obtenir un taux de réponse plus élevé. Dans le cas des enquêtes externes où les sondés n'entretiennent pas de lien direct avec l'organisateur de l'enquête, il n'est toutefois pas inhabituel d'obtenir un taux de réponse de 10 à 15% seulement. Par ailleurs, le taux de réponse n'est en soi pas tellement révélateur de la représentativité de l'échantillon. Il se pourrait qu'un taux de réponse de 40% fournisse un résultat encore plus faussé. C'est par exemple le cas si la probabilité que l'on participe est fortement liée à une caractéristique personnelle pertinente, car dans ce cas, les efforts fournis pour accroître le taux de réponse peuvent finalement déboucher sur un échantillon plus grand, mais plus faussé. Finalement, nous pouvons uniquement nous prononcer sur la représentativité de l'échantillon si nous avons aussi une vision sur l'absence de réponse. Ce n'était toutefois pas possible dans cette enquête. Ce que nous pouvons par contre faire, c'est dresser un rapport sur le profil des sondés en ce qui concerne plusieurs caractéristiques et comparer ce résultat avec la population belge. Cela nous aide à mettre les résultats de l'enquête en perspective. En tout cas, nous devons être prudents avec la généralisation des résultats à la population plus large.

> 6.1.2. *Profil des sondés*

Si nous étudions quelques caractéristiques des participants, nous observons que les femmes ont un peu plus souvent participé que les hommes : 52,5% des sondés sont des femmes, contre 44,5% d'hommes.

L'âge moyen des sondés est de 54 ans. Le plus jeune participant avait 15 ans et le plus vieux avait 87 ans. Si nous observons la répartition des âges dans l'échantillon réalisé et que nous faisons une comparaison avec la répartition des âges dans la population belge (15 à 90 ans), nous observons qu'il y a une surreprésentation du groupe des 60-75 ans et une sous-représentation du groupe des 15-29 ans (cf. Tableau 13).

Le risque est évidemment réel que les riverains à qui nous avons distribué les questionnaires s'écartent de la répartition des âges de l'ensemble de la population belge. Toutefois, pour l'interprétation des résultats, il est important de garder en tête qu'un sondé sur trois a entre 60 et 75 ans, et qu'à peine 9% ont moins de 30 ans.

Tableau 13 Répartition des âges dans la population belge versus répartition des âges des sondés

	Population au 1er janvier 2016*	Echantillon réalisé
15 - 29 ans	22 %	8,8 %
30 - 44 ans	23,9 %	20,4 %
45 - 59 ans	25,6 %	25,9 %
60 - 74 ans	18,6 %	35,6 %
75 - 89 ans	9,8 %	9,3 %
Total	100 %	100 % n = 216

*Source : Direction générale Statistique - Statistics Belgium
<http://statbel.fgov.be/nl/statistiek/cijfers/>

Cette distorsion des âges se manifeste également lorsque nous observons l'actuelle situation professionnelle des sondés. Une grande partie des sondés, pas moins de 43,1%, étaient pensionnés. 27,7% travaillaient (en tant qu'ouvrier ou employé), 6% étaient cadres, 8,2% étaient indépendants ou exerçaient une profession libérale, 3% étaient demandeurs d'emploi, et 3% étaient étudiants au moment de l'enquête. 9% avaient coché la catégorie « Autre ».

Nous avons aussi demandé aux sondés d'indiquer le plus haut diplôme qu'ils avaient obtenu. Les résultats sont illustrés dans le Tableau 14.

Tableau 14 Répartition des sondés suivant le niveau de formation

	Pourcentage dans l'échantillon réalisé
Pas de diplôme	13,9%
Diplôme de l'enseignement secondaire	31,1 %
Diplôme d'une haute école	27,3 %
Diplôme universitaire	23,5 %
Données manquantes	4,2 %
Total	100 %

> 6.2. Informé de l'existence du centre d'asile

A la question « Etes-vous au courant de l'existence d'un centre d'accueil pour demandeurs d'asile dans votre commune ? », 95% des sondés ont répondu par l'affirmative. A peine 11 sondés (5%) ont indiqué ne pas être au courant de l'existence du centre d'accueil dans la commune en question. Il convient de noter que 10 de ces 11 personnes vivaient à Uccle.

Le résultat des réponses à la question visant à savoir si l'on reçoit la version papier et/ou numérique de la lettre d'info du centre d'accueil est illustré au Tableau 15. Il ressort de notre questionnaire qu'environ la moitié des sondés reçoivent la lettre d'info sur papier du centre d'accueil. Environ un tiers a déclaré ne pas recevoir la lettre d'info sur papier dans leur boîte aux lettres. 14% ont affirmé ne pas recevoir la lettre d'info sur papier, mais qu'ils aimeraient la recevoir. La lettre d'info numérique est par contre clairement beaucoup moins fréquemment (envoyée et) reçue que la version sur papier. A peine

2,8% des sondés ont indiqué recevoir une lettre d'info numérique. Près de 15% des sondés étaient intéressés de recevoir la lettre d'info numérique.

Tableau 15 Réception de la lettre d'info sur papier/numérique du centre d'accueil

	Recevez-vous la lettre d'info sur papier ?	Recevez-vous la lettre d'info numérique ?
Oui	52,6 %	2,8 %
Non	33,3 %	82,5 %
Non, mais j'aimerais la recevoir	14,1 %	14,7 %

Le Tableau 16 indique les résultats répartis par commune. Il est frappant d'observer de grandes différences en ce qui concerne la réception de la lettre d'info sur papier. A Ponderôme, 88% des sondés reçoivent la lettre d'info ; à Saint-Trond, ils sont 60% ; à Dendermonde, 46% ; et à Uccle, seulement 8%. A Dendermonde, qui est un centre relativement récent, 17% ont affirmé désirer recevoir la lettre d'info sur papier. A Uccle, il y avait aussi un intérêt assez important pour la réception d'une lettre d'info sur papier, car 38% des sondés ont désigné cette réponse.

En ce qui concerne la lettre d'info numérique, nous observons ici aussi qu'il existe à Uccle un grand intérêt de la part des sondés : près d'un sondé sur trois était intéressé par la réception d'une lettre d'info numérique. Dans les autres communes, ce pourcentage était un peu plus faible, avec respectivement 16, 10 et 7% pour les communes de Dendermonde, Saint-Trond et Ponderôme. Dans ces communes, une grande partie des sondés reçoivent évidemment déjà la lettre d'info sur papier, ce qui pourrait expliquer le faible intérêt pour la lettre d'info numérique. Si nous tenons en effet uniquement compte du nombre de personnes recevant la lettre d'info sur papier, pratiquement personne n'a indiqué vouloir recevoir la lettre d'info numérique (à savoir 0,08%).

Une légère différence d'âge est aussi observable. L'âge moyen des personnes ayant indiqué souhaiter recevoir la lettre d'info sur papier est de 54 ans, tandis que cet âge est de 49 ans pour les personnes qui ont déclaré vouloir recevoir la lettre d'info numérique.

Tableau 16 Réception de la lettre d'info sur papier/numérique du centre d'accueil par commune

Recevez-vous la lettre d'info sur papier ?	Dendermonde	Pondrôme	Saint-Trond	Uccle
Oui	46%	88 %	60 %	8%
Non	38 %	8%	34 %	54 %
Non, mais j'aimerais la recevoir	17 %	4 %	6 %	38 %
	100 %	100 %	100 %	100 %
Recevez-vous la lettre d'info numérique ?	Dendermonde	Pondrôme	Saint-Trond	Uccle
Oui	2%	5%	1%	4 %
Non	81 %	88 %	89 %	67 %
Non, mais j'aimerais la recevoir	16 %	7 %	10 %	29 %
	100 %	100 %	100 %	100 %

Nous avons aussi demandé (dans l'éventualité où l'on recevait la lettre d'info sur papier) si on lisait la lettre d'info et ce que l'on pensait de son contenu⁸. Les résultats à la question « Lisez-vous la lettre d'info papier? » figurent au Tableau 17. La grande majorité, à savoir 78%, lit la lettre d'info. A peine 22% indiquent ne jamais la lire. Il n'y avait pas de différences significatives entre les différents centres d'accueil en ce qui concerne cette question.

Les sondés qui ont indiqué lire la lettre d'info papier (de temps en temps) ont également pu indiquer ce qu'ils en pensaient. Les résultats aux questions figurent dans le Tableau 18. Globalement, nous observons que la majorité des sondés sont satisfaits du contenu et du style de la lettre d'info, ou qu'ils n'ont pas d'avis prononcé. Il existe une forte corrélation entre les différents items. Si l'on n'est pas satisfait d'un certain aspect de la lettre d'info, on l'est généralement aussi d'autres aspects, mais ce groupe est donc relativement restreint.

Il existe un lien significatif entre la lecture attentive de la lettre d'info et le fait d'en trouver le contenu intéressant.

Tableau 17 Lecture de la lettre d'info sur papier

Oui, je lis attentivement la lettre d'info sur papier	31 %
Oui, je parcours la lettre d'info sur papier	47%
Non, je ne lis pratiquement jamais la lettre d'info sur papier	22 %
Total	100 % n = 125

⁸ En raison du faible nombre de personnes recevant la lettre d'info numérique, nous n'avons pas repris dans ce rapport les résultats à ces questions pour la lettre d'info numérique.

Tableau 18 Evaluation de la lettre d'info sur papier

La lettre d'info sur papier...	(absolument) pas d'accord	ni d'accord, ni pas d'accord	(absolument) d'accord	Total
Comporte trop de texte	46,7 %	37,0 %	16,3 %	100 % (n = 92)
Semble attractive	12,5 %	25,0 %	62,5 %	100 % (n = 96)
Est difficilement rédigée	70,0 %	24,4 %	5,6 %	100 % (n = 90)
Contient des informations importantes	14,4 %	36,1 %	49,5 %	100 % (n = 97)
Contient un contenu intéressant	15,8 %	25,7 %	58,4 %	100 % (n = 101)

> 6.3. Participation aux initiatives de quartier

Nous avons demandé aux sondés d'indiquer à quelles initiatives de quartier (des deux dernières années) ils avaient participé et s'ils étaient au courant de ces initiatives de quartier. Pour ce questionnaire, nous nous sommes basés sur les activités transmises par les centres. Les résultats sont décrits par cas ci-dessous.

> 6.3.1. *Dendermonde*

Tableau 19 illustre la participation aux activités organisées dans le cadre des initiatives de quartier à Dendermonde. En cas de non-participation à l'activité, on pouvait aussi indiquer si on était au courant de son organisation ou non. Nous observons que la liste des activités n'est pas si vaste (en comparaison avec les autres cas). Cela s'explique par le fait que le centre d'accueil de Dendermonde n'était ouvert que depuis six mois au moment de l'enquête.

Parmi les 49 sondés de Dendermonde, il n'y avait finalement que six sondés de l'échantillon réalisé qui avaient participé à une ou plusieurs activités. Cela donne un pourcentage de 12%. En ce qui concerne le fait d'être informé ou non de ces activités, 22 des 49 sondés (soit 45%) ont indiqué qu'ils n'étaient au courant d'aucune activité.

Tableau 19 Participation aux initiatives de quartier à Dendermonde (n = 49)

	Je n'étais pas au courant	J'étais au courant, mais je n'ai pas participé	J'ai participé
Après-midi jeux d'hiver	72,1 %	16,3 %	11,6 %
Soirée film	78,6 %	21,4 %	0 %
Journée du bénévole	73,8 %	23,8 %	2,4 %
Ouverture du jardin de plantes aromatiques	48,8 %	43,9 %	7,3 %

Représentation de Lennaert en de Bonski's	73,2 %	26,8 %	0 %
---	--------	--------	-----

> 6.3.2. **Pondrôme**

Tableau 20 illustre les résultats pour Pondrôme en ce qui concerne la participation aux initiatives de quartier et la mesure dans laquelle on était au courant des activités organisées en 2014 et 2015. Le top 5 des activités les plus populaires reprenait le petit-déjeuner Oxfam, la chasse aux œufs de Pâques, la fête de quartier, la réception à l'occasion du 10ème anniversaire du centre et l'exposition de photos (aussi à l'occasion des 10 ans du centre).

Etant donné que le jogging et la fête de quartier ne peuvent pas vraiment être considérés comme une activité organisée par le centre d'accueil, nous ne les reprenons pas dans le calcul de la participation aux initiatives de quartier.

Parmi les 52 sondés de Pondrôme, 27 (soit 52%) avaient participé à une ou plusieurs de ces activités. Enfin, à peine 4 des 52 sondés ont indiqué n'être au courant d'aucune activité.

Tableau 20 Participation aux initiatives de quartier à Pondrôme (n = 52)

	Je n'étais pas au courant	J'étais au courant, mais je n'ai pas participé	J'ai participé
La journée de la femme	60 %	33,3 %	6,7 %
Exposition photos "10 ans" du centre	42,2 %	42,2 %	15,6 %
Jogging international à l'occasion de la fête du village (2014)	20 %	66,7 %	13,3 %
Fête des voisins (2014)	24,4 %	57,8 %	17,8 %
Réception 10 ans du centre	46,7 %	35,6 %	17,8 %
Journée mondiale du Réfugié (2014)	60,9 %	32,6 %	6,5 %
Saint-Nicolas au centre (2014)	25 %	68,2 %	6,8 %
Chasse aux œufs de Pondrôme organisée avec les Gais Lurons	21,7 %	54,3 %	23,9 %
Compagnons bâtisseurs	71,1 %	24,4 %	4,4 %
Fêtes des voisins « Merguez Party » (2015)	34,8 %	43,5 %	21,7 %
Vide dressing au profit du Télévie	46,5 %	41,9 %	11,6 %
Journée mondiale du réfugié (2015)	56,8 %	37,8 %	5,4 %
Jogging international à l'occasion de la fête du village (2015)	23,8 %	61,9 %	14,3 %
Les Petits Déjeuners Oxfam organisés dans la salle l'Espérance	16,3 %	51,1 %	28,6 %
Bal d'Halloween	46,7 %	51,1 %	2,2 %

Spectacle Saint-Nicolas (2015)	30,4 %	60,9 %	8,7 %
Journée des bénévoles	66,7 %	31,1 %	2,2 %
Autre activité	/	/	n = 7

> 6.3.3. *Saint-Trond*

Les résultats pour Saint-Trond sont illustrés au Tableau 21. L'activité qui a enregistré le meilleur score à ce niveau a été les journées portes ouvertes organisées annuellement. Un sondé sur cinq y a participé.

25 % des sondés de Saint-Trond avaient participé à une ou plusieurs des activités faisant l'objet du questionnaire. 33% des sondés (soit 29 sur 88) ont indiqué n'avoir été au courant d'aucune des activités.

Tableau 21 Participation aux initiatives de quartier à Saint-Trond (n = 88)

	Je n'étais pas au courant	J'étais au courant, mais je n'ai pas participé	J'ai participé
Quiz	73,8 %	26,3 %	0 %
Chasse aux œufs de Pâques	57 %	39,2 %	3,8 %
Visite du philharmonique	72,5 %	27,5 %	0 %
Balade d'automne	69,6 %	30,4 %	0 %
Fête de Saint-Nicolas	62 %	12,2 %	1,3 %
Action de Noël	61,3 %	38,8 %	0 %
Réunion de quartier	58,2 %	35,4 %	6,4 %
Journée portes ouvertes	30,1 %	49,4 %	20,5 %
Journée mondiale du réfugié	50,6 %	45,7 %	3,7 %
Autres activités	/	/	n = 5

> 6.3.4. *Uccle*

Enfin, les résultats pour Uccle figurent au Tableau 22. Pour la plupart des activités, la grande majorité des sondés qui ont participé à l'enquête ont indiqué ne pas être au courant. L'activité la plus populaire (du moins parmi les sondés) a été les soirées films et débats. La brocante et le dimanche sans voiture ont aussi enregistré un score supérieur en ce qui concerne la connaissance et la participation, bien qu'il faille souligner que cela ne compte peut-être pas vraiment comme une activité de quartier, car ce ne sont pas des activités qui ont été organisées à l'initiative du centre. Nous ne tenons donc pas compte de ces activités pour la suite du calcul de la participation aux initiatives de quartier.

Parmi les 49 sondés d'Uccle, 43 n'ont participé à aucune activité organisée par le centre d'accueil. 35 personnes (soit 71%) ont indiqué n'avoir été au courant d'aucune activité.

Tableau 22 Participation aux initiatives de quartier à Uccle (n = 49)

	Je n'étais pas au courant	J'étais au courant, mais je n'ai pas participé	J'ai participé
La semaine de la femme	91,5 %	6,4 %	2,1%

Journée portes ouvertes (2014)	78,7 %	14,9%	6,4 %
Journée portes ouvertes et Quiz (2015)	86,7 %	13,3 %	0 %
La foire Saint-Job	60,8 %	19,6 %	19,6 %
La journée sans voiture	56,5 %	19,6 %	23,9 %
Ciné-débat - Film Leaving Greece (2015) / Welcome (2016)	56,5 %	17,4 %	26,1 %
Cuisines du monde	80,8 %	12,8 %	6,4 %
Après-midis de rencontres et d'échanges à l'ASBL Tropiques, Youplaboum ou Antirides	89,1 %	8,7 %	2,2 %
Autres activités	/	/	n = 3

> 6.3.5. *Différences entre les participants et les non-participants ?*

Nous avons étudié si le groupe de sondés ayant participé à une ou plusieurs activités différait des sondés n'ayant participé à aucune activité, et ce sur la base de plusieurs caractéristiques contextuelles. Nos analyses indiquent qu'il n'y avait aucune différence significative en ce qui concerne « le sexe », « l'âge » et « le niveau d'instruction ».

> 6.3.6. *Comparaison entre les cas en ce qui concerne la participation aux initiatives de quartier*

Sur la base des réponses aux activités individuelles, nous avons calculé une nouvelle variable, à savoir la « participation à au moins une activité ». Les résultats sont illustrés dans le Tableau 23. En tout, 26% des sondés ont participé à une ou plusieurs activités organisées dans le cadre des initiatives de quartier par les centres d'accueil. Si nous comparons les cas, il est frappant d'observer qu'à Dendermonde et Uccle, un pourcentage bien inférieur de sondés ont participé à une ou plusieurs activités par rapport à Ponderôme et Uccle. Pour Dendermonde, cela s'explique peut-être par le fait que le centre était assez récent. Pour Uccle, le caractère à petite échelle du centre ainsi que le contexte urbain peuvent peut-être expliquer les résultats enregistrés.

Tableau 23 Participation à une ou plusieurs activités par commune

	Dendermonde	Ponderôme	Saint-Trond	Uccle	Total
N'a participé à aucune activité	43	25	66	43	74% n = 177
A participé à une ou plusieurs activités	6	27	22	6	26% n = 61
Total	49	52	88	49	100 % n = 238

Nous avons ensuite calculé une variable « être au courant des activités ». Les résultats sont illustrés dans le Tableau 24. Au total, environ 38% des sondés (sur tous les cas) n'étaient au courant d'aucune activité, 29% étaient au courant d'une, deux ou trois des activités, et 33% étaient au courant de plus de trois des activités faisant l'objet du questionnaire.

Tableau 24 Etre au courant des activités par commune

	Dendermonde	Pondrôme	Saint-Trond	Uccle	Total
Au courant d'aucune activité	44,9 %	7,7 %	33,0 %	71,4 %	37,8 % n = 90
Au courant d'une à trois activités	38,8 %	28,8 %	33,0 %	12,2 %	29,0 % n = 69
Au courant de plus de trois activités	16,3 %	63,5 %	34,1 %	16,3 %	33,2 % n = 79
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Soulignons que sur la base de ces résultats, nous ne pouvons pas simplement tirer de conclusions sur la connaissance des activités et le taux de participation à celles-ci dans les communes concernées. Ces résultats s'appliquent à l'échantillon que nous avons réalisé, et comme nous en avons déjà parlé, il existe des raisons de penser que l'échantillon constitué n'est pas entièrement représentatif de la population des riverains des centres d'accueil concernés. Ce que nous pouvons faire, c'est vérifier s'il existe des différences entre les groupes qui ont participé ou non à une activité, ou entre les groupes qui étaient au courant ou non des activités.

> 6.4. Evaluation des initiatives de quartier par les participants

Nous avons demandé aux sondés qui avaient participé à une activité dans quelle mesure ils l'avaient trouvée agréable. Ils avaient alors le choix entre les possibilités de réponse « très désagréable », « plutôt désagréable », « ni agréable, ni désagréable », « plutôt agréable », ou « très agréable ». Cependant, étant donné que seul un nombre très limité de sondés ont assisté à la plupart des activités, nos données ne sont pas vraiment représentatives à ce niveau. C'est pourquoi nous avons choisi d'uniquement dresser un rapport sur une sélection d'activités à propos desquelles nous disposons de données d'un « nombre raisonnable » de sondés. Il convient par ailleurs de souligner que ces sondés ne sont peut-être pas représentatifs de l'ensemble du groupe de participants à l'activité en question.

Les résultats sont illustrés au Tableau 25. Chaque croix représente une réponse d'un sondé. On sait ainsi tout de suite visuellement le nombre d'observations sur lequel on se base pour savoir si un modèle est présent ou non dans les données. Nous allons tout d'abord aborder les résultats pour chaque cas séparément. Ensuite, nous allons vérifier quelle conclusion nous pouvons en tirer.

Pour Dendermonde, cinq sondés ont participé à l'après-midi jeux d'hiver. Deux d'entre eux ont évalué cette activité comme « plutôt désagréable », un sondé l'a jugée « plutôt agréable » et les deux autres ont trouvé l'activité « très agréable ». Les évaluations concernant l'ouverture du jardin de plantes aromatiques sont aussi diversifiées, bien qu'il faille souligner qu'à peine trois sondés ont répondu à cette question.

A Pondrôme, le taux de participation chez les sondés était un peu plus élevé. C'est pourquoi nous allons dans ce cas dresser un rapport sur quatre activités, auxquelles au moins 15% des sondés ont participé. Concrètement, il s'agit de cinq activités. De manière générale, ces activités ont été jugées positives par les participants. La plupart d'entre eux ont trouvé ces activités « très agréables ».

Pour Saint-Trond, nous examinons les évaluations de la journée portes ouvertes et de la réunion de quartier. Parmi les cinq sondés qui ont participé à la réunion de quartier, un sondé l'a jugée « très désagréable », un autre l'a par contre trouvée « très agréable », et les trois autres sondés ont donné

une réponse plutôt neutre. En ce qui concerne la journée portes ouvertes, la majeure partie a estimé qu'il s'agissait d'une expérience agréable à très agréable.

Pour Uccle, il y avait assez bien de sondés ayant participé à la brocante et au dimanche sans voiture, mais puisqu'il ne s'agit pas d'activités organisées à l'initiative du centre d'accueil, nous allons uniquement aborder les résultats des soirées films et débats et de l'activité « cuisine du monde ». Le nombre de sondés qui ont répondu à cette question est limité : deux sondés ont trouvé les soirées films et débats « très agréables ». Un les a jugées « plutôt agréables ». Les participants à l'activité cuisine du monde ont aussi émis un avis positif.

Tableau 25 Aperçu des scores d'évaluation pour quelques activités pertinentes

	Très désagréable	Plutôt désagréable	Ni agréable, ni désagréable	Plutôt agréable	Très agréable
Dendermonde					
Après-midi jeux d'hiver		xx		x	xx
Jardin de plantes aromatiques		x	x		x
Pondrôme					
Exposition de photos			x		xxxxxx
Réception pour les 10 ans du centre	x			x	xxxxx
Chasse aux œufs de Pâques		xx		xx	xxxx
Fête de quartier			xxx	xx	xxxx
Petit-déjeuner Oxfam			x	xxx	xxxxxxxxxx
Saint-Trond					
Réunion de quartier	x		xxx		x
Journée portes ouvertes	x		x	xxxxxxxxxx	xxxxx
Uccle					
Soirée films et débats				x	xx
Cuisine du monde				x	xxxx
TOTAL (83)	3 4 %	5 6 %	10 12%	21 25 %	44 53%

Si nous rassemblons ces données sur les différents cas et activités, nous obtenons un total de 83 évaluations. Le modèle global est le suivant : dans la plupart des cas, les activités ont été jugées comme « très agréables » ou « plutôt agréables ». A peine un petit groupe (10%) a trouvé leur participation « plutôt désagréable » ou « très désagréable ». Sur la base des données, nous ne pouvons toutefois pas retracer la raison précise de cette évaluation.

> 6.5. Communication sur les initiatives de quartier

> 6.5.1. *Via quelles sources est-on informé des initiatives de quartier?*

Dans le questionnaire, on a demandé via quelles sources on était informé des activités organisées par le centre d'accueil. Les sondés pouvaient indiquer plusieurs réponses à cette question. Les résultats sont illustrés dans le Tableau 26. Les pourcentages mentionnés portent sur le nombre de sondés qui étaient au courant d'au moins une activité (n = 148).

La lettre d'info sur papier est clairement le moyen de communication le plus désigné. La moitié des sondés ont affirmé avoir été avertis d'au moins une activité organisée par le centre via ce canal de communication. Le dépliant/flyer, puis les voisins, les connaissances ou la famille arrivent respectivement en deuxième et troisième positions. Environ une personne sur dix a indiqué avoir été informée par le journal.

Les sondés étaient donc surtout informés via des canaux écrits. Les sources numériques comme la lettre d'info numérique, le site Web du centre ou la page Facebook n'ont été citées que par quelques personnes. L'âge des sondés peut bien entendu jouer un rôle à ce niveau, puisque l'échantillon comprend assez bien de personnes plus âgées. D'autre part, il est aussi possible que le centre d'accueil ne soit pas très actif sur Facebook ou ne compte pas encore beaucoup d'abonnés à sa page. Nous ne pouvons donc pas conclure sur la base de ces résultats que le fait de miser sur les canaux d'information numériques n'est pas utile. Nous pouvons par contre en conclure qu'un grand groupe de sondés ont été informés de l'organisation d'activités par le centre d'accueil via la lettre d'info sur papier et via des dépliants. Le bouche-à-oreille via le réseau interne semble également être une importante source d'information à propos des activités du centre d'accueil, puisqu'il a été cité par 23% des sondés.

Enfin, nous retrouvons aussi dans la catégorie « autres » le journal d'information ou le site Web de l'administration communale (n = 5) ou encore une affiche (n = 4).

Tableau 26 Via quelles sources avez-vous été informé de ces activités ?

	n = 148
Via la lettre d'info papier du centre d'accueil	50,0 %
Via un dépliant ou un flyer	38,5 %
Via les voisins, les connaissances ou la famille	23,0 %
Via le journal	10,1%
Via la page Facebook du centre d'accueil	4,7%
Via la radio ou la télévision	4,7%
Via l'église ou l'école	4,1 %
Via la lettre d'info numérique du centre d'accueil	2,7%
Via le site Web du centre d'accueil	2,0 %
Autres : journal d'information/site web de l'administration communale	3,3%
Autres : poster ou affiche	2,7%

> 6.5.2. **Via quels canaux préfère-t-on être tenu au courant ?**

Nous avons aussi demandé aux sondés - s'ils étaient intéressés par les activités (cf. ci-dessous) - comment ils souhaitaient être tenus informés. Les sondés pouvaient à nouveau indiquer plusieurs réponses à cette question. Les résultats sont illustrés dans le tableau 27. A côté de la source de communication, nous mentionnons à chaque fois entre parenthèses à quelle position cette source est arrivée en ce qui concerne la communication réelle des activités (cf. Tableau 27). La lettre d'info sur papier enregistre le meilleur résultat. Il s'agit donc du moyen de communication préféré. Viennent ensuite les dépliants/flyers, donc encore un canal sur papier.

La principale différence entre la manière dont on est effectivement informé et la manière dont on souhaiterait être informé se situe dans la catégorie de réponse « lettre d'info numérique ». 16% des sondés (qui ont répondu à cette question) ont indiqué cette réponse. Un courriel personnel convient à 11%. La page Facebook a été désignée par 8% des sondés. Si nous examinons ensemble les réponses « courriel personnel » et « lettre d'info numérique », nous arrivons à un pourcentage de 23% de sondés ayant indiqué cette possibilité.

Tableau 27 Via quels canaux préfère-t-on être tenu au courant ?

	n = 137
Via la lettre d'info papier du centre d'accueil (1)	54,3 %
Via un dépliant ou un flyer (2)	39,1 %
Via la lettre d'info numérique du centre d'accueil (8)	16 %
Via les voisins, les connaissances ou la famille (3)	13,2%
Via un courriel personnel (-)	11%
Via la radio ou la télévision (6)	10 %
Via le journal (4)	9,5%
Via la page Facebook du centre d'accueil (5)	8%
Via le site Web du centre d'accueil (9)	3,6%
Via l'église ou l'école (7)	3,4 %

> 6.6. **Effet perçu de la participation aux activités**

Nous avons demandé aux participants s'ils avaient l'impression que leur participation à cette activité (ces activités) avait changé leur attitude vis-à-vis des demandeurs d'asile. 83 sondés ont répondu à cette question. Les résultats sont illustrés dans le

Tableau 28. La grande majorité (82%) a indiqué que leur comportement n'avait pas changé après la participation. 17% ont affirmé avoir à présent une attitude plus positive qu'auparavant vis-à-vis des demandeurs d'asile. A peine 1 sondé a répondu que son comportement était devenu plus négatif.

Tableau 28 La participation à une activité a-t-elle changé votre comportement vis-à-vis des demandeurs d'asile ?

Oui, je suis à présent plus négatif qu'auparavant vis-à-vis des demandeurs d'asile.	1,2%
Oui, je suis à présent plus positif qu'auparavant vis-à-vis des demandeurs d'asile.	16,9 %
Non, mon comportement est resté le même.	81,9 %

Nous leur avons ensuite demandé s'ils avaient l'impression que leur participation leur avait permis d'apprendre de nouvelles choses ou si cela leur avait apporté quelque chose. 75 sondés ont répondu à cette question (cf. Tableau 29). 41% des sondés ont répondu négativement à cette question. Les sondés qui ont indiqué avoir appris de nouvelles choses pouvaient à chaque fois donner plusieurs réponses. Les nouvelles connaissances concernaient surtout le fonctionnement du centre d'accueil et la vie des demandeurs d'asile.

Tableau 29 Avez-vous appris de nouvelles choses suite à votre participation à une activité ?

Non	41,3 %
Oui, à propos du fonctionnement des centres d'accueil	39%
Oui, à propos de la vie des demandeurs d'asile	32%
Oui, à propos de la politique d'asile et de la procédure d'asile en Belgique	22,7 %
Oui, à propos de la situation des pays d'origine des demandeurs d'asile	14,7 %
Oui, l'activité m'a appris d'autres choses	6,7 %

> 6.7. Intérêt pour une participation future ?

Nous avons également demandé aux sondés : « Seriez-vous intéressé de participer à l'avenir à l'une de ces activités si elle était à nouveau organisée ? ». 52% ont fourni une réponse positive, et 48% ont répondu négativement. Les femmes étaient beaucoup plus intéressées par une participation que les hommes. Il y avait aussi un lien significatif avec le niveau d'instruction. Parmi les sondés sans diplôme ou avec tout au plus un diplôme de l'enseignement secondaire, 38% ont affirmé être intéressés par une participation à une activité. Parmi les sondés titulaires d'un diplôme d'une haute école ou universitaire, ce pourcentage atteignait 66%. Il n'y avait pas de différences significatives en ce qui concerne l'âge.

> 6.7.1. *Raisons de la participation aux activités*

Nous avons ensuite sondé les raisons de leur intérêt ou désintérêt pour la participation aux activités dans le cadre des initiatives de quartier. 116 sondés ont indiqué être intéressés par une participation future à l'une des activités organisées par le centre d'accueil. Les raisons invoquées sont mentionnées dans le Tableau 30.

Les raisons les plus populaires étaient « se sentir concerné par la problématique de l'asile et des demandeurs d'asile », « vouloir en savoir plus sur les demandeurs d'asile et leur situation », et « intérêt pour les autres cultures ». La raison « vouloir en savoir plus sur le centre d'accueil » est un peu moins souvent citée (mais elle est tout de même désignée par 34,5% des sondés intéressés). 24% de ces sondés ont indiqué « vouloir en savoir plus sur la politique d'asile et la procédure d'asile ».

La réponse « trouver les activités amusantes et relaxantes » a été citée par un petit 20% des sondés intéressés. Le fait de « pouvoir participer » et « avoir eu des échos positifs à propos des activités » semblent être des raisons moins importantes pour la participation aux activités. Plusieurs sondés ont également indiqué d'autres raisons. Ces raisons étaient surtout : « par curiosité », « aider à l'intégration des résidents », et « intérêt pour le quartier dans lequel on vit ».

Tableau 30 Motifs pour vouloir participer aux initiatives de quartier

	Pourcentage de sondés ayant indiqué cette raison (par rapport au nombre total de sondés intéressés par une participation à une activité (n = 116)).
Je me sens concerné par la problématique de l'asile et des demandeurs d'asile.	42,2 %
Je voudrais en savoir plus sur les demandeurs d'asile et leur situation.	41,4 %
Les autres cultures m'intéressent.	39,7 %
Je voudrais en savoir plus sur le centre d'accueil.	34,5 %
Je voudrais en savoir plus sur la politique d'asile et la procédure d'asile.	24,1 %
Je trouve les activités agréables et relaxantes.	19,8 %
Autre raison	14,7 %
Je veux être entendu/participer	12,1%
J'ai eu de bons échos à propos des activités	5,2%

> 6.7.2. **Raisons du refus de participer aux activités**

Tandis que 52% des sondés ont affirmé être intéressés par une participation future à une activité, les 48% restants (soit 109 personnes) ont affirmé ne pas être intéressés par une participation ultérieure. Nous avons également étudié les raisons de ce refus. Les résultats de ce questionnaire figurent au Tableau 31).

La raison la plus souvent invoquée par ces sondés était une « faible implication par rapport à la problématique de l'asile et aux demandeurs d'asile ». Vient ensuite la réponse « déjà suffisamment informé ». Nous pouvons citer parmi les raisons relativement moins souvent désignées le fait de « ne pas être très intéressé par les autres cultures » et « avoir eu de mauvais échos par rapport aux activités ». La raison « les activités ne m'attirent pas vraiment » a été cochée par un cinquième de ces sondés.

Un nombre assez élevé de ces sondés (à savoir 34%) ont aussi coché l'option « autre raison » pour justifier leur désintérêt pour la participation aux initiatives de quartier. Les raisons les plus souvent invoquées à ce propos étaient « pas le temps » ou « trop vieux ». Quelques-uns se sont exprimés négativement à propos des étrangers ou du centre d'accueil de leur quartier.

Tableau 31 Motifs du refus de participer aux initiatives de quartier

	Pourcentage de sondés ayant indiqué cette raison (par rapport au nombre total de sondés ayant déclaré ne pas être intéressés par une participation à une activité (n = 109)).
Je ne me sens pas très concerné par la problématique de l'asile et des demandeurs d'asile.	46%
Je suis déjà suffisamment informé sur les centres d'accueil, la politique d'asile et les demandeurs d'asile.	39%
Autre raison	34 %
Je ne trouve pas très important de pouvoir avoir mon mot à dire/participer.	23%
Les activités organisées ne me disent rien.	20 %
Les autres cultures ne m'intéressent pas tellement.	9%
J'ai eu de mauvais échos à propos des activités.	4 %

> 6.7.3. ***Lien entre la participation effective et l'intérêt pour une participation future***

Nous pouvons supposer que les personnes qui ont participé à une ou plusieurs activités seront plus intéressées d'y participer à nouveau à l'avenir. Les données confirment cette supposition. Comme l'illustre le Tableau 32, 42,8% des sondés qui n'ont jamais participé à une activité sont intéressés par une participation future. Parmi les sondés qui ont déjà participé à une activité, ce pourcentage était de 76,3%. Cette différence est significative.

Tableau 32 Effet de la participation sur la participation future

A participé à une ou plusieurs activités	Oui, intéressé par une participation future	Non, pas intéressé par une participation future	Total
Oui	76,3 %	23,7 %	100 %
Non	42,8 %	57,2 %	100 %

$\chi^2 = 19,5$, $df = 1$, $p < 0,001$

> 6.8. Relation avec les résidents du centre d'accueil et avec le centre d'accueil

Une partie du questionnaire a sondé le contact personnel et les expériences des riverains avec le centre d'accueil et avec les demandeurs d'asile y résidant.

> 6.8.1. *Avez-vous déjà eu contact avec les demandeurs d'asile de votre quartier ?*

A la question « Avez-vous déjà eu contact avec les demandeurs d'asile de votre quartier? », 44% des sondés ont répondu ne jamais avoir contact avec les demandeurs d'asile ; 18% des sondés sont par contre en contact avec les demandeurs d'asile au moins chaque semaine. Les résultats à cette question, répartis par commune, figurent au Tableau 33. Il ressort de ces résultats qu'à Dendermonde, le plus grand groupe a indiqué ne jamais avoir de contact (pas moins de 59%). A Pondrôme, ce pourcentage n'était que de 19,6 %. A Saint-Trond et Uccle, ce pourcentage était d'environ 48%. Ces différences entre les centres d'accueil étaient significatives.

Tableau 33 Avez-vous déjà eu contact avec les demandeurs d'asile de votre quartier ?

	Dendermonde	Pondrôme	Saint-Trond	Uccle	Total
Jamais	59,2 %	19,6 %	48,3 %	47,8 %	44,2 %
Plusieurs fois par an	14,3 %	39,2 %	26,4 %	28,3 %	27,0 %
Plusieurs fois par mois	14,3 %	19,6 %	5,7 %	6,5 %	10,7 %
Chaque semaine	4,1 %	15,7 %	5,7 %	13,0 %	9,0 %
Chaque jour	8,2 %	5,9 %	13,8 %	4,3 %	9,0 %
Total	100 % n = 49	100 % n = 51	100 % n = 87	100 % n = 46	100 % 233

$\chi^2 = 32,4$, $df = 12$, $p = 0,001$

> 6.8.2. *Comment entrez-vous en contact avec les demandeurs d'asile ?*

Les sondés qui ont déclaré être en contact avec les demandeurs d'asile de leur quartier pouvaient ensuite répondre à la question visant à savoir de quelle manière ils étaient en contact avec eux. Ils pouvaient indiquer plusieurs réponses. Les résultats à cette question - le pourcentage ayant indiqué

cette possibilité - sont illustrés au Tableau. Le nombre total de sondés sur la base duquel nous avons calculé ces pourcentages est de 130.

La manière dont ils entrent le plus souvent en contact avec les demandeurs d'asile est simplement dans le quartier ou dans la rue (92%). La réponse « au magasin » a été citée par 34% des sondés ayant déclaré être en contact avec les demandeurs d'asile. Viennent ensuite les réponses « aux activités organisées par le centre d'accueil » et « au travail ». Les réponses « via des amis ou la famille » et « à l'église ou à l'école » n'ont pratiquement jamais été citées.

Tableau 34 Comment entrez-vous en contact avec les demandeurs d'asile ? (n = 130)

Dans le quartier/dans la rue	92,3 %
Au magasin	34,6 %
Aux activités organisées par le centre d'accueil	14,6 %
Au travail	10,8%
A l'église	4,6%
A l'école	4,6%
Via des amis/la famille	0,0 %

> 6.8.3. ***Evaluation du contact personnel avec les demandeurs d'asile***

Il est important de sonder non seulement la mesure dans laquelle on est en contact avec les résidents du centre d'accueil, mais aussi comment on évalue ce contact : positivement ou négativement ? Sur la base de notre questionnaire, nous pouvons en conclure qu'environ la moitié des sondés n'avaient pas d'avis prononcé à ce propos : 48,6% des sondés ayant répondu à cette question ont opté pour la réponse « ni positif, ni négatif ». 35% ont déclaré avoir une expérience plutôt positive à clairement positive. Par contre, 15% des sondés ont indiqué trouver leurs expériences ou leur contact avec les demandeurs d'asile comme étant plutôt négatifs. A peine 2 sondés (1,4%) ont donné une évaluation « clairement négative » (cf. Tableau 35).

Le score moyen était de 3,29 (plus le score est élevé, plus l'évaluation du contact est positive), avec un écart standard de 0,92.

Tableau 35 Comment évalueriez-vous vos expériences ou contacts personnels avec les demandeurs d'asile ?

Clairement négatif (score 1)	1,4%
Plutôt négatif (score 2)	15,0%
Ni positif, ni négatif (score 3)	48,6%
Plutôt positif (score 4)	22,9 %
Clairement positif (score 5)	12,1%
Moyenne = 3,29	100 %
Ecart standard = 0,92	n = 140

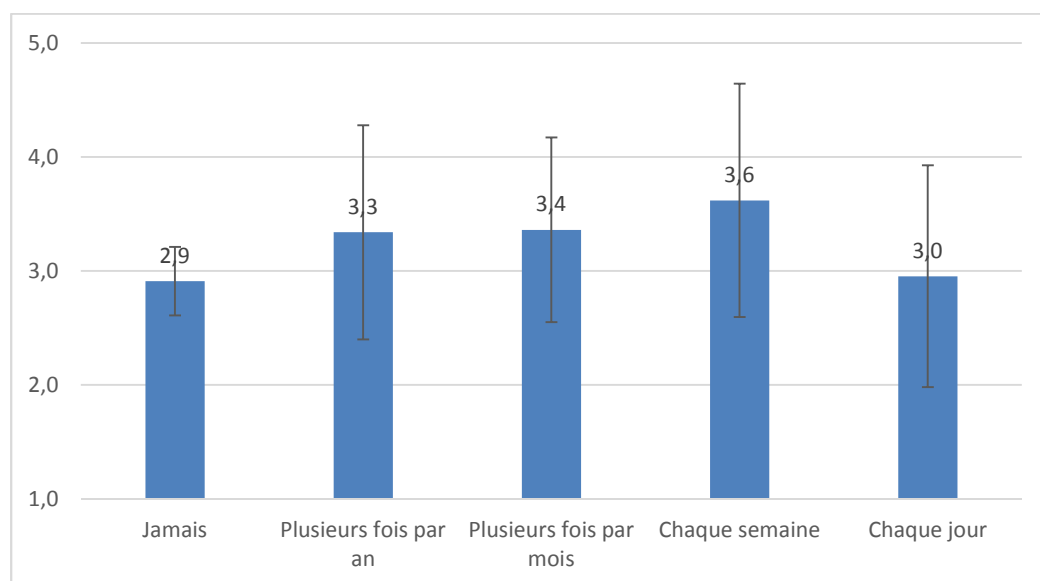
> 6.8.4. ***Lien entre la fréquence du contact personnel et l'évaluation de ce contact***

Il est aussi intéressant d'étudier si les sondés évaluent autrement leur contact selon la fréquence de celui-ci. Les résultats sont illustrés à la Figure 2. Nous observons que l'évaluation du contact est en

moyenne plus positive à mesure que la fréquence du contact augmente. Le score moyen le plus élevé se situe au niveau du groupe qui a indiqué entretenir un contact hebdomadaire avec les demandeurs d'asile du centre d'accueil. Ensuite, le score moyen diminue à nouveau dans le groupe qui a indiqué avoir un contact quotidien.

Le graphique présente aussi les écarts standards. L'écart standard est le plus petit chez le groupe qui n'a jamais de contact (0,3), tandis que l'écart le plus grand se situe dans le groupe ayant un contact hebdomadaire (1,0). Dans le groupe ayant un contact quotidien aussi, nous observons un écart standard relativement grand de 0,9. Cela signifie donc que dans les groupes qui ont un contact fréquent avec les demandeurs d'asile, il y a aussi de grandes différences dans la mesure où l'on considère ce contact positivement ou négativement.

Figure 2 Score moyen de « l'évaluation du contact personnel » selon la fréquence du contact (et écart standard)



> 6.8.5. ***Lien entre la participation aux activités et l'évaluation du contact personnel***

Une autre question que nous nous posons vise à savoir si les sondés qui ont participé à une activité dans le cadre des initiatives de quartier évaluent plus positivement leur contact personnel avec les demandeurs d'asile. Les données confirment cette supposition. Les sondés qui ont participé à une activité évaluent en moyenne le contact plus positivement en comparaison avec les sondés qui n'y ont pas participé (cf. Figure 3). Cette différence est significative ($F = 15,27$, ($df=1$), $p < 0,001$).

Il est évidemment impossible d'en tirer des conclusions sur un lien causal. Nous pouvons notamment supposer que les personnes qui évaluent leurs contacts positivement sont de toute manière plus enclines à participer à une activité que les personnes qui ont des expériences négatives. D'autre part, il se peut que suite à la participation à une activité, on ait eu une expérience de contact plus positive avec les résidents du centre d'accueil.

Les données permettent toutefois de vérifier s'il existe un lien avec leur intérêt pour la participation aux activités à l'avenir.

Figure 4 indique en effet que le groupe intéressé par la participation à une activité évalue en moyenne le contact avec les demandeurs d'asile plus positivement que le groupe qui n'est pas intéressé par une participation.

Figure 3 Score moyen « évaluation du contact personnel » selon la participation aux activités

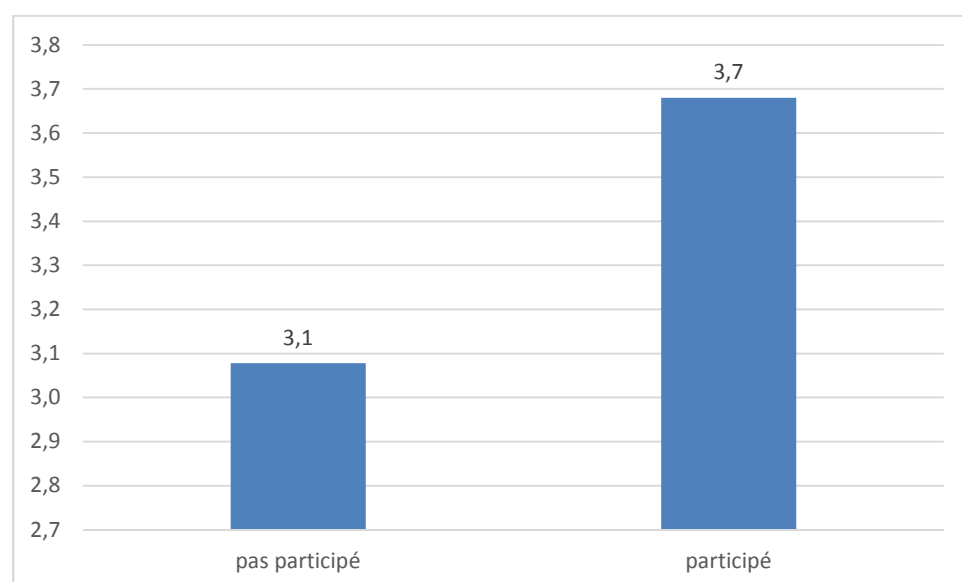
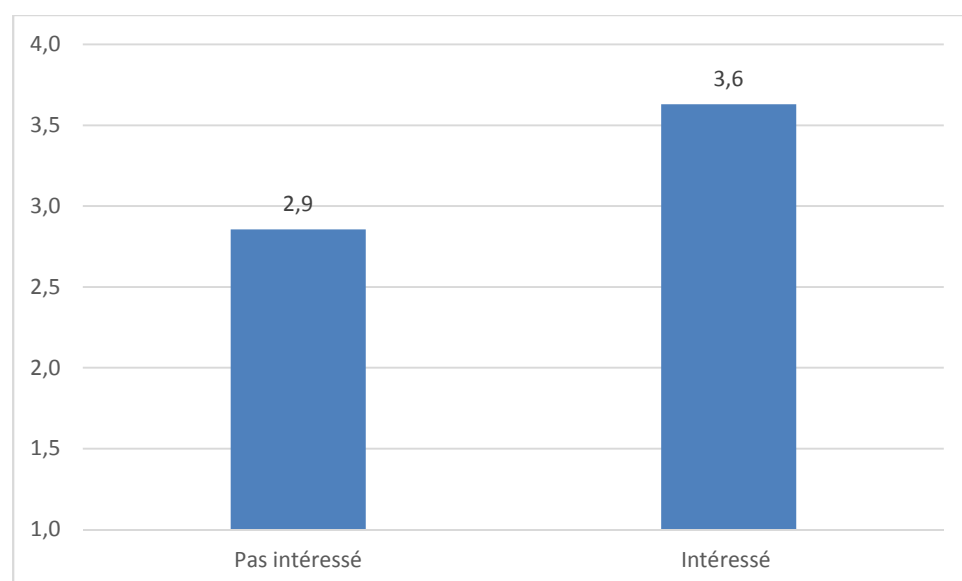


Figure 4 Score moyen « évaluation du contact personnel » selon l'intérêt ou non pour la participation aux activités



> 6.8.6. **Contact avec les collaborateurs du centre d'accueil**

Nous avons demandé non seulement si l'on avait des contacts avec les résidents du centre d'accueil de la commune, mais aussi si l'on avait des contacts avec un collaborateur du centre d'accueil. Les résultats sont illustrés dans le Tableau 36. Etant donné que la répartition était limitée parmi les catégories de réponse, nous avons rassemblé les catégories « quelques fois par an » et « quelques fois par mois », ainsi que les catégories « chaque semaine et chaque jour ».

A l'exception de Ponderôme, la majeure partie des sondés ont indiqué ne jamais avoir de contact avec un collaborateur du centre d'accueil. A Dendermonde et Uccle, ce pourcentage était à chaque fois supérieur à 80 %. Parmi les sondés de Saint-Trond, le résultat était inférieur (66%). A Ponderôme, à peine 35% des sondés ont indiqué n'avoir encore jamais été en contact avec un collaborateur du centre. En cas de contact avec un collaborateur du centre, la fréquence de ce contact va généralement de quelques fois par an à mensuellement.

Tableau 36 Avez-vous déjà eu contact avec un collaborateur du centre d'accueil ?

	Dendermonde	Ponderôme	Saint-Trond	Uccle	Total
Jamais	85,4 %	34,6 %	65,9 %	81,3 %	66,1 %
Plusieurs fois par an à mensuellement	10,4 %	59,6 %	31,8 %	18,8 %	30,9 %
Hebdomadairement à quotidiennement	4,2 %	5,8 %	2,4 %	0,0 %	3,0 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

> 6.8.7. **Plaintes à propos (des résidents) du centre d'accueil**

Le questionnaire a aussi étudié si l'on avait des plaintes à propos du centre d'accueil ainsi que la manière dont ces plaintes sont traitées. A la question « Avez-vous des plaintes à propos du centre d'accueil », 30% ont répondu positivement. Les sondés pouvaient indiquer de manière plus précise dans le questionnaire de quelles plaintes il s'agissait : plaintes relatives à des nuisances, à de l'insécurité ou autres. Les résultats sont illustrés dans le Tableau 37. Parmi tous les sondés qui ont indiqué avoir des plaintes, 62% ont affirmé qu'il s'agissait de plaintes concernant des « nuisances », 51% ont désigné « l'insécurité », et 31% ont choisi l'option « autres plaintes ». (Les sondés pouvaient désigner plusieurs types de plaintes, si bien que la somme de ces pourcentage n'est pas équivalente à 100%)

Il y avait des différences significatives entre les cas. C'est dans la commune de Ponderôme que le pourcentage de sondés indiquant avoir des plaintes était le plus grand (à savoir 45%). Ce pourcentage était le plus faible à Uccle, où à peine 13% des sondés ont indiqué dans le questionnaire avoir des plaintes. A Saint-Trond, ce pourcentage était de 34%, et à Dendermonde de 23%.

Il était aussi possible de préciser ce que la plainte comportait au juste. Les réponses à cette question figurent au Tableau 38. Les plaintes qui ont été inscrites dans la catégorie « autres » pouvaient parfaitement être classées sous l'une des deux autres catégories. C'est pourquoi dans le Tableau 38, les plaintes sont uniquement regroupées sous les deux catégories principales « nuisances » et « insécurité ». Nous indiquons aussi à chaque fois à côté à quelle fréquence cette réponse a été indiquée.

En ce qui concerne les plaintes relatives aux nuisances, la nuisance sonore ou « le bruit » arrive en tête. Viennent ensuite les plaintes concernant les déchets. En troisième position figurent les plaintes relatives au comportement irrespectueux ou inapproprié général des demandeurs d'asile et relatives au

fait qu'ils « traînent ». Concernant les plaintes plutôt liées à l'insécurité, ce sont le plus souvent des incidents impliquant des cambriolages et des vols commis par les demandeurs d'asile qui ont été observés. Des plaintes relatives aux demandeurs d'asile se comportant de manière dangereuse ou inappropriée dans la circulation ont aussi été rapportées assez souvent. Les bagarres impliquant des demandeurs d'asile arrivent en troisième position. Nous observons également qu'un certain nombre des plaintes rapportées étaient plutôt liées à un sentiment d'insécurité subjectif. Dans ce cas, « le simple fait qu'ils se trouvent dans la commune » a été indiqué comme exemple de plainte relative à l'insécurité.

Tableau 37 Plaintes sur le centre d'accueil

		Sur quoi vos plaintes portent-elles ?		
Avez-vous des plaintes ?		A propos de nuisances	A propos de l'insécurité	A propos d'autre chose
Oui	30 % (n = 68)	62 % (n = 42)	51 % (n = 34)	31 % (n = 21)
Non	70 % (n = 158)	/	/	/
	100 %			

Tableau 38 Aperçu des types de plaintes

	Fréquence
Plaintes relatives aux nuisances	
Nuisances sonores ou bruit (la nuit)	19
Déchets ou saletés dans la rue	8
Comportement irrespectueux ou inapproprié	6
Le fait de traîner	5
Graffitis ou vandalisme	3
Utilisation du wifi	3
Mendicité	2
Le bâtiment n'est pas entretenu	1
Bagarres	1
Ballons qui passent au-dessus du fil	1
Plaintes à propos de l'insécurité	
Cambriolage ou vol	10
Comportement dangereux vis-à-vis du code de la route	7
Bagarres	6
Se sentir en insécurité de manière générale suite à la présence de demandeurs d'asile dans la commune	6
Menaces	3
Agression ou violence sans raison	2
Bandes	2
Le fait de traîner en groupe (la nuit)	2
Intimidation sexuelle	1
Prostitution	1

Trafic de drogues	1
-------------------	---

Même si 30% des sondés ont indiqué dans le questionnaire avoir des plaintes par rapport au centre d'accueil, à peine 7% avaient déjà introduit une plainte au centre d'accueil. Si nous nous exprimons en pourcentage de « plaignants », environ 22% ont donc effectivement exprimé leur plainte au centre d'accueil. La majorité de ceux qui ont introduit une plainte étaient satisfaits de la manière dont la plainte a été traitée (67%).

A la question « Savez-vous à qui adresser votre plainte? », 31% ont répondu par l'affirmative. La majeure partie des sondés ont donc indiqué ne pas savoir à qui il fallait s'adresser en cas de plaintes. Ce pourcentage est encore plus faible si nous tenons uniquement compte du groupe de sondés ayant indiqué ne jamais avoir de contact avec les collaborateurs du centre. Parmi ce groupe, à peine 20% savaient à qui s'adresser en cas de plainte. Dans le groupe qui avait déjà eu contact avec un collaborateur du centre, environ la moitié (52%) savait à qui adresser ses plaintes. Ces résultats semblent indiquer l'importance des contacts entre les collaborateurs du centre et les riverains.

> 6.9. Connaissances

Afin de vérifier les connaissances des sondés à propos de l'asile, six questions leur ont été posées. Les sondés étaient à chaque fois invités à indiquer si l'affirmation était « vraie » ou « fausse ». Si on ne connaissait pas la réponse, on pouvait aussi le dire.

Le Tableau 39 illustre les répartitions des réponses à ces questions. Pratiquement tous les sondés savaient que le centre d'accueil de leur quartier était un centre d'accueil ouvert. La majeure partie des sondés savaient aussi qu'il y avait une différence entre le statut des demandeurs d'asile et celui des réfugiés, et que l'obligation scolaire s'appliquait aussi aux demandeurs d'asile mineurs. La procédure de présentation et d'attribution à un centre d'accueil était par contre moins bien connue. Cela se déroule au niveau central à Bruxelles, et pas suivant les choix des demandeurs d'asile. Pratiquement 1 réponse sur 10 était erronée, tandis qu'un grand groupe (41,8%) a répondu « je ne sais pas » à cette question.

Les principaux malentendus concernaient le nombre de demandes d'asile sur une base annuelle en 2015. La bonne réponse était « entre 35.000 et 40.000 ». Pratiquement 1 sondé sur 5 a estimé ce chiffre beaucoup trop haut. La plupart des réponses erronées ont enfin été données à la question relative aux demandeurs d'asile et à l'argent de poche. La majeure partie des sondés a indiqué ne pas savoir, tandis qu'un sur trois était d'accord avec l'affirmation selon laquelle le montant de l'argent de poche était de 50 euros par semaine, alors qu'il n'est en réalité que de 7,4 euros.

Nous avons aussi vérifié si les sondés qui avaient participé à une ou plusieurs activités BIQ avaient de meilleures connaissances que ceux qui n'avaient participé à aucune activité. Nous n'avons toutefois relevé aucune différence significative dans les niveaux de connaissances, sauf pour la question concernant l'argent de poche. Parmi ceux qui avaient participé à une activité, 34% ont donné une bonne réponse, tandis que ce pourcentage n'était que de 12% chez ceux qui n'avaient participé à aucune activité. Cette différence était significative ($\chi^2 = 16,05$, $df = 3$, $p = 0,001$).

Tableau 39 Réponses aux questions sur les connaissances

	Bonne réponse	Mauvaise réponse	Ne sait pas
Le centre d'accueil de [nom commune] est un centre d'accueil ouvert, et non un centre d'accueil fermé.	90,5 %	1,3 %	8,2 %
Le statut des "demandeurs d'asile" est le même que le statut de "réfugié reconnu".	74%	3,5%	22,5 %
L'obligation scolaire est aussi valable pour les demandeurs d'asile mineurs.	76,1 %	3,9%	20 %
Outre l'accueil et l'accompagnement, les demandeurs d'asile reçoivent 50 euros d'argent de poche par semaine.	18,3%	30 %	61,7 %
Les demandeurs d'asile doivent se présenter à un centre d'accueil de leur choix à leur arrivée dans notre pays.	48,9%	9,3 %	41,8 %
Combien de demandes d'asile notre pays a-t-il reçu l'année dernière ? (entre 150.000 et 200.000 (erreur) ou entre 35.000 et 40.000 (juste))	45,9 %	19,5 %	34,6 %

> 6.10. Opinion personnelle à propos des demandeurs d'asile, des centres d'accueil pour demandeurs d'asile et de la politique d'asile

Afin de mesurer le comportement des riverains vis-à-vis des demandeurs d'asile, des centres d'accueil et de la politique d'asile en général, nous avons utilisé les instruments de mesure développés et utilisés dans une enquête antérieure de Meireman e. a. (2004).

En ce qui concerne le **comportement vis-à-vis de la politique d'asile**, nous avons soumis sept énoncés aux sondés. Ils pouvaient à chaque fois indiquer sur une échelle à 5 points dans quelle mesure ils étaient d'accord ou pas d'accord avec l'énoncé. Trois énoncés étaient formulés négativement, tandis que les quatre autres étaient formulés positivement. Le but est de créer une nouvelle variable "comportement vis-à-vis de la politique d'asile". Pour pouvoir y arriver, il est important que les scores puissent être interprétés dans la même direction à tous les items. Nous avons donc recodé les réponses aux énoncés formulés négativement afin qu'un score supérieur reflète un comportement plus positif. L'alpha de Cronbach des sept items est de 0,85, ce qui indique une fiabilité interne élevée de l'instrument de mesure.

Pour le **comportement vis-à-vis des centres d'accueil** pour les demandeurs d'asile dans le quartier, quatre énoncés ont été présentés. Ces énoncés étaient formulés de manière tout à fait négative. Ici aussi, nous avons veillé à l'aide d'un recodage à ce que plus les scores étaient élevés, plus on était positif vis-à-vis du positionnement des centres d'asile. La cohérence interne de cette échelle de mesure était aussi très bonne, avec une valeur alpha de Cronbach de 0,88.

Enfin, pour le **comportement vis-à-vis des demandeurs d'asile**, nous avons utilisé onze énoncés. Quatre de ces énoncés étaient formulés positivement, tandis que les sept autres étaient formulés

négativement. Ici aussi, les variables ont été recodées comme décrit ci-dessus, afin qu'un score élevé indique un comportement positif vis-à-vis des demandeurs d'asile. L'alpha de Cronbach de ces énoncés était de 0,92.

Les items des différents constructs étaient d'ailleurs en forte corrélation les uns avec les autres. L'alpha de Cronbach calculé sur les 22 énoncés était de 0,96. Il convient de noter que cet alpha de Cronbach est calculé sur la base des données de 84% des sondés, puisqu'il y avait des valeurs manquantes chez les 16% restants. Autrement dit : dans 16% des cas (sondés), il y avait au moins une valeur manquante à l'un de ces 22 items. C'est pourquoi nous avons choisi de ne pas utiliser d'échelles de somme, mais de travailler avec les scores moyens des items concernés. Nous avons donc créé trois nouvelles variables ayant pour valeur le score moyen sur les items respectifs. Le score minimal (théorique) à ces variables est de 1, tandis que le score maximal est de 5.

Tableau 40 comprend la valeur moyenne ainsi que l'écart standard de ces trois variables. Si nous comparons les valeurs moyennes de ces variables les uns avec les autres, nous observons que l'on est en moyenne un peu plus négatif vis-à-vis de la politique d'asile et un peu plus positif vis-à-vis des demandeurs d'asile. C'est vis-à-vis des centres d'accueil que l'on est le plus positif.

Nous avons également effectué un test de normalité afin de vérifier si cette nouvelle variable présentait une répartition normale. Les résultats du test Shapiro-Wilk ont démontré que la variable « comportement vis-à-vis des demandeurs d'asile » présentait une répartition normale. Les variables « comportement vis-à-vis de la politique d'asile » et « comportement vis-à-vis des centres d'accueil » ne sont par contre pas réparties normalement.

Tableau 40 Informations descriptives des variables comportement vis-à-vis de la politique d'asile, vis-à-vis des centres d'accueil et vis-à-vis des demandeurs d'asile

Comportement vis-à-vis de	Valeur min.	Valeur max.	Moyenne	Ecart standard	Test de normalité Shapiro-Wilk
la politique d'asile	1	5	2,93	0,95	$p = 0,037$
les centres d'accueil	1	5	3,20	1,16	$p < 0,001$
les demandeurs d'asile	1	5	3,11	0,92	$p = 0,50$

> 6.10.1. *Comportement des riverains vis-à-vis des centres d'accueil dans les cas*

Il est intéressant de vérifier s'il existe des différences entre les cas en ce qui concerne le comportement des riverains par rapport aux centres d'accueil. Nous avons réalisé à cet effet un test « one-way anova between groups » (cf. Tableau 41). La valeur F est significative. Cela signifie qu'il existe une différence significative dans le comportement vis-à-vis des centres d'accueil pour au moins deux des quatre cas. Il ressort des tests post hoc que les riverains d'Uccle qui ont complété le questionnaire étaient beaucoup plus positifs vis-à-vis des centres d'accueil pour les demandeurs d'asile que les riverains des autres cas.

Tableau 41 Comparaison des quatre cas en ce qui concerne le comportement vis-à-vis des centres d'accueil

Comportement vis-à-vis des centres d'accueil	Moyenne	Norme écart
Dendermonde	3,03	1,04
Pondrôme	3,22	1,12
Saint-Trond	2,90	1,12

Uccle	3,20	1,16
Test ANOVA	F = 8,04 p < 0,001	

> 6.10.2. **Modèle de régression avec comme variable dépendante le comportement vis-à-vis des demandeurs d'asile**

Avec cette étude, nous voulions non seulement savoir quel était le comportement des riverains vis-à-vis des centres d'accueil et de leurs résidents, et de la politique d'asile en général, mais nous voulions aussi étudier les éléments expliquant leur comportement. Afin de répondre à cette question de l'enquête, nous allons tester plusieurs modèles de régression linéaire dans ce qui suit.

Le **premier modèle** que nous testons a comme variable indépendante le comportement vis-à-vis des demandeurs d'asile. Comme nous l'avons décrit ci-dessus, cette variable est normalement répartie et elle présente une forte corrélation avec les deux autres variables de comportement. Nous reprenons comme variables indépendantes dans ce premier modèle : trois variables factice qui renvoient aux **cas**, quelques caractéristiques personnelles des sondés (âge, sexe et niveau de formation), et la participation aux initiatives de quartier. Les résultats de cette analyse figurent au Tableau 42. Le R^2 est de 0,17, ce qui signifie que 17% de la variance dans la variable dépendante est expliquée par le modèle. Parmi les variables indépendantes, il y en a trois qui ont un effet significatif sur la variable dépendante. Plus le niveau d'instruction est élevé, plus on est positif vis-à-vis des demandeurs d'asile. A Saint-Trond, Ponderôme et Dendermonde, on adopte un comportement beaucoup plus négatif en comparaison avec les sondés d'Uccle. Le contexte de grande ville explique peut-être le comportement plus positif des sondés d'Uccle. Nous pouvons supposer que les habitants d'Uccle sont plus exposés à des nationales étrangères en comparaison avec les autres communes. Il y a enfin un effet significatif de la participation aux activités dans le cadre des initiatives de quartier sur le comportement vis-à-vis des demandeurs d'asile : les sondés qui ont participé à au moins une activité sont beaucoup plus positifs vis-à-vis des demandeurs d'asile en comparaison avec les sondés qui n'ont participé à aucune activité. Evidemment, nous devons à nouveau nous montrer prudent à l'heure de tirer un lien causal. Cette analyse de régression ne nous permet pas de conclure que leur participation a débouché sur un comportement plus positif.

Ensuite, nous avons testé un **second modèle** dans lequel nous avons étendu les variables indépendantes avec les variables connaissances et contact. Pour les connaissances, nous avons créé des variables factices sur la base de la question sur les connaissances. La question liée au caractère ouvert ou fermé du centre d'accueil n'est pas reprise puisque 90% des sondés avaient répondu correctement à cette question. Pour les autres questions sur les connaissances, nous avons codé des variables factices où un score 1 signifie une bonne réponse et un score 0 représente une mauvaise réponse. Nous avons aussi codé les réponses "je ne sais pas" comme 0. Pour la variable de contact, nous avons aussi créé une variable factice où 0 signifie ne jamais avoir de contact personnel avec les demandeurs d'asile et où 1 est utilisé pour toutes les autres fréquences de contact.

Les résultats de cette analyse de régression figurent au Tableau 43. Dans ce modèle aussi, les résidents d'Uccle semblent être significativement plus positifs vis-à-vis des demandeurs d'asile en comparaison avec les résidents des autres communes. L'effet du niveau d'instruction est aussi conservé, tout comme l'effet de la participation. L'ajout de la variable "contact" supplémentaire ne semble pas faire de différence significative. Avec les variables de connaissances, nous ne voyons pas d'effets significatifs sur le comportement vis-à-vis des demandeurs d'asile, à l'exception de la question de connaissances sur l'obtention d'argent de poche. Les sondés qui ont bien évalué que les demandeurs d'asile ne

recevaient pas 50 euros d'argent de poche par mois affichent un comportement significativement plus positif vis-à-vis des demandeurs d'asile.

Tableau 42 Résultats de l'analyse de régression (Modèle 1)

Variables indépendantes	Coefficients bêta standardisés	Signification
Sexe (0 = homme, 1 = femme)	0,036	0,569
Niveau d'instruction (1 = pas de diplôme, 2 = secondaire, 3 = haute école, 4 = université)	0,222	0,002 ***
Age	0,080	0,218
Saint-Trond (factice)	-0,321	0,001 ***
Dendermonde (factice)	-0,239	0,006 ***
Pontrôme (factice)	-0,316	0,001 ***
Participation (0 = pas participé, 1 = participation à au moins une activité)	0,215	0,002 ***
<i>Adj. R² = 0,17</i> <i>F = 7,036 (df = 7) p < 0,001</i>		

Tableau 43 Résultats de l'analyse de régression (Modèle 2)

Variables indépendantes	Coefficients standardisés	Signification
Sexe (0 = homme, 1 = femme)	0,018	0,78
Niveau d'instruction (1 = pas de diplôme, 2 = secondaire, 3 = haute école, 4 = université)	0,17	0,026 *
Age	0,096	0,16
Saint-Trond (factice)	-0,456	< 0,001 ***
Dendermonde (factice)	-3,568	< 0,001 ***
Pondrôme (factice)	-0,420	< 0,001 ***
Participation (0 = pas participé, 1 = participation à au moins une activité)	0,153	0,037 *
Contact (0 = jamais de contact avec les demandeurs d'asile, 1 = contact)	0,025	0,73
Connaissances : argent de poche (1 = juste, 0 = faux ou ne sait pas)	0,144	0,043 *
Connaissances : nombre de demandes d'asile sur une base annuelle	0,047	0,50
Connaissances : obligation scolaire pour les mineurs	-0,023	0,735
Connaissances : procédure pour se présenter	0,097	0,20
Connaissances : statut demandeur d'asile/réfugié	0,069	0,352
Adj. $R^2 = 0,19$ $F = (df = 13) p < 0,001$		

7. Résultats de l'enquête auprès des écoliers et des étudiants

Dans ce chapitre, nous présentons les résultats de l'enquête auprès des écoliers et des étudiants dans le cas de Bruges. Pour cette enquête, nous avons effectué des mesures antérieures et postérieures auprès de trois groupes d'élèves qui ont participé à une session éducative du centre d'accueil de Bruges. Ces groupes étaient 1) des étudiants en 5ème et 6ème années de l'école secondaire locale (ASO), 2) des étudiants en nursing social de la Haute Ecole locale, et 3) des étudiants en 3ème Bachelor et du programme de transition de la formation Politique et gestion du secteur public de la KU Leuven.

Avec l'enquête menée auprès des étudiants, nous voulions formuler une réponse à cette question d'enquête :

QE 8. Une évolution est-elle observable dans le comportement/perception des riverains sur une certaine période? Une évolution est-elle observable dans le comportement/perception des riverains après la participation à une activité dans le centre d'accueil?

"Participation à une activité au centre d'accueil" a dans ce cas été opérationnalisé comme une visite scolaire. L'enquête étudiait autrement dit l'effet d'une activité d'accueil concrète dans le centre d'accueil pour les demandeurs d'asile de Bruges sur le comportement/la perception des écoliers et des étudiants. Concrètement, cette activité prenait la forme d'une partie d'information et de désignation à l'aide d'une présentation PowerPoint où les élèves ont eu une vision sur la politique d'asile et la procédure d'asile belges, le fonctionnement des centres d'accueil en Belgique, la vie des demandeurs d'asile dans ces centres d'accueil et leur situation à l'arrivée. Ensuite les groupes ont visité les parties accessibles au public du centre (c'est-à-dire les douches et la laverie, la salle de détente, la cuisine, la salle à manger et la cour intérieure). Cette visite éducative s'est clôturée par une session de questions. En fonction du nombre de questions durant cette session, la visite ou la présentation a duré deux heures ou deux heures et demie. Le contact ou témoignage pratique par un des demandeurs d'asile ne faisait pas partie du programme.

Lors de l'interprétation des résultats de l'enquête au niveau des étudiants, il est important de garder en tête qu'il s'agit d'une activité spécifique pour un groupe cible spécifique et que les résultats ne peuvent donc pas être simplement généralisés à l'effet des initiatives de quartier en général.

> 7.1. Réponse et profil des sondés

En tout, 38 élèves ont complété les deux questionnaires de la mesure antérieure et de la mesure ultérieure. Parmi ceux-ci, il y avait 15 élèves de l'école secondaire, 4 de haute école et 19 de l'université. En ce qui concerne l'âge, le plus vieux sondé avait 37 ans, et le plus jeune 15 ans. Il y avait 5 sondés de plus de 30 ans. L'âge du reste des participants variait entre 15 et 24 ans. L'âge moyen des élèves de l'école secondaire était de 16 ans. En ce qui concerne le sexe, 22 garçons et 16 filles ont participé à l'enquête.

> 7.2. Intérêt pour la participation à une activité

Nous avons demandé aux élèves lors de la mesure antérieure s'ils étaient intéressés par une participation à une activité organisée par le centre d'accueil de Bruges. La répartition de ces réponses est illustrée au Tableau 44. En tout, environ 34% de ce groupe ont répondu positivement à cette question.

Tableau 44 Intérêt pour la participation aux initiatives de quartier

	Oui, intéressé	Non, pas intéressé	Pas de réponse
Ecole secondaire	4	11	0
Haute école	0	4	0
Université	9	9	1
	13	24	1

Nous avons aussi sondé leur intérêt et implication dans la thématique. Nous avons pour ce faire soumis six énoncés aux étudiants. Pour chaque énoncé, ils pouvaient indiquer sur une échelle à 5 points s'ils étaient "pas du tout d'accord" (1) à "tout à fait d'accord" (5) avec l'énoncé en question. Les résultats de ce questionnaire figurent au Tableau 45. Le plus haut score moyen a été attribué pour l'énoncé "Les autres cultures m'intéressent". Le score moyen le plus bas a été attribué à l'énoncé "Je voudrais m'investir pour aider à l'accueil des réfugiés".

Tableau 45 Intérêt dans la thématique des demandeurs d'asile et des réfugiés

	Score moyen	Ecart standard
Les autres cultures m'intéressent.	4,03	1,08
Je voudrais en savoir plus sur les demandeurs d'asile et leur situation.	3,95	1,06
Je voudrais en savoir plus sur la politique d'asile et la procédure d'asile.	3,76	1,1
Je voudrais en savoir plus sur le centre d'accueil.	3,47	1,03
Je me sens concerné par la problématique des réfugiés et les demandeurs d'asile.	3,18	1,3
Je voudrais apporter mon aide pour l'accueil des réfugiés.	2,87	1,09

> 7.3. Evaluation subjective de l'impact de la participation

> 7.3.1. *Evaluation subjective de l'impact de la participation sur le comportement personnel*

Nous avons demandé aux élèves lors de la mesure ultérieure si la visite avait changé leur comportement vis-à-vis des demandeurs d'asile. Les répartitions des réponses à cette question figurent au Tableau 46. La grande majorité des sondés, à savoir 74%, ont indiqué qu'ils trouvaient que leur comportement était resté le même après la visite scolaire. 18% estimaient par contre que leur comportement était plus positif. Une seule personne a indiqué après la visite scolaire être plus négative vis-à-vis des demandeurs d'asile.

C'est en effet une évaluation subjective, mais sur cette base, nous pouvons affirmer que la visite scolaire n'a pas eu, pour la majeure partie des sondés, de grand impact sur leur comportement. Pour un petit groupe, il y a eu un impact positif, tandis qu'une exception a fait état d'un impact négatif sur le

comportement personnel. Nous verrons plus tard s'il y a un lien entre cette évaluation subjective et notre propre mesure "objective" de la différence de comportement vis-à-vis des demandeurs d'asile (cf. infra).

Tableau 46 Evaluation subjective de l'impact de la participation sur leur comportement vis-à-vis des demandeurs d'asile

	Nombre de sondés	Pourcentage
Oui, je suis à présent plus négatif vis-à-vis des demandeurs d'asile	1	3%
Oui, je suis à présent plus positif vis-à-vis des demandeurs d'asile	7	18%
Non, mon comportement est resté le même.	28	74%
Pas de réponse	2	5%
Total	38	100 %

> 7.3.2. ***Evaluation subjective de l'impact sur les connaissances et la perception personnelles***

Outre l'impact sur le comportement, nous voulions aussi vérifier si la visite avait eu un impact sur la perception. C'est pourquoi nous avons aussi demandé aux sondés si la visite leur avait apporté quelque chose ou leur avait permis d'acquérir de nouvelles connaissances. Les réponses à cette question figurent au Tableau 47. Sur la base de ces réponses, nous pouvons conclure que les élèves ont surtout acquis des connaissances sur le fonctionnement des centres d'accueil et la vie des demandeurs d'asile. Dans une mesure un peu plus limitée, ils ont appris des choses sur la procédure d'asile et la politique d'asile en Belgique. A peine un quart des sondés ont aussi indiqué avoir appris quelque chose à propos de la situation dans les pays d'origine.

Tableau 47 A propos de quoi avez-vous appris de nouvelles choses durant votre visite?

	% ayant répondu "OUI"
A propos du fonctionnement des centres d'accueil	84%
La vie des demandeurs d'asile	79 %
La politique d'asile et de la procédure d'asile en Belgique	63%
La situation des pays d'origine des demandeurs d'asile	26%

Sur la base des réponses à cette question, nous pouvons aussi dresser un tableau de fréquence avec le nombre de domaines dans lesquels on a acquis de nouvelles connaissances. Les résultats sont illustrés dans le Tableau 48. En conclusion, nous pouvons affirmer que la grande majorité des élèves (à savoir 86%) ont acquis des connaissances dans au moins deux domaines. Au niveau (de l'évaluation subjective) du traitement des connaissances, nous pouvons donc considérer la visite scolaire comme une réussite.

Tableau 48 Avez-vous acquis de nouvelles connaissances durant votre visite ?

	Nombre de sondés
Aucun domaine de connaissance indiqué	1
Un domaine de connaissance indiqué	4
Deux domaines de connaissance indiqués	10
Trois domaines de connaissance indiqués	12

Quatre domaines de connaissance indiqués	9
Pas de réponse	2
Total	38

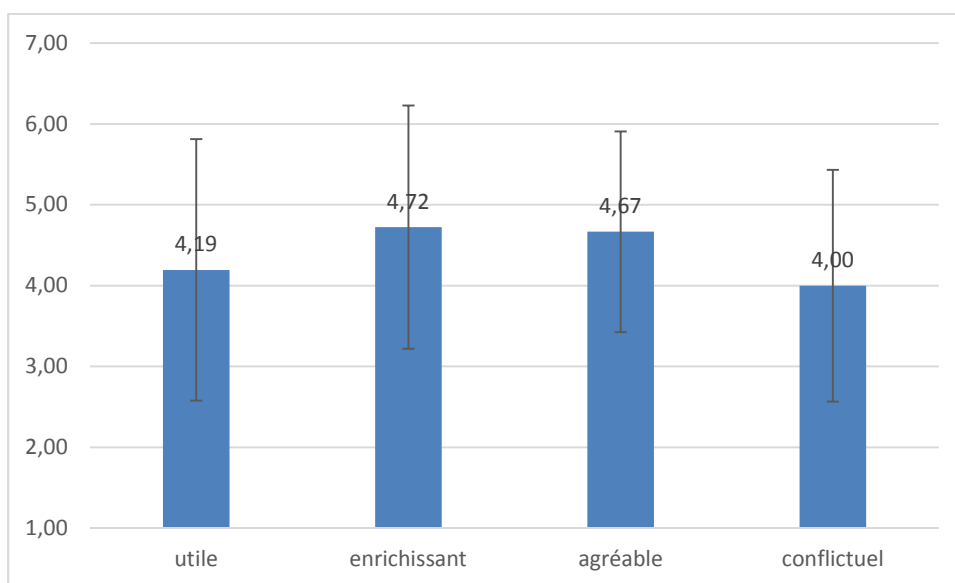
> 7.4. Evaluation de la visite scolaire par les élèves

> 7.4.1. *La visite a-t-elle été utile, enrichissante, agréable et confrontante*

Les élèves ont pu évaluer la visite en indiquant sur une échelle à 7 points dans quelle mesure ils avaient trouvé la visite utile, enrichissante, agréable et confrontante. Sur cette échelle, la valeur 1 signifiait respectivement "pas utile", "pas enrichissante", "pas agréable" et "pas confrontante". A l'autre extrémité de l'échelle se trouvait la valeur 7 pour désigner respectivement "utile", "enrichissant", "agréable", et "confrontant". Les scores moyens sont illustrés dans la Figure 5.

Les élèves ont en moyenne évalué la visite scolaire comme quelque chose d'utile, d'enrichissant et d'agréable, car les scores moyens se trouvaient à chaque fois au-dessus de la moyenne "neutre" de 4. Pour le critère "confrontant", la moyenne était exactement de 4. Soulignons qu'il y a un peu de variation entre les élèves. C'est ce que l'on voit aux écarts standard qui sont illustrés dans le graphique avec les lignes.

Figure 5 Evaluation de la visite scolaire par les élèves



Il est intéressant d'étudier les corrélations entre ces critères d'évaluation (cf.

Tableau 49). Nous voyons ainsi que les critères "utile" et "enrichissant" présentent une corrélation mutuelle très positive. Il y avait par ailleurs également un lien positif significatif entre le fait de trouver la visite "enrichissante" et "confrontante". Le fait de trouver la visite "agréable" ne veut par contre pas dire qu'on l'a trouvée "enrichissante", mais les critères "agréable" et "utile" entretiennent une corrélation positive.

Tableau 49 Corrélations entre les critères d'évaluation utile, enrichissant, agréable et confrontant

	Enrichissant	Agréable	Conflictuel
Utile	0,70 **	0,43 **	0,32
Enrichissant		0,15	0,37 *
Agréable			0,22

* alpha 0,05

** alpha 0,01

> 7.4.2. **Qu'est-ce qui vous a frappé?**

Les élèves ont également pu indiquer ce qui les avait marqué lors de la visite ; ce qu'ils allaient certainement retenir. Nous avons résumé les résultats à cette question ouverte dans le Tableau 50. Dans la colonne de droite figurent les réponses que les élèves ont inscrites. Dans la colonne de gauche, nous avons tenté d'y intégrer des catégories.

Tableau 50 Qu'est-ce que vous retenir le plus de votre visite du centre d'accueil ?

A propos de la situation des réfugiés au niveau mondial	<i>Que la plupart des réfugiés se trouvent en fait à la frontière dans leur propre pays. Témoignage d'un demandeur d'asile et raison pour laquelle il est venu en Belgique.</i>
A propos de la situation des réfugiés dans notre pays	<i>Que des enfants de notre âge se trouvent en Belgique sans leurs parents. Qu'il est très difficile de trouver du travail avec une connaissance limitée du néerlandais.</i>
A propos de la vie des demandeurs d'asile dans les centres d'accueil	<i>Que les gens vivent les uns sur les autres pendant une période très incertaine. Qu'ils n'ont pratiquement pas de films pour enfants dans le centre de la Croix-Rouge de Bruges. Les "petits" espaces dans lesquels vivent les réfugiés et le peu d'intimité. Leur "intégration" ne semblait pas grande, bien qu'il ait pu s'agir de nouveaux résidents. Les différentes cultures qui doivent cohabiter sous un même toit et qui doivent utiliser une cuisine commune. Les gens n'ont pratiquement pas d'intimité. C'est surtout pour les jeunes qui séjournent sans leurs parents dans les centres d'asile que c'est difficile. Le peu d'intimité des demandeurs d'asile. Ils avaient de nombreuses possibilités de se détendre, un espace personnel. Il y avait beaucoup d'ordre et d'activités. Vivre de son côté ; incertitude ; solidarité mutuelle. Infrastructure extérieure défectueuse ainsi que la petite taille du centre et des espaces communs. Pas beaucoup d'infrastructures de détente présentes, ou celles présentes n'étaient pas tellement développées. Ils avaient de nombreuses possibilités de se détendre, un espace personnel. Il y avait beaucoup d'ordre et d'activités.</i>

	<i>La vie à petite échelle de personnes provenant de pays éloignés géographiquement.</i> <i>La petite taille et la sobriété de tout.</i>
A propos du fonctionnement des centres d'accueil	<i>La manière dont les accompagnateurs rendent la vie des demandeurs d'asile aussi supportable que possible.</i> <i>La manière dont les intervenants travaillent.</i> <i>Le fonctionnement du centre d'accueil proprement dit : la vie quotidienne.</i> <i>La manière impersonnelle de traiter les demandeurs d'asile.</i> <i>Pas d'accompagnement psychologique pour les traumatismes dont souffrent les demandeurs d'asile. Aucune aide pour accéder au marché du travail.</i> <i>Uniquement un toit au-dessus de la tête et de la nourriture.</i>
A propos de la politique d'asile et de la procédure d'asile	<i>Que cette procédure est très difficile et que les personnes doivent parfois attendre très longtemps, pour parfois avoir une mauvaise nouvelle.</i> <i>La liberté de choix qu'ont les demandeurs d'asile pour rentrer. Je retiendrai à quel point la politique de retour semble être souple.</i> <i>L'explication sur la procédure d'asile belge.</i> <i>Qu'ils reçoivent très peu d'argent de poche !</i>

> 7.4.3. **Suggestions d'amélioration**

Lors de la mesure ultérieure, les élèves ont pu communiquer leurs éventuelles remarques à propos de la visite. Nous indiquons ci-dessous l'intégralité des résultats à cette question ouverte. Ce qui a surtout manqué aux élèves durant la visite, c'est un contact personnel avec un résident du centre.

Lors d'une telle visite, nous devrions entrer plus en contact avec les gens proprement dits, car pour l'instant, nous les voyons à peine et nous n'avons pas de contact avec eux, si bien que l'on retient plus l'aspect visite (ex. musée) que l'aspect humain.

Contact avec les demandeurs d'asile afin que l'on puisse mieux comprendre leur situation.

Une visite plus longue et peut-être plus d'interaction.

L'entretien avec le demandeur d'asile proprement dit avait apporté une plus-value.

La visite n'était pas aussi utile. J'attendais plus de contact avec les demandeurs d'asile.

Je n'ai pas de problème avec les demandeurs d'asile, mais il faut bien contrôler aux frontières et durant la procédure s'ils n'ont pas un passé de criminel, sinon les gens qui fuient de mauvaises conditions ont certainement droit à une nouvelle chance dans notre pays.

J'ai trouvé la visite utile, je ne suis juste pas en faveur de la balade (comme dans un zoo) parmi ces gens qui sont souvent désespérés et se trouvent dans une situation très incertaine.

La session d'information avec explication politique était superflue. Trop peu d'implication avec les demandeurs d'asile. Pourrait être plus interactif.

Laissez-nous peut-être discuter un peu avec les demandeurs d'asile.

Enrichissant pour apprendre à connaître le fonctionnement du centre. Dommage que l'intervenant ait paru insensible.

Plus de contact avec les demandeurs d'asile proprement dits.

> 7.5. Impact mesuré objectivement de la participation sur le comportement

> 7.5.1. *Impact mesuré objectivement sur le comportement*

Nous avons sondé, aussi bien lors de la mesure antérieure que lors de la mesure extérieure, le comportement vis-à-vis des demandeurs d'asile, des centres d'accueil pour les demandeurs d'asile et la politique d'asile. Nous avons construit, tout comme lors de l'enquête pour les riverains (cf. ci-dessus) les trois mêmes variables de comportement. Les valeurs minimales et maximales, les scores moyens, et les écarts standards de ces variables lors de la mesure antérieure et de la mesure ultérieure figurent au Tableau 51.

Si nous étudions ces scores moyens et que nous les comparons avec les résultats de l'enquête auprès des riverains des autres cas (cf. chapitre 6), nous observons que le comportement de ces élèves était plus positif, aussi bien lors de la mesure antérieure qu'ultérieure, en comparaison avec le groupe qui a participé à l'enquête.

Tableau 51 Valeurs sur les variables du comportement lors des mesures antérieures et ultérieures

MESURE ANTERIEURE Comportement vis-à-vis de	Valeur min.	Valeur max.	Moyenne	Ecart standard
politique d'asile	1,71	4,57	3,43	0,67
centres d'accueil	1,50	5	3,62	0,84
demandeurs d'asile	2	4,82	3,60	0,69
MESURE ULTERIEURE Comportement vis-à-vis de				
la politique d'asile	1,86	4,71	3,33	0,65
centres d'accueil	2	5	3,87	0,73
demandeurs d'asile	2,09	4,91	3,64	0,66

Les mesures antérieures et ultérieures permettent de calculer un score différentiel pour chaque sondé. A l'aide de ces scores, nous pouvons vérifier si le comportement vis-à-vis des demandeurs d'asile, des centres d'accueil pour les demandeurs d'asile et de la politique d'asile s'est amélioré après la visite dans le centre d'accueil de Bruges. Les résultats figurent au

Tableau 52. Nous voyons qu'en ce qui concerne le comportement vis-à-vis des demandeurs d'asile, il y a peu de changement positif après la visite scolaire. Cependant, les comportements vis-à-vis de la politique d'asile et des centres d'accueil pour les demandeurs d'asile augmentent en moyenne de respectivement 0,21 et 0,25 point.

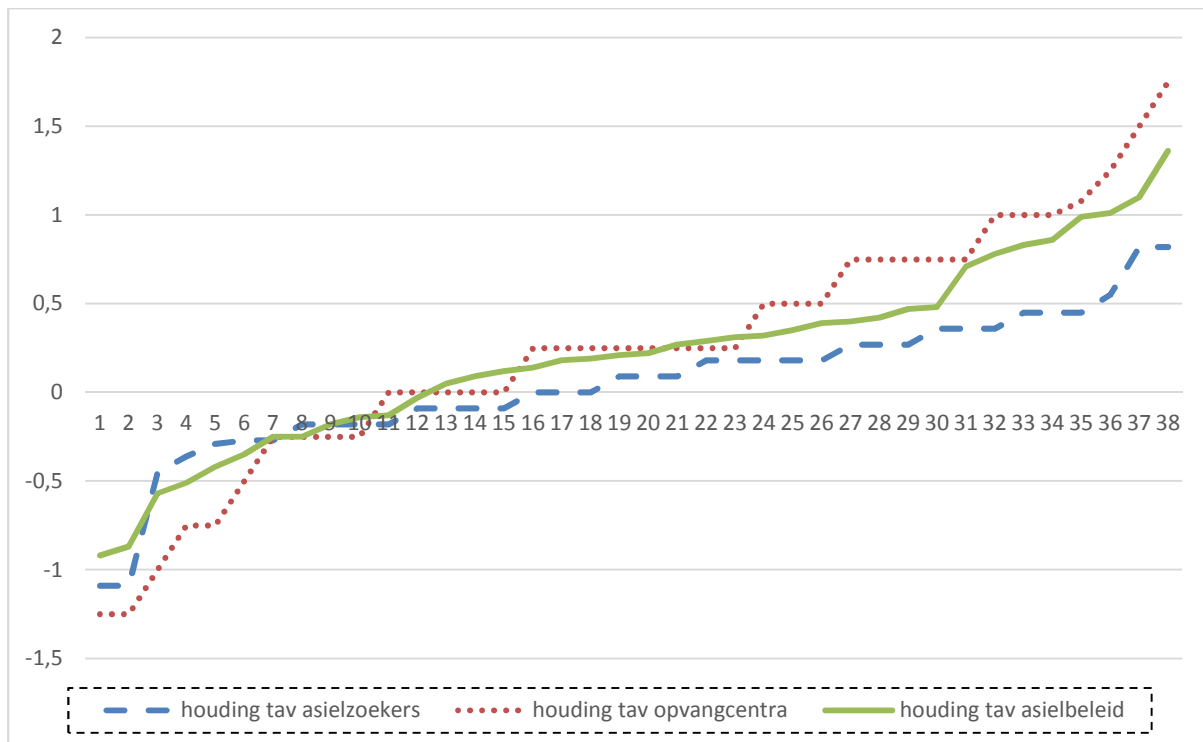
Tableau 52 Scores différentiels dans le comportement après la visite scolaire

	Valeur min.	Valeur max.	Score différentiel moyen	Ecart standard
politique d'asile	-0,92	1,36	0,21	0,526

centres d'accueil	-1,25	1,75	0,25	0,708
demandeurs d'asile	-1,09	0,82	0,0449	0,406

Nous avons aussi visuellement illustré les résultats de l'impact de la visite scolaire sur le comportement des élèves dans la Figure 6. Cette figure comporte les scores différentiels dans les comportements par sondé, allant du plus petit au plus grand.

Figure 6 Les scores différentiels dans les comportements entre la mesure antérieure et la mesure ultérieure par sondé, classés du plus petit au plus grand



Comportement vis-à-vis des demandeurs d'asile

Comportement vis-à-vis des centres d'accueil

Comportement vis-à-vis de la politique d'asile

Si la différence absolue dans les variables de comportement entre la mesure antérieure et la mesure ultérieure est de 0,25 point, nous allons partir d'un impact.

Tableau 53 résume chez quel pourcentage de sondés on peut de cette manière observer une différence substantielle entre la mesure antérieure et la mesure extérieure, ou s'il est question d'un impact de la visite (valeur du score différentiel entre -0,25 et 0,25). Sur base de ce tableau, nous pouvons conclure que 47% des sondés étaient plus positifs vis-à-vis de la politique d'asile après la visite scolaire. Chez 32%, aucun changement de comportement n'était observable vis-à-vis de la politique d'asile et chez 21%, il y avait un impact négatif.

En ce qui concerne le comportement vis-à-vis des demandeurs d'asile, nous observons que pour la moitié, aucun changement substantiel n'était observable. Chez 18%, il y a toutefois eu une dégradation, et chez 32% une amélioration du comportement vis-à-vis des demandeurs d'asile après la visite scolaire, en comparaison avec la situation auparavant.

Le principal effet est observé au niveau du comportement par rapport aux centres d'accueil. Chez 61% des élèves, nous avons pu observer un comportement nettement plus positif après la visite scolaire. Chez 26%, un comportement plus négatif était toutefois constaté. Chez les 13% restants des élèves, il n'y avait pas de différence significative.

Tableau 53 Pourcentages de sondés ayant constaté respectivement un impact "négatif", "aucun impact" et un impact "positif" de la visite scolaire sur leur comportement

	Nombre et % "impact négatif"	Nombre et % "pas d'impact"	Nombre et % "impact positif"	Total
politique d'asile	8 21%	12 32%	18 47%	38 100 %
centres d'accueil	10 26%	5 13 %	23 61%	38 100 %
demandeurs d'asile	7 18%	19 50 %	12 32%	38 100 %

Enfin, nous pouvons aussi étudier s'il y a un lien entre l'évaluation subjective que les élèves faisaient de leur attitude changeante ou non et de l'impact que nous avons mesuré de manière objective. Comme il en ressort du Tableau 54, il est bel et bien question d'un lien. Le principal score différentiel dans le comportement par rapport aux demandeurs d'asile (à savoir 0,26 point) a été observé chez les sondés qui ont indiqué être plus positifs vis-à-vis des demandeurs d'asile après la visite scolaire.

Tableau 54 Lien entre l'évaluation subjective et l'impact mesuré objectivement de la visite scolaire sur le comportement

	Nombre de sondés	Score moyen au score différentiel du comportement vis-à-vis des demandeurs d'asile
Oui, je suis à présent plus négatif vis-à-vis des demandeurs d'asile	1	0,09
Oui, je suis à présent plus positif vis-à-vis des demandeurs d'asile	7	0,26
Non, mon comportement est resté le même.	28	-0,01
Pas de réponse	2	-
Total	38	-

> 7.5.2. *Impact mesuré objectivement sur la perception*

Tant lors de la mesure antérieure que lors de la mesure ultérieure, six questions de connaissances ont été posées aux élèves. Il s'agissait des mêmes questions que les questions de connaissance utilisées dans l'enquête menée auprès des riverains (cf. chapitre 6). Le

Tableau 55 illustre les répartitions des réponses à ces questions. Il est surtout intéressant de vérifier s'il y a eu une acquisition de connaissances chez les élèves après la visite. Sur la base de notre enquête,

nous pouvons affirmer que le niveau des connaissances des élèves a augmenté après la visite. A toutes les questions de connaissances, nous observons une **augmentation** du pourcentage d'élèves ayant bien répondu et une diminution du pourcentage ayant mal répondu ou ayant indiqué ne pas savoir. Dans la

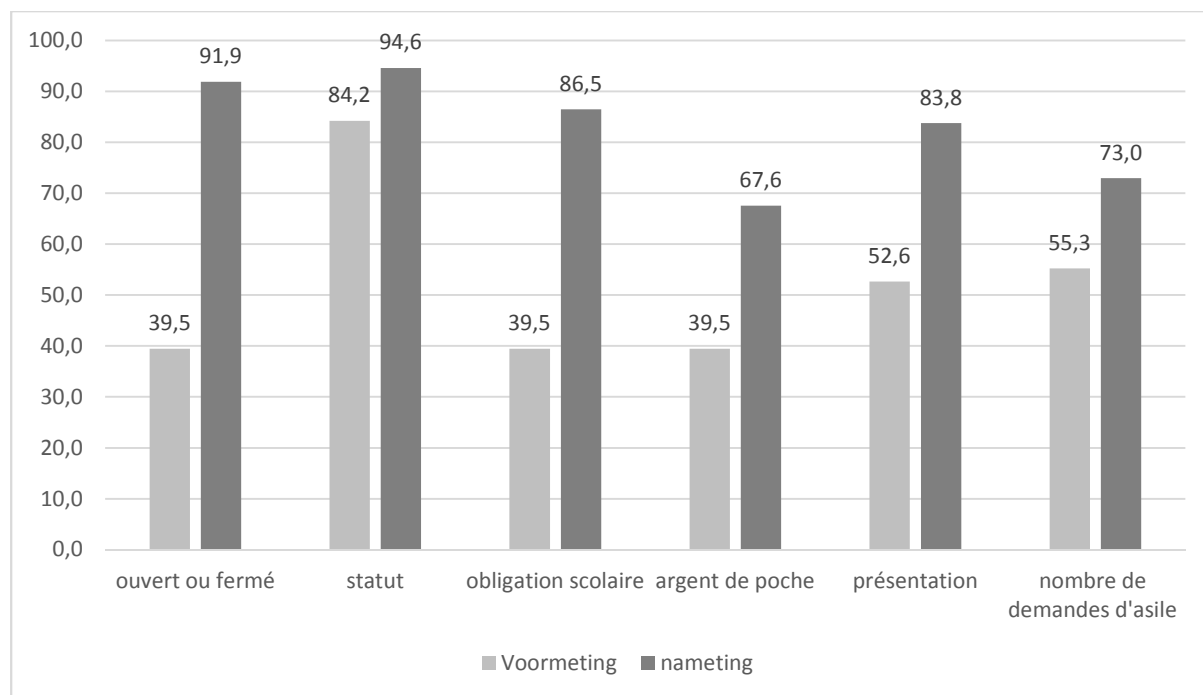
Figure 7, cela est à nouveau illustré visuellement par les pourcentages de bonnes réponses dans la mesure antérieure et la mesure ultérieure en comparant les six questions de connaissances.

Etant donné que ces chiffres traitent du même groupe de sondés, nous pouvons constater qu'il s'agit d'une augmentation significative. Autrement dit, la visite scolaire a clairement contribué à une **conception plus juste** de la thématique.

Tableau 55 Réponses aux questions de connaissances lors de la mesure antérieure

		Bonne réponse	Mauvaise réponse	Ne sait pas
Le centre d'accueil de Bruges est un centre d'accueil ouvert, et non un centre d'accueil fermé.	AVANT	39,5%	10,5%	50,0 %
	APRES	91,9 %	0 %	8,1 %
Le statut "demandeurs d'asile" est le même que le statut "réfugié reconnu"	AVANT	84,2 %	2,6%	13,2%
	APRES	94,6 %	0,0 %	5,4 %
L'obligation scolaire est aussi valable pour les demandeurs d'asile mineurs	AVANT	39,5%	18,4 %	42,1 %
	APRES	86,5 %	8,1 %	5,4 %
Outre l'accueil et l'accompagnement, les demandeurs d'asile reçoivent 50 euros d'argent de poche par semaine	AVANT	39,5%	7,9 %	52,6 %
	APRES	67,6 %	13,5 %	18,9 %
Les demandeurs d'asile doivent se présenter à un centre d'accueil de leur choix à leur arrivée dans notre pays	AVANT	52,6 %	28,9 %	18,4 %
	APRES	83,8 %	8,1 %	8,1 %
Combien de demandes d'asile notre pays a-t-il reçu l'année dernière ? (entre 150.000 et 200.000 (erreur) ou entre 35.000 et 40.000 (juste))	AVANT	55,3 %	18,4 %	26,3 %
	APRES	73,0%	13,5 %	13,5 %

Figure 7 Pourcentage de réponses correctes aux questions de connaissances lors de la mesure antérieure et de la mesure ultérieure



8. Conclusion et recommandations

Dans ce dernier chapitre, nous résumons les principales conclusions de notre enquête et nous formulons quelques recommandations politiques générales. Nous allons le faire pour les trois principales questions de l'enquête (cf. chapitre 3).

> 8.1. Question d'enquête A : Le cadre politique pour les initiatives de quartier est-il encore à jour et les objectifs stratégiques sont-ils assez pertinents ? Quelles sont les adaptations éventuellement nécessaires ?

Le plan politique "Initiatives de quartier" comporte six objectifs stratégiques. De manière générale, nous pouvons affirmer que ces objectifs sont toujours pertinents et actuels. Les directeurs et les collaborateurs BIQ estiment qu'il est utile de mettre les objectifs en avant afin de structurer leurs activités en ce qui concerne les initiatives de quartier. La formulation des objectifs à viser donne une orientation et un sens à l'action. Il est ressorti des interviews que la définition d'objectifs prioritaires était bonne, car on aurait sinon tendance à retomber dans une certaine routine et des habitudes. Le fait de mettre chaque année d'autres accents assure une amélioration continue de l'innovation dans les activités. Les objectifs stratégiques seraient également particulièrement utiles pour les centres d'accueil débutants, qui doivent encore assurer tout le travail de voisinage et l'intégration du centre dans les environs.

En ce qui concerne les instruments de planification, de suivi et d'évaluation, les différents prestataires d'accueil en Belgique travaillent pour l'instant avec leurs propres outils. Il manque donc une certaine uniformité afin de pouvoir comparer les prestations des centres de Fedasil, la Croix-Rouge et la Rode Kruis. La conclusion de cette enquête est qu'il serait bon de chercher un instrument commun, combinant les points forts des différents outils.

L'une de nos analyses concernait la mesure dans laquelle les indicateurs utilisés pour mesurer et suivre les prestations dans les divers outils couvrent les six objectifs stratégiques. Cela permet de formuler une réponse à la question "mesure-t-on ce que l'on veut mesurer ?" (validité). Sur la base de cette analyse, nous avons observé que chaque instrument ne permettait pas une aussi bonne captation des objectifs stratégiques. *Grosso modo*, l'outil de planification et d'évaluation de la Rode-Kruis est celui qui parvient le mieux à cartographier les prestations de manière globale. Avec les outils de Fedasil et de la Croix-Rouge, certains objectifs stratégiques sont par contre un peu délaissés. Avec "l'indice d'intégration" et le "schéma en toile d'araignée", ces dernières disposent d'un instrument utile pour résumer de grandes quantités d'informations de manière claire en quelques indicateurs et pour les présenter visuellement.

Une seconde analyse que nous avons réalisée concernait une analyse SWOT où nous avons étudié les points forts et les points faibles de chaque instrument. Notre recommandation sur la base de cette analyse est qu'il est possible de combiner différentes fonctions de différents instruments en un seul outil de planification et de suivi intégré. En ce qui concerne la facilité d'utilisation et pour débloquer le cycle politique, nous conseillons d'utiliser désormais pour l'enregistrement des données un outil intégré qui peut couvrir toutes les phases du cycle politique (c'est-à-dire la planification, le suivi, l'évaluation et le feed-back). Afin de ne pas mesurer juste pour dire de mesurer, mais pour aussi utiliser les résultats et en tirer des leçons en vue de travailler sur un plan d'amélioration, nous proposons de prévoir des moments de feed-back réguliers entre le siège central et les centres individuels.

Pour l'évaluation (de l'utilisation) des instruments politiques, Van Dooren, Bouckaert et Halligan (2010) fournissent un cadre utile. D'après ces auteurs, il y a trois raisons pour lesquelles les organisations assurent une gestion des prestations : pour diriger et maîtriser les prestations, pour présenter des justifications et pour améliorer les compétences d'apprentissage. Si nous étudions la manière dont les différentes organisations traitent du rapportage des centres d'accueil en ce qui concerne leurs prestations dans le domaine des initiatives de quartier, nous pouvons affirmer que Fedasil utilise plutôt l'indice d'intégration pour commander et maîtriser les prestations, et dans une moindre mesure pour apprendre ou pour présenter des justifications. Fedasil indique que les résultats de l'indice global ne sont pas destinés à sanctionner financièrement les mauvais élèves durant l'exercice budgétaire pour l'exercice suivant. L'objectif consiste à motiver ces centres à faire mieux que l'année précédente. Ils sont pour ainsi dire dirigés vers de meilleures prestations. A la Croix-Rouge et à la Rode Kruis, on accorde plus d'attention à la réflexion critique et au renforcement des capacités d'apprentissage.

Lors des interviews avec les directeurs et les collaborateurs BIQ aussi, il a été question d'un plus large feed-back depuis les sièges, bien qu'il en ait surtout été question au niveau des centres de Fedasil. On ne saura pas toujours clairement ce que l'on fait des chiffres que Fedasil reçoit et calcule. Comment sont-ils interprétés ? A quoi servent-ils ? Les utilise-t-on pour définir le budget ou non ? C'est surtout au niveau des collaborateurs BIQ que l'on avait beaucoup besoin d'un feed-back. Un score leur est à présent attribué, mais ils ne savent pas vraiment ce qu'il signifie. Une espèce de référence avec d'autres centres serait par exemple utile. La demande d'un feed-back va toutefois plus loin qu'une simple comparaison avec d'autres centres. On est également partie prenante pour un feed-back sur le contenu. Mieux vaut-il conserver les mêmes activités ou opter pour de nouvelles activités ? Le siège central a toutefois peu aiguillé les centres de Fedasil par rapport à ces questions relatives au contenu.

Au niveau des centres de la Croix-Rouge aussi, nous avons observé un manque d'informations sur ce que Fedasil fait du rapportage. Les justifications sont présentées au siège central de la Croix-Rouge, mais on ne sait pas clairement si la Croix-Rouge les transmet à Fedasil et ce que l'on fait ensuite de ce rapportage.

En ce qui concerne la reprise du contexte du centre, nous recommandons la réalisation d'une analyse contextuelle, de préférence avant le cycle politique. Cette analyse de l'environnement est en fait une manière de cartographier les points forts et les points faibles du centre pour l'organisation d'initiatives BIQ. Ces informations qualitatives doivent surtout aider à déterminer la stratégie et les actions concrètes pour l'année à venir. Nous ne conseillons pas d'attribuer un rôle important à ces facteurs contextuels lors de l'évaluation en les reprenant par exemple en tant que "pondération" pour certains indicateurs. L'évaluation doit consister à vérifier si les actions prévues ont été fructueuses et si les objectifs visés ont été atteints.

L'un des points que nous allons encore mentionner est la grande demande d'une politique en matière d'usage des médias sociaux. Le Plan politique de 2004 n'offre aucun point d'appui à ce niveau, ce qui est logique puisque les médias sociaux ne faisaient alors pas encore partie de la vie sociale de manière prééminente. Un nouveau cadre politique devrait certainement y accorder de l'attention.

> 8.2. Question d'enquête B : Dans quelle mesure les initiatives de quartier ont-elles contribué à un comportement positif de la population locale vis-à-vis des (centres d'accueil pour) demandeurs d'asile et pour une conception correcte sur les demandeurs d'asile ?

Les directeurs et les riverains que nous avons interrogés partagent la vision selon laquelle les initiatives de quartier sont une manière de travailler sur un comportement positif et une conception plus juste vis-à-vis du centre et de ses résidents. Sur la base de leurs propres expériences, ils utilisent une théorie pratique qui correspond fortement aux conclusions de la littérature et aux hypothèses sous-jacentes sur lesquelles se base le cadre politique (cf. chapitre 2). Ils indiquent qu'il y aura toujours des gens négatifs vis-à-vis des demandeurs d'asile, et qu'il est très difficile, voire impossible, d'influencer le comportement de ces personnes. Nous avons aussi indiqué qu'il était plus facile d'impliquer les personnes qui avaient déjà un comportement positif dans le fonctionnement du centre.

Le questionnaire soumis aux riverains a fourni quelques informations intéressantes. Il s'avère tout d'abord que la lettre d'info sur papier est utile. Si la lettre d'info sur papier est diffusée, elle est reçue par la majeure partie des sondés (53%). Et si elle est reçue, elle est aussi attentivement lue par un grand groupe (31%), ou elle est du moins parcourue (47%). Parmi les personnes qui étaient au courant des initiatives de quartier, la moitié a indiqué que cela avait été réalisé via la lettre d'info. Pourtant, des efforts supplémentaires peuvent encore être fournis pour communiquer à propos des activités BIQ, car environ 38% des sondés de notre échantillon ont indiqué n'avoir été au courant d'aucune activité.

Ensuite, nous observons qu'environ 26% de nos sondés ont participé à au moins une activité. De manière générale, la participation à une activité a aussi été évaluée positivement. 78% des participations à une activité ont été décrites comme "plutôt agréables" à "très agréables". Les sondés qui avaient participé à une activité BIQ ont en outre évalué leur contact personnel avec les demandeurs d'asile comme plus positifs que les personnes qui n'avaient pas participé. Il est toutefois impossible d'en tirer des conclusions sur un lien causal. Nous pouvons notamment supposer que les personnes qui évaluent positivement leurs contacts avec les demandeurs d'asile sont de toute manière plus enclines à participer à une activité que les personnes qui ont des expériences négatives. D'autre part, il se peut que suite à la participation à une activité, on ait eu une expérience de contact plus positive avec les résidents du centre d'accueil.

Troisièmement, notre analyse de régression a démontré qu'il y avait bien un lien entre un comportement positif vis-à-vis des demandeurs d'asile et la participation à une activité BIQ. Les personnes présentant un niveau d'instruction supérieur affichaient aussi un comportement bien plus positif. Parmi les quatre communes que nous avons étudiées, les résidents d'Uccle (ou du moins ceux qui ont participé à l'enquête) affichaient un comportement significativement plus positif vis-à-vis des demandeurs d'asile que les sondés des autres communes.

Enfin, nous avons organisé une mesure antérieure et une mesure ultérieure au niveau d'un groupe d'étudiants. Nous voulions ainsi vérifier l'impact de la participation à une activité, in casu une visite scolaire, sur le comportement et la conception. Sur la base de ces informations, nous pouvons affirmer qu'après la visite scolaire, nous avons pu observer une augmentation des connaissances sur la problématique de l'asile, et que cela a donc contribué à une conception plus juste. Un (léger) effet positif était aussi observable sur les variables de comportement. Les étudiants ont affirmé qu'ils auraient aimé avoir un contact personnel avec un résident durant la visite.

> 8.3. Question d'enquête C : Comment la portée et l'effet des initiatives de quartier peuvent-ils être renforcés ?

Sur la base de l'enquête, nous pouvons affirmer que les centres d'accueil investissent bien dans l'intégration du centre dans le quartier. L'utilité et les objectifs des initiatives de quartier sont largement partagés par les responsables des centres. Dans notre enquête, nous avons tenté de vérifier comment les initiatives de quartier pouvaient encore être améliorées. Sur la base des interviews avec les directeurs et les collaborateurs BIQ, nous avons observé qu'une grande expertise avait déjà été développée et était présente. Les centres ne doivent autrement dit pas modifier drastiquement leur approche ou inventer l'eau chaude. Il est aussi ressorti du questionnaire soumis aux riverains que la participation aux initiatives de quartier avait généralement été évaluée comme "agréable".

Notre recommandation générale est donc de continuer de travailler sur ce qui a déjà été développé. Les "capacités d'apprentissage" peuvent par contre être intensifiées. Nous entendons par là qu'il est important de toujours remettre son fonctionnement en question de manière critique, et de reprendre l'évaluation de l'année précédente dans la planification des activités pour l'année suivante. Comme susmentionné, un nouvel instrumentarium politique peut ainsi aider à "clôturer" le cycle politique.

Cette enquête démontre en outre qu'il existe de nombreuses *bonnes pratiques* qui sont actuellement déjà appliquées pour garantir la portée et l'effet des initiatives de quartier. Dans le chapitre 5, nous avons donné un aperçu de ces bonnes pratiques. Ici aussi, les capacités d'apprentissage peuvent être renforcées en veillant à ce qu'il puisse y avoir autant d'échange que possible entre les différentes organisations et les centres. Cet échange peut par exemple être assuré via une plateforme en ligne ou une base de données, mais il est aussi important qu'il y ait un contact personnel entre les collaborateurs de quartier et les responsabilités d'intégration. Cela doit être organisé de manière délibérée, par exemple en organisant une journée d'étude ou en intégrant des moments d'intervision.

Il nous semble qu'atteindre un groupe cible diversifié et suffisamment large constitue un défi pour tous les organisateurs des initiatives de quartier. Il y a un risque que les initiatives de quartier atteignent toujours les mêmes personnes. Il est toutefois important d'aborder un public diversifié et pas uniquement les personnes "déjà convaincues". Miser sur la collaboration avec différents partenaires est une manière de surmonter cet obstacle. Dans ce cadre, il nous semble aussi important de miser sur la collaboration avec les écoles, puisqu'on y retrouve toutes les couches de la population.

L'enquête menée auprès des étudiants nous a en outre appris qu'investir dans des visites scolaires avait des résultats. Nous observons que l'enquête menée auprès des étudiants se limite aux élèves de l'enseignement secondaire général et aux étudiants des hautes écoles et universités. La question vise donc à savoir si nous pourrions obtenir des résultats similaires ou différents avec les élèves issus de l'enseignement secondaire technique ou professionnel. Une enquête plus approfondie est donc indiquée à ce niveau. On pourrait aussi vérifier si différentes formules des visites scolaires peuvent déboucher sur des résultats différents, car dans cette enquête, une seule formule de la visite scolaire, à savoir la visite, a été étudiée.

Annexes

Annexe 1 Points de mesure et calcul des scores de l'indice d'intégration

Dix points de mesure de l'indice d'intégration

A Bénévoles

CALCUL DES SCORES

EXPLICATION POINT DE MESURAGE

Nombre de bénévoles fixes. Un bénévole fixe travaille sur une base régulière dans le centre d'accueil (par exemple chaque semaine ou chaque mois). Il ne s'agit donc pas des personnes qui viennent une fois à une journée portes ouvertes, mais des personnes qui viennent régulièrement donner un coup de main.

CENTRES TRADITIONNELS		CENTRES DANS LES REGIONS BOISEES	
Nombre de bénévoles	Score	Nombre de bénévoles (2)	Score (2)
≥15	8	≥4	8
11 à 14	6	3	6
6 à 10	5	2	4
3 à 5	3	1	2
1 à 2	1	0	0
0	0		

PONDERATION ?

Pour cet indicateur, il n'y a aucune pondération sur la base des ETP.

B Visites

CALCUL DES SCORES

EXPLICATION POINT DE MESURAGE

Nombre de visiteurs participant à une visite

CENTRES TRADITIONNELS		CENTRES DANS LES REGIONS BOISEES	
Nombre de visites	Score	Nombre de visites (2)	Score (2)
≥15	12	≥4	12
11 à 14	9	3	9
7 à 10	7	2	7
4 à 6	5	1	4
1 à 3	2	0	0
0	0		

PONDERATION ?

Cet indicateur est pondéré sur la base des ETP.

C Projets avec les écoles

CALCUL DES SCORES

EXPLICATION POINT DE MESURAGE

Nombre de groupes d'enfants atteints avec des projets spécifiques pour les écoles, par exemple le jeu MO, avec "L'asile de A à Z", ou d'autres jeux développés personnellement/des équipements éducatifs pour les écoles. Ne sont pas repris dans cette colonne : les "visites classiques" ordinaires.

CENTRES TRADITIONNELS		CENTRES DANS LES REGIONS BOISEES	
Nombre de projets	Score	Nombre de projets (2)	Score (2)
≥10	8	≥3	8
8 à 9	6	2	6
5 à 7	5	1	3
2 à 4	3	0	0
1	1		
0	0		

PONDERATION ?

Cet indicateur est pondéré sur la base des ETP.

D Activités BIQ

CALCUL DES SCORES

EXPLICATION POINT DE MESURAGE

Nombre d'initiatives de quartier En cas d'activités qui se produisent à répétition, elles sont comptabilisées une seule fois par trimestre.

CENTRES	
Nombre d'activités BIQ	Score
≥7	12
6	9
4 à 5	7
3	5
1 à 2	2
0	0

PONDERATION ?

Cet indicateur est pondéré sur la base des ETP.

E Rapport DA/EXT

EXPLICATION POINT DE MESURAGE

Rapport entre le nombre de demandeurs d'asile et le nombre d'externes. Idéalement : 30/70 ou 0/100. De préférence pas plus de demandeurs d'asile que d'externes (animation).

PONDERATION ?

Pour cet indicateur, il n'y a aucune pondération sur la base des ETP.

CALCUL DES SCORES

CENTRES	
Rapports	Score
30/70 ou 0/100	8
50/50	6
10/90	5
70/30 ou 90/10	2
100/0	0

Pour chaque rapport, une multiplication est ensuite réalisée entre le nombre de fois que ce rapport précis apparaît et le score qui y est lié. Le chiffre obtenu représente le numérateur. Le dénominateur est formé par le nombre d'activités organisées. Le chiffre obtenu à partir de ce rapport est arrondi à un nombre naturel qui exprime la valeur de cet indicateur.

F Innovation

EXPLICATION POINT DE MESURAGE

Le pourcentage d'activités présentant un élément innovant (nouvel endroit, nouveau partenaire, nouvelle activité, nouveau groupe cible, etc.).

PONDERATION ?

Pour cet indicateur, il n'y a aucune pondération pour les ETP

CALCUL DES SCORES

CENTRES	
Pourcentage d'innovation	Score
> 18%	8
12 -18%	6
8-12%	5
3-8%	3
0-3%	1
0%	0

G Collaboration

EXPLICATION POINT DE MESURAGE

Pourcentage d'activités avec partenaire. Idéalement environ trois quarts avec partenaire.

PONDERATION ?

Pour cet indicateur, il n'y a aucune pondération pour les ETP

CALCUL DES SCORES

CENTRES TRADITIONNELS		CENTRES DANS LES REGIONS BOISEES	
Pourcentages	Score	Pourcentages(2)	Score(2)
≥81 %	6	> 50%	8
60 - 80%	8	30 - 50%	6
50 - 60%	6	10 - 30%	4
30 - 50%	5	1 -10%	2
20 - 30%	3	0%	0
10 - 20%	1		
0 -10%	0		

H Plaintes

EXPLICATION POINT DE MESURAGE

Pourcentage de plaintes traitées.

PONDERATION ?

Pour cet indicateur, il n'y a aucune pondération sur la base des ETP.

CALCUL DES SCORES

CENTRES	
Traitement des plaintes	Score
100 %	8
< 100 %	0

I Coefficient de répartition

EXPLICATION POINT DE MESURAGE

Le but est d'obtenir un bon mélange en ce qui concerne le lieu, le groupe cible, et l'implication des demandeurs d'asile. La diffusion des activités est exprimée en un pourcentage. Ce pourcentage est converti en un score.

PONDERATION ?

Pour cet indicateur, il n'y a aucune pondération sur la base des ETP.

CALCUL DES SCORES

CENTRES	
Coefficient de répartition	Score
≥0,85	8
0,7 - 0,84	6
0,5 - 0,69	4
0,35 - 0,49	3
0,17 - 0,34	1
0 - 0,17	0

CALCUL DU COEFFICIENT A L'AIDE DU TABLEAU SUIVANT

LEGENDE TABLEAU

		Groupe cible spécifique	Association	Quartier	Public large
Dans le centre d'accueil	DA actif				
	DA passif				
En dehors du centre d'accueil	DA actif				
	DA passif				

J Lettre d'info locale

EXPLICATION POINT DE MESURAGE

Nombre de fois où des lettres d'infos locales sont envoyées par centre d'accueil et par an.

PONDERATION ?

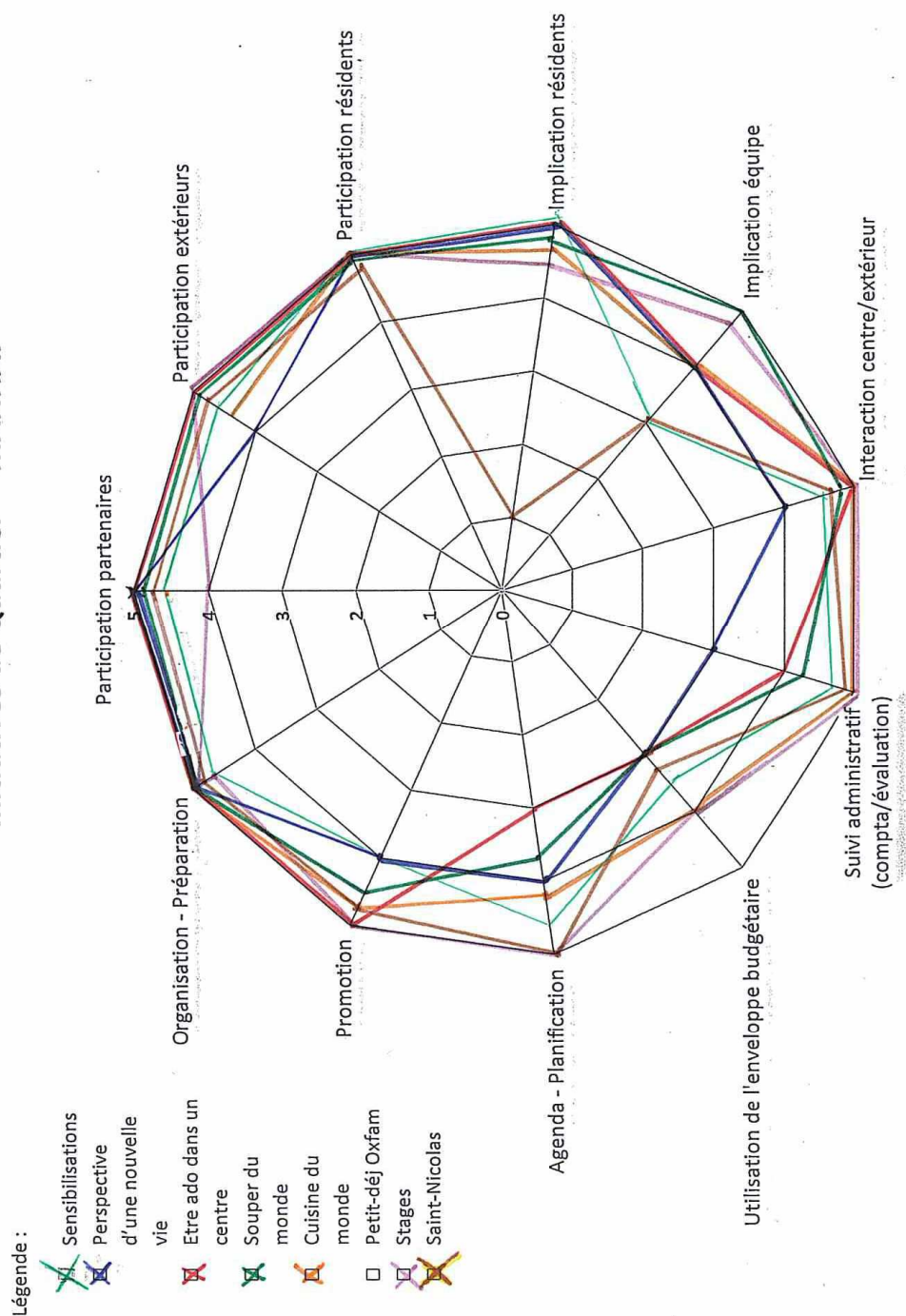
Pour cet indicateur, il n'y a aucune pondération pour les ETP

CALCUL DES SCORES

CENTRES	
Nombre d'envoi	Score
3	9
2	6
1	3
0	0

Annexe 2 Schéma en toile d'araignée (exemple Manhay) Croix-Rouge

"Initiatives de Quartier" - MANHAY



Annexe 3 Objectifs opérationnels Croix-Rouge

Six catégories d'objectifs opérationnels

Les objectifs opérationnels sont répartis en six catégories. Vous le retrouvez par fiche de préparation dans les onglets colorés. Les catégories sont réparties sur la base de six "groupes cibles" que nous mettons en avant dans le cadre de l'intégration : le large environnement (public varié (A)), les partenaires (le réseau (B)), le voisinage direct (C), le large public (via les supports de communication (D)), les groupes spécifiques (écoles et associations (E)) et les bénévoles (F). Chaque catégorie illustre comment concrètement on travaille à l'intégration (autrement dit : comment on travaille à l'échange et à la sensibilisation pour ce groupe cible spécifique). Les actions peuvent viser plusieurs objectifs opérationnels en même temps. Une action doit toujours atteindre au moins un objectif opérationnel. **Les objectifs en gras dans les tableaux sont les objectifs minimums.** A moins que des facteurs contextuels ne le permettent pas, ils doivent être convertis en au moins une action par an.

A Echange

ACTIONS D'INTEGRATION QUI FAVORISENT L'ECHANGE AVEC UN GROUPE CIBLE AUSSI VARIE QUE POSSIBLE DE L'ENVIRONNEMENT

Les actions placées sous le dénominateur "échange" favorisent le contact direct entre le public cible et les résidents (soit activement, soit passivement) ou confèrent au centre d'accueil une certaine "fonction utile" pour l'environnement. Les informations sur le centre d'accueil et ses résidents sont très accessibles à ce niveau. Les potentiels bénévoles, les personnes intéressées, les nouveaux riverains, etc. peuvent ainsi trouver leur chemin vers le centre d'accueil. Le public cible est aussi large et aussi varié que possible dans cette catégorie, mais il peut être axé sur certains groupes cibles dans le cadre de certaines actions spécifiques. L'innovation et l'élargissement sont un point d'attention annuels.

Objectif opérationnel	Nombre de notifications
1. Prendre des initiatives pour ouvrir le centre à des tiers des environs locaux, où les demandeurs d'asile jouent un rôle actif.	0
2. Créer des opportunités d'échange facilement accessibles entre les demandeurs d'asile et les tiers.	0
3. Mettre l'infrastructure interne à la disposition de tiers.	0

B Réseau

ACTIONS D'INTEGRATION AXÉES SUR LE RESEAU

Le public cible de ces actions est le réseau interne : partenaires, organisations, autrement dit, les relations professionnelles ou plus "commerciales". Il s'agit notamment de la participation à la concertation, de la conclusion de nouvelles coopérations, la création de nouveaux contacts ou la récupération d'anciens contacts en vue de l'ancrage dans le quartier. L'extension ou l'entretien du réseau sont mis en avant. On peut aussi accéder aux demandes de collaboration de tiers. Nous assurons un travail de réseau ciblé. Lors des contacts avec le réseau, nous nous efforçons toujours d'adopter la bonne forme de sensibilisation et nous fournissons des informations si nécessaire, utile ou souhaité en vue d'une meilleure collaboration et d'attentes mutuelles claires.

Objectif opérationnel	Nombre de notifications
1. Entretenir le réseau existant.*	0
2. Accéder aux demandes de collaboration si cela représente une plus-value pour le centre d'accueil.	0
3. Elargir le réseau.	0
4. Rechercher divers partenaires de manière proactive lors du développement de projets de sensibilisation.	0
5. Accéder aux demandes de participation active des demandeurs d'asile aux initiatives de partenaires externes.*	0
6. Utiliser les conseils communaux comme plateforme au profit du centre d'accueil et de ses résidents.	0

C Prévention

ACTIONS D'INTEGRATION AXÉES SUR LE VOISINAGE DIRECT

Le public cible dans les environs immédiats. Ces actions comprennent des actions préventives et des actions axées sur un dialogue ouvert, correct avec les environs directs. La sensibilisation des riverains est à chaque fois un point d'attention à ce niveau.

Objectif opérationnel	Nombre de notifications
1. Prévoir un interlocuteur facilement accessible pour les plaintes et les inquiétudes des riverains.	0
2. Traiter et suivre les plaintes de manière correcte et professionnelle (procédure de traitement des plaintes).	1
3. Etre visiblement présent lors d'événements importants dans le quartier.	0
4. Entreprendre des actions proactives pour créer un bon climat de cohabitation dans les environs directs.	0
5. Suivre de manière proactive les plaintes et irritations du voisinage.*	0
6. Participer aux comités de quartier (plateformes de concertation où siègent les riverains et les associations de quartier).	0

D Communication

ACTIONS D'INTEGRATION VIA DES CANAUX DE COMMUNICATION PRESUPPOSES

Avec ces actions, nous visons un public cible aussi large que possible. Il n'y a généralement pas de contact direct, ou ce contact est plutôt superficiel. Les stands d'information et les communiqués de presse en font par exemple partie. La sensibilisation est essentielle pour la communication vis-à-vis des externes. Chaque canal utilisé doit être étudié de manière critique en fonction du message que nous voulons communiquer.

Objectif opérationnel	Nombre de notifications
1. Faire un usage optimal des canaux de communication existants dans la commune pour faire connaître les actions à un public aussi large que possible.	0
2. Informer correctement la population locale sur le fonctionnement du centre d'accueil via ses propres canaux de communication.	1
3. Informer correctement la population locale sur le fonctionnement du centre d'accueil via les publications de tiers.	0
4. Bien utiliser la charte graphique de la Croix-Rouge de Flandre pour toutes les communications externes.	1
5. Informer les tiers via des stands d'information à propos de l'accueil des demandeurs d'asile.	0

E Actions éducatives

ACTIONS EDUCATIVES POUR LES GROUPES

Nous visons avec les actions éducatives les actions d'intégration qui veulent sensibiliser des groupes cibles spécifiques. Il s'agit principalement des visites guidées dans nos centres. Le contact est profond : nous prenons le temps d'informer et de sensibiliser. Cela se fait à la demande d'externes ou le centre d'accueil prend des initiatives pour atteindre le groupe cible.

Objectif opérationnel	Nombre de notifications
1. Proposer des sessions d'information et visites pour divers groupes cibles (à partir de 10 ans à partir des objectifs d'apprentissage présupposés.	2
2. Contacter de manière proactive les écoles de la région afin de faire connaître l'offre éducative du centre d'accueil.	0
3. Un contrôle permanent de la qualité du matériel éducatif (toolbox éducative).	2

F Bénévoles

ACTIONS QUI SOUTIENNENT LE BENEVOLAT

Toutes les actions que vous entreprenez pour soutenir les bénévoles et les transformer en ambassadeurs.

Objectif opérationnel	Nombre de notifications
1. Prévoir suffisamment de volontaires pour soutenir le fonctionnement du centre d'accueil.	0
2. Accompagner correctement les volontaires dans leur tâche de bénévolat : les accueillir correctement, les informer et les soutenir.	0
3. Prévoir au moins une fois par an une formation pour les bénévoles, afin qu'ils soient au courant de la politique d'accueil et de la procédure d'asile.	0
4. Prévoir un ou plusieurs interlocuteurs pour les bénévoles.	0
5. Organiser au moins deux fois par an une réunion des bénévoles dans le centre d'accueil.	0
6. Organiser une rencontre et une formation pour les bénévoles dans les différents centres.	0
7. Faire savoir que les bénévoles des environs font partie du fonctionnement du centre d'accueil.	0

Liste de référence

- Barlow, F.K., Paolini, S., Pedersen, A., Jornsey, M.J., Radke, H.R.M., Harwood, J., Rubin, M. & Sibley, C. (2012). The Contact Caveat: Negative Contact Predicts Increased Prejudice More Than Positive Contact Predicts Reduced Prejudice. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 38(12), pp. 1629–1643.
- De Peuter, B., De Smedt, J. & Bouckaert, G. (2007). *Handleiding beleidsevaluatie. Deel 3: Evaluatietechnieken*. Leuven: SBOV.
- Direction de la Communication Fedasil (2004). *Beleidsplan Buurtinitiatieven*. Bruxelles : Fedasil.
- Departement Opvang Asielzoekers Rode Kruis Vlaanderen (2014). *Buurtinitiatieven 2014. Evaluatierapport van de acties ter integratie van de Rode Kruisopvangcentra voor asielzoekers in hun lokale omgeving*. Mechelen: Rode Kruis Vlaanderen.
- Hogg, M.A. (2006). Social identity theory. Dans : P. J. Burke (red.), *Contemporary Social Psychological Theories* (pp. 111-136). California: Stanford University Press.
- Meireman, K., Meuleman, B., Billiet, J., De Witte, H., Wets, J. (2004). *Tussen aanvaarding en weerstand: een sociologisch onderzoek naar houdingen tegenover asiel, opvang en migratie*. Leuven: Academia Press.
- Murray, K.E. & Marx, D.M. (2013). Attitudes Toward Unauthorized Immigrants, Authorized Immigrants, and Refugees. *Cultural Diversity and Ethnic Minority Psychology*, 19(3), pp. 332–341.
- Pedersen, A. & Hartley, L.K. (2015). Can we make a difference? Prejudice towards asylum seekers in Australia and the effectiveness of antiprejudice interventions. *Journal of Pacific Rim Psychology*, 9(1), pp. 1–14
- Pettigrew, T. & Tropp, L.R. (2006). Interpersonal relations and group processes. A meta-analytic test of Intergroup contact theory. *Journal of Personality and Social Psychology*, 90(5), pp. 751–783
- Pettigrew, T.F. (1998). Intergroup contact theory. *Annual Review of Psychology*, 49, pp. 65-85.
- Rosenthal, L. & Levy, S.R. (2010). The Colorblind, Multicultural, and Polycultural Ideological Approaches to Improving Intergroup Attitudes and Relations. *Social Issues and Policy Review*, 4(1), 2010, pp. 215—246.
- Snauwaert, B. e.a. (1999). Living apart together ? On ethnic identity dynamics and intergroup relations between allochtons and autochtons. Dans : M.C. Foblets en C.L. Pang (reds.), *Culture, ethnicity and migration: Liber amicorum Prof. Dr. E. Roosens* (pp. 131-162). Leuven: KU Leuven.
- Turner, R.N. & Brown, R. (2008). Improving Children's Attitudes Toward Refugees: An Evaluation of a School-Based Multicultural Curriculum and an Anti-Racist Intervention. *Journal of Applied Social Psychology*, 38(5), pp. 1295–1328.
- Van Dooren, W., Bouckaert, G. & Halligan, J. (2010). *Performance Management in the Public Sector*. Londen & New York: Routledge.
- Verkuyten, M. & Steenhuis, A. (2005). Preadolescents' understanding and reasoning about asylum seeker peers and friendships. *Applied Developmental psychology*, 26, pp. 660-679.
- Verkuyten, M. & Thijs, J. (2013). Multicultural Education and Inter-ethnic Attitudes. *European Psychologist*, 18(3), pp. 179–190.
- Verkuyten, M., Thijs, J. & Bekhuis, H. (2010). Intergroup Contact and Ingroup Reappraisal : Examining the Deprovincialization Thesis. *Social Psychology Quarterly*, 73(4), pp. 398–416.