



RÉPUBLIQUE ET CANTON DE NEUCHÂTEL

DÉPARTEMENT DE L'ÉCONOMIE  
ET DE L'ACTION SOCIALE  
SERVICE DE LA COHÉSION MULTICULTURELLE

# **Agenda Intégration Suisse (AIS) Canton de Neuchâtel**

## **2019-2021**

### **Concept cantonal de mise en œuvre**

### **Version 2 – 26 août 2019**

## Table des matières

1. INTRODUCTION.....	4
2. BASES LÉGALES.....	4
3. MISE EN ŒUVRE DE L'AGENDA INTÉGRATION SUISSE.....	5
3.1.    PROCESSUS NEUCHÂTELOIS.....	5
3.2.    ÉLABORATION D'AIS .....	5
Comité de pilotage AIS.....	5
Groupe « Insertion socio-professionnelle des personnes réfugiées et admises provisoires » .....	5
Groupes de travail (GT).....	6
Groupe interdépartemental de coordination en matière d'intégration (GICI).....	6
3.3.    GESTION OPÉRATIONNELLE D'AIS.....	7
3.3.1    Structures permanentes associées.....	7
Collaboration interinstitutionnelle (CII) .....	7
Emploi.....	7
Formation post-obligatoire .....	8
Communes .....	8
Communauté pour l'intégration et la cohésion multiculturelle (CICM).....	8
3.4.    PILOTAGE POLITIQUE ET STRATÉGIQUE D'AIS .....	8
4. MODULES TRANSVERSAUX .....	9
4.1.    GESTION AU CAS PAR CAS SUR L'ENSEMBLE DU PROCESSUS .....	9
4.1.1.    Intégration sociale et vivre ensemble .....	9
4.1.2.    Petite enfance (0-4 ans) .....	10
4.1.3.    Aptitude à l'emploi et à la formation.....	10
4.2.    ÉVALUATION DU POTENTIEL.....	11
4.2.1.    Phase d'évaluation .....	11
Bilan de parcours .....	11
Évaluations des compétences (tout au long du processus) .....	12
4.2.2.    Phase d'orientation .....	12
Parcours intégration sociale : personnes en processus d'autonomisation .....	12
Parcours emploi : personnes entre 26 et 50 ans présentant une aptitude à l'emploi .....	12
Parcours formation : personnes de moins de 25 ans présentant une aptitude à la formation .....	12
4.2.3.    Documentation.....	13
4.3.    PRIMO-INFORMATION .....	13
4.3.1.    Encadrement, modules d'information et prestations de conseil .....	13
4.3.2.    Relevé d'indicateurs.....	15
4.4.    ACQUISITION DES COMPÉTENCES DE BASE.....	15
4.4.1.    ESPACE.....	15
4.4.2.    Développement de l'offre et évaluation de la qualité.....	19
4.4.3.    Relevé d'indicateurs.....	19
4.5.    VIVRE ENSEMBLE.....	19
4.5.1.    Relevé d'indicateurs.....	21
5. MODULES SPÉCIFIQUES AUX GROUPES-CIBLES.....	21
5.1.    APTITUDE À LA FORMATION .....	21
5.1.1.    Relevé d'indicateurs .....	23
5.2.    APTITUDE À L'EMPLOI .....	23
5.2.1.    Relevé d'indicateurs.....	25
5.3.    INTÉGRATION SOCIALE .....	25
5.3.1.    Relevé d'indicateurs.....	26
5.4.    PETITE ENFANCE (0-4 ANS) .....	26
5.4.1.    Relevé d'indicateurs .....	27
6. ANNEXES.....	27

<b>7. CONCLUSION .....</b>	<b>28</b>
<b>8. SCHÉMAS .....</b>	<b>29</b>
<b>SCHÉMA 1 : PROCESSUS D'INTÉGRATION DES AP/R .....</b>	<b>29</b>
<b>SCHÉMA 2 : STRUCTURES POUR L'ÉLABORATION D'AIS .....</b>	<b>30</b>
<b>SCHÉMA 3 : PROCESSUS DE SUIVI (CASE MANAGEMENT) ET D'ÉVALUATION DU POTENTIEL .....</b>	<b>31</b>
<b>SCHÉMA 4 : DISPOSITIF ESPACE .....</b>	<b>32</b>
<b>SCHÉMA 5 : DYNAMIQUE D'APPRENTISSAGE.....</b>	<b>33</b>
<b>SCHÉMA 6 : STRUCTURE DE LA GOUVERNANCE PARTAGÉE.....</b>	<b>34</b>
<b>SCHÉMA 7 : DISPOSITIF PEF .....</b>	<b>35</b>
<b>SCHÉMA 8 : SCHÉMA DE LA STRATÉGIE D'INTÉGRATION PROFESSIONNELLE (IP) .....</b>	<b>36</b>
<b>9. LISTE DES ABRÉVIATIONS .....</b>	<b>37</b>

## 1. INTRODUCTION

Les 23 mars et 25 avril 2018, la Confédération et les cantons se sont prononcés en faveur de la mise en œuvre de l'Agenda Intégration Suisse (AIS)<sup>1</sup>. Celui-ci prévoit une hausse du forfait d'intégration (de CHF 6000.- actuellement à CHF 18000.-, financement fédéral) en faveur de personnes réfugiées (R) et admises à titre provisoire (AP), liée à la réalisation d'objectifs contraignants qui sont les suivants :

1. Les AP/R ont un niveau de connaissance de la langue correspondant à leur potentiel. Trois ans après leur arrivée en Suisse, ils/elles disposent tous de connaissances de base de la langue (au moins de niveau A1) leur permettant de gérer leur quotidien.
2. Au début de leur scolarité obligatoire, 80% des enfants du domaine de l'asile sont en mesure de se faire comprendre dans la langue parlée à leur lieu de résidence.
3. Cinq ans après leur arrivée en Suisse, deux tiers des AP/R âgé-e-s de 16 à 25 ans suivent une formation post-obligatoire.
4. Sept ans après leur arrivée en Suisse, la moitié des AP/R adultes sont durablement intégré-e-s dans le marché primaire du travail.
5. Sept ans après leur arrivée en Suisse, les AP/R connaissent bien le mode de vie en Suisse et entretiennent régulièrement des contacts sociaux avec la population locale.

Ces objectifs concernent en premier lieu les AP/R. Néanmoins, l'Agenda Intégration vise à entamer le processus d'intégration le plus tôt possible, lorsque celui-ci fait sens. Aussi le dispositif décrit ci-dessous doit s'étendre aux requérant-e-s d'asile en procédure (N) et qui selon toute vraisemblance obtiendront une protection de la part de la Confédération.

Conformément à la [circulaire du Secrétariat d'Etat aux migrations du 4 décembre 2018](#), et dans les délais prescrits par cette dernière (30 avril 2019), le canton de Neuchâtel a élaboré un concept de mise en œuvre progressive d'AIS. Les observations concernant le projet lié à l'Agenda Intégration Suisse ont été transmises par le SEM le 5 juillet 2019. Faisant suite aux conditions et recommandations émises dans ce courrier, le canton de Neuchâtel présente dans les pages suivants son concept AIS remanié.

Neuchâtel a depuis plusieurs années réorienté sa politique d'intégration des personnes arrivées dans le cadre de l'asile afin de mettre la personne au centre du dispositif et d'adapter celui-ci aux besoins. Il se réjouit dès lors que le processus AIS repose sur le même principe et ouvre un éventail plus large de mesures accessibles dès l'arrivée dans le canton.

S'il est important de mettre en place des mesures spécifiques pour le public asile et d'en faciliter l'accès de la manière la plus précoce possible, il semble aussi primordial, autant que faire se peut, que les dispositifs spécifiques soient réduits au strict nécessaire. La responsabilité de l'intégration n'incombe pas seulement aux personnes nouvellement arrivées ni à l'encouragement spécifique. Elle est l'affaire de l'ensemble de la société, qui doit s'organiser pour être la plus inclusive possible. Aussi tout le dispositif a pour but de mener rapidement les personnes accompagnées vers les structures existantes (« ordinaires ») qui doivent ajuster (ou mettre en place) leurs prestations de manière à ce qu'elles soient adaptées à un public migrant au sens large.

## 2. BASES LÉGALES

Pour les bases légales, voir [PIC 2018-2021](#).

---

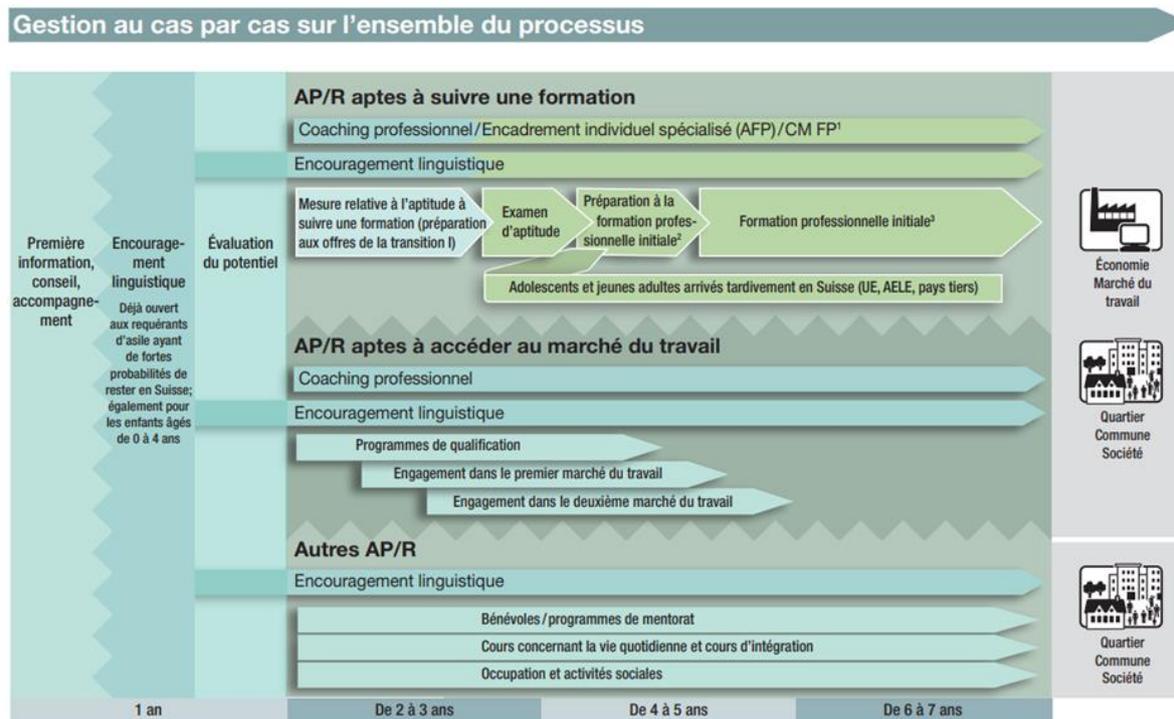
<sup>1</sup> [www.agendaintegration.ch](http://www.agendaintegration.ch)

### 3. MISE EN ŒUVRE DE L'AGENDA INTÉGRATION SUISSE

#### 3.1. Processus neuchâtelois

Pour atteindre les objectifs ambitieux cités plus haut, le canton de Neuchâtel doit définir une palette modulaire de mesures d'encouragement adaptées aux besoins des AP/R (plus globalement au public relevant de l'asile) et mettre en œuvre un Schéma 1 : Processus d'intégration des AP/R :

#### Processus d'intégration des personnes admises à titre provisoire et des réfugiés reconnus (AP/R)



<sup>1</sup>Case management Formation professionnelle <sup>2</sup>Offres de la transition I <sup>3</sup>Formation professionnelle initiale avec certificat fédéral de capacité (CFC) et Formation professionnelle initiale avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP)

Schéma 1 : Aperçu illustré de la mise en œuvre d' AIS<sup>2</sup>

#### 3.2. Élaboration d' AIS

L'élaboration du présent concept a reposé sur d'importante collaboration interinstitutionnelle.

##### Comité de pilotage AIS

Un comité de pilotage AIS *ad hoc* (ci-après « COPIL AIS ») a été créé à l'été 2018. Il est présidé par le chef du département de l'économie et de l'action sociale (DEAS) et coordonné par le service de la cohésion multiculturelle (COSM). Il réunit en outre la direction du service des migrations (SMIG) qui est l'autorité d'aide sociale pour les requérant-e-s d'asile (N) et les personnes admises à titre provisoire (F-AP), ainsi que les directions du Centre social protestant (CSP) et de Caritas (ci-après « Œuvres d'entraide » - OE), qui ont le mandat d'aide sociale pour les personnes réfugiées (B-réf et F-réf).

##### Groupe « Insertion socio-professionnelle des personnes réfugiées et admises provisoires »

Le COPIL AIS s'est réuni à plusieurs reprises pour valider les options de mise en œuvre du concept neuchâtelois sur la base des propositions du Groupe « Insertion socio-professionnelle des personnes réfugiées et admises provisoires » (ci-après « cellule forfaits externe »). Cette structure permanente, coordonnée par le COSM, réunit les responsables migration/intégration du COSM, du SMIG et des OE.

<sup>2</sup> Le processus sera modélisé en fonction du concept cantonal dans une 2<sup>ème</sup> phase. À ce stade nous utilisons la modélisation du SEM (voir annexe 1).

Ils/elles se rencontrent au minimum 4 fois par année et collaborent étroitement dans la mise en place de mesures d'insertion socio-professionnelle pour les personnes arrivées par le biais de l'asile. Les réunions se sont intensifiées durant la phase d'élaboration d'AIS pour discuter, adapter et élaborer l'ensemble des mesures proposées au COPIL AIS.

### **Groupes de travail (GT)**

Afin d'alimenter les réflexions de la cellule forfait externe, plusieurs groupes de travail ont été créés de manière temporaire pour réaliser un état des lieux, constater les lacunes et proposer des pistes pour y répondre. Ceux-ci, coordonnés par le COSM, ont réuni des acteurs du terrain et des expert-e-s provenant de services étatiques, d'associations et de milieux académiques. Des personnes arrivées récemment par le biais de l'asile ont aussi été intégrées dans certains groupes.

### **Groupe interdépartemental de coordination en matière d'intégration (GICI)**

Ce groupe réunit, sous la présidence du chef du DEAS et la coordination du COSM, les différents services de l'Etat concernés par les questions d'intégration<sup>3</sup>. Depuis 2018, il se réunit une à deux fois par année. Les informations transversales y sont abordées, notamment le principe de l'encouragement à l'intégration et à l'implication ainsi que le rôle des structures ordinaires dans le processus. AIS y fait également l'objet d'un suivi. Les services directement concernés par AIS (notamment le SMIG, le SEMP, le SFPO) ont été par ailleurs rencontrés à plusieurs reprises en bilatérale afin d'ajuster les stratégies et avoir une vision commune des enjeux et de la responsabilité de chacun dans la mise en œuvre d'AIS.

Le Schéma 2 : structures pour l'élaboration d'aisAIS ci-dessous donne un aperçu du projet durant cette phase de préparation :

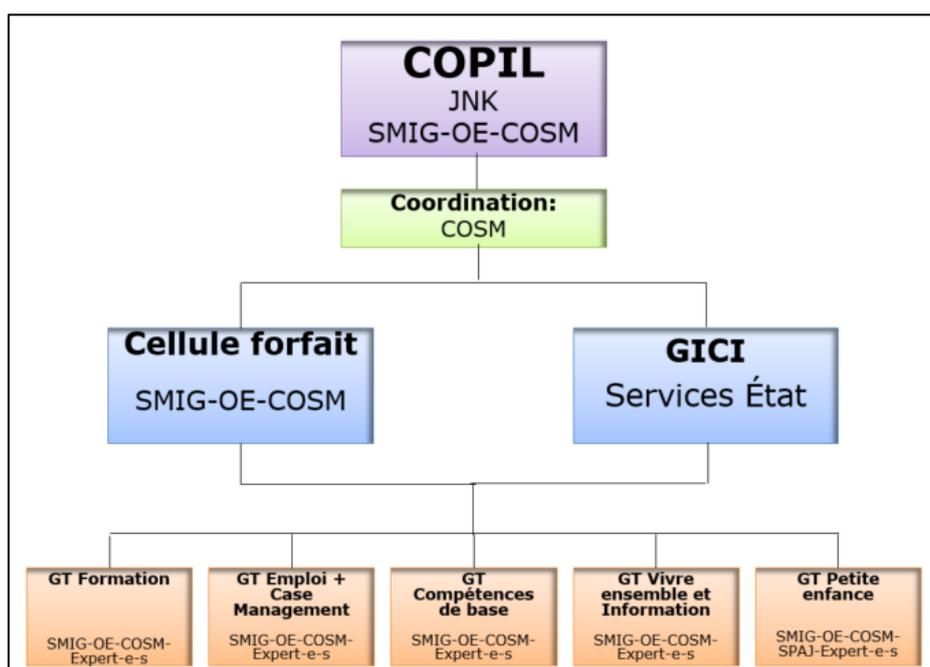


Schéma 2 : Pilotage stratégique et opérationnel d'AIS

<sup>3</sup> Présidé par le chef du DEAS, avec la cheffe du COSM à la vice-présidence, le GICI réunit les personnes chef-fe-s des entités suivantes : office de la politique familiale et de l'égalité (OPFE) ; service de protection de l'adulte et de la jeunesse (SPAJ) ; service des formations postobligatoires et de l'orientation (SFPO) ; service des migrations (SMIG) ; service de la statistique (STAT) ; service de l'emploi (SEMP) ; service des ressources humaines (SRHE) ; service de la santé publique (SCSP) ; police neuchâteloise (PONE) ; service de l'enseignement obligatoire (SEO) ; service de la justice (JUST) ; service juridique (SJEN) ; service de l'action sociale (SASO).

### 3.3. Gestion opérationnelle d'AIS

Comme pour le Programme d'intégration cantonal (PIC), c'est le COSM qui assure la coordination et la mise en œuvre d'AIS (y compris les aspects financiers). En plus d'être chargé de la politique d'intégration et de prévention des discriminations, le service gère, depuis 2008, les forfaits fédéraux d'intégration. En sus du COPIL AIS, le COSM s'appuie sur différents organes pour assurer la coordination du dispositif, en particulier avec les structures ordinaires.

Les principaux partenaires du COSM pour la gestion d'AIS sont le service des migrations (SMIG) et les œuvres d'entraide (respectivement Caritas et le CSP) :

- Le SMIG comme le COSM sont rattachés au DEAS. Ils sont respectivement chargés de l'application de la politique migratoire et de la politique d'intégration. Le SMIG assure les mesures d'accueil, d'encadrement, d'hébergement et d'accompagnement vers l'intégration des personnes relevant de l'asile tandis que le COSM gère les forfaits d'intégration et l'ensemble du dispositif y relatif. Le SMIG est l'autorité d'aide sociale pour les permis N et F admis provisoire,
- La compétence pour le suivi des permis B et F réfugié est déléguée par le canton aux OE.

Comme pour la gestion des forfaits d'intégration dans le cadre du PIC, la mise en œuvre d'AIS se fera en étroite collaboration non seulement avec le SMIG mais aussi avec les OE grâce à différents organes (voir également [PIC 2018-2021](#)) :

- Directions Asile : les directions des services étatiques impliqués dans les questions d'asile (COSM, SMIG et le service cantonal d'action sociale, ci-après SASO) ainsi que les OE se rencontrent deux fois par année pour discuter des aspects stratégiques liés à l'asile, dont l'intégration ;
- Cellule forfaits externe (voir 3.2.)

#### 3.3.1 Structures permanentes associées

##### **Collaboration interinstitutionnelle (CII)**

Outre les services de l'action sociale, de l'emploi, de la formation postobligatoire et l'office AI, le SMIG et le COSM sont tous les deux représentés dans les organes de la CII cantonale. La plateforme CII réunit ainsi les chef-fe-s de service de ces entités, ainsi que des représentant-e-s des secrétariats généraux du DEAS et du DEF (Département de l'éducation et de la famille). Elle est chargée de veiller à la bonne collaboration et coordination entre les institutions œuvrant à la réinsertion sociale et socioprofessionnelle. Plateforme stratégique, elle est régulièrement informée des avancées d'AIS.

##### **Emploi**

Depuis 2016, le canton de Neuchâtel s'est doté d'une politique d'intégration professionnelle globale et transversale (stratégie IP) qui vise à replacer les personnes demandeuses d'emploi au centre du dispositif d'appui d'une part et, d'autre part, à encourager les entreprises à faire prioritairement appel à l'ORP lorsque des postes se libèrent. La stratégie IP a permis de clarifier les rôles des différents services. Elle est couvrante et concerne tous les domaines de l'intégration professionnelle. À ce jour, elle est déployée au sein du service cantonal de l'emploi (SEMP) ainsi que dans le secteur de l'aide sociale. Les prochaines étapes de déploiement concernent les secteurs de l'asile et de l'assurance-invalidité et sont planifiées en 2019. Ainsi, en parallèle et en cohérence avec AIS, la mise en œuvre de la stratégie IP dans le domaine de l'asile est en cours de réalisation<sup>4</sup>.

Dans le cadre d'IP, la plateforme de coordination des mesures (plateforme CMIP) réunit les services impliqués à la fois dans IP et dans la CII, afin de coordonner l'ensemble des mesures mises en œuvre pour favoriser l'insertion sociale et socio-professionnelle et garantir la cohérence avec la stratégie IP. Ceci concerne aussi les mesures d'encouragement de l'intégration et permet la coordination avec les mesures qui relèvent des structures ordinaires (en particulier aide sociale, emploi et formation).

---

<sup>4</sup> Voir 4.1.3., 4.2.2 et 5.2. pour plus de détails.

Il est aussi à relever que dans c'est dans ce cadre que les tâches de suivi entre les différentes entités du dispositif large d'intégration professionnelle ont été définies. Celles-ci prévoient notamment que c'est le SEMP qui entretient les relations étroites avec les employeurs et les partenaires sociaux. Celui-ci travaille ensuite en interface avec les autres entités afin de faire le lien. Il n'en demeure pas moins que des outils spécifiques permettant de sensibiliser le monde de l'économie à l'insertion des personnes issues de l'Asile reste, à notre sens, nécessaire.

### **Formation post-obligatoire**

En sus des informations échangées au sein de GICI et de la CII, les responsables du service de la formation post-obligatoire et de l'orientation (SFPO) et du COSM se rencontrent de manière régulière depuis plusieurs années en bilatérale afin de clarifier les champs de compétences entre l'encouragement spécifique et la formation. Ces rencontres vont perdurer dans le cadre de la mise en œuvre d' AIS<sup>5</sup>.

### **Communes**

Dans le canton de Neuchâtel, les communes n'ont pas de responsabilité directe dans l'accompagnement ou l'insertion socio-professionnelle des personnes arrivées par le biais de l'asile. Elles sont par contre concernées par les aspects liés à l'employabilité (mises en place de stage par exemple), à la petite enfance (accès aux structures d'accueil et visibilité des structures et activités) ainsi qu'au vivre ensemble (intégration des personnes dans les activités au niveau local - culturelles, sociales et sportives, parrainage). En outre, les communes sont impliquées financièrement, puisque dans le cadre de la facture sociale harmonisée, elles participent à hauteur de 40% au financement de la charge du secteur de l'asile non couverte par les financements fédéraux.

Les communes seront progressivement informées de la mise en œuvre d' AIS, d'une part dans le cadre du Conseil de la facture sociale, d'autre part via l'Association des communes neuchâteloises (ACN). La collaboration sera développée en fonction des besoins et des lignes stratégiques.

### **Communauté pour l'intégration et la cohésion multiculturelle (CICM)**

La CICM est la commission consultative du Conseil d'Etat en matière d'intégration interculturelle. Composée de représentant-e-s politiques (communes), des partenaires sociaux (patronat et syndicats), de représentant-e-s des collectivités étrangères, d'associations actives dans le domaine de l'intégration et des milieux académiques qualifiés en matière d'intégration des personnes étrangères, elle est régulièrement informée et consultée sur la mise en œuvre des politiques publiques d'intégration, y compris en ce qui concerne AIS.

## **3.4. Pilotage politique et stratégique d' AIS**

Le présent concept est validé et porté par le Conseil d'Etat. Il s'agit d'un projet important et transversal qui requiert une forte implication de l'ensemble du canton pour la réalisation des objectifs au sein notamment de ses structures ordinaires.

Dans ce cadre, le COPIL AIS est chargé de :

- assurer le suivi stratégique de mise en œuvre d' AIS ;
- veiller à l'atteinte des objectifs d' AIS ;
- définir l'utilisation des moyens financiers à disposition ;
- clarifier le rôle des différents acteurs (notamment le passage de l'encouragement spécifique aux structures ordinaires) ;
- coordonner la mise en œuvre d' AIS avec différents projets transversaux (en particulier stratégie d'intégration professionnelle (IP)<sup>6</sup> et RAISONE<sup>7</sup>) ;
- poursuivre ses réflexions en perspective du PIC 3 (2022-2025).

---

<sup>5</sup> Voir 5.1.

<sup>6</sup> Pour la stratégie IP, voir point 5.2.

<sup>7</sup> Voir point 4.2.2.

## 4. MODULES TRANSVERSAUX

### 4.1. Gestion au cas par cas sur l'ensemble du processus

La gestion au cas par cas sur l'ensemble du processus AIS est basée sur la pratique mise en place depuis 2016 via le plan d'action Asile (voir [PIC 2018-2021](#)) et conceptualisée par la cellule externe. Le COSM assure la coordination de l'ensemble du dispositif (y compris sa mise en œuvre) afin d'atteindre les objectifs, veille à la coordination de la gestion au cas par cas, à la surveillance financière, à la cohérence des mesures ainsi qu'à leur accessibilité et visibilité. Il s'assure aussi que l'ensemble des acteurs impliqués (voir plus bas) documente correctement le processus. Par ailleurs, le dispositif pourra s'appuyer sur un règlement d'application d'AIS qui sera édicté par le Conseil d'État et qui permettra d'assurer une harmonie des pratiques.

En sus de l'encadrement global assuré par les OE et le SMIG (établir les budgets, octroyer l'aide sociale, assurer le suivi et le lien avec le réseau des professionnel-le-s – école, santé, etc.) tant que la personne n'est pas autonome financièrement, les assistant-e-s sociaux/ales (AS) ont le mandat d'assurer, en collaboration avec les conseiller-ère-s en insertion socio-professionnelle (CISP), le processus spécifique et individuel d'intégration jusqu'au passage dans les structures ordinaires, qui prennent ensuite le relais. Dans le cadre du dispositif AIS, les personnes sont suivies dès leur attribution au canton et jusqu'à l'autonomie (sociale, emploi ou formation) selon une répartition détaillée aux points 4.1.1. à 4.1.3.

Une ressource y est dédiée. L'augmentation du nombre de CISP ayant été validée, de nouveaux engagements seront effectifs en 2019 déjà. Les calculs faits à l'interne du COSM se basent sur les projections du SMIG sur le nombre d'arrivée et sur un suivi CISP de 70 personnes :

	Total personnes	Total personnes PSP	Nombre de CISP
En 2019	795	391	558% <sup>8</sup>
En 2020	682	329	470%
En 2021	500	234	335%
En 2022	395	184	263%

Les projections montrent qu'il faudra doubler la dotation pour les 2 années à venir, puis baisser un peu, avant de revenir à la situation actuelle. Compte tenu du temps nécessaire à la formation des CISP, respectivement des enjeux en termes de gestion des ressources humaines, il est possible que le case load dépasse provisoirement 70 cas par CISP.

#### 4.1.1. Intégration sociale et vivre ensemble

Les personnes qui, pour des raisons diverses (santé, compétences, ressources personnelles, situation familiale, motivation, etc.), ne sont pas en mesure, temporairement ou de manière durable, de rejoindre un dispositif d'intégration professionnelle (formation ou emploi) sont accompagnées dans leur processus d'autonomisation au quotidien (parcours intégration sociale) par les AS (respectivement les collaborateur-trice-s sociaux-ales (CS) en 1<sup>er</sup> accueil). Ces dernier-ère-s évaluent régulièrement la situation, assurent le suivi individuel (et le monitoring) et orientent les personnes vers les mesures adéquates (notamment cours de compétences de base (CB), information et vivre ensemble) en fonction du catalogue et du budget définis par le COSM. Le catalogue est élaboré en partenariat avec le SMIG et les OE.

<sup>8</sup> Le total de personnes dans le PSP a été divisé par 70 (= nombre de suivis par CISP), ce qui donne le pourcentage de dotation nécessaire de CISP. Une partie de ces effectifs sont financés par des réserves, mais on tend à ne pas dépasser les 70 personnes.

À tout moment, en fonction de sa situation et de son parcours, une personne peut rejoindre une autre voie (emploi ou formation). Ce changement peut déclencher un transfert du suivi du cas auprès d'un autre acteur (CISP, conseiller-ère ORP, OFIJ) néanmoins le monitoring reste aux mains de l'AS. À l'issue des 5 ou 7 ans, les personnes non indépendantes financièrement continuent d'être suivies par les mêmes institutions (SMIG et OE), mais le financement des mesures est alors assuré par le budget cantonal.

Les AS sont par ailleurs responsables du suivi dans le cadre du vivre ensemble, qui concerne l'ensemble du public (voir 4.5.) et qui doit être distingué du processus d'autonomisation (intégration sociale).

#### **4.1.2. Petite enfance (0-4 ans)**

Les AS ont la responsabilité (conjointe avec les CS si nécessaire) du monitoring et de l'orientation vers les mesures adéquates au cas par cas, selon la situation familiale et les besoins de l'enfant, entre 0 et 4 ans. Le suivi se poursuit au-delà de l'âge de 4 ans ; en revanche dès l'entrée à l'école obligatoire, c'est le dispositif ordinaire du service de l'enseignement obligatoire (SEO) qui entre en vigueur.

#### **4.1.3. Aptitude à l'emploi et à la formation**

Les personnes qui, suite à la phase d'évaluation (voir 4.2.) sont considérées comme aptes à suivre une formation ou à s'intégrer sur le marché du travail à moyen terme sont suivies par les conseiller-ère-s en insertion professionnelle (ci-après CISP) dès que le niveau A1 en langue est acquis. Les CISP orientent les personnes vers les mesures adéquates en fonction du catalogue et du budget définis par le COSM, néanmoins le monitoring reste aux mains des AS sur la base des informations qui lui seront transmises dans le cadre d'un processus qui sera déterminé d'ici début 2020. Le catalogue est élaboré en partenariat avec le SMIG, les OE, le SEMP et le SFPO.

Lorsque les personnes rejoignent les structures ordinaires, elles sont suivies par le SEMP (personnes aptes à l'emploi, voir 5.2.) ou le SFPO (personnes aptes à la formation, voir 5.1) :

- a) **Aptitude à l'emploi** : Dès que la personne passe le pronostic 2 (voir 4.2.2.), le suivi est assuré par les conseiller-ère-s ORP jusqu'à la prise d'emploi, respectivement l'autonomie. Le/la bénéficiaire est alors responsable de transmettre toutes les informations nécessaires au monitoring à son/sa AS qui reste le/la principal responsable. Précisons à ce stade que le processus mis en œuvre dans le cadre de la stratégie IP implique qu'une personne dont le suivi pour intégration est transféré à l'ORP, doit avoir des aptitudes d'autonomie sociale qui donc la rendent apte à gérer la transmission d'information à ses référents. Un processus de contrôle sera cependant mis en place afin d'éviter les écarts. Celui-ci sera défini début 2020.
- b) **Aptitude à la formation** : Dès que la personne peut se prévaloir d'un niveau A2 en français et remplit les autres conditions pour accéder au portail d'entrée vers la formation (PEF) (voir 4.2.2.), le suivi est assuré par l'Office de l'insertion des jeunes en formation professionnelle (OFIJ) jusqu'à l'entrée en formation. Pour les personnes susceptibles de suivre une formation générale ou du secteur tertiaire, le suivi est assuré par les CISP. Le monitoring reste ici aussi aux mains des AS. Les informations leurs sont transmises par la structure en charge sur la base d'un processus qui doit faire l'objet d'une détermination du Département de l'éducation et de la famille d'ici le premier trimestre 2020.

Les AS et les CISP collaborent tout au long du processus pour coordonner les mesures entre elles, évaluer le potentiel et échanger les informations nécessaires pour le suivi individuel du cas (notamment en matière de santé, famille). Le monitoring est de la responsabilité des AS du début à la fin du processus. Les modalités de collaboration seront clarifiées avec les 3 institutions partenaires (SMIG, CSP, Caritas). Chacune désignera un-e répondant-e AIS qui s'assurera du respect des directives et échangera avec le COSM (au sein de la cellule forfaits externe) sur la base d'un contrat de prestations avec les OE et d'une convention de collaboration avec le SMIG.

Afin de garder la proximité avec leurs collègues AS et les bénéficiaires, les CISP sont rattaché-e-s aux mêmes institutions que les AS. Ils collaborent avec ceux/celles-ci pour les aspects liés à l'autonomie au quotidien et au vivre ensemble, complémentaires aux autres mesures. Le cahier des charges des

CISP est commun au SMIG et dans les OE. Il implique un temps dévolu à la coordination (discussion sur les besoins des bénéficiaires, les mesures à financer, la nécessité d'adapter l'offre des structures ordinaires et la transversalité du suivi) ainsi qu'un temps destiné au partage d'expériences (séances intra-CISP par exemple). Ce temps, passé au COSM, est estimé à 10% en moyenne (à définir) de leur temps de travail.

## 4.2. Évaluation du potentiel

L'évaluation du potentiel est un processus qui se décline tout au long du parcours. Les étapes, les procédures et les outils devront être standardisés entre tous les acteurs.

### 4.2.1. Phase d'évaluation

La phase d'évaluation est un processus de plusieurs mois, marqué par différentes étapes :

#### **Bilan de parcours**

Une évaluation est réalisée dans les 6 mois qui suivent l'arrivée généralement au moment du passage en 2<sup>ème</sup> accueil, respectivement lors de l'octroi du statut de réfugié. Ces entretiens (3 en général), sont menés conjointement par l'AS de référence et un-e CISP, en présence d'un-e interprète si besoin. Ils permettent de déterminer les ressources et compétences, l'expérience et les formations acquises avec leur éventuelle reconnaissance, la trajectoire, les capacités et motivation de la personne (y compris les aspects liés à la santé, la situation familiale, etc.).

Ce bilan de parcours donne lieu à la mise en place d'un plan d'intégration individuel (PII) à standardiser dans sa forme et son utilisation par l'ensemble des acteurs. Ce PII contient :

- Un projet personnel avec des objectifs adaptés aux besoins et capacités des personnes concernées ainsi qu'en adéquation avec le marché du travail ;
- Un plan pédagogique qui décrit les objectifs à atteindre en compétences de base et acquisition d'expériences<sup>9</sup>;
- Les objectifs atteints ainsi que les difficultés rencontrées (qui seront inscrits au fur et à mesure de l'évolution de la personne).

Ce document suit la personne tout au long du processus et est utilisé conjointement par tous les acteurs qui peuvent s'y référer et/ou l'alimenter<sup>10</sup>.

Lors de l'arrivée dans le canton, les personnes (quel que soit leur statut) sont accueillies pour plusieurs mois (6 en moyenne) dans un centre cantonal. Les CS du SMIG accompagnent les individus dans leur quotidien et peuvent ainsi observer les personnes et prévenir certaines situations. Parallèlement, les bénéficiaires pourront rapidement profiter d'une initiation/immersion (cours de langue et/ou modules d'information) ce qui apportera des éléments concernant la motivation, les ressources et les trajectoires possibles.

Ces 6 premiers mois (phase d'accueil) pourront donc être investis pour alimenter le bilan de parcours et/ou l'activer préalablement grâce à une lecture croisée des professionnel-le-s qui gravitent autour de la personne (CS, enseignant-e-s de langue, intervenant-e-s en matière d'information)<sup>11</sup>. C'est le profil et non pas le statut ou les chances d'obtenir une protection qui active cette phase (des requérant-e-s d'asile en procédure pourront donc également en bénéficier quand cela fait sens)<sup>12</sup>.

<sup>9</sup> Les formations suivies pourront être inscrites dans un portfolio.

<sup>10</sup> Des réflexions sont en cours pour que le système de suivi individuel (Centralis) puisse intégrer de manière simple, claire et lisible ce PII et être accessible même en cas de changement de suivi, tout en respectant le principe de protections des données.

<sup>11</sup> Pour les personnes arrivées par regroupement familial ainsi que pour les personnes n'ayant pas bénéficié de la phase d'accueil en premier accueil, c'est l'AS en charge du suivi individuel (SMIG/OE) qui effectuera cette première observation.

<sup>12</sup> En fonction des moyens financiers et notamment du temps de travail des CISP, ou si le nombre d'attributions devait augmenter, des critères additionnels pourraient à terme venir s'ajouter.

### **Évaluations des compétences (tout au long du processus)**

Tout au long du processus, des évaluations seront réalisées concernant les :

- Compétences de base : à l'entrée du dispositif puis tout au long du processus pour attester du niveau et de l'évolution dans l'acquisition des CB (notamment à l'issue d'un cours ou au passage dans une structure ordinaire)
- Compétences transversales (soft skills) : sur la base de stages en entreprise et de placements dans des mesures socio-professionnelles (confrontation au monde du travail) ainsi que de tests d'aptitude (notamment par les ORTRAS qui les proposent, les entreprises et l'OCOSP).
- Un dialogue permanent entre les différents acteurs du réseau permet également d'évaluer les compétences qui ne sont pas nécessairement attestées par les autres organismes mais nécessaires à la réalisation du projet.

#### **4.2.2. Phase d'orientation**

Un point de situation est fait au plus tard à l'atteinte du niveau A1 (exigé pour tou-te-s) afin d'évaluer si la personne sera orientée dans un parcours emploi ou formation (dont le suivi est assuré par les CISP jusqu'à l'accès aux structures ordinaires) ou intégration sociale (dont le suivi est assuré par les AS).

##### ***Parcours intégration sociale : personnes en processus d'autonomisation***

Ce parcours est spécifique aux personnes qui ne remplissent pas les conditions pour suivre une formation ou intégrer le marché du travail pour un certain temps ou de manière durable (état de santé, circonstances familiales, âge, etc.). Il est primordial que l'ensemble des acteurs (personnes concernées, professionnel-le-s) valorisent l'importance de l'intégration sociale comme un processus essentiel d'autonomisation.

L'AS participe de manière active à ce processus et son rôle doit être renforcé dans ce cadre. Ceci s'inscrit complètement dans le projet transversal RAISONE (Repenser l'Aide Sociale à NEuchâtel) en cours. Celui-ci réfléchit à alléger la tâche administrative de l'AS d'une part et, d'autre part, à repenser son rôle comme un-e véritable accompagnant-e des personnes dans leur processus d'intégration sociale.

##### ***Parcours emploi : personnes entre 26 et 50 ans présentant une aptitude à l'emploi***

La stratégie d'intégration professionnelle (IP) marque différents moments pour évaluer l'aptitude à l'emploi, respectivement le taux d'employabilité des personnes et, ainsi, le suivi possible ou non par l'ORP. Cette évaluation est réalisée en deux temps :

- **Pronostic 1** : ce bilan, réalisé par le CISP est basé sur les outils élaborés par le canton dans le cadre de la stratégie IP. Il permet de déterminer si la personne remplit les critères minimaux à une prise en charge par le service de l'emploi. Sur cette base, des mesures en compétences de base et en soft skills sont proposées.
- **Pronostic 2** : cette évaluation de l'employabilité est réalisée par l'ORP. Lorsque l'analyse confirme que la personne est à même d'entrer dans le processus, celle-ci est prise en charge par l'ORP qui met à disposition les mesures adéquates. Si l'analyse de l'employabilité conduit à la conclusion que la personne n'est pas encore prête à entrer dans le processus d'intégration professionnelle (lacunes fondamentales en matière de compétences de base et soft skills), et que le résultat du pronostic 1 n'est donc pas confirmé, le CISP continuera de travailler avec la personne afin d'augmenter son employabilité.

##### ***Parcours formation : personnes de moins de 25 ans présentant une aptitude à la formation***

Le SFPO a mis en place en 2017 le PEF. Il s'agit d'une évaluation qui permet d'ébaucher le profil de compétences des jeunes migrant-e-s tout en leur offrant un espace d'occupation qui leur permette de développer leur connaissance de la langue française, des mathématiques et des TIC. L'évaluation est faite à l'entrée du portail puis en continu, sous diverses formes (observation, auto-évaluation, mise en situation, tests, profil de compétences). En fonction de cette évaluation, les mesures nécessaires pour amener vers l'offre de formation professionnelle sont attribuées.

Le Schéma 3 : processus de suivi (case management) et d'évaluation du potentiel présente de manière globale et synthétique le processus de suivi (case management) et d'évaluation du potentiel.

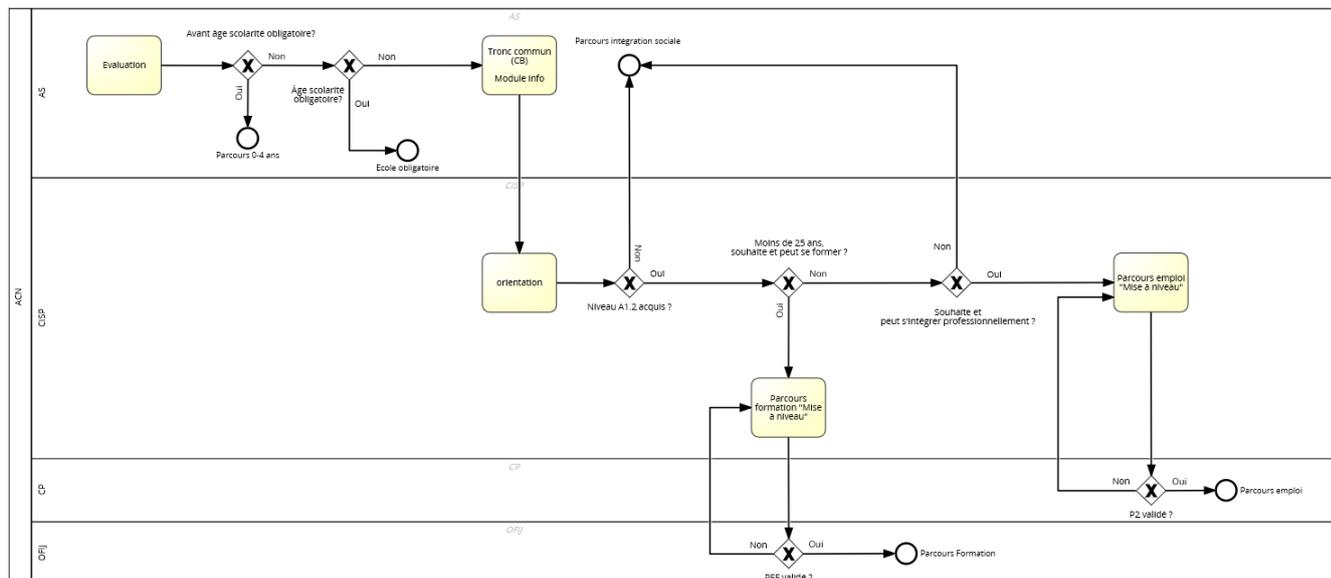


Schéma 3 : Processus de suivi (case management) et d'évaluation du potentiel

### 4.2.3. Documentation

Au niveau de la documentation et au vu des contraintes informatiques liées à la bascule de Windows, le canton est en cours de création d'un nouvel outil de suivi individuel. C'est n'est donc plus l'outil Sharepoint actuel (Centralis), développé il y a 3 ans, qui sera utilisé, mais un CRM (customer relationship management – Centralis 2). Il permettra de monitorer les parcours individuels, de dégager des données quantitatives sur le dispositif global (utilisation des mesures, âge, institution, parcours) et d'assurer un suivi financier. Piloté par le COSM, il sera accessible tant pour les OE que le SMIG (second accueil) d'ici début 2020. Un accès pourrait être octroyé aux CS du SMIG en premier accueil. Des réflexions devront être menées avec le SEMP et le SFPO afin de pouvoir intégrer les données issues de leurs propres outils de monitoring suite aux discussions relative à la protection des données actuellement en cours.

### 4.3. Primo-information

Dès l'attribution au canton, il est important d'assurer une information claire et cohérente auprès du public-cible sur sa situation en général et sur le processus d'intégration en particulier. Cette information est assurée par plusieurs acteurs, notamment les CS et les AS qui jouent un rôle important en matière de primo-information. Si elle s'adapte à chaque situation et parcours (processus individuel), l'information devra être coordonnée et bénéficier, dans la mesure du possible, d'outils communs et standardisés (documentation, supports). L'uniformisation des supports constitue toutefois une plus-value mais non une nécessité pour le dispositif. Début 2021, une réflexion sera menée avec l'ensemble des personnes impliquées dans le processus de primo-information afin d'identifier des outils communs et standardisés à l'ensemble des institutions. Des moyens financiers seront alloués à partir de 2022 afin de développés ces outils.

#### 4.3.1. Encadrement, modules d'information et prestations de conseil

Les personnes arrivées par le biais de l'asile reçoivent différentes informations, notamment dans le cadre des prestations d'encadrement. Parallèlement, plusieurs modules d'information sur le mode de vie en Suisse sont dispensés tant au premier accueil par le SMIG que par les OE et le COSM. Il s'agira d'assurer un certain nombre d'informations concernant le processus d'intégration (nouvelles conditions

de vie, droits et devoirs, dispositif et mesures d'intégration) et, cas échéant, de développer les supports nécessaires<sup>13</sup>. Cette coordination pourra être effectuée dans le cadre d'ESPACE (voir 4.4.1.). Ainsi, il sera opportun d'identifier les moments clés de la trajectoire des personnes relevant de l'asile et de déterminer quel type d'information doit être délivré et à quel moment. Certains thèmes doivent être abordés à l'arrivée de la personne – au besoin dans des dispositifs bilingues –, mais d'autres informations sont difficilement assimilables tant que la personne n'est pas confrontée à une situation concrète. Il faut également garder en tête l'importance des piqûres de rappel.

Plusieurs modules d'information existent actuellement dans le canton (spécifiques ou non au public relevant de l'asile) :

- Le cours « Je Suisse »<sup>14</sup>, dispensé en premier et en deuxième accueil par les enseignant-e-s de français du SMIG, est composé de différents modules abordant les thèmes suivants : l'économie, le système politique suisse, l'histoire, la culture suisse ainsi que les règles de vie. Ce cours, en français, s'adresse aux personnes requérantes d'asile qui ont un niveau de langue suffisant et qui sont prêtes à assimiler ce type d'informations ;
- Les cours « J'y vis »<sup>15</sup> sont constitués de modules d'information bilingues (actuellement en arabe et en tigrinya) développés par le COSM. Le but est de transmettre aux personnes provenant de l'asile des informations sur la vie en Suisse (santé, travail, famille, etc.) et plus particulièrement sur la vie à Neuchâtel (us et coutumes, loisirs, participation citoyenne, etc.). Chaque module décrit le contexte puis est suivi d'une activité pratique et se termine avec une sortie relative à la thématique étudiée ;
- Le programme d'intégration et de connaissances civiques (PICC)<sup>16</sup> du COSM permet de se familiariser au fonctionnement de la société suisse et à la pratique du français dans les situations quotidiennes courantes. L'enseignement comprend l'étude d'un certain nombre de documents officiels ainsi que des visites et excursions liées aux thématiques du cours. Il est décliné en 2 niveaux : "S'intégrer au quotidien" et "Connaître le pays d'accueil" ;
- Des modules d'autonomisation sont actuellement développés dans le cadre d'un projet pilote du CSP qui vise à donner aux personnes réfugiées des informations et des outils utiles à la compréhension de leur quotidien au niveau administratif et social en général. L'objectif de ces quatre modules<sup>17</sup> est de permettre l'autonomisation progressive dans la gestion des situations personnelles et administratives.

L'ensemble de ces dispositifs pourront être développés (notamment dans d'autres langues) en fonction des besoins. La complémentarité entre ces modules sera assurée afin que l'information adéquate soit proposée au moment opportun. Par conséquent, ce sont le profil et les besoins de la personne qui détermineront quel dispositif sera suivi et à quel moment.

D'ici fin 2021, les cours « J'y vis » seront développés en plusieurs langues selon les besoins identifiés par la cellule externe pour que ce dispositif bilingue soit accessible à l'ensemble des personnes dès leur arrivée dans le canton. L'objectif étant de favoriser l'accessibilité au dispositif de primo information et de tendre vers une meilleure compréhension des informations dispensées. À noter également que les cours « J'y vis », « Je Suisse » et PICC feront partie intégrante de l'offre de cours proposée dans

---

<sup>13</sup> Un document est en cours d'élaboration et explique notamment les différents acteurs qui interviennent tout au long du parcours et leur rôle.

<sup>14</sup> Un descriptif du cours est annexé au présent concept.

<sup>15</sup> Le concept global ainsi que les modules sont annexés au présent concept.

<sup>16</sup> Le contenu du cours est annexé au présent concept.

<sup>17</sup> Les quatre modules sont les suivants :

- 1) « J'ai obtenu l'asile, que se passe-t-il ? » - Module d'information axé sur la recherche d'appartement et les principaux changements que leur nouvelle situation juridique leur impose ;
- 2) « Je veux m'intégrer, comment procéder ? » - Module d'information sur le dispositif d'insertion professionnelle et sociale à Neuchâtel, ses acteurs et le rôle des réfugiés dans ce processus ;
- 3) « Avec mon budget, comment je fais ? » - Module d'information et de formation sur l'aide sociale et la gestion d'un budget familial ;
- 4) « Mon courrier, je peux l'affronter » - Module d'autonomisation administrative des personnes réfugiées dont un module spécifique concernant la gestion de la caisse-maladie.

le cadre du projet ESPACE permettant d'assurer une complémentarité ainsi qu'une meilleure coordination des modules de primo-information.

Par ailleurs, toute personne vivant dans le canton peut, en tout temps, avoir accès aux prestations usuelles du COSM (invitation aux entretiens de primo-information dès annonce au contrôle des habitant-e-s des communes ; centre de consultation) destinées aux personnes nouvellement arrivées dans le canton. En fonction des besoins, des séances collectives pourront être organisées sur des thématiques spécifiques. La traduction est assurée. Les requérant-e-s d'asile n'entrent actuellement pas dans le dispositif ; ils le pourraient à terme.

#### **4.3.2. Relevé d'indicateurs**

Données statistiques : sur la base de la phase d'orientation, les CS/AS renseigneront Centralis 2.  
Nombre d'entretiens : chaque personne aura des entretiens avec les CS et AS qui ne seront pas comptabilisés. Les entretiens de primo-information (PIC) seront comptabilisés par le COSM. La participation aux cours collectifs sera également renseignée (nombre de cours/informations réalisés et nombre de participant-e-s). Une réflexion doit être menée pour renseigner le nombre de documents remis et leurs types.

#### **4.4. Acquisition des compétences de base**

Depuis plusieurs années, les mesures d'encouragement linguistiques sont considérées par le canton de Neuchâtel comme des mesures usuelles qui doivent s'adapter aux besoins et au profil des personnes concernées. Au-delà des compétences linguistiques, c'est l'acquisition de l'ensemble des compétences de base qui est encouragée (français, numératie, TIC, apprendre à apprendre et soft skills).

Dans le cadre d'AIS, la personne pourra entrer dans un premier temps dans une mesure (tronc commun) en compétence de base (actuellement Ecole-Club Migros, à terme ESPACE et autres mesures proposées par des associations, voir 4.4.1.). Elle :

- restera dans ce dispositif si l'AS et le CISP confirment, lors de la phase d'orientation (voir 4.2.2), qu'elle se destine à la formation ou à l'emploi ou :
- sera réorientée vers des mesures du parcours intégration sociale (notamment cours de langue de l'alphabétisation au niveau A1-A2, activités) :
  - dès la phase d'évaluation si son profil révèle qu'une offre différente est nécessaire ;
  - au plus tard lors de la phase d'orientation ou dès l'acquisition du A1 (voir 4.2.2) si l'emploi ou la formation ne semblent pas envisageables à court ou moyen terme.

Quel que soit le prestataire, l'intensité ou le parcours, toutes les personnes devront pouvoir bénéficier de mesures et d'un accompagnement (bénévolat par exemple) leur permettant d'acquérir au minimum le niveau A1 à l'oral (évaluation dans le cadre et à l'issue des mesures). Une sanction (via l'aide sociale) pourra être appliquée en cas de refus.

#### **4.4.1. ESPACE**

Le canton élabore actuellement un projet d'Espace Social et Professionnel d'Acquisition de Compétences et d'Expériences (ESPACE) pour répondre non seulement aux besoins en matière de compétences en vue de rejoindre l'emploi ou la formation mais aussi en matière d'intégration sociale et d'encouragement préscolaire. ESPACE est issu d'une collaboration entre le COSM et le SMIG et vise à mettre en commun les moyens financiers destinés à l'intégration sociale et professionnelle des personnes issues de la migration. ESPACE, lieu de vie et d'acquisition de connaissances, de compétences et d'expériences, a pour but d'encourager l'intégration sociale et professionnelle ainsi que l'accessibilité aux structures ordinaires pour toutes les personnes concernées par AIS ESPACE

fera partie de l'offre disponible dans le tronc commun pour l'acquisition des compétences de base, au même titre que d'autres prestataires du canton. Il proposera des cours intensifs de compétences de base en français (alphabétisation, niveau A1 et A2), de mathématiques, de TIC, d'apprendre à apprendre, de raisonnement logique. Il disposera également d'une halte-garderie et proposera des modules d'information en bilingue et en français (sur la santé, la formation, les us et coutumes etc.), des activités sociales, créatives et sportives et des ateliers d'acquisition d'expériences socioprofessionnelle (au sein de la halte-garderie, du secrétariat, de l'intendance et de la petite restauration).

Il permettra d'encourager une phase d'immersion pour tout-e-s puis, par pallier, mènera vers les structures ordinaires – en particulier les offres du service des formations post-obligatoires et de l'orientation (SFPO) et du service de l'emploi (SEMP). Il se déclinera sur deux sites géographiques distincts (haut et bas du canton), notamment afin de favoriser la création d'un lien avec le tissu associatif local, répondre aux besoins en lien avec les logistiques familiales et réduire les frais de transport.

[Le schéma 4 permet de saisir le parcours d'apprentissage :](#)

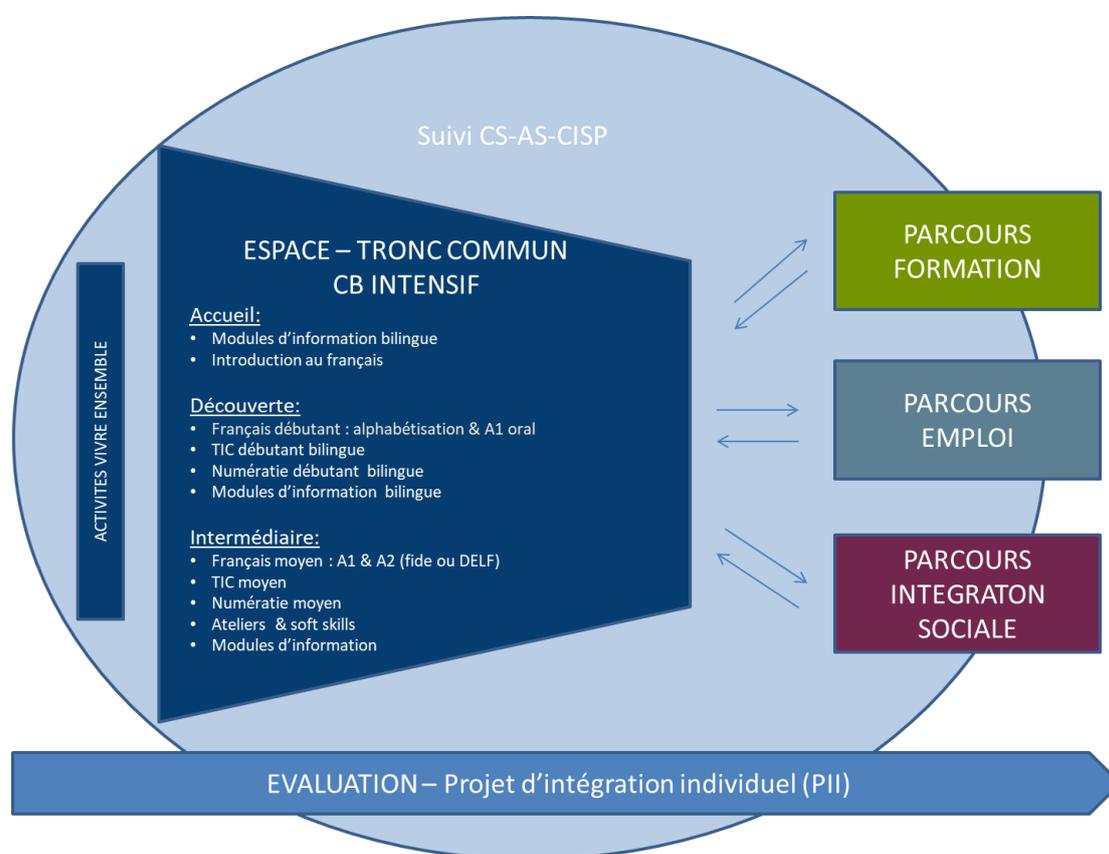


Schéma 4 : modélisation d'ESPACE

Un-e responsable pédagogique, en partenariat avec l'AS ou le/la CISP, assurera le suivi et la cohérence de l'apprentissage des personnes et les orientera vers les cours, modules d'information, tutorats, ateliers et activités les plus adaptés à leur profil, en lien avec le PII. Le projet, sa faisabilité, la motivation de l'apprenant-e et sa participation au sein d'ESPACE sont des éléments réévalués périodiquement, en particulier lors de la phase d'évaluation (voir 4.2.1.).

Afin de favoriser l'intégration des apprenant-e-s via le développement de leurs CB une dynamique globale de l'apprentissage sera adoptée<sup>18</sup>. Elle peut être représentée sous la forme d'un triangle<sup>19</sup> comprenant trois axes principaux, représentée dans le [Schéma 5 : Dynamique d'apprentissage](#) :

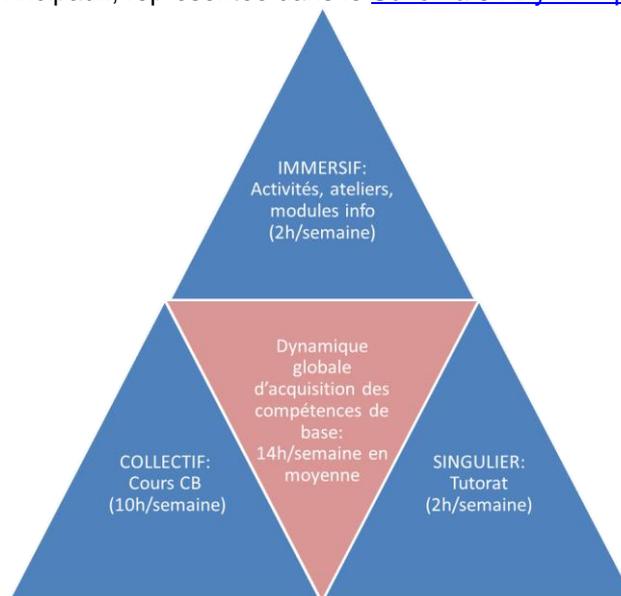


Schéma 5 : dynamique d'apprentissage

Le collectif représente l'ensemble des cours auxquels les apprenant-e-s participent en groupe. Le singulier correspond au travail réalisé en binôme/tutorat (une personne francophone (bénévole) et une apprenant-e se rencontrent hebdomadairement). L'immersif renvoie aux activités du vivre-ensemble aux ateliers et aux modules d'information. Ces trois axes permettent d'apprendre (cours collectifs), de pratiquer (binôme) et d'ancrer (activités, ateliers et modules d'information) les compétences de base dans des contextes différents, et ce également en adéquation avec les besoins d'un public peu ou pas scolarisés. Cette dynamique globale de l'apprentissage est un point fort du centre de formation spécifique. Elle part du principe que l'apprentissage se réalise dans différents environnements et s'ancre davantage lorsque la personne est en mouvement, a du plaisir et se sent en confiance.

Les cours actuellement donnés en premier et deuxième accueil (dispensés par les enseignant-e-s du SMIG) seront intégrés dans ESPACE. L'ensemble des requérant-e-s d'asile (N) et AP/R peut accéder à ESPACE. Chaque personne peut prétendre à 36 mois de cours maximum dans ESPACE. Si aucun progrès en CB et/ou au sein des ateliers n'est constaté ou qu'ESPACE ne convient pas à la personne pour diverses raisons (besoin d'une offre de proximité avec son lieu de vie, atteinte du niveau A1 mais pas de perspective de rejoindre le marché de l'emploi et/ou la formation), un entretien de "sortie" est organisé : l'apprenant-e sort d'ESPACE et est réorienté-e vers des mesures visant une intégration sociale et une autonomie au quotidien (voir 5.3.).

La certification des CB devra être reconnue par les structures ordinaires (SEMP et SFPO) ainsi que les entreprises formatrices et être incontestable pour éviter des allers et venues dans le dispositif. Pour répondre à ce besoin, il est prévu dans un premier temps que les différentes écoles de langue /associations du canton et le centre ESPACE préparent les apprenant-e-s à l'examen *fide* A2, examen qui se fera au sein des écoles ayant reçu l'autorisation de les délivrer (actuellement École-club Migros et CEFNA). Dans un deuxième temps, il est envisagé de mettre en place une évaluation de langue *fide* au sein d'ESPACE, tout en réfléchissant parallèlement à la certification dans les autres compétences.. Cette façon de préparer les apprenant-e-s et d'attester de manière uniforme se fera de manière progressive. Concernant l'offre en numératie et TIC, elle sera déterminée en fonction des exigences du SEMP et du SFPO ainsi que du projet personnel, tant les compétences à acquérir

<sup>18</sup> [RECIE](#), partenaire de longue date œuvrant pour l'intégration des femmes migrantes dans le canton de Neuchâtel, repose également sur ces principes et approches.

<sup>19</sup> Ce concept s'inspire de l'approche adoptée par l'[association Pierre Claver](#).

différent d'un domaine à l'autre. À cet effet, l'offre dans ESPACE veillera à être la plus différenciée et modulaire possible, tant du point de vue de l'intensité que du type de cours suivi par chaque personne.

Quant à l'angle politique et l'avancement du projet, le Conseil d'Etat a donné en juillet 2019 son aval permettant d'aller de l'avant, tout en validant la variante de la « gouvernance partagée<sup>20</sup> ». Suite à la consultation et différentes remarques présentées par les acteurs-trices impliqué-e-s, le groupe de travail a considéré un ensemble d'aménagements visant à accroître l'implication de certains partenaires sociaux dans ESPACE. Le modèle de la gouvernance partagée a été choisi afin de permettre l'émergence d'un modèle organisationnel et managérial plus flexible et agile, en respectant les savoir-faire des associations et en les impliquant davantage dans la réalisation des objectifs.

Concernant ESPACE, le concept proposé de la gouvernance partagée est le suivant : à la place de proposer une organisation pyramidale traditionnelle, ce modèle se structure par équipes de travail appelées cercles. Ceux-ci disposent d'une importante autonomie de fonctionnement et prennent des décisions dans leurs domaines d'activités respectifs. Le projet sera à priori composé de quatre cercles : compétences de base et modules d'information, ateliers, vivre ensemble et administration-finances. Afin d'assurer une cohérence et une communication efficiente entre les différents cercles, un grand cercle est garant de la raison d'être et des principes du projet. Le [Schéma 6 : Structure de la gouvernance partagée](#) permet de visualiser l'agencement entre les différents cercles :

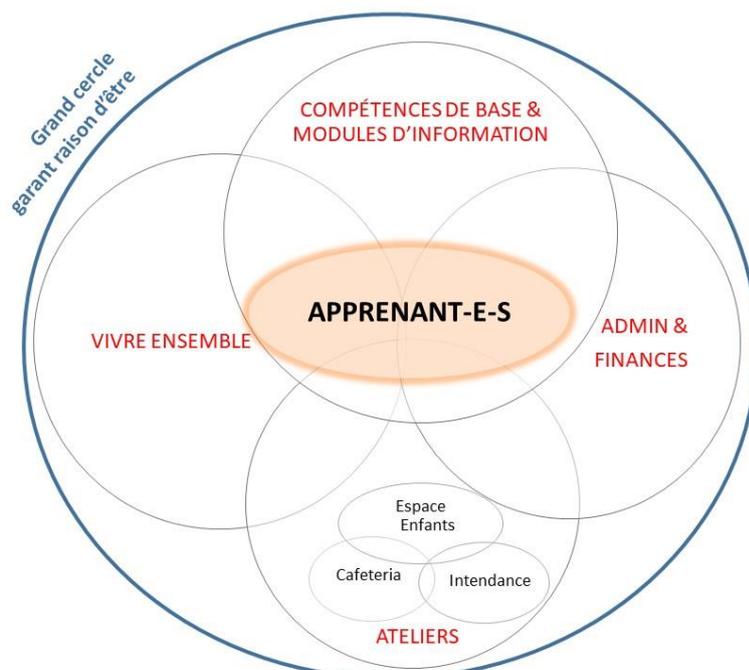


Schéma 6 : Structure de la gouvernance partagée

Le grand cercle, composé d'un-e représentant-e de chaque cercle et du mandat, confie des missions aux cercles, avec des objectifs mesurables à atteindre. Les cercles s'auto-organisent ensuite afin d'atteindre les objectifs. Il s'agit de confier aux différents partenaires des missions à atteindre (plusieurs partenaires pouvant assumer des missions) par exemple :

<sup>20</sup> Selon David Matthey-Doret et Manon Pétermann, (« Nouveau paradigme organisationnel et managérial : état des lieux en Suisse, 2018 ») se basant sur l'analyse qualitative de 17 organisations suisses évoluant vers ce modèle, ce type de culture managériale et organisationnelle se base sur trois piliers principaux :

- 1) L'auto-organisation (autonomie, alignement des raisons d'être individuelles et collectives, confiance, gestion du temps, responsabilité totale) ;
- 2) La collaboration (équité, valorisation de la diversité, environnement de travail serein et sûr, coresponsabilité, droit à l'erreur, transparence) ;
- 3) L'agilité (planification du futur par perception-réponse, amélioration continue, réduction du superflu, empirisme, primauté à la réalisation de la raison d'être sur la réalisation de profits à court terme).

- Compétences de base et modules d'information – SMIG et COSM, associations partenaires (école Mosaïque, Croix-Rouge, Maison de la santé, etc.) ;
- Ateliers – Caritas, RECIF, EPER, etc. ;
- Vivre ensemble – associations partenaires ;
- Administration – finances : à définir.

La composition exacte et le modèle de fonctionnement du grand cercle, les relations, les exigences, l'agencement et l'échange d'information entre le grand cercle et les autres cercles, les outils spécifiques de prise de décision et de management et les canaux de communication sont à définir avec le soutien d'un-e expert-e externe en gouvernance partagée, soutien qui est une condition sine qua non pour la réussite du projet. Ce soutien se déclinera sous la forme de formation et d'accompagnement pour les parties impliquées. Jusqu'à l'ouverture d'ESPACE (prévue pour 2021) il a été décidé de maintenir les collaborations avec tous les prestataires, de renforcer le nombre de cours achetés auprès de l'École-Club Migros et de lancer un appel à projets pour l'acquisition des mathématiques et des TIC (2<sup>ème</sup> semestre 2019), en collaboration avec le SFPO notamment. Le système actuel sera donc maintenu, tout en développant des synergies avec le SMIG.

#### **4.4.2. Développement de l'offre et évaluation de la qualité**

L'ensemble des prestataires actuels sont sensibilisés à l'approche *fide*. Dans le cadre du PIC, le canton a depuis de nombreuses années organisé des sensibilisations à *fide* auprès de ses partenaires, financé des formations *fide*, assuré l'information sur les possibilités de reconnaissances et validations des acquis pour obtenir le brevet *fide* et travaillé sur le principe de la co-construction durant les cours avec les apprenant-e-s. Une évaluation régulière (visite de cours, discussions avec les CISP et les AS, taux d'atteinte de niveau par classe, focus groups avec les bénéficiaires) est réalisée. À terme, les contrats de prestations contiendront des objectifs liés à l'atteinte d'un niveau de langue et d'autres indicateurs d'évaluation de la mesure. Dans le cadre d'AIS, le COSM souhaite s'appuyer sur les outils développés dans le cadre de la CMIP pour évaluer les mesures.

D'autre part, que ce soit dans ESPACE ou au sein des autres mesures, les méthodes participatives et la co-construction seront encouragées afin de mettre l'apprenant-e au centre du dispositif. Les activités permettant de renforcer l'apprentissage en classe seront encouragées (notamment par des exigences dans les contrats de prestations qui lie l'Etat aux prestataires). Un réseau de bénévoles formés sera aussi créé afin de renforcer l'expression orale et l'apprentissage du français en dehors de la salle de classe.

#### **4.4.3. Relevé d'indicateurs**

Niveau linguistique 3 ans après l'arrivée : COSM sur la base des données dans Centralis (renseigné par AS/CISP), des attestations de niveaux et des rapports des partenaires.

Nombre d'AP/R et N dans les mesures : COSM sur la base des données dans Centralis (renseigné par AS/CISP).

### **4.5. Vivre ensemble**

Il paraît important, dans le cadre d'AIS, de distinguer le parcours « intégration sociale » qui comprend des mesures spécifiques pour les personnes pour qui l'autonomie au quotidien est une priorité (voir 5.3) du « vivre ensemble » qui est transversal et concerne l'ensemble du public-cible.

Comme indiqué plus haut, le suivi individuel est assuré par l'AS (au besoin en interaction avec le/la CISP pour les personnes dans les voies formation ou emploi).

Une offre importante d'activités et de cours, respectivement de modules d'information favorisant le vivre ensemble et la familiarisation avec la vie quotidienne existe actuellement. Il y a toutefois encore un

travail important à effectuer autour de l'information de l'offre disponible autour du vivre ensemble tant auprès des AS que des bénéficiaires.

Un système permettant d'accompagner les personnes à participer aux activités proposées par les différentes associations présentes dans le canton va être élaboré. Des réflexions sont actuellement menées dans une œuvre d'entraide (Caritas) pour accompagner les personnes dans certains types d'activités et renforcer l'accès aux associations (culturelles, sportives, etc.). En expérimentant par eux/elles-mêmes ces activités sociales, les personnes se rendent parallèlement compte des bienfaits d'être actifs et de créer des liens sociaux.

Concernant l'information dans le domaine du vivre ensemble, elle doit être de deux types :

- 1) Information sur l'offre fiable, claire et à jour. Il s'agira d'un site de référence dans le travail des AS au quotidien pour orienter les individus dans leur processus d'intégration sociale. Un tel outil serait également très utile pour les bénévoles impliqués auprès du public-cible. Enfin les AP/R eux-mêmes pourront à terme se référer à ce site où ils/elles trouveraient notamment des informations claires sur l'agenda des activités dans leur région/ville/quartier. À cet effet, une collaboration avec les communes est nécessaire pour la tenue à jour régulière des données ;
- 2) Modules et dispositifs de (primo-)information pour favoriser l'intégration et l'autonomie au quotidien. La coordination et la complémentarité doivent être mieux définies entre eux de manière à répéter l'information mais aussi la rendre cohérente pour répondre aux besoins (voir point 4.3.1). Cette coordination sera assurée dans le cadre d'ESPACE. .

Enfin, le vivre ensemble sera favorisé par des contacts directs entre les AP/R et la société d'accueil. Deux axes sont privilégiés :

- 1) Les programmes de parrainage et mentorat ont des effets de levier importants. Ils permettent de créer des liens entre les personnes nouvellement arrivées par le biais de l'asile notamment et les habitant-e-s de plus longue date, de mettre en lien les personnes de manière constructive (autour d'intérêts communs, d'activités menées ensemble). De tels programmes permettent également de faire tomber rapidement les préjugés. Des programmes sont actuellement soutenus et seront étendus.
- 2) Valorisation des compétences du public-cible : AIS préconise que les personnes s'engagent dans les organisations de la société civile afin de favoriser leur intégration sociale. Il s'avère donc judicieux 1) d'informer les AP/R sur ce qu'est le bénévolat ainsi que sur les possibilités qui s'offrent à eux pour devenir eux-mêmes bénévoles au sein d'associations et 2) de constituer un réseau de personnes relais ressources au sein des communautés. Les personnes relevant de l'asile qui deviennent eux/elles-mêmes bénévoles peuvent avoir un effet multiplicateur intéressant. La communauté d'origine constitue également une force : elle établit des ponts entre la communauté d'origine et la communauté d'accueil avec des personnes relais. Elle accompagne également les personnes nouvellement arrivées. Ainsi, dans cette logique, il faudrait entretenir les ponts avec les communautés d'origine plutôt que de prévenir les réflexes communautaires. L'expérience des cours bilingues « J'y Vis » (voir 4.3.1) constitue un exemple à étendre : des réfugié-e-s arrivé-e-s il y a quelques années déjà sont mandaté-e-s par le COSM pour dispenser des cours de primo-information aux personnes nouvellement arrivées. En collaboration avec les OE et le SMIG, il s'agira d'identifier ces personnes ressources.

Dans ce cadre, ESPACE sera un lieu privilégié permettant à la fois d'être un trait d'union entre ses apprenant-e-s et la société civile, de coordonner le bénévolat, être un espace de socialisation et un lieu à disposition des associations pour venir se faire connaître et recruter des membres/bénévoles. D'ici l'ouverture d'ESPACE, il s'agira de poursuivre et de renforcer notre soutien aux projets de parrainage/binômes ainsi qu'aux activités sociales, culturelles et sportives portées par les différentes associations et œuvres d'entraide. Nous poursuivrons également notre étroite collaboration avec la plateforme asile qui regroupe de manière informelle de nombreuses associations bénévoles impliquées dans le domaine de l'asile ainsi que le SMIG, le COSM et l'Église réformée évangélique du canton de Neuchâtel (EREN). Cette plateforme vise à coordonner les activités bénévoles menées dans le domaine de l'asile tout en réfléchissant à un concept commun de formation des bénévoles. Les

collaborations établies au sein de la plateforme asile seront poursuivies et constitueront un atout certain lors la mise en œuvre d'ESPACE notamment pour le cercle du vivre ensemble.

D'autre part, le canton a prévu un budget dévolu aux actions de lutte contre les discriminations et de sensibilisation non seulement pour les employeurs potentiels mais aussi pour la société civile. Un concept de mise en œuvre sera élaboré.

#### **4.5.1. Relevé d'indicateurs**

Nombre mesures suivies : COSM sur la base des données Centralis (renseigné par les AS) ainsi que sur base des rapports des projets soutenus et stratégies élaborées.

## **5. MODULES SPÉCIFIQUES AUX GROUPES-CIBLES**

### **5.1. Aptitude à la formation**

Le SFPO a mis en place en 2017 le PEF qui conduit les personnes à intégrer une formation ou leur ouvre un éventail de mesures transitoires vers celle-ci.

Les conditions d'admission au PEF sont les suivantes :

- Jeunes de moins de 26 ans ;
- Statut présentant une intégration durable ;
- Sans formation de base reconnue ;
- Souhaitant se former ;
- De niveau A2 confirmé dans les quatre compétences langagières en français ;
- Présentant les ressources et une stabilité suffisantes pour suivre les mesures proposées.

Lors des évaluations de potentiel effectuées et sauf empêchements majeurs (santé et compétences cognitives notamment), tous les jeunes entre 16 et 25 ans seront en priorité orientés, selon leur projet professionnel, vers des mesures les conduisant à la formation professionnelle.

Les jeunes ayant le potentiel pour intégrer une offre de formation seront suivis, jusqu'à la prise en charge par le SFPO, par les CISP. Au besoin et pour confirmer un projet, un bilan d'orientation pourra être demandé (OCOSP-SFPO). Une fois le jeune entré au PEF, le suivi sera effectué par le SFPO (plus spécifiquement l'OFIJ), qui assurera le transfert d'information au CISP et à l'AS sur la base d'un processus qui doit faire l'objet d'une détermination du département d'ici au premier trimestre 2020.

Les cours de compétences de base (que ce soit au sein du prestataire actuel ou dans ESPACE) seront adaptés aux attentes du SFPO en amenant notamment jusqu'au niveau A2 dans les 4 compétences et en renforçant l'acquisition des autres compétences de base.

L'entrée dans le PEF est marquée par une évaluation qui permet d'ébaucher le profil de compétences des jeunes tout en leur offrant un espace d'occupation qui leur permette de développer leurs connaissances en langue française, en numératie et en TIC. D'une durée de quatre à douze semaines, ce portail permet ensuite d'orienter le/la jeune vers la mesure adéquate dans l'offre de transition :

- 1) Cours de compétences de base qui visent tous à préparer les jeunes allophones à pouvoir entrer en parcours certifiant en leur dispensant selon un niveau et/ou une intensité différente un enseignement en français, numératie et TIC. Ces cours permettent de développer l'autonomie en français, favoriser l'intégration professionnelle, dégrossir le projet professionnel et préparer aux exigences du système de formation.
- 2) Programmes de pré-apprentissage qui préparent à l'entrée en formation professionnelle moyennant des cours de langue (parfois en immersion), des stages, soutien pour trouver des

places d'apprentissages, formations de pré-apprentissage en collaboration avec les organismes faitiers, suivi individualisé.

Schéma 7 : Dispositif PEF se modélise de la manière suivante :

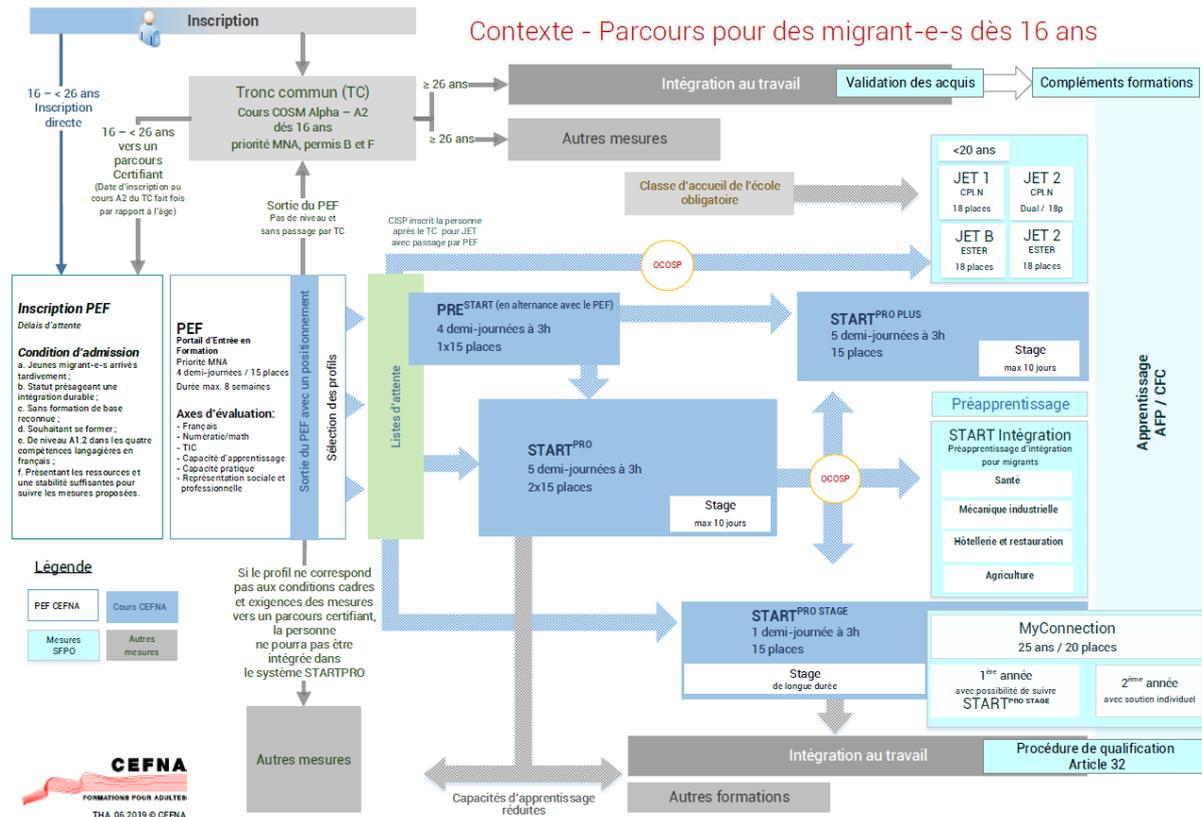


Schéma 7 : Dispositif PEF

Depuis plusieurs années, des échanges réguliers entre le COSM (encouragement spécifique) et le SFPO (structure ordinaire en charge de la formation) ont lieu et permettent d'ajuster en continu le dispositif de formation et la délimitation entre les mesures mises en place. Ces échanges devraient permettre de déterminer les besoins en matière de compétences de base tant en amont (niveau A2 en français) que dans le cadre du PEF (niveau B1) ainsi que les besoins en matière de suivi. Si les CISP assurent le suivi individuel jusqu'au passage dans les structures ordinaires impliquant le transfert du cas au SFPO, le case management sera, lui, assuré par le SFPO dès l'entrée dans le PEF, y compris pour les personnes relevant de l'asile. Le monitoring restera toutefois aux mains des AS. De manière générale, un système d'information sur le système de formation devrait être renforcé tant au niveau individuel que collectif. De nombreux jeunes ne saisissent pas nécessairement ce qu'implique une formation professionnelle en Suisse en terme d'attentes et d'exigences. Cette information pourrait également déjà être introduite dans les différents dispositifs de primo-information et de conseil, selon les besoins de chacun-e. Enfin des échanges réguliers avec le SEMP devraient permettre de connaître les besoins du marché du travail pour placer et orienter les jeunes dans des formations qui présentent des débouchés.

Si l'objectif est d'orienter un maximum les jeunes de 16 à 25 ans vers le PEF, il faudra tenir compte du fait que certain-e-s ne pourront/souhaiteront pas se destiner à une formation professionnelle de même que des personnes âgées de plus de 25 ans le pourraient/souhaiteraient. Le suivi et les mesures devront donc tenir compte de l'hétérogénéité des profils et s'adapter dans la mesure du possible à chaque personne.

Par ailleurs, tous les jeunes ne passent pas nécessairement par le PEF. Ils-elles peuvent être engagé-e-s pour une formation en dehors de ce dispositif par une entreprise formatrice tandis que d'autres ne se destinent pas à une formation professionnelle mais à un enseignement général (lycée et école de culture générale). Les personnes ayant le potentiel de suivre une formation du degré tertiaire ou une formation professionnelle pour adultes sont orientées et suivies par les CISP avec pour objectif d'atteindre, *in fine*, le marché de l'emploi et/ou le dispositif d'appui aux demandeur-euse-s d'emploi.

Pour les personnes ayant déjà une première formation lors de leur arrivée en Suisse, les CISP accompagne le processus de reconnaissance des diplômes dans la mesure du possible. De même, toute la procédure nécessaire à la validation des formations et/ou compétences acquises à l'étranger peut faire l'objet d'un suivi par les CISP en fonction des besoins de la personne.

### 5.1.1. Relevé d'indicateurs

Nombre d'AP/R dans offres préparatoires : COSM sur la base des données Centralis (renseigné par AS/CISP).

Nombre d'AP/R dans offres de formation postobligatoires : SFPO (via l'OFIJ).

### 5.2. Aptitude à l'emploi

La stratégie d'intégration professionnelle mise en œuvre dans le canton de Neuchâtel touche l'ensemble des publics, y compris celui issu de l'asile. Ainsi, les personnes considérées comme répondant aux critères d'entrée de l'ORP sont directement prises en charge par ce service (évaluation par l'ORP avec le pronostic 2). Seul le SEMP met en œuvre des mesures visant à favoriser l'employabilité des adultes et à préparer directement au marché du travail comme on peut le voir sur le Schéma 8 : Schéma de la stratégie d'intégration professionnelle (IP) :

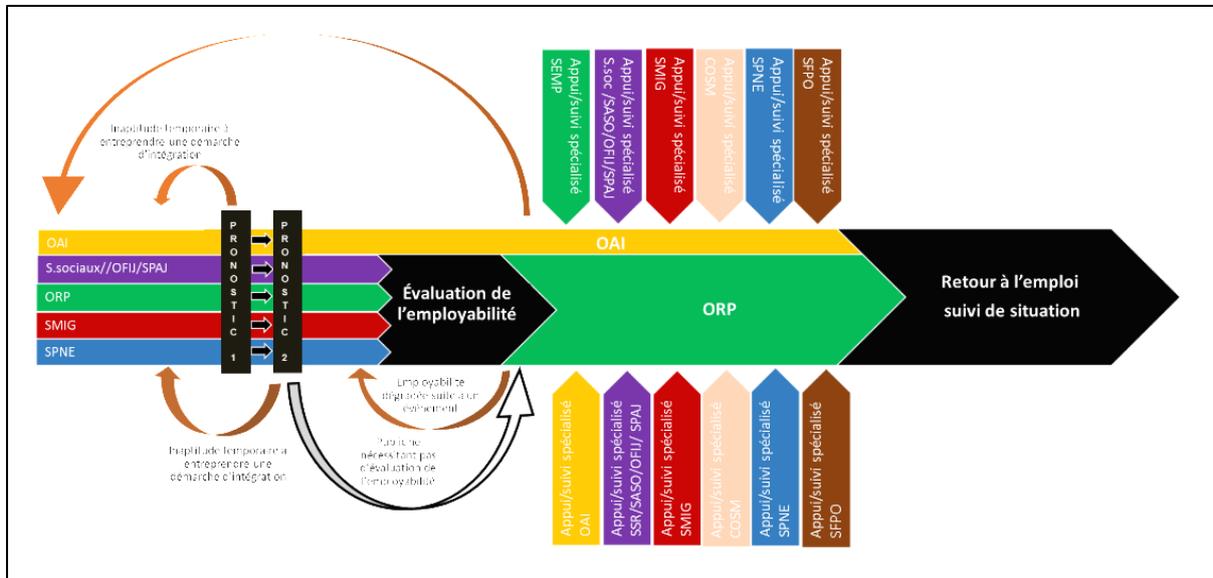


Schéma 8 : schéma de la stratégie d'intégration professionnelle (IP)

En amont du SEMP, l'encouragement de l'intégration est chargé de développer et/ou de financer les mesures préparatoires, en particulier en ce qui concerne l'acquisition de compétences de base des compétences transversales (soft skills) et le développement d'un premier projet d'intégration professionnelle (être capable de lister ses compétences, expériences et formations, posséder un dossier de candidature et savoir quel domaine professionnel – réaliste – l'on souhaite rejoindre), le tout de manière transversale<sup>21</sup>. Dans ce cadre, la CMIP constitue une plateforme importante qui permet de

<sup>21</sup> Dans certains cas, des mesures spécifiques se font dans des domaines, par exemple mécanique, bâtiment et santé et social.

déterminer le catalogue des mesures étatiques accessibles pour le public de l'asile. Celles-ci sont en grande partie gérées par le SASO qui a reçu depuis cette année le mandat de coordonner les mesures d'intégration socio-professionnelle. La responsabilité de la coordination des compétences de base sera déterminée courant 2019.

Pour le public asile, le canton prévoit de renforcer la pratique mise en œuvre depuis 2016, avec un accent fort sur le suivi individuel par les CISP entre la sortie du dispositif d'acquisition des compétences de base (dans ESPACE ou en dehors) et jusqu'à l'accès au dispositif d'appui aux demandeur-euse-s d'emploi. Les CISP évaluent en continu les mesures individuelles nécessaires et adaptées au profil des personnes (expériences préalables, qualification, motivation, besoins du marché du travail, etc.). Ceux/celles-ci travaillent en réseau (COSM, AS, mesures, responsables évaluation, etc.). Les stages constituent des outils privilégiés à la fois pour développer et évaluer les compétences et l'employabilité et pour orienter les personnes. Un catalogue de mesures coordonné par le COSM et développé avec les CISP est disponible en tout temps sur Centralis 2 et permet le placement individuel en fonction des besoins. Des collaborations intercantionales pourront être envisagées. Parallèlement, un système d'information devra être assuré auprès du public-cible sur les réalités du monde du stage et du travail en Suisse (en lien notamment avec la garde d'enfant). Cette information devrait être assurée par des professionnel-le-s mais pourrait également faire l'objet d'un module dans les dispositifs de primo-information et de conseil (voir 4.3.1.).

La procédure de transfert de compétence entre l'encouragement à l'intégration et l'ORP va être précisée d'ici fin 2019 dans le cadre des travaux de la stratégie IP (en particulier IP Asile qui permettra de décliner la stratégie avec les besoins et spécificités de ce public, voir annexe). Les travaux en cours visent à déterminer les processus à mettre en place en vue d'amener les personnes à l'ORP et à adapter, si nécessaire, les mesures en amont (ou l'entrée dans le dispositif). La volonté porte sur des mesures et cours adaptés, déclinés en différents niveaux. En parallèle aux mesures et cours, un soutien individualisé et ciblé pourrait être activé pour les personnes en ayant besoin.

Dans tous les cas, les CISP passeront le suivi aux conseillères et conseillers ORP dès que la personne aura atteint le niveau requis (pronostic 2). Le SEMP par son office du marché du travail (OMAT) prépare, développe et améliore l'employabilité des demandeur-euse-s d'emploi (DE) inscrit-e-s aux ORP afin de trouver des solutions rapides et durables sur le 1<sup>e</sup> marché de l'emploi.

Afin d'améliorer cette employabilité plusieurs catégories de mesures, financées par l'ORP, sont à disposition permettant de développer des compétences spécifiques. Chaque catégorie comporte une palette de mesures (au total 75 faisant partie du catalogue du SEMP) :

- Compétences complémentaire de base (langues étrangères, coaching, stratégie de recherches d'emploi ciblée, etc.) ;
- Compétences professionnelles / techniques ; celles-ci sont subdivisées par domaine d'activité en lien avec les besoins actuels du marché (donc susceptibles d'être adaptées en continu en fonction de l'évolution de l'économie et des spécificités de notre région), à savoir : l'industrie (au sens large ; ex. l'horlogerie, médical, pharma, machines, microtechnique, etc.) ; la restauration et la vente ; le bâtiment ; la santé ;
- Compétences transversales : digitales, projet, organisation, planification, etc.

A ces mesures, pour lesquelles il existe un partenariat et un contrat de prestations, s'ajoutent des mesures « hors catalogue » spécifiques.

Pour l'heure, il s'agit de poursuivre les bonnes pratiques actuelles par le suivi individuel qui assure le lien entre tous les acteurs et partenaires, y compris la collecte et le partage d'information en vue de remplir le monitoring réalisé par les AS tout au long du parcours.

Concernant l'accès au 2<sup>ème</sup> marché de l'emploi, il n'existe à l'heure actuelle pas de collaboration avec des entreprises sociales. En revanche, les placements en stage sont possibles. Des mesures/placements devront être développés en fonction des besoins et en collaboration avec les services qui collaborent déjà en développant une expérience pilote.

Enfin, s'il apparaît nécessaire de renforcer les compétences des AP/R pour accéder à l'ORP, il est également important de rappeler la responsabilité de la société et du marché du travail. Les entreprises devront être sensibilisées aux compétences et ressources des personnes (ne pas uniquement mettre l'accent sur les lacunes) et comprendre les démarches administratives pour l'engagement. Une stratégie devra être élaborée en collaboration notamment avec le SEMP. Dans cette lignée, deux brochures, l'une à l'attention des personnes migrant-e-s, l'autre des employeur-euse-s, sont déjà en cours d'élaboration pour faciliter la compréhension du dispositif d'un côté et de l'autre (voir [PIC 2018-2021](#)).

### **5.2.1. Relevé d'indicateurs**

Nombre d'AP/R dans offres préparatoires : COSM sur la base des données Centralis (renseigné par AS/CISP).

Nombre AP/R dans offres préparatoires marché primaire ou secondaire : monitoring ORP.

Nombre AP/R avec emploi durable sur marché travail primaire : monitoring ORP (jusqu'à 1 an après la prise d'emploi) + COSM sur la base des données Centralis (renseigné par AS/CISP).

### **5.3. Intégration sociale**

Un panel de mesures visant l'autonomie sociale (cours de français jusqu'au niveau A1, activités dans les structures), via un catalogue sera développé pour renforcer les connaissances des AS sur les mesures existantes.

L'offre en compétences de base pour les personnes dont on vise l'intégration sociale sera maintenue, voire développée en fonction des besoins. Toutes les personnes qui ne resteront pas dans ESPACE pourront suivre des cours de l'alphabétisation au niveau A1 au minimum, A2 dans certains cas dans les deux villes principales du canton afin de favoriser la proximité avec le lieu de résidence. Un appel à projet sera lancé au cours du 2<sup>ème</sup> semestre 2019 afin d'étoffer l'offre dans les autres compétences de base. Ces nouvelles mesures seront intégrées dans l'enseignement proposé actuellement afin de faciliter les passerelles nécessaires entre les différents parcours. La coordination de cette offre devra être renforcée pour éviter les importantes listes d'attente. Certaines offres assurent la garde d'enfants. Dans le futur, une meilleure coordination entre les offres accessibles aux AP/R permettra d'étendre et de décloisonner l'ensemble du dispositif. Plusieurs mesures sont données par des bénévoles et permettent, en parallèle, de développer des liens sociaux essentiels. Des activités pourront par ailleurs être développées ou visibilisées quand elles existent déjà pour favoriser l'apprentissage du français dans le cadre des structures existantes, via des activités, et dans la proximité des lieux de vie des personnes.

Parallèlement, il s'agira de poursuivre et d'étoffer le financement d'activités créatrices et sociales (comme c'est le cas actuellement chez RECIF avec différents ateliers ou à l'EPER avec le projet des jardins communautaires) afin de ne pas avoir une focale uniquement sur la langue, tant les parcours sont hétérogènes et nécessitent des opportunités différentes pour réussir l'intégration au quotidien. Ainsi, les seuls cours de langue ne suffiraient pas à valoriser les personnes qui ont recours à d'autres stratégies d'intégration. Dans cette perspective, des espaces de socialisation devront également être réfléchis afin de créer des liens avec la société civile et ainsi briser l'isolement social. Être intégré socialement met les apprenant-e-s dans des dispositions favorables à l'apprentissage du français.

La création d'ESPACE est l'opportunité de renforcer l'offre dans le parcours intégration sociale et notamment pour les hommes et les personnes âgées pour qui les espaces de socialisation font actuellement défaut. Ce sera également un lieu propice pour visibiliser les mesures et activités accessibles au public-cible actuellement en cours tels que les parrainages/binômes (Be-Hômes, tandems de l'EREN, le projet LINK de Caritas), les possibilités d'échanges avec la société d'accueil (accueil café migrants, le Relais Interculturel, ateliers de conversation en français) ainsi que les différentes activités culturelles et sportives en cours d'élaboration (InserSport, visites de musées

traduites). Il s'agira également de valoriser l'accès à ces mesures tant auprès des AS qu'auprès des AP/R en mettant en évidence l'importance des liens sociaux dans le processus d'intégration.

Le bénévolat chez les AP/R sera également encouragé. Dans le cadre d'ESPACE, un module d'information expliquant le concept de bénévolat au public-cible sera développé et dispensé d'ici 2021. À la suite de ce module d'information, il s'agira d'accompagner les AP/R dans leurs démarches pour devenir eux-mêmes bénévoles, ceci fera également partie du mandat d'ESPACE.

### **5.3.1. Relevé d'indicateurs**

Nombre de partenariat de mentorat : COSM sur base Centralis (renseigné par AS) ainsi que sur base des rapports des projets soutenus.

## **5.4. Petite enfance (0-4 ans)**

Tous les enfants en 1<sup>ère</sup> HarmoS sont accueilli-e-s quel que soit leur niveau de langue. L'école obligatoire prend en charge les élèves allophones, notamment avec un dispositif d'appui langagier<sup>22</sup>. L'expérience des enseignant-e-s du cycle I révèle par ailleurs que s'il renforce les chances des enfants de réussir dans leur scolarité, le français n'est de loin pas le principal frein : le parcours et les éventuels traumatismes des parents, la peur de faire mieux que ses parents, l'isolement ou encore les difficultés de séparation sont autant de facteurs qui peuvent entraver le parcours scolaire<sup>23</sup>. Aussi et dans la mesure où l'expérience démontre que le français s'acquiert très vite (6 mois d'immersion en moyenne), même en début de scolarité, si tous les autres aspects ne posent pas problème, le service de l'enseignement obligatoire (SEO) ainsi que le service de protection de l'adulte et de la jeunesse (SPAJ) préconisent de renforcer les compétences parentales, de visibiliser les activités parents-enfants et d'aider à la séparation. Une information sur le système scolaire, souvent complexe pour les parents, devrait aussi leur être offerte pour les impliquer dans le parcours scolaire<sup>24</sup>.

AIS souhaite s'insérer pleinement dans les mesures existantes (voir [PIC 2018-2021](#)), à savoir soutenir les structures d'accueil extra- et/ou préscolaires qui développent des mesures favorisant l'égalité des chances ou des structures qui renforcent la parentalité<sup>25</sup>.

Aussi, outre l'apprentissage du français, les mesures de garde d'enfant en parallèle des mesures suivies par les parents pourront être investies pour valoriser la langue d'origine et la diversité mais également apprendre le français en renforçant le contact avec des enfants et adultes francophones. Ainsi les mesures déjà subventionnées (RECIF notamment) continueront de l'être et une halte-garderie sera créée dans ESPACE. Des structures d'accueil de ce type (halte-garderie dans le lieu où le parent suit une mesure) seront développées en parallèle de cours de langue suivis par les parents auprès des prestataires actuels.

Afin de confronter les enfants au français et intégrer les parents dans le processus, une visibilisation de l'offre existante en matière d'encouragement précoce (lieu de socialisation type « maisons vertes » par exemple) devra être assurée, notamment auprès des AS afin qu'ils incitent les personnes à

---

<sup>22</sup> Le soutien langagier s'adresse aux élèves allophones là où il n'y a pas de classe d'accueil. Il est en principe organisé par cycle et par collège. Le nombre de périodes est attribué de la façon suivante : au cycle 1, 2 périodes hebdomadaires pour 1 à 4 élèves durant 20 semaines, au cycle 2, 2 à 4 périodes hebdomadaires pour 1 à 4 élèves durant 20 semaines et au cycle 3, 1 à 2 périodes quotidiennes par élève durant 10 semaines représentant 5 à 10 périodes hebdomadaires. Le travail de groupe est privilégié et il peut être articulé avec le soutien pédagogique. Le renouvellement de la mesure est possible une fois et l'attribution des ressources est de la compétence de la direction d'école.

<sup>23</sup> À ce titre, un enfant d'AP/R ne présente pas davantage ou peut-être moins de difficultés qu'un enfant d'expatrié qui présenterait une certaine résistance à intégrer les structures ou à suivre des cours de français.

<sup>24</sup> Différents documents sont en cours de rédaction, dont un kit de premier accueil préparé par la HEP-BEJUNE à l'intention des enseignant-e-s accueillant des élèves allophones. Ce kit contiendra en outre des documents d'information sur le fonctionnement de l'école à l'intention des parents : ils seront par ailleurs traduits en plusieurs langues.

<sup>25</sup> Différents dispositifs sont déjà soutenus dans le cadre du PIC. Le SPAJ planche actuellement sur un projet de soutien à la parentalité qui, sous l'égide de la déléguée à la jeunesse du canton de Neuchâtel, verra à terme la création d'un COFIL composé du SPAJ, du COSM, de l'OPFE et du SCSP.

fréquenter ces lieux, favorisant ainsi la mixité et les échanges avec la population non-migrante. Des réflexions seront entreprises pour envisager un système de jetons, incitatif et limitant la barrière que pourrait constituer le manque de moyens financiers.

En parallèle, des contacts vont être établis avec les communes neuchâteloises dont dépendent les crèches publiques. Celles-ci offrent déjà la possibilité d'investir les moments où les crèches sont moins fréquentées à tout enfant qui en présenterait le besoin. Les enfants des AP/R pourraient, selon des modalités à définir, bénéficier de cette ouverture pour s'immerger dans le français, renforcer leur socialisation et commencer la séparation parents-enfants.

Par ailleurs en matière de santé, la prise en compte spécifique au cas par cas (notamment d'éventuels traumatismes liés au contexte migratoire) sera discutée avec des partenaires du domaine de la santé, et mise en place cas échéant (financement hors AIS)<sup>26</sup>.

Enfin, les (futur-e-s) professionnel-le-s de la petite enfance, les (futur-e-s) enseignant-e-s ainsi que les directeur-trice-s de crèche seront spécifiquement formé-e-s pour tenir compte des spécificités de la migration (et de l'asile en particulier), mais également pour comprendre les enjeux du plurilinguisme (l'apprentissage d'un enfant monolingue étant différent d'un enfant plurilingue). Ces formations devraient également constituer une sensibilisation aux professionnel-le-s qui pourront par la suite intégrer la diversité dans leur concept pédagogique (tant au niveau des structures préscolaires que scolaires). Ces formations seront coordonnées (dispensées) par le COSM et le SPAJ.

#### **5.4.1. Relevé d'indicateurs**

Nombre d'enfants dans les mesures : sur la base des données Centralis (renseigné par les AS). Il n'est pas prévu de mesurer le niveau linguistique à l'entrée à l'école. Des échanges réguliers avec le SEO permettront d'évaluer la qualité des mesures mises en place et les éventuelles problématiques récurrentes.

## **6. ANNEXES**

Le présent document est accompagné de sept annexes :

- Mise en œuvre (annexe 1) ;
- Grille des objectifs (annexe 2a) ;
- Grille des finances (annexe 2b) ;
- Document « Je Suisse » (annexe 3) ;
- Document « J'y vis » (annexe 4) ;
- Profil CISP (annexe 5) ;
- Catalogues des mesures du parcours intégration sociale et vivre-ensemble (annexe 6) ;
- Stratégie IP (annexe 7).

---

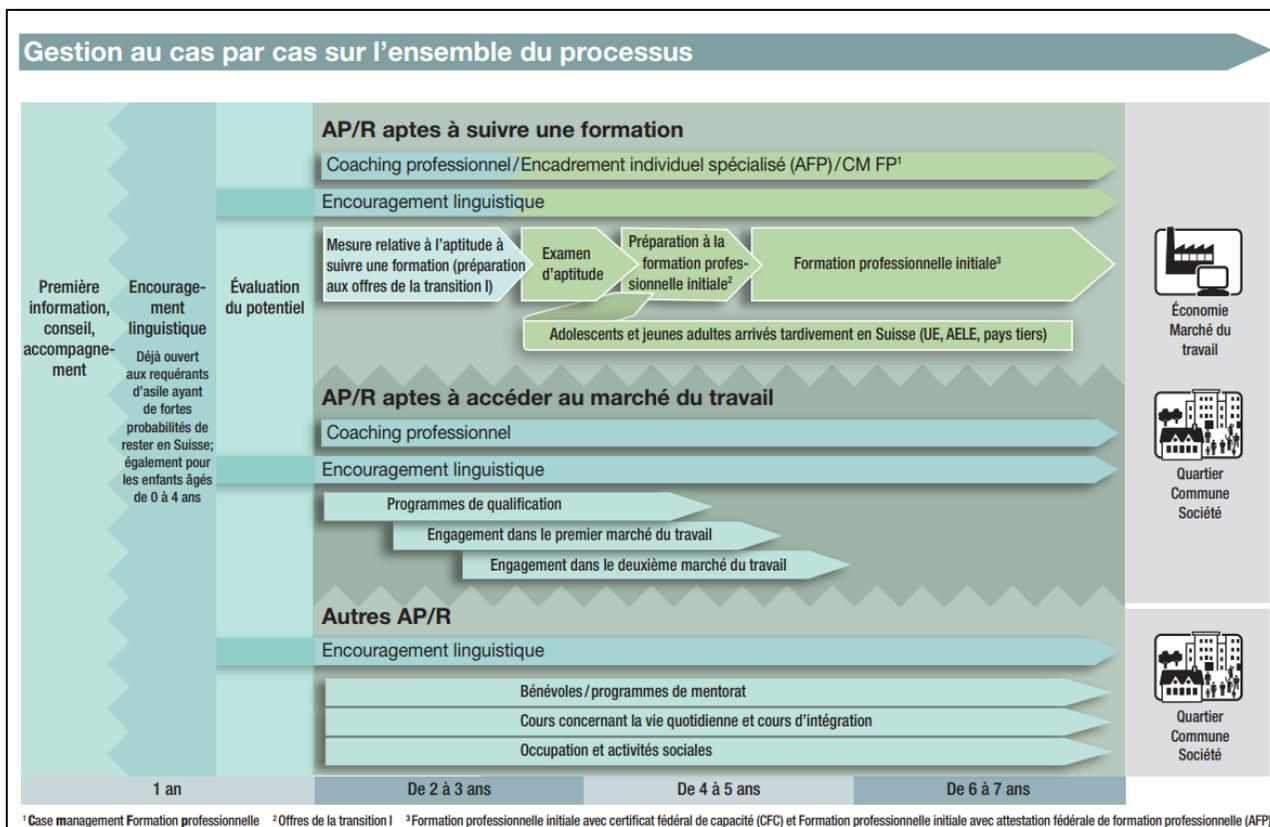
<sup>26</sup> La prise en compte de l'état de santé des personnes dans leur trajectoire individuelle s'inscrit dans les objectifs de la stratégie cantonale de prévention et de promotion de la santé 2016-2026 du Conseil d'Etat. AIS est également en phase avec 1) la responsabilité multisectorielle qui représente l'un des trois domaines stratégiques transversaux du Plan d'actions cantonal en matière de santé (PAC) et 2) l'égalité des chances en matière de santé en tant qu'un des objectifs thématiques prioritaires.

## **7. CONCLUSION**

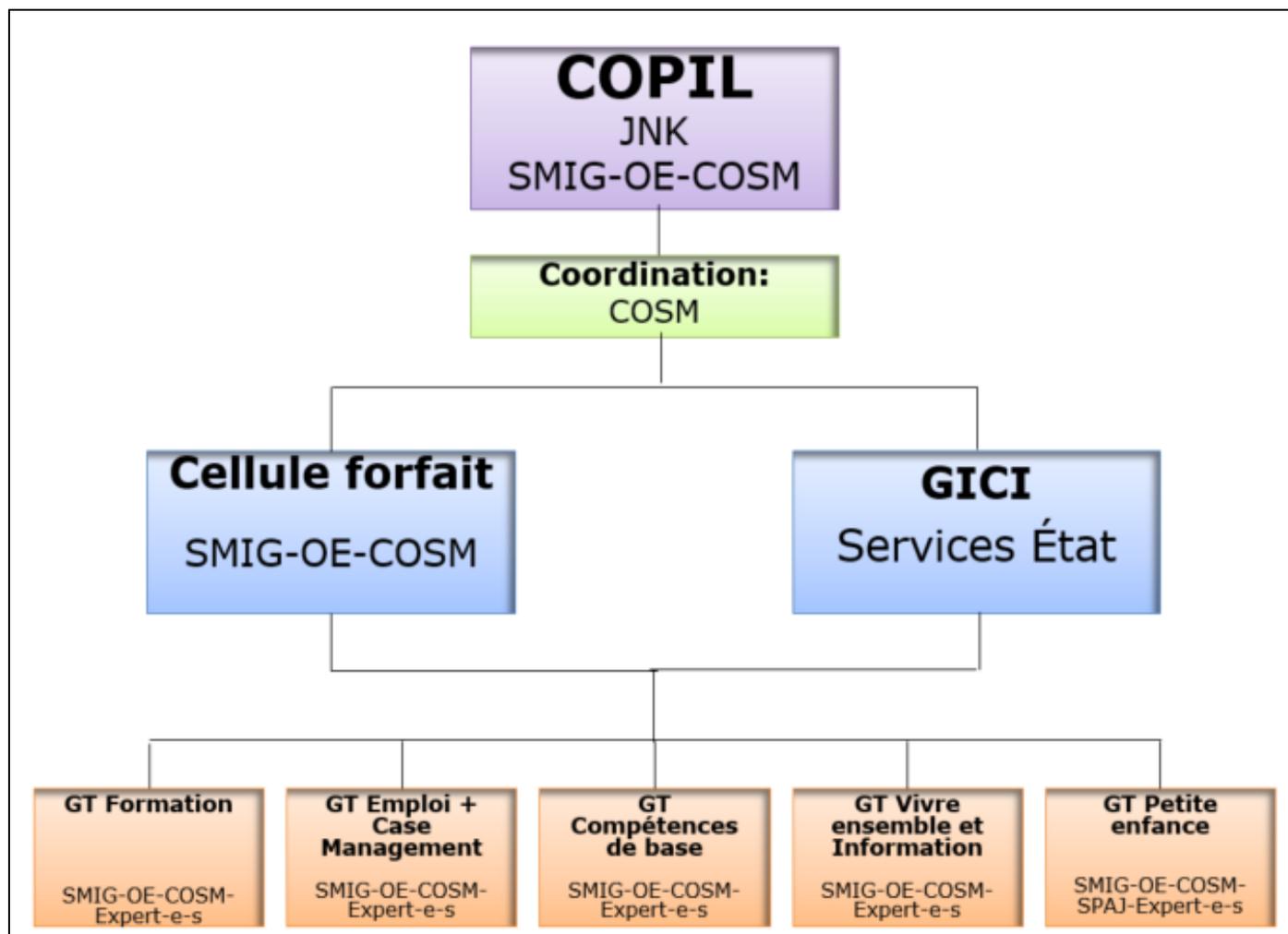
Pour conclure, l'Agenda Intégration est une opportunité de bien définir le rôle de l'encouragement spécifique et celui des structures ordinaires dans une volonté commune, interinstitutionnelle et coordonnée pour amener les personnes relevant de l'asile vers l'autonomie. Néanmoins, la cohérence du dispositif, sa coordination et les objectifs qu'il doit permettre d'atteindre ne doivent pas effacer l'importance de mettre la personne au centre du dispositif et d'en faire un acteur de son propre processus d'intégration. Il s'agit là d'un gage de qualité et de réussite pour AIS qui doit reposer sur les mêmes principes qui fondent toute la politique d'intégration du canton de Neuchâtel : participation, réciprocité et responsabilité conjointe de la personne et de la société.

## 8. SCHÉMAS

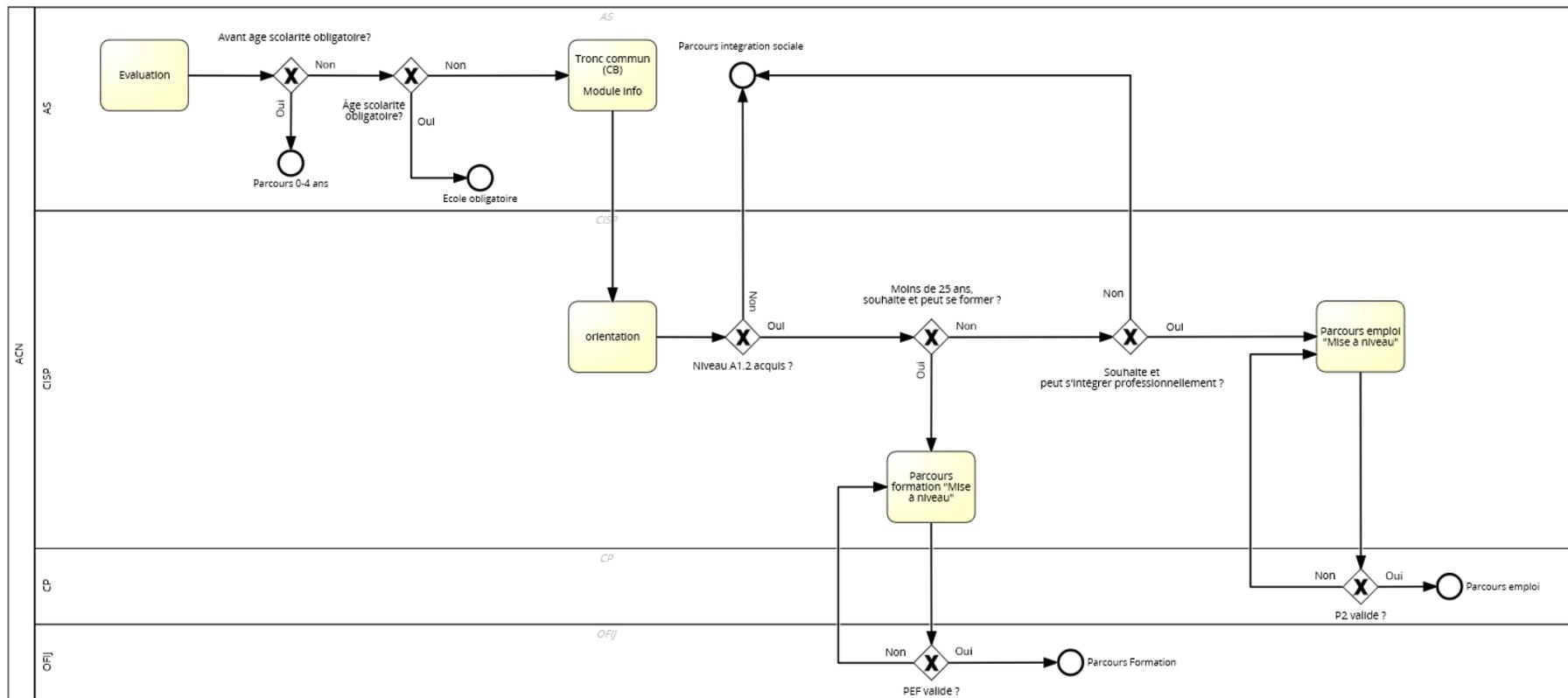
### SCHÉMA 1 : PROCESSUS D'INTÉGRATION DES AP/R



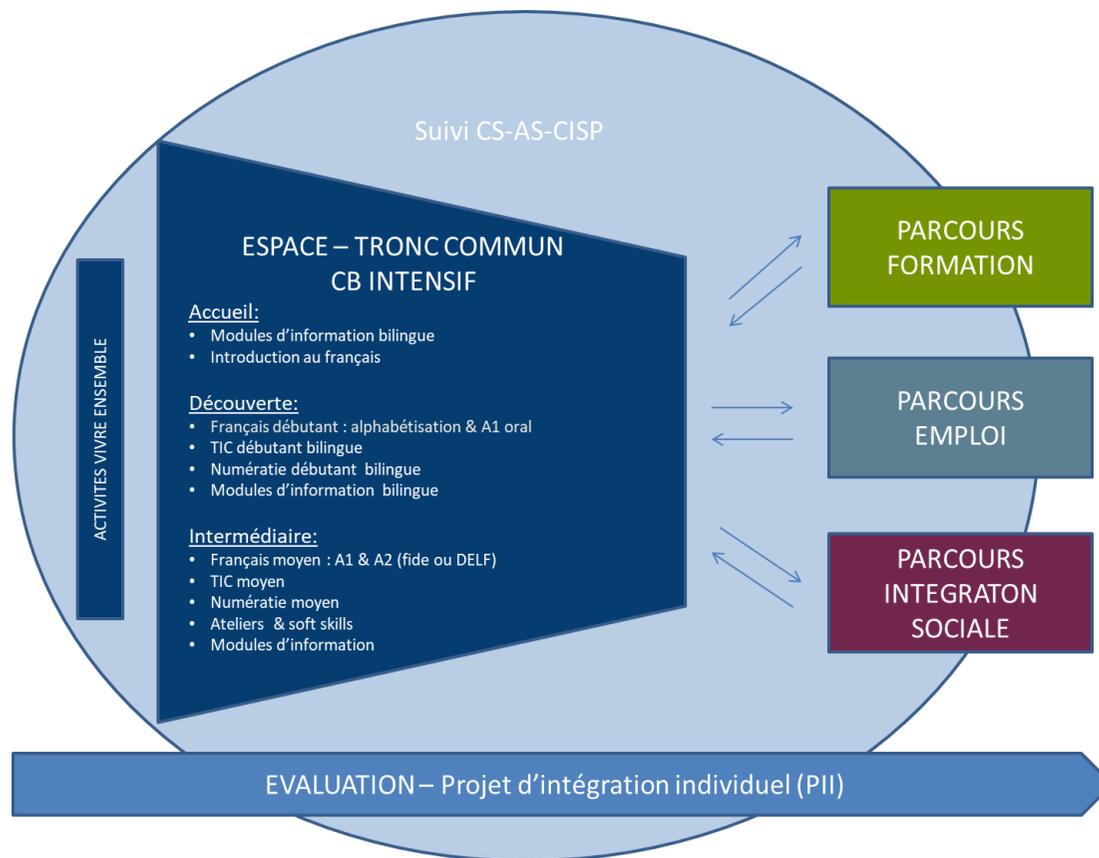
**SCHÉMA 2 : STRUCTURES POUR L'ÉLABORATION D' AIS**



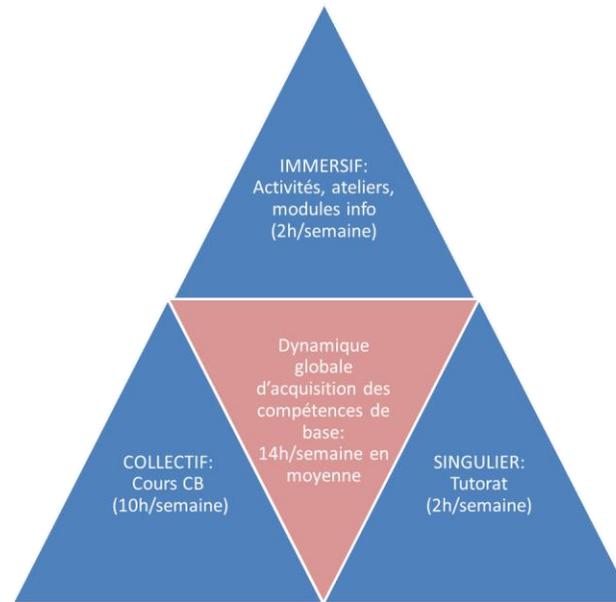
### SCHÉMA 3 : PROCESSUS DE SUIVI (CASE MANAGEMENT) ET D'ÉVALUATION DU POTENTIEL



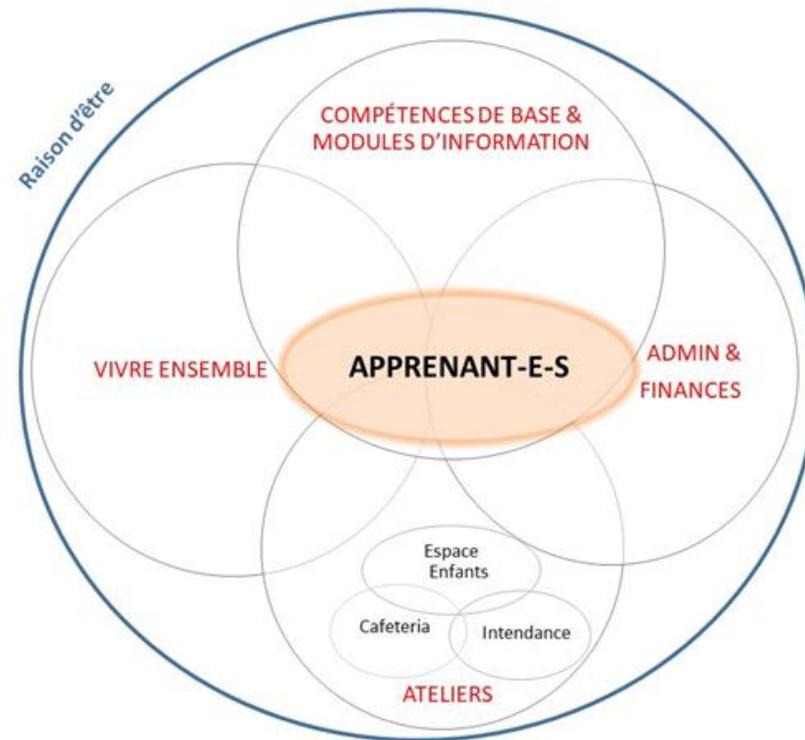
### SCHÉMA 4 : DISPOSITIF ESPACE



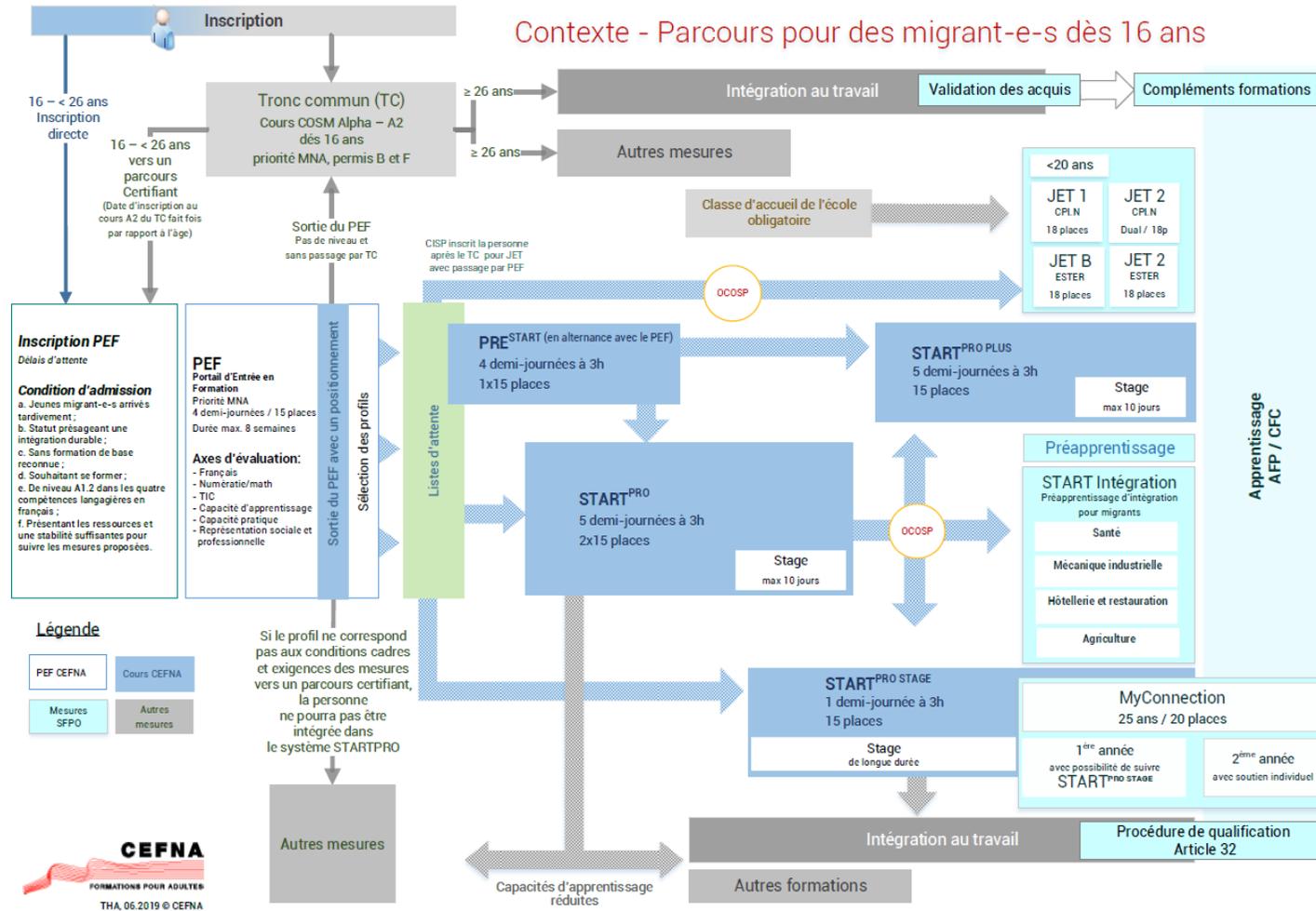
## SCHÉMA 5 : DYNAMIQUE D'APPRENTISSAGE



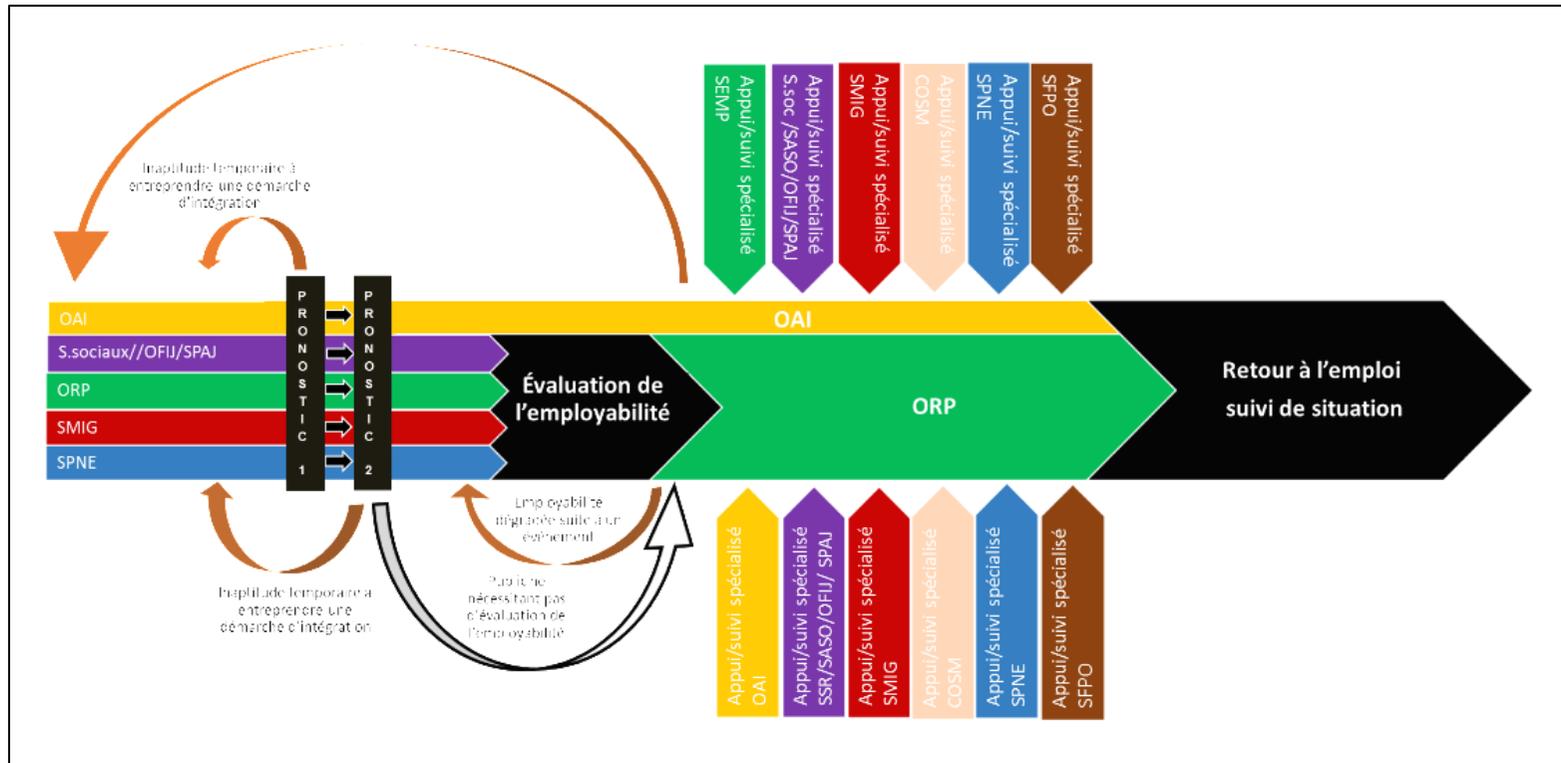
## SCHÉMA 6 : STRUCTURE DE LA GOUVERNANCE PARTAGÉE



## SCHÉMA 7 : DISPOSITIF PEF



### SCHÉMA 8 : SCHÉMA DE LA STRATÉGIE D'INTÉGRATION PROFESSIONNELLE (IP)



**DÉPARTEMENT DE L'ÉCONOMIE  
ET DE L'ACTION SOCIALE**

SERVICE DE LA COHÉSION MULTICULTURELLE

**9. LISTE DES ABRÉVIATIONS**

ACN	Association neuchâteloise des communes
AIS	Agenda Intégration Suisse
AP	Personne admise à titre provisoire ayant obtenu le permis F
AS	Assistant-e social-e
CB	Compétences de base
CICM	Communauté pour l'intégration et la cohésion multiculturelle
CII	Collaboration interinstitutionnelle
CISP	Conseiller-ère en insertion socio-professionnelle
CMIP	Plateforme de coordination des mesures d'intégration professionnelle
COSM	Service de la cohésion multiculturelle
CS	Collaborateur-trice social-e
CSP	Centre social protestant
DEAS	Département de l'économie de l'action sociale
DEF	Département de l'éducation et de la famille
ESPACE	Espace Social et Professionnel d'Acquisition de Compétences et d'Expériences
FI	Forfaits d'intégration versés par la Confédération en vue de favoriser l'intégration des AP/R
GICI	Groupe interdépartemental de coordination en matière d'intégration
HEP-BEJUNE	Haute Ecole Pédagogique Berne-Jura-Neuchâtel
IP	Stratégie d'intégration professionnelle
IP Asile	Déploiement de la stratégie d'intégration professionnelle dans le domaine de l'asile
IS	Intégration sociale
ISP	Programme d'insertion socio-professionnelle
JUST	Service de la justice
JVI	J'y Vis (programme de primo-information bilingue)
N	Personne requérante d'asile
OCOSP	Office cantonal de l'orientation scolaire et professionnelle
OE	Œuvre(s) d'entraide(s)
OFIJ	Office de l'insertion des jeunes en formation professionnelle
OPFE	Office de la politique familiale et de l'égalité
ORP	Office régional de placement
PAC	Programme d'actions cantonal en matière de santé
PEF	Portail d'entrée en formation
PIC	Programme d'intégration cantonal
PICC	Programme d'Intégration et de Connaissances Civiques
PII	Plan individuel d'intégration
PONE	Police neuchâteloise
R	Personne réfugiée ayant obtenu le permis B
RAISONE	Stratégie cantonale pour Repenser l'Aide SOciale à NEuchâtel
SASO	Service de l'action sociale
SCSP	Service cantonal de la santé publique
SEM	Secrétariat d'Etat aux Migrations
SEMP	Service de l'emploi
SEO	Service de l'enseignement obligatoire
SFPO	Service des formations postobligatoires et de l'orientation
SIEN	Service informatique de l'entité neuchâteloise
SJEN	Service juridique de l'entité neuchâteloise
SMIG	Service des migration
SPAJ	Service de la protection de l'adulte et de la jeunesse
STAT	Service de la statistique
TIC	Technologies de l'information et de la communication

