PUBLIC SERVICE
AND INTEGRATION OF MIGRANTS
IN THE EUROPEAN UNION

Compte-rendu des travaux préparatoires du groupe de travail 'A' « Le rôle du personnel de la fonction publique en contact direct avec les migrants»

Ce document a été élaboré par un groupe restreint de participants de la CESI représentant différents syndicats, pays et secteurs afin de servir de base aux échanges qui auront lieu dans le cadre du colloque de Vienne.

Pour rappel, la CESI concentre ici ses travaux sur l'intégration des migrants légaux/réguliers abordés ici en tant qu'usagers des services publics du pays d'accueil.

Accueillir décemment et intégrer pleinement les migrants légaux à nos sociétés européennes est à la fois un devoir et une nécessité pour les sociétés européennes. Pour les migrants, l'intégration est un droit et un devoir, qui doit être soutenue par les politiques et les services publics des pays d'accueil.

Les agents publics des services dédiés à la migration les premiers concernés par l'accueil des migrants. Mais l'essentiel des agents publics est aujourd'hui au contact du public migrant de façon ponctuelle ou au quotidien, jouant ainsi un rôle crucial dans leur intégration. Or, peu d'entre eux ont été spécifiquement formés à ce public dont les besoins, les attentes et la culture peuvent différer de ceux de la population d'origine.

Sur la base de ces éléments, et dans le but d'améliorer à la fois les conditions de travail des employés et les conditions d'accueil des migrants, les participants au premier groupe de travail, dédié aux *Agents publics en contact avec le public migrant*, souhaitent soumettre à la discussion avec les représentants de la CESI les pistes suivantes :

- Outre les employés dont la fonction est spécifiquement l'accueil des migrants, les nombreux agents publics dont le travail quotidien implique des interactions avec d'autres cultures (professeurs, infirmières, policiers, éducateurs…) devraient pouvoir recevoir une formation interculturelle. Cela permet à la fois d'améliorer la qualité du

service rendu au migrant et le bien-être au travail du salarié concerné. Les participants du groupe de travail estiment qu'il est du ressort de l'employeur de mettre en place cette formation. Les syndicats ont néanmoins aussi leur rôle à jouer dans la définition des besoins et des contenus des formations ainsi que dans la sensibilisation des agents à l'intérêt de ces formations.

- L'interculturalité peut être renforcée par la présence d'employés migrants ou issus de la migration, en particulier dans les services dont l'objectif est l'accueil de ce public. Ceux-ci peuvent permettre, via des échanges informels ou structurés avec leurs collègues, d'améliorer la compréhension par tout le service concerné des problèmes des migrants en général et de la culture de leur pays d'origine en particulier. Ils peuvent également être des interlocuteurs privilégiés pour les migrants et renvoyer des exemples positifs d'intégration dans le pays d'accueil.

- Les participants du groupe de travail ont pu constater que de nombreuses initiatives en direction des migrants sont initiées par les agents eux-mêmes. Il faudrait que l'engagement des individus et des équipes dans ce genre d'initiatives soit reconnu. La création d'un prix individuel ou collectif pourrait valoriser l'engagement du personnel.

- Les participants tiennent à souligner la nécessité de travailler en coopération avec les pays d'origine, qui partagent la responsabilité de l'intégration de leurs ressortissants dans le pays d'accueil. Il s'agirait d'une part de mieux préparer en amont les futurs migrants (cours de langues ou explication dans leur langue sur les démarches, les droits et devoirs et la culture du pays d'accueil). On pourrait d'autre part envisager de multiplier les séjours des employés des pays d'accueil dans les pays d'origine, afin que les premiers puissent mieux appréhender les cultures locales et ainsi les réactions des migrants au contact desquels ils travaillent. La création d'un réseau européen sur l'accueil et l'intégration des migrants pourrait s'avérer utile.

- De manière plus générale, l'accueil des migrants doit être amélioré. Les participants estiment que l'amélioration des conditions d'accueil augmente le désir des migrants de s'intégrer. Cela peut inclure des mesures concrètes (création de guichets uniques) ou symboliques (premiers mots lors du premier contact dans la langue d'origine par exemple, ou encore utilisation du terme « migration/migrants » et non « immigration/immigrés » dans le langage officiel).

- Au niveau national, une meilleure coordination des échelons responsables de la définition et/ou de la mise en œuvre des politiques d'intégration est nécessaire, de façon à s'assurer que les politiques et les ressources soient au plus près des besoins. Les participants du groupe de travail estiment qu'il faut en outre accroitre l'autonomie des niveaux les plus proches du terrain dans la mise en œuvre afin de favoriser, dans le cadre d'une politique plus globale, les solutions locales, qui sont souvent les plus efficaces.

- Les participants du groupe de travail estiment que l'intégration nécessite une approche multidisciplinaire. Il faudrait par conséquent favoriser la coopération et l'échange d'informations entre services et entre agents. Cela permet de soutenir les employés publics parfois démunis et d'optimiser le service public rendu. En outre, et alors que cela n'est pas encore largement développé, il faudrait promouvoir le travail avec les associations caritatives, qui sont souvent de précieuses sources d'information et quoi peuvent faciliter l'accès aux migrants ainsi que la compréhension et la confiance mutuelle. Dans le même temps, les participants estiment que cela pourrait limiter le recours par les migrants à des intermédiaires onéreux et parfois malhonnêtes pour leurs relations avec les administrations du pays d'accueil.

Les participants du groupe de travail sont bien conscients qu'en période d'austérité budgétaire, les deniers publics sont comptés. De nombreuses actions ciblées en faveur de l'intégration des migrants sont actuellement remises en cause. Ils soulignent néanmoins que dans ce domaine, le retour sur investissement pour l'Etat est important, tant en termes financiers (et notamment par une meilleure intégration au marché du travail alors qu'une importante pénurie de main d'œuvre se profile dans certains secteurs en Europe) que de cohésion sociale.