

ERASMUS+ 2020-1-DE02-KA204-007682

Digi-Path

Promouvoir l'intégration des migrants au niveau local grâce aux compétences numé- riques

*IO 1 Identification des services locaux en ligne publics (et
privés) favorables aux TCN.*

Activité 1.3 : Rapport transnational sur les résultats par pays

CHYPRE, ALLEMAGNE, GRÈCE

Développé par Theresa Kahle, Bernd Kruczek
BK Consult GbR, juillet 2021



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



ERASMUS+ 2020-1-DE02-KA204-007682

Digi-Path - Promouvoir l'intégration des migrants au niveau local grâce aux compétences numériques

<https://bk-con.eu>

Acronyme du projet	Digi-Path
Titre du projet	Promouvoir l'intégration des migrants au niveau local grâce aux compétences numériques".
Titre IO	IO 1 Identification des services locaux en ligne publics (et privés) favorables aux TCN.
Tâche	Tâche 1.3 : Rapport transnational sur les résultats par pays/Chypre, Allemagne, Grèce
Chef de file	BK Consult GbR
Type de sortie	Étude de recherche / rapport
Médias	Fichier texte
Langues	Anglais
Date de début de la sortie	01/11/2020
Date de fin de sortie	30/07/2021
Organisation partenaire	BK Consult GbR
Licence ouverte	

Table des matières

Inhalt

1. Introduction - Structure du livrable	6
1.1 Raison d'être du projet Digi-Path.....	6
1.2 Objectif de l'étude	6
1.3 Ressortissants de pays tiers - Bases légales au niveau national - Bref aperçu par pays.....	7
1.3.1 Chypre.....	7
1.3.2 Allemagne	7
1.3.3 Grèce	8
1.4 Faits, chiffres et tendances réelles de la migration par pays	8
1.4.1 Chypre.....	8
1.4.2 Allemagne	9
1.4.3 Grèce	9
2. Services locaux en ligne disponibles pour l'inclusion sociale des TCN et évaluation de leur niveau d'accessibilité	11
2.1 Liste des services publics en ligne pour le soutien des TCN.....	11
2.1.1 Service 1 (Chypre) - Aider les réfugiés à travailler	11
2.1.2 Service 2 (Chypre) - Centre d'information pour migrants.....	11
2.1.3 Service 3 (Allemagne) - Système de navigation	11
2.1.4 Service 4 (Allemagne) - Intégration par la qualification	12
2.1.5 Service 5 (Grèce) - Curing the Limbo Refugee Toolkit (Trousse à outils pour les réfugiés)	12
2.1.6 Service 6 (Grèce) - Conseil grec pour les réfugiés Service d'assistance en ligne.....	12
3. Analyse des recherches qualitatives et quantitatives.....	13
3.1 Les défis et problèmes spécifiques au pays rencontrés pendant l'enquête	13
3.2 Résumé de l'enquête en ligne.....	13
3.2.1 Chypre.....	13
3.2.2 Allemagne	14
3.2.3 Grèce	14
3.3 Résumé des groupes de discussion et des entretiens	16
3.3.1 Entretiens avec les TCN	16
3.3.2 Entretiens avec des professionnels travaillant avec des TCN	23
3.4 Résultats de l'analyse de l'analyse quantitative et qualitative	32
3.4.1 Allemagne	32
3.4.2 Grèce	32
4. Suggestions sur les lacunes/besoins en matière de compétences des CTN à couvrir dans le Digi-Path-Game.....	34

4.1	Analyse de l'écart des compétences	34
4.1.1	Chypre.....	34
4.1.2	Allemagne	34
4.1.3	Grèce	34
4.2	Analyse des besoins	36
4.2.1	Chypre.....	36
4.2.2	Allemagne	36
4.2.3	Grèce	36
5.	Services de compétences et d'inclusion à couvrir dans le cadre du jeu Digi-Path	37
5.1	Compétences civiques et autres compétences à inclure dans le Digi-Path Game	37
5.1.1	Chypre.....	37
5.1.2	Allemagne	37
5.1.3	Grèce	37
5.2	Services à couvrir, y compris les scénarios de cas d'utilisation	38
5.2.1	Chypre.....	38
5.2.2	Allemagne	38
5.2.3	Grèce	38
6.	Annexes	38

1. Introduction - Structure du livrable

1.1 Raison d'être du projet Digi-Path

L'objectif principal de Digi-Path est de favoriser l'inclusion et la participation des ressortissants de pays tiers et des membres de leur famille à la vie civique et sociale du pays d'accueil en leur offrant un accès égal aux informations et aux services qui amélioreront leur bien-être dans les sociétés d'accueil.

Cet objectif sera atteint par le biais d'objectifs supplémentaires, notamment :

- Augmentation de la capacité des autorités et des experts de l'administration publique au niveau local dans les pays participants afin de permettre et de faciliter l'accès des ressortissants de pays tiers à plusieurs services civiques et autres (accès au marché du travail et droits pertinents, orientation professionnelle, planification familiale, prestations disponibles, assurance sociale, registre, etc.
- Améliorer la disponibilité, la sensibilisation et la participation des CTN aux activités civiques dans leurs communautés d'accueil.

GROUPES CIBLES

- Autorités de l'administration publique nationale, régionale et locale
- Ressortissants de pays tiers (TCN)
- Professionnels de l'administration publique
- Sociétés d'accueil

Ils seront impliqués au cours de la première activité du projet, lorsque des enquêtes et des groupes de discussion seront organisés pour identifier la situation actuelle de leur parcours d'apprentissage antérieur.

1.2 Objectif de l'étude

Malgré le lien étroit entre l'apprentissage informel et les réseaux transnationaux de transport, les caractéristiques et la dynamique de ce processus d'apprentissage restent largement sous-étudiées et l'utilité des services disponibles pour les réseaux transnationaux de transport est remise en question. En effet, il est prouvé que le contenu en ligne existant, ciblant l'inclusion sociale des TCN, est soit inaccessible, soit peu convivial. Une attention insuffisante a été accordée à l'expérience des utilisateurs de TCN et à la question de savoir si les informations et services en ligne sont accessibles et utilisables par les groupes cibles. Nous nous concentrerons donc sur cet aspect spécifique de l'information disponible (le cas échéant), en accordant une importance particulière aux plateformes éducatives en ligne existantes (?), étant donné que les jeunes TCN sont plus susceptibles que le reste de la population d'apprendre de manière informelle en utilisant un ordinateur/mobile.

Une **étude documentaire et en ligne** permettra donc d'abord d'identifier les zones communes et les services / informations disponibles et éventuellement accessibles par les TCN par rapport à l'offre réelle et une fois les résultats filtrés et codés, des groupes de discussion au niveau des partenaires viendront enrichir les premières conclusions. Comme base de la recherche, nous nous appuyerons sur toutes les données et ressources pertinentes telles que :

- Administrations locales.
- Centres de formation, ONG, organisations internationales et réseaux actifs dans le domaine de l'inclusion sociale de la CTN.
- Recherche sur Internet à l'aide de moteurs de recherche avancés.
- Toute autre donnée disponible sur les services actuellement disponibles et l'inclusion dans une expérience d'apprentissage potentielle.

Des groupes de discussion composés de professionnels directement impliqués dans le domaine vont être couplés avec des professionnels de nos partenaires du Consortium qui viendront enrichir la recherche en ajoutant aux résultats initiaux des informations et des idées précieuses issues de leur propre expérience et perspective.

1.3 Ressortissants de pays tiers - Base juridique au niveau national - Bref aperçu par pays

1.3.1 Chypre

Lois, règlements et décrets relatifs aux CTN, aux procédures d'asile, aux conditions d'accueil, à la détention et au contenu de la protection :

- Loi sur les réfugiés 2000 (6(I)/2000)
- Loi sur les étrangers et l'immigration (Cap.105)
- Loi de 2005 sur les droits des personnes arrêtées et détenues (163(I)/2005)
- Loi sur l'aide juridique de 2002 (165(I)/2002)
- Loi de 2002 sur le registre civil (141(I)/2002)
- Décision ministérielle 140/2019 en vertu de l'article 12Btris de la loi sur les réfugiés.
- Décision ministérielle 228/2019 en application de l'article 9Θ(2)(α) de la loi sur les réfugiés.
- Décret ministériel 297/2019 en vertu de l'article 13A(1A) de la loi sur les réfugiés.
- Le décret ministériel Κ.Δ.Π. 308/2018 en vertu de l'article 9Θ(1)(b) de la loi sur les réfugiés.

Selon la loi sur les étrangers et l'immigration [Cap.105], un ressortissant de pays tiers est une personne qui n'est pas un citoyen européen. L'emploi des ressortissants de pays tiers est réglementé par la même loi.

1.3.2 Allemagne

La loi sur le séjour (AufenthG) régit l'entrée, le séjour, l'exercice d'une activité lucrative et la cessation du séjour des étrangers originaires de pays tiers. Elle sert ainsi à contrôler et à limiter l'afflux d'étrangers en République fédérale d'Allemagne.

La loi sur le séjour prévoit les titres de séjour suivants : Visa, permis de séjour, carte bleue UE, carte ICT, carte ICT mobile, permis de séjour permanent et permis de séjour permanent - UE.

Le système juridique allemand pour obtenir des fins de résidence pour les TCN est très détaillé et connaît les raisons suivantes :

- Éducation,
- Emploi,
- Le droit international, les raisons humanitaires ou politiques,

- Regroupement familial et
- Droits de séjour spéciaux.

Le 1er mars 2020, la loi sur l'immigration des travailleurs qualifiés est entrée en vigueur. Grâce à cette loi, les règles relatives à la résidence et à l'immigration des travailleurs qualifiés des pays tiers - en particulier pour ceux qui ont une formation professionnelle non académique mais qualifiée - sont spécifiquement ouvertes et re-systématisées en fonction des besoins économiques.

1.3.3 Grèce

L'entrée et le séjour des étrangers en Grèce pour des raisons de migration sont déterminés par la loi 3386/2005 "sur l'entrée, le séjour et l'intégration sociale des ressortissants de pays tiers en Grèce" (GAZETTE DU GOUVERNEMENT DE LA RÉPUBLIQUE HELLÉNIQUE, ÉDITION A/23.08.2005, pg. 3329), et les modifications déterminées par les lois suivantes : 3448/2006, 3536/2007, 3613/2007, 3731/2008, 3801/2009, 3838/2010, 3846/2010, 3807/2010, 3875/2010, 3879/2010, 3900/2010, 3907/2011 et 4018/2011.

Les citoyens de pays tiers entrant en Grèce sont tenus d'avoir un passeport valide ou d'autres documents de voyage reconnus par les traités internationaux. Dans le cas où les traités internationaux, le droit communautaire ou les règlements nationaux applicables l'exigent, ces documents doivent comporter un visa. Le visa est accordé par l'autorité consulaire grecque de la résidence du citoyen de pays tiers, après avoir pris en considération des critères tels que l'ordre public, la sécurité et la santé publique.

1.4 Faits, chiffres et tendances réelles de la migration par pays

1.4.1 Chypre

Selon les informations recueillies par le portail de données sur les migrations, à la mi-2019, Chypre comptait 191 900 migrants internationaux, soit 16 % de la population globale, avec un solde migratoire (estimé entre 2014 et 2019) de 25 000 immigrants, dont 55,6 % de femmes et 44,4 % d'hommes.

En 2020, le taux de chômage des hommes âgés de 15 à 24 ans était de 23 %, selon les données d'Eurostat-Chypre 2020. Pour la tranche d'âge 25-49 ans, le taux de chômage était de 9 pour cent et pour les femmes de la même tranche d'âge de 6 pour cent.

Les accords UE-Turquie de 2016 sur la migration ont converti Chypre en une destination idéale sur la route migratoire, grâce aussi à sa proximité avec la Syrie. Aujourd'hui, l'île est l'État européen qui accueille proportionnellement le premier nombre de réfugiés. Les chiffres ne cessent d'augmenter, avec une hausse de 50 % du flux migratoire en 2017 par rapport à 2016, et de 69 % en 2018, en glissement annuel.

En 2018, Chypre, avec une hausse de 70 % des demandes d'asile politique par rapport à 2017, s'est classée première parmi les pays européens pour le plus grand nombre de demandeurs par habitant. Ces chiffres ont presque doublé en 2019, avec 13 259 demandes d'asile politique. Parmi celles-ci, 61,3

% ont reçu une réponse négative, 34,31 % ont obtenu la protection subsidiaire et 4,39 % ont obtenu le statut de réfugié définitif. La plupart des demandeurs venaient de Syrie, suivis par la Géorgie, l'Inde, le Bangladesh, le Pakistan et le Cameroun.

1.4.2 Allemagne

Fin 2020, environ 11,4 millions d'étrangers étaient enregistrés dans le registre central des étrangers. Les principaux pays d'origine des migrants sont la Turquie, la Pologne, la Syrie, la Roumanie, l'Italie et la Croatie.

La répartition par sexe des ressortissants de pays tiers soumis aux cotisations d'assurance sociale pour mars 2020 montre que 24,1 % des hommes avaient un statut de séjour dans le cadre de la migration des réfugiés, tandis que les femmes n'étaient que 6,1 %.

Après que l'immigration a atteint un nouveau sommet en 2015, notamment en raison de l'afflux important de demandeurs d'asile avec environ 2,1 millions d'immigrants et un solde migratoire de 1,1 million de personnes, la migration globale vers l'Allemagne a de nouveau diminué au cours des quatre années suivantes. En 2019, environ 1,6 million de nouvelles arrivées et 1,2 million de départs ont été enregistrés.

Parmi les réfugiés nouvellement arrivés, 13 % ont un diplôme universitaire et 6 % ont une qualification professionnelle. Les différences par rapport à la population totale en Allemagne s'expliquent, entre autres, par le fait qu'il n'existe pas de système de formation comparable dans les pays d'origine et que de nombreuses professions sont exercées sans formation formelle.

Il n'existe pas de statistiques claires sur le chômage des personnes issues de l'immigration, car elles ne sont pas enregistrées séparément dans les statistiques du chômage. Toutefois, certains éléments indiquent qu'elles sont plus susceptibles d'être au chômage. Les personnes issues de l'immigration courent également un risque plus élevé de vivre dans la pauvreté.

1.4.3 Grèce

Ces dernières années, en raison d'une crise humanitaire croissante, la Grèce - ainsi que l'UE - a dû faire face à des niveaux sans précédent de flux migratoires. En 2019, selon Eurostat (2021), il y avait environ 2,7 millions d'immigrants dans l'UE en provenance de pays tiers. En outre, le nombre de migrants internationaux en Grèce en 2019 a atteint le chiffre de 1.211.382, tandis qu'en pourcentage de la population, les migrants internationaux étaient de 8,9% en 2013, 11,3% en 2015 et 10,9% en 2017 (Global Immigration Detention Observatory, 2020). La majorité provient de pays non européens faiblement développés (PMA, par exemple, l'Afghanistan, l'Ouganda, la Somalie, le Soudan et le Bangladesh).

Selon les données les plus récentes d'Eurostat, la Grèce présente l'une des proportions les plus élevées de personnes nées à l'étranger ayant un faible niveau d'instruction dans l'UE (41,0 %). La part des ressortissants de pays tiers ayant au plus un niveau d'études secondaires inférieur en Grèce était également considérablement plus élevée.

Selon les données les plus récentes d'Eurostat sur l'intégration des migrants et des ressortissants de pays tiers, le taux d'emploi en Grèce des ressortissants de pays tiers nés dans l'UE est considérablement plus faible (53,3) que celui de la population autochtone (61,8).

Ce phénomène est encore plus marqué lorsqu'on examine les statistiques du taux de chômage. En Grèce, le taux de chômage des ressortissants de pays tiers est supérieur de 12,2 % à celui de la population autochtone.

2. Services locaux en ligne disponibles pour l'inclusion sociale des personnes handicapées et évaluation de leur niveau d'accessibilité

2.1 Liste des services publics en ligne pour le support des TCNs

Les partenaires du projet ont identifié au total 177 services locaux accessibles en ligne pour l'inclusion sociale des personnes handicapées. La plupart d'entre eux, c'est-à-dire 137 services, sont fournis à la fois en anglais et en allemand ou en grec. 40 services sont disponibles uniquement en allemand ou en grec.

Ces chiffres montrent que dans chaque pays partenaire du projet, il existe un grand nombre d'institutions, de réseaux d'organisations, etc. qui peuvent fournir aux ressortissants de pays tiers les informations importantes dont ils ont besoin pour s'intégrer. Il existe des offres générales et d'autres qui répondent davantage à des besoins spécifiques différents, par exemple, l'amélioration des compétences linguistiques, le logement et les besoins de base, l'employabilité, etc.

Le problème qui se pose est de trouver les bonnes informations nécessaires d'une manière simple, probablement virtuelle, et ce, en particulier pour les TCN peu qualifiés.

Vous trouverez la liste complète des services à l'annexe 1. Voici quelques exemples des différents services proposés par les pays :

2.1.1 Service 1 (Chypre) - HelpRefugeesWork

HelpRefugeesWork est un service web innovant et gratuit qui met en contact, de manière simple et efficace, des demandeurs d'emploi réfugiés motivés avec des employeurs et des prestataires de formation à Chypre. HelpRefugeesWork est une initiative du Bureau du Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR) à Chypre, en collaboration avec son ONG partenaire, le Conseil chypriote pour les réfugiés.

2.1.2 Service 2 (Chypre) - Centre d'information pour migrants

L'Université de Nicosie, en collaboration avec l'organisation de recherche CARDET et l'Université de technologie de Chypre, met en œuvre l'action intitulée : Migrant Info-Centre (CY/2019/AMIF/SO2.NO2.1.3/3). L'action est cofinancée par le Fonds européen pour l'asile, la migration et l'intégration (90%) et la République de Chypre (10%).

MIC comble une énorme lacune dans les services d'intégration disponibles et a un impact positif sur la vie de milliers d'étrangers qui vivent à Chypre. MIC soutient l'accès aux services et aux ressources qui répondent aux besoins des migrants et met l'accent sur le développement de nouvelles compétences en vue d'une adaptation harmonieuse à l'environnement culturel et social chypriote. (<https://mihub.eu/en>)

2.1.3 Service 3 (Allemagne) - Système de navigation

Office fédéral des migrations et des réfugiés, Bonn, Système de navigation, "Navigation sur les procédures d'asile et l'intégration", c'est-à-dire sur les cours d'intégration, les conseils en matière de migration, les lieux de cours en allemand, les autorités, etc. (<https://bamf-navi.bamf.de/de/Themen/Migrationsberatung/>)

2.1.4 Service 4 (Allemagne) - L'intégration par la qualification

Réseau d'ONG "Intégration par la qualification" (IQ), Mayence, Bibliothèque en ligne, https://www.netzwerk-iq.de/fileadmin/Redaktion/Downloads/IQ_Publikationen/, avec des documents sur des thèmes spécifiques tels que "Visa aux fins de reconnaissance des qualifications étrangères", "Reconnaissance professionnelle pour les ingénieurs - devenir un travailleur qualifié", "Services de conseil IQ pour les personnes ayant des qualifications étrangères en Allemagne", "Reconnaissance des titres de compétences pour les femmes migrantes", "Autres portails d'information pour les immigrants", "Créer une entreprise en Allemagne".

2.1.5 Service 5 (Grèce) - Curing the Limbo Refugee Toolkit (en anglais)

"Curing the Limbo" est un programme de la ville d'Athènes, financé par l'UE, qui vise à mettre en œuvre un modèle d'intégration dynamique et innovant permettant aux réfugiés de devenir socialement actifs. Dans le cadre de ce programme, une boîte à outils pour les réfugiés a été créée en plusieurs langues. Elle présente des informations utiles sur l'accès aux services, les droits de l'homme, les activités inclusives, le logement et autres. (<https://curingthelimbo.gr/refugees-rights>)

2.1.6 Service 6 (Grèce) - Service d'assistance en ligne du Conseil grec pour les réfugiés

Pour les demandeurs d'asile et les réfugiés reconnus qui n'ont pas de dossier ouvert auprès du GCR. Le GCR a lancé un service d'assistance sur FB auquel les personnes peuvent envoyer leurs questions par messagerie, dans leur langue. Le GCR évaluera la nature et l'urgence de la demande et la transmettra soit à l'unité des services juridiques ou sociaux. Si le cas est traité, les personnes seront en contact avec le professionnel qui suit leur cas par e-mail. Le GCR demande aux personnes qui souhaitent adresser leur question à l'organisation de fournir les informations suivantes dans leur message initial : 1) Où vous vous trouvez en Grèce ? 2) De quoi avez-vous besoin (quelle est votre demande) ? 3) Quelle est votre langue maternelle ? (Greek Council for Refugees- Helpdesk)

3. Analyse des recherches qualitatives et quantitatives

3.1 Les défis et problèmes spécifiques au pays rencontrés au cours de l'enquête

L'un des principaux défis rencontrés au cours du travail sur l'O11 a été la situation du coronavirus (COVID-19), qui diffère d'un mois à l'autre dans les pays partenaires. De ce fait, les contacts en face à face avec les parties prenantes étaient très limités. Les contacts par Zoom etc. n'ont pas donné les mêmes résultats que les contacts personnels.

3.2 Résumé de l'enquête en ligne

3.2.1 Chypre

Le nombre total de TCN de Chypre ayant répondu au questionnaire était de 59 :

- Le plus grand nombre de NTC provient du Cameroun, suivi des Philippines et du Nigeria.
- La majorité des répondants appartiennent à la tranche d'âge des 30-44 ans, suivie des 18-29 ans.
- La plupart des répondants (64,4 %) étaient des hommes, et le reste (35,6 %) des femmes.
- En ce qui concerne le niveau d'éducation, la majorité d'entre eux ont terminé l'enseignement secondaire supérieur (28,8 %) ou ont un diplôme universitaire (28,8 %).
- La majorité des répondants (81 %) vivent à Chypre depuis 1 à 3 ans et 12,1 % depuis 3 à 10 ans.
- En ce qui concerne leur statut familial, 70,2 % sont célibataires et 24,6 % sont mariés.
- La principale raison de la résidence à Chypre est la délocalisation forcée (53,4 %), suivie de la recherche d'un meilleur avenir pour ma famille (17,2 %).
- 70,7 pour cent des TCN ont répondu qu'ils avaient un enfant. Parmi ceux dont les enfants vivent sur l'île, 27,8 % ont déclaré que leur enfant parle la langue grecque. En ce qui concerne les difficultés rencontrées par leurs enfants, neuf des personnes interrogées ont déclaré qu'ils avaient des difficultés à apprendre la langue, six à recevoir une éducation adéquate et une à se faire des amis locaux. La plupart de leurs enfants fréquentent une école publique hellénophone (66,7 %) et 25 % une école multiculturelle.
- La grande majorité des TCN (76,8 %) ont répondu qu'ils étaient sans emploi. Parmi ceux qui travaillent, 35,3 % travaillent dans une petite entreprise locale ou sont indépendants. 11,8 % travaillent pour une grande entreprise internationale. En ce qui concerne leur satisfaction au travail, 65,2 % ne sont pas satisfaits. En ce qui concerne leurs revenus, plus de la moitié des répondants (54,8 %) ont un revenu annuel inférieur à 5 000 euros.
- En ce qui concerne les informations fournies sur l'inclusion sociale, 33,9 % ont reçu des informations sur demande, tandis que 28,6 % n'ont reçu aucune information. Dans les cas qui ont reçu des informations sur l'inclusion sociale, 69,2 % l'ont fait dans une autre langue que la leur. Les informations reçues portaient principalement sur les soins de santé, les cours de langue et les possibilités de formation.
- En ce qui concerne leur participation à la vie sociale locale, les ONG jouent un rôle important, de même que les organisations de migrants.
- Plus de la moitié des ressortissants chypriotes ont répondu qu'ils avaient eu des expériences négatives pendant leur séjour à Chypre. La xénophobie et le racisme sont les réponses les plus courantes, suivies de l'exclusion des événements locaux et des différences culturelles qui empêchent les locaux de comprendre la façon de penser des ressortissants chypriotes.

- Interrogés sur les difficultés qu'ils ont rencontrées à leur arrivée, les difficultés d'accès à l'emploi ont été les plus courantes, suivies par les difficultés de la période d'installation, comme le logement, les difficultés d'obtention d'un permis divers, ce qui est particulièrement important à Chypre en raison du manque de transports publics.

3.2.2 Allemagne

Lors de l'enquête en ligne par les formulaires Google, 39 personnes ont répondu :

- La plupart d'entre eux ont leur résidence permanente en Rhénanie-du-Nord-Westphalie, en Bavière et à Berlin.
- La distribution des réponses mentionnées sur le sexe est quasi égale entre les femmes (19) et les hommes (20).
- Les pays d'origine des TCN ont été mentionnés : la Syrie (21), l'Irak (10) et la Somalie (4), ainsi que la Palestine, l'Afghanistan, la Guinée et la Côte d'Ivoire par un pays chacun.
- La structure d'âge se concentre sur les groupes de 18 à 29 ans (15) et de 30 à 44 ans (18).
- Le niveau d'éducation est remarquablement élevé. La majorité d'entre eux ont cliqué sur les rubriques "Lycée" (17) et "Diplôme universitaire" (14).
- À la question sur la durée de vie en Allemagne, 18 personnes ont répondu "entre 1 et 3 ans", 19 personnes ont répondu "entre 3 et 10 ans". 2 répondants vivent en Allemagne depuis plus de 10 ans
- 19 personnes interrogées étaient célibataires, 19 mariées et 1 divorcée.
- La plupart des répondants, c'est-à-dire 24, ont des enfants et 15 n'en ont pas. La tranche d'âge de ces enfants va de 8 mois à 35 ans. La moitié des enfants parle allemand, l'autre moitié non.

3.2.3 Grèce

Il y a eu 31 réponses à l'enquête en ligne en Grèce :

- La majorité des TCN qui ont répondu sont originaires d'Albanie (8) et du Pakistan (5), tandis que 4 sont originaires de Géorgie.
- Le groupe d'âge le plus représenté est celui des 30-44 ans avec 15 réponses, suivi de près par les 18-29 ans avec 12 réponses.
- Moins d'un tiers (10 répondants) étaient des femmes, le reste étant des hommes (21 répondants).
- 13 répondants ont fréquenté l'école secondaire, tandis que 10 ont suivi des études supérieures (3 au niveau de la maîtrise et 7 au niveau du diplôme).
- La majorité des répondants (13) vivent en Grèce depuis plus de 10 ans. Seul un répondant vit à Athènes depuis moins d'un an.
- 17 répondants sont célibataires, un est divorcé et les autres sont mariés.
- 15 répondants ont déclaré avoir déménagé pour rechercher une meilleure qualité de vie ou un meilleur avenir pour leur famille, tandis que 6 l'ont fait pour des raisons liées à une relocalisation forcée.
- 17 répondants n'ont pas d'enfants, tandis que 14 ont des enfants d'âges divers. Parmi ces enfants, seuls deux ne savent pas parler grec, mais cela est dû à leur très jeune âge (moins de 3 ans). Ils fréquentent tous des écoles publiques grecques et le défi le plus courant auquel ils sont confrontés est de se faire des amis.

- 21 des 31 personnes interrogées sont actuellement employées, mais elles ont un faible niveau de revenu et ne sont que modérément satisfaites de leur poste actuel.
- Au total, les répondants sont modérément satisfaits (moyenne de 3,3) du niveau d'information sur l'inclusion sociale fourni (sur une échelle de 1 à 5).
- Seuls cinq répondants ont indiqué avoir reçu des informations dans leur langue maternelle.
- La réponse la plus fréquente à la question de savoir quel type d'information sur les services disponibles ils ont reçu concernait les cours de langue.
- 21 répondants ont mentionné avoir été confrontés à des problèmes liés à la xénophobie et au racisme dans le pays d'accueil.

En ce qui concerne les obstacles administratifs, tous ceux qui ont été mentionnés dans l'enquête ont été retenus avec le classement suivant :

- Difficultés à comprendre le système de protection sociale ;
- Difficultés pendant la période d'installation (logement, etc.) ;
- Difficultés lors de l'accès à l'emploi ;
- Difficultés d'ouverture d'un compte bancaire ;
- Difficultés à l'hôpital ;
- Difficultés à comprendre le système fiscal national (ou local)

3.3 Résumé des groupes de discussion et des entretiens

Les partenaires grecs et allemands ont mené des entretiens au lieu de groupes de discussion en raison de la distance sociale et des mesures et restrictions de sécurité imposées pour la pandémie de covid-19.

3.3.1 Entretiens avec les TCN

3.3.1.1 Chypre

Sujet 1 : Conditions d'arrivée

Une participante a indiqué que son voyage vers Chypre n'a pas été facile et qu'elle a eu du mal à avoir accès aux informations et aux services. Un autre participant a mentionné qu'il est resté dans un refuge pendant six mois, où il a beaucoup souffert car il n'avait accès à rien (il ne peut pas suivre de cours de grec, en raison de l'absence d'horaires de bus efficaces ; il ne peut pas obtenir un emploi bien rémunéré). Un autre participant a rencontré des difficultés dans le système éducatif.

Les autres participants ont mentionné qu'à leur arrivée, ils ont dû faire face à de nombreux défis, notamment avec les services d'asile qui, selon eux, ne leur ont pas donné de travail et ont tardé à leur accorder leur statut à Chypre. Un autre problème auquel ils ont été confrontés au cours de leurs premiers jours d'arrivée était la communication avec les gens en raison de la barrière de la langue. D'autres pensent qu'il est extrêmement difficile pour les demandeurs d'asile d'avoir accès aux services à Chypre et que la seule façon d'obtenir des informations est de demander à des amis ou à des personnes qui sont déjà venues ici ou même à des locaux.

Dans l'ensemble, on peut dire que pour la plupart, les conditions d'arrivée ont été difficiles, déroutantes et frustrantes.

Sujet 2 : Conditions d'emploi

En ce qui concerne l'emploi à Chypre, des difficultés sont apparues avant et après l'octroi du statut de NTC. En raison de la loi, les demandeurs d'asile n'ont pas de permis de travail, ils doivent donc attendre que l'entretien ait lieu et une fois qu'ils sont reconnus comme réfugiés ou qu'ils bénéficient de la protection subsidiaire, ils peuvent alors postuler pour un emploi. Malheureusement, la procédure est terriblement longue et comme les fonds qu'ils reçoivent du gouvernement sont vraiment très faibles, ils sont obligés de chercher un emploi. Mais soit ils sont rejetés, soit on leur propose de travailler dans des conditions scandaleuses.

Les participants pensent également que le coronavirus a augmenté les difficultés pour les demandeurs d'asile, et qu'il a retardé la procédure d'entretien de près d'un an.

En ce qui concerne le salaire, les participants ont indiqué que les salaires des réfugiés sont inférieurs à ceux des locaux.

Sujet 3 : Inclusion sociale

Concernant l'inclusion sociale des TCN, les avis sont partagés. Certains participants participent activement aux activités locales, bénéficient des services mis à leur disposition et ont une bonne communication avec les agents des autorités locales et l'administration publique. D'autres ont des difficultés à trouver des cours ou des activités qui leur conviennent.

Les participants ont mentionné que pour s'intégrer pleinement dans la société, ils doivent avoir accès à des cours de grec. Les universités de Nicosie offrent d'excellents cours de grec, mais dans les autres villes de Chypre, les réfugiés n'ont pas beaucoup de chances d'apprendre le grec, et il leur est extrêmement difficile de se rendre à Nicosie pour suivre ces cours.

En outre, les personnes âgées de 18 ans et plus sont celles qui rencontrent le plus de difficultés à fréquenter les écoles publiques.

Un participant a également ajouté que le système de soins de santé à Chypre est en constante évolution et que les demandeurs d'asile n'ont pas accès au système GESY comme les réfugiés reconnus et les détenteurs de la protection subsidiaire. C'est un processus extrêmement difficile pour eux, car ils finissent par chercher des médecins privés et payer beaucoup d'argent.

Les participants ont également mentionné qu'il existe une suspicion à leur égard dans les communautés locales.

Sujet 4 : Participation politique

La plupart des NTC sont incapables de s'engager dans les questions politiques de Chypre. La participante poursuit en disant que si elle ne reçoit pas d'éducation, comment peut-elle s'intégrer dans le pays et participer à la politique ? Une participante a mentionné qu'elle avait été victime de préjugés et de xénophobie à son arrivée, mais qu'après deux ans de vie dans le pays, elle avait développé des amitiés qui l'ont aidée à s'engager en politique. Une forte opinion a été exprimée sur les ONG et l'implication avec elles ; automatiquement, les TCN ont un grand accès aux questions sociales et politiques.

A Nicosie, les TCN qui ont participé au groupe de discussion n'ont pas de participation politique.

Sujet 5 : Difficultés à rester dans le pays

Les réfugiés ont des chances limitées d'avoir une bonne vie et une vie digne. Ils rencontrent de nombreuses difficultés telles que la difficulté à trouver un cours de formation pour développer leurs compétences, des problèmes concernant leurs papiers et la recherche d'un emploi. Ces difficultés commencent dès leur arrivée, en passant par leur transport vers le camp jusqu'à l'obtention de leurs papiers. Le processus d'intégration est une procédure continue qui, malheureusement, ne respecte pas toujours les droits humains fondamentaux. Les TCN ne peuvent pas quitter le camp à moins de prouver leur lieu de résidence et d'avoir un contrat de location. C'est une lutte permanente pour survivre ; en outre, ils sont soumis à diverses contraintes concernant le type de travail qu'ils peuvent offrir/avoir, et ils reçoivent un salaire extrêmement bas.

Certains participants ont rencontré des personnes charmantes et gentilles qui ont essayé de les aider, mais d'autres ont été victimes de racisme et de xénophobie. Les habitants ont exprimé leurs inquiétudes quant au fait que les réfugiés prennent leurs emplois et les rendent responsables des crimes et des problèmes qui se produisent dans le pays. Les réfugiés qui portent le hijab ont été victimes de racisme et de marginalisation. En outre, certains réfugiés originaires d'Afrique ont été victimes de racisme en raison de la couleur de leur peau.

Un autre TCN a mentionné qu'il se sentait souvent exclu des événements locaux, car ils se déroulent principalement en grec. Un autre participant a déclaré que la bureaucratie rendait plus difficile le fait de rester dans le pays. Il y a parfois de longs retards dans les demandes d'asile, les emplois sont limités et il est également difficile de trouver un logement.

Recommandations

Sujet 1 : Description d'expériences personnelles caractéristiques

- la détermination et l'insistance sur le progrès, le succès et la volonté de vivre une vie décente, ainsi que le désir d'être un citoyen actif ont contribué à briser certaines barrières.
- une autre participante a élaboré un plan pour aller de l'avant et a organisé ses priorités en réalisant que l'apprentissage de la langue locale sera bénéfique pour elle et sa famille
- pour surmonter toutes les difficultés, les TCN essaient d'assister à autant de cours de grec que possible
- Les TCN sont conscients que pour être socialement inclus dans tout et pour favoriser leur intégration, ils doivent participer à des projets qui offrent des activités et des formations aux TCN à ils sont volontaires pour pouvoir acquérir une expérience professionnelle comprendre le marché du travail à Chypre, malgré les défis quotidiens
- un participant a proposé d'améliorer la communication pour les CTN et d'établir à Chypre l'accès aux services essentiels, aux agents de liaison linguistique, aux services spécialisés et aux points d'information.

Sujet 2 : Idées et propositions qui pourraient aboutir à une meilleure intégration sociale des ressortissants de pays tiers

- un participant a suggéré d'ajuster le système d'asile, afin qu'il ne faille pas deux ans pour obtenir un statut.
- des avantages en matière de transport pour pouvoir assister aux cours de grec et ne pas avoir à se soucier de gaspiller de l'argent dans les bus et les taxis
- les universités peuvent modifier l'heure des cours pour mieux convenir aux réfugiés
- plus de programmes de formation professionnelle qui aideront les TCN à explorer des idées pour une carrière possible
- éliminer les diplômes permettant de travailler dans d'autres domaines que le nettoyage (les citoyens non européens sont autorisés à travailler uniquement comme nettoyeurs).

- l'organisation d'un plus grand nombre d'événements qui leur permettront de nouer de nouvelles amitiés avec des locaux et d'autres réfugiés les aidera à comprendre la culture du pays d'accueil et les sensibilisera aux problèmes des migrants

3.3.1.2 Allemagne

Sujet 1 : Conditions d'arrivée

L'analyse des réponses concernant les difficultés d'arrivée a permis d'identifier 3 groupes d'importance :

Groupe 1 avec une importance remarquable

- Difficultés lors de l'accès à l'emploi
- Difficultés à comprendre le système de protection sociale - services d'aide sociale
- Difficultés pendant la période d'installation (logement, etc.)

Groupe 2 d'importance moyenne :

- Difficultés d'enregistrement auprès des autorités locales (lieu de résidence, etc.)
- Difficultés à comprendre le système fiscal national (ou local)
- Difficultés de délivrance d'un permis de conduire
- Difficultés d'ouverture d'un compte bancaire

Groupe 3 avec peu d'importance

- Difficultés à utiliser les transports publics
- Difficultés pour envoyer les enfants à l'école
- Difficultés à trouver des conseils juridiques
- Difficultés d'accès aux réseaux professionnels / sociaux / associations d'expatriés
- Difficultés à trouver d'autres personnes à qui parler
- Difficultés de reconnaissance des qualifications
- Difficultés d'utilisation des services liés aux TIC
- Difficultés en matière de soutien linguistique / d'interprétation
- Difficultés à trouver quelqu'un à qui demander
- Difficultés d'inclusion civique - participation
- Difficultés d'accès aux services de soins de santé
- Difficultés à faire face aux crimes haineux, à la discrimination

Sujet 2 : Conditions d'emploi

Deux tiers des personnes interrogées ont répondu qu'elles travaillaient. 10 des répondants à l'enquête travaillaient comme employés, 7 étaient propriétaires de leur propre entreprise. Des postes de chef de projet, de logistique d'entrepôt et d'interprète ont également été proposés.

La plupart des TCN sont satisfaits de leur situation professionnelle actuelle. D'un autre côté, il y en a aussi beaucoup qui sont insatisfaits. La plupart des TCN ont un revenu très faible. Il y en a aussi qui ont un bon revenu. Par conséquent, si l'on met ensemble les résultats de ces deux points, on peut conclure que la satisfaction à l'égard de la situation professionnelle actuelle est en corrélation directe avec le niveau de revenu.

Sujet 3 : Inclusion sociale

La plupart des TCN ont décidé de déménager parce qu'ils recherchent une meilleure qualité de vie. La deuxième raison la plus courante est la relocalisation forcée.

La satisfaction des TCN par rapport aux informations relatives à l'inclusion sociale fournies dans la région où ils vivent est équilibrée. La plupart des TCN disent avoir reçu des informations détaillées avec l'aide d'un mentor ou d'un conseiller.

Les ressortissants de pays tiers sont globalement satisfaits de l'interaction avec la municipalité d'accueil locale de leur résidence. La plupart du temps, les ressortissants de pays tiers participent à des événements culturels locaux et à des événements municipaux.

D'autre part, 20 des 39 personnes interrogées ont connu des situations d'exclusion. Il s'agit le plus souvent de xénophobie ou de racisme, mais aussi de différences culturelles qui empêchent les sociétés locales de comprendre la façon de penser des ressortissants de pays tiers.

3.3.1.3 Grèce

Sujet 1 : Conditions d'arrivée

La plupart des NTC interrogés (8) vivent en Grèce depuis plus de 10 ans, dont certains sont des migrants de deuxième génération. Ils sont tous d'accord pour dire que les conditions d'arrivée étaient plus faciles à l'époque qu'aujourd'hui, en raison du nombre important de nouveaux arrivants ces dernières années. Cependant, les problèmes de langue et d'accès aux informations de base sur les services et les droits ont été mentionnés, ainsi que les retards importants dans les procédures administratives des autorités. L'apprentissage de la langue d'accueil est un point important pour tous.

L'un des TCN décrit une situation très difficile concernant les conditions d'arrivée, notamment le fait de ne pas pouvoir accéder à l'information, de ne pas connaître la langue et la culture, de subir la xénophobie tant sur le plan social qu'institutionnel, mais dans son cas, la situation s'est améliorée avec le temps. C'est un cas indicatif des migrants nouvellement arrivés à partir de 2015 en Grèce.

Sujet 2 : Conditions d'emploi

Quatre des dix personnes interrogées travaillent dans le secteur des ONG, soit comme interprètes, soit comme médiateurs, travaillant et soutenant d'autres TCN. Toutes les quatre mentionnent qu'elles sont satisfaites de leur travail parce qu'elles peuvent aider les autres, mais en termes de salaire, elles estiment qu'il pourrait y avoir des améliorations. Seule une personne interrogée ne travaille pas actuellement, et la raison en est covid-19 comme elle l'a mentionné. La plupart des autres personnes interrogées ont suivi un enseignement supérieur (contrairement aux données nationales sur les TCN en général) et sont satisfaites de leur emploi.

Sujet 3 : Inclusion sociale

Presque toutes les personnes interrogées mentionnent qu'elles participent effectivement aux activités locales et ont le sentiment que leur inclusion sociale se fait en douceur. Il faut tenir compte du fait que la grande majorité d'entre elles vivent en Grèce depuis plus de 10 ans, comme indiqué précédemment. L'une des personnes interrogées a déclaré qu'elle ne participait qu'aux événements communautaires de ses natifs en raison d'un manque de compétences linguistiques. En général, la langue a été mentionnée une fois de plus comme un aspect très important de l'inclusion sociale. Enfin, deux personnes interrogées ont mentionné qu'elles avaient eu des expériences négatives en matière d'accès au système de santé public en raison de la charge administrative et de la discrimination.

Sujet 4 : Participation politique

Cinq personnes interrogées sur dix ont indiqué qu'elles se considèrent comme des citoyens actifs ; elles ont participé à des mouvements concernant les droits des NTC et, étant donné que la plupart d'entre elles sont des migrants de deuxième génération, elles ont obtenu la citoyenneté grecque et le droit de vote, ce qu'elles exercent. Deux personnes interrogées ont mentionné qu'elles ne suivaient que modérément les évolutions puisqu'elles n'ont pas le droit de vote. Enfin, trois personnes (il convient de noter que toutes trois étaient des femmes) ont déclaré qu'elles n'étaient pas intéressées par la participation politique.

Sujet 5 : Difficultés pendant le séjour dans le pays

Presque toutes les personnes interrogées ont mentionné la xénophobie et le racisme, tant social qu'institutionnel (en termes d'accès aux services et aux procédures administratives) comme une difficulté majeure pendant leur séjour. Le fait d'être accepté dans les écoles publiques ou les services de santé a été souligné comme un défi. Les procédures de visa, avec leur charge administrative et leurs retards, ont également été mentionnées.

Recommandations

Sujet 1 : Description de la caractéristique Expériences personnelles

Parmi les expériences personnelles négatives, on peut citer le fait de ne pas être accepté dans une école publique, d'avoir des difficultés à accéder au système de santé public, soit en raison de la discrimination, soit parce que certains médecins demandent des indemnités supplémentaires, d'avoir des difficultés à louer un appartement en raison de la discrimination des propriétaires et, enfin et surtout, d'avoir des difficultés lors de la demande de visa en raison d'énormes retards et du manque de volonté de les soutenir. D'autre part, 4 personnes interrogées n'ont mentionné que des expériences positives de la vie en Grèce, dont deux étaient liées à l'environnement universitaire où elles étudiaient (il semble que cet environnement soit plus inclusif et solidaire).

Sujet 2 : Idées et propositions qui pourraient aboutir à une meilleure intégration sociale des ressortissants de pays tiers

- faire participer les CTN eux-mêmes aux discussions, à la prise de décision et à la procédure d'inclusion
- des cours de grec gratuits facilement accessibles
- améliorer les procédures de visa
- lutter contre la corruption institutionnelle
- promouvoir la diversité (dans les écoles par exemple) et lutter contre la xénophobie

3.3.2 Entretiens avec des professionnels travaillant avec les TCN

3.3.2.1 Chypre

Sujet 1 : Sensibilisation aux TCN

En ce qui concerne les exemples de catégories de TCN à Chypre, les participants ont mentionné les suivants :

- Travailleurs domestiques qui résident à Chypre après avoir obtenu un visa de travailleur saisonnier
- Travailleurs saisonniers avec un visa pour une période d'emploi spécifique
- Les soignants originaires de pays extérieurs à l'UE qui résident en tant que personnel qualifié pour offrir des services de soins de santé aux groupes vulnérables, tels que les personnes souffrant de handicaps intellectuels et les personnes âgées.
- Athlètes qui obtiennent un permis de séjour avec un visa professionnel

Dans l'ensemble, les participants comprennent qu'une personne qui est un NTC est toute personne qui n'est pas un citoyen de l'Union européenne. Limassol compte une pléthore de "migrants économiques" par rapport aux autres villes chypriotes. Paphos compte également des "migrants économiques" originaires de Russie et de Chine, qui résident sur l'île pour un séjour de longue durée. Nicosie a affaire à des "parents isolés", des ressortissants chypriotes turcs qui travaillent dans le domaine de "l'emploi informel" et des réfugiés. Les participants ont mentionné qu'à Chypre, il y a beaucoup de demandeurs d'asile et de ressortissants de pays tiers bénéficiant d'une protection subsidiaire.

Au cours des dix dernières années, on a assisté à une forte évolution démographique autour de Nicosie concernant les NTC. La forte concentration de réfugiés dans des zones spécifiques a conduit à leur ghettoïsation.

Sujet 2 : Transactions avec des ressortissants de pays tiers

Les participants ont déclaré qu'en tant que municipalités, elles n'ont pas la "responsabilité" en tant que telle de couvrir les "besoins" existants. Les choses qu'elles font ne découlent pas exclusivement de quelque chose dont elles sont responsables ; elles offrent ce qu'elles offrent en raison de leurs propres bonnes intentions et de leur contribution sociale en tant que municipalités. En substance, elles n'ont pas de responsabilités claires en vertu de la loi. Elles essaient à travers divers projets de servir les TCN.

Un participant a indiqué que les demandes les plus fréquentes qu'ils reçoivent des demandeurs d'asile concernent la nourriture et l'apprentissage de la langue grecque, la priorité étant donnée à cette dernière. La municipalité propose des cours de cuisine, des voyages à Chypre et des événements culturels dans le cadre de divers projets.

Un autre participant a mentionné qu'ils offrent des services de garde d'enfants, des emplois créatifs pour les enfants de la communauté chypriote turque et un soutien aux élèves dans leur travail scolaire. Leurs parents demandent à la municipalité du participant d'aider leurs enfants à s'intégrer dans la société chypriote et de les aider à apprendre la langue grecque. Un participant a mentionné que

selon le pays d'arrivée, les ressortissants chypriotes turcs ont des besoins différents, par exemple, les Russes et les Chinois sont dans une meilleure situation économique que les autres, leur processus d'intégration est donc complètement différent. L'approche est donc également différente.

A la question sur les demandes déposées à la municipalité par les TCN, une personne interrogée a répondu que les TCN s'adressent à la municipalité pour les paiements (taxes, amendes et collecte des ordures) et pour les cérémonies de mariage. Ils mènent des programmes d'inclusion et ont intensifié les consultations pour les TCN pendant la pandémie de Covid-19.

En ce qui concerne l'aptitude à répondre aux besoins des CTN, un participant a déclaré qu'il n'existe pas de "modèle de réponse" commun aux municipalités. Chacun a une "politique" différente car il n'y a pas de modèle commun de services offerts par les municipalités. Néanmoins, ses services pourraient être améliorés, par exemple en traduisant les brochures et le matériel d'information en anglais ou dans la langue des migrants. La plupart des TCN parlent anglais ou vivent avec leurs employeurs qui les aident à se rendre à la municipalité ou dans d'autres services tels que les banques.

Certaines municipalités n'ont pas de centres multifonctionnels mais des services sociaux, d'autres ont des services sociaux et des centres multifonctionnels. De plus, comme les "TCN" constituent un groupe disparate, nous ne pouvons pas comparer les besoins des migrants et des réfugiés avec ceux des TCN originaires de pays qui leur permettent d'avoir un mode de vie aisé. Le "groupe" qui a besoin de soutien est celui qui comprend les réfugiés, les migrants et les personnes en quête de protection subsidiaire.

Sujet 3 : Inclusion sociale

En ce qui concerne le nombre et le type d'initiatives pour l'intégration sociale des NTC dans le contexte local, les participants ont des années d'expérience de travail dans ce domaine. Un participant en particulier a déclaré que le premier projet sur l'intégration des migrants remonte à 13 ans. Le participant a poursuivi en disant que ces projets peuvent faire une différence significative. Si nous voulons vraiment intégrer les NTC et lutter contre les inégalités afin d'éviter que des problèmes sociaux ne se développent en cours de route, il faut mettre l'accent sur l'accès ; l'accès signifie que les NTC peuvent se permettre de participer à ces programmes. Ces services doivent être ciblés afin d'être accessibles à la fois en termes de zone et de coût. Les municipalités proposent des programmes de formation, des programmes de garde d'enfants visant à apporter un soutien aux parents et aux enfants, des programmes de préservation de l'identité culturelle, des réunions de groupes de discussion en ligne sur des questions de santé et des programmes de soutien psychosocial, qui sont tous interconnectés et représentent une approche holistique. En outre, les actions comprennent le "travail de rue", les services de conseil, les excursions avec les habitants, les cours de premiers secours pour les femmes de ménage, les cours de grec, les voyages éducatifs ou la sécurité sur Internet, les sports/le bricolage/la danse, etc. pour les enfants.

Dans le domaine de la **prestation de soins de santé** pour les NTC, les réfugiés peuvent bénéficier du système général de santé à Chypre (GESY) car ils ont les mêmes droits que les citoyens chypriotes. Les demandeurs d'asile peuvent obtenir une carte médicale et ont droit aux services de santé de base. Les ressortissants de pays tiers qui souhaitent travailler à Chypre sont couverts par des régimes d'assurance privés payés par leur employeur.

En ce qui concerne les **cours de langue** pour les ressortissants chypriotes turcs, plusieurs options sont proposées par des institutions gouvernementales telles que l'Université de Chypre (niveaux A1, B1, C1) et des ONG. Il existe également des cours proposés par les programmes de l'AMIF pour les adultes et les enfants. Cependant, l'apprentissage de la langue grecque n'est pas obligatoire pour les TCN. Dans la municipalité de Nicosie, aucun cours de langue n'est proposé pour l'instant.

En ce qui concerne le soutien à l'**inscription des enfants dans les écoles**, il n'existe pas de mécanisme de soutien officiel. Néanmoins, il existe une coopération étroite entre les écoles et les municipalités afin d'aborder tout obstacle dans le processus d'inscription. La municipalité de Nicosie a indiqué qu'elle propose de récupérer les enfants à l'école et de leur fournir de la nourriture, une assistance éducative, un emploi créatif et des soins.

Sujet 4 : Participation politique

La mise en réseau des migrants avec la communauté locale et les ONG est un processus continu ; elle est relancée en fonction des besoins de chaque secteur. Afin de mettre en œuvre différents projets, les municipalités coopèrent avec diverses ONG et échangent des "services". Un autre participant a affirmé qu'au niveau de la mise en réseau et au niveau des réunions, celles-ci ont lieu une ou deux fois par an et ont généralement des thèmes spécifiques. En ce qui concerne la coopération entre les migrants et le gouvernement local et les autorités locales, plusieurs bonnes mesures ont été prises.

Le participant a poursuivi en disant que ce n'est pas qu'ils n'écoutent pas les migrants et n'incluent pas leurs besoins, car c'est quelque chose qui se produit déjà ; le problème réside dans l'institutionnalisation. Les suggestions passent rarement, et si elles passent, l'institution en tient rarement compte. Les procédures sont généralement courtes car il n'y a pas de temps pour la consultation. Lorsqu'une consultation est prévue, elle n'est pas faite de manière constructive. C'est là que commencent les actions de l'État central, qui est le seul à avoir un rôle institutionnalisé, et que s'arrête le rôle des autorités locales.

La municipalité de Limassol gère depuis deux ans le "conseil interculturel", où les représentants des migrants se réunissent une fois par mois pour discuter de diverses questions. La municipalité d'Agios Dometios entretient une coopération étroite avec diverses associations de STN. La municipalité de Nicosie a mentionné qu'elle rencontrait ses réseaux une ou deux fois par an, mais qu'il y avait également des contacts quotidiens avec les organisations de CTN et d'autres ONG.

Sujet 5 : Consultation des ressortissants de pays tiers

En ce qui concerne la sensibilisation à la consultation en tant qu'instrument d'élaboration des politiques dans le cadre de la "meilleure réglementation", les municipalités enregistrent les besoins et les idées des CTN. Dans un sens, ils sont politiquement impliqués car ils sont pris en considération pour une référence future. Un participant a ajouté que tous les services relevant de l'État central souffrent d'un manque de coordination entre eux. Le flux naturel de la façon dont un migrant va passer d'un service à l'autre pour arriver là où il devrait arriver est la façon dont les services devraient travailler ensemble, mais il y a une lacune. Les autres participants ont approuvé cette affirmation et ont poursuivi en expliquant que les centres de services aux migrants ont été récemment mis en place pour tenter de combler cette lacune. Bien que le centre pour migrants fasse un très bon travail en couvrant de nombreux besoins, il y a malheureusement des problèmes bureaucratiques.

Recommandations

Sujet 1 : Description d'expériences personnelles caractéristiques

- dans la première phase du verrouillage, plusieurs migrants ont été piégés dans les murs de la ville et n'ont pas pu travailler ni obtenir de l'aide de quiconque à des "repas d'urgence" ont été servis pendant environ un mois, au cours d'une période intense de coopération, avec des bénévoles d'ONG venant distribuer la nourriture
- les participants ont collaboré plusieurs fois ensemble pour aider les TCN



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



ERASMUS+ 2020-1-DE02-KA204-007682

Digi-Path - Promouvoir l'intégration des migrants au niveau local grâce aux compétences numériques

Sujet 2 : Idées et propositions qui pourraient aboutir à une meilleure intégration sociale des ressortissants de pays tiers.

- des projets qui visent le développement des compétences sociales et le développement des compétences horizontales
- l'accès aux services de garde d'enfants devrait être possible dès la petite enfance, afin d'apporter une aide supplémentaire aux familles
- la mise à jour du contenu de l'application a été faite (Que se passera-t-il lorsque le projet sera terminé ?)
- il serait préférable qu'un questionnaire soit envoyé aux différentes organisations, les interrogeant sur les services qu'elles proposent afin que nous puissions ajouter ceux qui sont actuellement en cours.
- nécessité d'améliorer et de mettre à jour les informations fournies sur les services offerts par les municipalités, par exemple les services numériques
- Les TCN doivent être formés à l'utilisation des sites web des municipalités et connaître les services qu'elles proposent.
- les pôles d'information et de soutien doivent être créés sur une base plus stable et indépendante des programmes de financement
- création d'un conseil pour les immigrants chargé d'intégrer les CTN dans les communautés locales

3.3.2.2 Grèce

Sujet 1 : Sensibilisation aux NTC

L'un des principaux résultats concernant la sensibilisation aux ressortissants de pays tiers est que quatre personnes interrogées doutent des données statistiques officielles publiées par l'État grec et les autorités de l'UE sur le nombre total de ressortissants de pays tiers vivant actuellement en Grèce. Elles ont indiqué que le nombre doit être plus élevé car il y a beaucoup de NTC sans papiers, en particulier dans les grandes zones urbaines (Athènes et Thessalonique) et à la campagne. Ils espèrent que le recensement officiel de la population prévu en 2021 fournira des chiffres plus précis.

Un autre résultat est lié au terme actuel de "ressortissant de pays tiers". Certaines des personnes interrogées ont mentionné qu'elles ne connaissaient pas à 100% ce terme, car dans leur pratique quotidienne, elles utilisent les termes de migrants, réfugiés ou demandeurs d'asile. Toutefois, la plupart des professionnels interrogés connaissaient effectivement ce terme. D'après leur expérience, le groupe le plus important et le plus réussi en termes d'inclusion de TCN en Grèce est originaire d'Albanie, et les autres sont originaires du Moyen-Orient, d'Afghanistan et d'Afrique. En général, dans le contexte grec, lorsque nous parlons de TCN, nous faisons référence aux migrants (légaux ou irréguliers), aux réfugiés et aux demandeurs d'asile, principalement des hommes, âgés de 18 à 35 ans.

Sujet 2 : Transactions avec des ressortissants de pays tiers

Toutes les personnes interrogées considèrent que les transactions avec les TCN sont bénéfiques et très importantes. Ils considèrent qu'il est de leur responsabilité de les écouter et de décoder ce qu'ils

disent/besoin. Comme les personnes interrogées viennent d'organisations et de niveaux différents, certaines réponses se sont concentrées sur leur rôle de porte-parole des ressortissants de pays tiers auprès des autorités grecques, sur les activités éducatives ou les consultations juridiques. Cependant, toutes les personnes interrogées s'accordent sur le fait que les besoins des ressortissants de pays tiers couvrent un large éventail, et qu'aucun professionnel ou organisation ne peut y répondre efficacement ; des synergies avec les autorités et les différentes parties prenantes sont nécessaires, de sorte que le fait de savoir à qui s'adresser est également mentionné comme un aspect important de leurs transactions.

Un autre aspect intéressant est que la plupart des personnes interrogées s'accordent à dire que leurs organisations et elles-mêmes ont désormais une expérience beaucoup plus profonde et approfondie en matière d'autonomisation, de soutien et de communication avec les CTN, surtout par rapport à la période 2015-2016, lorsque la crise des réfugiés les a pris au dépourvu.

Certaines personnes interrogées ont mentionné qu'il y a deux cas complètement différents : L'un concerne les réfugiés/migrants récemment arrivés et l'autre les NTC qui sont ici depuis des années. Ces derniers bénéficient des services habituels des administrations locales, ceux dont bénéficient tous les résidents et citoyens. Le seul service supplémentaire dont ils ont parfois besoin, surtout s'ils sont arrivés récemment en Grèce, est l'apprentissage de la langue. Les réfugiés, quant à eux, ne savent pas exactement ce dont ils ont besoin de la part des administrations locales. En tenant compte du fait que la plupart d'entre eux n'ont pas l'intention ou n'ont pas résolu le fait qu'ils resteront à Thessalonique et en Grèce en général.

En ce qui concerne les migrants qui vivent depuis longtemps dans la ville, les administrations locales sont prêtes à les soutenir. En ce qui concerne les NTC qui vivent dans la ville depuis des années, les services sont généraux et il n'y a pas d'activité spécifique pour eux, ce qui signifie qu'ils sont toujours considérés comme un groupe social vulnérable qui a besoin d'un soutien supplémentaire et que les municipalités fournissent.

Un dernier aspect qui a été mentionné par presque toutes les personnes interrogées est le fait que la pandémie de covid-19 et les mesures qui en découlent ont eu un impact négatif sur la qualité des transactions d'une part, et d'autre part, elles ont également augmenté les besoins des CTN, rendant ainsi la prestation de services plus difficile.

Concernant les réfugiés et les nouveaux arrivants : La municipalité de Thessalonique, en coopération avec le ministère de la politique migratoire et de l'asile et grâce à un financement de l'UE, met en œuvre REACT 2021 : Le programme concerne le logement, les allocations, l'accès aux soins de santé, l'inscription à l'école, le suivi de la participation à l'éducation, les services de traduction, le transport, etc. En outre, le programme comprend des activités d'intégration.

En outre, les municipalités fournissent un soutien plus large (par exemple, l'épicerie sociale, la pharmacie sociale et le centre médical social, le centre d'intégration des migrants) aux demandeurs d'asile. C'est le guichet unique qui les met en relation et s'assure qu'ils sont dirigés vers les installations/services nécessaires pour répondre à tous les besoins, du logement à l'accès aux soins de santé et à l'éducation et aux activités d'intégration sociale.

Les municipalités ont veillé à ce que les réfugiés soient considérés comme un groupe ayant un accès égal aux centres médicaux sociaux locaux de soins primaires.

Accès à l'école : l'accès à l'école est garanti et obligatoire. Par l'intermédiaire des travailleurs sociaux, un effort est fait pour sensibiliser les réfugiés à envoyer leurs enfants dans les écoles publiques.

En outre, les municipalités gèrent des groupes de travail et des initiatives visant à favoriser l'accès aux écoles ou gèrent des centres de loisirs créatifs, auxquels participent également les enfants réfugiés, qui bénéficient d'un soutien en matière de langue et d'inclusion.

Sujet 3 : Inclusion sociale

La plupart des personnes interrogées ont mentionné le rôle important que jouent les activités éducatives dans l'autonomisation des ressortissants de pays tiers et leur inclusion sociale ultérieure. En tant que professionnels travaillant dans des organisations fournissant ces services et activités, certains services communs ont été mentionnés, tels que les cours de langues, les compétences numériques, les cours professionnels ainsi que l'organisation d'activités sportives, qui, comme l'ont mentionné trois personnes interrogées, sont bénéfiques pour l'inclusion des ressortissants de pays tiers. Les autres services proposés par les organisations des personnes interrogées, qu'elles considèrent comme importants pour l'inclusion des ressortissants de pays tiers, comprennent la fourniture de soins de santé à domicile, l'aide à la recherche d'un logement ou d'un abri, les conseils en matière d'emploi et les consultations juridiques.

Sujet 4 : Participation politique

Presque toutes les personnes interrogées ont mentionné qu'il y a beaucoup de place pour l'amélioration de la participation politique des NTC en Grèce. La plupart des organisations ne travaillent pas directement sur leur participation politique, mais indirectement pour faire entendre leur voix lors de leurs contacts avec les autorités publiques et les autres OSC, ainsi que par leur implication active dans des activités au niveau local et communautaire.

La participation des NTC à des événements, des projets et des activités avec les membres de la communauté locale est mentionnée comme le moyen le plus efficace de participation politique, car les NTC n'ont pas le droit de vote.

Cependant, les Conseils d'intégration des migrants et des réfugiés en Grèce ont été mentionnés comme l'outil le plus important pour encourager la participation politique des NTC.

En général, toutes les actions individuelles que les municipalités mettent en œuvre dans le cadre de programmes et d'actions et qui concernent l'élaboration de plans d'action et la formation de réseaux, les programmes eux-mêmes impliquent des méthodes participatives dans leurs méthodologies. Mais les cas sont fragmentés, sans suivi après le cycle du projet.

Sujet 5 : Consultation des ressortissants de pays tiers

Au niveau national, institutionnel, la consultation des CTN est considérée comme très faible par la majorité des personnes interrogées. Elles estiment qu'à l'exception des conseils d'intégration des migrants et des réfugiés, il n'y a pas d'efforts ou d'outils pour inclure les CTN dans les développements politiques. Il s'agit d'une lacune identifiée par la grande majorité des professionnels interrogés. Ils affirment également que cette lacune est partiellement comblée par les ONG qui tentent d'impliquer et de consulter les ressortissants de pays tiers eux-mêmes au cours du développement de leurs activités et services.

Recommandations

Sujet 1 : Expériences personnelles qui méritent d'être mentionnées

- la forte volonté et les capacités des CTN à travailler à leur intégration dans les communautés locales
- de nombreux ressortissants de pays tiers ont un niveau d'éducation élevé et, du fait que celui-ci n'est pas reconnu, combiné à des incidents de xénophobie et de discrimination de la part de la société locale, leur intégration est entravée, tout comme les opportunités sur le marché du travail
- Plus il y a d'interaction avec les NTC, plus le public les comprend et apprend quels services sont nécessaires pour les intégrer en Grèce et en Europe.
- au niveau de l'UE, au niveau national et parfois au niveau local, il existe "une attitude hostile à l'égard des processus d'intégration des NTC" à certaines organisations (par exemple, les agences de développement et les ONG) sont plus souples dans la mise en œuvre des actions en faveur des NTC et utilisent des approches plus ascendantes en matière de participation
- ces organisations doivent lutter pour obtenir un soutien politique si elles veulent rendre ces actions plus durables.

Sujet 2 : Idées et initiatives de l'administration publique/des institutions qui pourraient aboutir à une meilleure intégration sociale des ressortissants de pays tiers.

- l'importance de mettre l'accent sur l'éducation à des activités éducatives accessibles destinées aux CTN est la recommandation la plus fréquente
- l'augmentation du niveau de consultation à l'inclusion sociale - l'intégration ne consiste pas seulement à avoir un visa et à parler la langue, mais aussi à s'impliquer pleinement dans les questions/sujets de la communauté.
- l'inclusion sociale des NTC à la fois par le biais du cadre législatif et par le renforcement des organisations qui soutiennent l'intégration et l'inclusion des NTC
- établir des plans locaux organisés pour l'emploi qui seront accompagnés d'actions concrètes d'intégration sociale
- la mise en place de conseillers en emploi de l'OSC peut les soutenir et augmenter leurs chances de trouver un emploi à le travail joue un rôle important dans l'inclusion sociale.
- le gouvernement local et chaque municipalité devraient rédiger une analyse des besoins en emplois ou en emplois subventionnés

- formation, compétences non techniques, emplois subventionnés avec pour condition préalable l'apprentissage de la langue grecque afin d'avoir accès au logement, aux allocations, aux formations professionnelles, etc.
- mettre davantage l'accent sur les enfants afin qu'ils puissent passer plus facilement d'un contexte socioculturel à un autre
- plus de collaboration et d'activités mixtes entre les municipalités et les associations locales, les groupes, etc.
- des procédures plus rapides concernant les papiers de réaffectation pour ceux qui veulent partir

3.4 Résultats de l'analyse de l'analyse quantitative et qualitative

3.4.1 Allemagne

En Allemagne, en raison du système fédéral, il existe un grand nombre de services en ligne différents pour les CTN. Plus de 49 services en ligne, principalement en allemand et en anglais, fournis par différentes institutions publiques au niveau administratif national et régional ainsi que par des ONG ont été identifiés.

Les régions de prédilection des TCN sont la Rhénanie du Nord-Westphalie, la Bavière, le Wurtemberg, Berlin et d'autres grandes villes. De cette façon, pour avoir accès aux TCN et surtout aux moins qualifiés, il est plus facile d'avoir accès aux communautés et associations nationales qui existent et travaillent activement. Le fait de répondre aux besoins de formation et de qualification des ressortissants de pays tiers crée une demande dans les offres de formation professionnelle respectives, qui pourrait être mieux identifiée.

La structure d'âge de l'enquête montre les groupes de 18 à 44 ans. Le niveau d'éducation est remarquablement élevé, c'est-à-dire "High School" et "University Degree". La première raison de la relocalisation est de trouver une meilleure qualité de vie. La satisfaction de l'emploi actuel est en corrélation directe avec le niveau de revenu.

Le taux de satisfaction des ressortissants de pays tiers par rapport aux informations relatives à l'inclusion sociale fournies dans la région où ils vivent est faible ou moyen. Le taux de satisfaction des ressortissants de pays tiers dans le cadre de l'interaction avec la municipalité d'accueil locale est remarquablement élevé. La participation des CTN à la vie sociale régionale est relativement élevée. Mais néanmoins, la plupart des personnes interrogées ont connu des situations d'exclusion.

3.4.2 Grèce

La Grèce étant l'un des principaux points d'entrée dans la zone UE, elle a été fortement touchée par la crise des réfugiés de 2015-2016. Depuis 2015, le nombre de NTC a augmenté et les statistiques officielles le sous-estiment plus probablement. En ce qui concerne l'intégration des NTC, les migrants de la deuxième génération (provenant principalement d'Albanie, des Balkans et de Géorgie) peuvent être considérés en général comme des exemples de réussite. Cependant, le manque de consultation des NTC, le grand nombre de NTC (y compris les migrants, les réfugiés et les demandeurs d'asile ayant des besoins différents et des origines diverses) ainsi que les cas fréquents de xénophobie et de

discrimination institutionnelles et locales manifestes posent des défis importants à l'intégration des NTC. Les ONG et d'autres organisations jouent un rôle important pour combler les lacunes des autorités nationales, notamment en termes d'éducation et d'activités d'autonomisation, ainsi que pour encourager la participation des communautés locales. Les principaux groupes de ressortissants de pays tiers dont les besoins doivent être pris en compte sont principalement des hommes, ayant un faible niveau d'éducation et originaires d'Afghanistan, du Moyen-Orient, du Pakistan et de certains pays africains comme le Nigeria et le Kongo.

Le sentiment général de l'administration publique est qu'il existe - aux niveaux européen, national et local - une attitude hostile à l'égard des processus d'intégration des RTC. Certaines organisations, telles que les agences de développement et les ONG, sont plus flexibles dans la mise en œuvre d'actions pour les NTC et utilisent des approches plus ascendantes en matière de participation. Cependant, ces organisations doivent se battre pour obtenir un soutien politique si elles veulent que ces actions soient plus durables. Sans engagement politique, elles ne peuvent que mettre en œuvre des projets à petite échelle avec un certain cycle de vie qui ne s'inscrit pas dans un cadre stratégique.

Le gouvernement local dispose des outils institutionnels et des structures nécessaires pour mener à bien un processus d'intégration (centre d'intégration des migrants, conseils d'intégration des migrants, écoles et programmes de langue, plan d'action, groupe de travail, groupe de travail urbain, etc.) mais ces outils ne sont pas encore pleinement opérationnels ou sont simplement inactifs.

Du point de vue de l'administration publique, la question principale est un plan d'intégration plus concret qui comprendra l'emploi et la vie indépendante, l'accès aux écoles et la médiation culturelle avec pour condition préalable l'apprentissage de la langue grecque.

4. Suggestions sur les lacunes/besoins en matière de compétences des CTN à couvrir dans le Digi-Path-Game.

4.1 Analyse des lacunes en matière de compétences

4.1.1 Chypre

Les TCN issus de milieux à faibles revenus rencontrent beaucoup plus de difficultés dans leur inclusion sociale et leur orientation à Chypre. Ces personnes ne disposent pas des compétences numériques nécessaires pour rechercher les bonnes informations et les bons services sur Internet. En outre, elles ne sont pas au courant des politiques européennes appliquées dans tous les États membres de l'UE, ce qui donne l'impression que la société chypriote traite les ressortissants de pays tiers de manière injuste. Le groupe de discussion avec les ressortissants chypriotes turcs a révélé un manque de compétences en matière de résilience dans de nombreux cas. Ces compétences peuvent faire la différence entre ceux qui réussissent dans leurs efforts d'inclusion sociale et ceux qui échouent.

4.1.2 Allemagne

Les ressortissants de pays tiers doivent mieux comprendre ce que sont les compétences non techniques, l'autoréflexion, la confiance en soi, la gestion du temps, la résolution de problèmes et le travail en équipe, afin d'être mieux intégrés dans la société civile nationale et sur le marché du travail.

Les ressortissants de pays tiers qui ne sont intégrés que dans leur propre communauté n'ont pas la volonté d'apprendre la langue allemande. Ce fait est en corrélation avec le constat mentionné ci-dessus.

Les TCN issus d'un milieu à faible revenu rencontrent, comme le même groupe de population allemand, beaucoup plus de difficultés dans leur inclusion sociale et leur orientation. Ces personnes ne disposent pas des compétences numériques nécessaires pour rechercher les bonnes informations et les bons services sur l'internet. Parfois, elles n'ont pas la possibilité de se procurer le bon équipement technique en raison de contraintes financières.

4.1.3 Grèce

Les ressortissants de pays tiers à faible revenu et ayant un faible niveau d'éducation rencontrent plus de difficultés dans leur inclusion sociale et leur intégration sur le marché du travail en Grèce. Ils manquent notamment de compétences numériques pour : a) accéder aux bonnes informations en ligne concernant les services qui leur seraient bénéfiques (ex. cours de langue, procédures administratives pour le logement, etc.) et b) trouver des opportunités d'emploi qui ne soient pas très mal rémunérées. Ils manquent également de connaissances sur les procédures administratives et la législation nationale et européenne. Même si les entretiens ont révélé un niveau élevé de détermination de la part des ressortissants de pays tiers à s'intégrer dans les sociétés locales, ce manque de compétences y fait obstacle.

Les lacunes en matière de compétences linguistiques ont également été mentionnées comme étant très importantes. Même si la plupart des TCN interrogés n'ont pas fait état de lacunes dans ces

compétences, l'enquête a révélé qu'un grand nombre d'entre eux ont encore besoin de se perfectionner dans l'utilisation et la compréhension de la langue locale.

D'autre part, les sociétés d'accueil semblent entraver l'inclusion des ressortissants de pays tiers par des incidents répétés de discrimination et de xénophobie. Le manque de compétences peut être identifié comme un manque d'intelligence émotionnelle (empathie, etc.) ainsi qu'un manque de connaissances sur le contexte législatif et les droits de l'homme.

4.2 Analyse des besoins

4.2.1 Chypre

D'après les résultats de l'enquête, il est nécessaire de créer une base de données où les ressortissants chypriotes peuvent accéder aux informations sur leurs droits, aux possibilités d'apprentissage de la langue et de formation, aux programmes de soutien des ONG et des municipalités. Une attention particulière devrait être accordée aux services offerts en ligne, étant donné que Chypre n'offre pas un bon système de transport public et que les TCN à faible revenu ne peuvent se permettre d'avoir une voiture.

Une autre base de données utile serait celle des mentors, locaux ou migrants, que les TCN pourraient utiliser pour demander un soutien.

4.2.2 Allemagne

D'après les résultats de l'enquête, il est nécessaire de trouver un moyen facile de faire savoir à la plupart des ressortissants de pays tiers peu qualifiés où et comment ils peuvent obtenir des informations sur leurs droits, les possibilités d'apprentissage de la langue et de formation, les programmes de soutien des institutions fédérales allemandes, de l'Agence pour l'emploi, des ONG, des municipalités, etc.

4.2.3 Grèce

Il est manifestement nécessaire de fournir des informations accessibles aux ressortissants de pays tiers concernant les services disponibles et les procédures à suivre pour en bénéficier. Même s'il existe des plateformes développées principalement par des ONG, les ressortissants de pays tiers sont toujours confrontés à des difficultés pour accéder aux services concernant leurs droits, à l'apprentissage de la langue et aux possibilités de formation, ainsi qu'aux services publics tels que l'éducation ou les soins de santé. La fourniture d'informations en ligne est nécessaire. De même, il est nécessaire d'encourager les compétences numériques, en plus d'enrichir leurs connaissances sur les procédures et services administratifs, non seulement pour renforcer leur confiance, mais aussi pour les aider à s'intégrer socialement.

Enfin, un autre besoin révélé par l'enquête sur le terrain est la lutte contre la xénophobie et la discrimination au nom de la société d'accueil, ce qui peut se faire par des activités de sensibilisation participatives et par la promotion d'un environnement de confiance.

Du point de vue de l'administration publique, il est nécessaire d'adopter une approche plus ciblée concernant leurs besoins, notamment en matière d'emploi et de formation. La question principale du point de vue de l'administration publique est un plan d'intégration plus concret qui comprendra l'emploi et la vie indépendante, l'accès aux écoles et la médiation culturelle avec pour condition préalable l'apprentissage de la langue grecque.

5. Les services de compétences et d'inclusion à couvrir dans le cadre du jeu Digi-Path

5.1 Compétences civiques et autres compétences à inclure dans le jeu Digi-Path

5.1.1 Chypre

- Droits du travail
- Méthodes de consultation
- Base de données avec les possibilités de formation
- Informations sur les politiques relatives aux migrants au niveau européen et local

5.1.2 Allemagne

- Comprendre les concepts de base de la diversité culturelle et de l'interculturalisme.
- Reconnaître les compétences interculturelles et les appliquer à des situations réelles sur le lieu de travail.
- Connaître et comprendre les aspects et les caractéristiques du choc culturel.
- Comprendre qu'il peut y avoir différents codes culturels et codes de conduite selon le contexte.
- Connaître ses droits en tant qu'employé et aborder les situations en étant conscient et en respectant les droits fondamentaux de divers groupes et individus.

5.1.3 Grèce

- Comprendre le contexte local
- Mentalité participative
- Pensée analytique

5.2 Services à couvrir, y compris les scénarios de cas d'utilisation

5.2.1 Chypre

- Droits des TCN
- Options d'emploi en fonction du statut
- Base de données avec des mentors disponibles pour soutenir les TCN
- Base de données avec les municipalités et les organisations de soutien aux migrants

5.2.2 Allemagne

- Comment faire reconnaître les qualifications professionnelles ?
- Comment trouver une organisation locale qui soutient les CTN sur place ?
- Comment obtenir un permis de conduire ou comment faire reconnaître le propre permis de conduire national ?
- Comment obtenir un cours de langue ?
- Comment s'adresser à l'agence pour l'emploi respective pour obtenir un travail, des subsides pour la vie, la famille et les enfants, etc.

5.2.3 Grèce

- Accès aux soins de santé
- Accès aux écoles publiques
- Ouverture d'un compte bancaire
- Services d'emploi
- Cours de langues
- Cours de formation professionnelle
- Événements locaux (sportifs, culturels, etc.)

6. Annexes

(Dans des fichiers de données séparés)

Annexe 1 Catalogue des services accessibles pour l'inclusion sociale des TCN - Chypre, Allemagne, Grèce