

1. En quoi consistent les Centres Locaux d'Appui à l'Intégration des Migrants (CLAIM) ?

Les Centres Locaux d'Appui à l'Intégration des Migrants, ou CLAIM en abrégé, sont des bureaux ou des espaces d'accueil qui fournissent des informations et un accompagnement tout au long du processus d'accueil et d'intégration des migrants, en coordination avec les différentes structures locales et en promouvant l'interculturalité au niveau local.

2. Qui peut faire appel aux CLAIM ?

Les CLAIM sont ouverts aux citoyens migrants ainsi qu'aux entités faisant partie du réseau de partenariats locaux, situées dans la zone géographique du CLAIM ou à proximité.

3. Quelles entités peuvent créer un CLAIM ?

Les entités suivantes peuvent créer un CLAIM :

- Les autorités locales ;
- Les gouvernements régionaux ;
- Les institutions de la société civile à but non lucratif ;
- Les établissements d'enseignement supérieur.

4. Quels sont les domaines d'intervention des CLAIM ?

Les domaines d'intervention des CLAIM sont:

- Régularisation;
- Nationalité;
- Réunification familiale;
- Logement;
- Emploi;
- Aide sociale;
- Retour volontaire;

- Santé;
- Éducation;
- Formation professionnelle;
- Entrepreneuriat;
- Autres questions liées au domaine de la migration.

5. Quels sont les modèles d'accueil et de services des CLAIM existants ?

L'intervention des CLAIM ne se limite pas à une simple caractérisation administrative des usagers selon les dynamiques migratoires et leurs impacts sur une société en mutation.

En fonction des activités développées, les CLAIM peuvent être classés selon trois modèles d'intervention :

- **Modèle traditionnel: le CLAIM conventionnel**, mis en œuvre par des municipalités, des gouvernements régionaux, des institutions de la société civile ou des établissements d'enseignement supérieur, se concentre sur l'intégration sociale des migrants. Il assure des fonctions d'accueil, d'information et de soutien aux citoyens migrants, y compris les demandeurs et bénéficiaires de protection internationale.
- **Modèle intégré: le CLAIM nouvelle génération ou « CLAIM 2G »**, mis en œuvre par des municipalités, associe l'intégration sociale des migrants à des services de soutien à leur régularisation, à travers les prestations suivantes :
 - Collecte des données personnelles des demandeurs, y compris des données biométriques, à l'aide d'équipements fournis ou approuvés par l'AIMA ;
 - Réception des documents nécessaires à l'analyse de la demande, à présenter para les demandeurs, ainsi que leur numérisation et leur transmission électronique à l'AIMA via son système d'information ;
 - Consultation des bases de données administratives de l'AIMA strictement nécessaires à l'accueil, notamment pour vérifier l'identité et la légitimité du demandeur, et enregistrer les opérations réalisées ;
 - Vérification de l'authenticité et de la validité des documents présentés.

- **CLAIM conventionnel avec extension des services** : également mis en œuvre par des municipalités, des gouvernements régionaux, des institutions de la société civile ou des établissements d'enseignement supérieur, il inclut la dimension d'intégration sociale des migrants, avec en plus la compétence de traiter en première ligne les dossiers documentaires nécessaires à la régularisation.

6. Existe-t-il un financement pour les CLAIM ?

Dans le cas du CLAIM conventionnel, mis en œuvre par des municipalités, des établissements d'enseignement supérieur, des organisations de la société civile ou des gouvernements régionaux, les frais de fonctionnement du Centre sont à la charge des entités responsables de sa mise en œuvre.

Les organisations de la société civile, cependant, peuvent bénéficier d'un financement du Fonds pour l'Asile, la Migration et l'Intégration (FAMI) pour animer un CLAIM.

Dans le cadre du CLAIM Nouvelle Génération « CLAIM 2G », l'AIMA cofinance les municipalités pour les accueils impliquant la collecte de données biométriques, selon un montant fixé dans le Protocole, en fonction du nombre d'accueils réalisés.

Dans le CLAIM Conventionnel avec Extension des Services, l'AIMA est tenue de verser une compensation financière pour chaque accueil effectivement réalisé et faisant l'objet d'une décision favorable.

7. Les services offerts par les CLAIM sont-ils gratuits ?

Oui, **tous les services** offerts par les CLAIM **sont entièrement gratuits** pour tous les citoyens migrants.

8. Quel type de soutien l'AIMA fournit-elle aux CLAIM ?

La Direction des Services de Politique Migratoire est l'unité organique de l'AIMA responsable du soutien aux CLAIM, de la manière suivante :

- **En présentiel**, par le biais de visites, de participation à des réunions, d'organisation de rencontres nationales et régionales, ainsi que d'autres moments de travail nécessaires au suivi ;
- **En ligne**, via la boîte de messagerie électronique « Parceiros@aima.gov.pt » spécialement destinée aux techniciens des CLAIM pour répondre aux questions, diffuser les initiatives de l'AIMA et/ou à la demande des partenaires, organiser des réunions en ligne, diffuser la législation nationale ou internationale dans le domaine de la migration, et définir les procédures de coordination entre l'AIMA et les CLAIM;
- **Par téléphone**, via un service d'assistance.

9. L'AIMA met-elle à disposition une plateforme à usage restreint des CLAIM ?

Oui, la **plateforme CRM**, qui permet :

- L'enregistrement des accueils réalisés par les CLAIM ;
- L'extraction de rapports statistiques.

10. L'AIMA propose-t-elle une formation aux techniciens/techniciennes des CLAIM ?

Oui, avant de commencer leurs fonctions, il est obligatoire de suivre une **Formation initiale** (d'une durée de 36 heures) pour **Techniciens CLAIM** organisée par l'AIMA.

L'AIMA organise également:

- Une **formation de mise à niveau** pour **Techniciens CLAIM** (d'une durée de 31 heures);
- Des **espaces de réflexion commune** sur les pratiques professionnelles, ainsi que des actions de renforcement des capacités et d'autonomisation des techniciens intervenant dans les CLAIM, sur des thématiques pertinentes pour l'exercice de leurs fonctions.

11. Quel profil doit avoir un technicien d'un CLAIM ?

Le technicien d'un CLAIM est un professionnel qualifié, capable d'accueillir, d'informer et d'orienter les citoyens migrants et les demandeurs de protection internationale, dans

le but de promouvoir leur autonomie et leur intégration dans la société portugaise. Pour cela, il/elle doit être titulaire d'un diplôme universitaire (licence) ou avoir une expérience professionnelle établie dans le domaine, et posséder les compétences techniques, personnelles et sociales suivantes :

- Engagement envers la mission d'accueil et d'intégration des citoyens migrants;
- Excellentes capacités de communication et de relations interpersonnelles;
- Capacité de travail et de gestion de l'information ;
- Maîtrise courante de deux langues, dont le portugais et, selon les cas, la langue maternelle (s'il s'agit d'un membre d'une communauté immigrée), ou l'anglais (s'il s'agit d'un citoyen portugais);
- Capacité à utiliser les technologies de l'information, notamment un ordinateur et un accès à Internet.

12. Que faut-il faire pour créer un CLAIM ?

Le processus de candidature pour la création d'un CLAIM débute par la réception, par l'AIMA, d'une manifestation d'intérêt de la part de l'entité requérante;

- En réponse à cette demande, l'AIMA envoie à l'entité requérante la documentation suivante:
 - Une proposition de rendez-vous (en présentiel ou en ligne) ;
 - Le formulaire de candidature ;
 - Le modèle de protocole de coopération;
 - Une note d'information sur l'organisation et les responsabilités des CLAIM.
- Après réception de la candidature, celle-ci sera analysée selon les critères suivants:
 - La réalité migratoire au niveau local;
 - Les réponses déjà existantes ;
 - L'honorabilité et la situation juridique de l'entité requérante.

13. Qu'est-ce que le Réseau CLAIM?

Le Réseau CLAIM, fondé en 2003, est une structure décentralisée composée de Centres créés par le biais de partenariats avec des acteurs locaux (municipalités, entités de la société civile, établissements d'enseignement supérieur et gouvernements régionaux). Ces Centres fonctionnent comme des espaces d'accueil, d'information et de soutien aux migrants, visant à fournir des réponses locales coordonnées aux besoins des migrants dans différents domaines, incluant les immigrés, les demandeurs et les bénéficiaires de protection internationale.

14. Quelles sont les conditions d'adhésion au Réseau CLAIM ?

Les conditions d'adhésion au Réseau CLAIM sont les suivantes :

- Mise en place d'au moins un bureau d'accueil;
- Signalétique commune à tout le Réseau;
- Hétérogénéité dans l'accueil;
- Possibilité d'assurer un service itinérant;
- Travail en réseau entre l'AIMA et les CLAIM;
- Affectation de ressources humaines;
- Obligation légale de confidentialité absolue;
- Signature d'un protocole de collaboration / lettre d'adhésion;
- Utilisation de la plateforme mise à disposition par l'AIMA (Plateforme CRM).

15. Où sont situés les CLAIM ?

Les CLAIM sont répartis sur l'ensemble du territoire national.

16. Comment identifier la présence d'un CLAIM dans une institution ?

Une signalétique standardisée est adoptée pour tous les CLAIM.

Le panneau de signalétique du CLAIM (fourni par l'AIMA) est installé à un endroit visible, à proximité du bureau d'accueil.

17. Les CLAIM sont-ils soumis à une obligation de confidentialité ?

Oui. Tous les CLAIM sont tenus à une confidentialité absolue. Ils doivent traiter et conserver de manière strictement confidentielle toutes les informations auxquelles ils ont accès dans l'exercice de leurs fonctions, notamment en ce qui concerne le contenu des accueils réalisés.

18. Les données personnelles sont-elles traitées ?

Oui. Les parties prenantes, en particulier l'AIMA et les entités partenaires, signent entre elles un protocole de coopération ayant pour but la mise en place d'un CLAIM, ce qui implique le traitement de données personnelles.

En matière de traitement de données personnelles, toutes les parties agissent en tant que responsables conjoints du traitement des données et doivent respecter leurs obligations conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (Règlement général sur la protection des données – RGPD), ainsi qu'à la loi n° 58/2019 du 8 août, qui assure l'application du RGPD dans l'ordre juridique interne portugais, en plus des autres normes légales applicables en matière de confidentialité et de protection des données.