



# Synthèse séances primo-information 2014

Que faisons-nous? Que faites-vous? Que pourrions-nous faire?



## Echallens

19.06.2014



## Aigle

26.06.2014



## La Tour-de-Peilz

02.09.2014



## Morges

25.09.2014



# Table des matières

# Préface

<b>Préface</b>	<b>p.2</b>
<b>Que faisons-nous ?</b>	<b>p.3</b>
<b>Que faites-vous?</b>	<b>p.4</b>
<b>Que pourrions-nous faire?</b>	<b>p.6</b>
<b>Contacts</b>	<b>p.7</b>

Le présent document contient la synthèse des 4 séances régionales de primo-information organisées en 2014 par le Bureau cantonal pour l'intégration des étrangers et la prévention du racisme (BCI) à l'attention des partenaires vaudois actifs dans le domaine de l'accueil des nouveaux arrivants.

L'objectif de ces séances était de :

- présenter le programme d'intégration cantonal en matière de primo-information (PIC 2014 - 2017)
- mieux connaître les activités des partenaires actifs dans ce domaine
- faire remonter les besoins et développer des pistes de collaboration.

Le BCI a eu la chance de pouvoir compter sur votre participation nombreuse. Au total, plus de 100 acteurs de la primo-information vaudoises ont répondu présents: préposé-e-s aux contrôles des habitants, municipales et municipaux, déléguées à l'intégration communales, doyen-nés d'établissement scolaires, enseignant-e-s et infirmier-è-s scolaires, membres d'associations et de commissions consultatives suisses-étrangers, collaborateurs de l'Office des migrations (ODM), du Service de la Population (SPOP) et d'autres services de l'administration.

Nous vous remercions chaleureusement de votre présence et de votre participation active - et en particulier les communes qui nous ont accueillies - et espérons que cette synthèse sera un premier outil utile à votre travail quotidien de primo-information. De notre côté, elle nous fournira matière à réflexion et action pour la suite de la mise en oeuvre du PIC primo-information.

Nous nous tenons à disposition pour tout besoin et nous réjouissons de poursuivre cette collaboration avec vous.

*Amina Benkais -Benbrahim, Déléguée à l'intégration et  
Cheffe du BCI*

et

*Kanga Zili et Noémie Pétremand  
Responsables du pôle «primo - information» au BCI*

# Que faisons-nous?

- Outils mis en place par le BCI qui peuvent vous être utiles
- Certains titres/mots sont des liens hypertextes qui vous amèneront en un clic vers plus de détails

## Informations écrites

### Brochure «Bienvenue dans le canton de Vaud»

La brochure «Bienvenue dans le canton de Vaud» contient des informations traduites en 12 langues sur des thématiques en liens avec la vie quotidienne (emploi, santé, logement, etc) et répertorie les offres de cours de français. Elle est distribuée par les contrôles des habitants (CH), les institutions, les associations. Elle est disponible gratuitement sur commande auprès du BCI.

### Rubrique «Vivre dans le canton de Vaud»

Actuellement, on trouve sur le site internet du BCI la brochure «Bienvenue dans le Canton de Vaud» en format PDF ainsi que des informations utiles sous la rubrique «Vivre dans le Canton de Vaud». Ces pages seront mises à jour, repensées, et retravaillées d'ici à 2017 pour rendre l'information plus simple, attractive et interactive.

## Informations orales



### Permanence migration du CSP

La première permanence migration du CSP destinée aux primo-arrivants et résidents étrangers a été inaugurée à Payerne en octobre 2014. Les personnes migrantes y trouvent des informations et conseils selon leurs besoins spécifiques. L'ouverture d'une deuxième permanence fixe ou itinérante est prévue pour 2016.

## Mise en réseau

### GEPI

Le groupe d'experts en primo-information (GEPI) est formé de personnes-clés de l'administration cantonale et communale (SPOP, AVDCH, DGEP, CH). Organe de consultation et d'accompagnement, il suivra la mise en oeuvre du PIC 2014 - 2017 à raison de 2 séances par année.

## Soutien et conseil aux professionnels

### Sensibilisation à la primo-information

Dans le cadre du cours de base aux nouveaux préposés aux contrôles d'habitants (CH) donné au SPOP en

mars et en septembre de chaque année, le BCI donne un module de formation d'une heure sur la primo-information. Des réflexions sont en cours pour poursuivre la formation et l'échange de bonnes pratiques entre les collaborateurs des CH.

### Appel aux projets

L'appel aux projets «primo-information» propose des aides financières et un conseil au projet personnalisé par les antennes régionales du BCI pour les communes désireuses de renforcer ou développer leurs activités dans ce domaine. Dépôt des projets en octobre et mars.

### Antennes régionales du BCI

Le BCI dispose de 5 antennes régionales où des collaborateurs du BCI accueillent, informent, conseillent et soutiennent les démarches en liens avec l'intégration. Les bureaux sont à Nyon, Renens, Yverdon, Vevey et Bex.

### Manuel Accueil - INFO

Le BCI est en train d'élaborer un «Manuel Accueil Info» à l'attention des communes et des contrôles des habitants. Il s'agira d'un répertoire de bonnes pratiques, d'outils et d'idées visant à faciliter, à développer et à renforcer le travail de primo-information. Publication prévue en 2016.

### Analyse des besoins des primo-arrivants

Une étude scientifique est menée sur les besoins des primo-arrivants en collaboration avec l'EESP - Lausanne afin que les mesures mises en place de 2014 à 2017 soient au plus près des besoins du public-cible. Les résultats seront disponibles dès juin 2015.

## Communication

Divers outils du BCI sont à votre disposition pour vous tenir informé des actualités du bureau et de l'intégration, mais également pour diffuser vos informations :

- Le site internet : [www.vd.ch/integration](http://www.vd.ch/integration)
- La newsletter du BCI
- Le journal Intégration INFO
- Le catalogue en ligne du BCI (cours de français VD)

**Vous trouverez toutes les informations utiles au lien suivant :**

**[www.vd.ch/integration](http://www.vd.ch/integration) > primo-information**

# Que faites-vous?

- Bonnes pratiques de primo-information dans le Canton de Vaud

## Informations écrites

### Fourre «Bienvenue»

Plusieurs communes utilisent la fourre «Bienvenue»: elle permet de préparer un dossier pour les nouveaux arrivants contenant, par exemple, des informations communales, des flyers de sociétés locales, la brochure «Bienvenue dans le canton de Vaud», etc.

### Brochure «Bienvenue dans le canton de Vaud»

La brochure «Bienvenue dans le canton de Vaud» est distribuée par la plupart des contrôles des habitants ou intégrée au matériel d'information distribué au guichet. Elle est également utilisée par d'autres structures institutionnelles et associatives.



### Brochure Bienvenue communale

Quelques communes disposent de leur propre brochure d'information communale, en général traduite, regroupant des informations sur la vie et les sociétés locales.

### Flyer d'informations communales

Certaines communes distribuent des flyers d'informations locales (déchetterie, liste des sociétés locales, présentation de la commune, cours de français etc), parfois traduits.

### Lettre de bienvenue

Les nouveaux arrivants sont nombreux à recevoir dans le canton de Vaud un courrier de bienvenue communal, en général traduit, donnant quelques informations importantes et/ou contenant l'invitation pour la cérémonie d'accueil des nouveaux habitants.

### Rubrique «accueil» ou lien sur le site communal

Le site internet communal peut être agrémenté d'une page d'information destinée spécifiquement à l'accueil des nouveaux arrivants. Certaines communes ajoutent des liens ou des renvois vers le site internet du BCI ou vers d'autres sites notamment [www.vaud.ch](http://www.vaud.ch), [www.agoris.ch](http://www.agoris.ch), [www.contakt-net.ch](http://www.contakt-net.ch) ou encore vers des services à même de répondre aux questions spécifiques des primo-arrivants.

### Liste de personnes-relais

Les personnes-relais des communautés sont des sources d'informations et de soutien en langues d'origine privilégiées. Plusieurs communes disposent ainsi d'une liste de personnes représentatives des communautés étrangères sur leur territoire, que les primo-arrivants peuvent contacter en cas de besoin et/ou question. Ces listes sont soit distribuées au CH, disponibles sur internet ou données sur demande.

### Information parents sur l'école

Des fiches explicatives traduites sur comment utiliser l'agenda ou le cahier de communication à l'école sont disponibles sur le site internet de la direction générale de l'enseignement obligatoire (DCEO).

### Checkliste multilingue

Une checkliste multilingue peut être distribuée aux nouveaux arrivants étrangers au guichet du CH afin de leur faciliter leurs démarches administratives (inscription au CH, permis de séjour, documents usuels, marche à suivre etc).

## Informations orales

### Entretiens personnalisés

Certains guichets des contrôles des habitants disposent d'un espace, de temps et des ressources humaines nécessaires pour accueillir personnellement chaque nouvel habitant.

### Cérémonies d'accueil des nouveaux arrivants (et ou visite de la commune, repas de bienvenue, etc)

La plupart des communes vaudoises organisent au minimum une fois par année une cérémonie d'accueil et/ou une visite de la commune destinée à tous les nouveaux habitants. Ces occasions sont précieuses pour

transmettre de l'information et échanger. Des mesures spécifiques peuvent être prises pour les nouveaux arrivants étrangers, notamment au niveau de la traduction.

### Permanences et/ou guichets d'information

Certaines communes et/ou associations mettent en place des permanences ou des guichets d'informations à destination des primo-arrivants.

### Tandem/Duo

La formule du «tandem» ou «duo» commence à être utilisée, notamment dans le cadre de l'école (parents référents). La personne primo-arrivante a ainsi une personne référente pour l'informer, l'aider dans ses démarches et qui contribue à la mise en place d'un réseau social.

### Séances d'informations

Plusieurs partenaires institutionnels, communaux et associatifs organisent des séances d'informations sur des thématiques spécifiques (par exemple l'école : séance d'information en début d'année pour les parents).

### Projets d'intégration

La primo-information se fait également dans le cadre des projets d'intégration : par exemple, cours de français, projets d'encouragement préscolaire, café-contact, etc.

### Films d'information

Certaines structures (notamment l'école dans le Canton de Fribourg) ont réalisé des films d'information sur des thématiques précises, avec des sous-titres en plusieurs langues.

## Mise en réseau

### CCSI

Dans près de 20 communes vaudoises, il existe une commission consultative suisses-immigrés (CCSI) dont la mission est de réunir les professionnels touchés par le domaine de l'intégration (politiques, institutions, associations de migrants, communes). Ces structures sont des acteurs et vecteurs efficaces en matière de primo-information.

## Soutien aux professionnels

### Personnel multilingue

Certains guichets des contrôles des habitants encouragent l'engagement de personnel multilingue. Cela permet aux primo-arrivants de pouvoir s'exprimer dans leur langue d'origine et mieux comprendre les informations qui leur sont données. Un lien de confiance avec le personnel est aussi plus facilement créé.

### Cours de langues étrangères pour le personnel

Certains employeurs encouragent également le «plurilinguisme» en offrant des cours de langue à leur personnel afin qu'ils puissent communiquer plus aisément avec les primo-arrivants et résidents étrangers.

### Interprétariat / Traduction

Plusieurs structures font appel à des interprètes communautaires ou à des traducteurs pour faciliter la communication et l'accès aux informations. Dans le Canton de Vaud, l'association Appartenances - plus précisément son service Intermedia - est la structure de référence pour l'interprétariat communautaire. Le service national d'interprétariat téléphonique (SNit) peut également être sollicité en cas d'urgence.



SERVICE NATIONAL  
D'INTERPRETARIAT TELEPHONIQUE  
WWW.0842-442-442.CH



Pour plus d'informations : contacts en p.7  
MANUEL ACCEUIL - INFO à venir en 2016.

# Que pourrions-nous faire?

- Besoins énoncés et pistes de collaboration
- Le texte en italique est la proposition actuelle du BCI pour répondre aux besoins

## Faire un état des lieux des besoins en matière de primo-information

Les réalités changent considérablement selon la région, la commune, la structure, le public-cible etc. Il est donc important de tenir compte des spécificités locales et des besoins des primo-arrivants pour proposer des mesures de primo-information adéquates.

*Au niveau vaudois, le BCI a mandaté l'EESP pour faire ce travail. Les résultats de l'étude seront disponibles en juin 2015. Au niveau local, un état des lieux est conseillé et peut être soutenu dans le cadre de l'appel aux projets primo-information du BCI. Il est également possible de créer un questionnaire afin de recueillir les besoins des nouveaux arrivants étrangers.*

## Etablir une «culture de bienvenue» vaudoise

Dans le même temps, il semble important de développer une « culture commune » de l'accueil sur l'ensemble du canton de Vaud afin de garantir une égalité de traitement à tous les guichets des contrôles des habitants.

*Le BCI continue son rôle d'impulsion, de coordination et de mise en réseau des partenaires.*

## Pallier le manque de temps, de ressources humaines et financières

L'un des besoins les plus souvent exprimés par les préposés aux CH est un manque de temps, de ressources humaines et financières mais aussi de locaux pour recevoir les personnes qui ont des questions.

*L'appel aux projets du BCI a été lancé dans cette perspective. N'hésitez pas à prendre contact avec les antennes régionales du BCI.*

## Simplifier et traduire les informations écrites

Les informations transmises aux personnes migrantes nouvellement arrivées doivent être simplifiées, imagées, vulgarisées, synthétisées et régulièrement mises à jour en version papier et électronique (print et web). Elles ont également avantage à être traduites car, à l'arrivée, peu de nouveaux arrivants ont le niveau de français nécessaire pour comprendre les informations essentielles données en français. Rédiger de la documentation bilingue est une très bonne façon d'améliorer l'accès à l'information et de sensibiliser à la langue d'accueil.

## Faciliter la communication orale

La barrière de la langue est souvent un obstacle à la transmission des messages importants. Lorsque la communication est difficile à cause de la langue, et en parti-

culier au premier contact, il est possible de faire appel à des interprètes d'Appartenances (Services intermedia) ou au service d'interprétariat national par téléphone le SNIT (0842 842 842).

*Les coûts liés à cette démarche peuvent être soutenus dans le cadre de l'appel aux projets du BCI.*

## Améliorer l'accès aux informations

L'accès à l'information passe par la traduction, la multiplication des canaux de diffusion, la mise en réseau des partenaires, la disponibilité du personnel, la création d'un espace accueillant (aménagement des locaux) et la mise en valeur de l'information (par exemple poster Brochure Bienvenue dans le canton de Vaud «Servez-vous»).

## Travailler par région

L'idée a été émise de créer des guichets régionaux spécialisés dans l'accueil des nouveaux habitants étrangers afin de personnaliser la démarche et de pouvoir le faire en langue d'origine. Cela permettrait également d'avoir une structure fixe et stable clairement identifiable.

*Les permanences du CSP ont été créées dans cette optique. D'autres solutions sont envisageables selon les besoins des communes.*

## Introduire des modules de primo-information dans les cours de français langue étrangère (FLE) donnés par les associations

La primo-information a également lieu dans le cadre des cours de FLE donnés par des associations.

*Il y a un besoin d'augmentation du nombre de cours et d'élaboration d'un module de primo-information. En cours de réflexion.*

## Mise en réseau des professionnels et échanges de bonnes pratiques

Les professionnels auraient besoin d'informations écrites ou de plateformes d'échanges pour recueillir les bonnes pratiques.

*Le BCI travaille à l'élaboration d'un manuel Accueil – Info d'ici à 2016 et met en place des espaces d'échanges.*

## Poursuivre les échanges à l'intérieur des structures sur la thématique de la primo-information

Les séances de primo-information ont été l'occasion pour les professionnels d'échanger notamment avec leur hiérarchie. Certains besoins ont pu être exprimés et pris en considération.

*L'idéal serait de continuer ces échanges à l'interne et,*

également, de collaborer avec d'autres structures locales ou cantonales si besoin.

### Mettre sur pied une formation de primo-information

Le personnel n'est pas forcément formé à la communication interculturelle et à la primo-information. Un module de formation est donné au SPOP pour les nouveaux préposés aux CH en mars et septembre de chaque année.

Des réflexions sont en cours afin d'organiser des journées de formation ou d'échanges sur la primo-information destinées aux contrôles des habitants. D'ici là, des formations sur mesure peuvent être demandées au BCI.

### Séances d'information pour les parents - école

Les parents ont besoin d'informations sur le fonctionnement des structures scolaires. Brochures? Séances d'informations? Traductions des lettres d'information?

Le BCI prend contact avec la DGEO.

## Contacts

Si vous avez des questions, des idées, envie d'en savoir plus, d'échanger, nous sommes à disposition!

### Bureau cantonal pour l'intégration des étrangers et la prévention du racisme (BCI)

021 316 49 59 [info.integration@vd.ch](mailto:info.integration@vd.ch)



### Responsables du pôle primo-information

**Kanga Zili**

021 316 49 25, [kanga.zili@vd.ch](mailto:kanga.zili@vd.ch)



**Noémie Pétremand**

021 316 48 94, [noemie.petremand@vd.ch](mailto:noemie.petremand@vd.ch)

### Ont participé aux séances 2014...

Allenbach Tania	Coletta Sabrina	Flückiger Alain	Jaramillo Carmen	dette	Pommaz Andrea	Steinegger Yasmine
Ambresin Grégory	Cosendai Laurent	Forest Véronique	Jomini André	Monnat Aude	Reed Perey Karen	Sutter Laurent
Bandelier Ariane	Cosy Nadine	Fuhrer Cédric	Khokhar Rizwan	Monney Isabelle	Reymond Laurie	Tellenbach Daisy
Beaud Michelle	Curchod Fabienne	Gachet Pierre-Alain	Krummenacher	Müller Germaine	Rihs Sonia	Tercier Claude
Bodenmann Michèle	Curchod Véronique	Gerolimatos Carole	Nicole	Muriel Di Terlizzi	Rim Isabelle	Tharin Joëlle
Bornet Patricia	Dafflon Dominique	Gessler Claudia	Lafond Anne	Nedrotti Florence	Rivier Anne-Sophie	Thouverez Chantal
Boucard Natalie	De Castro Micael	Gindroz Cornelia	Laroche-Neji Sarah	Nydegger Judith	Rossier Pierre-Olivier	Topkiran Naima
Bovet Fabienne	Devaud Anita	Girard Geneviève	Laure Caron	Paccaud Yves	Saillen Nicolas	Vallone Joseph
Briand Barbara	Dorthe Nicole	Gisi Alain	Lenweiter Morgane	Pasquier Francine	Schaer Mireille	Von Känel Sophie
Broccard Philippe	Ducret Marc	Gonus Nadia	Leu Christine	Pasquier Luc	Schafer Sébastien	Weber Patrizia
Buache Daniel	Dupertuis Pierre-André	Gueissaz Oxana	Libal Laurence	Peneveyre Virginie	Sevic Yvana	Wertz Justine
Buchilly Muriel	Emery albert	Henri Alice	Lin Véronique	Perrin Olivier	Simoès Ana	Yammouni Tiziana
Caron Laure	Fatio Eric	Hertig Christine	Maradan Carine	Perroud Dominique	Simoès Marie-Danielle	Zerbo-Devaud
Chapuis Fabienne	Faupel Catherine	Hirt Gérard	Maucci Steve	Perroud Nathalie	Spichiger Fanny	Catherine
Chevallaz Georges	Ferraro Tindaro	Hugues Ewal	Melileo Elvira	Pfäuti Isabelle		Zufferey Stéphanie
Chronakis Nicolas		Kajtazi Migjen	Menétrey Berna-	Piazzini Christiane		

**Grand merci à vous et à bientôt!**