

# sfm

SWISS FORUM FOR MIGRATION  
AND POPULATION STUDIES

Le Bureau cantonal pour l'intégration et la prévention du racisme du canton de Vaud (BCI) a mandaté le SFM pour évaluer la situation concernant la primo-information et la protection contre les discriminations dans le canton de Vaud.

Composée d'une préface de la Déléguée à l'intégration du canton de Vaud, cette version abrégée expose les résultats de l'étude effectuée par le SFM. Cette dernière présente notamment les développements récents en matière de primo-information et la protection contre les discriminations au plan international, national et cantonal ainsi qu'une analyse quantitative du public cible des mesures envisagées. Sur cette base un suivi évaluatif de la mise en œuvre du projet pilote « Permanences Accueil-Info » a ensuite été effectué. Les différents volets d'analyse ont pour but de fournir aux acteurs concernés des informations empiriques utiles en vue de l'élaboration d'un concept cantonal de primo-information, qui sera réalisé en collaboration avec les partenaires institutionnels et associatifs du canton de Vaud.

# sfm

SWISS FORUM FOR MIGRATION  
AND POPULATION STUDIES



Version abrégée

Version abrégée

Ilka Steiner  
Denise Efionayi-Mäder  
Silvia Schönenberger

En collaboration avec Amina Benkais-Benbrahim  
Kanga Zili  
Migjen Kajtazi

**Primo-information et protection  
contre les discriminations dans le  
canton de Vaud**

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

Rue du Valentin 10 1014 Lausanne

[info.integration@vd.ch](mailto:info.integration@vd.ch)

[www.vd.ch/integration](http://www.vd.ch/integration)

© 2012 SFM

Photo de couverture : © BCI – Photo prise par Sarah Vuilleumier  
*Permanences Accueil-Info* Nyon 2012

## Table des matières

Préface	4
Résumé de l'étude	8
Du contexte international à la situation vaudoise	9
Mosaïque démographique vaudoise	11
Suivi évaluatif du projet pilote <i>Permanences Accueil-Info</i>	13
Consultations des <i>Permanences Accueil-Info</i>	13
Appréciation de la part des usagers	14
Le point de vue des spécialistes et observateurs privilégiés	14
Bilan des <i>Permanences Accueil-Info</i>	15
Perspectives : quelques pistes à envisager	16
Annexe	19

## Préface

Depuis ces cinquante dernières années en Suisse, les notions d'accueil des nouveaux habitants et de protection contre les discriminations ont connu des évolutions considérables.<sup>1</sup> S'agissant des bases légales régissant le mandat d'information tout d'abord, les politiques publiques sont passées d'un vide juridique à une volonté d'accueil individualisé sous forme d'entretien personnalisé avec chaque nouvel habitant<sup>2</sup>. C'est en 2008, avec la Loi fédérale sur les étrangers (LEtr), que le mandat d'information est formalisé par le biais de l'article 56. Il donne pour mission à la Confédération, aux cantons et aux communes d'informer les étrangers sur le mode de vie et les conditions de travail en Suisse, notamment sur leurs droits et leurs devoirs, et à les rendre attentifs aux offres existantes en matière de promotion de l'intégration. En ce qui concerne la protection contre les discriminations, l'introduction de la norme pénale antiraciste (art. 261bis CP) en 1995 règlemente et fournit un instrument important dans la lutte contre le racisme en Suisse et dans la protection de la dignité et de la valeur humaines. D'autre part, le Conseil fédéral recommande également de renforcer la protection contre les discriminations et évoque la possibilité d'instaurer un système d'information et d'orientation en matière de protection contre les discriminations<sup>3</sup>. Ces avancées légales et institutionnelles témoignent de l'importance de l'intégration des étrangers et de la lutte contre le racisme, devenant une préoccupation politique et un domaine que l'on veut de plus en plus professionnalisé, étatisé et légalisé. Par ailleurs, ces deux domaines d'action, la primo-information et la prévention contre le racisme, font partie tant du prochain programme fédéral que du prochain programme vaudois qui démarreront en 2014.

Les moyens d'actions actuels du Bureau cantonal pour l'intégration des étrangers et la prévention du racisme (BCI) découlent de la Loi cantonale sur

---

<sup>1</sup> Afin de faciliter la lisibilité de ce rapport, nous avons décidé d'utiliser uniquement la forme masculine lorsque certaines appellations ou fonctions se réfèrent aussi bien aux femmes qu'aux hommes. Nous prions les lecteurs et lectrices de garder à l'esprit qu'il s'agit d'une convention d'ordre pratique et que les femmes sont représentées et reconnues au même titre que les hommes sous ces appellations.

<sup>2</sup> Le rapport du Conseil fédéral en réponse à la motion Schiesser (du 5 mars 2010) préconise qu'un système d'accueil, d'information et le cas échéant, de premier conseil soit mis en place afin d'encourager l'intégration des nouveaux arrivants le plus tôt possible. Il demande aux autorités cantonales et communales de mettre notamment en place un entretien personnalisé pour toute personne désirant séjourner durablement en Suisse.

<sup>3</sup> Rapport « Schiesser » (du 5 mars 2010).

l'intégration des étrangers et sur la prévention du racisme (LIEPR, 2007) et des priorités du Conseil d'Etat (2009-2012). En termes de politique d'accueil, le BCI travaille en étroite collaboration avec les communes et soutient celles-ci dans leurs efforts pour accueillir les personnes arrivant d'autres pays et d'autres cantons. Les communes ont un rôle-clé dans l'accueil pour des raisons de proximité et de spécificités locales, tandis que l'apport du BCI se situe à un niveau plus général, dans les domaines communs à tout le canton<sup>4</sup>. Le BCI a aussi pour objectif de promouvoir les programmes d'accueil existant déjà au niveau communal et d'informer sur les bonnes pratiques des communes vaudoises<sup>5</sup>. Il assure également son appui sous forme de conseil aux projets aux partenaires communaux et associatifs qui souhaiteraient développer des projets d'accueil des nouveaux habitants. Il élabore par ailleurs du matériel d'information à l'usage des personnes nouvellement arrivées qu'il met à disposition des communes (Fourre « Bienvenue », Brochure « Bienvenue », site Internet [www.vd.ch/integration](http://www.vd.ch/integration), Brochure « Contacts », Intégration info, Brochure « Employer c'est intégrer »). Enfin, il informe et oriente ces personnes sur les offres d'intégration existantes. S'agissant de la prévention contre le racisme, le BCI accompagne des projets et des actions allant dans ce sens et offre des informations et des orientations aux personnes touchées par la thématique des discriminations et aux partenaires institutionnels et associatifs.

Les communes et les associations n'ont pas attendus les incitations fédérales et cantonales pour intervenir sur ces questions. En effet, pendant que la politique d'intégration se construisait, les communes œuvraient sur le terrain pour mettre en place des formules d'accueil pour les nouveaux arrivants. C'est ainsi par exemple que certaines communes ont élaboré, en collaboration avec les contrôles d'habitants, des brochures contenant les informations considérées utiles. En parallèle, certaines communes ont également organisé des soirées d'accueil pour souhaiter la bienvenue aux nouveaux résidents, tout en mettant à leur disposition les renseignements nécessaires à leur installation. De leur côté, les associations ont joué et jouent encore le rôle de réseau social et de premier canal en matière d'insertion dans la société d'accueil. Quant à la prévention

---

<sup>4</sup> A l'exception de la ville de Lausanne qui dispose de son propre centre de compétences dans le domaine de l'intégration et de la prévention du racisme sous l'égide du Bureau lausannois pour l'intégration des immigrés (BLI).

<sup>5</sup> BCI (2010) *Aide-mémoire à l'intention des communes dans le domaine de l'accueil des personnes nouvellement arrivées dans le canton de Vaud*, Lausanne.

contre le racisme, sept services œuvrent sur ces questions actuellement dans le canton de Vaud<sup>6</sup>.

Des outils existent donc, aux niveaux fédéral, cantonal et communal qui mériteraient d'être davantage coordonnés. En faisant de la primo-information et de la protection contre les discriminations des priorités absolues dès 2014, la politique fédérale a pour mérite d'harmoniser quelque peu le degré d'informations et d'assurer ainsi une meilleure égalité de traitement dans les cantons dans lesquels les migrants s'installent. Pour le prochain programme fédéral et sur la base des recommandations du rapport « Schiesser », la Confédération entend instaurer de manière systématique un accueil individualisé sous forme d'entretien ainsi qu'un système d'information et d'orientation en matière de protection contre les discriminations. Afin d'expérimenter la faisabilité et les besoins engendrés par ces recommandations, des projets pilotes ont vu le jour dans toute la Suisse, expérimentant diverses formules dans le cadre du développement des programmes d'intégration cantonaux et des mesures d'accompagnement pour les années 2010-2011 (DPIM).

Le BCI a entrepris une démarche de réflexion pour définir la formule la mieux adaptée à ses spécificités. Il a ainsi confié au Forum suisse pour l'étude des migrations et de la population (SFM) de l'Université de Neuchâtel, le mandat d'analyser le contexte vaudois et d'examiner la formule alors choisie. Etant donné sa taille et sa démographie (20'000 nouveaux arrivants par an répartis sur plus de 300 communes), le BCI a testé une formule, liant la primo-information et la protection contre les discriminations, basée sur la mise à disposition d'un espace d'accueil, d'information et d'orientation, les « Permanences Accueil-Info », pour les nouveaux arrivants et les personnes touchées par la thématique des discriminations. Ce projet pilote soutenu par l'Office fédéral des migrations, qui s'est développé entre 2010 et 2011, n'aurait pas vu le jour sans la précieuse collaboration des villes partenaires que je remercie sincèrement. Il s'agit d'Yverdon-les-Bains, de Nyon et d'Aigle ainsi que les partenaires associatifs et les personnes clés des réseaux locaux. Mes remerciements vont également aux chevilles ouvrières du projet pilote, Migjen Kajtazi, comme chef de projet, et Kanga Zili, comme chargée de projet, qui se sont investis pleinement pour la réussite de ce dernier.

Durant ces prochaines années, différents modèles seront ainsi testés en fonction des besoins et des particularités des communes. Concernant la primo-information, le BCI oriente sa réflexion vers une formule à géométrie variable

---

<sup>6</sup> Steiner, Ilka, Efonayi-Mäder Denise, Schönenberger Silvia (2012). *Primo-information et protection contre les discriminations : état des lieux en vue de l'élaboration d'un concept cantonal*. Neuchâtel : SFM, p. 19.

liant différentes combinaisons de primo-information : informations collectives (séances en groupe), informations individuelles (entretiens personnalisés), informations par écrit ou encore informations par oral. Quant à la protection contre les discriminations, le BCI renforce ses efforts et ses moyens actuellement grâce à l'aide apportée par le Service de lutte contre le racisme. Trois axes importants seront développés : le lancement d'un appel d'offres pour attribuer des subventions aux projets de lutte contre le racisme; la mise en place de mesures pour informer, orienter et accompagner individuellement les personnes touchées par des discriminations; et, l'organisation de formations et de sensibilisation aux problématiques liées au racisme et aux discriminations pour les institutions ordinaires.

Le rapport du SFM fait l'objet d'un résumé présenté ci-dessous, qui sera diffusé auprès des différents partenaires et mis à disposition sur le site du BCI. La mise en place d'une politique d'accueil et de lutte contre le racisme adaptée aux spécificités vaudoises ne pourra être efficace qu'à la double condition que ces mesures soient systématiquement associées à des politiques d'intégration cohérentes et que leurs efforts soient soutenus dans le processus d'intégration sociolinguistique.

Une intégration « prometteuse », c'est-à-dire durable, au niveau cantonal, demande une collaboration de toutes les structures ordinaires. Que l'on parle de politique d'intégration ou d'un autre domaine, c'est là que réside le véritable défi.

**Amina Benkais-Benbrahim**

## Résumé de l'étude

En vue du développement de la primo-information et de la protection contre les discriminations, le BCI a mandaté le SFM d'effectuer un état des lieux de la situation actuelle en ce domaine<sup>7</sup>. L'objectif principal consiste à fournir les bases pour le développement d'un concept cantonal pertinent et viable qui permet de combiner, dans la mesure du possible, la primo-information avec des mesures contre les discriminations. Pour ce faire, les approches suivantes ont été retenues :

- une brève analyse de la littérature (inter)nationale et du cadre légal régissant la primo-information et la lutte contre les discriminations en Suisse et dans le canton de Vaud ;
- un état des lieux des pratiques de primo-information existantes, s'appuyant sur un document élaboré par le BCI avec les communes vaudoises, et des mesures spécifiques dans le domaine de la lutte contre les discriminations ;
- une analyse quantitative du profil sociodémographique des nouveaux arrivants<sup>8</sup> et résidents étrangers dans le canton et dans cinq communes choisies à titre d'exemple : Aigle, Lausanne, Nyon, Renens, Vevey et Yverdon-les Bains ;
- un suivi évaluatif d'un projet pilote, mis sur pied entre juin et décembre 2011 dans trois villes du canton sous forme de permanences pour les nouveaux arrivants et les résidents étrangers.

Après un bref tour d'horizon des développements récents en matière de primo-information et de protection contre les discriminations au plan international, suisse et vaudois, ce résumé présente la population ciblée par la politique d'accueil et les mesures contre les discriminations dans le canton de Vaud. Par la suite, les résultats du suivi évaluatif des *Permanences Accueil-Info* sont discutés au moyen d'une analyse de ses activités et de son appréciation par les usagers et les observateurs privilégiés. Le résumé débouche sur des pistes à envisager en matière de primo-information et de protection contre les discriminations.

---

<sup>7</sup> L'étude est disponible sur le site internet du SFM : [http://www.migration-population.ch/sfm/lang/fr\\_CH/publications](http://www.migration-population.ch/sfm/lang/fr_CH/publications).

<sup>8</sup> Il s'agit de toute personne ayant immigré en Suisse, dans un canton ou dans une commune au cours des 365 derniers jours en provenance de l'étranger, d'un autre canton ou d'une autre commune.

## Du contexte international à la situation vaudoise

Ces dernières années, de nombreux pays européens ont adopté une politique d'accueil pour les nouveaux arrivants qui se fonde principalement sur des programmes d'intégration comprenant généralement un cours de langue et une présentation de la vie dans le pays d'accueil, voire parfois des cours civiques. Simultanément, plusieurs Etats, à l'instar de la Suisse, ont introduit le recours à des conventions d'intégration comme instrument de contrôle de la participation des migrants aux cours obligatoires.

Des évaluations de l'impact de ces initiatives font encore largement défaut et l'analyse de la littérature internationale montre que chaque contexte national présente ses propres contraintes et défis. Malgré l'existence d'une large palette de politiques de primo-information, il est impossible, à ce stade, de se prononcer sur les bonnes pratiques permettant de favoriser l'intégration ultérieure des nouveaux arrivants. Il s'avère que même dans les pays qui ont une plus longue expérience en la matière, les différents modèles de primo-information relèvent davantage de choix politiques que de décisions fondées sur des observations empiriques.

Une constatation similaire s'impose en Suisse : dans la plupart des cantons, les premières expériences concernant la primo-information sont en cours et seuls quelques cantons ont déjà mis sur pied des concepts complets de primo-information. Les cantons de Lucerne (2009) et de Bâle-Campagne (2010) ont ainsi généralisé la pratique des entretiens personnels pour tous les nouveaux arrivants. La révision actuelle de la loi sur les étrangers (LEtr) prévoit l'inscription de l'accueil systématique des nouveaux arrivants ainsi que la protection contre les discriminations dans les programmes d'intégration cantonaux.

Depuis 2007, le canton de Vaud dispose d'une « Loi sur l'intégration des étrangers et sur la prévention du racisme » qui se fixe comme objectif explicite non seulement l'intégration, mais également « la prévention de toute forme de racisme » (art.1). En dehors des mesures de prévention générales, le soutien aux victimes de racisme est inscrit dans la loi (art. 15 al. n). En outre, une permanence spécialisée dans le conseil aux victimes de racisme, rattachée au Bureau lausannois d'intégration (BLI), existe depuis 2011.

Le BCI est le centre de compétences en matière d'intégration et comprend – en plus du siège principal à Lausanne – cinq bureaux régionaux (Ouest lausannois, Aigle – Pays d'En-Haut, Nyon – Morges, Lavaux – Oron Riviera et Nord vaudois – Broye). Ces derniers sont à disposition des associations et des acteurs institutionnels du domaine de l'intégration ; ils peuvent également être sollicités pour des entretiens personnels et individualisés sur demande.

Si seule une minorité des 375<sup>9</sup> communes vaudoises ont, jusqu'à présent proposé une primo-information, certaines d'entre elles ont expérimenté, depuis plusieurs années, une riche palette de différentes mesures en la matière, documentées en annexe du rapport.

---

<sup>9</sup> En 2012, le canton de Vaud compte 326 communes. Le nombre de communes était de 375 jusqu'au 30 juin 2011 et de 339 jusqu'au 31 décembre 2011.

## Mosaïque démographique vaudoise

Comme le montre bien le graphique en annexe de ce résumé, la politique d'accueil et les mesures contre les discriminations visent deux groupes cibles relativement distincts. Dans le canton de Vaud, les trois quarts des nouveaux arrivants détiennent une nationalité étrangère et un quart est suisse. En outre, il s'agit d'immigrants non seulement en provenance de l'étranger mais également d'un autre canton (26%). En revanche, le public cible de la prévention contre les discriminations directe et indirecte est la population résidente, qui dans le canton de Vaud est composée en 2009 de 30,5% d'étrangers et de 69,5% de Suisses.

La conception d'une politique d'accueil et d'anti-discrimination implique que plusieurs sous-catégories de la population doivent être prises en considération. Concernant les nouveaux arrivants, les besoins en matière de primo-information sont susceptibles de différer selon la provenance et l'origine. Ainsi, une personne qui a déjà vécu dans un autre canton suisse auparavant aura vraisemblablement d'autres questions quant à son installation dans le canton de Vaud qu'une personne arrivant depuis l'étranger. En outre, le statut des étrangers et leur motif d'immigration devraient considérablement influencer la nature de leurs questions. Les « expats » qui viennent pour occuper une fonction précise dans une grande multinationale et disposent d'une prise en charge par leur employeur, n'ont pas les mêmes besoins que, par exemple, les étudiants d'Etat tiers ou encore des réfugiés reconnus, comme le montrent des évaluations effectuées à Bâle et Lucerne. Finalement, la position dans le parcours de vie, influencée notamment par l'âge, engendre aussi des questions fort différentes. Des parents auront besoin de renseignements spécifiques quant à la scolarisation de leurs enfants, tandis que des personnes actives chercheront des précisions concernant la caisse de pension ou l'assurance maladie, etc. En outre, ce public cible est **assez diversifié** du point de vue linguistique et administratif (type d'autorisation de séjour).

En ce qui concerne les personnes ayant subi des discriminations, les données suisses disponibles montrent que certaines collectivités migrantes sont, indépendamment de leur durée de séjour, plus fréquemment concernées, qu'il s'agisse de leur situation sur le marché du travail, du logement, de l'éducation, des loisirs ou de l'espace public. Cependant, toute la population résidente étrangère, dont les primo arrivants, fait en principe partie du public cible, à titre plus ou moins prioritaire.

En outre, l'analyse statistique montre que le public cible présente une composition différente selon le contexte municipal<sup>10</sup>. Tout d'abord, les 375 communes du canton de Vaud se distinguent de par l'ampleur et la composition démographique de leurs flux migratoires ainsi que par la taille et la proportion de leur population résidente étrangère. Ainsi, le taux d'étrangers dans les trois villes partenaires s'élève à 34,5% à Yverdon-les-Bains, 36,7% à Aigle et 38,2% à Nyon. Cependant, la constatation qui s'impose sur la base de cette analyse concerne la grande diversité du contexte vaudois pour ce qui est de la composition, des provenances et de l'évolution des mouvements migratoires, qui se reflète également dans les approches d'accueil et d'intégration mises en place. Il s'agit donc de composer avec cette donnée dans le développement de nouvelles actions. Cela signifie que seule une offre modulable selon les régions et les communes paraît adaptée à la réalité du « terrain », c'est-à-dire au contexte migratoire, institutionnel et politique.

---

<sup>10</sup> Six contextes communaux ont été étudiés en détail : Aigle, Lausanne, Renens, Nyon, Vevey, Yverdon-les-Bains.

## Suivi évaluatif du projet pilote *Permanences Accueil-Info*

Pour mieux appréhender les besoins des différents groupes cibles, le BCI a lancé en juin 2011 une nouvelle prestation, à titre de projet pilote, pour les personnes récemment arrivées ou ayant subi des discriminations. Sous forme de *Permanences Accueil-Info* dans les communes d'Yverdon-les-Bains, Nyon et Aigle, ce projet comprenait également une permanence téléphonique hebdomadaire. Deux spécialistes en migration assuraient ces *Permanences entre 17h30 et 19h30*, qui étaient gratuites et sans inscription obligatoire. La *Permanence* à Nyon avait lieu dans une maison de quartier, celle d'Yverdon-les-Bains dans un espace associatif et à Aigle, l'équipe occupait un bureau dans les locaux du Contrôle des habitants à l'Hôtel de Ville. Un service d'interprétariat était également proposé.

Plusieurs objectifs étaient visés par les *Permanences* : « Compléter les dispositifs d'accueil communaux et cantonal des primo arrivants, offrir des entretiens personnalisés, étendre l'offre des services administratifs communaux, rendre les offres d'intégration régionales accessibles, informer sur les droits et les devoirs, réduire les phénomènes de discrimination directe et indirecte en informant les personnes sur leurs droits (...) » (selon le site du BCI, modifié depuis). Afin de faire connaître les *Permanences Accueil-Info*, le BCI a utilisé des canaux d'informations écrite et électronique et était en étroite collaboration avec les communes, les Contrôles des habitants et les associations.

### Consultations des *Permanences Accueil-Info*

Un formulaire conçu par le SFM a permis l'enregistrement systématique et standardisé des usagers des *Permanences*. Durant les six mois de fonctionnement du projet, 39 consultations ont été menées, dont 21 à Yverdon-les-Bains, 11 à Nyon et 6 à Aigle. Yverdon-les-Bains présente le taux de fréquentation le plus élevé avec en moyenne 1,6 consultations lors de chacune des treize permanences. Le taux de fréquentation moyen de toutes les *Permanences* est de 1,3. La durée moyenne de toutes les consultations est de 35 minutes. Alors que certains des entretiens ne duraient que 15 minutes, d'autres dépassaient 2 heures.

Pendant la période analysée, 16 résidents, 13 nouveaux arrivants et 2 personnes venant se renseigner sur la prévention contre le racisme ont consulté les *Permanences*. Celles-ci ont été sollicitées tant par les résidents étrangers que par les nouveaux arrivants. Seuls deux personnes se sont renseignées concernant la prévention contre la discrimination. Etant des cas de figure « assez compliqués », ils ont demandé un suivi conséquent. Le tableau ci-dessus résume les principaux sujets abordés lors des consultations par les résidents et les nouveaux arrivants.

Tableau : Sujets abordés lors de la consultation par les résidents et les nouveaux arrivants dans l'ordre d'importance

Résidents	Nouveaux arrivants	Sujets
	x	Offres d'intégration, droits et devoirs : cours de français
x		Arrivée dans le canton. Autorisation de séjour : récupérer le permis C, transformation permis L en B, permis F
x		Offres d'intégration, droits et devoirs : cours de français, interprétariat
x	x	Enfants-jeunes, Ecole obligatoire : garde des enfants
x	x	Travail, Logement
	x	Arrivée dans le canton. Autorisation de séjour
x	x	Divers : mariage, vie familiale et violences, pédiatre, Citoyenneté et naturalisation, autre
x		Protection contre les discriminations

### Appréciation de la part des usagers

Parmi les six personnes migrantes interrogées suite à un contact avec une *Permanence*, la majorité se dit très contente, se montre même enthousiaste des renseignements obtenus, soulignant la compétence et l'engagement des conseillers qui ont parfois pris le temps d'assurer un véritable suivi « après-conseil ». Toutes les personnes interrogées étaient d'ailleurs prêtes à recommander les *Permanences* à d'autres migrants, même celles qui estimaient le résultat de leur consultation un peu mitigé car l'utilité des conseils reçus ne leur semblait pas immédiate.

L'**horaire** des *Permanences* est largement apprécié, mais la fréquence mériterait d'être plus soutenue (*Permanences* tous les quinze jours). Quant au **lieu**, la plupart des personnes interrogées n'expriment pas de préférence précise, si ce n'est que le service devrait se trouver dans un endroit central du village, facilement repérable et accessible par les transports publics.

### Le point de vue des spécialistes et observateurs privilégiés

Les représentants communaux interviewés saluent tous le principe du projet pilote et son suivi évaluatif, sans forcément y voir une nécessité absolue et sans toujours avoir un avis précis sur les modalités de sa mise en œuvre. Pour l'une des communes, la démarche est bienvenue pour autant qu'elle n'occasionne pas de coûts à la municipalité; une autre y voit le coup de pouce nécessaire pour



enfin développer une offre que la municipalité souhaitait mettre en place depuis longtemps. Sans détailler les différentes appréciations du projet pilote de la part des responsables locaux, les avis exprimés permettent de dégager au moins une tendance générale : les communes qui ne disposent pas de services ou lieux spécialisés dans le domaine de la migration sont particulièrement satisfaites de l'initiative, tandis que les autres se montrent plus critiques, en posant la question de la complémentarité avec l'offre locale et les structures existantes.

### **Bilan des *Permanences Accueil-Info***

Malgré une **satisfaction élevée** exprimée par les usagers des *Permanences* interrogés, le taux de fréquentation est resté relativement bas, sans que l'amorce d'une tendance à l'augmentation n'ait été décelable. Le BCI a pu tirer plusieurs leçons de cette expérience, mais a décidé de ne pas la poursuivre sous la même forme. À l'avenir, il entend privilégier des initiatives issues et adaptées à chaque commune. Ceci lui permettra de développer des démarches à géométrie variable, misant sur la complémentarité avec le terrain local et les structures existantes.

### **Perspectives : quelques pistes à envisager**

L'analyse a intégré l'ensemble des informations, réflexions et expériences issues du suivi évaluatif et de la trentaine d'interviews aux résultats de l'inventaire socioéconomique. S'il s'avère impossible, à ce stade, d'avancer un véritable modèle de primo-information et de protection contre les discriminations, quelques pistes de développement de portée générale peuvent néanmoins être dégagées :

- Premièrement, l'accueil des nouveaux arrivants constitue toujours un **moment-clé** dans la relation entre les migrants et le pays de résidence, influençant notamment les rapports avec les autorités (locales) par la suite. Pour ces dernières, il représente une occasion unique de se présenter de vive voix, de faire passer un message de bienvenue et de promouvoir leur politique. En outre, le vécu de ce moment-clé est susceptible d'influencer de manière décisive le parcours d'intégration de certains nouveaux arrivants.
- Sur la base des pratiques observées au niveau international ou suisse et suite au projet pilote lancé dans le canton de Vaud, il s'avère qu'une **approche intégrant** la primo-information avec la protection contre les discriminations est difficilement envisageable au-delà d'une information générale concernant les bases légales et les services de consultation. En effet, la discrimination n'est en général pas un souci évoqué par les nouveaux arrivants et en l'absence de demande explicite à ce sujet, il est délicat de l'aborder de manière approfondie lors d'un entretien de primo-information. En revanche, une attention particulière devrait être portée au caractère équitable des modalités de primo-information : une approche différenciée selon l'origine nationale des nouveaux arrivants (par exemple l'obligation d'y participer pour certaines nationalités seulement) peut paraître – sinon discriminatoire – du moins problématique.
- Plusieurs pays européens et quelques cantons suisses ont mis en place un premier contact obligatoire avec les nouveaux arrivants issus de la migration, avec à la clé une **convention d'intégration**. Les expériences à cet égard sont assez ambivalentes : d'une part, l'approche contraignante a le mérite de toucher certaines personnes qui hésiteraient à se rendre à un événement de bienvenue ou simplement à consulter un guichet d'informations. Elle permet aussi d'inciter certaines d'entre elles à suivre un cours de langue. D'autre part, l'obligation peut avoir des effets négatifs sur la motivation et éveiller la méfiance de certains participants. Du point de vue des autorités, se pose également la question de la sanction en cas de refus de participer, sans même évoquer celle des coûts d'un accueil individualisé et systématique.

- Enfin, une primo-information au service de l'intégration des migrants ne peut éluder la question des besoins des nouveaux arrivants et notamment de ceux qui n'ont pas un accès privilégié aux institutions, aux organismes privés (par exemple des entreprises) et, pour des raisons linguistiques, à la documentation. Des **analyses de besoins** devraient donc être prévues au moins dans les premières phases de la mise en place des nouvelles mesures. Les entretiens menés dans le canton de Vaud et d'autres évaluations faites en Suisse indiquent que les personnes avec un niveau de formation peu élevé, ainsi que celles qui relèvent du domaine de l'asile (admission provisoire) méritent une attention particulière en termes d'accessibilité et d'acceptabilité de l'offre. Ceci comprend non seulement le contenu des messages à transmettre, mais aussi les modalités de communication à privilégier.

Au-delà de ces pistes d'ordre général, les entretiens menés dans le cadre de cette étude ainsi que le suivi évaluatif permettent de dégager quelques conclusions plus spécifiques concernant la **situation dans le canton de Vaud**.

La première constatation qui s'impose concerne la grande **diversité du contexte vaudois** pour ce qui est de la composition, des provenances et de l'évolution des mouvements migratoires. En outre, bon nombre de villes ou communes ont déjà mis en place des mesures d'accueil et des structures de soutien aux nouveaux arrivants, ce qui n'est de loin pas le cas dans tous les cantons suisses. Il s'agit donc de composer avec cette donnée dans le développement de nouvelles actions. Cela signifie que seule une **offre modulable** selon les régions et les communes paraît adaptée à la réalité du « terrain », c'est-à-dire au contexte migratoire, institutionnel et politique. Dans ce sens, une collaboration incontournable entre le canton et les communes, mais aussi au niveau intercommunal ou régional nécessite une clarification des tâches entre les différents échelons et acteurs. Le BCI est susceptible de jouer un rôle intéressant au niveau de la coordination, du financement et de l'impulsion (formation, soutien, conseil, évaluation).

En ce qui concerne les différentes activités promues dans le cadre des *Permanences Accueil-Info*, une distinction s'impose aux trois niveaux d'intervention suivants :

- Bouquet de **primo-informations de base pour tous les nouveaux arrivants et complémentaires** pour certains groupes cibles (parents, personnes âgées, etc.) : le canton peut mettre à disposition un certain nombre de documents imprimés ou en ligne (en plusieurs langues), élaborées en collaboration avec les services compétents. Les communes les complètent, le cas échéant, par des informations locales plus spécifiques et déterminent les modalités d'accueil et de distribution.

- **Protection contre les discriminations** en termes de conseils et suivi : un service spécialisé au niveau cantonal, avec éventuellement des antennes et des permanences téléphoniques est à envisager.
- D'autres **lieux de conseils** (sociaux) aux migrants et autres résidents sont à intégrer de préférence à des structures existantes, qui peuvent être soutenues par les autorités locales et éventuellement gérées avec des associations de migrants, actives dans les villes ou communes en question (cf. l'exemple du Guichet unique à Vevey).

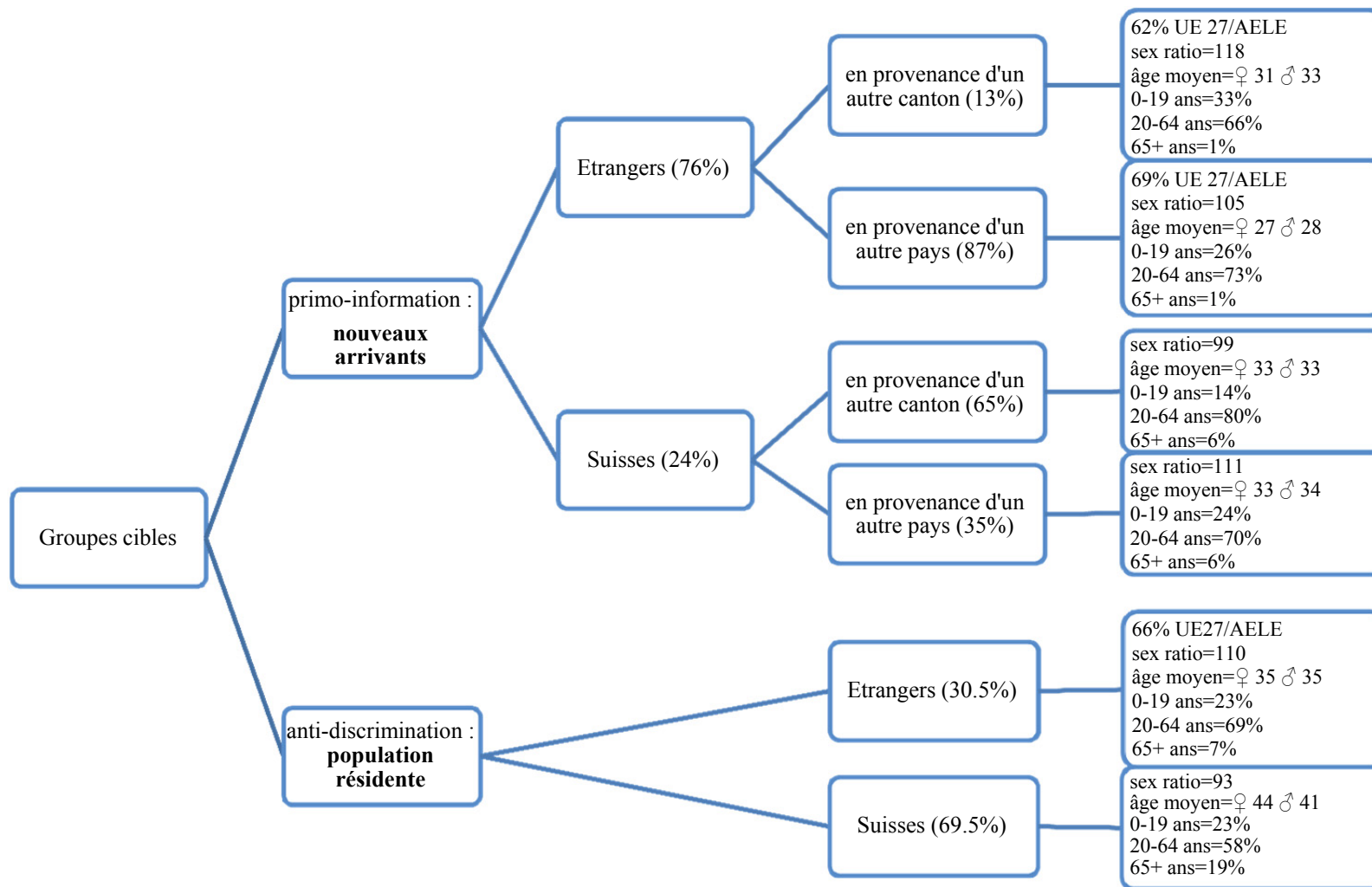
En ce qui concerne le premier volet de la primo-information, il semble pertinent de prévoir, dans la mesure du possible, une **combinaison de différentes démarches** – individuelles et collectives, orales ou écrites, de bas seuil ou non – à choisir en fonction du public cible, mais aussi des priorités fixées par les autorités compétentes (message de bienvenu, orientation, messages politiques, etc.).

L'étude a également permis de dégager quelques principes directeurs à prendre en considération lors de la conception ou de la réorientation de la primo-information. Ainsi la plupart des interlocuteurs ont exprimé le souhait que les mesures soient développées, autant que possible, à partir de et avec **les institutions ordinaires**. Par la même occasion, ceci permet de contribuer à une ouverture transculturelle et à un apprentissage au sein des institutions existantes (formation du personnel et en particulier les bureaux de contrôle des habitants, les ressources humaines, etc.). Avant de mettre en place de nouvelles structures d'informations et de conseils, il s'agit donc d'adapter celles qui existent, qu'elles soient destinées à l'ensemble des résidents (par exemple les offices de la population) ou spécialisées dans les questions migratoires.

Dans le même ordre d'idées, il est essentiel de favoriser des échanges institutionnalisés et réguliers entre services « ordinaires » et organismes spécialisés, ce qui permet de mieux faire connaître et promouvoir les mesures mises en place. Enfin, de nombreuses personnes interviewées ont insisté sur l'importance d'impliquer le tissu associatif issu de la migration, déjà actif dans bon nombre de communes vaudoises. Ces réseaux de migrants connaissent souvent bien les besoins des nouveaux arrivants et l'évolution de la situation au sein de la population migrante. Les craintes, occasionnellement exprimées par des professionnels de l'intégration, de favoriser des tendances communautaristes par une approche (trop) participative se révèlent, la plupart du temps, infondées au vu du contexte général et de la diversité des collectivités migrantes.

# Annexe

Graphique : Groupes cibles des permanences « Accueil-Info » dans le canton de Vaud (données 2009)



Sources : Office fédéral de la statistique (OFS) – PETRA et ESPOP 2009