

# Analyse des besoins des primo-arrivants : Quelles informations à transmettre aux nouveaux habitants étrangers dans le Canton de Vaud ? *Réponses des intéressés*

Bureau cantonal pour l'intégration des étrangers et la prévention du racisme (BCI), représenté par Kanga Zili et Noémie Pétremand

Rapport final n° 80369

## ÉQUIPE DE RECHERCHE

Bhama Steiger (HETS&Sa | EESP)

António Magalhães de Almeida (HETS&Sa | EESP)

## EXPERT

Pascal Éric Gaberel (HETS&Sa | EESP)

OCTOBRE 2015



## Remerciements

L'équipe qui a travaillé sur cette étude tient à remercier toutes les personnes et administrations qui les ont aidé et soutenu et plus particulièrement :

Mme **Amina Benkais-Benbrahim**, déléguée à l'intégration et cheffe du Bureau cantonal pour l'intégration des étrangers et la prévention du racisme (BCI) ;

M. **Steve Maucci**, chef du service de la population du canton de Vaud ;

Mme **Nadine Cossy**, préposée à l'office de la population de Morges, membre du comité de l'Association vaudoise des contrôles des habitants (AVDCH) et représentante du groupe d'experts en matière de primo-information du BCI (GEPI) ;

Mme **Caroline Regamey**, chargée de politique sociale au Centre social protestant (CSP) ;

**Mesdames les municipales et messieurs les municipaux du canton de Vaud ;**

**Mesdames et Messieurs les préposé·e·s au contrôle des habitants ;**

**Toutes les personnes de nationalité étrangère qui ont participé à l'étude en acceptant d'être interviewées ;**

**Toutes les personnes (professionnelles – bénévoles – membres d'association) qui ont participé au questionnaire des personnes-relais et au focus group.**

## Table des matières

<b>1</b>	<b>INTRODUCTION : CONTEXTE DE L'ÉTUDE ET MÉTHODOLOGIE.....</b>	<b>5</b>
1.1	LA PRIMO-INFORMATION : DOMAINE PRIORITAIRE DU PIC 2014-2017.....	5
1.2	UNE ÉTUDE DE L'EESP CENTRÉE SUR LES BESOINS DES PRIMO-ARRIVANTS .....	6
1.3	MÉTHODOLOGIE ET CALENDRIER .....	7
1.4	LIMITES DE L'ÉTUDE.....	10
<b>2</b>	<b>ANALYSE.....</b>	<b>11</b>
2.1	DEMANDES ET BESOINS DES PRIMO-ARRIVANTS .....	11
2.1.1	<i>Clarifier les différents types d'informations.....</i>	<i>12</i>
2.1.2	<i>Organiser la transmission dans le temps .....</i>	<i>14</i>
2.1.3	<i>Bénéficier d'un premier accueil et d'un suivi individualisé.....</i>	<i>15</i>
2.1.4	<i>S'adresser directement au bon interlocuteur, pour le bon sujet.....</i>	<i>15</i>
2.1.5	<i>Obtenir des informations écrites accessibles (NTIC).....</i>	<i>16</i>
2.2	CONSTATS ET BESOINS DES PERSONNES-RELAIS.....	17
2.2.1	<i>Prendre en compte l'hétérogénéité du groupe « primo-arrivants ».....</i>	<i>18</i>
2.2.2	<i>Encourager le primo-arrivant à être acteur de son installation .....</i>	<i>19</i>
2.2.3	<i>Créer des liens entre les acteurs et les actions de la primo-information.....</i>	<i>19</i>
2.2.4	<i>Soutenir les petites et moyennes communes.....</i>	<i>20</i>
2.2.5	<i>Valoriser et reconnaître le travail des professionnels.....</i>	<i>20</i>
<b>3</b>	<b>QUELQUES RECOMMANDATIONS .....</b>	<b>22</b>
3.1	UN ACCENT SUR L'INFORMATION VIA LES TÉLÉPHONES PORTABLES .....	22
3.2	UN DISPOSITIF D'ACCUEIL EN 3 ÉTAPES .....	22
3.3	UNE AUTONOMIE ET UN PARRAINAGE.....	23
3.4	LA CRÉATION D'UN POOL DE SPÉCIALISTES.....	23
3.5	UNE RECONNAISSANCE FORMELLE DES ACTIONS MENÉES PAR LES PROFESSIONNELS .....	24
3.6	DES COLLABORATIONS AVEC D'AUTRES INSTANCES ET UNE MISE EN RÉSEAU .....	24
3.7	DES FORMATIONS CONTINUES COURTES POUR LES PROFESSIONNELS .....	25
<b>4</b>	<b>CONCLUSION .....</b>	<b>26</b>
<b>5</b>	<b>BIBLIOGRAPHIE SUCCINCTE .....</b>	<b>27</b>
<b>6</b>	<b>ANNEXES .....</b>	<b>28</b>

# 1 Introduction : contexte de l'étude et méthodologie

## 1.1 La primo-information : domaine prioritaire du PIC 2014-2017

---

Dans un projet commun visant l'optimisation des politiques, programmes et actions pour l'intégration des étrangers, la Confédération et les Cantons ont élaboré des programmes d'intégration d'une durée de 4 ans (2014-2017), nommés « PIC ».<sup>1</sup> Ces programmes visent des objectifs similaires et proposent des mesures concrètes dans plusieurs domaines : information et conseil ; formation et travail ; compréhension et intégration sociale.<sup>2</sup> À l'intérieur de ce cadre, chaque Canton bénéficie d'une marge de manœuvre pour adapter les mesures selon ses besoins et sa réalité propre.

La primo-information, anciennement l'accueil des nouveaux arrivants, est l'un des 8 domaines d'encouragement prioritaire de la nouvelle politique d'intégration vaudoise. Les objectifs sont les suivants:

Toute personne arrivant de l'étranger dans la perspective de séjourner légalement et durablement en Suisse se sent bienvenue et est informée sur les conditions de vie essentielles, ainsi que sur les offres en matière d'intégration.

Les immigrés qui présentent des besoins spécifiques en matière d'intégration se voient proposer des mesures d'encouragement adéquates, dès que possible, mais au plus tard une année après leur arrivée.<sup>3</sup>

Pour répondre à ces objectifs, le Canton de Vaud, par l'intermédiaire du Bureau cantonal pour l'intégration des étrangers et la prévention du racisme (BCI), propose de nombreuses actions destinées à faciliter l'installation des nouveaux habitants étrangers en termes d'accueil, d'information et d'orientation. Pour ce faire, le BCI met en place des mesures d'information destinées aux primo-arrivants (tels que la brochure *Bienvenue dans le canton de Vaud* traduite en 12 langues, les permanences Migration de la Fraternité du CSP) et vient en soutien aux nombreux acteurs institutionnels et associatifs dont la primo-information est une tâche quotidienne (soutien financier et coaching via un appel aux projets, formations, séances d'échanges, ...).

Le BCI, ayant peu de contact direct avec les nouveaux habitants étrangers, avait le souci de connaître les attentes, besoins et demandes de ces personnes à qui toutes ces mesures sont destinées afin de pouvoir les adapter au mieux à leur réalité. En effet, il semble que certains groupes de migrants<sup>4</sup> trouvent que leurs besoins en information et leurs demandes ne sont pas remplis pour diverses raisons. Dans la même idée, le BCI ne connaît pas forcément tous les acteurs dont la primo-information est une tâche quotidienne : pour remplir sa mission de soutien, il s'agissait également de les entendre sur leurs besoins à eux.

---

<sup>1</sup> À des fins de concision et de clarté sémantique, nous n'avons pas recouru systématiquement à une formulation épécène. Nous utilisons le masculin sans différenciation de genre.

<sup>2</sup> Brochure BCI. Programme d'Intégration cantonal (PIC) 2014-2017.

<sup>3</sup> Op.cit.

<sup>4</sup> Nous expliciterons l'hétérogénéité du groupe « primo-arrivants ».

C'est suite à ces réflexions et à une première étude menée en 2012 par le Forum Suisse des Migrations, *Un état des lieux sur la primo-information dans le canton (de Vaud)*<sup>5</sup>, que le BCI a mandaté l'EESP pour mener une recherche appliquée sur cette thématique. Il ne s'agissait pas de mener une recherche scientifique et théorique sur le thème de la primo-information (déjà effectué dans le cadre de la précédente étude : définition, statistiques, littérature scientifique, comparaisons internationales et nationales), mais plutôt de partir des dires des primo-arrivants et des partenaires et d'en déduire des « bonnes pratiques » utiles aux professionnels du Canton de Vaud.

## 1.2 Une étude de l'EESP centrée sur les besoins des primo-arrivants

---

Comme mentionné, un premier travail mené par le FSM – SFM sur le thème de la primo-information indique qu'« 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 et, pour des raisons linguistiques, à la documentation. Des analyses de besoins devraient donc être prévues, au moins dans la mise en place des nouvelles mesures. » (Steiner, Efonayi-Mäder & Schönberger, 2012, p. 80). Le mandat de prestation du BCI à l'EESP, qui fait suite à cette première étude, a donc naturellement proposé de donner prioritairement la parole aux premiers concernés et intéressés, c'est-à-dire aux primo-arrivants, puis à toute autre personne, service, institution impliquée peu ou prou dans le domaine de l'intégration des étrangers pour vérifier leurs dires et connaître également leurs besoins. Pourquoi ?

D'une part, l'histoire de la migration en Suisse montre que la thématique de l'information aux étrangers n'est pas nouvelle (Arlettaz, 2004). Ce dispositif vaudois de primo-information, auquel contribuent de nombreux acteurs et depuis plusieurs années, ne cesse d'évoluer mais reste toujours perfectible au regard de tous les changements sociétaux qui requièrent sans cesse des adaptations nouvelles pour assurer l'accueil et l'intégration des nouveaux arrivants. D'autre part, et pour justifier la demande de mener une étude auprès des primo-arrivants, nous pouvons paraphraser E. Duflo, spécialiste des études sur la pauvreté, qui avance la devise : « Rendons aux pauvres la lutte contre la pauvreté. » (Duflo, 2010, p. 11). Elle insiste toutefois sur la nécessité d'un accompagnement étroit de la part des institutions et un accès aux droits, biens et services qui permettent d'atteindre les objectifs annoncés.

C'est bien là l'intention de ce travail : donner la parole à quelques primo-arrivants et croiser leurs dires avec les dispositifs mis en place par des professionnels dans le but de leur permettre une intégration harmonieuse dans le canton. En bref, comme le mentionne F. Dubet, mettre en regard « la subjectivité des individus et l'objectivité du système [...] » (Dubet, 1994, p. 15).

---

<sup>5</sup> L'étude est disponible sous : [http://www.vd.ch/fileadmin/user\\_upload/organisation/dire/spop/coordination\\_integration/fichiers\\_pdf/etude\\_primo-info\\_SFM\\_version\\_abr%C3%A9g%C3%A9e\\_2012.pdf](http://www.vd.ch/fileadmin/user_upload/organisation/dire/spop/coordination_integration/fichiers_pdf/etude_primo-info_SFM_version_abr%C3%A9g%C3%A9e_2012.pdf)

Le cadre spécifique de l'étude sur la primo-information<sup>6</sup> était le suivant :

**L'étude a pour objectifs :**

- 1) d'identifier et d'analyser les besoins en information des primo-arrivants.
- 2) d'évaluer l'accès à l'information via les principaux relais
- 3) de proposer des « bonnes pratiques » vers des actions concrètes et réalisables pour optimiser le processus d'intégration des primo-arrivants.

**Elle devra répondre aux questions suivantes :**

- 1) Quels sont les demandes et besoins exprimés par les primo-arrivants en termes d'information (forme et contenu) ?
- 2) Quels sont les principaux relais d'information dans le Canton de Vaud, leurs missions, leur accessibilité pour les primo-arrivants mais aussi leurs besoins?
- 3) Comment optimiser le système vaudois en termes de primo-information à la lumière des apports des acteurs concernés?

La présente étude a été élaborée en étroite collaboration avec le Bureau cantonal pour l'intégration des étrangers (BCI). L'équipe de l'EESP tient à souligner l'implication et la collaboration fort appréciée de l'équipe du BCI à tous les stades de ce travail.

### 1.3 Méthodologie et calendrier

---

La récolte des données pour cette étude s'est faite auprès de **trois groupes** bien distincts (les préposés aux contrôles des habitants, les primo-arrivants et les personnes-relais) et selon une méthodologie et un **calendrier** qui avaient été définis préalablement dans le plan de recherche élaboré par l'EESP et le BCI. Nous n'explicitons pas ici de manière détaillée cette méthodologie par volonté de présenter un rapport concret et synthétique. Pour les personnes intéressées à approfondir ce chapitre, des éléments d'information sont à disposition en annexe 1 à ce présent rapport.

#### Les préposés au contrôle des habitants

Il a été choisi d'atteindre les primo-arrivants par le biais des contrôles des habitants de 20 communes vaudoises dont la mission est, entre autres, d'inscrire ces personnes dans les registres et de les accueillir en leur transmettant des informations utiles. Les communes ont été choisies selon différents critères : leur taille (petite et moyenne commune), leur démographie (pourcentage de nouveaux habitants étrangers) ainsi que leur situation géographique (représentativité de toutes les régions du canton avec leurs spécificités). Cela a permis d'avoir les contacts des primo-migrants mais également d'aborder leur travail de primo-information et les défis qui y sont liés. 20 lettres<sup>7</sup> ont été envoyées aux communes pour introduire la démarche puis des entretiens téléphoniques ont eu lieu.

La démarche a été comprise et bien accueillie, la collaboration des préposés au contrôle d'habitants a été précieuse et appréciée. Il faut souligner que la proposition de cette

---

<sup>6</sup> Voir l'étude et le mandat signé entre le BCI et l'EESP.

<sup>7</sup> Annexes à disposition.

rencontre a été perçue comme une opportunité pour participer à l'élaboration de projets et d'actions pour les primo-arrivants ou pour renforcer les nombreuses mesures déjà mises en place. Presque toutes les communes (à l'exception d'une seule) ont au moins fourni un contact d'une personne nouvellement arrivée à rencontrer. Comme demandé, un retour leur sera fait sur cette étude selon leur intérêt.

### Les primo-migrants<sup>8</sup>

Il a été défini dans le plan de recherche que des entretiens seraient menés avec 20 personnes primo-migrantes dans le canton de Vaud. On considère ici comme « primo-migrantes » des personnes étrangères, nouvellement arrivées dans le canton de Vaud (depuis l'étranger ou depuis un autre canton) dont la durée du séjour dans la commune est encore de moins d'une année. Les critères définis préalablement en vue de l'échantillonnage touchaient ensuite une variété dans les profils : permis de séjours B-C-L-F, hommes et femmes, de différentes nationalités, dont les motifs de séjours et les âges variaient. Cela a permis de poser des profils attendus. Puis les profils ont été adaptés en fonction des contacts mis à disposition par les communes. Un protocole d'entretien, inscrit dans une démarche inductive a été élaboré et testé en entretien exploratoire.<sup>9</sup>

Au final, autant d'hommes que de femmes, aux statuts divers (permis de séjour B et L surtout), venus en Suisse pour des raisons fort diverses (regroupements familiaux, mariages, en difficulté, expatriés, saisonniers, couples, célibataires, etc.), provenant d'une dizaine de pays différents, ont été rencontrés durant des entretiens en face-à-face menés en 5 langues par les chercheurs (français, anglais, portugais, italien et espagnol). Ces entretiens, essentiellement semi-directifs, d'une durée d'une heure en moyenne, se sont déroulés dans les communes de résidence des personnes, principalement dans des cafés et autres lieux publics ou dans les locaux mis à disposition par les communes. Suite aux entretiens en face à face, un focus group (entretiens collectifs selon la méthode de l'intervention sociologique) a été mené afin de consolider et enrichir la matière des entretiens.

Les personnes rencontrées ont toutes formulé leur intérêt à pouvoir s'exprimer sur leur propre situation et nous faire part de leurs expériences. Elles se sont senties valorisées de pouvoir « *prendre la parole* » et investies de la possibilité de pouvoir contribuer à la promotion et à l'encouragement de la primo-information. Comme le souligne une personne interviewée : « *Si je peux rendre un service à la science en général et l'amélioration de l'intégration des immigrants en Suisse plus concrètement, je suis d'accord de participer à votre enquête.* » (2015-A6).<sup>10</sup> Il faut toutefois souligner une difficulté parfois à mettre des mots sur ces besoins, un certain étonnement de leur part de pouvoir s'exprimer sur leurs demandes et attentes, et leur souci à voir leurs mots mis en action.

<sup>8</sup> Le contact avec les primo-arrivants est passé par le canal administratif. De ce fait, nous n'avons pas eu accès aux personnes « non connues » officiellement des services de la population des communes.

<sup>9</sup> Annexe 4.

<sup>10</sup> Nous relevons aussi, qu'après la période de rencontre des personnes avec qui nous avons mené des entretiens, nous avons continué à recevoir des sollicitations de la part d'autres primo-arrivants contactés, afin de « vous aider dans votre enquête ». Sur les listings fournis par les préposés au contrôle des habitants des communes, il est important de relever que les personnes que nous avons pu joindre avaient en général un numéro de téléphone (qu'il soit fixe ou portable) ou une adresse de messagerie ; une partie non négligeable d'entre eux n'avaient pas de numéro de téléphone.

## Les personnes-relais

Les professionnels que nous qualifions dans cette étude de « personnes-relais » sont des acteurs de primo-information ayant des contacts réguliers avec des primo-arrivants dans leur pratique, mais qui ne sont pas ou peu en contact avec le BCI. Le mode de sélection pour les personnes-relais a été multiple : personnes identifiées lors des entretiens (comme des employeurs), personnes choisies par un effet « boule de neige »<sup>11</sup>, personnes travaillant dans les secteurs de la formation, de la migration et de la santé. Douze personnes ont été contactées pour des entretiens qui malheureusement se sont avérés difficiles à agender et l'EESP a donc opté pour un questionnaire<sup>12</sup>. Les employeurs du secteur privé, qui pourtant engagent des personnes de l'étranger et qui ont mis en place un modus operandi pour transmettre les informations de base à leur arrivée, n'ont répondu ni à notre demande d'entretien ni au questionnaire. Une personne seulement a accepté d'être interviewée.

Suite à cette première démarche, un focus group a également été organisé avec d'autres personnes-relais (sauf pour une seule personne qui avait répondu au questionnaire et qui souhaitait nous rencontrer) afin de réagir aux dires des primo-arrivants mais aussi de s'exprimer sur leur propre pratique. Nous avons pour cela pris contact directement avec des personnes des mêmes secteurs de la formation, du social et de la santé. Paradoxalement, ces personnes ont tout de suite accepté de participer au focus group. Nous pouvons avancer l'hypothèse que les personnes-relais étaient très intéressées à rencontrer d'autres personnes-relais. Comme certaines l'ont exprimé durant le focus group, elles ont souvent l'impression de travailler seules sans trop savoir ce qui se fait ailleurs. La plateforme qu'offrait le focus group leur permettait de pouvoir partager leurs différentes activités, leurs projets en cours ainsi que les objectifs poursuivis.

Encore une fois, avoir la possibilité de s'exprimer est fortement ressortie. Elles disent avoir l'impression de faire souvent un travail invisible et de n'avoir aucune possibilité de le faire reconnaître et de se faire reconnaître au niveau professionnel dans ces activités. La possibilité de débattre ensemble a permis à chacun de révéler une large palette de questions qui leur sont posées de la part des primo-arrivants et surtout d'exprimer leurs propres besoins afin de pouvoir y répondre de manière adéquate. Le focus group a permis aux personnes présentes de se rencontrer; quelques fois, elles travaillaient dans un même secteur comme l'école.

## Calendrier

Sept – Décembre 2014	Élaboration du plan de recherche
Janvier 2015	Envoi de 20 lettres aux communes, puis entretiens téléphoniques avec les préposés
Février – Mars 2015	20 entretiens avec des primo-arrivants
Avril 2015	1 entretien et 6 questionnaires pour les personnes-relais
Mai 2015	Journée de restitution intermédiaire au groupe d'expert-e-s
Juin 2015	2 focus groups avec les primo-arrivants et les personnes-relais
Juillet – Septembre 2015	Rédaction du rapport final

<sup>11</sup> Nous obtenons le nom de personnes à contacter à travers nos contacts personnels et professionnels.

<sup>12</sup> Annexe 5.

## 1.4 Limites de l'étude

---

Cette étude reflète les informations recueillies auprès des personnes primo-arrivantes interrogées, elle n'a aucune prétention de rapporter leurs demandes et besoins de manière quantitative et exhaustive. L'échantillonnage raisonné favorisant le contraste des situations ainsi que les méthodes utilisées telles l'entretien, le questionnaire et le focus group ont permis de réduire certains biais liés à la langue de communication ou à la situation des participants. En effet, même si les entretiens ont été menés en plusieurs langues (français, anglais, portugais, italien et espagnol), nous avons de fait écarté les primo-arrivants ne pouvant pas s'exprimer dans ces langues. Aussi nous avons choisi de mener le focus group « primo-arrivants » dans le cadre d'une classe d'apprentissage de français, ce qui nous a permis de pallier certains manques. Par exemple, le besoin de traduction et d'interprète n'est pas ressorti dans les entretiens alors qu'il a été exprimé comme un besoin primordial dans ce focus group.

## 2 Analyse

Suite aux nombreux échanges avec les primo-arrivants et les professionnels (contrôle des habitants et personnes-relais) lors des entretiens, téléphones, questionnaires et focus groups, les chercheurs ont pu faire un travail d'analyse sur les demandes, besoins et propositions énoncés par ces personnes. Dans un premier temps, l'analyse se concentrera sur les demandes et besoins des primo-arrivants selon leurs dires. Ces paroles seront complétées par les professionnels quant à l'écho qu'ils ont de ces besoins dans leur pratique et au regard qu'ils portent sur ces derniers (2.1). Dans un deuxième temps, il s'agira d'entendre et d'analyser les besoins propres aux professionnels et à leur travail de primo-information (2.2). Le chapitre 3 énoncera quant à lui des recommandations concrètes sur la base de cette analyse.

### 2.1 Demandes et besoins des primo-arrivants

---

Le principe méthodologique utilisé pour les rencontres avec les primo-arrivants a été de partir de leur situation personnelle. Ainsi, chaque personne a pu s'exprimer selon ses demandes et ses besoins spécifiques. Au vu de la diversité des profils (permis, origine, statut matrimonial et familial, statut socio-économique), les personnes interrogées possédaient plus ou moins de connaissances préalables sur les conditions d'établissement en Suisse et dans le canton de Vaud. Cela a eu une influence directe sur les demandes et besoins exprimés, allant de « demandes basiques » en lien avec des besoins primaires pour assurer la vie quotidienne (logement, finances, santé, école, emploi) à des questions pour mieux comprendre la vie sociale et culturelle de la région.

Les personnes interrogées ont toutes souligné les difficultés de se trouver dans un ailleurs qui ne ressemble pas forcément à leur manière de voir, de faire et d'agir. Ces personnes rapportent le souci de vouloir (et de devoir) s'adapter malgré leur incompréhension du fonctionnement des dispositifs existants et se trouvent souvent démunies quant à l'implication qu'elles devraient avoir.

*« Même si j'étais déjà venu avec toute la famille en vacances en Suisse avant, même si j'arrivais avec un emploi assuré, même si avant de venir, j'avais commencé des recherches pour l'école et le logement, j'ai trouvé le système suisse très complexe et cela fait peur. » (2015 B2)*

*« Quelles informations pourrais-je chercher si je ne sais pas ce que je suis obligé de faire pour m'installer ? » (2015 B4)*

Nous nous trouvons face à ce que D. Schnapper explicite dans son ouvrage sur l'intégration comme la « désorganisation » et la « réorganisation » pour les personnes qui migrent: « Ils ne pouvaient plus respecter les règles d'une société qu'ils avaient quitté, ils n'avaient pas adopté celles de la société dans laquelle ils étaient arrivés. » (Schnapper, 2007, p. 51). A continuation, nous avons répertorié leurs difficultés et les besoins qui y sont liés qui

permettront, par la suite, de recommander quelques mesures destinées à faciliter leur établissement dans le canton de Vaud.

### 2.1.1 Clarifier les différents types d'informations

Dans une politique d'intégration, qui se distingue d'une politique d'assimilation, l'enjeu est d'intégrer les personnes migrantes tout en respectant leurs différences, leurs références et leurs visions du monde. Comment trouver le « bon équilibre » dans la construction de cette altérité pour favoriser l'intégration de la personne qui arrive ? Comme le soulignent N. Elias et J. Etoré (1991), « il ne s'agira pas de trouver en l'autre « un autre qui me ressemble » ». Si les besoins en termes d'information sont souvent très diversifiés et qu'il faut en tenir compte, on peut néanmoins observer des grandes tendances thématiques. C'est pourquoi nous avons ici thématiqué les différents types d'information ressortis des entretiens sous trois axes : administration, mode de vie en Suisse et vie sociale et culturelle. Il s'agit ici de faire une distinction entre ces 3 catégories d'informations, de les prioriser puis d'identifier de manière raisonnée dans quel ordre les donner (2.1.2), qui doit les donner (2.1.3-4) et sous quelle forme (2.1.5).

#### A. Administration

- Permis de résidence et d'établissement
- Assurance maladie (et système de santé)
- Emploi (principes généraux)
- Logement
- Informations sur les écoles / crèches
- Sur le mariage/divorce
- Politiques sociales
- Système de formation

Ces informations sont obligatoires pour tous sans distinction aucune (de nationalité étrangère ou suisse) et doivent être suivies de manière rigoureuse pour permettre une première installation **officielle** dans le Canton. Elles doivent être mises à jour régulièrement selon les évolutions législatives et être légitimées par une autorité officielle. Si possible, elles ne doivent comporter aucun biais d'influence, ce qui est le cas par exemple actuellement concernant les assurance-maladie. Une personne nous rapporte qu'elle a été prise en charge dès son arrivée par des amis qui lui ont proposé de prendre la même assurance-maladie qu'eux. Il s'est avéré que ces amis bénéficiaient d'un rabais pour eux-mêmes en raison de parrainage. Elle déplore juste que cette information n'ait pas été annoncée au départ. De même, une autre personne évoque avoir fait recours à un courtier en assurances venant de son pays d'origine « *pour se faire expliquer le système d'assurance accident et maladie en Suisse* ». (2015 A5) En contrepartie, il s'est « *sent* obligé » de contracter une assurance-maladie auprès de lui. Toutes ces situations particulières démontrent la nécessité d'une canalisation officielle des informations administratives.

## B. Mode de vie en Suisse

- Cours de langues (français dans le canton de Vaud)
- Offres de formation de base, professionnelle et continue
- Emploi et conditions de travail (spécifiques à l'employeur)
- Associations/réseaux comme aide et soutien à la conformité administrative et légale
- Mobilité (interne – nationale et internationale)
- Permis de conduire
- Compte bancaire (finances)

Comprendre le mode de vie d'un pays est d'autant moins aisé quand la personne qui arrive doit faire face à une multitude d'incertitudes quant à son établissement et son intégration dans le pays d'installation et qu'elle ne maîtrise pas ou peu la langue d'accueil. En effet, comprendre le mode de vie en Suisse implique une capacité de comprendre l'autre afin de pouvoir communiquer avec lui. Il s'agit comme le mentionne M. Cohen-Emerique d'avoir la capacité « d'entrer dans la rationalité de l'autre » (Cohen-Emerique, 2011). Cela est vrai tant pour la personne qui accueille que pour celle qui arrive. D'où la nécessité, notamment, d'obtenir des informations sur les cours de langue. Une personne-relais nous explique : « *Les migrants viennent pour des raisons économiques, mais d'autres viennent pour des raisons de santé, pour des raisons de formation et de travail. Ils se posent beaucoup de questions comme de savoir où ils vont être transférés, comment ils vont faire pour cuisiner etc.* ».

Ce type d'information, plus « pratique » et utile à la vie quotidienne n'est toutefois pas indispensable pour tous et ne revêt pas un caractère obligatoire et officiel. Il peut être dispensé par des acteurs diversifiés. Quelques fois, et dans le cas d'une migration pour l'emploi, c'est l'employeur qui peut donner ces informations. Un responsable de l'accueil des étudiants étrangers à l'Université de Lausanne nous rapporte : « *nous avons beaucoup d'étudiants qui viennent faire leur master. Ils viennent de tous les continents et par conséquent ont des besoins particuliers. Nous avons mis en place un système de parrainage pour répondre aux questions telles que : qu'est-ce qu'une carte cumulus, etc.* » (2015 FG2).

## C. Vie sociale et culturelle

- Fêtes (événements) fédérales, cantonales, régionales et communales
- Associations/réseaux pour l'intégration sociale
- Participation à la vie citoyenne et multiculturelle
- Connaissance de la Suisse et échanges interculturels
- Offices de tourisme

La compréhension de la vie sociale et culturelle fait suite à la compréhension du mode de vie en Suisse et met aussi en exergue la construction de l'altérité telle qu'explicité plus haut. Ce type d'information peut paraître moins essentiel mais ne l'est pas pour autant : il s'agit ici de l'épanouissement personnel de chaque personne par le biais de loisirs qui, peut-être, lui permettront d'obtenir des informations essentielles via le réseau social qu'elle se créera grâce à ces activités sociales et citoyennes.

« *La Suisse donne la possibilité aux gens de s'épanouir.* » (2015 B7)

### 2.1.2 Organiser la transmission dans le temps

Comme déjà mentionné, les différents « types » d'informations ont des degrés de priorités divers: pour la personne qui arrive pour la première fois en Suisse, dans un canton, dans une commune, le premier souci est de se « régulariser », c'est-à-dire de remplir les formalités exigées pour pouvoir vivre « sans soucis ». La première démarche est alors administrative. Il s'agit d'aller au contrôle des habitants ou à l'office de la population pour obtenir ces informations. Or les primo-arrivants interrogés, nous rapportent un certain malaise quant à la compréhension des étapes à suivre pour cette régularisation. En effet, les exigences s'entrecroisent : *« je voulais ouvrir un compte bancaire et on m'a demandé de donner mon adresse. Mais pour signer pour mon logement, on m'a demandé si j'avais un compte bancaire ... »* (2015 B6). Il s'agit donc nous seulement de clarifier et de prioriser les informations mais aussi de hiérarchiser les démarches dans un ordre chronologique. Lors de l'entretien collectif avec les primo-arrivants en termes de priorités d'informations et démarches à accomplir, une personne a suggéré ainsi: *« Une check-list serait vraiment appréciée, ce sur quoi être à jour en termes de papiers ainsi que de pourvoir une notice sur tout ce qui est santé. (...) La check-list du parfait arrivant : qui, quoi, où, comment, pourquoi. »* (2015 A4).

Dans le même ordre d'idée, il est ressorti du travail de terrain qu'il serait utile de fournir des informations avant même l'arrivée des personnes en Suisse : *« Ca aurait été bien s'il y avait une helpline que l'on puisse appeler depuis l'étranger... ça m'aurait évité de perdre du temps ici et d'être dans un entre-deux [administratif]. »* (2015 A7). Ainsi, la diffusion des informations pourrait se diviser en 3 temps :

- avant de partir du lieu d'origine ;
- à l'arrivée en Suisse ;
- et durant la période d'installation.

Les informations avant le départ vers la Suisse concernent principalement les personnes qui font un projet de migration. C'est le cas d'une personne d'origine portugaise qui, devant les problèmes économiques que connaît son pays, a cherché et trouvé un emploi en Suisse. Il lui fallait donc préparer son « déménagement » et avoir toutes les informations nécessaires pour sa famille et principalement pour son enfant (scolarisation de ce dernier). Les niveaux de vie étant fondamentalement différents en Suisse et au Portugal, elle voulait aussi pouvoir faire son budget financier et trouver un logement qui soit adéquat avec son salaire et ses besoins personnels (lieu de l'emploi) et ceux de sa famille.

*« On s'était renseigné avant de venir ici, c'est un projet de vie qu'une migration. J'avais anticipé notre arrivée par des recherches sur Internet et l'accès à des blogs tenus par des espagnols installés en Suisse. »* (2015 A10).<sup>13</sup>

Même constat quant à l'arrivée et à la période d'installation : dans l'idéal, la transmission des informations s'inscrit dans une temporalité et tiendra également compte du profil de la personne et de ses besoins. Suite au premier contact et au premier accueil, une personne

<sup>13</sup> A noter que cette personne avait eu accès et consulté la brochure 'Bienvenue dans le Canton de Vaud' sur Internet.

peut avoir besoin d'informations précises, pour trouver un emploi par exemple, et doit pouvoir s'adresser au bon interlocuteur.

### 2.1.3 Bénéficiaire d'un premier accueil et d'un suivi individualisé

Le contact humain a souvent été exprimé comme un souhait voire une nécessité par quasiment la majorité des primo-arrivants interrogés tout comme par les personnes-relais :

*« J'aurais aimé avoir un rendez-vous individualisé qui me permette de poser des questions précises par rapport à ma situation et ne pas avoir des fausses informations ou des informations trop générales. Du cas par cas, c'est bien ! »<sup>14</sup>*  
(2015 A10)

Cet extrait illustre bien l'importance de maintenir et de créer les liens sociaux à travers deux dimensions fondamentales, « la protection et la reconnaissance » définies comme suit par S. Paugam : « La protection renvoie à l'ensemble des supports que l'individu peut mobiliser face aux aléas de la vie (ressources familiales, communautaires, professionnelles, sociales), la reconnaissance renvoie à l'interaction sociale qui stimule l'individu en lui fournissant la preuve de son existence et de sa valorisation par le regard de l'autre ou des autres. » (Paugam, 2015, p. 37). Aussi, il devient indispensable de soigner l'accueil (l'arrivée) à travers un contact humain (reconnaissance) mais aussi l'accompagnement (protection). Les primo-arrivants rapportent que lors de ces contacts personnalisés, quand ils se font, ils se sentent compris, entendus et aidés dans une situation où ils se sentent vulnérables:

*« Il est important de trouver une personne qui peut nous parler, avoir un contact humain, c'est plus interactif. C'est bon de sentir qu'on nous écoute et pas seulement pour nous dire comment faire pour avoir le permis. Et puis les gens écoutent ce qui se passe autour et ce n'est pas toujours la bonne information. Ils nous racontent comment ils ont fait, mais cela a peut-être changé depuis. »* (2015 B4).

Même constat de la part des personnes-relais : l'écrit existe mais il y a besoin de faire passer les informations par oral. Les personnes-relais soulignent la nécessité d'encourager, d'optimiser le contact humain et « *de donner de son temps* ». Cela peut se faire sous forme d'entretien individuel ou d'ateliers ou de séances collectives, mais également sous forme de « tandem/parrainage ». Le contact humain permet de personnaliser les informations en fonction des besoins spécifiques de chacun et d'établir un climat de confiance.

### 2.1.4 S'adresser directement au bon interlocuteur, pour le bon sujet

Si le contact humain est important, encore faut-il trouver le bon interlocuteur pour le bon sujet. Or, les primo-arrivants rapportent ne pas toujours savoir à qui demander des informations. S'il leur est clairement dit que pour l'obtention du permis, il faut s'adresser à la commune, ils disent ne pas savoir s'ils peuvent aussi demander comment faire pour le compte bancaire, le logement, etc. Une personne rapporte qu'elle n'a pas eu de soucis, mais s'est bien rendue compte que : « (...) *la dame de la commune a été très gentille et m'a beaucoup aidé. Je savais que ce n'était pas toujours son travail. Elle téléphonait pour moi pour demander des renseignements.* ». (2015 B9). Ce qui ressort des entretiens et des focus

---

<sup>14</sup> La problématique de la « fausse information » est ressortie à plusieurs reprises dans les propos de nos interlocuteurs, que ce soit lors des entretiens individuels ou collectifs. A titre d'illustration, nous pouvons encore évoquer le cas d'une personne qui nous expliqua à la fin d'un focus group mené auprès de primo-arrivants, « *avoir démissionné auprès l'administration* » car elle ne recevait que des « *informations contradictoires* » (Canton versus Commune). (2015 FG1)

group, c'est qu'il y a deux volets à respecter au niveau de l'information : le contenu de l'information (2.1.1-2) et l'identification des interlocuteurs. **Qui dispense quelle information ?**

Le premier réflexe en général lorsqu'une personne a besoin d'informations, c'est de la demander dans son cercle proche, dit aussi réseau primaire (la famille, les amis), comme en témoignent les citations suivantes :

*« J'ai deux frères qui résident aussi dans le Canton de Vaud, je les vois très régulièrement. Lorsque j'ai besoin d'informations, c'est vers eux que je me tourne. C'est eux qui me disent quoi faire. » (2015 A8)*

*« Quand j'ai besoin d'informations, je me tourne vers mon mari. (...) Mon mari a lui eu des réponses à ses questions par des collègues de travail aussi. » (2015 A9)*

Cette démarche, bien que naturelle et appropriée, peut toutefois s'avérer avoir quelques désavantages si les personnes donnent de fausses informations, ou des informations partielles. Lors du focus group avec les primo-arrivants, une personne nous a rapporté qu'elle avait eu des informations inexactes et cela l'a empêché de faire certaines démarches pendant une année : *« c'est une amie qui m'a dit après une année que je pouvais postuler pour un emploi alors que j'attendais car on m'a dit que ce n'était pas possible. » (2015 B10).*

Nous relevons aussi qu'en parallèle des réseaux familiaux, d'autres réseaux que nous pouvons qualifier de « secondaires » ou de proximité sont également importants. Il s'agit notamment des voisins, communautés religieuses, associations, collègues de travail mais aussi de la commune, du canton, des ambassades, etc. En effet, outre le contact avec le réseau primaire, les sources d'informations qui ont été le plus relevées dans cette étude sont :

- Ambassades et consulats des pays d'origine en Suisse, et ambassade et consulat suisse dans le pays d'origine.
- Associations-institutions et autres acteurs impliqués dans la primo-information.
- NTIC<sup>15</sup> (Internet – Facebook – Application téléphonique)

Nous voyons ici la nécessité de pouvoir identifier le bon interlocuteur, pour le bon sujet (et si possible, comme vu précédemment au bon moment). Pour ce faire, une orientation vers le service approprié du réseau secondaire (ambassades, administration, commune, association, employeur) est utile pour ne pas « perdre de temps ». La mise en place de supports d'informations (internet mais aussi print et 2.0) est également bienvenue.

### 2.1.5 Obtenir des informations écrites accessibles (NTIC)

Finalement, il nous a été rapporté que bien que le contact humain soit une nécessité incontournable, l'information écrite est également appréciée. Toutefois, il semblerait qu'il serait utile de mieux expliquer les informations : *« Je ne comprends pas toujours les informations même si je comprends bien le français. Comme pour comprendre ce qui concerne la reconnaissance des diplômés ou les assurances maladies ou encore pour chercher un emploi. » (2015 B8).* Lorsqu'il y a un contact en face à face, il est plus aisé de pouvoir expliquer, poser des questions, reformuler, en bref, d'adapter le discours à la

---

<sup>15</sup> Nouvelles technologies d'information et de communication

personne, ce qui n'est pas le cas pour la plupart des informations écrites (print/web/2.0). Dans ce sens, la traduction en langue d'origine et la simplification des informations sont des éléments qui sont ressortis comme étant primordiaux lors des entretiens et des focus group avec les primo-arrivants. Selon une personne-relais dans le focus group, il s'agit également d'être bien attentifs à partir de l'information zéro: « *Il n'y a pas de questions bêtes, car ce qui peut sembler naturel pour les locaux ne l'est pas pour la personne qui arrive.* » (2015 FG2).

L'information écrite peut se trouver sous plusieurs formes : supports papiers (brochures, flyers), WEB (site internet) ou encore 2.0 (réseaux sociaux). Dans le canton de Vaud, plusieurs brochures d'informations existent, traduites en plusieurs langues, notamment la brochure « Bienvenue dans le canton de Vaud ». Il y a donc des outils existants mais ils ne sont pas forcément accessibles. Selon les dires des primo-arrivants, la brochure n'est pas systématiquement distribuée. De plus, ceux qui l'ont reçu rapportent ne pas en avoir fait un usage ciblé car ils ne trouvaient pas forcément des informations qui répondaient à leur situation personnelle. Certaines personnes rapportent que la brochure contenait trop d'informations (pas assez synthétisées) et que les personnes qui la leur distribuent, n'expliquent pas son utilisation. Les termes employés ne sont pas toujours faciles à comprendre (langage technique, même s'ils lisent l'information dans leur langue maternelle). Toutefois, ils l'ont appréciée pour son contenu d'informations générales et aussi comme signe d'une action du Canton envers les primo-arrivants – donc d'une reconnaissance de leur présence.

Quant au WEB, il semble que cette source d'information soit largement utilisée mais présente deux désavantages : les informations s'adressent principalement aux personnes qui ont un accès facilité au NTIC (jeunes, formation, niveau socio-économique) et les personnes doivent souvent « chercher longtemps » dans le labyrinthe du web l'information qui correspond à leur besoin. Pour illustrer ce propos, prenons le cas de ce primo-arrivant qui évoque « *un groupe Facebook où des Espagnols donnent des conseils à des Espagnols, qu'ils soient bons ou mauvais* » relevant au passage « (...) *mais il faut chercher la bonne information.* » (2015 A10). Toutefois, tous soulignent l'utilité d'un téléphone portable pour contacter et être contacté.<sup>16</sup> Une personne explique qu'elle aimerait recevoir un « newsletter » spécifique aux primo-arrivants en courrier personnalisé. Il est évident que l'information et la personne qui la réalise et la dispense sont indissociables, d'où la nécessité d'également donner la parole aux professionnels œuvrant dans ce domaine.

## 2.2 Constats et besoins des personnes-relais

---

Les personnes-relais qui ont participé au focus group ont exposé la nature de leur travail de primo-information et engagement avec les personnes migrantes mais ont aussi souligné les difficultés qu'elles rencontraient pour atteindre leurs objectifs. Aussi, elles ont pu décrire tant les raisons des sollicitations des personnes migrantes mais aussi leurs propres besoins et attentes afin de fournir un service optimal à ces personnes. Un besoin de reconnaissance formelle de leur travail est ressorti très clairement. Aujourd'hui, la majeure partie de leur travail relève moins de leur cahier des charges que de leur conviction personnelle et leur

---

<sup>16</sup> Comme souligné plus tôt, la majorité des personnes que nous avons contactées, étaient en possession d'un téléphone portable.

implication bénévole parce qu'elles sont convaincues de la nécessité de leurs actions. Nous reprenons leurs propositions dans les recommandations.

### 2.2.1 Prendre en compte l'hétérogénéité du groupe « primo-arrivants »

Il est ressorti des discussions avec les professionnels que les profils socio-économiques des primo-arrivants, leurs catégories socioprofessionnelles, leurs niveaux d'éducation et leurs statuts de résidence ou de non résidence ont un effet direct sur leurs besoins et attentes ainsi que sur les modes de communication qu'ils privilégient.<sup>17</sup> Les primo-arrivants et la population migrante de manière générale en Suisse et ailleurs se caractérisent par une « superdiversité »<sup>18</sup> qui est construite selon les éléments suivants :

- Pays et lieux d'origine, plus particulièrement espace européen – pays de l'Europe de l'Est – Pays d'Amérique du Nord et pays tiers.
- Niveau de formation et diplômes dans le pays d'origine. Ici nous relevons les personnes dont les diplômes ne sont pas reconnus en Suisse et qui doivent occuper des emplois sans lien avec leur formation.
- Statut en Suisse : selon la raison de la migration (regroupement familial, guerre, emploi, situation économique) et la durée planifiée de leur séjour en Suisse, les migrants se voient octroyer des statuts de résidence différenciés et soumis à des conditions de renouvellement, de recherche d'une activité lucrative, de possibilité d'accès à la formation, etc.

Pour S. Vertovec, cette notion permet de décrire et de mieux tenir compte du niveau et de la complexité des profils des migrants. Cette « diversification de la diversité<sup>19</sup> » se caractérise depuis une décennie, par les croisements multiples des caractéristiques des nouvelles migrations allant du large éventail de nationalités de diverses origines, arrivant parfois en petits groupes, ayant des implications transnationales, avec des profils socio-économiques différenciés et des raisons variées justifiant leur migration.

Or les critères cités plus haut ont un effet direct sur les besoins, demandes et attentes des primo-arrivants. Une personne-relais, juriste de formation, qui fait du bénévolat pour aider dans les démarches administratives souligne qu'il serait utile d'avoir un « welcome center » en faisant la différence entre les divers statuts des primo-arrivants pour répondre à leurs besoins spécifiques. Durant notre étude, nous avons pu confirmer que selon les différentes appartenances socio-culturelles et économiques des primo-arrivants rencontrées, les besoins, attentes et demandes ne se situent pas toujours dans les mêmes secteurs. Les personnes qui ont déjà un fort soutien de par leur employeur par exemple, se soucient plus d'avoir des informations sur la vie culturelle et sociale que sur les démarches administratives pour trouver un emploi ou pour inscrire un enfant à l'école. Il conviendrait donc de prendre en compte cette hétérogénéité dans les mesures destinées à ce public.

<sup>17</sup> Nous faisons ces distinctions même si sociologiquement, il y a de forts liens de causalité entre elles. En effet, nous pouvons rencontrer un primo-arrivant qui a fait des études supérieures et qui exerce un métier ne nécessitant pas le degré de formation atteint. La non-compréhension de la langue est un obstacle majeur pour prétendre à toute formation utile pour la reconnaissance des diplômes étrangers.

<sup>18</sup> Selon l'expression de Steven Vertovec (2007) « super-diversity » qui stipule que la diversité au sein des populations (migrantes et non migrantes) est de plus en plus grande.

<sup>19</sup> Op.cit.

## 2.2.2 Encourager le primo-arrivant à être acteur de son installation

Cette étude donne la parole aux primo-arrivants. Or la situation du primo-arrivant appelle à adopter une posture d'attente. Ils ne savent pas ce qui est attendu d'eux ; ils n'ont pas non plus les connaissances et compétences adéquates (en tout cas au début) pour pouvoir adopter une attitude proactive. Ils doivent se conformer et respecter les législations et faire les démarches nécessaires pour régulariser leur situation. Cette étape d'arrivée est délicate. Certaines personnes interrogées se disent prêtes à participer à des actions mises en place par leurs communes et à aider d'autres qui arrivent. D'autres pensent qu'au vu de leur situation, il faut les aider, les soutenir sans toutefois se questionner sur une participation active de leur part.

Les professionnels qui ont participé à l'étude pensent qu'il faudrait rendre le primo-arrivant, acteur de sa situation et qu'il puisse être proactif et participer à la primo-information. Il s'agit pour cela de pouvoir expliciter la part active attendue. Lors du focus group avec les personnes-relais, il est ressorti qu'il y aurait des demandes de la part des primo-arrivants principalement en termes d'informations sur la vie sociale et culturelle qui ne sont de toute façon pas accessibles aux autochtones eux-mêmes. En d'autres termes, il y a une part de participation à la vie sociale que chaque personne est appelée à remplir. Si nous nous situons dans une perspective sociologique qui décrit la personne (ici le primo-arrivant) comme un acteur social qui doit répondre et mettre en œuvre des actions qui sont régies par des normes sociales, des lois et des obligations, il devient important de permettre aux primo-arrivants pour se socialiser de pouvoir conjuguer ses cadres de références à ceux d'ici ; c'est-à-dire de pouvoir se trouver une place, un statut social dans cette nouvelle adaptation.

Il convient dès lors de pouvoir lui « révéler » les possibles et de lui permettre d'être le sujet de son action, de son adaptation et de son insertion dans ces nouveaux cadres socioéconomiques, culturels et politiques. C'est une condition pour construire son « capital social » de manière ciblée en utilisant toutes ses différentes connaissances et compétences pour agir. Cette posture participative est hautement utile de notre point de vue car il transmet dans le même temps une reconnaissance de la rationalité et des compétences du primo-arrivant qui ne doit pas seulement subir mais aussi agir. Un effet direct selon nous dans l'adoption de cette posture est de lutter aussi contre une discrimination qui occulte les ressources du primo-arrivant et qui est ressortie lors de nombreux entretiens.

## 2.2.3 Créer des liens entre les acteurs et les actions de la primo-information

En ce qui concerne à présent les besoins des professionnels à proprement parlé, il ressort assez clairement de l'analyse des propos recueillis qu'un panel d'actions est déjà opérationnel sur le terrain et que leur mise en œuvre est assurée par une diversité d'institutions et de personnes-relais. Toutefois, les personnes et institutions relais qui mènent ces actions, ne se connaissent pas toujours et ne sont pas toujours au courant des leurs activités respectives. Comme le relève un participant du focus group avec les personnes-relais : « *Enfin, les structures existent, mais elles sont cloisonnées. Il n'y a pas de répertoire ; les uns et les autres ne sont pas toujours au courant de ce qui se fait. Il faudrait tisser des liens [maillage] ou créer un site de bienvenue avec FAQ [Foire Aux Questions] par exemple. (...) Trouver un dénominateur commun, en tenant compte de toutes les personnes qui composent cette palette. En fait, il existe déjà beaucoup... on fait déjà beaucoup. Ce qui manque c'est le lien entre tous.* » (2015 FG2)

Il semble qu'il existe un phénomène de « sectorisation » des actions selon les spécificités des prestataires : par exemple une enseignante qui met des actions de recherche d'emploi pour les parents des élèves ne sait pas forcément qu'il existe des programmes de soutien à l'emploi dans un autre secteur qui inversement ne pensera pas que l'école puisse être un partenaire potentiel pour son programme d'action. Il s'agit ici d'assurer une communication plus efficiente entre les différents acteurs, mais aussi de passer d'une posture informelle de relation d'aide à une reconnaissance formelle de ces actions.

#### 2.2.4 Soutenir les petites et moyennes communes

Notre étude s'est focalisée sur les petites et moyennes communes du canton. En effet ces communes n'ont pas de « bureaux ou de délégués à l'intégration ». Ce sont leurs services de la population et du contrôle des habitants qui se chargent de dispenser toutes les informations possibles et accessibles, en plus de la partie administrative. Une personne-relais rapporte que « *dans certaines communes, le matériel existe mais les informations ne sont pas forcément disponibles. Les communes devraient avoir l'obligation de promouvoir ces informations et organiser des ateliers pour discuter et répondre aux questions des primo-arrivants.* » (2015 FG 2)

Or, le problème, c'est que les petites et moyennes communes semblent manquer de ressources en personnel pour remplir la tâche de la primo-information. Leur budget ne permet pas de considérer la primo-information comme une priorité pour diverses raisons, comme il a été rapporté par une responsable de commune : « *nous ne pouvons pas mettre des actions en place pour les primo-arrivants car on manque de budget et nous n'en accueillons pas un grand nombre non plus.* (2015B2) ». Cet argument est accentué par une personne - relais qui commente : « *Il ne faut pas penser en termes d'actions spécifiques par commune car un délégué à l'intégration dans des communes qui ne reçoivent pas un nombre conséquent de primo-arrivants, s'ennuierait et en plus cela coûterait cher.* »

Il ressort très clairement de notre étude que le service de la population et le contrôle des habitants doivent jouer un rôle important dans la construction de la primo-information. L'appellation de « contrôle des habitants » a été rapportée par une personne-relais comme un obstacle pour un accueil et une bonne information. Les services administratifs dans certains pays d'origine représentent en effet un organe de contrôle voire de sanction. Les primo-arrivants ont donc tendance à nourrir cette méfiance et elle est exacerbée quand ils sont appelés à se présenter au « contrôle des habitants ». Des professionnels ont eu du mal à concilier la notion d'accueil avec un organe qui « exige » des documents pour reconnaître officiellement leur présence en Suisse. Une structure complémentaire serait donc la bienvenue.

#### 2.2.5 Valoriser et reconnaître le travail des professionnels

Comme déjà mentionné, le travail de primo-information est déployé dans le canton de Vaud par de nombreux acteurs (BCI, contrôle des habitants, institutions, associations, employeurs, etc) mais ce travail n'est pas toujours connu, reconnu ni valorisé. De plus, comme nous l'avons déjà vu dans de nombreuses citations, les professionnels n'ont pas toujours les outils nécessaires pour pouvoir mener à bien sereinement leur mission d'accueil, d'information et d'orientation des nouveaux habitants étrangers. « *Les professionnels de l'accueil devraient suivre une formation sur ce qui existe. (...) Tout existe, mais il manque de la disponibilité, du*

*temps et un cahier des charges mandaté, qui n'est pas toujours reconnu. Il n'y a pas besoin d'ajouter de structures, mais les renforcer en les rendant notamment visibles. Si on nous donne le temps de le faire, si les liens se mettent en place, c'est top ! » (2015 FG2).*

Le travail des associations communautaires devrait également être pris en compte et discuté au vu de certaines limites relevées par les professionnels. En effet, la fonction paradoxale des associations communautaires est ressortie : tout en protégeant les primo-arrivants en leur offrant un espace de parole et de confort, les associations peuvent enfermer les personnes dans un confort qui ne les encouragent pas à en sortir. Aussi, il est utile de conjuguer cette notion d'appartenance communautaire comme un sas de sécurité qui doit impérativement être temporaire pour permettre à la personne de s'impliquer plus activement à la vie de la commune en tant que résident. Une personne rapporte que la communauté est importante dans sa fonction de protection et réseau de proximité et d'interlocuteur privilégié mais il est important aussi pour le primo-arrivant de pouvoir bénéficier d'autres soutiens en complément. Nous pouvons avancer l'idée dans la même ligne de raisonnement de Paugam<sup>20</sup> que la communauté a un rôle essentiel à jouer quand le primo-arrivant fait appel à elle. Sa fonction virtuelle voire symbolique est une assurance pour la personne qui arrive. Elle lui permet de trouver des personnes qui peuvent comprendre les résonances de ses manières de penser et d'agir face à un contexte nouveau.

---

<sup>20</sup> Op.cit.

### 3 Quelques recommandations

Il est attendu dans le cadre de ce mandat de prestation de faire des propositions concrètes, applicables et opérationnelles sur le terrain. Nous présentons ci-dessous, suite à l'analyse des données récoltées sur le terrain et à l'étude sur l'état des lieux de la primo-information dans le Canton de Vaud, « quelques bonnes pratiques » dégagées de cette étude ainsi que nos propositions d'opérationnalisation.

#### 3.1 Un accent sur l'information via les téléphones portables

---

Tous les primo-arrivants ne peuvent pas exploiter les NTIC. Comme déjà explicité, ils ne possèdent pas les mêmes connaissances et compétences devant l'utilisation et l'exploitation des NTIC. Or, tous peuvent utiliser un téléphone ou apprendre à le faire. Le premier moyen de communication des primo-arrivants avec l'extérieur reste le téléphone portable. Nous proposons qu'un téléphone portable soit inclus dans le kit de bienvenue.

L'accès aux informations de base pourrait également être accessible dans les communes sous forme de borne informatique. Les gares ferroviaires tout comme les lieux de grand passage public (tels que les bibliothèques et les lieux associatifs) ont été proposées par une personne interviewée. Avec une utilisation « user friendly », la primo-information pourrait être à disposition selon les besoins spécifiques de chacun. Il ne s'agit pas de séparer les utilisations des NTIC avec les autres propositions mais bien de tout considérer comme un réseau à mettre en place pour promouvoir la primo-information.

#### 3.2 Un dispositif d'accueil en 3 étapes

---

**Le premier contact humain :** Dans la mesure du possible le premier contact pourrait se faire dans un bureau avec une personne représentant la commune de résidence. La commune demeure la première instance officielle pour le primo-arrivant. C'est ensuite que la personne commencera les démarches administratives pour son établissement en Suisse.

**Un Kit de bienvenue :** Un kit de bienvenue aurait un double objectif : accueillir la personne et lui fournir les informations de base pour commencer son établissement. Ce kit comprendrait entre autres : la brochure du canton ; les informations concernant la vie dans la commune comme l'accès aux activités (piscine, concerts, etc.) ; des cadeaux de bienvenue comme un téléphone portable à recharger et avec les numéros clés encodés ou des cartes à retirer pour un accès gratuit à des manifestations culturelles telles des concerts, des festivals, ou encore une carte journalière des CFF, etc.

**Un suivi durant la première année d'installation :** Il serait utile de rassembler les primo-arrivants 2 à 3 fois durant la première année d'installation avec peut-être des personnes déjà installées. Bon nombre de communes organisent une cérémonie d'accueil des primo-

arrivants. Il s'agira ensuite comme suggéré par le focus group des personnes-relais, de permettre aux primo-arrivants de se connaître un peu plus, de rencontrer les autres habitants et de partager leurs « *soucis et joies du quotidien* ». Le pool de spécialistes<sup>21</sup> peut aussi participer à ces séances.

### 3.3 Une autonomie et un parrainage

---

Il est de notre point de vue utile voire indispensable d'impliquer les primo-arrivants dans leur installation et leur intégration. Avec le kit d'accueil, ils pourront s'impliquer de manière simple dans un premier temps en apprenant l'usage des téléphones ; en allant chercher les bons nécessaires pour avoir accès aux concerts et autres prestations. Un parrainage, comme il est fait à l'université de Lausanne entre les étudiants est à mettre en place. Ce parrainage permet aux anciens primo-arrivants de pouvoir partager leurs expériences avec les nouveaux. Ce travail serait soutenu financièrement par la commune de résidence.

### 3.4 La création d'un pool de spécialistes

---

La création d'un groupe de spécialistes en primo-information permettra de répondre aux questionnements suivants:

- Fournir la « bonne » information et répondre aux demandes exprimées
- Budget des communes pour la primo-information
- Égalité de traitement entre les communes
- Être à disposition des communes qui ont un taux faible de primo-arrivants
- Laisser le contrôle des habitants remplir sa mission première qui est administrative

Ce groupe aura une fonction d'accueil et d'accompagnement pour promouvoir l'intégration et l'autonomie des primo-arrivants. Comme déjà mentionné, il est important selon nous qu'il soit le plus objectif et impartial possible en termes de transmission d'information. Ce groupe de spécialistes ou pool de spécialistes aura aussi une fonction de soutien aux communes pour la mise en place de projets ou d'action spécifiques quand cela sera nécessaire. Il semble important que ce pool de spécialistes soit rattaché au BCI ou à une autre structure ayant les compétences professionnelles recherchées. Ces personnes seraient donc engagées par le canton. Il s'agit de lui conférer un caractère officiel et légitime. Il est composé de 3 ou 4 personnes qui seraient engagées soit à temps partiel soit selon des mandats de prestations.

#### Les missions du groupe

Nous avons identifié ci-dessous les missions principales du groupe :

- Connaître les profils des primo-arrivants, qui sont fluctuants selon la situation géopolitique mondiale et répondre à leurs demandes et besoins spécifiques
- Actualiser les informations selon les dernières évolutions politiques et juridiques

---

<sup>21</sup> Voir le pont 3.4

- Orienter de manière ciblée les primo-arrivants selon les secteurs du travail, de la formation, du logement, de la régularisation du permis de résidence, etc.
- Accompagner les primo-arrivants dans leurs démarches administratives
- Être mobile et se déplacer vers l'ensemble des communes du Canton
- Collaborer avec d'autres instances de primo-informations
- Connaître et mettre en lien les réseaux des relais (privés et publiques) qui œuvrent dans le domaine des migrations et de la primo-information et coordonner les actions qui sont mises en place

Le groupe est mobile et se déplace vers les districts (regroupant ainsi plusieurs communes) pour des séances d'information et peut répondre sur demande aux questions des primo-arrivants mais aussi des employés du district. Ce mode de fonctionnement permet aussi une communication intra-district et peut engendrer des collaborations régionales et intercommunales (qui répondent à la volonté politique exprimée de regrouper les communes).

### 3.5 Une reconnaissance formelle des actions menées par les professionnels

---

Nous mentionnons à la page 17 de ce rapport<sup>22</sup> que des actions ne sont pas inscrites dans les cahiers des charges des personnes ayant l'une ou l'autre mission dans le cadre professionnel en lien avec les primo-migrants. Il est donc nécessaire de visibiliser et de reconnaître formellement le travail de primo-information qui est fait par différents acteurs. Par exemple les responsables de classes d'accueil font du conseil aux parents des enfants allophones et élaborent des projets pour leur intégration et leur insertion dans la vie du canton. Ces tâches sont faites de manière bénévole par ces personnes qui s'investissent personnellement. Elles devraient apparaître dans leur cahier des charges.

La participation des familles et des réseaux primaires et secondaires des enfants dans l'intégration scolaire des enfants allophones est essentielle. Il serait utile de mettre en place une collaboration entre le BCI et la direction de l'enseignement primaire et secondaire tout comme avec les autres instances cantonales qui sont en lien peu ou prou avec les primo-arrivants (emploi – aide sociale etc.).

### 3.6 Des collaborations avec d'autres instances et une mise en réseau

---

Il est aussi utile de formaliser une collaboration avec le domaine de la santé et de la formation tertiaire ainsi qu'avec des lieux professionnels. Nous percevons le BCI comme un organe cantonal transversal qui permet de faciliter l'intégration des personnes migrantes dans le canton et qui est donc appelé à collaborer avec les diverses instances publiques et privées. Ces instances peuvent être visibilisées et valorisées dans le travail qu'elles font avec les primo-arrivants. Par exemple, certains employeurs peuvent bénéficier du soutien du

---

<sup>22</sup> « Aujourd'hui, la majeure partie de leur travail relève moins de leur cahier des charges que de leur conviction personnelle et leur implication bénévole parce qu'elles sont convaincues de la nécessité de leurs actions ».

BCI pour optimiser les informations données à leurs nouveaux employés primo-arrivants. L'Université de Lausanne a mis sur pied un « welcome center » pour les nouveaux employés qui viennent de l'étranger. Comme souligné dans les points 3.5 et 3.6, le BCI a un rôle central à jouer dans la mise en réseau et le partage des informations. Il s'agit de vérifier et de mettre à jour les informations à dispenser. Pourrions-nous parler d'un « Label Primo-information » ?

### **3.7 Des formations continues courtes pour les professionnels**

---

Hormis le travail administratif obligatoire, les employés des communes sont souvent appelés à donner des conseils et des informations qu'ils ne possèdent pas toujours. Il serait utile comme fait le Bureau lausannois pour les immigrés (BLI) de pouvoir organiser des formations courtes sur des sujets très ciblés tels que la discrimination à l'emploi, la législation, la reconnaissance des diplômes étrangers, etc. Les petites et moyennes communes peuvent aussi bénéficier des projets mis en place dans les plus grandes communes et collaborer avec elles. D'autres structures ont également évoqué le manque de formation du personnel.

## 4 Conclusion

Cette étude a mis en exergue la nécessité de développer la notion de participation de tous ; c'est-à-dire les instances publiques, privées et associatives. Il ressort aussi que les instances publiques et cantonales devraient travailler de concert sur des thématiques qui les regroupent peu ou prou. Par exemple les institutions scolaires et de formation pourraient collaborer dans les programmes de primo-information, puisque les employés de ces institutions sont impliqués dans la problématique de la migration et de primo-information.

Nous souhaitons proposer la mise en pratique de cette notion de solidarité qui comme le souligne A. Supiot : « [...] a servi à nommer l'interdépendance des parties à l'égard du Tout, dans l'organisme vivant ou dans le corps social. » (Supiot, 2015, p. 8). Cette étude résolument orientée vers le terrain et sur la parole des primo-arrivants, démontre à travers les méthodes que nous avons utilisées qu'il est indispensable d'impliquer toutes les parties et de mettre en œuvre le principe de solidarité afin de pouvoir construire un vivre ensemble pour tous et acceptable par tous.

Au sein de cette superdiversité constatée dans notre groupe d'investigation, nous préconisons une approche interculturelle pour la mise en œuvre des propositions faites dans ce travail. Nous définissons : « L'interculturel est la mise en place d'un processus dynamique qui permet et favorise une communication compréhensive, constante et interactive (en co-construction) entre des personnes et des groupes différents. » (Steiger & Pfiffner, 2007). La relation interculturelle doit être en construction constante, permanente et innovante pour assurer une adaptation optimale à l'évolution des sociétés et doit relever le défi de comprendre comment construire un « savoir agir » et une « capacité d'agir » ensemble.

*C'est le bien vivre pour tout un chacun qui permet de construire un vivre ensemble pour tous.*

## 5 Bibliographie succincte

Arlettaz, G. & Arlettaz, S. (2004). *La Suisse et les étrangers. Immigration et formation nationale (1848-1933)*. Lausanne : Editions Antipodes.

Dubet, F. (1994). *Sociologie de l'expérience*. Paris : Seuil.

Cohen-Emerique, M. (2011). *Pour une approche interculturelle en travail social : théories et pratiques*. Rennes : Presses de l'école des hautes études en santé publique.

Cousin, O. & Rui, S. (2014). *L'intervention sociologique. Histoire(s) et actualité d'une méthode*. Rennes : Presses universitaires de Rennes.

Duflou, E. (2010). *La politique de l'autonomie. Lutter contre la pauvreté (II)*. Paris : Seuil / République des Idées.

Elias, N., & Etoré, J. (1991). *La société des individus* (Vol. 301). Paris: Fayard.

Paugam, S. (2015). *Vivre ensemble dans un monde incertain*. La Tour d'Aigues : éditions de l'Aube.

Paugam, S. (2007). *Repenser la solidarité. L'apport des sciences sociales*. Paris : PUF.

Putnam, R.D. (2007). E Pluribus Unum : Diversity and Community in the Twenty-first Century. *Scandinavian Political Studies*, 30(2), 137-174.

Sayad, A. (2006). *L'immigration ou les paradoxes de l'altérité*. Paris : Raisons d'agir.

Schnapper, D. (2007). *Qu'est-ce que l'intégration ?* Paris : Gallimard.

Secrétariat d'Etat aux migrations (SEM). (2014). *Rapport sur la migration 2014*. Berne : Secrétariat d'Etat aux migrations.

Supiot, A. (dir.). (2015). *La solidarité : enquête sur un principe juridique*. Paris : éditions Odile Jacob.

Steiger, B. & Pfiffner, M. (2007). La place de l'interculturel dans les lieux de pratique du social (Rapport de recherche). Lausanne : éesp, haute école de travail social et de la santé.

Vertovec, S. (2007). Super-diversity and its implications. *Ethnic and Racial Studies*, 30(6), 1024-1054.

Touraine, A. (1978). *La voix et le regard*. Paris : Seuil.

## 6 Annexes

L'EESP et le BCI se tiennent à votre disposition (sur demande) à vous présenter les annexes suivantes :

- Annexe 1 : méthodologie et méthodes de recherche
- Annexe 2 : lettre aux responsables politiques et administratifs des communes
- Annexe 3 : échantillonnage et faisabilité
- Annexe 4 : guide d'entretien auprès des primo-arrivants
- Annexe 5 : questionnaire auprès des personnes-relais
- Annexe 6 : intervention sociologique (focus group) auprès des primo-arrivants
- Annexe 7 : intervention sociologique (focus group) auprès des personnes-relais
- Annexe 8 : synthèse des 20 entretiens
- Annexe 9 : rencontre groupe-experts (rapport intermédiaire)