

Propositions de bonnes pratiques durant la pandémie de COVID-19 à l'intention des prestataires vaudois de mesures d'intégration

La situation exceptionnelle que nous vivons depuis plus d'un mois a bouleversé nos vies et nos habitudes, dans une proportion que nous n'aurions pu imaginer. Les prestations que vous proposez – cours de français, café-contacts, cérémonies d'accueil pour les nouveaux habitants ou encore ateliers de lecture pour les enfants, pour n'en citer que quelques-unes – n'ont pas été épargnées par ce nouveau contexte.

Les règles d'hygiène et de conduite de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP), ainsi que la situation extraordinaire instaurée par le Conseil fédéral (CF) empêchent le maintien de vos prestations dans leur format initial. Toutefois, des adaptations peuvent y être apportées afin de continuer à proposer aux participant-e-s l'opportunité d'apprendre le français, d'être informé-e-s ou encore de maintenir des relations sociales.

Nous avons reçu un grand nombre de messages nous informant des modifications apportées aux différentes mesures d'intégration proposées sur le canton. Nous vous félicitons pour votre réactivité et votre inventivité, ainsi que pour votre adaptation face à cette situation afin de maintenir le lien avec les bénéficiaires. La variété des réponses apportées témoignent de la richesse du tissu associatif et de la grande diversité qui existent en son sein, que ce soit en termes de taille, de prestations ou encore de moyens à disposition. Votre travail est précieux et nécessaire pour la politique d'intégration vaudoise, et ce spécialement dans le contexte actuel. Nous vous remercions encore pour votre engagement auprès des migrant-e-s de notre canton.

Le présent document représente une synthèse des bonnes pratiques et idées, que nous avons pu récolter durant le dernier mois, que ce soit pour l'accès à l'information, le maintien des prestations ou encore pour la découverte de nouveaux outils. Il n'a pas pour prétention de dresser un portrait exhaustif de l'ensemble des mesures prises pour préserver les prestations d'intégration à l'intention des migrant-e-s dans le canton de Vaud, ni de mettre en avant telle ou telle solution. Il s'agit plutôt d'un outil visant à soutenir les prestataires de mesures d'intégration afin de maintenir l'apprentissage et le lien avec les bénéficiaires.

Nous sommes conscients que certains d'entre vous ont déjà acquis de l'expérience face à cette crise et n'ont pas attendu ce recueil pour mettre sur pied des solutions visant à offrir des alternatives. Dans ce cas, nous espérons que ce document vous offrira un aperçu de la richesse des initiatives, des idées et des mesures mises sur pied pour adapter les différentes prestations d'intégration.

Si les mesures de déconfinement annoncées par le CF ce jeudi 16 avril laissent envisager un retour progressif à une situation normalisée, l'impact de cette crise va très probablement durer. De plus, certaines des pratiques évoquées dans ce document peuvent servir à adapter les prestations d'intégration au-delà du contexte lié au COVID-19 – apprentissage à distance, permanence téléphonique, par exemple – et pourraient donc permettre de modifier certaines mesures sur le long terme. Ce document étant appelé à évoluer, nous vous invitons à continuer de nous faire part de vos idées et ou pratiques pour faire face à cette situation.

Contenu

I.	Considérations générales	3
I.I.	Communication et maintien du lien :	3
I.II.	Alternatives à l'informatique :	3
II.	Accès aux informations.....	3
II.I.	Information sur le COVID-19 et la situation générale :.....	3
II.II.	Accueil des nouveaux arrivants :.....	4
II.III.	Informations générales sur les migrations :.....	4
III.	Maintien des prestations	4
III.I.	Cours de français et compétences de base :.....	4
III.II.	Prestations de coaching et de conseil :.....	5
III.III.	Café-contacts, lieux de rencontre, parrainage :	5
III.IV.	Parrainage :.....	6
III.V.	Publics vulnérables :	6
IV.	Outils informatiques	6
V.	Contacts	6

I. Considérations générales

I.I. Communication et maintien du lien :

La plupart des participant-e-s aux diverses prestations ont rapidement été informé-e-s de la suspension, voire de la suppression, des activités en cours ou à venir. Si cela n'a pas encore été fait, il peut être pertinent de contacter – courriel, téléphone, messagerie instantanée, site Internet – les participant-e-s afin de les maintenir informé-e-s de l'état de la prestation et, si cela est possible, de leur proposer des solutions alternatives, telles que décrites aux points « III » et « IV ». Cette prise de contact peut également être l'occasion de prendre des nouvelles, particulièrement des personnes vulnérables, et de transmettre les informations citées au point « II ».

I.II. Alternatives à l'informatique :

Les propositions figurant dans ce document requièrent souvent un accès informatique et des compétences de base en technologies de l'information et de la communication (TIC). Or, certaines personnes éprouvent des difficultés avec les TIC et/ou sont dépourvues d'outils leur permettant d'accéder à un smartphone ou un ordinateur. Dans de tels cas, nous vous proposons les solutions suivantes :

- Prendre contact par téléphone ou courrier avec les personnes isolées, n'étant pas à l'aise avec les TIC ou n'ayant pas accès à Internet. Ce lien téléphonique peut être ponctuel ou régulier.
- Mettre sur pied une permanence téléphonique, en plus des informations disponibles sous format informatique – messagerie informatique, courriel, site Internet.
- Pour les personnes dépourvues d'ordinateur mais possédant une télévision, les vidéos peuvent également être envoyées sous format physique (dvd par exemple).
- Dans le cadre des cours de langue, les travaux peuvent être envoyés par la poste. Les participant-e-s peuvent ainsi également vous retourner leurs travaux par courrier.

II. Accès aux informations

II.I. Information sur le COVID-19 et la situation générale :

Depuis que le COVID-19 est apparu en Suisse, un grand nombre d'informations ont été produites par différents acteurs publics et associatifs. Il est parfois difficile de se repérer parmi cette foule d'informations d'autant plus lorsque l'on ne maîtrise pas le français. Heureusement, un certain nombre de ces informations ont été traduites dans plusieurs langues, que ce soit à l'écrit ou sous forme de vidéos. La plupart d'entre elles se trouvent sous la page [Coronavirus](#) du portail Bienvenue dans le canton de Vaud. Vous y trouverez notamment la série de vidéos hebdomadaires en dix langues « CoronaNews » de l'EPER, développées en partenariat avec le canton de Vaud et l'UNIL, qui relaient les mesures et les décisions prises par la Confédération.

Vous pouvez donc communiquer le lien du portail Bienvenue à vos participant-e-s, que ce soit par courriel, téléphone ou encore en le faisant figurer sur votre site Internet.

Une autre manière d'offrir la possibilité aux personnes de se renseigner sur l'évolution de la situation et de maintenir le lien, consiste à mettre sur pied une permanence téléphonique, dont le numéro et les heures d'ouverture sont largement communiqués aux participant-e-s.

II.II. Accueil des nouveaux arrivants :

Même si le contexte actuel limite grandement l'arrivée de nouveaux-les habitant-e-s, certaines personnes continuent tout de même de migrer, alors que d'autres sont arrivées peu de temps avant les mesures de confinement. Il s'agit également de relever que certaines cérémonies d'accueil ont dû être annulées. Il est donc intéressant de réfléchir aux options pour l'accueil des nouveaux habitants. Pour ce faire nous vous proposons deux pistes.

Il est possible d'envoyer les brochures « Bienvenue dans le canton de Vaud » et d'informer de l'existence du Portail Bienvenue. L'envoi peut être accompagné d'un courrier informant de la situation.

Une autre solution consiste à faire de courtes capsules vidéo (1mn) pour informer et accueillir les nouveaux-les habitant-e-s. Ces vidéos peuvent être réalisées simplement avec des téléphones portables. Le lien de la vidéo peut ensuite être envoyé avec un texte, traduit, ainsi que le lien vers le portail Bienvenue. La vidéo peut aussi être mise à disposition sur le site internet de la commune.

Ces deux formes de communication peuvent aussi faire office d'invitation à une cérémonie d'accueil repoussée à une date ultérieure.

II.III. Informations générales sur les migrations :

Disposer d'informations et de prestations en lien avec les questions migratoires – permis, visas... - est d'autant plus important actuellement. En effet, les accès aux services de l'administration sont limités et la pandémie a fait surgir de nouvelles interrogations, notamment en lien avec le renouvellement des permis et l'obtention de titre de séjour.

En cas de question, vous pouvez orienter les bénéficiaires vers la [page](#) du service de la population (SPOP) dédiée aux prestations offertes par ce service durant la crise.

Depuis plusieurs années et sur mandat du Canton de Vaud, la fraternité du Centre social protestant (CSP) propose des [permanences](#) réparties dans 6 communes du canton afin de répondre aux questions en lien avec les migrations.

Vous pouvez informer les participant-e-s qui en auraient besoin que si les permanences physiques sont actuellement fermées, les nouvelles demandes et dossiers en cours peuvent être traités par téléphone au **021 213 03 53** aux horaires habituels des permanences ou par mail à l'adresse frat@csp-vd.ch.

III. Maintien des prestations

III.I. Cours de français et compétences de base :

En raison des mesures prises pour lutter contre le COVID-19, toutes les offres en présentiel de cours de langue et de développement des compétences de base ont été suspendues. Certaines associations, communes, partenaires, proposent cependant, lorsque cela est possible, des alternatives qui prennent la forme de cours à distance, ou d'outils d'apprentissage en ligne. Celles-ci visent à favoriser la poursuite de l'auto-apprentissage, de garder le rythme d'apprentissage et de maintenir les acquis, ainsi que le lien avec les apprenant-e-s.

Différentes pratiques coexistent, que ce soit des cours à distance (de durées cependant plus courtes qu'un cours « ordinaire »), ou le maintien des liens entre les apprenant-e-s (en groupe ou de manière individuelle) et le formateur, la formatrice. De manière générale, tou-te-s les apprenant-e-s sont contacté-e-s par les formateurs-trices, afin de déterminer la faisabilité de suivre des cours à distance, prenant en compte la situation personnelle des apprenant-e-s (charge familiale, etc.) et les possibilités techniques. Différents moyens de communication sont généralement utilisés – messagerie instantanée, poste, courriel, téléphone ou encore vidéos – pour transmettre des exercices et des fiches qui sont retournées pour être corrigées. Des vidéoconférences permettant d'avoir des moments de conversation peuvent également être utilisés.

Si les participant-e-s réalisent des travaux, la correction est effectuée par les formateurs-trices par l'un des moyens de communication cités précédemment. Il s'agit de relever que de nombreux prestataires insistent sur l'importance de faire un feedback aux apprenant-e-s, malgré la distance. Il s'agit aussi d'être vigilant à ne pas surcharger les participant-e-s avec un trop grand nombre de nouveaux outils d'apprentissage.

Dans les structures plus conséquentes, disposant de responsables pédagogiques, des e-permanences sont également mises en place pour les formateurs-trices. L'objectif est d'organiser un partage en ligne d'expériences et de faire un état des lieux du suivi des cours entre les formateurs-trices. C'est aussi l'occasion d'apprendre entre pairs à utiliser les outils de distance : animer une séance avec un logiciel de visioconférence, partager l'écran, gérer des sous-groupes de discussion, utiliser un tableau commun. Le, la responsable pédagogique soutient le travail des formateurs-trices en envoyant régulièrement des supports pédagogiques, des propositions d'activités, en partageant le matériel conçu par les formateurs-trices, afin de tendre à une certaine harmonisation au sein de la structure. Des références se trouvent au point « IV ».

III.II. Prestations de coaching et de conseil :

Les mesures visant à accompagner les bénéficiaires vers un projet professionnel, de formation ou de rétablissement du lien social peuvent être maintenues par les outils cités précédemment – vidéos, téléphone, courriel. Nous vous invitons à déterminer s'il est possible de maintenir la prestation en prenant en compte la situation personnelle des bénéficiaires (charge familiale, etc.), ainsi que les possibilités techniques.

III.III. Café-contacts, lieux de rencontre, parrainage :

Ces espaces sont des lieux d'échanges et de rencontres et offrent un moment de partage durant la semaine. Même si les communications vidéos ou téléphoniques ne peuvent remplacer une rencontre réelle, elles peuvent offrir un substitut temporaire et permettre de maintenir le lien. Voici quelques exemples d'activités pouvant être réalisées avec des appels vidéos multiples. On relèvera que certains prestataires proposent, lorsque cela fait sens, la présence d'un-e interprète.

- Réalisation d'une activité en simultané : dessin, chant, cuisine ;
- Moments de discussion informelle autour d'un café, d'un thé ;
- Moments de lecture pour les enfants en français ou dans la langue d'origine ;
- Partage d'expériences du semi-confinement ;
- Orientation vers les prestations existantes pour faciliter la vie en semi-confinement ;
- Transmission des dernières informations, si possible traduites, sur l'évolution de la situation.

III.IV. Parrainage :

Les prestations de parrainage et de mentorat, se prêtent en général très bien à l'instauration de moments réguliers d'échanges par téléphone ou par vidéo ou de correspondance par courriel. Nous vous invitons à déterminer s'il est possible de maintenir la prestation en prenant en compte la situation personnelle des bénéficiaires (charge familiale, etc.), ainsi que les possibilités techniques.

III.V. Publics vulnérables :

Concernant les publics vulnérables et particulièrement les personnes âgées de plus de 65 ans, il peut être pertinent d'instaurer des appels téléphoniques individuels aux personnes isolées, dans la langue d'origine si possible. Pour ce faire des collaborations avec les associations de migrant-e-s, les commissions d'intégration ou les interprètes communautaires peuvent être instaurées.

IV. Outils informatiques

Il existe de nombreux outils disponibles pour l'apprentissage en ligne ou la communication vidéo. Nous vous encourageons à être particulièrement attentifs aux questions relatives à la sécurité informatique et à la protection des données, lors du choix de l'une ou l'autre de ces options. Voici quelques liens proposés par différents acteurs :

- La coordination romande pour la formation de base des adultes (CRFBA) propose sur son site Internet des exemples concrets [d'outils informatiques](#) et de [bonnes pratiques](#), notamment celles de Lire-et-écrire et Français en Jeu.
- L'Association Français en Jeu propose des [ressources](#) sur son site Internet pour l'apprentissage à distance et à domicile.
- La ville de Renens propose une [liste d'outils numériques](#) pour les apprenant-e-s afin de permettre la continuité de l'apprentissage.
- L'Université de Genève recense également [différents tutoriels](#) pour des outils de formation à distance.

V. Contacts

Le BCI continue de fournir ses services de conseils et d'accompagnement durant toute cette période. N'hésitez donc pas à contacter votre personne de référence pour toute question sur vos prestations ou si vous souhaitez des conseils précis pour adapter vos mesures à cette situation.

Nous vous remercions encore pour votre collaboration, ainsi que pour votre engagement pour les migrant-e-s du canton.