

# Analyse des besoins des primo-arrivants

## Quelles informations transmettre aux nouveaux habitants étrangers dans le canton de Vaud?

### Réponses des intéressés

Synthèse de l'étude menée par l'EESP et le BCI

Décembre 2015



## Contexte de l'étude

Suite à une première étude du Forum Suisse des Migrations, le Bureau cantonal pour l'intégration des étrangers (BCI) a mandaté la Haute Ecole de travail social (EESP) pour mener une recherche appliquée sur les besoins en information des nouveaux habitants étrangers dans le canton de Vaud. Il ne s'agissait pas d'effectuer une recherche scientifique et théorique sur le thème de la primo-information, mais plutôt de partir des dires des primo-arrivants et des professionnels et d'en déduire des « bonnes pratiques ».

L'étude a débuté en novembre 2014 et s'est terminée en septembre 2015. Une vingtaine d'entretiens ont été réalisés avec des primo-arrivants aux profils divers et une vingtaine de professionnels ont également été sollicités. Voici une synthèse des besoins évoqués, et, sur cette base, quelques recommandations destinées au BCI mais pouvant également être utiles à tout professionnel touché par la question.

Pour plus d'informations, n'hésitez pas à nous contacter!



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

Rue du Valentin 10, 1014 Lausanne

Tél. 021 316 49 59

info.integration@vd.ch

www.vd.ch/integration

## Besoins des primo-arrivants

### Obtenir des informations écrites accessibles

«Il n'y a pas de question bête, ce qui peut paraître évident pour les locaux ne l'est pas pour une personne qui vient d'arriver».

### Transmettre ces infos dans un ordre chronologique

«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».

### Bénéficier d'un premier accueil et d'un suivi individualisé.

«Il est important de trouver une personne qui peut nous parler: avoir un contact humain, c'est plus interactif».

### Clarifier, prioriser et classer les informations.

«Même si j'étais déjà venu en Suisse avant, j'ai trouvé le système suisse très complexe et cela fait peur.»

### S'adresser au bon interlocuteur pour le bon sujet.

«Une orientation vers le service approprié est utile : sinon, on perd trop de temps».

## Besoins des personnes-relais

### Prendre en compte l'hétérogénéité du public

«Les différences de profils des personnes migrantes (profession, âge, origine, niveau social, statut de résidence) influent directement sur les besoins et attentes de ces derniers».

### Encourager le migrant à être proactif

«Il faut révéler les possibles puis c'est à la personne d'être proactive dans son intégration».

### Valoriser et reconnaître le travail des professionnels

«On manque de ressources, de temps et d'un cahier des charges adapté, le travail n'est pas reconnu. Il n'y a pas besoin d'ajouter des structures, mais de les renforcer et de les rendre plus visibles».

### Créer des liens entre les acteurs et les actions

«Finalement, les structures existent mais elles sont cloisonnées. Les uns et les autres ne sont pas au courant de ce qui se fait. Il faudrait tisser des liens».

### Soutenir les petites et moyennes communes

«Nous ne pouvons pas mettre en place des actions pour les primo-arrivants : nous n'avons pas de budget et pas beaucoup de public».

## Quelques recommandations au BCI

### Mettre l'accent sur les NTIC<sup>1</sup>

Le téléphone portable est un moyen privilégié pour atteindre les primos-arrivants et pour qu'ils puissent s'informer.

### Créer un dispositif d'accueil en 3 étapes

1. Avant : informations sur le WEB
2. Pendant: Accueil individualisé et kit de Bienvenue
3. Après: Suivi durant l'installation

### Créer un pool de spécialistes primo-info

Ce groupe permettrait à la fois de répondre aux questions des nouveaux arrivants mais aussi de soutenir les professionnels qui effectuent ce travail.

### Mettre en place un système de parrainage ou DUO

Le parrainage permet aux anciens primo-arrivants de pouvoir partager leurs expériences avec les nouveaux.

### Développer des formations pour les professionnels

Les professionnels n'ont pas toujours les outils pour effectuer leur travail d'accueil (communication interculturelle et connaissance des offres d'intégration et/ou acteurs)

<sup>1</sup> Nouvelles technologies de l'informations et communication

### Reconnaître les actions menées par les professionnels

La primo-information dépend actuellement de la sensibilité des professionnels à la thématique. Elle devrait être inscrite dans le cahier des charges et reconnue comme une tâche à part entière.

### Coordonner les acteurs/actions sur l'ensemble du canton

C'est le rôle du BCI.