

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.

L'étude dresse un inventaire des développements récents en la matière sur le plan international, suisse et vaudois ; elle présente en outre une analyse quantitative du profil socio-démographique 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.

Auteurs:

Ilka Steiner, démographe, est collaboratrice scientifique au SFM.

Denise Efonayi-Mäder, sociologue et politologue, est directrice adjointe du SFM.

Silvia Schönenberger, éthnologue, est collaboratrice scientifique au SFM.

ISBN 10: 2-940379-52-1

ISBN 13: 978-2-940379-52-1

sfm

SWISS FORUM FOR MIGRATION
AND POPULATION STUDIES

Etudes du SFM 60

Primo-information et protection contre les discriminations

Ilka Steiner, Denise Efonayi-Mäder, Silvia Schönenberger

sfm

SWISS FORUM FOR MIGRATION
AND POPULATION STUDIES

Primo-information et protection contre les discriminations : état des lieux en vue de l'élaboration d'un concept vaudois



Etudes du SFM 60

Ilka Steiner
Denise Efonayi-Mäder
Silvia Schönenberger



unine
UNIVERSITÉ DE
NEUCHÂTEL

Etudes du SFM 60

Ilka Steiner
Denise Efionayi-Mäder
Silvia Schönenberger

Primo-information et protection contre les discriminations : état des lieux en vue de l'élaboration d'un concept vaudois

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

Rue du Valentin 10 1014 Lausanne

info.integration@vd.ch

www.vd.ch/integration

Analyse à l'attention du Bureau cantonal pour l'intégration des
étrangers et la prévention du racisme BCI du canton de Vaud

© 2012 SFM

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

ISBN 10 : 2-940379-52-1

ISBN 13 : 978-2-940379-52-1

Table des matières

Remerciements	4
1 Introduction	5
1.1 Contexte	5
1.2 Mandat et objectifs	6
1.3 Démarche et méthodes	9
2 Développements récents : du contexte international à la situation vaudoise	13
2.1 Contexte international	13
2.2 Bases légales et prescriptions de la primo-information et de la protection contre la discrimination en Suisse	17
2.3 Mise en œuvre de la primo-information et la protection contre la discrimination en Suisse	22
2.4 Mise en œuvre de la primo-information et protection contre les discriminations dans le canton de Vaud	23
3 Nouveaux arrivants et population résidente du canton de Vaud	26
3.1 Contexte suisse	28
3.2 Contexte vaudois	31
3.3 Situation dans les communes	38
3.4 La population ciblée par les <i>Permanences Accueil-Info</i>	44
4 <i>Permanences Accueil-Info</i> : suivi évaluatif	50
4.1 Lancement du projet pilote	50
4.2 Analyse du profil des usagères et usagers	52
4.3 Appréciation des services des <i>Permanences</i>	59
4.4 Conclusions intermédiaires	64
5 Dimensions à considérer pour la primo-information	67
5.1 Objectifs de la primo-information	68
5.2 Contenu de la primo-information et groupes cibles	69
5.3 Modalités et aspects institutionnels	74
6 Dimensions à considérer pour la protection contre les discriminations	76
6.1 Information et orientation générales	76
6.2 Conseils pour les victimes de discriminations	76
7 Conclusions et pistes à envisager	79
Références bibliographiques	83
Annexe : Aide-mémoire	85

Remerciements

En premier lieu, nous aimerions remercier toutes les personnes nouvellement arrivées dans le canton de Vaud, qui nous ont accordé leur disponibilité dans le cadre d'un entretien individuel. Ils ont fait preuve d'une remarquable ouverture en témoignant de leur parcours et parfois d'expériences très personnelles. Pour des raisons de confidentialité, leurs noms ne sont évoqués.

Nos remerciements vont également à tous les spécialistes (responsables communaux, intervenants, observateurs privilégiés ou chercheurs) qui nous ont fourni de précieuses informations ou indiqué des documents importants, lors d'un entretien personnel ou collectif (focus group). Il s'agit des personnes suivantes :

- Gabriella Amarelle, Déléguée à l'intégration, Lausanne
- Katja Blanc, Déléguée à l'intégration, Yverdon-les-Bains
- Antonio Da Cunha, Président FIMM, Prof. Université de Lausanne
- Anne Décaillet, secrétaire municipale de la ville d'Aigle
- Rosita Fibbi, SFM
- Christophe Gerber, Adjoint du Chef de service et répondant en matière d'intégration, Vevey
- Barbara Messerli, stand-punkt.ch, Berne
- Lena Pasche, Statistique Vaud
- Marta Pinto, Déléguée à l'intégration, Renens
- Etienne Poget, préposé au contrôle des habitants, Nyon
- Emine Sariaslan, FIMM, Bern
- Nicole Wichmann, SFM

Enfin nos remerciements vont aux membres du Bureau cantonal de l'intégration (BCI), Amina-Benkais-Benbrahim, Magaly Hanselmann, Kanga Zili, Migjen Kajtazi, Fanny Spichiger, qui ont fourni aux auteurs de nombreuses informations tout au long de la recherche. Leur concours était non seulement précieux, mais indispensable pour comprendre certains aspects du domaine en question.

Un grand merci finalement pour une lecture attentive à Christelle Maire et Dina Bader.

1 Introduction

1.1 Contexte

Au cours de la dernière décennie, l'essor de la mobilité internationale et l'évolution de la « société de la connaissance » ont contribué à la prise de conscience du fait qu'une information optimale des personnes nouvellement arrivées en ce qui concerne leur cadre de vie et de travail est susceptible de faciliter la cohabitation au sein du pays d'accueil. Ainsi, la législation suisse – à l'instar d'autres pays européens – a progressivement accordé une plus grande importance à la politique d'accueil et d'information des migrants, d'une part, et de la population autochtone d'autre part. Depuis 2008, la Loi fédérale sur les étrangers (art. 56) astreint la Confédération, les cantons et les communes à informer les migrants sur leurs droits et leurs devoirs, le mode de vie et les conditions de travail en Suisse, ainsi qu'à les rendre attentifs aux offres existantes en matière de promotion de l'intégration.

Le projet de révision de la loi du 23 novembre 2011 mentionne explicitement la primo-information comme faisant partie intégrante des programmes d'intégration cantonaux (art. 55) et formule aussi des recommandations encourageant la conclusion de conventions d'intégration. Il stipule que la Confédération verse aux cantons une contribution à l'intégration qui constitue un complément aux dépenses que les cantons et les communes consacrent à cette tâche. Le législateur laisse aux cantons une certaine marge de manœuvre dans la répartition des tâches entre les différents niveaux institutionnels dans ce domaine.

Le canton de Vaud connaît une proportion de la population issue de la migration nettement au-dessus de la moyenne suisse (39,3%, respectivement 30,6% en 2008¹). Après les cantons-villes et le Tessin, il se situe en quatrième position dans l'importance de la population migrante. En 2010, plus de 21'000 ressortissants étrangers sont arrivés dans le canton. Comme mentionné plus loin, cette population se caractérise, à l'instar de celle des résidents issus de la migration, par une grande diversité des origines. En outre, les 370² communes du canton se distinguent par leur taille et leur proportion de population étrangère.

¹ Office fédéral de la statistique (OFS), <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/01/07/blank/key/04.html>, consulté le 09.02.2012.

² 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.

1.2 Mandat et objectifs

Le premier contact avec les autorités communales et cantonales et, par là même, le cadre dans lequel s'inscrit la primo-information joue un rôle crucial dans le rapport entre les nouveaux arrivants et les autorités cantonales et communales. Nombre de communes ont déjà pris les devants et organisent différentes manifestations de bienvenue et d'informations (cf. annexe : Aide-mémoire).

En vue de la mise en place d'un concept cantonal pour la primo-information et la protection contre les discriminations, le Bureau cantonal pour l'intégration et la prévention du racisme du canton de Vaud (BCI) a mandaté le Forum suisse pour l'étude des migrations et de la population (SFM) de l'université de Neuchâtel pour effectuer un état des lieux de la situation actuelle dans ce domaine. L'objectif principal consiste à fournir les bases pour le développement d'un concept pertinent de primo-information et de lutte contre les discriminations. Il s'agit notamment d'examiner dans quelle mesure il est possible de combiner ces deux approches. Dans ce but, un projet pilote sous forme de permanences d'accueil pour les migrants a été mis sur pied, à partir de juin 2011, dans trois villes du canton.

Le mandat englobe principalement les volets suivants :

- a) une **analyse quantitative sommaire du profil sociodémographique** des nouveaux arrivants et résidents étrangers dans le canton et dans les communes sélectionnées avec le mandat (Bex/Aigle, Nyon, Renens, Vevey, Yverdon-les Bains et Lausanne) pour mieux connaître le public cible des mesures à envisager;
- b) un **état des lieux des pratiques de primo-information** existantes, s'appuyant sur un document existant, complété notamment par un inventaire des mesures spécifiques, encore peu nombreuses, prises dans le domaine de la lutte contre les discriminations ;
- c) un **suivi évaluatif** – sous forme d'*assessment* formatif³ – de la mise en place **du projet pilote évoqué** (permanences d'accueil d'information et d'orientation dans plusieurs villes) qui prend en compte les aspects

³ Un *assessment* représente une appréciation d'une performance semblable à l'évaluation, mais plus restreinte et moins approfondie. « L'évaluation formative s'oppose à l'évaluation sommative : elle est effectuée pendant le développement d'une intervention ou d'une mesure stratégique, avec l'intention d'améliorer la performance au moyen d'un « feedback permanent à l'intention des principales parties prenantes. » (Guide pour la planification de l'évaluation de projets ou programmes de santé de l'OFSP 1997 – Annexe 2 Glossaire des termes de l'évaluation).

fonctionnels et collaboratifs et les éventuelles adaptations nécessaires en vue d'une extension au niveau cantonal. Ce volet a été effectué en étroite collaboration avec les responsables du BCI et du projet pilote. Le SFM a également été impliqué dans l'élaboration d'un instrument de suivi des consultations (formulaire) qui sert de base à l'analyse « quantitative ».

Durant l'étude, une attention particulière a été portée à l'identification des obstacles institutionnels à l'intégration et aux sources principales de discriminations. Les données disponibles n'ont cependant pas permis d'approfondir cet axe de recherche, faute d'expériences et de cas traités dans le cadre du suivi évaluatif.

Ces différents volets d'analyse devraient permettre de fournir au BCI et aux autres partenaires concernés des informations empiriques utiles en vue de l'élaboration d'un concept pertinent et viable de primo-information et de protection contre les discriminations pour l'ensemble du canton. Il s'agit notamment de déterminer plus précisément les publics-cibles prioritaires de ces mesures, le contenu et les modalités d'accueil, d'information et de conseil.

Un bref **tour d'horizon des pratiques de primo-information au niveau international** et en Suisse permettra au canton de se situer par rapport à d'autres expériences déjà conduites ou actuellement en cours. L'objectif est de mettre à disposition un maximum d'informations et d'arguments en faveur des différentes possibilités de concevoir la primo-information et la protection contre les discriminations, mais il va de soi que la décision finale quant au choix du modèle appartiendra au canton et autres acteurs impliqués.

1.2.1 Limites et difficultés rencontrées

Cet état des lieux privilégie délibérément une approche large plutôt qu'en profondeur, intégrant plusieurs perspectives et angles d'analyse. Il est axé sur les données existantes et les contextes choisis en concertation avec le mandant, ainsi que sur l'évolution du projet-pilote mis en place. Si cette **approche large** permet de rassembler une multitude d'observations et d'expériences, elle possède aussi l'inconvénient de limiter l'approfondissement des différents contextes et conditions de mise en œuvre.

L'**analyse de la littérature** internationale et des expériences existantes en Suisse, qui n'était initialement pas prévue par le mandat, met à jour une large palette de politiques de primo-information existantes, sans qu'elle ne permette pour autant de se prononcer, à ce stade, sur les bonnes pratiques en ce qui concerne leur influence sur 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 choix fondés sur des données empiriques. En Suisse, quelques évaluations et études pilotes sur des programmes de primo-information existent (Bâle, Berne, Lucerne, Zurich), mais elles restent relativement descriptives (satisfaction des responsables, des nouveaux arrivants, etc.). Aucune véritable analyse des besoins d'information et de conseils aux nouveaux arrivants n'est en revanche disponible. Comme on le verra par la suite, une combinaison pertinente et pragmatique entre les mesures d'information et de protection (active) contre les discriminations reste à imaginer, car aucune bonne pratique en la matière n'a pu être observée.

En ce qui concerne le **suivi évaluatif** des *Permanences Accueil-Info*, le calendrier a dû être revu pour des raisons organisationnelles et le nombre limité de consultations ne permet pas de se prononcer sur les besoins des nouveaux arrivants ou résidants issus de la migration. Une analyse quantitative des données obtenues n'est effectivement pas envisageable, le nombre de consultations disponibles à fin décembre 2011 étant insuffisant. Par conséquent, les conclusions au sujet du projet pilote restent, après seulement quelques mois de fonctionnement, nécessairement provisoires, mais certaines tendances peuvent néanmoins être observées et pourraient donner lieu à différentes adaptations. Par ailleurs, les entretiens menés dans les communes ont permis aux responsables de faire part de leurs attentes et de leurs expériences par rapport à la politique cantonale qui est appelée à composer avec un contexte très hétérogène, et ce à plusieurs niveaux (dynamiques migratoires, paysage institutionnel, sensibilités politiques, etc.).

1.2.2 Plan du rapport

Le sous-chapitre suivant présente les contours du mandat et quelques précisions concernant la terminologie. Il est également consacré à la présentation de la démarche et des méthodes d'analyse (1.3).

Le chapitre 2 aborde tout d'abord les développements récents concernant la primo-information et la protection contre la discrimination, en partant des expériences internationales, mais évoque aussi la question controversée des conventions d'intégration (2.1). Ce tour d'horizon présente plusieurs parallèles avec la situation en Suisse qui découle du cadre légal (2.2), puis s'oriente ensuite vers la mise en œuvre (2.3) d'abord au niveau suisse (2.4) et ensuite dans le canton de Vaud (2.5).

Le profil des nouveaux arrivants et de la population résidante issue de la migration fait l'objet du chapitre suivant (3) qui pose les bases du paysage sociodémographique dont la politique d'information doit tenir compte.

Le fonctionnement des *Permanences Accueil-Info* est discuté dans le chapitre 4 qui débute avec une description du lancement de ce projet pilote et d'une

analyse de ses activités pour déboucher sur son appréciation par les usagers et les observateurs privilégiés.

Les derniers chapitres sont essentiellement consacrés à une évaluation de l'ensemble des données récoltées par l'analyse démographique, les entretiens et le suivi évaluatif du projet pilote. Les dimensions qui se dégagent de cette mise en relief pour la primo-information font l'objet du chapitre 5, celles – moins étoffées – qui concernent la protection contre la discrimination sont abordées dans l'avant-dernier chapitre (6). Les résultats principaux et quelques pistes d'amélioration à envisager suivent en guise de conclusion (7).

1.2.3 Terminologie

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.

Le terme de « primo arrivants » est utilisé comme synonyme de « nouveaux arrivants ». Par le terme « *Permanences* » nous désignons les *Permanences Accueil-Info* mises en place par le BCI dans le cadre du projet-pilote en 2011.

1.3 Démarche et méthodes

Comme convenu avec le mandant, l'étude se présente comme un état des lieux qui privilégie délibérément une approche large plutôt qu'en profondeur – intégrant plusieurs perspectives et angles d'analyse – et pragmatique, c'est-à-dire, axé sur les données existantes, les contextes choisis et l'évolution du projet pilote mis en place. Dans cet ordre d'idées, l'analyse n'est ni en mesure de fournir une analyse statistique approfondie de la population cible (potentielle), ni une enquête détaillée des besoins présumés des différents types de nouveaux arrivants dans le canton et encore moins une évaluation organisationnelle complète du projet pilote qui est toujours en cours, mais, dès 2012, sous une forme différente. L'étude permet, en revanche, de présenter de nombreuses informations à différents niveaux et qui sont susceptibles d'être approfondies ultérieurement, de manière ciblée et dans un autre cadre. L'analyse démographique de la population pourrait, par

exemple, être complétée par une présentation des caractéristiques socio-professionnelles, lorsque ces données seront mises à disposition par l'OFS⁴.

Le dispositif d'analyse s'appuie sur une combinaison de différentes méthodes qui a été décidée d'entente avec le mandant, à savoir l'analyse documentaire et statistique de la population dans le canton et les communes, l'analyse des informations sur les usagers par le biais des fiches remplies par les responsables du projet pilote, des entretiens d'experts, d'observateurs et de migrants, des visites des formations (observations participantes), ainsi que d'un *groupe de discussion* composé des représentants du mandant et des chercheurs.

1.3.1 Analyse sociodémographique de la population

Les nouveaux arrivants constituent la population cible de l'analyse. Etant donné que la statistique utilisée n'enregistre que les mouvements effectués dans le canton de Vaud, nous ne savons pas si la personne est primo-migrante ou si elle a précédemment déjà immigré ailleurs en Suisse. Elle prend, en outre, non seulement en compte les personnes de nationalité étrangère qui s'installent dans le canton, mais également les Suisses. Enfin, au niveau cantonal, les nouveaux arrivants immigreront en provenance soit d'un autre pays, soit d'un autre canton.

Etant donné qu'un deuxième objectif des *Permanences Accueil-Info* est de réduire les phénomènes de discriminations directes et indirectes, la structure de la population résidente permanente étrangère est analysée. Cette dernière est comparée à celle des Suisses, afin d'en identifier les différences et similitudes.

Différentes sources de données ont été exploitées pour cette analyse statistique. Ainsi, pour déterminer la structure de la population et le profil des nouveaux arrivants étrangers, nous avons utilisé les données PETRA de l'OFS. En ce qui concerne le motif d'immigration au niveau suisse, nous avons téléchargé, depuis le site de l'ODM, la statistique des étrangers à fin avril 2010. Pour le niveau cantonal, nous nous sommes basés sur les données SYMIC de l'ODM qui nous ont été transférées sous forme de tableau par le service cantonal vaudois de recherche et d'information statistique (SCRIS).

⁴ Par ailleurs, les motifs de migration au niveau communal, n'étant pas disponibles, ils n'ont pas pu être intégrés au présent rapport.

1.3.2 Analyse documentaire, entretiens et suivi évaluatif

La première méthode utilisée est l'analyse de la littérature nationale et internationale, ainsi que d'autres documents concernant la primo-information (législations, réglementations, rapports stratégiques, etc.) en rapport avec le dispositif et les mesures. Cette démarche nous a permis de comprendre le dispositif et la mission des divers acteurs impliqués, mais aussi son contexte général.

Une série d'entretiens en face-à-face (plus rarement téléphoniques) a ensuite été menée, dans un premier temps, pour explorer la thématique et, dans un deuxième temps, pour approfondir certains aspects des enjeux de la primo-information et du projet pilote. Au total, nous avons réalisé 15 entretiens d'experts avec des responsables des services impliqués ou des spécialistes de la primo-information (cf. Tableau 1). En outre, neuf entretiens avec des nouveaux arrivants ou des personnes issues de la migration ont été conduits, dont une majorité ayant consulté les *Permanences* du projet pilote ; quatre échanges plus brefs ont également eu lieu après une séance d'accueil des nouveaux arrivants le 16 novembre 2011 à Lausanne (Tableau 2).

Tableau 1 : Institutions représentées dans les entretiens d'experts et le groupe de discussion et leur implantation géographique (cantonale ou nationale)⁵

Institutions	entretiens personnels	groupe de discussion	Vaud	Suisse
Fédération des associations portugaises de Suisse	1		x	
Standpunkt GmbH	1			x
RC Consulta, Bern (évaluation de la primo-info à Lucerne)		1		x
Stand-punkt, Bern (suivi projet-pilote de primo-info à Berne)	1			x
FIMM Suisse	1			x
Délégués à l'intégration ou répondants communaux de Lausanne, Nyon, Renens, Vevey, Yverdon-les-Bains	5		x	
Contrôle des habitants d'Aigle et de Nyon	2		x	
Membres du BCI	3	3	x	
Chercheurs (SFM)	1	5		x
Total	entretiens 15	participants 9		

⁵ A noter que plusieurs experts sont eux-mêmes issus de la migration ou représentent des associations de migrants. Par ailleurs, le SFM a pu bénéficier des résultats d'entretiens avec des personnes interrogées dans d'autres cantons sur la question des discriminations et de la primo-information.

Pour chaque interview, une grille d'entretien a été élaborée afin de collecter des informations détaillées et complètes relatives au dispositif et/ou aux mesures sélectionnées. Les entretiens ont duré, en moyenne, une heure quinze. Ils ont été enregistrés et transcrits de façon résumée par la suite. Les entretiens ont été réalisés entre juin et décembre 2011.

Tableau 2 : Nombre et caractéristiques des migrants interviewés

Variable	Catégories	Nombre
Commune	Yverdon	3
	Aigle/Villeneuve	4
	Morges	1
Genre	Masculin	2
	Féminin	6
Durée de séjour	Nouveaux arrivants (\leq d'une année)	6
	Résidents	2
Pays d'origine	États-Unis, Espagne/Suisse, France, Portugal (2), Inde, Suisse, Thaïlande, Tunisie	
Sollicitation	Personnes sollicitées suite au contact avec les <i>Permanences</i>	6
	Autres canaux	3
Total des migrants interviewés		9 (+4)

Il va sans dire que le SFM a toujours scrupuleusement respecté les règles d'anonymat et de confidentialité qui s'imposent dans ce cadre de recherches. Aucune donnée d'interview n'a jamais été transmise à des tiers (en dehors de l'équipe de recherche), sans l'obtention préalable d'une autorisation de la personne interviewée. Néanmoins, le nombre, nécessairement restreint, de spécialistes et migrants interrogés au sein de chaque commune participant au projet pilote pose des questions de confidentialité des entretiens, car si la restitution des témoignages est approfondie, l'auteur/e des propos devient forcément indetifiable, malgré notre effort de ne pas « personnaliser » les appréciations émises.

2 Développements récents : du contexte international à la situation vaudoise

2.1 Contexte international

Une comparaison de la situation dans les autres pays en Europe et de leurs expériences dans la mise en place de leurs politiques d'accueil peut également suggérer des pistes pour la démarche à mettre en place dans le canton de Vaud. Chaque contexte national possède néanmoins ses propres défis et il n'existe pas de recette universelle ou de démarche applicable partout.

La plupart des pays d'Europe centrale et du nord-ouest ont, ces dernières années, adopté une politique d'accueil pour les nouveaux arrivants qui se fonde, principalement, sur des programmes d'intégration comprenant généralement un cours de langue ainsi qu'une présentation sur la vie dans le pays d'accueil ou un cours civique (voir Carrera 2006b). De par l'introduction de législations de plus en plus contraignantes envers les ressortissants de pays tiers et, tout particulièrement, envers ceux issus d'une procédure de regroupement familial, ces pays ont adopté des mesures « d'accueil » plus ou moins systématiques pour ce groupe cible. Pour ces derniers, ces mesures ne fonctionnent pas selon un principe volontariste, mais sont généralement **obligatoires**. L'on observe qu'il n'existe quasiment aucune mesure d'accueil ou de primo-information hors de ce cadre contraignant des programmes d'intégration obligatoires. Même si la Suisse possède un cadre légal moins contraignant que la France, les Pays-Bas, l'Allemagne, la Belgique ou l'Autriche qui disposent, quant à eux, de législations plutôt coercitives et exigeantes envers les nouveaux immigrés, ainsi que de programmes standardisés et très fortement réglementés, leurs expériences en la matière peuvent sans aucun doute s'avérer très utiles.

Il n'existe malheureusement que peu d'évaluations systématiques des programmes d'intégration pour les nouveaux arrivants. Celles-ci se limitent, de plus, généralement à l'analyse des outputs de ces programmes et ne comportent pas d'évaluation quant à leurs effets réels sur l'intégration. Peu de résultats clairs ressortent ainsi de celles-ci (voir Michalowski 2006 ; Michalowski 2007 ; Strik et al. 2010: 114 ff). Deux études comparatives (INTEC et PROSINT) sur les mesures d'intégration à l'arrivée et sur les tests d'intégration dans plusieurs pays européens démontrent, cependant, que leurs effets sur le niveau linguistique et sur l'intégration au marché de travail, ainsi

que sur l'intégration globale, sont plutôt limités et ambigus (Strik et al. 2010).⁶ Aucun effet à long terme n'a pu être prouvé dans ces deux études. D'autres études se sont, quant à elles, penchées sur le taux de participation à ces programmes et la satisfaction des migrants y prenant part (Emminghaus et Stern 2006 ; Michalowski 2007 ; Régnard et Domergue 2011). Les résultats montrent un degré de satisfaction générale élevé, mais ceci n'est cependant pas étonnant puisque ces évaluations ne touchent généralement que les migrants participants, souvent de manière volontaire, à ces évaluations.

Plusieurs modèles de politique adressés à l'égard des nouveaux arrivants, notamment celui établi par les Pays-Bas, ont été repris et adapté dans d'autres pays. Une forme de convergence des « politiques d'accueil » est observée au sein de la majeure partie des pays européens (Carrera 2006a ; Joppke 2007). Celle-ci se caractérise, entre autres, par le renforcement du lien existant entre les politiques d'intégration et d'immigration. La présence de quelques exceptions quant à cette tendance témoigne toutefois du fait qu'il existe encore certaines différences quant aux approches adoptées par les différents pays (Jacobs et Rea 2007). La **Suède** poursuit, par exemple, depuis les années 1970 une politique d'accueil qui se base sur l'égalité des chances et est davantage axée sur le marché de travail et moins sur les connaissances linguistiques. Elle est, avant tout, centrée sur les incitations et la participation volontaire (Wiesenbrock 2011). De la même manière, le Portugal, de par sa longue histoire d'émigration et son statut relativement récent de pays d'immigration, poursuit également une politique d'accueil axée principalement sur l'ouverture des institutions envers les nouvelles populations d'immigrés, tout en mettant l'accent sur la promotion et l'encouragement.

Au **Portugal**, il existe depuis 2003 un réseau des *centres locaux de soutien aux immigrés*. En 2004, deux centres nationaux de soutien aux immigrés ont, de plus, été ouverts. Ces différents centres fonctionnent selon le modèle d'un « One-Stop-Shop ».⁷ Leur propos est ainsi de regrouper, sous un seul toit, tous les services publics qui concernent les migrants – et surtout les nouveaux arrivants –, afin d'ainsi faciliter aux usagers les procédures administratives et

⁶ Voir les projets de recherche comparative PROSINT « Promoting Sustainable Policies for Integration » du ICMPD : <http://www.icmpd.org/Ongoing-Projects.2015.0.html> et le projet INTEC « Integration and naturalisations tests » : <http://www.menneskeret.dk/files/pdf/INTEC/Synthesis%20Intec%20final%20.pdf>, consultés le 20.11.2011.

⁷ <http://www.acidi.gov.pt/es-imigrante/servicos/centros-nacionais-de-apoio-ao-imigrante---cna>, consulté le 16.11.2011.

de leur offrir également des conseils personnalisés. L'évaluation réalisée au sujet de ce modèle portugais s'est montrée tout à fait positive. Son adaptabilité à un autre contexte a cependant été mise en doute. Les conditions préalables à l'implémentation de ce type de service orienté expressément aux usagers migrants n'étant effectivement pas réunies dans certains pays (Penninx 2009 ; Reis Oliveira et al. 2009).

Le système fédéral suisse suit, quant à lui, sa propre perspective, de par sa législation déléguant la compétence en matière de politique d'intégration, avant tout, aux communes et aux cantons et permettant à ceux-ci d'expérimenter différents modèles dans la pratique. Ci-dessous figurent quelques autres expériences et exemples de « bonne pratique » qui pourraient certainement constituer une source d'inspiration pour ce « laboratoire ».

En **Allemagne**, depuis l'introduction de la nouvelle loi sur l'immigration en 2005, plus de 600 centres de conseil au sujet de la migration (*Migrationsberatung*) ont été mis en place dans tout le pays. Lors de son introduction, ce service de conseil et de suivi individualisé était uniquement adressé aux nouveaux arrivants adultes (de 28 ans et plus), provenant de pays tiers et devant suivre les cours de langue et d'intégration obligatoires. Des services spéciaux, les *Jugendmigrationsdienst*, ont été mis en place pour les jeunes de moins de 28 ans. Ils peuvent ainsi faire appel à ce service de conseil qui se caractérise par une démarche de *case management* durant les trois premières années suivant leur arrivée dans le pays. Aujourd'hui, ce service est également ouvert aux immigrés résidents en Allemagne depuis plus longtemps, les autorités ayant constaté que le besoin de conseil personnalisé ne se limite pas aux nouveaux arrivants⁸.

En **Belgique** (flamande), huit bureaux d'accueil répartis sur tout le territoire participent au programme d'intégration civique pour les nouveaux arrivants⁹. Comme en Allemagne, ce service s'adressait, à l'origine, uniquement aux personnes nouvellement arrivées, mais à partir de 2007, ces prestations ont été ouvertes à tous les immigrés. Ces bureaux d'accueil sont responsables de l'accompagnement du parcours d'intégration civique des immigrés ainsi que de l'établissement de conventions d'intégration avec tous les nouveaux arrivants en provenance de pays tiers, à quelques exceptions près (Carrera 2006a).

⁸ http://www.integration-in-deutschland.de/nn_283418/SubSites/Integration/DE/03_Akteure/Migrationsberatung/migrationsberatung-node.html?nnn=true, consulté le 16.11.2011.

⁹ <http://www.inburgering.be/inburgering/en/welcome-offices>, consulté le 16.11.2011.

L'Autriche exige, depuis 2003, l'établissement de conventions d'intégration avec les migrants de pays tiers. Elle offre, dans le même temps, des cours de langue. Dans ce cadre législatif, la ville de Vienne a, de manière plus concrète, mis en place le programme « START WIEN » offrant, au sein de l'office « *MA 17 Integration und Diversität* », un « start coaching » aux nouveaux arrivants qui doivent signer une convention d'intégration¹⁰. À l'occasion du premier « start coaching », ce service délivre un « Passeport Formation » certifiant la participation des migrants aux cours de langue, aux réunions d'information, aux rendez-vous auprès des structures d'assistance et de conseil, ainsi qu'aux cours d'apprentissage et de formation continue. Ce passeport contient des bons d'une valeur de 300 euros pour des cours de langue et d'intégration et permet, de plus, de suivre librement des réunions d'information sur des différents sujets et dans différentes langues. Le premier entretien-conseil personnalisé et les groupes de conversations (*second-level-coaching*) sont proposés dans douze langues d'origine. A l'origine, ce concept était uniquement adressé aux ressortissants de pays tiers issus du regroupement familial, mais, depuis 2011, ce service est également ouvert aux ressortissants de l'UE¹¹.

2.1.1 Les conventions d'intégration

Plusieurs pays d'Europe, telle que la Suisse, ont introduit le principe des conventions d'intégration comme instrument de contrôle de la participation des migrants aux cours (ou aux autres mesures convenues) auxquels ils sont tenus d'assister. Les modalités d'application de cet instrument diffèrent selon le pays, mais l'on peut observer qu'un nombre croissant de pays emploient, de manière plus ou moins systématique, cet instrument avec les ressortissants de pays tiers, en particulier avec ceux qui sont issus du regroupement familial (p. ex. France (2007), Allemagne (2011), Autriche (2003), Pays-Bas (1998), Danemark (2001)).

En Suisse, cinq cantons appliquent plus ou moins systématiquement cette mesure (St-Gall, Soleure, Lucerne, Glaris et Bâle-Campagne). Plusieurs autres cantons alémaniques ne concluent ces conventions qu'avec certains groupes cibles (Argovie, Bâle-Ville, Schaffhouse, Thurgovie et Zürich). Aucun canton romand n'utilise cependant cet instrument (ODM 2011). L'on observe que les cantons ayant implémenté leur service de primo-information

¹⁰ http://www.startwien.at/cms/view/content?p_id=10-coaching-de-demarrage, consulté le 16.11.2011.

¹¹ Voir la liste de bonnes pratiques sur « European Website for Integration » : http://ec.europa.eu/ews/en/practice/details.cfm?ID_ITEMS=12947, consulté le 16.11.2011.

sous la forme d'un entretien personnalisé appliquent généralement le principe de la convention d'intégration (p.ex. Bâle-Campagne, Soleure, Lucerne, St-Gall), ce qui témoigne de l'existence d'un certain lien entre ces deux mesures (Wichmann et al. 2011).

Une évaluation a été réalisée, sur une période d'une année, dans cinq cantons suisses sur un projet pilote de conventions d'intégration. Celle-ci comportait une simple analyse des conventions et de leurs contractants ainsi que la formulation de recommandations concernant la démarche, le choix des groupes cibles et des mesures mises en place (Tov et al. 2010). Elle ne fournit malheureusement pas, à l'instar de ce qui a été observé au niveau international, de données sur les effets de ces conventions sur l'intégration des nouveaux arrivants. Si l'impact positif d'une participation des migrants à un cours de langue ne fait pas de doute, il serait cependant intéressant de pouvoir disposer de données permettant de définir si cet impact peut être renforcé lorsque cette participation s'entend sur une base volontaire. Une participation obligatoire peut effectivement avoir le mérite de toucher certaines personnes qui, sans cette obligation, ne s'engageraient peut-être pas dans une telle démarche, mais cette norme contraignante peut certainement également avoir des effets négatifs sur la motivation et les résultats des participants. Le problème principal de cette approche réside, néanmoins, dans l'impact potentiel que pourrait entraîner un échec dans la réalisation des objectifs convenus dans la convention sur le statut juridique des migrants concernés (voir aussi Achermann et Künzli 2011: 114-156 ; Strik et al. 2010: 116).

2.2 Bases légales et prescriptions de la primo-information et de la protection contre la discrimination en Suisse

Pour la première fois, le mandat d'information des autorités est, par le biais de l'art. 56, explicitement ancré dans la nouvelle loi sur les étrangers (LEtr 2008). Il en ressort que la Confédération, les cantons et les communes doivent veiller à ce qu'une information appropriée soit dispensée aux étrangers concernant les conditions de vie et de travail en Suisse et, en particulier, leurs droits et obligations, ainsi que les cours et autres mesures d'intégration soient portés à la connaissance des étrangers (al. 1 et 2 art.56 LEtr). Ce mandat d'information est décrit concrètement dans l'art. 10 de l'Ordonnance sur l'intégration des étrangers. La Confédération, les cantons et les communes donnent des informations aux étrangers sur l'ordre juridique et les conséquences de son inobservation, les normes et les règles de base à respecter en vue d'accéder à l'égalité des chances s'agissant de la participation à la vie sociale, économique et culturelle, ainsi que sur

l'importance des connaissances linguistiques, de la formation et du travail (al. 1). Il stipule également que les autorités compétentes signalent aux étrangers les offres d'encouragement de l'intégration, notamment l'orientation professionnelle et de carrière (al. 3).

Le projet de révision de la loi sur les étrangers du 23 novembre 2011 mentionne explicitement la primo-information comme faisant partie intégrante des programmes d'intégration cantonaux (art. 55) et formule aussi des recommandations pour conclure les conventions d'intégration. Il stipule que la Confédération verse aux cantons une contribution à l'intégration, qui constitue un complément aux dépenses que les cantons et communes consacrent à l'intégration. Ces derniers peuvent déléguer des tâches d'information à des tiers, par exemple, aux services spécialisés en matière d'intégration. Le projet de révision en cours (2012) prévoit l'obligation des cantons d'avoir recours à des conventions d'intégration dans certains cas précis qui concernent notamment les nouveaux arrivants (par exemple pour les personnes assurant un enseignement).

Le législateur laisse une grande latitude quant à la répartition possible des tâches entre les niveaux institutionnels pour le travail d'information et de sensibilisation. Au niveau fédéral, des bases ont jusqu'ici été établies et doivent être prises en considération lors de l'élaboration des concepts de la primo-information. Dans cette perspective, trois documents sont cruciaux :

- A) Le rapport de la CTA *sur la mise en œuvre du mandat d'information selon l'art. 56 LEtr*
- B) Rapport sur l'évolution de la politique d'intégration de la Confédération (« Rapport Schiesser ») (Conseil fédéral 2010)
- C) La circulaire ODM du 24 novembre 2010

Les aspects traitant de la primo-information et de la protection en matière de discrimination dans ces différents documents seront brièvement présentés dans les paragraphes qui suivent.

A) Rapport CTA sur la mise en œuvre du mandat d'information selon l'art. 56 LEtr (2008)

La Commission tripartite sur les agglomérations a formulé, suite à un sondage mené par la Conférence des gouvernements cantonaux auprès des cantons, villes et des communes, un inventaire des activités d'information telles que mentionnées dans l'art. 56. Un ensemble de recommandations abordant les lacunes actuelles et les mesures correspondantes à appliquer a également été établi.

Concernant la primo-information, la Commission insiste notamment sur le fait que « le moment de l'accueil peut s'avérer décisif pour le processus d'intégration d'un nouvel arrivé et mérite, dès lors, une attention particulière.

Un accueil aimable et la transmission opportune d'une information bien préparée contribue à éliminer des incertitudes et motive les nouveaux arrivants à s'intégrer le plus rapidement possible dans leur nouvel environnement. Une culture de bienvenue traduit l'ouverture de la société d'accueil telle que portée au rang de principe à l'art. 4 LETr (p.16). Ceci permet d'instaurer d'emblée un sentiment de confiance dans les autorités, ce qui constitue une condition centrale pour le processus d'intégration. Les recommandations suivantes sont formulées quant à l'organisation de la primo-information (p.16) :

La primo-information devrait donner un **aperçu des informations les plus importantes**. Elle a le caractère d'une introduction et doit indiquer où l'on peut obtenir quelle information.

Il faut évaluer soigneusement, en collaboration avec les structures ordinaires, quels messages il convient de donner dans la primo-information, car donner trop d'informations aux étrangers à leur arrivée peut aussi être contreproductif. Il vaut donc mieux procéder par étape et prévoir d'adapter et de compléter l'offre initiale par des offres ultérieures plus approfondies.

On recommande en particulier de présenter très rapidement les **valeurs fondamentales** de notre société, ainsi que les droits et les devoirs de chaque individu. Les **objectifs de la politique d'intégration** et les attentes qui y sont liées, telles par exemple l'apprentissage d'une langue nationale, doivent être communiqués d'emblée.

Il faut rendre attentifs les immigrés aux **offres de cours et aux services de conseil** qui peuvent les aider à s'intégrer. Il faut également considérer comme contenus essentiels de la primo-information les renseignements sur l'école, le travail, les assurances et le contact avec les autorités.

La primo-information peut recourir aux supports suivants:

- Mesures intervenant avant le départ du pays d'origine (cours ou tests, i.e. *pre-departure measures*)
- Courrier personnel
- Cérémonies d'accueil et séminaires d'information
- Film d'accueil
- Entretien personnel
- Guichet d'information

La primo-information doit être traduite dans les **langues d'origine** des immigrés. Elle doit être suffisante et compréhensible de sorte qu'elle puisse permettre aux étrangers de se débrouiller sur leur lieu de domicile et de poser les bases de leur nouvelle vie.

B) Rapport sur l'évolution de la politique d'intégration de la Confédération (« Rapport Schiesser »)

Le Conseil fédéral pose, dans le cadre de ce rapport, une pierre angulaire de la primo-information et élargit la compréhension du mandat d'information des autorités (Conseil fédéral 2010: 43-44). Parmi les nouvelles mesures figure notamment la nécessité d'accueillir systématiquement tous les immigrants lors d'un entretien personnel, afin de les rendre attentifs aux attentes placées en eux ainsi qu'à leurs possibilités en Suisse. A cet égard, il conviendrait de mieux exploiter leur potentiel, d'identifier suffisamment tôt les risques éventuels en matière d'intégration et, si nécessaire, de prendre des mesures ciblées tout en tenant compte de leur situation personnelle (p.3).

Le Conseil fédéral propose que dorénavant, en ce qui concerne les **groupes cibles**, tous les nouveaux arrivants ayant une perspective de séjour long et légal soient systématiquement invités à un entretien personnel, et ce indépendamment de leur pays de provenance et de leur motif de séjour. Afin d'assurer l'égalité de traitement, il y a en principe lieu de convier à un entretien de primo-information toute personne comptant séjourner durablement en Suisse. Cette démarche permet d'atteindre tout le monde, ce qui permet d'évaluer les besoins dans le cadre des programmes d'intégration cantonaux. Elle revêt également une dimension symbolique dans la mesure où l'autorité souhaite officiellement la bienvenue à l'immigrant. L'entretien doit également permettre à l'immigrant de mettre à profit son potentiel en lui offrant une information optimale, adaptée à ses besoins, et en le renvoyant, le cas échéant, aux offres et mesures appropriées.

Il n'est cependant pas précisé dans le rapport **par qui cette tâche** doit être assumée. L'entretien pourrait, par exemple, avoir lieu lors de la remise du titre de séjour. Cette rencontre, d'une durée d'une heure au maximum, peut être menée tant par les autorités communales ou cantonale que par un tiers mandaté pour cette tâche.

La teneur de l'entretien de primo-information et d'accueil sera définie de manière différenciée, en fonction de la situation et des besoins des personnes ou des familles nouvellement arrivées. Il est notamment mentionné parmi les contenus possibles : informations de base sur les droits et les devoirs, les attentes vis-à-vis des immigrés, les possibilités que leur offre la Suisse et l'offre de cours de langue et d'intégration et, le cas échéant, des indications sur le devoir de participation des parents à l'intégration de leur(s) enfant(s), les conditions de vie et de travail en Suisse ainsi que le domaine de la santé.

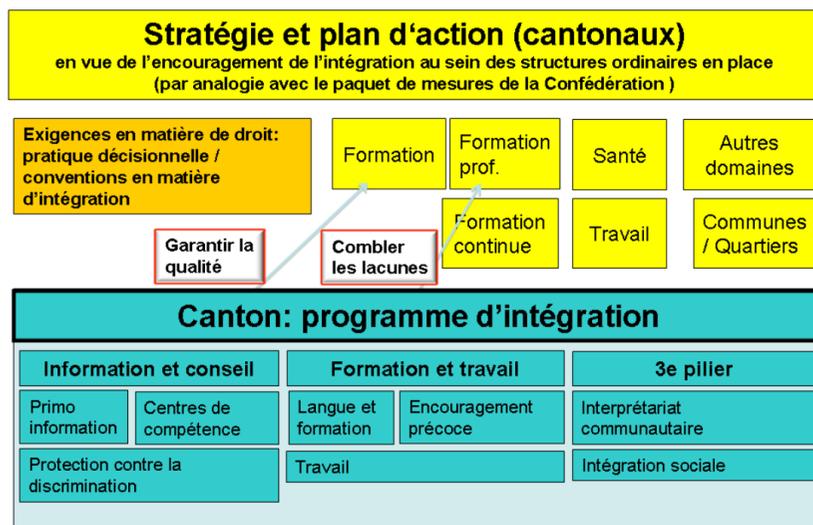
En accord avec le rapport du Conseil fédéral, le mandat d'information, tel qu'il est formulé de manière élargie à l'art. 56 LETr, renforce la **protection contre la discrimination**. Les services spécialisés dans l'intégration doivent être en mesure de fournir ou de procurer des conseils compétents concernant

la protection juridique contre la discrimination et les procédures à suivre. En outre, il convient de promouvoir des mécanismes coopératifs à bas seuil en vue de régler les différends. Enfin, les services spécialisés veillent, en collaboration avec les structures ordinaires, à identifier et à éliminer les structures ou processus ayant des effets discriminatoires indirects.

C) Circulaire de l'Office fédéral des migrations du 24 novembre 2010

A l'avenir, le DFJP/ODM versera sa contribution financière en faveur de l'encouragement spécifique de l'intégration par le biais de programmes cantonaux d'intégration. Ces derniers reposent sur trois piliers (cf. Tableau 3). Le premier pilier regroupe les prestations d'information et de conseil, au sein duquel deux nouvelles mesures sont prévues : la primo-information ainsi que la protection contre la discrimination qui figurent à côté des mesures de « formation et travail (2^{ème} pilier) » et de « compréhension et intégration sociale », qui concerne notamment l'interprétariat communautaire.

Tableau 3 : Illustration de l'encouragement cantonal à l'intégration



Source : circulaire du 24.11.2010, p. 3

Le projet de loi soumis à consultation à fin 2011 confirme ces axes d'intervention. La lutte contre la discrimination est dorénavant explicitement mentionnée comme un principe, qui guide le travail en vue de l'intégration des migrants.¹² Les documents cités n'évoquent cependant pas la possibilité d'une intégration des deux volets : primo-information et protection contre la discrimination.

2.3 Mise en œuvre de la primo-information et la protection contre la discrimination en Suisse

2.3.1 Primo-information

Dans la plupart des cantons, les premières expériences concernant la primo-information sont en cours, seuls quelques cantons ont jusqu'à présent développé et mis en œuvre des concepts complets de primo-information. Les cantons de Lucerne (2009) et de Bâle-Campagne (2010) ont ainsi, par exemple, généralisé la pratique des entretiens personnels pour tous les nouveaux arrivants. Plusieurs villes et cantons ont développé – depuis un certain temps – différents modèles de primo-information, ou sont actuellement en phase de test de tels projets (Messerli à paraître). L'exigence de l'Etat de mener des entretiens personnels avec tous les nouveaux arrivants semble particulièrement contestée, l'expérience des cantons de Bâle-Campagne et de Lucerne en la matière ouvre, certainement, d'intéressantes perspectives (voir à ce propos Evaluation LU).

2.3.2 Protection contre la discrimination

Au niveau fédéral deux commissions extraparlimentaires et un service de la Confédération s'occupent tout particulièrement de la protection contre la discrimination : il s'agit de la Commission fédérale contre le racisme (CFR), de la Commission fédérale pour les questions de migration (CFM) et du Service de lutte contre le racisme (SLR).

Il existe neuf services de médiation administrative en Suisse qui peuvent être actifs en matière de protection contre les discriminations (cf. Zurich), dont le Bureau cantonal de médiation administrative¹³.

¹² Art. 53. al. 1 « 1 Dans l'accomplissement de leurs tâches, la Confédération, les cantons et les communes tiennent compte des objectifs de l'intégration et de la protection contre la discrimination. » (Projet de loi soumis en consultation)

¹³ <http://www.vd.ch/index.php?id=36220>, consulté le 12.01.2012.

Dix services d'informations et de conseils aux victimes de racisme, affiliés au réseau de monitoring DoSyRa (CFM / humanrights.ch) pour documenter les consultations, existent par ailleurs en Suisse¹⁴. Les rapports annuels sont publiés et disponibles sur le site du réseau¹⁵, dont le BCI fait d'ailleurs partie depuis 2011.

Sur le site du Service de lutte contre le racisme, un répertoire d'adresses des centres de conseil aux victimes de discrimination raciale peut être téléchargé¹⁶.

2.4 Mise en œuvre de la primo-information et protection contre les discriminations dans le canton de Vaud

2.4.1 Primo-information

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) qui sont notamment à disposition des associations, des acteurs institutionnels du domaine de l'intégration, mais peuvent également être sollicités pour des entretiens personnels et individualisés sur demande¹⁷.

Seule une minorité des 370 communes vaudoises ont, jusqu'à présent, appliqué des mesures de primo-information. Certaines d'entre elles, en particulier celles qui connaissent un afflux important de nouveaux arrivants, ont toutefois expérimenté toute une palette de mesures et ont ainsi vécu leurs premières expériences en la matière. Un inventaire de ces différents projets a été réalisé en 2010 par le BCI auprès de 22 communes répondantes sur les 26

¹⁴ Anlaufstelle gemeinsam gegen Rassismus des Schweizerischen Arbeiterhilfswerks Schaffhausen; Anlauf- und Beratungsstelle SOS Racisme/Rassismus des Vereins MULTIMONDO; BCI; BLI; EKR; Gemeinsam gegen Gewalt und Rassismus (gggfon); Kompetenzzentrum für interkulturelle Konflikte (TikK); Konfliktophon (AOZ); SOS Rassismus Deutschschweiz; Stopp Rassismus – Nordwestschweizer Beratungsstelle gegen Diskriminierung und Rassismus.

¹⁵ http://d102352.u28.netvs.ch/bfr/izr/izr_index.asp?lang=d&num=33, consulté le 12.01.2012.

¹⁶ <http://www.edi.admin.ch/frb/adressen/index.html?lang=fr>, consulté le 12.01.2012.

¹⁷ <http://www.vd.ch/autorites/departements/decs/population/bureau-cantonal-pour-lintegration-bci/>, consulté le 27.07.2012.

contactées dans le cadre de son rapport « Aide-mémoire à l'intention des communes dans le domaine de l'accueil [...] » (cf. Annexe : Aide-mémoire).

La **brochure „Bienvenue dans le canton de Vaud“** ainsi que, selon la commune, des documents complémentaires sont distribués aux nouveaux arrivants. Onze communes (parmi les répondantes) indiquent envoyer une **lettre d'accueil** signée par la municipalité ; ces lettres sont parfois traduites en plusieurs langues pour qu'elles puissent également être comprises par les personnes ne maîtrisant pas le français.

Environ 15 communes organisent, une ou plusieurs fois par année – généralement le soir ou le samedi – des « **réceptions de bienvenue** » pour les nouveaux arrivants. Plusieurs villes, à l'instar de Lausanne, Renens, Nyon, Bussigny et d'Ecublens, proposent également des visites guidées de la commune au cours desquelles les principales institutions publiques sont visitées.

Actuellement, aucune commune n'a mis en place **d'entretiens personnalisés** avec les nouveaux arrivants.

A Vevey, les nouveaux arrivants sont, lors de leur inscription auprès du contrôle des habitants, rendus attentifs à l'existence d'un **bureau d'informations** (Guichet unique) auprès duquel ils peuvent formuler leurs questions spécifiques. Ce bureau d'information sociale, ouvert à tous les habitants, a été créé en 2005 sur l'initiative de la Commission des affaires interculturelles.

2.4.2 Protection contre la discrimination

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). Il s'agit d'une loi « pionnière » en Suisse. En dehors des mesures de prévention générales, le soutien aux victimes de racisme est inscrit dans la loi (art. 15 al. n).

La prévention du racisme et la compréhension interreligieuse font partie des lignes directrices de la politique cantonale qui sont fixées dans les « Priorités 2009-2011 du Conseil d'Etat de Vaud en matière d'intégration des étrangers et de prévention du racisme ». En tant que centre de compétence cantonal spécialisé, le BCI offre des informations et orientations, une mise en réseau, des conseils et soutiens aux associations et institutions pour des projets d'intégration et de prévention du racisme. Le BCI mène de recherches, publie des informations spécialisées sur les thèmes liés à la diversité religieuse et à la prévention de discrimination et du racisme.

Le canton de Vaud compte sept services suivants qui s'occupent de questions de racisme (selon la liste d'adresse du SLR et les entretiens effectués) : Appartenances, Association romande CIAO, Bureau cantonal de médiation administrative, BCI, BLI, Service de la Sécurité Sociale, Syndicat Suisse des services publics. La plupart de ces services dispensent des informations et effectuent une réorientation vers d'autres services ou conseils juridiques.

Le canton de Vaud possède également une section de la Ligue internationale contre le racisme et l'antisémitisme (LICRA).

« La section vaudoise a pour buts principaux :

- de lutter par tous les moyens en son pouvoir contre toute forme de racisme, d'antisémitisme et de discrimination,
- de sensibiliser et d'informer le public sur les questions liées au racisme, notamment dans l'enseignement,
- de renseigner sur les aspects juridiques et d'intervenir dans les limites de la loi pour dénoncer la haine et la discrimination raciale. »¹⁸

Le seul **service spécialisé** pour conseiller – en face à face ou par téléphone – les victimes de racisme est une permanence, ouverte trois après-midi par semaine et rattachée au BLI. « Le BLI offre des prestations gratuites en matière d'accueil et de soutien en cas de situation à caractère raciste. Les personnes concernées, tant les habitants de Lausanne, que les personnes qui y travaillent et celles de passage, peuvent s'adresser au BLI pour une écoute, un conseil juridique, une médiation. Le BLI propose des outils concrets et appropriés à chaque situation, que ces pistes soient juridiques ou autres. »¹⁹ Le BLI offre également « des formations sur mesure à l'attention des collectivités publiques, institutions et associations qui souhaitent agir en matière de prévention du racisme. »²⁰

¹⁸ <http://www.lausanne.ch/view.asp?DocId=29637>, consulté le 27.01.2012.

¹⁹ <http://www.lausanne.ch/view.asp?DocId=35327>, consulté le 22.01.2012.

²⁰ Voir programme de la formation : <http://www.lausanne.ch/view.asp?docId=35358&domId=64631&language=D>, consulté le 12.01.12.

3 Nouveaux arrivants et population résidente du canton de Vaud

L'analyse qui suit a pour but de fournir de manière générale des éléments sociodémographiques sur les nouveaux arrivants et la population résidente et leurs évolutions dans le canton et les communes sélectionnées, en prenant en considération les points communs et les différences observables. Le but est de mettre à disposition des éléments saillants du profil pour en déduire, dans la mesure du possible, les besoins en matière d'orientation et d'intégration des nouveaux arrivants et des personnes susceptibles d'être victimes de discrimination et de confronter les observations aux résultats issus des entretiens avec les spécialistes ou les migrants rencontrés.

Nous discuterons, premièrement, la structure de la population résidente étrangère et suisse, ainsi que le profil sociodémographique des nouveaux arrivants au niveau suisse, vaudois et communal. Le motif d'immigration n'est en revanche abordé qu'au niveau suisse et du canton de Vaud, en raison d'une absence de données au niveau communal.

Les six communes retenues dans l'analyse – Yverdon-les-Bains, Nyon, Aigle, Renens, Vevey et Lausanne – ont été pressenties pour faire l'objet du projet pilote *Permanences Accueil-Info* du BCI.

Le Tableau 4 résume les sources de données utilisées. Les totaux d'immigration entre les données SYMIC et PETRA diffèrent légèrement, étant donné qu'il s'agit, pour ces dernières, de données fournies par l'ODM et retravaillées par l'OFS. Ainsi, en 2009 par exemple, PETRA compte 20'365 nouveaux arrivants étrangers en provenance d'un autre pays, alors que la base de données SYMIC en recense 20'122.

Tableau 4 : Sources de données selon le niveau géographique, l'objet d'analyse et la nationalité

	Structure de la population		Profil des nouveaux arrivants		Motif d'immigration	
	Etrangers	Suisses	Etrangers	Suisses	Etrangers	Suisses
suisse	ESPOP (OFS) – STAT-TAB				Statistique des étrangers (ODM)	-
cantonal	PETRA état (OFS)		PETRA mouvements (OFS)		SYMIC (ODM) – SCRIS	-
communal					-	-

L'analyse de la structure de la population et du profil des nouveaux arrivants suisses au niveau Suisse a été effectuée avec les données ESPOP, téléchargées depuis la nouvelle banque de données interactive STAT-TAB du site Internet de l'OFS.

Encadré 1 : Définitions de la population résidente

Population résidente²¹

Sont assimilées à la population résidente toutes les personnes résidant en Suisse à un moment donné, quels que soient leur nationalité, la durée et le type d'autorisation de résidence. Les personnes n'ayant pas de domicile officiel en Suisse, telles que les frontaliers travaillant en Suisse, les touristes, les personnes en visite ou en voyage d'affaires, ne sont pas comptées dans la population résidente. Concrètement, la population résidente comprend les titulaires d'une autorisation d'établissement, les titulaires d'une autorisation de séjour (y compris les réfugiés reconnus), les saisonniers (depuis le 1er juin 2002, cette autorisation n'est plus délivrée), les titulaires d'une autorisation de séjour de courte durée, les personnes dans la procédure d'asile, les diplomates et fonctionnaires internationaux ainsi que les membres de leurs familles.

Population résidente permanente

Sont assimilées à la population résidente permanente toutes les personnes résidant en Suisse durant une année au moins. La population résidente permanente comprend toutes les personnes de nationalité suisse domiciliées en Suisse et les personnes de nationalité étrangère y séjournant à l'année, à savoir les titulaires d'une autorisation d'établissement, les titulaires d'une autorisation de séjour (y compris les réfugiés reconnus), les titulaires d'une autorisation de séjour de courte durée de 12 mois ou plus, ainsi que les diplomates, les fonctionnaires internationaux et les membres de leurs familles.

²¹ Définitions selon l'OFS, en ligne : www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/01/11/def.html, consulté le 25.01.2012.

3.1 Contexte suisse

3.1.1 Structure de la population

Au 31 décembre 2009, la population résidente permanente étrangère en Suisse compte 1'714'004 personnes qui constituent le 22% de la population totale – une proportion qui n'a cessé de croître depuis 1980 (15%). Selon l'OFS « cette situation s'explique principalement par de grandes vagues d'immigration, par une politique de naturalisation restrictive, et par un taux de natalité élevé et un faible taux de mortalité de la population étrangère » (OFS).

La plupart des résidents permanents étrangers (86%) détiennent, en 2009, la nationalité d'un pays européen, 63% d'un pays membre de l'UE 27 ou de l'AELE. Il n'est alors guère surprenant que les Italiens (17% du total de la population résidente permanente étrangère) suivis des Allemands (15%), des Portugais (12%), des Serbes-Monténégrins²² (11%) et des Français (5%) constituent les nationalités les plus importantes.

37% de la population résidente permanente étrangère détient la nationalité d'un Etat tiers et seuls 14% d'un pays hors de l'Europe (6% d'Asie, 3% d'Afrique, 3% d'Amérique latine et 1% d'Amérique du Nord). La proportion de ces derniers n'a cessé d'augmenter, passant de 6% en 1980 à 8% en 1990 pour atteindre 12% en 2000.

62% de la population résidente étrangère ont obtenu un permis d'autorisation d'établissement, alors que 32% détiennent une autorisation de séjour et de séjour de courte durée (12 moins ou plus). Seuls 3% sont titulaires d'une autorisation de courte durée (moins de 12 mois), 2% sont des fonctionnaires et diplomates et également 2% se trouvent dans le processus d'asile.

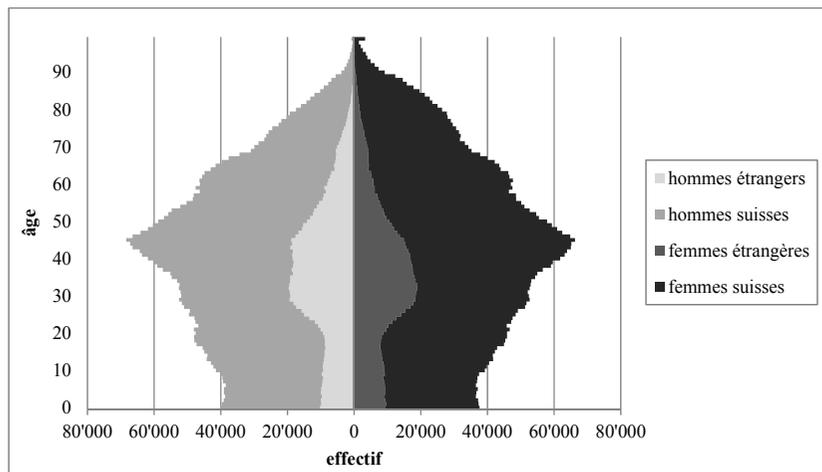
Contrairement à la population autochtone, la population résidente permanente étrangère compte plus d'hommes que de femmes (sex-ratio de respectivement 93 et 113 hommes pour 100 femmes).

Les âges moyens des Suisses et des Suissesses sont plus élevés (respectivement 44 ans pour les femmes et 41 pour les hommes) que ceux des étrangers (respectivement 35 et 37 ans). Cependant, alors que les deux populations présentent la même proportion de jeunes âgés entre 0 et 19 ans

²² L'OFS précise que « statistiquement, la répartition des nouveaux états ne peut pas encore être effectuée. » En conséquence, la catégorie « Serbie-Monténégro » est utilisée dans les cas où les statistiques par pays n'étaient pas disponibles. En effet, en juin 2006 le Monténégro suivi de la Serbie deviennent indépendants. Le Kosovo se sépare de la Serbie en 2008.

(21%), la population résidente permanente étrangère compte une plus grande proportion de personnes en âge d'être économiquement actif (71% comparé à 60% des Suisses). La pyramide des âges (cf. Graphique 1) montre très peu d'étrangers âgés de 65 ans ou plus (8%). La population suisse en compte, en revanche, 19%. Les rapports de dépendances totaux diffèrent considérablement : 68 Suisses inactifs (jeunes et âgés) sont dépendants de 100 Suisses actifs occupés contrairement à un rapport de 41 pour 100 dans la population résidente permanente étrangère.

Graphique 1 : Pyramide des âges de la Suisse, selon le genre et la nationalité, 2009



Source : Office fédéral de la statistique (OFS) – ESPOP

3.1.2 Profil et motif d'immigration des nouveaux arrivants étrangers

Le nombre des nouveaux arrivants en Suisse connaît de grandes fluctuations, notamment dues aux contextes économique et politique en Suisse. Entre 1983 et 1991, leur nombre augmente de 96'500 à 164'773 personnes. Après quelques années de baisse continue, seules 91'687 personnes arrivent en Suisse en 1997. Avec l'amélioration de la conjoncture économique ainsi que l'entrée en vigueur de la libre circulation des personnes en 2002, les mouvements migratoires en direction de la Suisse ne cessent d'augmenter (avec néanmoins une stagnation entre 2003 et 2005) pour atteindre un nombre record en 2008 avec 184'297 nouveaux arrivants. Après la crise financière, 160'623 personnes arrivent en 2009 en Suisse.

Cependant, ces flux migratoires en direction de la Suisse ne sont non seulement composés de personnes de nationalité étrangère mais également de Suisses. Entre 1983 et 2009, ces derniers constituent entre respectivement 12% et 28% du total des flux migratoires.

En 2009, avec un sex-ratio de 111 pour les nouveaux arrivants étrangers et de 114 pour les immigrants suisses, la distribution entre les genres est presque identique à celle de la population résidente permanente.

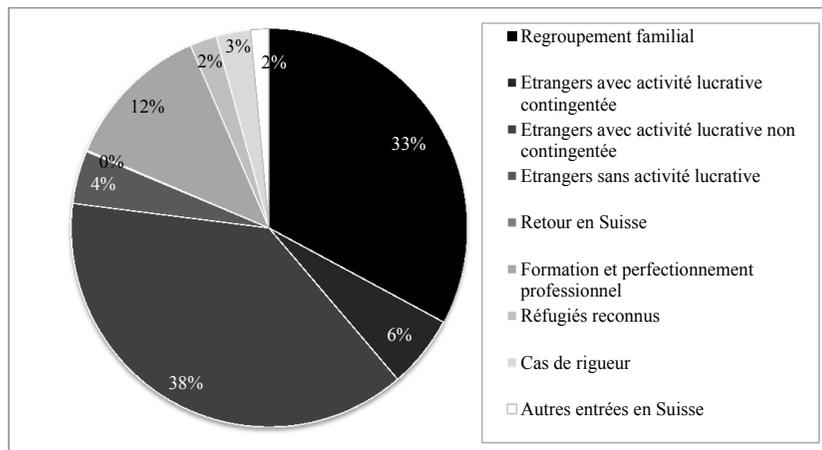
L'âge moyen de ces nouveaux arrivants est de 31 ans pour les hommes étrangers et suisses, ainsi que pour les femmes suisses. Les femmes étrangères sont en moyenne 2 ans moins âgées au moment de l'immigration (29 ans). Seuls 1% des nouveaux arrivants étrangers est âgé de 65 ans ou plus et 18% ont entre 0 et 19 ans. La proportion des étrangers en âge d'être économiquement actif dans les flux migratoires en direction de la Suisse (80%) est ainsi encore plus élevée que dans la population résidente permanente étrangère. 24% des nouveaux arrivants suisses sont en revanche âgés de 0 à 19 ans, 4% de 65 ans ou plus et 72% ont, par conséquent, l'âge d'être économiquement actifs.

La proportion des ressortissants d'un pays de l'UE 27 a oscillé autour de 48% du total des flux migratoires en direction de la Suisse entre 1991 et 2002. A partir de 2003, après l'entrée en vigueur de la libre circulation des personnes entre la Suisse et l'Union Européenne en juin 2002, elle commence à augmenter. Ainsi, en 2009, 66% des personnes nouvellement arrivées proviennent d'un pays de l'UE 27. ¼ des nouveaux arrivants détiennent la nationalité d'un pays en dehors de l'Europe (10% d'Asiatiques, 8% d'Américains (Sud et Nord) et 5% d'Africains).

Contrairement à la structure de la population résidente permanente étrangère, les Italiens ne se situent en 2009 qu'au quatrième rang des nationalités avec 6% du total des flux. Ce sont les Allemands (25%) qui sont le plus nombreux à immigrer. Entre 2002 (l'année de l'introduction de la libre circulation des personnes) et 2008 (pic de l'immigration allemande), ils ont doublé leur proportion de nouveaux arrivants en passant de 15% en 2003 à 29% en 2008 et ils ont même triplé leur nombre de nouveaux arrivants en passant de 15'133 personnes à 46'296 personnes en 2008. En 2009, les Portugais (10% du total des flux, 13'601 de nouveaux arrivants) et les Français (8%, 11'137) suivent au deuxième et troisième rang. Ces quatre nationalités constituent ainsi ensemble presque la moitié du total des flux migratoires en direction de la Suisse (49%).

Les statistiques de l'ODM (cf. Graphique 2) montrent qu'entre mai 2009 et avril 2010 l'exécution d'une activité lucrative non contingentée²³ présente pour les étrangers le motif d'immigration le plus important (38%) suivi du regroupement familial (33%). 12% des nouveaux arrivants viennent en Suisse pour se former et 6% dans le but d'exercer une activité lucrative contingentée.

Graphique 2 : Motif de l'immigration des nouveaux arrivants étrangers arrivés entre mai 2009 et avril 2010



Source : Office fédéral des migrations (ODM) – Statistique des étrangers, à fin avril 2010

3.2 Contexte vaudois

3.2.1 Structure de la population

Au 31 décembre 2009, la population résidente permanente étrangère du canton de Vaud compte 213'619 personnes, dont 60% détiennent un permis d'établissement et 38% un permis annuel.

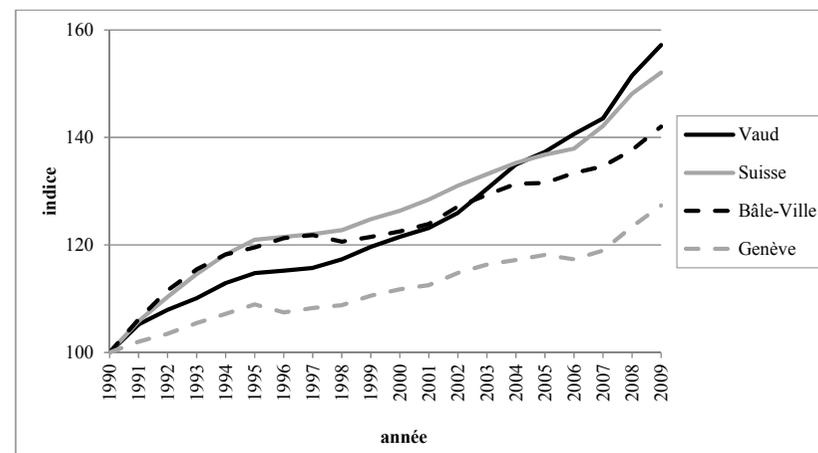
Le taux d'étrangers du canton de Vaud (30,5%) est plus élevé que la moyenne suisse. Comparé aux autres cantons, le canton de Vaud présente le

²³ Il devrait s'agir de personnes originaires d'un pays de l'UE 27 ou de l'AELE, qui ne sont plus soumises à des contingents.

troisième taux le plus élevé, après les cantons de Genève (38,7%) et de Bâle-Ville (31,5%).

Nous constatons, à l'aide du Graphique 3, que le canton de Vaud connaît jusqu'en 2009 l'augmentation la plus importante de sa population résidente permanente étrangère par rapport à 1990 comparé aux cantons avec les taux d'étrangers les plus élevés. Cette croissance supérieure à la moyenne suisse commence au lendemain de l'entrée en vigueur des accords bilatéraux sur la libre circulation des personnes (2004).

Graphique 3 : Evolution indexée de la population résidente permanente étrangère, pour la Suisse et les cantons avec les taux d'étrangers les plus élevés en 2009, 1990-2009



Source : Office fédéral de la statistique (OFS) – ESPOP

Les structures d'âges et de sexe de la population résidente permanente suisse et étrangère du canton de Vaud sont similaires à celles au niveau suisse (cf. chapitre 3.1). Cependant, les sex-ratios sont légèrement moins élevés pour les deux populations, signifiant un plus grand équilibre au sein de la population étrangère (110) et un plus grand déséquilibre au sein de la population suisse (89).

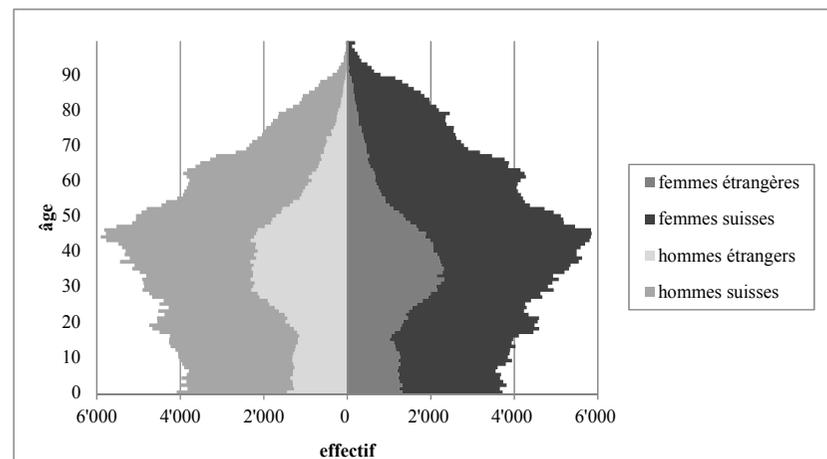
Les âges moyens des Suisses et des Suissesses sont, comme au niveau suisse, plus élevés (respectivement 44 ans pour les femmes et 40 ans pour les hommes) que ceux des étrangers (35 ans pour les deux sexes).

Alors que la population suisse et la population résidente permanente étrangère dans le canton de Vaud comptent la même proportion de jeunes (23%), la dernière présente une plus grande proportion de personnes en âge

d'être économiquement actif (69% contre 58% chez les Suisses). La pyramide des âges (cf. Graphique 4) montre très peu d'étrangers âgés de 65 ans ou plus (7%). La population suisse en compte en revanche 19%. Les rapports de dépendances totaux diffèrent ainsi considérablement : 72 suisses inactifs (jeunes et âgés) sont dépendants de 100 Suisses actifs occupés contrairement à un rapport de 44 pour 100 dans la population résidente permanente étrangère.

En 2009, la plupart des résidents permanents étrangers (80%) détiennent la nationalité d'un pays européen et 2/3 d'un pays membre de l'UE 27 / AELE. Contrairement à la distribution des nationalités au niveau suisse, le canton de Vaud compte, quant à lui, 21% de Portugais, 16% de Français, 14% d'Italiens, 6% d'Espagnols et 5% de Serbes²⁴. Les Allemands, premiers dans le classement suisse, ne se positionnent qu'au 7^{ème} rang avec 3% du total des résidents étrangers permanents.

Graphique 4 : Pyramide des âges, canton de Vaud, selon le sexe et la nationalité, 2009



Source : Office fédéral de la statistique (OFS) – ESPOP

²⁴ En effet, les données pour la Serbie étaient disponibles.

Seuls 34% de la population résidente étrangère permanente détiennent la nationalité d'un Etat tiers et 20% d'un pays hors de l'Europe (7% des Amériques, 6% d'Afrique et 6% d'Asie). Alors qu'au niveau suisse, la proportion de ces derniers ne cesse d'augmenter, elle reste, dans le canton de Vaud, stable pour chaque région hors de l'Europe entre 2005 et 2009.

3.2.2 Nouveaux arrivants

Profil démographique des nouveaux arrivants²⁵

A l'instar de la Suisse, la population résidente permanente étrangère évolue avant tout en raison de l'immigration internationale. Les autres composantes démographiques, telles que les naissances, les décès ainsi que les naturalisations ont une influence négligeable sur la taille de cette population.

En 2009, 30'833 personnes immigrèrent dans le canton de Vaud, dont 76% de nationalité étrangère (cf. Tableau 5). Cependant, alors que 87% des mouvements effectués par ces derniers sont en provenance de l'étranger, seuls 13% sont en provenance d'un autre canton. Les Suisses ont, en revanche, plus tendance à immigrer en provenance d'un autre canton que d'un autre pays (respectivement 65% et 35%).

Tableau 5 : Nombre de nouveaux arrivants dans le canton de Vaud, selon la nationalité et la provenance, 2005-2009

Nationalité	Provenance	2005	2006	2007	2008	2009
Suisses	Internationale	2'306	2'269	2'529	2'790	2'568
	Interne	5'212	5'282	5'106	4'861	4'789
Etrangers	Internationale	14'743	16'509	18'759	24'395	20'365
	Interne	2'441	2'437	2'463	2'896	3'111
Total		24'702	26'497	28'857	34'942	30'833

Source : Office fédéral de la statistique (OFS) – PETRA

En 2009, 11,5% des nouveaux arrivants suisses en provenance d'un autre pays et 14,7% des nouveaux arrivants étrangers en provenance d'un autre pays de toute la Suisse s'installent alors dans le canton de Vaud.

En ce qui concerne l'évolution du nombre des nouveaux arrivants, nous constatons en 2008 le même pic qu'au niveau suisse. Cependant, ce pic ne

²⁵ Chapitre basé sur les données PETRA de l'OFS.

concerne que les mouvements internationaux, étant donné que le nombre de mouvements internes effectués par les étrangers ne cesse d'augmenter depuis 2005 et que ceux effectués par les Suisses diminuent d'une année à l'autre.

En 2009, les flux internationaux effectués par les étrangers présentent un relatif équilibre entre les sexes (sex-ratio de 105) alors que les hommes sont plus nombreux à effectuer des mouvements internes (118). Le rapport entre hommes et femmes au sein des nouveaux arrivants suisses en provenance d'un autre canton est équilibré (99). Cependant, dans les flux internationaux, les hommes suisses sont, comme au sein de la population étrangère, plus nombreux (111). Au total, un peu plus d'hommes que de femmes sont arrivés dans le canton de Vaud (106).

Les nouveaux arrivants étrangers présentent un âge moyen de respectivement 28 ans pour les femmes et 29 ans pour les hommes. Cependant, ces âges tendent à être légèrement plus élevés lorsqu'il s'agit d'un mouvement interne (respectivement 31 ans et 33 ans). Au sein de la population suisse l'âge moyen est de 33 ans pour les deux sexes ainsi que pour toutes les provenances des flux migratoires.

Seul 1% des nouveaux arrivants étrangers est âgé de plus de 65 ans ou plus et ¼ est âgé de 0 ans à 19 ans, alors que ¾ d'entre eux sont en âge d'être économiquement actifs. Ces proportions sont les mêmes pour les flux internationaux ainsi que pour les flux internes. Les Suisses comptent en revanche 24% de nouveaux arrivants âgés de 0 à 19 ans, 4% de 65 ans ou plus et 72% ont par conséquent l'âge d'être économiquement actifs.

Les provenances géopolitiques des nouveaux arrivants dans le canton de Vaud ressemblent à celles au niveau suisse. Il y a cependant légèrement plus de personnes qui détiennent la nationalité d'un pays hors de l'Europe dans le canton de Vaud (30%). En effet, 11% du total des nouveaux arrivants étrangers sont ressortissants d'un Etat d'Asie, 12% d'Amérique (Sud et Nord) et 6% d'Afrique.

Les personnes détenant la nationalité d'un pays de l'UE 15 présentent une proportion plus élevée dans les flux internes qu'externes (respectivement 52% contre 44%). En revanche, le poids des Asiatiques dans les mouvements migratoires internes est plus faible (5%) que celui dans les mouvements migratoires depuis l'étranger (12%).

Pendant les cinq années analysées, les mêmes 10 nationalités tiennent la tête du classement (dans l'ordre du classement en 2009): la France, le Portugal, la Grande-Bretagne, l'Italie, l'Allemagne, la Turquie, l'Espagne, la Serbie-Monténégro, le Brésil et la Chine. Cependant, alors qu'en 2005 les Français constituent 18% de tous les flux, en 2009, ils sont 22%.

Motif d'immigration²⁶ des nouveaux arrivants étrangers²⁷

Alors qu'en 2006 le motif d'immigration le plus important dans le canton de Vaud (cf. Tableau 6) est encore le regroupement familial (35% du total des flux migratoires), à partir de 2007 la majorité des personnes arrivent pour exercer une activité lucrative (entre 35% et 37% des flux migratoires entre 2007 et 2010). A partir de ce moment, ces deux motifs expliquent ensemble au minimum 2/3 des flux. Pendant les années 2008 et 2009 notamment, 7 personnes sur 10 viennent en Suisse soit pour exercer une activité lucrative, soit par le regroupement familial. Il est intéressant de remarquer que c'est avant tout la formation qui recule légèrement pendant ces deux années. En 2010, ce motif retrouve toutefois son niveau de 2006 (26% du total des flux migratoires).

Tableau 6 : Evolution du motif d'immigration des nouveaux arrivants étrangers, canton de Vaud, 2006-2010

		Regroupement familial	Activité lucrative	Sans activité lucrative	Formation	Réfugiés reconnus	Cas de rigueur	Retour en Suisse	Autres
2006 16'259 cas	Effectif	5723	4742	639	4208	14	83	650	200
	En %	35%	29%	4%	26%	0.1%	1%	4%	1%
2007 18'591 cas	Effectif	5722	6623	527	4564	15	91	750	299
	En %	31%	36%	3%	25%	0.1%	0.5%	4%	2%
2008 24'236 cas	Effectif	7836	9088	781	5254	6	205	784	282
	En %	32%	37%	3%	22%	0.02%	1%	3%	1%
2009 20'122 cas	Effectif	6651	7420	760	4562	13	158	312	246
	En %	33%	37%	4%	23%	0.1%	1%	2%	1%
2010 21'212 cas	Effectif	6484	7456	836	5494	11	146	480	305
	En %	31%	35%	4%	26%	0.1%	1%	2%	1%

Source : Office fédéral des migrations (ODM) – SYMIC : données transmises par le SCRIS

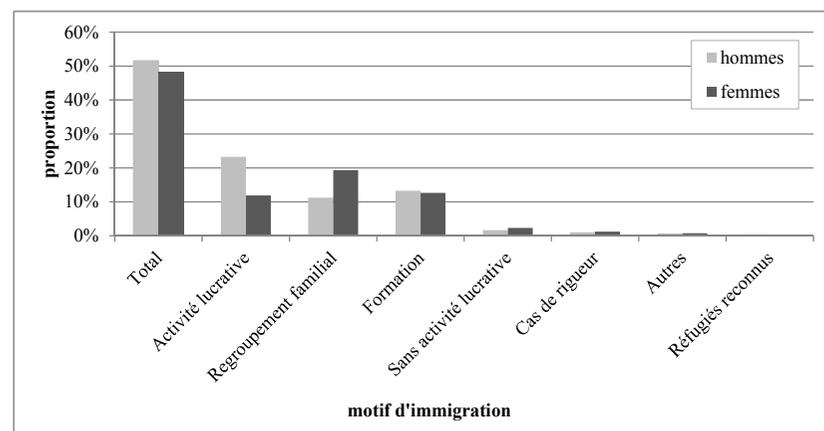
²⁶ Le motif d'immigration ne concerne que les immigrations en provenance d'un autre pays.

²⁷ Chapitre basé sur les données SYMIC de l'ODM.

En 2010, 35% (7'456) des nouveaux arrivants rejoignent le canton de Vaud pour poursuivre une activité lucrative, 31% (6'484) viennent de par le regroupement familial et 26% (5'494) pour des motifs de formation. Alors que les proportions entre le canton et la Suisse sont similaires en ce qui concerne les deux premiers motifs, les nouveaux arrivants immigreront plus souvent dans le canton de Vaud dans le but de se former (26%) qu'au niveau suisse (12%).

Une majorité de femmes (40%, 4'106) rejoint le canton de Vaud de par le regroupement familial, tandis que seuls 22% des hommes (2'378) immigreront pour le même motif. Ces derniers viennent plus souvent pour exercer une activité lucrative (45%, 4'932) que pour les autres motifs d'immigration présentés dans le Graphique 5. En ce qui concerne la formation, il n'existe pas de différence, 13% des deux sexes immigreront en 2009 pour ce motif dans le canton de Vaud.

Graphique 5 : Motif d'immigration des nouveaux arrivants étrangers, canton de Vaud, par sexe, 2010



Source : Office fédéral des migrations (ODM) – SYMIC : données transmises par le SCRIS

L'analyse du motif d'immigration par nationalité montre que 36% des Portugais viennent dans le canton de Vaud par le regroupement familial et 58% pour poursuivre une activité lucrative, tandis que 18% des Français sont dans ce premier et 53% dans ce deuxième cas. Cependant, ces proportions varient fortement selon le sexe, notamment au sein de la sous-population portugaise. 72% des hommes portugais immigreront par exemple pour poursuivre une activité lucrative, comparé à 38% des femmes. Concernant le

regroupement familial, la situation s'inverse : 23% des hommes et 54% des femmes portugaises présentent ce motif d'immigration.

Une autre grande différence entre les deux nationalités principales concerne le motif d'immigration « formation ». Alors qu'en 2010 2% des Portugais s'installent dans le canton de Vaud pour cette raison, 23% des Français présentent ce motif d'immigration.

3.3 Situation dans les communes

3.3.1 Evolution et structure de la population résidente permanente

En 2009, 213'619 personnes de nationalité étrangère habitent dans le canton de Vaud, dont presque ¼ à Lausanne et seulement 1,5% à Aigle (cf. Tableau 7).

Tableau 7 : Nombre et taux d'étrangers dans le canton et les communes retenues, 2009

	Population résidente permanente		Distribution population étrangère	Taux d'étrangers
	Total	étrangère		
Canton de Vaud	701'526	213'619	100%	30.50%
Aigle	8'757	3'215	1.50%	36.70%
Lausanne	125'885	50'488	23.60%	40.10%
Renens	19'169	9'730	4.60%	50.80%
Nyon	18'469	7'046	3.30%	38.20%
Vevey	18'001	7'764	3.60%	43.10%
Yverdon-les-Bains	26'621	9'195	4.30%	34.50%

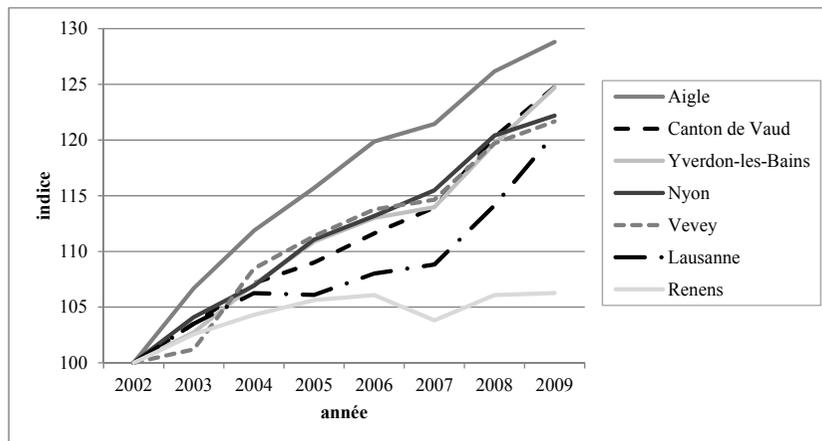
Source : Office fédéral de la statistique (OFS) – PETRA

Cependant, la population résidente permanente étrangère d'Aigle connaît la plus forte croissance, étant même supérieure à celle du canton de Vaud entre 2002 et 2009. En revanche, celle de Renens n'augmente que de 9'156 à 9'730 et stagne pratiquement entre 2008 et 2009 (cf. Graphique 6). Yverdon-les-Bains et Lausanne enregistrent, comme le canton de Vaud, les croissances les plus marquées entre 2007 et 2009. Entre 2002 et 2007, la population lausannoise totale n'augmente que grâce à la croissance de la population étrangère, étant donné que le nombre de personnes de nationalité suisse diminue entre 2002 et 2004 pour ensuite stagner entre 2005 et 2007.

Toutes les communes retenues dans l'analyse présente un taux d'étrangers plus élevé que la moyenne vaudoise (cf. Tableau 7). A Renens, plus de la moitié de la population est de nationalité étrangère (50,8%). Comme le montre la Carte 1, cette commune compte la deuxième proportion la plus

élevée du canton, après Leysin (59.6%). Cette commune compte, effectivement, trois écoles internationales qui attirent notamment des étudiants chinois et japonais. Brenles présente en revanche le taux d'étrangers le moins élevé (1.8%) de tout le canton. En 2009, cette commune compte 3 étrangers pour 161 Suisses.

Graphique 6 : Evolution indexée de la population résidente permanente étrangère, pour le canton de Vaud et les communes retenues dans l'analyse, 2002-2009

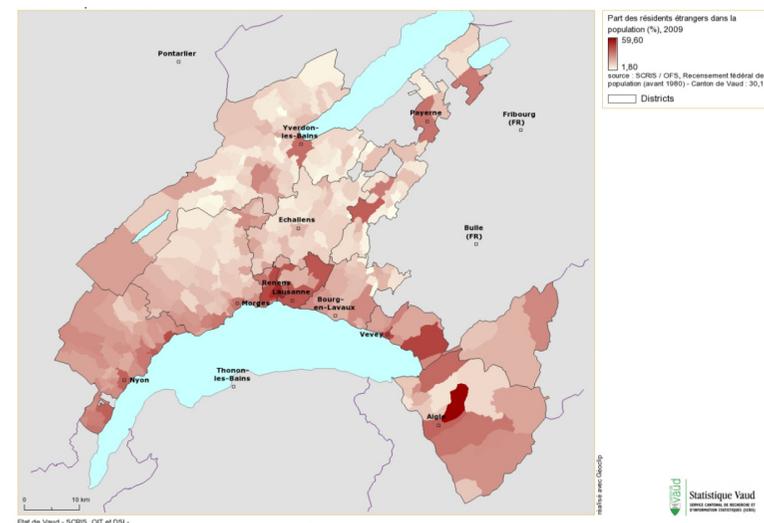


Source : Office fédéral de la statistique (OFS) – PETRA / 2002 = indice 100

Les sex-ratios de la population résidente permanente étrangère et suisse dans les 6 communes sont assez similaires par rapport au niveau cantonal. Les hommes étrangers sont ainsi plus nombreux que les femmes, avec des sex-ratios qui varient entre 109 à Lausanne et 116 à Renens. La population suisse compte en revanche plus de femmes, étant donné que les sex-ratios varient entre 81 à Lausanne et Vevey et 88 à Renens.

Comme les structures de sexe, les structures d'âges de la population résidente permanente étrangère sont très similaires par rapport au niveau cantonal. L'âge moyen varie entre 33 ans à Aigle et 36 ans à Nyon. Les femmes sont, à l'exception de Vevey (où elles ont 1 an de plus que les hommes), plus jeunes d'un à deux ans en moyenne. En outre, alors qu'Aigle compte le plus de personnes jeunes (28% de la population étrangère permanente est âgé de 0 à 19 ans), Lausanne présente la proportion la plus élevée de personnes en âge d'être économiquement actif (73%). Comme au niveau du canton de Vaud, les 6 communes ne comptent que très peu de personnes âgées de 65 ans ou plus (entre 6% et 8% du total de la population).

Carte 1 : Part des résidents étrangers dans la population, par commune, 2009



Source : Service cantonal de recherche et d'information statistiques (SCRIS) – Atlas statistique [en ligne]

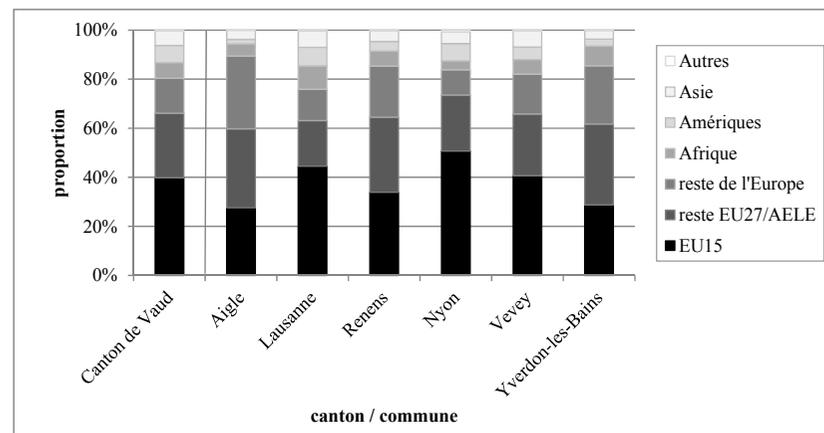
Selon le Graphique 7, toutes les communes présentent une population résidente permanente étrangère majoritairement composée de ressortissant de l'Europe (entre 76% à Lausanne et 89% à Aigle). Alors que plus que la moitié de la population résidente permanente étrangère à Nyon provient d'un pays de l'UE 15, ils ne sont que 28% à Aigle. Cette dernière commune présente en revanche la proportion la plus élevée (30%) de ressortissants d'un pays européen non membre de l'UE27 ou de l'AELE. Lausanne compte le plus de personnes détenant la nationalité d'un pays tiers hors de l'Europe (24% : 10% d'Africains, 8% d'Américains et 7% d'Asiatiques).

En ce qui concerne la nationalité par pays, nous constatons que les Portugais sont les plus nombreux dans toutes les six communes. A l'exception de Nyon, la Serbie²⁸, l'Italie, la France et l'Espagne figurent également parmi les cinq nationalités les plus répandues. A Nyon, l'Espagne ne se situe qu'au sixième rang, étant donné que les Anglais sont très nombreux et se positionne au quatrième rang. Ceci est probablement dû à l'immigration de travailleurs

²⁸ En effet, les données pour la Serbie étaient disponibles.

employés dans les multinationales comme par exemple Novartis. Ainsi, les Américains se situent également parmi les 10 nationalités les plus répandues, ce qui n'est pas le cas dans les cinq autres communes.

Graphique 7 : Distribution des nationalités dans le canton de Vaud et les communes retenues, 2009



Source : Office fédéral de la statistique (OFS) – PETRA

En outre, alors que toutes les communes comptent 99% de permis B et C, Nyon en compte 94%, 5% (382 personnes) de sa population résidente permanente étrangère détenant un permis de diplomate ou de fonctionnaire international. Même si Lausanne compte également 107 diplomates et fonctionnaires, ils ne constituent que 0.2% du total de la population résidente permanente étrangère.

3.3.2 Profil des nouveaux arrivants étrangers

Toutes les communes ont d'abord connu une baisse du nombre de nouveaux arrivants étrangers en provenance d'un autre pays entre 2004 et 2005, puis un pic en 2008, suivi d'une chute de ce nombre en 2009. Cependant, entre 2005 et 2008, le nombre de nouveaux arrivants à Lausanne, Vevey ou Renens ne cesse de croître, alors que celui d'Aigle continue de baisser et que celui d'Yverdon-les-Bains stagne.

Comme au niveau suisse et vaudois, le pic de 2008 ne concerne que les mouvements internationaux et ne peut pas être constaté pour le nombre de nouveaux arrivants en provenance d'un autre canton, à l'exception de Lausanne. Ainsi, c'est seulement à Renens et à Lausanne que leur nombre baisse entre 2008 et 2009.

En 2009, le taux d'immigration total²⁹ se situe entre 2% à Yverdon-les-Bains et 5% à Lausanne.

Tableau 8 : Mouvements internationaux, intercantonaux et totaux et taux d'immigration, nouveaux arrivants de nationalité étrangère, 2009

	Mouvements						Taux d'immigration total
	internationaux		intercantonaux		totaux		
Canton de Vaud	20'365	100%	3'111	100%	23'476	100%	3%
Aigle	184	1%	44	1%	228	1%	3%
Lausanne	5'544	27%	506	16%	6'050	26%	5%
Renens	626	3%	47	2%	673	3%	4%
Nyon	636	3%	188	6%	824	4%	4%
Vevey	748	4%	87	3%	835	4%	5%
Yverdon-les-Bains	541	3%	112	4%	653	3%	2%

Source : Office fédéral de la statistique (OFS) – PETRA

En 2009, 26% du total des nouveaux arrivants étrangers dans le canton de Vaud s'installent à Lausanne et seulement 1% à Aigle. Cette répartition suit alors la logique de l'importance des populations résidentes permanentes étrangères dans les communes. Cependant, au niveau des mouvements intercantonaux, seuls 16% des nouveaux arrivants s'installent à Lausanne. Il semble que les nouveaux arrivants en provenance de l'étranger arrivent, dans un premier temps, au sein du chef-lieu pour éventuellement se disperser ensuite, les migrants en provenance d'un autre canton se dispersent d'avantage dans les différentes communes du canton.

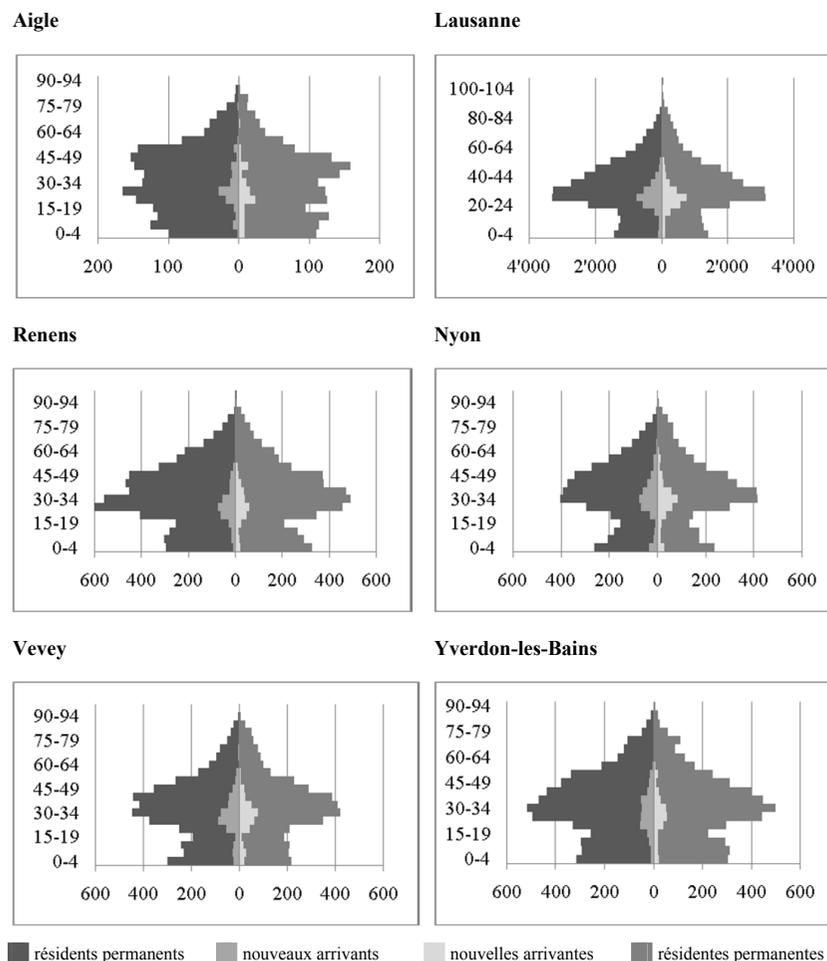
Les sex-ratios varient entre 105 à Aigle et 118 à Yverdon-les-Bains. Dans toutes les communes, il est cependant plus élevé pour les nouveaux arrivants intercantonaux (entre 114 à Lausanne et 144 à Aigle), alors qu'au sein des nouveaux arrivants en provenance d'un autre pays il varie entre 98 à Aigle et 117 à Renens. Le seul flux composé d'une légère majorité de femmes est celui des mouvements internationaux en direction d'Aigle.

L'âge moyen à l'immigration du total des nouveaux arrivants varie entre 28 ans à Renens et 32 ans à Nyon. Cependant, une différence entre les deux flux peut à nouveau être constatée : alors que l'âge moyen des nouveaux arrivants en provenance d'un autre canton varie entre 31 ans à Renens et 37 ans à

²⁹ Nombre d'immigrations total pour 100 personnes de la population résidente permanente au milieu de l'année.

Aigle, celui des nouveaux arrivants en provenance d'un autre pays est moins élevé (entre 26 ans à Aigle et 32 ans à Nyon).

Graphique 8 : Pyramides des âges de la population résidente permanente étrangère fin 2009, pour les nouveaux arrivants au cours de l'année 2009 et les résidents, selon le sexe



Source : Office fédéral de la statistique (OFS) – PETRA

Les six communes présentent peu de nouveaux arrivants âgés (cf. Graphique 8). En effet, pour les deux flux migratoires entre 74% des nouveaux arrivants à Aigle et 82% à Lausanne sont en âge d'être économiquement actifs. Ainsi, Aigle compte le plus de jeunes âgés de 0 à 19 ans (24%) et de personnes âgées de 65 ans ou plus (3%).

En ce qui concerne la provenance géographique des nouveaux arrivants dans les six communes, nous constatons que moins de nouveaux arrivants détenant la nationalité d'un pays européen arrivent en 2009 dans les communes (entre 70% à Lausanne et 82% à Aigle), comparé à la population résidente (entre 76% à Lausanne et 89% à Aigle). Ainsi, les différences entre les communes sont moins marquées au sein de la population migrante.

Alors que le total des ressortissants d'un pays de l'UE 27 et de l'AELE sont similaires, nous constatons notamment en ce qui concerne les ressortissants d'un pays du reste de l'Europe, une proportion jusqu'à trois fois moins élevée dans les flux migratoires que dans la population étrangère résidente. Ainsi, à Vevey, 5% des nouveaux arrivants détiennent par exemple la nationalité d'un pays tiers européen, comparé à 16% des résidents permanents. En revanche, les nouveaux arrivants ressortissants d'un pays tiers hors de l'Europe sont proportionnellement plus nombreux que les résidents permanents dans les communes.

La comparaison entre les mouvements internationaux et intercantonaux montre que ce sont notamment les ressortissants d'un pays de l'UE 15 qui immigreront en provenance d'un autre canton dans les communes retenues. Ainsi, entre 43% des nouveaux arrivants effectuant une immigration interne à Renens et 61% à Lausanne détiennent la nationalité d'un pays de l'UE 15.

A l'exception d'Aigle, les Brésiliens font partie des 10 nationalités les plus répandues dans les flux migratoires en direction des communes analysées. Les personnes originaires des Etats-Unis y figurent également, à nouveau à l'exception d'Aigle et d'Yverdon-les-Bains. A Renens figurent, par exemple, parmi ces dix nationalités également les nouveaux arrivants indiens et chinois (cf. cette présence pourrait être liée à l'EPFL, mais également à nombre d'écoles privées à proximité, par exemple, l'école hôtelière).

3.4 La population ciblée par les *Permanences Accueil-Info*

Ce sous-chapitre vise à résumer les résultats présentés afin de souligner la diversité des besoins en matière de primo-information et d'anti-discrimination, découlant de l'hétérogénéité de la population ciblée par les *Permanences Accueil-Info*, analysée et décrite en détail dans les sections précédentes.

3.4.1 Deux groupes cibles à distinguer

De par leur intention de combiner une offre de primo-information et de protection contre les discriminations, les *Permanences Accueil-Info* visent deux groupes cibles distincts, représentés dans la Figure 1 (2^{ème} colonne) : d'une part, les étrangers immigrant en provenance d'un autre canton (groupe 1) ou d'un autre pays (2) et les Suisses arrivant depuis un autre canton (3) ou depuis l'étranger (4) qui font partie des **nouveaux arrivants dans le canton de Vaud**³⁰. Ils constituent le groupe cible privilégié pour la primo-information. D'autre part, l'objectif des *Permanences Accueil-Info* est d'informer et d'orienter tous les résidents susceptibles d'être touchés par les phénomènes de discriminations directes ou indirectes. Ainsi, **les personnes résidentes dans le canton de Vaud**, de nationalité étrangère (5) ou suisse (6), en constituent également un public cible.

3.4.2 Besoins diversifiés

Primo-information

Les besoins en matière de primo-information sont susceptibles de différer selon l'**origine** et la **provenance**. L'analyse statistique montre que trois quarts des nouveaux arrivants détiennent une nationalité étrangère et un quart est suisse. Les étrangers immigrant plus souvent d'un autre pays (88%) que d'un autre canton (13%), contrairement aux Suisses (respectivement 35% et 65%). Ainsi, les personnes venant d'un autre canton suisse auront vraisemblablement d'autres questions quant à l'installation dans le canton de Vaud que celles qui arrivent de l'étranger. En outre, différents besoins de renseignement peuvent également être attendus entre les migrants de nationalité suisse et étrangère.

La **position dans le parcours de vie**, influencée notamment par l'âge et par le sexe, peut également engendrer des questions fort différentes. Des parents auront, par exemple, besoin de renseignements sur la scolarisation de leurs enfants, alors que de jeunes actifs chercheront plutôt des précisions concernant la caisse de pension, l'assurance maladie, etc.

Le **statut des étrangers et leur motif d'immigration** devraient aussi avoir une influence sur la nature de leurs questions. Les « expats » des grandes multinationales venant pour occuper une fonction précise et disposant d'une prise en charge par leur employeur, n'ont pas les mêmes besoins que, par

³⁰ 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.

exemple, les étudiants d'Etat-tiers ou encore les réfugiés reconnus, comme le montrent des évaluations effectuées à Bâle et Lucerne (Calderón-Grossenbacher et al. 2011).

Les nouveaux arrivants sont **assez diversifiés** du point de vue linguistique. Selon l'analyse statistique, ils comptent une large part de personnes francophones, lusophones, anglophones, italophones, germanophones, hispanophones et turcophones. Il s'agit ainsi d'une **large palette de langues** qu'il convient de prendre en considération. Par conséquent, pour éviter des coûts trop élevés pour l'interprétariat, il serait optimal que le personnel des *Permanences* couvre plusieurs langues.

Une différence dans les besoins existe également certainement en ce qui concerne le **niveau socio-économique**, mais malheureusement les données empiriques (concernant la formation, la profession exercée et le revenu) font défaut dans les statistiques officielles.

Anti-discrimination

Les dimensions, telles que l'**origine nationale**, la **position dans le parcours de vie**, le **permis de séjour ou la langue parlée**, discutées ci-dessus jouent également un rôle pour les victimes de discrimination ou de racisme. Des données suisses disponibles³¹ montrent que, indépendamment de la durée de séjour, certaines **collectivités migrantes** sont plus fréquemment concernées par cette problématique qu'il s'agisse de la situation sur le marché du travail, du logement, de l'éducation, des loisirs ou de l'espace public. On peut notamment citer les originaires des Balkans, de Turquie et les personnes issues de minorités visibles ou musulmanes (CFR et humanrights.ch/MERS 2011 ; Fibbi et al. 2003 ; Schönenberger et Wichmann 2011). Les besoins en la matière de ces collectivités devraient alors être plus importants.

Importance du contexte municipal

Comme décrit ci-dessus, les besoins en matière de primo-information et d'anti-discrimination varient en raison des deux groupes cibles distincts. Cette différenciation se conjugue de manière variable selon le contexte communal, en raison de l'évolution des mouvements migratoires et de la composition de la population résidente différentes. Les *Permanences Accueil-Info* dans les

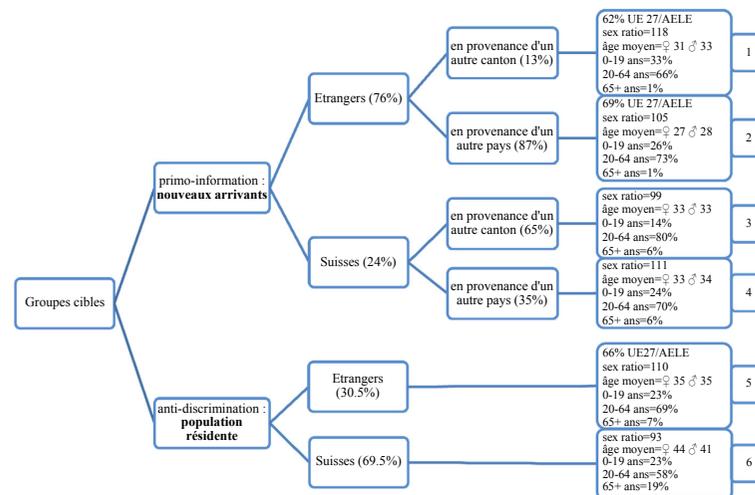
³¹ Les bases empiriques du suivi évaluatif et les expériences des interlocuteurs ne permettent pas, à ce stade, de tirer des conclusions sur la situation vaudoise.

communes cibleront, en conséquence, un public cible présentant une composition légèrement différente selon le **contexte municipal**³².

Ainsi, la **population résidente permanente** étrangère d'Aigle connaît la plus grande croissance parmi les communes analysées, celle-ci est même supérieure à celle de l'ensemble du canton de Vaud entre 2002 et 2009. En revanche, Renens, compte avec 50,8% le taux d'étrangers le plus élevé en 2009. Alors que plus de la moitié de la population résidente permanente étrangère à Nyon provient d'un pays de l'UE-15, elle n'est que de 28% à Aigle. Cette dernière commune présente en revanche la proportion la plus élevée (30%) de ressortissants d'un pays européen non membre de l'UE-27 ou de l'AELE. Lausanne compte le plus de personnes détenant la nationalité d'un pays tiers hors de l'Europe (24%, 10% d'Africains, 8% d'Américains et 7% d'Asiatiques).

Concernant les **mouvements migratoires**, 26% du total des nouveaux arrivants étrangers dans le canton de Vaud s'installent à Lausanne et seulement 1% à Aigle ; la différence ne s'expliquant que partiellement par le nombre d'habitants. Il semble que les nouveaux arrivants en provenance de l'étranger arrivent, dans un premier temps, au chef-lieu pour éventuellement se disperser par la suite, alors que les migrants en provenance d'un autre canton se répartissent davantage sur les différentes communes du canton. En outre, nous constatons que moins de nouveaux arrivants en 2009 détiennent la nationalité d'un pays européen (entre 70% à Lausanne et 82% à Aigle), que dans les proportions relatives dans la population résidente (entre 76% à Lausanne et 89% à Aigle). Par conséquent, l'équipe des *Permanences* devrait faire face à cette diversité et aux besoins différents qui en découlent.

Figure 1 : Groupes cibles des « Permanences Accueil-Info » dans le canton de Vaud, 2009



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

³² Sur demande du BCI, seuls six contextes communaux ont été étudiés en détail : Aigle, Lausanne, Renens, Nyon, Vevey, Yverdon-les-Bains.

3.4.3 Accessibilité du public cible et acceptabilité de l'offre

Aucune évaluation systématique des besoins d'information auprès de nouveaux arrivants n'a été menée jusque-là en Suisse, bien que la ville de Zürich ait présenté un rapport intitulé « Besoin d'information », basé sur des expériences pratiques et des données statistiques concernant les populations concernées (Bischof et Meier 2011). Les auteurs insistent sur le fait que les besoins des nouveaux arrivants varient considérablement d'un groupe à l'autre.

Cependant, l'offre de **primo-information** ne doit pas seulement répondre à l'intérêt des primo-arrivants, mais elle doit aussi s'inscrire dans les priorités de la politique d'accueil cantonale, délimitées par le cadre fédéral. De plus, comme le souligne un spécialiste interviewé, elle doit tenir compte de la « mosaïque communale » constitutive du contexte vaudois. Une clarification de ces priorités s'impose d'autant plus que la question de l'accessibilité du public cible, respectivement des différentes sous-catégories visées, mais aussi l'acceptabilité de l'offre déterminent non seulement le contenu des messages à transmettre, mais aussi les modalités de communication à privilégier.

Si l'accessibilité des nouveaux arrivants peut en principe – même si ce n'est pas toujours le cas dans la pratique – être garantie par le biais d'une information lors de l'annonce au contrôle des habitants, l'acceptabilité de l'offre n'en est pas nécessairement assurée. Selon le type d'information recherchée, un service émanant de l'autorité cantonale peut être particulièrement bienvenu ou, au contraire, inspirer une certaine réserve (effet de contrôle).

Quant aux victimes de **discrimination**, elles sont par définition plus difficiles à atteindre tant au niveau de l'accessibilité, à moins de miser sur une large campagne d'information, que de l'acceptabilité, particulièrement si elles font l'objet d'une discrimination institutionnelle qui émane de la même autorité publique.

Ainsi l'analyse de la population permet de conclure que les besoins des nouveaux arrivants, en matière d'orientation immédiate comme en termes d'intégration ultérieure, sont susceptibles de varier passablement au sein du groupe cible et, à plus forte raison, lorsque l'on inclut également les résidents particulièrement susceptibles d'être touchés par des discriminations et d'autres résidents issus de la migration présentant des besoins d'information et de conseil. Aux différences catégorielles (nouveaux arrivants, résidents de plus longue date, groupes particulièrement touchés par la discrimination) se rajoutent les variations municipales constatées – par exemple, plus de ressortissants de l'UE à Nyon –, cela sans même aborder la question de la taille et des moyens d'une commune donnée.

4 Permanences Accueil-Info : suivi évaluatif

Le chapitre précédent fournit une analyse sociodémographique de la population qui est potentiellement concernée par la primo-information et les mesures contre les discriminations dans différentes communes vaudoises et au niveau cantonal. Dans les paragraphes suivants, l'accent est mis sur le projet pilote, lancé dans trois communes sur la base d'une collaboration entre le BCI et les autorités locales. S'il est à ce stade impossible de tirer des conclusions sur la base du nombre de consultations trop limité, quelques premières tendances peuvent être observées et confrontées aux autres informations, obtenues notamment lors des entretiens menés avec les responsables du projet, des communes pilotes ou de migrants ayant ou non consulté l'une des *Permanences*. La première partie est consacrée à la mise en place des trois premières *Permanences* et l'analyse de leurs usagers durant les premiers mois de fonctionnement (chapitres 4.1 et 4.2), suivie d'appréciations plus générales provenant des entretiens ou discussions avec différents intervenants ou observateurs privilégiés.

4.1 Lancement du projet pilote

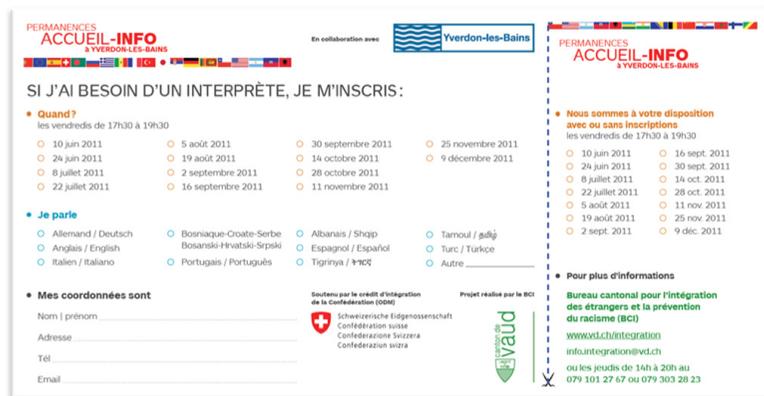
En juin 2011, le BCI a lancé, à titre de projet pilote, une nouvelle prestation pour les personnes nouvellement arrivées et celles ayant subi des discriminations, sous forme de *Permanences Accueil-Info* dans plusieurs communes. Les personnes concernées ont pu y trouver des conseils et des informations.

Plusieurs objectifs étaient visés (selon le site du BCI, modifié depuis) :

- « Compléter les dispositifs communaux et cantonal d'accueil des primo arrivants par la mise en place d'une permanence régulière ;
- Offrir la possibilité aux primo arrivants des entretiens personnalisés ;
- Etendre l'offre des services administratifs communaux (élargissements des horaires d'ouverture le soir) et rendre accessibles les offres régionales d'intégration (notamment des cours de français et des prestations des administrations communales et cantonales) ;
- Informer sur les droits et les devoirs ;
- Réduire les phénomènes de discrimination directs et indirects en informant les personnes sur leurs droits et en leur donnant la parole ;
- Garantir la diffusion et la compréhension des informations utiles (recours à des interprètes) ;
- Informer et orienter les nouveaux arrivants allophones sur les cours de français, les projets d'intégration sociale et sur les démarches liées à l'intégration ;
- Inscire durablement les permanences dans la réalité locale. »

Les *Permanences* étaient gratuites et sans inscriptions. Cependant, la possibilité de s'y inscrire existe, notamment pour prévenir l'équipe du BCI dans le cas où un interprétariat sera nécessaire (cf. Figure 2).

Figure 2 : Flyer d'inscription aux *Permanences* d'Yverdon-les-Bains



Source : Site internet BCI³³

Les *Permanences* sont lancées à Yverdon-les-Bains en juin 2011, puis à Nyon en août et à Aigle en septembre (cf. Tableau 9). De plus, une permanence téléphonique est ouverte tous les jeudis de 14h à 20h. Pour d'autres communes, comme par exemple Renens, le BCI est en train de négocier la mise en place de ces *Permanences*, même si leur forme n'est pas encore déterminée. Un service d'interprétariat est proposé sur place en cas de besoin. Il s'agit d'un service téléphonique 24/24h et 7/7 proposé par la Confédération³⁴. Deux spécialistes de migration ont assuré les *Permanences* en 2011.

Les *Permanences* à Nyon ont eu lieu dans une maison de quartier et celle d'Yverdon-les-Bains se situe dans un espace associatif où sont représentés le BCI, Caritas, Lire & Ecire et Appartenances. A Aigle, l'équipe occupe un bureau dans les locaux du contrôle des habitants à l'Hôtel de Ville.

³³ http://www.vd.ch/fileadmin/user_upload/organisation/dire/spop/coordination_integration/fichiers_pdf/, consulté le 11.01.2012.

³⁴ AOZ Medios un service national d'interprétariat téléphonique et Appartenances pour les traductions en face-à-face.

Tableau 9 : Introduction et durée de fonction des *Permanences Accueil-Info*

Lieu / Type	Jour	Heures d'ouverture	Lieu des <i>Permanences</i>	Date d'introduction	Fréquence ¹
Yverdon-les-Bains	Vendredi	17h30 à 19h30	Espace Traits d'Union	10.06.2011	13 fois
Nyon	Mardi	17h30 à 19h30	Maison de quartier de La Levratte	16.08.2011	9 fois
Aigle	Jeudi	17h30 à 19h30	Hôtel de Ville	01.09.2011	8 fois
Téléphonique	Jeudi	14h30 à 20h00	-	09.06.2011	28 fois

¹ Depuis leur introduction jusqu'à la fin de l'année 2011

Afin de faire connaître les *Permanences Accueil-Info*, le BCI était en étroite collaboration avec les communes, les contrôles des habitants, les associations etc. Un communiqué de presse, une page Internet sur le site du BCI et des villes partenaires ainsi que des annonces dans les journaux et radios ont été mis en place pour augmenter la visibilité du projet pilote. De plus, un courrier personnalisé a été envoyé au réseau, expliquant le projet pilote, les membres du BCI ont effectué un travail de lobbying auprès des commissions consultatives suisses-immigrés. Finalement, des flyers ont été diffusés largement auprès des partenaires du BCI.

4.2 Analyse du profil des usagers et usagers

4.2.1 Formulaire (fiche de consultation)

Dès le début du mandat, l'équipe du BCI exprime le besoin d'un outil statistique simple et utile pour les *Permanences Accueil-Info* afin de pouvoir y enregistrer des informations relatives à chaque consultation et usager³⁵. Basé sur des fiches papier déjà établies par l'équipe du BCI, le SFM propose un formulaire Excel divisé en quatre rubriques (cf. Figure 3) : les *core informations* (informations de base), les données secondaires, les données administratives et des informations pour le suivi évaluatif du mandat. Les réponses sont prédéfinies dans des listes déroulantes afin de standardiser au maximum les réponses. Dans le cas où une catégorie n'y figure pas, la colonne supplémentaire « si autre » permet de préciser la réponse. Une dernière colonne « commentaires sur l'entretien » laisse la place à des remarques ultérieures à usage interne (qui ne sont pas exploités dans l'analyse du profil des usagers). Les différentes questions de chaque rubrique ainsi que les réponses proposées ont été définies en collaboration avec l'équipe du BCI :

³⁵ Pour des raisons indépendantes du suivi évaluatif, cet outil a dû être abandonné et remplacé par un autre instrument par la suite.

- **Core informations** : âge, sexe, état civil, date d'arrivée, type de permis, nationalité, autre nationalité;
- **données secondaires** : profession, statut d'activité, nombre d'enfants, envoyé par (contrôle des habitants, amis/famille, association, Internet, service officiel, autre) ;
- **données administratives** : initiales de la personnes consultante du BCI, numéro de la consultation, date, mode (face-à-face, téléphone, email, autre), durée, lieu (Yverdon-les-Bains, Nyon, Aigle, Renens³⁶, autre), interprète, nouveau bénéficiaire, nouvelle situation, public cible (primo arrivant, résident permanent, prévention racisme, autre), thématiques³⁷, types de prestation (informations/conseils/explications, recherche d'informations, orientation, autre), matériel distribué³⁸, résultat de l'entretien (terminé, orienté, autre), commentaire sur l'entretien ;
- **données spécifiques pour suivi évaluatif** : coordonnées des usagers qui sont d'accord d'être interviewé par le SFM, commentaire « technique » sur l'utilisation du questionnaire.

Les informations saisies dans le formulaire sont reportées dans une base de données, qui a été exploitée afin de mieux connaître la fréquentation et le profil des bénéficiaires des *Permanences* (cf. deuxième partie de ce chapitre).

Ce formulaire constitue un premier pas vers l'enregistrement systématique et standardisé des bénéficiaires des *Permanences*, étant donné qu'au sein du BCI un tel système n'existe pas. Cependant, un projet de mise en place d'une base de données a été lancé dernièrement, celui-ci permettra d'enregistrer les usagers de tous les services du BCI. D'ici-là, le SFM propose l'amélioration du formulaire pour les consultations postérieures au mandat. Les compétences y nécessaires ont été transmises lors d'une séance d'instruction pour la manipulation du formulaire.

³⁶ A Renens, les *Permanences* n'avaient pas encore commencé au moment de l'exploitation des données du formulaire.

³⁷ Les thématiques sont : arrivée dans le canton/autorisation de séjour, offres d'intégration/droits et devoirs, santé/social, mariage/vie familiale et violences, enfants-jeunes/école obligatoire, formation professionnelle/études spécialisées, travail, logement, finances, transports/mobilité, citoyenneté et naturalisation, protection contre discrimination, égalité femmes et hommes, autre.

³⁸ Dans le matériel distribué, il y a les brochures : 'Contacts dans les milieux de la migration', 'Bienvenue dans le canton de Vaud', 'Employer c'est intégrer', le journal 'intégration info', autres.

Figure 3 : Formulaire vierge

	A	B	C	D	E
	Categorie	Question	Reponse	si autre	Commentair
1	Core information	Age	0-100+		
2		Sexe	Femme		
3		Etat civil			
4		Date d'arrivee en Suisse	00.00.0000		
5		Type de permis			
6		Nationalite			
7		Autre nationalite			
8					
9					
10	Donnees secondaires	Profession			
11		Statut d'activite			
12		Enfants			
13		Envoye par			
14					
15	Administration	Consultant			
16		Numero	1 ou 2 + numero		
17		Date	00.00.0000		
18		Mode			
19		Duree			
20		Lieu			
21		Interprete			
22		Nouveau beneficiaire			
23		Nouvelle situation			
24		Public cible			
25		Thematiques (14 a choix)			
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					
36					
37					
38					
39		Type de prestation (4 a choix)			
40					
41					
42					
43		Matériel distribue (5 a choix)			
44					
45					
46					
47					
48		Résultat de l'entretien			
49		Commentaires sur l'entretien		à noter	
50					
51	SFM	Commentaires sur le questionnaire		à noter	
52		D'accord d'être interviewé par le SFM			
53					

4.2.2 Analyse des consultations

Différents utilisateurs ont fait appel aux *Permanences*. Il y a eu notamment deux personnes du réseau associatif cherchant à obtenir des informations sur ce projet pilote ainsi que des étudiants désirant creuser des thématiques précises dans le cadre de leur étude (p.ex. politique d'asile). L'analyse ci-dessous ne prend pas en considération ces six cas, puisque nous nous intéressons uniquement aux

groupes cibles du projet pilote qui sont « les primo-arrivants ainsi que les personnes touchées par la thématique des discriminations »³⁹.

Entre le lancement des *Permanences* le 10.06.2011 à Yverdon-les-Bains et le 12.12.2011 – date de la dernière permanence tenue en 2011 –, 39 consultations ont été menées, dont 21 à Yverdon-les-Bains, 11 à Nyon et six à Aigle (cf. Tableau 10). Yverdon-les-Bains présente le taux de fréquentation le plus élevé avec en moyenne 1,6 personnes présentes lors de chacune des permanences. A Aigle, six personnes se sont manifestées pour les 8 permanences tenues (taux de fréquentation global de 1,3).

Tableau 10 : Lieu et mode de la consultation et taux de fréquentation

	Mode			Total	Taux de fréquentation	
	Email	Face-à-face	Téléphone			
Lieu						
Yverdon	0	16	5	21	N=13	1.6 (0.8)*
Nyon	1	7	3	11	N=09	1.2 (0.7)
Aigle	0	2	4	6	N=08	0.7 (0.5)
Autre (tél.)	0	0	1	1	(N=01)	-
Total	1	25	13	39	N=31	1.3

* Taux de fréquentation réel, si l'on exclut les contacts qui ont eu lieu en dehors des jours des *Permanences*.

Par rapport au total des consultations, cinq sont des consultations de suivi (*follow up*) et deux personnes sont revenues aux *Permanences* pour se renseigner sur d'autres thématiques que lors de la première consultation. Environ 75% des entretiens ont lieu en face-à-face, alors que 36% des consultations se déroulent par téléphone et une seule par email. La plupart des suivis (4) se font en face-à-face alors qu'un seul est réalisé par téléphone.

En outre, il faut mentionner qu'environ un tiers des contacts a lieu en dehors des jours d'ouverture des *Permanences*. Ceci réduit encore le taux de fréquentation réel (cf. chiffres entre parenthèses dans le Tableau 10), qui se situe en-dessous d'une consultation par séance. Ceci signifie que certaines séances se déroulent sans sollicitation d'un usager. L'évolution n'indique pas non plus une tendance à l'augmentation, ni sur l'ensemble, ni à Yverdon-les-Bains, où les *Permanences* sont installées depuis six mois.

La durée moyenne de toutes les consultations est de 35 minutes. Cependant, les entretiens face-à-face durent plus longtemps, avec en moyenne 40 minutes.

³⁹ Document interne BCI. « *Permanences Accueil-Info* ». Projet pilote pour la primo-information et la protection contre les discriminations, janvier 2011, p.3.

La grande majorité (31) des consultations se déroule en français. Dans 21% (5) des cas une traduction est nécessaire : trois fois en anglais (interprètes internes au BCI), deux fois en albanais (par le consultant lui-même), une fois en espagnol, en tamoul et en thaïlandais (interprètes externes).

4.2.3 Profil des usagers

Nous considérons ici uniquement les nouveaux bénéficiaires et excluons ainsi les cinq consultations de suivi et les deux personnes qui reviennent aux *Permanences* pour se renseigner sur d'autres thématiques que lors de la première consultation, afin de fournir une vue d'ensemble du profil des usagers.

Ainsi, pendant la période analysée, 14 résidents, 13 nouveaux arrivants et 2 personnes venant se renseigner par rapport à la prévention contre le racisme consultent les *Permanences*. Trois consultations ne peuvent pas être classées dans ces groupes, car elles ne concernent des personnes tierces, qui ne sont pas nouvellement arrivées, ou des situations inclassables⁴⁰. A ce stade, nous remarquons que les résidents sollicitent plus les *Permanences* que les nouveaux arrivants.

Résidents

Les canaux d'information sur les *Permanences* sont divers. Quatre des 14 résidents ont appris l'existence des *Permanences* par Internet, quatre autres par un service officiel et trois sont envoyés par le réseau associatif. Une personne en a entendu parler lors d'un repas communautaire, une autre a lu l'information dans le journal et une dernière est invitée par un membre du BCI.

Les résidents sont âgés entre 27 et 67 ans (âge moyen de 48 ans). Il y a légèrement plus d'hommes (57%) que de femmes (43%) qui consultent les *Permanences*. La plupart des résidents sont mariés (57%), alors que 36% sont divorcés et 7% sont célibataires. Leur durée de séjour varie entre 5 et 37 ans.

En ce qui concerne la nationalité et le permis de séjour, cinq personnes détiennent un permis B⁴¹, quatre un permis C⁴², deux un permis L⁴³ et une un

⁴⁰ Une personne appelle les *Permanences* pour son ami, qui vient d'arriver en Suisse et qui aimerait s'y installer. Elle est à la recherche de cours de français pour lui. Un usager est de nationalité suisse, de retour en Suisse après plusieurs années à l'étranger. Il se renseigne sur le mariage religieux et la question des cours de français est abordée également. Dans un dernier cas, l'information n'est pas saisie.

⁴¹ Concernant la nationalité des détenteurs d'un permis B, 1 personne est de nationalité camerounaise, 2 sont sri lankaises, 1 suédoise et pour la dernière personne l'information n'a pas été saisie.

permis F⁴⁴. Un des résidents est suisse et dans un des cas, l'information n'a pas été saisie.

Peu des résidents qui ont passé aux *Permanences* ont actuellement une activité professionnelle (5). En revanche, six personnes sont sans emploi (chômeurs) et six autres sont non actives. Cependant, ce qui pousse ces personnes à venir aux *Permanences* ne concerne pas la recherche d'un emploi au premier chef.

Tableau 11 : Sujets abordés lors de la consultation par les résidents (selon les catégories thématiques préétablies)

6 fois : Arrivée dans le canton. Autorisation de séjour : récupérer le permis C (1), transformation permis L en B (1), asile (1) et pas détaillé(1)
3 fois : Offres d'intégration, droits et devoirs : cours de français (1), interprétariat (1), pas détaillé (1)
2 fois : Enfants-jeunes, Ecole obligatoire : garde des enfants (1), pas détaillé (1)
2 fois : Travail (pas détaillé), Logement (pas détaillé)
1 fois : Mariage, vie familiale et violences (pas détaillé), Citoyenneté et naturalisation (pas détaillé), autre (testament)

Les consultations concernent en premier lieu les autorisations de séjour et les offres d'intégration, mais également la prise en charge des enfants et le travail (cf. Tableau 11). A noter que la question des autorisations de séjour ne concerne pas seulement les nouveaux arrivants, dans la mesure où elle est fréquemment abordée par le biais du regroupement familial et de la transformation des permis. Les 13 autres thématiques proposées « santé et social », « formation professionnelles et études spécialisées », « finances », « transport et mobilité », « égalité femmes et hommes » ne sont pas traitées lors des *Permanences* avec des résidents. Seules deux thématiques au maximum sont abordées par consultation.

La première prestation « informations, conseils, explications » est fournie à tous les résidents. Pour certaines situations, les usagers sont orientés vers d'autres services (9 fois) ou une recherche d'information est effectuée pour eux (9 fois également).

⁴² Concernant la nationalité des détenteurs d'un permis C, 1 personne est italienne, 2 sont kosovares et 1 est portugaise.

⁴³ Concernant la nationalité des détenteurs d'un permis L, 1 personne est américaine et 1 française.

⁴⁴ Il s'agit d'un ressortissant kosovar.

Nouveaux arrivants

Les canaux d'information des primo arrivants sont plus diversifiés que pour ceux des résidents. Le contrôle des habitants ainsi que la cérémonie d'accueil des nouveaux arrivants à Yverdon-les-Bains ou les cours de langues permettent de communiquer au sujet des *Permanences*. Dans un cas, les amis et la famille sont également mentionnés.

Les nouveaux arrivants sont moins âgés que les résidents avec en moyenne 35 ans (âgés entre 20 et 51 ans). Contrairement aux résidents, plus de femmes (69%) passent aux *Permanences* que d'hommes (31%). La grande majorité est mariée (8 personnes), alors que deux sont célibataires et deux sont divorcés. Dans un cas, l'information n'a pas été saisie. La durée de séjour varie de 7 à 367⁴⁵ jours (avec en moyenne 81 jours).

Tableau 12 : Sujets abordés par les nouveaux habitants lors de la consultation (selon les catégories thématiques préétablies)

8 fois : Offres d'intégration, droits et devoirs : cours de français (4), pas détaillé (4)
3 fois : Travail (pas détaillé)
2 fois : Arrivée dans le canton. Autorisation de séjour (pas détaillé)
2 fois : Enfants-jeunes, Ecole obligatoire : devoirs surveillés (1), pas détaillé (1)
2 fois : autre (pas détaillé)
1 fois : Mariage, vie familiale et violences : pédiatre (1)

Concernant la nationalité, autant de nouveaux arrivants proviennent de l'Union européenne que d'un pays tiers : Espagne (3 personnes), France (2) et Portugal ainsi que Bosnie-Herzégovine, Inde (diplomate ou fonctionnaire internationale), Kosovo, Pérou, Thaïlande et Tunisie.

A nouveau, une majorité des personnes est sans-emploi (5), alors que trois sont salariées et deux sont non-actives. Pour trois personnes, le statut d'activité n'a pas été saisi.

En ce qui concerne les thématiques abordées, les nouveaux arrivants semblent plus intéressés par les offres d'intégration, droits et devoirs que les résidents.

Les nouveaux arrivants discutent jusqu'à trois thématiques par consultation. Aucune question concernant les thématiques « santé, social », « formation

⁴⁵ Cet usager aurait dû être enregistré avec les résidents, étant donné sa durée de résidence qui dépasse un an. Cependant, le contact étant établi lors de la cérémonie d'accueil des nouveaux arrivants à Yverdon-les-Bains, il a été saisi avec les nouveaux arrivants.

professionnelle, études spécialisées », logement », « finances », « transport et mobilité », « citoyenneté et naturalisation » ou « égalité femmes et hommes » n'a été traitée.

Près de 70% des personnes ont été orientées vers une association, comme par exemple Caritas ou la Croix-Rouge (selon le libellé du formulaire) ou vers un autre service (notamment le contrôle des habitants).

Anti-discrimination

Seuls deux cas concernant la discrimination ont été saisis. Il s'agit d'un homme et d'une femme, tous les deux résidents depuis plusieurs années⁴⁶. Les deux personnes sont africaines, immigrées en 1980 et 2004, l'une détenant la nationalité marocaine et l'autre camerounaise. Seules deux personnes étant passées aux *Permanences* pour se renseigner par rapport à une discrimination vécue, nous ne pouvons pas analyser davantage le profil des personnes touchées par cette thématique. Cependant, un point ressort dans le formulaire par rapport à ces consultations : dans les deux cas des commentaires assez longs sur l'entretien ont été introduits, signalant des cas de figure « assez compliqués ». De plus, la consultation dure deux heures et entraîne deux entretiens (en face-à-face) supplémentaires. L'on pourrait en déduire que les *Permanences* ne soient pas spécialement adaptées à des cas aussi compliqués, qui demandent entre autre un suivi conséquent. .

4.3 Appréciation des services des *Permanences*

4.3.1 La perspective des migrants

Dans le cadre du suivi évaluatif, le SFM a pu discuter, entre autres, avec cinq migrantes et un migrant qui avaient accepté une interview suite à un contact avec les *Permanences* (à la fin de entretiens, le/la consultant/e demande si l'utilisateur est prêt à accorder une interview au SFM pour l'évaluation).

Concernant la **satisfaction** avec le service sollicité, une seule interlocutrice se montre légèrement sceptique envers la démarche, une autre trouve les conseils reçus pas très utiles. Les quatre personnes restantes se disent très contentes ou se montrent même enthousiastes concernant le contact. Elles soulignent la compétence et l'engagement des conseillers qui ont parfois pris le temps d'assurer un véritable suivi « après-conseil ». Toutes les personnes seraient d'ailleurs prêtes à recommander les *Permanences* à d'autres migrants, même

⁴⁶ Dans le formulaire, les cas touchant aux discriminations font partie d'une catégorie à part, ce qui explique pourquoi la thématique ne figure pas parmi celles évoquées pour les résidents.

celles qui estiment que, dans leur cas, le résultat reste un peu mitigé car l'utilité des conseils reçus ne leur semblaient pas immédiate⁴⁷.

Trois nouveaux habitants qui n'ont pas fait appel aux *Permanences* et qui n'avaient pas connaissance de son existence ont également été interviewés. Au moins une personne arrivée en novembre aurait en principe dû en être informée lors de son inscription à la commune. Plusieurs indications et témoignages incitent à penser que l'information concernant les *Permanences* n'est pas systématiquement relayée au sein des services de contrôle des habitants, mais il est également possible que les nouveaux arrivants oublient cette information, ayant eu d'autres préoccupations à leur arrivée. Deux migrants n'ayant pas eu recours à la prestation n'excluent pas d'y faire appel ultérieurement pour s'informer, par exemple, concernant des cours de langue.

Seule une enquête plus large auprès de nouveaux arrivants, qui aurait dépassé le cadre de cette analyse, permettrait éventuellement d'appréhender la question de savoir pourquoi beaucoup d'entre eux renoncent à consulter les *Permanences* (méconnaissance du service, informations suffisantes ou réserves spécifiques).

Pour en revenir aux personnes qui décident effectivement de faire appel aux *Permanences*, le **contenu des consultations est très variable** et très spécifique selon les situations personnelle (une question pointue de succession par exemple) ; ceci est lié au fait que la majorité des interlocuteurs ne sont pas de nouveaux habitants ou ont déjà vécu ailleurs en Suisse. Pour assurer des réponses appropriées, les conseillers doivent donc avoir des connaissances qui dépassent largement le cadre d'une primo-information, voire procéder à des recherches complémentaires.

Comme mentionné plus haut, plusieurs usagers ont trouvé les coordonnées des *Permanences* sur Internet ou dans un journal. Il s'agit, en outre, de personnes relativement bien informées – parfois très à l'aise en français et au bénéfice d'une formation professionnelle ou universitaire –, qui n'hésitent pas à multiplier le recours à différents services et lieux de consultation. Les personnes qui maîtrisent bien le français n'hésitent pas à faire appel à la **permanence téléphonique**, tandis que cette démarche est moins aisée pour les autres. La proximité géographique est particulièrement appréciée à Nyon et à Aigle, où d'autres structures de conseil imposent un déplacement plus conséquent vers Lausanne.

L'horaire des *Permanences* est largement apprécié par les usagers (potentiels), tandis qu'ils se montrent critiques par rapport à la fréquence trop restreinte (tous

⁴⁷ Afin de garder l'entière confidentialité du nombre restreint de personnes interrogées, nous renonçons à détailler le contenu des consultations (cf. chapitre 1.3.21.3.2).

les quinze jours) qui peut s'avérer convenable pour dispenser une information générale, mais peu adaptée pour répondre à des personnes qui font face à un problème qu'elles souhaiteraient résoudre rapidement. Quant au **lieu**, la plupart des migrants 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. La proximité du Contrôle des habitants à Aigle n'est pas perçue comme gênante, pour autant que les fonctions des deux services soient clairement distinguées (et ne se trouvent pas dans le même bureau). Par ailleurs, les personnes interrogées n'expriment aucune préférence par rapport au genre des intervenants, qui doivent surtout être compétents et à l'écoute de la clientèle.

S'il est impossible de cerner le type de problèmes ou sujets évoqués par les résidents au-delà des catégories indiquées, un certain consensus se dégage, parmi les migrants comme parmi les spécialistes interviewés, en ce qui concerne les **sujets d'intérêt des nouveaux habitants**. Il s'agit des thèmes suivants :

- 1 Cours de langue et autres offres d'intégration (p. ex. fonctionnement du fédéralisme) ;
- 2 Autorisations de séjour et démarches administratives nécessaires : ce sujet semble tellement complexe (durée, critères, services impliqués) que les brèves explications de l'administration se révèlent souvent insuffisantes ;
- 3 Conditions de travail, formation, écoles et reconnaissance de diplômes ;
- 4 Logement, transport, tri des déchets, etc.

D'autres thèmes liés à la santé, aux assurances, comptes bancaires, permis de conduire ou plaques minéralogiques, etc. sont moins systématiquement évoqués, les migrants préférant s'adresser directement à des proches ou aux professionnels du domaine en questions (banque, poste, etc.). Il est également permis de penser que certains migrants préfèrent, de manière générale, s'informer auprès de proches ou de réseaux associatifs plutôt que de fréquenter des services professionnalisés. A ce sujet, il est intéressant de noter que tous les nouveaux arrivants, à l'exception éventuellement de certains expatriés pris en charge par leur employeur, disposent dès leur arrivée d'un réseau social plus ou moins étendu, sans lequel ils ne seraient pas en mesure de s'installer en Suisse. Une Suisseuse, qui a longtemps vécu à l'étranger, souligne combien il est difficile de faire toutes les démarches nécessaires, de trouver un logement et un travail pour quelqu'un qui ne disposerait d'aucun soutien personnel sur place, même si l'obtention d'une autorisation de séjour n'est pas en cause.

Il s'agit donc de garder constamment à l'esprit une complémentarité optimale à établir entre des offres institutionnalisées favorisant une orientation précoce et des « soutiens informels » à l'intégration. La question d'un suivi nécessaire dans certains cas de figure se pose également.

4.3.2 Le point de vue des spécialistes et observateurs privilégiés

Les représentants communaux interviewés⁴⁸ **saluent tous le principe du projet pilote** et de 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 la 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 longtemps⁴⁹. 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 d'accueillir 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.

La mise en place des *Permanences*

De manière générale, le lancement du projet-pilote fait l'objet **d'appréciations assez divergentes**. Sans pouvoir évoquer tous les enjeux dans le détail, il apparaît clairement que les communes craignent que leur autonomie soit réduite avec ce projet. Si elles apprécient la collaboration avec le canton – notamment pour ce qui est de la mise à disposition de matériel d'information, de traductions, etc. –, elles entendent collaborer sur la base d'un réel partenariat et refusent d'être mises devant des faits accomplis. Plusieurs interlocuteurs considèrent la collaboration à la fois transversale (entre communes) et verticale (avec le canton) comme généralement satisfaisante, tandis que d'autres souhaiteraient davantage de concertation. Tout en admettant les difficultés liées à la coopération dans un canton aussi grand et hétérogène, certains responsables auraient voulu être davantage consultés avant la mise en place du projet. A l'évidence, la prise en compte des différentes sensibilités

⁴⁸ Il s'agit soit de personnes travaillant au sein de l'administration communale ou de délégués à l'intégration dans les six communes faisant l'objet de l'analyse statistique (chapitre 3), dont les trois ayant accueilli un projet pilote.

⁴⁹ Les résultats présentés se réfèrent aux avis des personnes interrogées et il aurait idéalement fallu interroger plusieurs personnes dans chaque commune, ce qui n'a malheureusement pas été concevable dans le cadre des ressources disponibles pour ce projet. Les données récoltées s'entendent donc comme des indications générales et non pas comme des résultats étayés pour chaque contexte municipal que nous avons renoncé à identifier précisément. En outre, les résultats chiffrés du suivi évaluatif – disponibles seulement à fin décembre – n'ont pas pu être discutés avec les responsables communaux qui ont été interviewés en parallèle à la collecte des données en automne 2011.

demande du doigté et de nombreuses consultations de la part du canton et du BCI en particulier.

Les opinions exprimées reflètent également des attentes divergentes quant au rôle à jouer par le BCI. Les interlocuteurs critiques voient la fonction du canton dans le soutien indirect – documentation, formation, financement, éventuellement des interventions ponctuelles – plutôt que dans une intervention régulière sur place. La question de l’opportunité du « parachutage » d’employés cantonaux est soulevée à plusieurs reprises, bien que les deux intervenants soient unanimement appréciés pour leurs compétences. Pourtant, selon des avis largement convergents, non seulement une connaissance approfondie du contexte local, mais aussi une participation dans les réseaux administratifs et associatifs locaux constituent un gage de réussite incontournable pour assurer le succès de cette démarche qui consiste à assurer une palette très large de conseils (au sens d’une permanence sociale) dans un souci de proximité, c’est-à-dire axés sur les particularités de chaque commune. Cet argument paraît d’autant plus pertinent que le but prioritaire des *Permanences* n’est pas – du moins sous leur forme actuelle – de dispenser un bouquet défini d’informations aux primo arrivants, mais de répondre de manière individualisée aux besoins des membres d’un groupe cible très hétérogène comme en atteste l’analyse de la population (cf. chapitre 3).

Information et protection contre les discriminations

Si aucun migrant interviewé ne fait spontanément allusion à la question des discriminations⁵⁰, les entretiens avec des spécialistes et autres chercheurs convergent vers la thèse que les expériences discriminatoires à l’arrivée restent plutôt marginales, ce qui n’empêche évidemment pas d’évoquer les droits en matière de non-discrimination et de prévention du racisme lors d’une primo-information. Mais tandis que les représentants administratifs n’expriment pas d’avis tranché sur la combinaison d’un conseil en matière de discriminations (allant au-delà d’une simple information sur les droits en la matière) avec la primo-information, le sujet suscite le scepticisme de deux spécialistes vaudois et des chercheurs consultés lors du groupe de discussion, qui considèrent que ces deux démarches sont à distinguer, à la fois pour des raisons de principe et de faisabilité (cf. chapitre 6).

Les études menées en Suisse indiquent que les victimes de discriminations ont souvent besoin d’un **suivi assez conséquent et spécialisé** qui risque de dépasser les possibilités dont disposent les *Permanences*. En revanche, si l’intervention

⁵⁰ Les deux seules personnes qui se sont adressées aux *Permanences* pour raisons de discrimination n’ont pas été interviewées par le SFM.

de ces dernières doit se limiter à une simple réorientation, la démarche peut être vécue comme quelque peu frustrante par les personnes qui les consultent. Les deux cas recensés de victimes de discriminations illustrent la nécessité du suivi et le problème du « ciblage », dans la mesure où ce sujet sensible ne se prête pas à une information active à destination des nouveaux arrivants. Il n’est donc pas étonnant que les deux victimes en question aient été orientées vers les *Permanences* par des professionnels de l’intégration disposant de connaissances privilégiées.

Certains chercheurs et spécialistes interviewés insistent, notamment en ce qui concerne la lutte contre les discriminations mais également la primo-information, sur la distinction à opérer entre l’information générale (sur les droits et les devoirs), l’information individualisée assortie éventuellement d’une orientation vers une autre structure, et le conseil spécialisé avec suivi sur dossier de la personne. Il s’agirait donc de mieux définir les contours des prestations offertes et la complémentarité entre les différents acteurs.

Formation de l’administration et implication du réseau associatif

Plusieurs spécialistes interrogés soulignent également l’importance d’un renforcement de la **formation du personnel administratif**, particulièrement dans les moyennes et petites communes qui accueillent dorénavant aussi une population plus diversifiée, sans y être toujours suffisamment préparées. Cette démarche doit, à leur avis, être prioritaire par rapport à la mise en place de nouvelles structures, ou du moins les accompagner, même s’il s’agit d’aller à l’encontre de certaines inerties difficiles à briser.

Un autre souci exprimé par plusieurs délégués à l’intégration et autres spécialistes concerne l’**implication active et systématique des associations** de migrants dans le domaine de la primo-information. Sans forcément aller jusqu’à leur confier le volet principal de la démarche, leur concours semble précieux à plusieurs titres (langues, connaissances de l’évolution des préoccupations, confiance, etc.). Ces deux approches concernant la formation et l’implication des associations supposent un effort conséquent de coordination horizontale et verticale dans les cantons, en vue de promouvoir un *mainstreaming* de l’intégration. Dans le rapport du 23 novembre 2011 concernant la révision législative (cf. chapitre 2.2 ci-dessus), la Confédération souligne également ce point : « la mise en œuvre de cette exigence engendre un important besoin de coordination, notamment en vue d’asseoir la primo-information individuelle dans les structures ordinaires (p. 39 du rapport explicatif) ».

4.4 Conclusions intermédiaires

Étant donné le recul temporel insuffisant et les chiffres restreints au sujet des consultations, il est, à ce stade, difficile de tirer des conclusions sur l’évolution

du projet pilote et les besoins de la population. Il est également impossible de se prononcer sur les différences entre les trois communes qui y participent actuellement. Quelques constatations plus générales s'imposent néanmoins sur la base des analyses et observations réalisées :

Le principe du projet pilote et de son suivi évaluatif sont globalement accueillis de manière favorable et permettent de développer le travail d'intégration avec les communes sur une base concrète et potentiellement participative. Ainsi le canton répond aux exigences fédérales, tout en jouant son rôle d'incitation au niveau cantonal.

Malgré une **satisfaction élevée** exprimée par les usagers des *Permanences* interrogés, le taux de fréquentation reste globalement à un niveau très bas, sans que l'amorce d'une tendance à l'augmentation ne soit décelable, y compris à Yverdon-les-Bains (où le projet a été lancé en juin 2011 et a connu un développement favorable au niveau du personnel impliqué). En outre, la demande provient autant ou même davantage de résidents de longue date qui peuvent paraître relativement privilégiés, que de nouveaux arrivants qu'il s'agirait d'orienter au plus vite.

Si cette **demande très limitée** peut partiellement s'expliquer par la relative nouveauté de la prestation – notamment à Nyon et Aigle –, d'autres causes *possibles* doivent également être prises en considération : a) La délimitation insuffisamment précise des objectifs – entre primo-information, conseils individualisés aux résidents et mesures anti-discriminatoires – et des groupes cibles prioritaires ne facilite pas le « profilage » de la nouvelle prestation. b) Ce profilage insuffisant rend à son tour difficile la diffusion d'une information ciblée et la différenciation par rapport à d'autres interventions. c) Une fois les priorités fixées en matière d'objectifs et de groupes cibles, il sera plus aisé de définir les modalités à privilégier : type de service, lieu, fréquence, personnel impliqué, collaboration avec d'autres, etc.

L'évaluation non-publiée d'un service d'information aux migrants en ville de Berne, INFO BERN, qui a dû fermer en 2010 par manque de demande, au terme de 20 mois d'activité, pourraient à ce sujet être instructive⁵¹. Elle montre, entre autres, que le nouveau service n'a pas permis de décharger l'administration et que le seuil d'accessibilité était trop élevé pour des personnes peu familières

⁵¹ http://www.bern.ch/mediencenter/aktuell_ptk_sta/2010/09/grinfobern, consulté le 22.01.2012.

d'Internet, les autres ayant tendance à s'informer directement par le net ou d'autres services⁵².

L'analyse sociodémographique de la population montre l'hétérogénéité catégorielle (profils différents entre nouveaux arrivants et résidents) et géographique de la population à prendre en considération. Cette constatation doit tout autant guider le concept cantonal que l'hétérogénéité du contexte institutionnel (administration, offre spécialisée, tissus associatif) liée au caractère urbain/agglomération/rural et à la taille des communes (moyens disponibles, taille critique).

Si le projet pilote proposé par le canton a permis de débloquent la situation marquée par l'attentisme dans certaines commune, qui ne disposent que d'une offre limitée sur place, la complémentarité et la collaboration avec le « terrain local » peuvent encore mieux être exploitées dans les communes qui disposent déjà de certaines structures et expériences (combinaison exigeante d'une démarche à la fois *top-down* et *bottom-up*). En effet, le concours actif des acteurs locaux semble incontournable pour un ancrage ultérieur de la démarche. Par conséquent, le concept cantonal ne pourra se concevoir qu'à géométrie variable s'il veut suffisamment tenir compte des réalités locales.

⁵² Une autre évaluation concernant un projet pilote de primo-information dans trois communes bernoises est actuellement en cours.

5 Dimensions à considérer pour la primo-information

Dans les deux chapitres suivants, nous avons tenté de rassembler des résultats issus des différents types d'entretiens, d'analyses statistiques et de lectures afin d'en extraire quelques dimensions utiles pour l'élaboration d'un concept de primo-information (chapitre 5) et de mesures contre les discriminations (chapitre 6). Pour des raisons pratiques, nous avons décidé de séparer les deux thématiques qui sont rarement combinées et n'ont pas pu faire l'objet du même degré d'investigation, faute d'expériences suffisantes en matière de protection contre les discriminations dans le canton de Vaud.

En ce qui concerne la primo-information, le premier défi consistera à intégrer la démarche choisie parmi les autres activités d'accueil des nouveaux arrivants, qu'elles soient déjà existantes ou soient encore à prévoir (cf. Tableau 13). Quelques grandes communes vaudoises offrent déjà nombre de mesures dans ce domaine, comme le montre l'état des lieux établi par le BCI auprès de 22 communes parmi les plus grandes du canton (cf. chapitre 2.4.1). Ces expériences montrent – tout comme l'analyse de la littérature suisse et internationale – que les différents types de mesures sont à considérer sous l'angle de la complémentarité plutôt que de l'exclusivité. En effet, ils offrent des messages, au moins partiellement, différents et ne touchent pas nécessairement le même public. Par conséquent, il s'agit moins de choisir une démarche parmi d'autres que de se déterminer sur la **combinaison optimale des mesures** à privilégier en fonction des possibilités dont dispose chaque commune.

Tableau 13 : Types de mesures de bienvenue dans le canton de Vaud et en Suisse

- 1) Lettre de bienvenue dans la commune (avec éventuellement une invitation à un événement de bienvenue)
- 2) Brochure ou fourre d'informations cantonales et communales (brochure « Bienvenue dans le canton de Vaud », listes des personnes de contacts maîtrisant différentes langues, etc.)
- 3) Manifestation collective, apéro, soirée, visite de la commune (Aigle, Nyon, Renens, Vevey, Yverdon, etc.)
- 4) Bureau d'information, Guichet unique (Vevey), permanence, welcome desk (cf. villes de Bâle et Zürich)
- 5) Entretiens individuels d'accueil systématiques (Bâle-Campagne, Lucerne, villes de Berne et Lyss en projet pilote)
- 6) (Plutôt à titre subsidiaire et de suivi après un premier contact : conseil ou coaching personnalisé – *case management*)

Dans le canton de Vaud, cela signifie probablement aussi qu'il faudra prévoir une **offre modulable** selon les régions et les communes, car une approche unique et centralisée comme la connaissent d'autres cantons (Lucerne, Neuchâtel, etc.) paraît, pour des raisons géographiques, économiques, institutionnelles et historiques, difficile à imaginer et peu adaptée à la réalité du « terrain ». En effet, certaines communes vaudoises ont été actives dans ce domaine bien avant que la politique fédérale et cantonale ne se saisisse du dossier, ce qui n'est pas nécessairement le cas dans d'autres cantons. Dans ce sens, une collaboration entre le canton et les communes, mais aussi au niveau intercommunal ou régional s'impose et nécessite une clarification des tâches entre les différents échelons et acteurs.

5.1 Objectifs de la primo-information

Les objectifs de la primo-information peuvent être fixés selon des priorités différentes, mais les finalités suivantes entrent, en général, en ligne de compte :

- transmettre un message d'ouverture et **d'accueil bienveillant** dans le nouvel environnement (*Willkommenskultur*) et, dans la mesure du possible, poser les bases d'un climat de confiance entre autorités et nouveaux arrivants ; certains proviennent de pays où les relations avec l'administration sont parfois empreintes de méfiance réciproque ;
- informer les nouveaux arrivants concernant leurs **droits et devoirs** en tant que résidents et les rendre attentifs aux éventuelles conséquences sur l'autorisation de séjour en cas de non-respect de certaines règles ou exigences d'intégration (par exemple, concernant l'apprentissage de la langue locale) ;
- offrir une **orientation immédiate** qui permet d'éviter que ne s'érigent des obstacles à l'intégration pouvant résulter de simples malentendus ou de la méconnaissance du fonctionnement de la société d'accueil. Dans ce sens, il s'agit d'encourager, en cas de besoins, le recours à des services d'information spécialisés et à des cours de langues ou à d'autres mesures d'information (civique) ou de formation (continue).

Pour atteindre ces différents objectifs, il s'agit d'une part de choisir la palette de mesures adaptées qui constituent la première pièce du puzzle dans la promotion de l'intégration poursuivie par les autorités compétentes. La primo-information s'inscrit ainsi non seulement dans une offre d'accueil plus générale, mais constitue de plus la première étape de ce « processus d'intégration ». Dans ce sens, le rapport établi entre l'Etat et la personne nouvellement arrivée – qu'il soit personnel, collectif ou individuel – constitue, de l'avis des professionnels mais aussi de certains migrants, un **moment-clé** dans la relation au pays d'accueil, même s'il s'inscrit également dans un contexte plus large (climat politique ou médiatique, relations au sein des collectivités migrantes, dans le quartier, etc.).

Mais ce premier rapport peut également être une occasion pour les autorités de se présenter et de promouvoir leur image d'acteur politique.

La plupart des expériences distinguent entre une **information de base** à transmettre à tous les nouveaux arrivants et des **informations complémentaires** en fonction des besoins spécifiques de certaines collectivités migrantes ou individus particuliers. Les cantons et communes qui convoquent systématiquement les nouveaux arrivants pour un entretien individuel doivent, en principe, définir un niveau de connaissances minimum à viser lors de ce premier contact. Mais une question similaire se pose également concernant l'information écrite à mettre à disposition. A ce sujet, plusieurs témoignages et la littérature spécialisée convergent pour souligner qu'il convient **d'éviter tout maximalisme** : une information ciblée et limitée est préférable à un trop-plein de renseignements, tant oraux qu'écrits, qui risque de surcharger particulièrement les personnes les moins armées à faire face à leur nouvelle situation⁵³. Beaucoup de nouveaux arrivants préféreront, par exemple, se renseigner le moment venu concernant les modalités d'ouvrir un compte en banque ou de conclure une assurance, plutôt que de recevoir de l'information écrite à ce sujet. Parmi les personnes interrogées, seule une migrante hautement qualifiée est de l'avis qu'on n'a jamais trop d'informations et qu'il vaut mieux en recevoir beaucoup ; cela vaut probablement surtout pour une documentation écrite facile à « trier ».

En même temps, un récent projet-pilote d'accueil individualisé en ville de Berne, mené entre septembre et novembre 2011, montre que beaucoup de personnes arrivent en Suisse très bien informées (entretien avec une responsable). Et comme le démontrent plusieurs témoignages, d'autres font volontiers appel à leur réseau social sans lequel il ne serait probablement jamais venu en Suisse ; cela vaut notamment dans les cas du regroupement familial, mais aussi pour la migration de travail. La situation peut se présenter de manière quelque peu différente pour les personnes arrivées dans le cadre de l'asile qui ont parfois vécu plusieurs années en Suisse avant d'obtenir un permis de séjour.

5.2 Contenu de la primo-information et groupes cibles

Si les communes jouent un rôle primordial dans l'accueil pour des raisons de proximité, les informations concernant les niveaux cantonal et fédéral sont également à prendre en considération. A ce sujet, la répartition des tâches au sein du système fédéral constitue, de l'aveu de plusieurs migrants interviewés,

⁵³ Dans le canton de Lucerne, près de la moitié des nouveaux arrivants qui ont un niveau de formation élémentaire déclarent avoir reçu trop d'informations et n'avoir pas eu assez de temps pour poser des questions.

un centre d'intérêt avéré pour des raisons parfois très pratiques (par exemple, pour comprendre les responsabilités des différents échelons politiques pour l'octroi d'une autorisation de séjour).

5.2.1 Offre de base

Pour ce qui est de l'offre de base, les produits d'information de base écrits qui peuvent être distribués aux nouveaux arrivants issus de la migration englobent notamment :

- La brochure « **Bienvenue en Suisse** - Informations pour les nouveaux arrivants »⁵⁴ qui existe en douze langues et présente quelques traits généraux du pays, du fédéralisme, de la protection sociale, etc.
- La brochure « **Bienvenue dans le canton de Vaud** »⁵⁵, en onze langues⁵⁶, qui contient de nombreuses informations et adresses pour tout le canton, comme les autorisations de séjour, les cours de langues, les assurances sociales, l'emploi et les impôts, etc. Une autre brochure « **Contacts dans les milieux de la migration** »⁵⁷ permet à la fois aux migrants et aux professionnels du domaine de trouver des adresses d'associations ou d'institutions actives dans le domaine en question.
- Certaines communes connaissent également des brochures présentant leurs régions ou villes (Yverdon-les-Bains⁵⁸, par exemple) et parfois d'autres documents établis à l'attention des nouveaux arrivants issus de la migration.

Tous ces documents sont généralement mis à disposition sous forme écrite par le contrôle des habitants ou lors des séances d'accueil, mais sont également accessibles par Internet sur les sites des communes respectives ou du canton. L'expérience dans d'autres cantons et pays montre qu'il est important que l'information soit également connue et accessible dans d'autres services de

⁵⁴ <http://www.bfm.admin.ch/content/bfm/fr/home/dokumentation/medienmitteilungen/2011/2011-06-16.html>

⁵⁵ <http://www.vd.ch/fr/themes/vie-privee/population-etrangere/integration-et-prevention-du-racisme/brochure-bienvenue-dans-le-canton-de-vaud>

⁵⁶ Le russe et l'arabe en moins, mais le tigrinya en plus par rapport aux langues de la brochure nationale.

⁵⁷ <http://www.vd.ch/fr/themes/vie-privee/population-etrangere/integration-et-prevention-du-racisme/brochure-contacts/>

⁵⁸ <http://www.yverdon-les-bains.ch/prestations-deladministration/integration/bienvenue-ayverdon-les-bains/>

l'administration cantonale ou municipale, afin de favoriser une ouverture institutionnelle et une meilleure collaboration entre acteurs.

Au-delà des informations de base sur la Suisse (démocratie directe, fédéralisme), les thèmes d'intérêt qui semblent assez largement faire l'unanimité concernent les cours de langues et autres offres d'information ou d'intégration, les autorisations de séjour et les conditions de travail ou de formation (cf. chapitre 4.3.1).

Par conséquent, une attention toute particulière doit être portée à l'information concernant **l'offre de cours de langues** et son accessibilité à un seuil aussi bas que possible, qui implique une série de mesures liées aux horaires, aux méthodes, etc. Seule une présentation adéquate, concertée avec les prestataires et disponible en plusieurs langues permet de promouvoir l'apprentissage actif de la langue, dont l'importance est quasi unanimement soulignée par les professionnels comme par les migrants eux-mêmes. Si la maîtrise de la langue locale est particulièrement susceptible d'ouvrir des portes aux migrants de milieux défavorisés, elle est aussi bienvenue de la part d'expatriés, même si ces derniers sont encadrés par leurs entreprises, en mesure de se faire comprendre en anglais et ont peu recours aux services publics.

On peut observer que les cantons ou communes suisses qui appliquent des **conventions d'intégration** pour certaines catégories de personnes nouvellement arrivées sont, en général, amenés à institutionnaliser des **entretiens obligatoires de primo-information** qui permettent d'identifier les candidats avec lesquels une convention sera signée. Parmi les succès observés dans le cadre de cette démarche à Lucerne (canton), figure la constatation que, suite à l'entretien d'accueil, un grand nombre de migrants qui maîtrisent mal l'allemand et dont le niveau d'éducation est relativement bas décident, le plus souvent de leur plein gré, de suivre un cours de langue subventionné (Calderón-Grossenbacher et al. 2011).

Pour obtenir un résultat similaire en l'absence d'entretiens individuels, d'autres démarches peuvent être envisagées : multiplication des types et des canaux d'information concernant l'offre de cours de langue, des systèmes incitatifs utilisant des bons, la limitation des formalités d'inscriptions et des listes d'attentes – qui de l'avis des professionnels sont parfois assez longues pour les cours subventionnés –, la mise à disposition de crèches pour l'accueil des enfants durant les cours, l'implication du tissu associatif, etc. Dans cet ordre d'idées, la ville de Lausanne a mis en place des ateliers de français dans un environnement peu contraignant, au bord du lac (Cours de français à Vidy plage), qui semble rencontrer un certain succès auprès de personnes moins

attirées par des cours professoraux⁵⁹. Un récent rapport de l'OCDE critique l'attitude peu active des autorités suisses quand il s'agit de promouvoir l'offre de cours de langue pour des catégories de personnes qui ne peuvent pas s'offrir des cours particuliers (Liebig et al. 2012). L'organisation recommande des initiatives innovatrices basées sur une approche incitative.

5.2.2 Offre complémentaire

L'avantage d'un contact individualisé, lors d'un entretien d'accueil ou ultérieurement dans un autre cadre, consiste à pouvoir offrir des informations complémentaires en fonction de la situation et des besoins – perçus ou exprimés – des nouveaux arrivants. Des checklists peuvent, par exemple, permettre de dispenser des renseignements spécifiques à des personnes avec des enfants en bas âge, des jeunes en formation, des migrants issus du domaine de l'asile, etc.

En outre, si le contact individuel peut être, dans certains cas, trop axé sur les difficultés linguistiques ou les problèmes potentiels, par exemple en matière de formation professionnelle, il n'est pas exclu d'adopter une optique inverse qui s'intéresse aux ressources particulières et aux potentialités des migrants. A ce sujet, le témoignage d'une jeune femme maghrébine récemment arrivée dans le canton de Vaud est éclairant : le soutien reçu lors d'un entretien aux *Permanences Accueil-Info* concernant la manière de se présenter à un employeur potentiel lui a été d'une grande utilité, car le conseiller a visiblement réussi à valoriser ses compétences, en lui donnant confiance et en la motivant dans sa démarche qui s'est révélée être couronnée de succès. Une des responsables du projet pilote à Berne souligne combien une **approche orientée sur les ressources** des nouveaux arrivants peut être positive pour les deux parties prenantes, y compris dans le cadre d'un entretien obligatoire qui implique un rapport d'autorité (de l'administration face aux migrants).

En ce qui concerne la palette et le contenu des informations complémentaires, la collaboration continue avec les services spécialisés des différents domaines concernés (orientation professionnelle, protection sociale, assurances, etc.) est encore plus incontournable que pour l'information de base, plus générale. Ceci vaut autant pour l'élaboration du matériel d'information, qui doit ensuite régulièrement être mis à jour, que pour les conseils et l'orientation individuels. Bien que la nécessité d'une coordination entre les professionnels du domaine de l'intégration et les acteurs des « structures ordinaires » paraisse évidente, cette collaboration fait, dans la pratique, régulièrement face à différents obstacles : manque de connaissance réciproque, question de responsabilité, conflits budgétaires, et manque de temps surtout, etc.

⁵⁹ <http://www.lausanne.ch/view.asp?DocId=36102>, consulté le 26.01.2012.

5.2.3 Définition des groupes cibles

Si la primo-information est, en principe, appelée à s'adresser à tous les nouveaux arrivants, certaines catégories d'entre elles méritent, le cas échéant, un effort particulier en termes de besoins d'orientation. Plusieurs expériences semblent d'ailleurs démontrer que les personnes qui présentent un niveau de formation inférieur participent moins souvent aux événements d'accueil. Ces derniers ne sont – selon les témoignages des spécialistes interviewés – fréquentés que par environ 10 à 20% de la population cible dans les communes vaudoises, sauf à Aigle où ce taux semble être nettement supérieur en raison du lieu particulièrement attractif (Château) où ils se déroulent. Les questions posées dans le cadre de ces séances d'accueil peuvent aussi être révélatrices : des renseignements concernant l'accès à une information en anglais ou les possibilités d'exercer une activité bénévole⁶⁰ sont plus fréquemment demandés que des questions posées concernant les moyens qui permettent d'éviter d'avancer une caution conséquente pour le loyer.

Un argument fréquemment avancé dans la littérature en faveur des entretiens de primo-information obligatoires ou des conventions d'intégration concerne précisément le fait qu'il est ainsi aussi possible d'atteindre des personnes qui hésiteraient à se rendre à un événement de bienvenue, voire même à consulter un guichet d'information ou une permanence d'accueil. Ce raisonnement ne peut être complètement écarté, même si l'obligation soulève d'autres points critiques : les personnes nouvellement arrivées peuvent, dans certains cas, être réticentes face à l'impression d'être « contrôlées » par les autorités. C'est précisément ce sentiment qui pourrait, selon les évaluateurs de l'expérience lucernoise, inciter certaines personnes à suivre un cours de langue. Il se pose également la question d'un traitement cohérent en cas de refus de donner suite à l'invitation obligatoire.

Une alternative à une offre de primo-information obligatoire – cette dernière n'est cependant actuellement pas l'ordre du jour dans le canton de Vaud comme dans les autres cantons romands – consiste à améliorer l'accessibilité et l'acceptabilité des prestations, particulièrement en direction des groupes de population que l'on souhaiterait atteindre en priorité. Comme déjà évoqué précédemment (3.4.3), l'**accessibilité** passe par une information systématique, relayée par les services susceptibles d'être en relation avec les nouveaux arrivants, en premier lieu les bureaux du contrôle des habitants, mais éventuellement aussi par l'implication d'acteurs moins institutionnalisés (les réseaux associatifs, par exemple). Ces derniers peuvent également jouer un rôle

⁶⁰ Question posée lors d'une séance d'accueil à Lausanne par une dame anglophone récemment arrivée en Suisse, mais également évoquée par des spécialistes.

important au niveau de l'**acceptabilité** des messages (bouche à oreille, recommandation de participer). Plusieurs spécialistes interviewés insistent également sur l'importance du **setting** lors des contacts avec les nouveaux arrivants. Le service des habitants de la ville de Berne a, par exemple, aménagé des espaces conviviaux, avec des coins de jeux pour les enfants, pour accueillir les nouveaux habitants. Selon le projet-pilote déjà évoqué, ce cadre architectural contribue à permettre un contact plus propice à l'établissement d'un climat de confiance que lors d'un entretien au guichet.

Dans ce contexte, les spécialistes font également remarquer que si **une orientation sur les bénéficiaires** - au sens d'une ouverture à la diversité des nouveaux arrivants - peut être observée dans certaines administrations ou organisations, une telle approche rencontre parfois des réticences de la part des employés (« c'est aux nouveaux arrivants de s'adapter à nous et non pas à nous de s'adapter à eux »). Ces réserves montrent l'importance de la formation dans ce domaine et suppose une clarification des priorités et des moyens mis à disposition pour l'accueil.

5.3 Modalités et aspects institutionnels

Concernant les **modalités d'information écrite**, un consensus se dégage concernant la qualité, l'actualité, la concision et la simplicité des documents qui devraient exister dans les langues les plus courantes et sous forme papier ainsi qu'être facile à retrouver en ligne. Le fait qu'une information principalement écrite soit loin d'être suffisante est également largement admis. Les opinions divergent, en revanche, sur les dimensions collective-versus-individuelle et obligatoire-versus-volontaire de la primo-information. Dans un premier cas, les interviewés estiment qu'il est possible d'opter pour la complémentarité si les moyens à disposition le permettent. Dans un second cas, les personnes interrogées penchent clairement pour une approche volontaire, en se référant aux ressources (actuellement) limitées, mais aussi à des considérations de principe (approche libérale).

L'expérience pratique montre que les démarches nécessaires pour mieux atteindre les groupes de personnes qui pourraient présenter un risque plus important de faire face à des « difficultés d'intégration », c'est-à-dire à une précarité économique et sociale, passent par une meilleure formation des employés (ouverture institutionnelle, par exemple, par un accès facilité à des services d'interprétariat), une collaboration accrue entre les divers intervenants et, entre autres, la distribution de matériel d'information adapté. La majorité des interlocuteurs plaident pour une **ouverture transculturelle des institutions**

« **ordinaires** » comme le contrôle des habitants, plutôt que pour la création de structures supplémentaires, comme le préconise également la législation fédérale⁶¹. Il s'agit non seulement d'un souci d'économie, mais également d'une volonté d'ancrage de la politique d'accueil qui consiste à développer un savoir institutionnel dans ce domaine et, par là même, à en assurer la durabilité.

Pourtant, ces efforts nécessitent parfois d'être complétés par la mise en place de **services spécialisés**, à l'instar des *Permanences Accueil-Info* et des prestations offertes par les centres de compétences ou d'autres bureaux d'informations comme le Guichet unique de la ville de Vevey, par exemple. Dans tous les cas, une adaptation optimale entre l'offre existante et les services complémentaires devrait être recherchée pour éviter les « doublons » qui sont non seulement peu efficaces, mais également sources de confusions pour les utilisateurs potentiels. Dans ce cadre, il s'agit, entre autres, de bien coordonner l'information de base distribuée de la manière la plus systématique possible avec l'information complémentaire qui permet d'offrir un soutien plus ciblé en direction de certaines catégories de personnes ou des individus en quête de conseils.

Dans plusieurs parties du canton de Vaud, un **monde associatif** relativement dense issu de la migration est actif ; certaines associations sont représentées au sein des Commissions communales consultatives suisses-étrangers qui existent dans 19 communes⁶² (Annexe : Aide-mémoire, p. 2). Il n'est donc pas surprenant que plusieurs professionnels suggèrent que ces associations soient impliquées dans la mise sur pied des concepts de primo-information et, éventuellement aussi, dans leur mise en œuvre (cf. chapitre 4.3.2). Même si elles sont souvent organisées autour d'une origine nationale ou ethnico-linguistique (albanais, tamoul), ce qui peut, chez certains spécialistes, susciter des craintes par rapport à un repli communautaire, d'autres experts relativisent et soulignent que ces organisations associatives fournissent un travail de base précieux qui mérite d'être soutenu. Une déléguée relève qu'une fois un degré minimum d'organisation assuré, les associations optent parfois pour une collaboration au-delà des collectivités d'origines.

⁶¹ « [L'objectif consiste à] renforcer l'approche axée sur les structures ordinaires selon laquelle l'intégration doit se dérouler en premier lieu dans les principaux domaines de la vie, notamment à l'école, dans la formation et la profession, dans le quartier, etc. (...) » Rapport explicatif relatif à la procédure de consultation modification de la loi fédérale sur les étrangers (intégration) du 23 novembre 2011 (p.2).

⁶² Cf. site Internet où les informations sont plus à jour : <http://www.vd.ch/fr/themes/vie-privee/population-etrangere/integration-et-prevention-du-racisme/vivre-dans-le-canton/a-qui-sadresser/les-commissions-communales-suissees-etrangers/>.

6 Dimensions à considérer pour la protection contre les discriminations

Comme déjà évoqué dans les chapitres qui posent le cadre légal et institutionnel (2.3 à 2.5), la protection contre les discriminations figure, avec la primo-information, dans le 1^{er} pilier des programmes cantonaux d'intégration à promouvoir. Le projet de loi de novembre 2011, en consultation jusqu'au 23 mars 2012, érige désormais la protection contre les discriminations en principe de base :

« Dans l'accomplissement de leurs tâches, la Confédération, les cantons et les communes tiennent compte des objectifs de l'intégration et de la protection contre la discrimination. » Art. 53. al. 1 [souligné par les auteurs]. Le canton de Vaud a été, il y a plusieurs années déjà, un pionnier dans ce domaine, et a depuis été suivi par plusieurs cantons qui ont explicitement inscrit la lutte contre les discriminations dans leur législation cantonale (sur l'intégration).

6.1 Information et orientation générales

Aussi souhaitable qu'une intégration de la primo-information et de la protection contre les discriminations puisse paraître au premier abord, elle n'est cependant pas une chose aisée dans la pratique, comme le montre également l'absence de modèle cohérent au niveau international. En effet, si la combinaison des mesures respectives peut parfaitement se concevoir dans le domaine de l'information générale, une approche intégrée plus approfondie paraît difficile pour les raisons déjà évoquées. 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 détaillée lors d'un entretien de primo-information, car cela pourrait donner l'impression que l'on perçoit la personne nouvellement arrivée comme victime désignée, voire même comme auteur potentiel, de discrimination. Ceci dit, rien n'empêche d'évoquer l'interdiction de discriminer inscrite dans la Constitution et d'informer concernant les centres de conseils existants ou de remettre une brochure écrite à ce sujet, en même temps que d'autres documents utiles (ou listes d'adresses et de contacts).

6.2 Conseils pour les victimes de discriminations

Au-delà de l'information générale en matière de discriminations, les spécialistes distinguent, en général, le conseil aux victimes de discriminations et leur suivi ainsi que l'ouverture (transculturelle) des institutions et la prévention, sans évoquer la recherche et le monitoring permettant d'informer et d'améliorer l'intervention. Même s'il est souhaitable d'établir des liens entre ces différents axes d'activités, nous nous limiterons dans le cadre de cet état des lieux au

premier point qui concerne le conseil aux victimes ayant fait l'objet des activités des *Permanences Accueil-Info*.

En accord avec la réponse du Conseil fédéral à la motion Schiesser, les services spécialisés dans l'intégration doivent être en mesure de fournir des conseils compétents concernant la protection juridique contre la discrimination et les procédures à suivre. En outre, il convient de promouvoir des mécanismes coopératifs à bas seuil en vue de régler les différends. Dans la pratique, il s'agit souvent de démarches compliquées, longues et nécessitant une expertise juridique et de conseil approfondie qui doit, en outre, être constamment renouvelée.

Les sept services qui s'occupent de questions de racisme dans le canton de Vaud dispensent plutôt des informations et effectuent une réorientation vers d'autres lieux de conseils ou guichets juridiques (cf. 2.4.2). Selon les informations récoltées, le seul *service spécialisé et juridique* pour conseiller – en face à face ou par téléphone – les victimes de racisme est une permanence du BLI à Lausanne, qui propose des outils concrets et appropriés à chaque situation.⁶³

Pour des raisons de proximité, il serait a priori souhaitable d'établir plusieurs permanences spécialisées dans le canton, mais différentes considérations issues des entretiens plaident plutôt pour un nombre limité de services compétents. Les recommandations issues de la littérature spécialisée vont également dans ce sens (CFR 2007, 2010 ; Naguib *à paraître*). Brièvement, les critères à observer pour la mise en place d'un service de conseil et de suivi compétents sont les suivants (Schönenberger et Wichmann 2011: 74 ss) :

- Les expériences dans d'autres cantons montrent que **l'accessibilité (à bas seuil) et l'acceptabilité** représente une condition de base d'une consultation effective (confidentialité, gratuité, proximité, etc.). En ce qui concerne les modalités de communication, les consultations téléphoniques ou électroniques sont souvent utilisées par des personnes avec un niveau de formation moyen ou élevée. Il est donc important d'offrir aussi la possibilité d'une rencontre en face à face, qui soulève la question de la **proximité géographique**.

Par conséquent l'idéal consiste à offrir plusieurs canaux – ligne téléphonique, messagerie, rencontres personnelles – et, éventuellement, une prise en charge des frais de transports ou de déplacements des intervenants (par antennes journalières ou sur rendez-vous).

- Un autre critère crucial concerne la **légitimité et la crédibilité** d'un service qui sont souvent liées à son indépendance institutionnelle ou, du moins, à la perception d'une certaine autonomie d'action. Plusieurs spécialistes recommandent par conséquent de confier ces tâches à des organismes privés, non directement liés à l'administration, surtout pour les cas qui concernent le secteur public (contrôle des habitants, institutions cantonales, etc.). Certaines victimes manifestent une méfiance envers tout organisme « officiel » ou politique, mais aussi envers les syndicats qui ne représentent pas toutes les branches d'activité. Par ailleurs, les services qui dépendent des autorités ont également une légitimité d'intervention et de négociation qui est précieuse si elle est bien encadrée. Dans tous les cas, il convient d'entreprendre une pesée des avantages et inconvénients d'un montage institutionnel ou d'un autre.
- Pour assurer la qualité et l'efficacité des services, il s'avère indispensable d'assurer des **ressources financières ainsi que humaines suffisantes** et hautement qualifiées pour garantir un fonctionnement professionnel et un ancrage suffisant (durabilité). Plusieurs spécialistes mettent en garde contre des solutions « bâclées », ayant pour principal but de satisfaire aux exigences fédérales. Si les moyens sont insuffisants, il serait préférable de renoncer à la démarche et de collaborer avec des services déjà existants, par exemple, au niveau régional (collaboration intercantonale).

Afin d'établir la confiance et d'éviter de susciter de faux espoirs, toute nouvelle permanence en matière de protection contre les discriminations devra clairement **définir sa mission** et la palette des fonctions qu'elle entend remplir. Elle devra aussi pouvoir conseiller les administrations ou d'autres organismes confrontés indirectement à des comportements discriminatoires. Un guichet spécialisé qui se contenterait d'enregistrer des plaintes et d'orienter les victimes vers d'autres services ne semble pas être une option pertinente ; cette fonction devrait plutôt être intégrée dans des services existants, comme c'est déjà le cas dans les permanences assurées par les centres de compétences ou auprès des délégués à l'intégration. Par ailleurs, l'expérience montre qu'il vaut mieux éviter que les victimes de discriminations doivent passer par plusieurs services spécialisés.

Au-delà de ces recommandations, appuyées par plusieurs spécialistes interviewés, il s'avérera certainement utile de faire un bilan préalable, dans le contexte lausannois, des activités de la permanence spécialisée du BLI avant de mettre en place un nouveau service dans le canton. Une collaboration entre la ville et le canton, sur la base d'antennes locales du service lausannois, pourrait également être envisagée.

⁶³ Le BCI fournit également des informations, des conseils sur la problématique de discrimination raciale et il oriente les usagers/ères vers les autres services, associations ou ONG.

7 Conclusions et pistes à envisager

Durant la dernière décennie, bon nombre de pays européens ont développé des mesures d'accueil des primo-migrants qui s'inscrivent dans des politiques d'admission et d'intégration respectives (cf. 2.1). Ces actions, destinées notamment aux personnes arrivant dans le cadre du regroupement familial, revêtent fréquemment un caractère obligatoire, ce qui les distingue de la démarche volontaire ou incitative pratiquée dans la plupart des cantons suisses et, particulièrement, en Suisse romande. Malheureusement très peu d'évaluations, qui permettraient de se prononcer sur l'impact de ces politiques en termes d'intégration, n'ont été entreprises jusque-là. Par conséquent, la comparaison de ces expériences ne permet pas de dégager de véritables modèles (bonnes pratiques) en la matière et encore moins un concept d'accueil idéal qui serait transposable dans le contexte vaudois. Toutefois, ces expériences fournissent quelques orientations de portée générale, confirmées par les pratiques observées en Suisse et dans le canton de Vaud. :

- Premièrement, l'accueil des nouveaux arrivants constitue toujours un **moment-clé** dans la relation entre les migrants et le pays de résidence qui influence notamment les rapports avec les autorités (locales) par la suite. Pour ces dernières, il présente donc une occasion unique de se présenter, de faire passer un message 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.
- 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'information et permettent 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, il 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.
- Sur la base des pratiques observées au niveau international ou en Suisse et suite au projet-pilote lancé dans le canton de Vaud (cf. chapitre 4), il s'avère qu'une approche intégrée de 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 (obligation de participer pour certaines nationalités seulement) peut paraître du moins problématique – sinon discriminatoire – à cet égard.

- Enfin, une primo-information au service de l'intégration des migrants ne peut pas 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 des 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 de domaine de l'asile (admission provisoire) méritent une attention particulière en termes d'accessibilité et d'acceptabilité de l'offre qui déterminent 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, analysées dans le chapitre 3. En outre, bon nombre de villes ou communes ont, de longue date, 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), élaborés en collaboration avec les services compétents. Les communes les complètent, le cas échéant, par des informations locales plus spécifiques et elles déterminent les modalités d'accueil et de distribution (chapitre 5).
- **Protection contre la discrimination** en termes de conseils et suivi : un service spécialisé au niveau cantonal, avec éventuellement des antennes et des permanences téléphoniques est à envisager (cf. chapitre 6).
- 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 – en fonction du public-cible, mais aussi sur la base 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 des et avec les institutions ordinaires, ce qui permet, par la même occasion, de contribuer à une ouverture transculturelle et à un apprentissage au sein des institutions existantes (formation du personnel surtout des bureaux d'habitants, ressources humaines, etc.). Avant de mettre en place de nouvelles structures d'information et de conseil, 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 qui est déjà actif dans bon nombre de communes vaudoises. Ces réseaux de migrants connaissent souvent bien les besoins des nouveaux arrivants et aussi l'évolution de la situation au sein de la population migrante. Les craintes, occasionnellement exprimés 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 en présence.

Références bibliographiques

- Achermann, Alberto et Jörg Künzli (2011). *Welcome to Switzerland. Sprachenrecht im Zuwanderungsstaat*. Bern: Stämpfli Verlag AG.
- Bischof, Michael et Christof Meier (2011). *Der Informationsbedarf der in die Stadt Zürich ziehenden Ausländerinnen und Ausländer*. Arbeitspapier der Integrationsförderung der Stadt Zürich.
- Calderón-Grossenbacher, Ruth et al. (2011). *Evaluation Begrüssungsgespräche Kanton Luzern. Schlussbericht vom 30. August 2011*.
- Carrera, Sergio (2006a). «A Comparison of Integration Programmes in the EU.» *Challenge Papers*, 1.
- Carrera, Sergio (2006b). *A Typology of different Integration Programmes in the EU*. Center for European Policy Studies.
- CFR (2007). «Monitoring.» *Tangram*, 20.
- CFR (2010). *Le droit contre la discrimination raciale. Prise de position de la CFR*. Berne.
- CFR et humanrights.ch/MERS (2011). *Rapport 2010 sur les incidents racistes traités dans le cadre de consultations*. Berne.
- Conseil fédéral (2010). *Rapport sur l'évolution de la politique d'intégration de la Confédération. Rapport du Conseil fédéral à l'intention des Chambres fédérales en exécution des motions 06.3445 Fritz Schiesser [...], et 06.3765 Groupe socialiste [...]*.
- Emminghaus, Christoph et Tobias Stern (2006). *Evaluation der Integrationskurse nach dem Zuwanderungsgesetz. Abschlussbericht und Gutachten über Verbesserungspotenziale bei der Umsetzung der Integrationskurse*. Berlin: Bundesministerium des Innern.
- Fibbi, Rosita, Bülent Kaya et Etienne Pigué (2003). *Le passeport ou le diplôme ? : étude des discriminations à l'embauche des jeunes issus de la migration*. Neuchâtel: Forum suisse pour l'étude des migrations et de la population.
- Jacobs, Dirk et Andrea Rea (2007). «The end of national models? Integrations courses and citizenship trajectories in Europe.» *International Journal on Multicultural Societies*, 9(2): 264-283.
- Joppke, Christian (2007). «Beyond national models: civic integration policies for immigrants in Western Europe.» *Western Europe Politics*, 30(1): 1-22.
- Liebig, Thomas, Sebastian Kohls et Karolin Krause (2012). *L'intégration des immigrés et de leurs enfants sur le marché du travail en Suisse*. Paris: OCDE.

- Michalowski, Ines (2006). «Expansion ou disparition des dispositifs pour l'intégration des étrangers en Europe?» *Acueillir autrement*, 1261: 131-142.
- Michalowski, Ines (2007). «Reception models in Germany, France and the Netherlands: concept and effectiveness of integration programmes for newcomers.» *Documentos CIDOB*, 12: 67-88.
- Naguib, Tarek (*à paraître*). «Schutz vor ethnisch-kultureller Diskriminierung als integrationspolitische Aufgabe des Kantons. Grund- und menschenrechtlich fundierter Diskriminierungsschutz im Rahmen kantonaler Integrationspolitik. Rechtsexpertise und Empfehlungen zuhanden der Gesundheits- und Fürsorgedirektion des Kantons Bern.»
- ODM (2011). *Encouragement de l'intégration de la Confédération et ses effets dans les cantons. Rapport annuel 2010*. Berne.
- Penninx, Rinus (2009). *Evaluation of the One-Stop-Shop Project - executive summary*. Amstamsam: Universiteit van Amsterdam.
- Régnard, Corinne et Florent Domergue (2011). «The new migrants of 2009.» *Infos migrations*, 19(Special ELIPA).
- Reis Oliveira, Catarina, Maria Abranches et Claire Healy (2009). *Handbuch zur Einführung eines One-Stop-Shops zur Integration von Zuwanderern*. Lissabon.
- Schönenberger, Silvia et Nicole Wichmann (2011). *Wegweiser zum Schutz vor Diskriminierung in der Zentralschweiz*. Neuchâtel: Schweizerisches Forum für Migrations- und Bevölkerungsstudien.
- Strik, Tineke et al. (2010). *Integration and Naturalisation test: the new way for European Citizenship. A comparative study in nine Member States on the national policies concerning integration and naturalisation test and their effects on integration. The INTEC Project: Synthesis Report*. Radboud University Nijmegen.
- Tov, Eva et al. (2010). *Evaluation Pilotprojekt zur Einführung der Integrationsvereinbarungen in den fünf Kantonen argau, Basel-Landschaft, Basel-Stadt, Solothurn und Zürich*. Oltern/Basel: Hochschule für Soziale Arbeit, Fachhochschule Nordwestschweiz.
- Wichmann, Nicole et al. (2011). *Gestaltungsräume im Förderalismus: Die Migrationspolitik in den Kantonen*. Bern: Eidgenössische Kommission für Migrationsfragen.
- Wiesenbrock, Anja (2011). «The Integration of Immigrants in Sweden: a Model for the European Union?» *International Migration*, 49(4): 48-66.



Département de l'intérieur
Service de la population

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

Avenue de Beaulieu 19
1014 Lausanne

Aide-mémoire à l'intention des communes dans le domaine de l'accueil des personnes nouvellement arrivées dans le canton de Vaud

mars 2010

Sommaire

	Page
1.Introduction	1
1.1 Situation initiale	1
1.2 But de ce document	2
1.3 Méthodologie	2
2.Etat des lieux des pratiques dans le canton	2
2.1 Commissions consultatives communales	2
2.2 Programmes d'accueil	3
2.3 Inventaires des pratiques existantes	3
2.3.1 Matériel d'information distribué	4
2.3.2 Site internet	5
2.3.3 Lettre d'accueil	6
2.3.4 Cérémonies d'accueil	6
2.3.5 Entretiens personnalisés	7
2.3.6 Liste des personnes-ressources parlant différentes langues	8
2.3.7 Vie civique	8
2.3.8 Balades	9
2.3.9 Stand info durant les fêtes au village	9
3.Questiones et réflexions en vue de la mise en place d'un programme	10
3.1 Informations distribuées	10
3.1.1 Complémentarité entre matériel communal et matériel cantonal	10
3.1.2 Complémentarité des supports	10
3.1.3 Utilisation des moyens d'information existants	11
3.2 Pourcentage de participation	11
3.3 Diversité linguistique des personnes nouvellement arrivées	11
3.3.1 Traduction	11
3.3.2 Documents en français accessible	12
3.4 Implication des migrant-e-s	12
3.5 Faire preuve d'originalité, inclure une dimension ludique	12
3.6 Synergies grâce à la mise en commun au niveau régional	13
4.Résumé des bonnes pratiques	14
4.1 Informations à distribuer	14
4.2 Lettre d'accueil	14
4.3 Cérémonies d'accueil	14
4.4 Liste de personnes-ressources parlant différentes langues	14
4.5 Utilisation des moyens d'information existants	14
4.6 Orientation vers des cours de français	14
5.Collaboration avec le BCI	15
Annexe 1: Concept cantonal d'accueil des étrangers et des étrangères	16
Annexe 2: Liste des communes ayant répondu au questionnaire	19
Annexe 3: Liste des documents distribués par les communes du canton de Vaud	20
Annexe 4: Adresses utiles	21

1. Introduction

1.1. Situation initiale

Une intégration réussie des personnes nouvellement arrivées en Suisse suppose que celles-ci soient bien informées sur leur nouveau cadre de vie et de travail. C'est pourquoi la politique suisse des étrangers et d'intégration accorde une grande importance à l'information. La Loi fédérale sur les étrangers (art. 56) oblige la Confédération, les cantons et les communes à informer les étrangères et 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. L'accueil des personnes nouvellement arrivées dans les communes constitue un élément essentiel de l'intégration des personnes étrangères et le premier contact avec l'autorité communale joue un rôle primordial sur le sentiment d'être accueilli-e avec bienveillance ou avec réticence. Un accueil aimable et la transmission opportune d'une information bien préparée contribue à éliminer des incertitudes et motive les personnes nouvellement arrivées à s'intégrer plus rapidement. En 2008, La conférence tripartite sur les agglomérations (CTA) a publié un rapport intitulé «Mise en œuvre du mandat d'information selon art. 56 L'Etr» qui évoque les enjeux actuels en matière d'information et formule des propositions concrètes permettant d'assurer une répartition adéquate du travail entre les niveaux étatiques d'une part, et entre les structures spécialisées et les structures ordinaires d'autre part¹.

Le canton de Vaud est l'un des cantons où la proportion de la population étrangère est la plus importante de Suisse (29,5% de la population résidente). Cette population se caractérise par une grande diversité ethnique. Plus de 175 nationalités différentes se côtoient et coexistent sur notre sol. En 2008, le canton de Vaud a accueilli presque 37'000 personnes nouvellement arrivées de l'étranger ou d'un autre canton (7'651 Suisse-sse-s et 29'262 étrangers et étrangères²).

Une des particularités du canton, qui représente un défi supplémentaire dans l'accueil des personnes nouvellement arrivées, tient également de la dispersion géographique des populations étrangères, disséminées dans plus de 370 communes. Par ailleurs, les communes du canton se distinguent par leur taille, leur pourcentage de population étrangère et les structures dont elles disposent pour mener à bien le mandat d'information qui leur est donné par la LEtr. Lausanne, Renens, Vevey et Yverdon-les-Bains disposent d'un-e délégué-e à l'intégration. A ce titre, il est intéressant de relever que Lausanne est la première ville de Suisse à avoir nommé un-e délégué-e à l'intégration, en 1971. Les délégué-e-s bénéficient d'un pourcentage de travail et un cahier des charges clairement dédiés au domaine de l'intégration. Par ailleurs, toutes les communes du canton sont tenues selon la Loi cantonale sur l'intégration des étrangers et sur la prévention du racisme (art 13, LIEPR) à nommer un-e répondant-e en matière d'intégration. A défaut, c'est au syndic ou à la syndique que reviendra ce rôle. Une vingtaine de communes sont aussi dotées de commissions communales consultatives suisses-étrangers.

Dans le domaine de l'accueil des personnes nouvellement arrivées, il est important que les tâches soient clairement réparties entre le canton et les communes de sorte que leurs efforts puissent s'articuler avantageusement. 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 canton se situe à niveau plus général, dans les domaines communs à tout le canton.

Le rôle du BCI consiste en premier lieu en la mise au point d'un concept cantonal d'information aux personnes étrangères en collaboration avec les communes (annexe 1). Un tel concept permet de prioriser les mesures liées au travail d'information et à l'accueil, de les budgéter

¹ Le rapport peut être téléchargé sur notre site internet www.vd.ch/integration, onglet «documents utiles».

² Chiffres du SCRIS. Il est à noter que parmi ces étrangers, 2'758 sont arrivés d'un autre canton et séjournaient donc déjà en Suisse, y étant peut-être même nés.

et de coordonner les différentes activités. Le BCI a également pour objectif de promouvoir les programmes d'accueil existant déjà au niveau communal et d'informer sur les bonnes pratiques des communes vaudoises. Troisièmement, il assure son appui -sous forme de conseil aux projets- aux partenaires communaux qui souhaiteraient mettre sur pied un nouveau programme d'accueil. Quatrièmement, le BCI élabore du matériel d'information à l'usage des personnes nouvellement arrivées qu'il met à disposition des communes. Celles-ci trouveront de nombreuses informations et documents à ce sujet sur le site du BCI, www.vd.ch/integration. Enfin, il informe et oriente les personnes nouvellement arrivées sur les offres d'intégration existantes.

1.2. But de ce document

Ce document complète le concept d'information aux étrangers du BCI et a pour but de valoriser les efforts des communes pour mettre sur pied une politique d'accueil pour les étrangers et étrangères arrivant sur leur sol et de les inspirer pour développer celle-ci.

Il présente un aide-mémoire à l'usage des communes du canton de Vaud et a été pensé comme une boîte à outils où chaque commune peut puiser selon ses besoins propres. Nous avons aussi présenté quelques exemples concrets de bonnes pratiques dans des encadrés tout au long du document.

1.3. Méthodologie

Le présent rapport se fonde sur une enquête par questionnaire menée par le Bureau cantonal de l'intégration aux étrangers à la fin de l'année 2009.

Le questionnaire a été envoyé aux communes du canton de Vaud disposant d'une commission consultative Suisses-étrangers. Il a également été envoyé aux communes qui ont des répondant-e-s à l'intégration mais pas de commission. En procédant ainsi, le BCI avait pour but de toucher les 10 plus grandes communes du canton ainsi que celles qui sont les plus susceptibles d'avoir déjà un programme d'accueil pour les personnes nouvellement arrivées, puisqu'elles ont montré leur intérêt porté au domaine de l'intégration en se dotant d'une commission ou d'un-e répondant-e.

Le BCI a été très satisfait du taux élevé de réponse à cette enquête puisque sur les 26 communes qui ont reçu notre questionnaire, 22 nous l'ont retourné rempli (voir liste dans l'annexe 2). Nous remercions vivement toutes les communes qui ont collaboré en nous fournissant des informations.

Le plus souvent possible, nous avons cités des noms de communes pour illustrer nos propos et les rendre plus concrets. Il est toutefois important de signaler que ces noms sont cités à titre d'exemple et que nous ne prétendons pas avoir listé de manière exhaustive, à chaque fois, toutes les communes ayant mis en place telle ou telle pratique. Nous sommes conscient-e-s qu'il existe des communes avec des pratiques d'accueil intéressantes, certaines depuis de longues années, que nous n'avons pas mentionnées ici.

2. Etat des lieux des pratiques dans le canton

Le deuxième chapitre est dédié à un état des lieux des structures et des pratiques existant dans les différentes communes du canton de Vaud.

2.1. Commissions consultatives communales

Conformément à la politique cantonale, il existe 19 commissions³ communales consultatives Suisses-Etrangers/Immigrés dans le canton de Vaud, à savoir dans les communes de Aigle, Bex, Bussigny-près-Lausanne, Chavannes-près-Renens, Ecublens, Gland, Lausanne,

³ Il est à noter que les commissions de Payerne et de Moudon sont en fait des Groupes, organisés selon le mode associatif et non pas des commissions communales.

Montreux, Morges, Moudon, Nyon, Orbe-Chavronay, Payerne, Prilly, Renens, Rolle, Vevey, Villeneuve et Yverdon-les-Bains⁴.

Les commissions constituent un lieu d'échange, de dialogue et d'information entre les personnes étrangères, suisses et les autorités. Leur but principal est d'assurer la représentation des communautés étrangères auprès des communes par une collaboration avec les personnes-clés de ces communautés. Ces personnes-clés peuvent ensuite jouer un rôle de relais auprès des étrangers et étrangers habitant dans la commune. Ces commissions organisent des manifestations multiculturelles, des séances d'information et de citoyenneté. Elles sont pour la plupart impliquées dans l'accueil des personnes nouvellement arrivées.

Une partie de ces commissions ont été créées dans les années 1970 en réaction à l'initiative Schwarzenbach, d'autres sont plus récentes. Depuis quelques années, le BCI a travaillé à sensibiliser les communes à l'utilité de l'existence de telles commissions. Ces efforts ont porté leurs fruits, notamment dans le Chablais, où trois nouvelles commissions ont été créées ces trois dernières années.

Les commissions communales sont représentées au niveau cantonal dans la Chambre cantonale consultative des immigrés (CCCI) qui compte également des représentants étrangers. La CCCI a un rôle de coordination des commissions consultatives locales, notamment dans le domaine de l'accueil des personnes nouvellement arrivées. Une rencontre des commissions consultatives d'intégration Suisses-Etrangers/Immigrés a été organisée par la CCCI à Lausanne le 31 octobre 2009. Plus de 40 personnes s'y sont inscrites. Cette séance a permis un riche échange d'expériences sur la question et une réunion faisant suite à cette première a été prévue pour l'année prochaine.

2.2. Programmes d'accueil

Bien que la majorité des communes aient des pratiques diverses et originales dans le domaine de l'accueil des personnes nouvellement arrivées et que la plupart soient en train de réfléchir à les développer, seule une minorité a formalisé ces projets par écrit dans le cadre d'un programme d'accueil propre à la commune. Lausanne s'est notamment dotée d'un concept de programme d'accueil depuis 2009, de même que Renens et Ecublens qui collaborent dans le cadre du projet «Bienvenue dans l'Ouest» la même année. Le projet Agoris, qui date aussi de 2009, a pour objet de mettre en place un programme commun pour toute la région du Chablais. Même si la plupart des communes sont déjà actives, toutes n'ont pas encore formalisé leurs pratiques dans un programme adopté par la municipalité.

Un tel programme formalisé constitue un instrument spécifique qui décrit la situation initiale, définit les objectifs, réfléchit aux activités à mettre sur pied et détermine les publics-cibles. Il peut porter sur la politique d'intégration en général, la mise en œuvre du mandat d'intégration ou plus spécifiquement se concentrer sur l'accueil des personnes nouvellement arrivées. Ce type d'instruments se révèle comme particulièrement important en raison de la nécessité de collaboration entre les différents partenaires (différents départements, Bureau de contrôle des habitants, commissions, délégués, greffe, etc) pour définir les rôles de chacun. Le rapport de la CTA cité en introduction comporte de nombreuses considérations spécifiquement destinées à servir d'aide pour l'élaboration d'un concept d'information.

2.3. Inventaire des pratiques existantes

Après la présentation de la mise sur pied de **structures** spécifiques (commissions) et du travail de **conceptualisation** (concept de base), nous en venons maintenant à l'état des lieux des **pratiques** existant dans les diverses communes du canton, telles qu'elles sont ressorties de notre questionnaire. Pour une discussion des avantages et inconvénients ainsi que les enjeux et réflexions liés à ces diverses pratiques, se reporter au chapitre suivant.

⁴ Comme la commission d'Aigle a vu le jour fin 2009, elle n'a pas reçu le questionnaire ayant donné lieu à ce rapport.

2.3.1. Matériel d'information distribué

Les communes interrogées nous ont fourni une liste des documents distribués aux personnes nouvellement arrivées. Dans cette documentation, on peut distinguer le matériel cantonal et le matériel communal, contenant des informations locales.

Matériel cantonal

Les communes utilisent largement le matériel mis à disposition par le BCI:

- Brochure «Bienvenue dans le Canton de Vaud»: Ce guide contient de nombreuses adresses et informations pratiques sur la vie quotidienne dans le canton de Vaud et en Suisse: autorisations de séjour, apprendre le français, santé, scolarité et formation, emploi, habitat, finances, citoyenneté, etc. Depuis début 2010, la brochure est disponible en 10 langues (albanais, allemand, anglais, bosniaque/serbe/croate, espagnol, français, italien, portugais, tamoul, tigrinya et turc).
- Fourre «Bienvenue dans le Canton de Vaud»: Cette fourre est un outil créé par le BCI pour les communes. En plus de la brochure «Bienvenue», elle peut accueillir les divers documents préparés par les communes avec les informations locales.
- Plus largement, pour l'information dans le domaine de l'intégration (pas spécifiquement pour les personnes nouvellement arrivées), le BCI édite la brochure «Contacts pour l'intégration des personnes immigrées» et le bulletin d'information trimestriel *Intégration Info*. On peut encore signaler le dépliant «Droits politiques des étrangères et des étrangers sur le plan communal» édité par le Département des institutions et des relations extérieures (DIRE).

La brochure est un outil d'information qui intéresse aussi les migrant-e-s installé-e-s dans le canton depuis plusieurs années et, à ce titre, elle n'est pas distribuée uniquement aux personnes nouvellement arrivées. Les retours que le BCI a reçus de divers partenaires démontrent que le matériel mis à disposition répond à un besoin avéré et qu'il est utilisé non seulement par les communes mais aussi par d'autres personnes-relais comme les conseillers et conseillères ORP, leurs collègues de l'orientation, les personnes-clés des associations d'étrangères et d'étrangers, etc. Depuis la parution de la quatrième édition de la brochure début 2009, un près de 18'000 exemplaires en français ont été distribués. De plus, début 2010, en l'espace de quelques semaines, plus de 5'000 exemplaires ont été commandés en versions traduites.

En ce qui concerne spécifiquement les primo-arrivant-e-s, le BCI travaille avec les bureaux de contrôles des habitants pour que la fourre et la brochure «Bienvenue» leur soient systématiquement distribuées. En février 2009, 4'000 exemplaires de la brochure en français ont été envoyés aux bureaux de contrôle des habitants. Ceux-ci en ont recommandé environ 6'000 exemplaires en français et en versions traduites depuis. A titre indicatif, il est intéressant de noter que le nombre de brochures commandées par les contrôles des habitants en 2009 (7'000 ex) correspond environs à 20% du nombre de personnes nouvellement arrivées dans le canton cette année-là⁵. Ces chiffres ne peuvent toutefois pas nous donner des indications précises quant au nombre de primo-arrivant-e-s touchées par la distribution des brochures. En effet, il est très probable qu'une seule brochure est distribuée par famille, alors que tous les membres profitent de l'information. De plus, ces personnes peuvent recevoir la brochure par un autre biais que le contrôle des habitants. Nous savons par ailleurs que certaines parties en sont photocopiées et distribuées ainsi.

⁵ Le chiffre exact de primo-arrivant-e-s pour 2009 n'est pas encore disponible mais, selon le SCRIS, les projections indiquent qu'il devrait être légèrement inférieur à celui de 2008. On peut donc partir du principe qu'ils se situent entre 32'000 et 35'000 (en comptant les étrangers et les Suisses).

Matériel communal

Les communes distribuent une large palette de matériel. Ces documents contiennent des informations de plusieurs types. Premièrement, on trouve des informations sur les services communaux (adresses, numéros de téléphone). Plusieurs communes ajoutent des informations de type géographique (plan de la commune) ou historique et une liste des sociétés locales. Les informations sur le tri des déchets ont été citées à de nombreuses reprises. A cela s'ajoutent des indications concernant l'école. Certaines communes distribuent aussi des informations sur les cours de français. Une liste synthétique complète des documents distribués par les différentes communes peut être trouvée dans l'annexe 3.

Dans la grande majorité des communes, les informations sont remises à toute nouvelle personne qui s'inscrit au contrôle des habitants. Certaines communes envoient une partie de la documentation par la poste. La commune de Vevey se distingue par l'existence d'un bureau d'information non lié au contrôle des habitants. Il s'agit d'un guichet unique qui permet aux habitant-e-s de la ville de faire toutes leurs démarches administratives au même endroit.

Au niveau de la forme, certaines communes ont rassemblé toutes les informations dans une seule brochure (par ex, Lausanne, Prilly, Chavornay), ce qui évite une multitude de documents. La brochure du Bureau pour l'intégration des immigrés de la Ville de Lausanne, «Vivre à Lausanne», existe en 7 langues (allemand, anglais, espagnol, français, italien, portugais, serbo-croate). D'autres communes combinent une brochure (plus ou moins épaisse, souvent financée par des encarts publicitaires d'entreprises locales) avec divers dépliants. D'autres finalement n'ont pas de brochure propre mais rassemblent dans divers supports (notamment dans le dossier du canton depuis que celui-ci a été créé) une plus ou moins grande diversité de feuilles, dépliants et flyers.

Ces documents sont en français le plus souvent mais certaines communes distribuent des documents traduits. Comme la question de la traduction est une question transversale qui se pose pour toutes les pratiques décrites dans ce chapitre, elle a été traitée à part dans le point 3c.

2.3.2 Site internet

Site cantonal

Le site internet du BCI (www.vd.ch/integration) contient de nombreuses informations intéressant les personnes qui arrivent en Suisse, en diverses langues et sur différentes thématiques (marché du travail, santé, logement, scolarité, autorisations de séjour, apprentissage du français, interprétariat, formation professionnelle, citoyenneté, etc) et un calendrier de manifestations interculturelles. Le site peut aussi être utile au personnel administratif des communes qui cherchent une information sur les offres dans le domaine de l'intégration dans le canton ou des informations sur la politique cantonale.

Sites communaux

Pour les communes, un site internet constitue un outil d'administration avantageux et efficace qui remplit l'obligation d'information prescrit par la LEtr. Plusieurs communes du canton de Vaud ont ainsi préféré mettre l'accent sur leur site que sur le matériel imprimé à distribuer. La commune de Moudon a porté un soin particulier à rendre son site accessible aux migrant-e-s en faisant figurer des liens vers des informations en langues étrangères sur sa page d'accueil.

Site internet de la commune de Moudon

Consciente de la nécessité d'agir toujours plus par internet aussi dans le domaine de l'accueil des nouveaux arrivants, la commune de Moudon a adapté son site internet.

Sur la page d'accueil du site www.moudon.ch, les nouveaux arrivant découvrent, bien en évidence, un document «Moudon: cité du bon accueil» disponible de 7 langues (albanais, allemand, anglais, espagnol, français, italien, portugais et turc).

Le document, téléchargeable en pdf, présente les principales informations utiles pour les personnes s'installant dans la commune. On y trouve notamment les thèmes «Où s'annoncer à son arrivée à Moudon?», «Pour les écoles, où s'adresser?» et l'adresse de Français en Jeu, institution qui propose des cours de français. Une liste de 8 personnes de contact y figure également pour des renseignements en langue d'origine. Les personnes sont aussi invitées à s'adresser au groupe suisse-étrangers de Moudon et région pour un soutien, une information ou un contact avec l'une ou l'autre communauté. Enfin, pour toutes questions générales concernant la commune ou toute interrogation sur la procédure de naturalisation, l'adresse du répondant communal à l'intégration est donnée.

Le Bureau lausannois pour l'intégration des immigrés (BLI) dispose d'un site (www.lausanne.ch/bli) avec un nouveau graphisme comprenant notamment une section «Foire aux questions» abordant une vingtaine de thématiques sous la forme accessible de questions-réponses.

Le site www.kontakt-net.ch met à la disposition des communes intéressées un set d'instruments pour l'élaboration d'un site web conçu selon les besoins des migrant-e-s. On y trouvera notamment un site web-modèle d'une commune fictive.

2.3.3. Lettre d'accueil

Onze communes qui ont répondu au questionnaire ont indiqué qu'elles envoyaient une lettre d'accueil aux personnes s'inscrivant dans leur commune (Avenches, Chavornay, Lausanne, Morges, Moudon, Nyon, Orbe, Prilly, Pully, Renens, Villeneuve⁶). Celles-ci sont en général signées par la municipalité. Plusieurs d'entre elles ont fait traduire ces lettres (en 6 à 8 langues en moyenne) de sorte qu'elles puissent être comprises par les personnes qui viennent d'arriver et n'ont pas encore appris le français.

2.3.4. Cérémonies d'accueil

Une quinzaine de communes parmi celle qui ont répondu à notre questionnaire ont prévu un événement pour accueillir des personnes s'installant sur leur sol (Avenches, Bex, Blonay, Bussigny, Cheseaux, Gland, Lausanne, Morges, Moudon, Nyon, Orbe, Renens, Vevey, Villeneuve, Yverdon-les-Bains⁷). Celles-ci sont le plus souvent invitées par courrier⁸. Ces cérémonies ont la plupart du temps lieu en soirée. La commune d'Yverdon-les-Bains a toutefois fait l'expérience d'un accueil le samedi matin à 11h qui a très bien fonctionné.

Ces cérémonies sont soit spécifiquement destinées aux nouveaux habitants ou concernent les nouveaux habitants et les jeunes citoyens/les nouveaux naturalisés, voire les trois catégories en même temps. Selon le nombre de personnes concernées et la taille de la commune, elles ont lieu une ou plusieurs fois par année, voire une fois tous les 2-3 ans. Dans les communes disposant

⁶ La liste de communes citées en exemple entre parenthèse ne comporte que celles qui ont répondu au questionnaire.

⁷ Voir note précédente.

⁸ Il ne ressort pas clairement des questionnaires si les lettres d'invitation à ces cérémonies sont distinctes des lettres d'accueil présentées au point précédent, dans bien des cas, il doit s'agir d'un seul et même envoi.

d'une commission Suisses-étrangers, cette dernière est en général impliquée dans l'organisation de la soirée.

Accueil des nouveaux habitants à Yverdon-les-Bains

Le samedi 14 novembre 2009, la commune d'Yverdon-les-Bains a vécu sa première cérémonie d'accueil pour les personnes nouvellement arrivées. Cet événement a été organisé par différents services communaux (Déléguée à l'intégration, personne en charge de la communication et le contrôle des habitants) et la Commission consultative Suisse-Immigrés (CCSI) a été impliquée pour les traductions des documents et l'interprétation durant l'événement.

Le programme a inclu un mot de bienvenue du Syndic, la présentation des Services de la Ville par les municipaux et deux intermèdes musicaux par les élèves du Conservatoire. Le tout s'est terminé par un apéritif et la visite de divers stands mis en place pour l'occasion. Autour des stands, les représentants des Services, des associations et des sociétés locales se sont tenus à la disposition des participant-e-s pour répondre à leurs questions. Le Service des Travaux et environnement a même distribué avec grand succès des seaux pour compost!

Les personnes ont été conviées à l'aide d'invitations nominatives, reçues à la maison, comprenant la question «Souhaitez-vous une traduction lors de la cérémonie?». Comme peu de personnes inscrites ont exprimé un souhait dans ce sens, une traduction simultanée des présentations n'a pas été organisée mais le discours de bienvenue du Syndic a été traduit par écrit et distribué. Les membres de la commission se tenaient à disposition de manière visible à l'entrée pour signaler la possibilité de poser des questions en langues d'origine.

Au niveau du taux de participation, environ 20% des personnes invitées sont venues. Parmi les participant-e-s, il y avait une moitié d'étrangers et d'étrangères (de pays divers) ainsi qu'une moitié de Suisse-sse-s, proportion qui correspond aux invitations envoyées.

La commune a reçu des retours très positifs aussi bien de la part des invité-e-s nouvellement arrivés-e-s que des personnes faisant les présentations ou tenant les stands. Il semblerait que ce succès s'explique d'une part par la présence de tous les municipaux, qui se sont montrés très accessibles et par le fait que les présentations étaient rapides et surtout ciblées sur des informations concrètes. Par ailleurs, l'horaire (samedi entre 11h et 13h) a donné un ton très familial à l'événement.

Vous trouverez des photos sur le site www.ccsi-yverdon.org

2.3.5. Entretiens personnalisés

Il n'existe pas à l'heure actuelle, dans le canton de Vaud, des entretiens personnalisés systématiques et formalisés avec tou-te-s les primo-arrivant-e-s. A Vevey, lors de leur inscription au contrôle des habitants, les personnes nouvellement arrivées sont invitées à passer au bureau d'information qui fait office de guichet unique où elles peuvent recevoir toutes les informations et poser leurs questions plus précises. Ce système permet de répondre de manière ciblée aux besoins particuliers.

Les bureaux régionaux du BCI peuvent être sollicités pour des entretiens personnels et individualisés sur demande selon les besoins. Il est prévu que les Bureaux de contrôle des habitants informent les personnes nouvellement arrivées de cette possibilité et orientent vers les antennes régionales du BCI. Les adresses des antennes se trouvent à la fin de ce document, sur notre site et dans la brochure «Bienvenue dans le canton de Vaud». Les adresses des antennes se trouvent à la fin de ce document, sur notre site et dans la brochure «Bienvenue dans le canton de Vaud». Les responsables régionaux répondent aussi par téléphone ou par e-mail.

Depuis quelques années, la question de l'opportunité d'inviter de manière systématique tou-te-s les primo-arrivant-e-s à un entretien personnalisé fait sa place au niveau fédéral. Le canton de Lucerne a récemment introduit un concept allant dans ce sens, tandis que d'autres cantons s'y opposent. Le récent rapport du Conseil fédéral sur l'évolution de la politique

d'intégration de la Confédération⁹ propose que dorénavant toutes les personnes arrivant en Suisse ayant une perspective de séjour long et légal soient systématiquement invitées à un entretien personnel, et ce indépendamment de leur pays de provenance et du motif de séjour. La question de savoir comment cette recommandation de l'ODM pourra être mise en place dans un canton aussi grand et diversifié que le canton de Vaud reste ouverte.

2.3.6. Liste de personnes-ressources parlant différentes langues

Plusieurs communes, dont Gland, Morges, Moudon et Prilly, ont préparé des listes de personnes de contact parlant différentes langues («répondant-e-s») pour les personnes allophones distribuées aux personnes nouvellement arrivées.

2.3.7. Vie civique

Différentes communes du canton ont mis en place différentes formes de soutien dans le domaine de la sensibilisation à la vie civique et politique. Des cours/ateliers visent à mieux connaître les institutions, l'histoire et la géographie suisses et peuvent s'adresser aux personnes en procédure de naturalisation ou viser à la participation politique des personnes étrangères au niveau communal (droit de vote et d'éligibilité). Ils sont donnés soit par une commission de naturalisation, soit par la commission consultative ou par une autre institution (CORREF, Caritas, etc). D'autres communes ont édité du matériel spécifique à ce domaine.

A titre de bonnes pratiques, nous présentons en encadré les permanences info-natu de Renens, qui ont été récompensées par le Prix du Milieu du monde 2009, et le livre édité par la commune de Morges pour les personnes se préparant à la naturalisation.

Permanences info-natu à Renens

Sensible au faible taux de naturalisation dans la commune, la Commission Intégration Suisses Etrangères (CISE) a mis en place en 2003 la permanence Info-Natu qui est la première du type dans le canton de Vaud. La permanence n'est pas seulement un lieu de "bachotage", elle est aussi un lieu de partage des cultures et souvent les discussions sur des héros patriotiques suisses sont mises en parallèle avec les récits historiques et les héros patriotiques des pays d'origine des candidat-e-s.

La permanence Info-Natu poursuit plusieurs buts de sensibilisation, d'information et d'aide parmi lesquels:

- donner des informations de base et orienter les candidat-e-s sur le plan administratif
- transmettre et partager des éléments de préparation pour l'audition
- démystifier la démarche, dédramatiser l'audition et en favoriser l'accès à toutes et tous
- encourager la participation civique de cette population
- valoriser les aptitudes et les savoir-faire acquis en Suisse et dans le pays d'origine
- encourager celles et ceux qui ont un français approximatif à prendre des cours auprès des associations de la région

Depuis 2003, ce sont environ 160 personnes par année qui fréquentent la permanence, venant des quatre coins du monde. Ouverte et libre d'accès, cette permanence se tient dix soirs par année dans les locaux de la bibliothèque Globlivres. Les séances sont organisées de sorte à permettre aux enfants d'accompagner leurs parents et de lire en les attendant.

Depuis sa création, la permanence est animée par des membres bénévoles de la CISE, de la Commission de naturalisation, par diverses personnes d'origine étrangère ayant passé par la démarche de naturalisation et pouvant servir de ressource au sein de sa communauté. La soirée

⁹ «Rapport sur l'évolution de la politique d'intégration de la Confédération» (5 mars 2010), en particulier le chapitre 6.2.2. Ce rapport peut être téléchargé de notre site www.vd.ch/integration, onglet «documents utiles».

débuté par un tour de table où toutes les personnes se présentent en précisant où ils en sont dans leur démarche. Une fois répartis en petits ateliers, les candidat-e-s travaillent sur des thèmes qui seront abordés lors de l'audition tels que l'histoire de la Suisse, du canton et de Renens ou encore la géographie et les institutions politiques. Des projections régulières du film "Demain je vote" permettent également de discuter sur la participation citoyenne des migrant-e-s dans leur ville.

Morges: «Le pays où je vis»

La commission consultative Suisse-Etrangers de la Commune de Morges a édité un ouvrage intitulé «Le pays où je vis: Institutions politiques et Histoire de la Suisse» destiné aux étrangers et étrangères désireux de se préparer en vue de leur procédure de naturalisation suisse.

Le livre présente le fonctionnement d'une commune vaudoise type (soit Conseil communal, soit Conseil général), un résumé de l'histoire de la Suisse ainsi qu'un complément présentant les principaux articles de la nouvelle Constitution Vaudoise, adoptée le 17 mai 2002.

Plus d'informations sur le site <http://ccse-morges.net/>.
Pour toute commande et question: 021 801 31 47

Certaines communes prévoient des dispositions particulières en cas de réponse négative à une demande de naturalisation. A Yverdon-les-Bains par exemple, en cas d'échec, un membre de la Commission de naturalisation peut donner des cours complémentaires en cas de demandes personnelles. A Morges, les personnes qui échouent sont vues par le président de la commission consultative Suisses-Etrangers (CCSE) qui leur redonne les explications nécessaires avant le deuxième examen.

2.3.8. Balades

Lausanne d'une part, Renens et Ecublens d'autre part ont lancé une pratique originale qui consiste en balades sur le territoire de la commune pour les personnes nouvellement arrivées. Nous présentons ici le projet de Renens-Ecublens, celui de Lausanne sera présenté plus loin.

Projet «Bienvenue dans l'Ouest», Renens-Ecublens

Les communes de Renens et d'Ecublens ont un taux de population étrangère particulièrement important (42% pour Ecublens et plus de 50% pour Renens). La Commission d'intégration et d'échange «Suisse-Etrangers» de la Commune d'Ecublens et la Commission d'Intégration Suisses Etrangers de la Ville de Renens (CISE) ont décidé de développer un accueil commun à l'intention des nouveaux habitants et nouvelles habitantes de ces communes et qui sera effectif dès mi-2010. Ce projet prend la forme d'une balade partant de chaque commune mais se rejoignant en cours de route. Le long du parcours, plusieurs postes fournissent des informations sur les communes, sur la migration, sur les différents réseaux à disposition. Les postes permettront de découvrir des associations interculturelles ou d'obtenir des informations sur le dispositif régional lié à la promotion de l'intégration (par exemple les cours de français). Le tout se termine par un apéritif convivial auquel seront également conviées les autorités.

Ces ballades sont destinées à l'ensemble des nouvelles et nouveaux arrivant-e-s dans les communes indépendamment de leur statut social et de leur origine. L'idée est de rassembler une trentaine de personnes par balade. L'offre se veut également attractive pour les familles, avec des activités pour les enfants, tournant par exemple autour du thème des jeux dans le monde.

2.3.9. Stand info durant les fêtes au village

Pour finir, il nous semble intéressant de mentionner encore la commune de Blonay et son projet de tenir un stand lors de la fête du village. Ce stand permettra d'attirer les personnes curieuses par de la nourriture camerounaise tout en leur distribuant des informations sur les offres d'intégration et la prévention du racisme.

3. Questions et réflexions en vue de la mise en place d'un programme

3.1. Informations distribuées

La première information a le caractère d'une introduction et doit indiquer où on peut obtenir quelle information. Il faut évaluer soigneusement quels messages il convient de donner, car donner trop d'informations aux étrangers directement à leur arrivée peut aussi être contreproductif. L'information doit être suffisante et compréhensible de sorte à permettre aux étrangers et étrangères de se débrouiller sur leur lieu de domicile et de poser les bases de leur nouvelle vie.

3.1.1. Complémentarité entre matériel communal et matériel cantonal

Le canton élabore les informations de base pour les personnes nouvellement arrivées se rapportant aux domaines qui relèvent de la compétence cantonale: autorisations de séjour, naturalisation, santé, scolarité et formation, emploi et orientation professionnelle, habitat, formalités administratives liées à l'état civil ou au permis de conduire, impôts, cours de français financés par le canton. Ces informations, disponibles en dix langues, sont présentées par région mais ne couvrent pas les détails du niveau communal.

La complémentarité des informations cantonales et communales est essentielle. Pour le travail d'information local, les communes prévoient leurs propres instruments ou sélectionnent les instruments mis à disposition par différentes institutions contenant des informations utiles localement. Les communes peuvent par exemple distribuer des informations dans les domaines suivants:

- Les informations concernant les conditions de vie dans la commune. On distribuera en premier lieu les adresses des différents services municipaux. Les parents seront aussi particulièrement intéressés aux informations pratiques concernant l'école (adresses des établissements, inscriptions, etc). On peut aussi distribuer un plan de la commune. Une liste des sociétés locales et des lieux culturels (bibliothèques, etc) pourra aussi être utile. Finalement, les informations concernant la déchetterie relèvent aussi de la commune.

- Cours et offres d'encouragement de l'intégration spécifiques à la commune. Il est très important que les personnes qui arrivent dans une commune puissent avoir rapidement accès à des cours notamment pour apprendre le français ou à d'autres offres d'intégration. Une commune peut encourager ces personnes à s'inscrire en distribuant directement les bulletins d'inscription pour des cours de française.

3.1.2. Complémentarité des supports

Le BCI encourage la mise en place d'un site internet clair et simple d'utilisation. Toutefois, il ne faudrait pas que ceci se fasse au détriment des documents imprimés. De nombreuses personnes, faisant notamment partie de groupes-cibles importants pour l'intégration, n'ont pas accès à internet et apprécieront de recevoir des documents papiers. En effet, un support qui convient bien à un groupe de personnes peut, dans certaines circonstances, susciter l'incompréhension auprès d'autres groupes. Pour cette raison, il est souvent utile de recourir à plusieurs canaux et instruments de communication différents.

Dans le domaine des média alternatifs, mentionnons aussi la possibilité de recourir à des films. Ce type de ressources peut s'avérer très intéressantes en particulier pour toucher les jeunes ou les personnes ne parlant pas très bien le français ; elles demandent toutefois de gros moyens financiers.

3.1.3. Utilisation de moyens d'information existants

Il n'est pas forcément nécessaire de créer de nouveaux supports ou moyens d'information spécifiques pour les personnes nouvellement arrivées. Il est aussi intéressant d'utiliser des moyens d'information qui existent déjà, comme par exemple les journaux communaux, et d'y inclure des informations spécifiques pour les migrant-e-s.

3.2. Pourcentage de participation

La grande majorité des communes qui organisent des cérémonies d'accueil affichent un taux de participation à leur soirée d'accueil se situant entre 15 et 20%. Villeneuve a un taux exceptionnel de presque 40%. L'expérience dans le canton de Vaud, mais aussi dans d'autres cantons suisses, montre qu'un taux de réponse à ce type d'invitation qui se situe autour de 20% est la norme. Dans les petites communes, le taux de participation est souvent plus élevé. Plus la ville est grande, plus le taux se rapproche de 10%. Cela pose la question de savoir s'il est judicieux pour les grandes communes de prévoir des événements plus ciblés.

Les communes ont intérêt à creuser la question de «**Combien** viennent?» en la précisant par «**Qui** vient?» ou plutôt «**Qui** ne vient pas?». Il s'agit d'identifier les groupes-cibles difficilement atteignables et d'imaginer des stratégies spécifiques pour les faire venir. L'exemple de la cérémonie d'accueil d'Yverdon-les-Bains montre que les horaires jouent un rôle. Si l'on veut favoriser la présence de parents avec enfants en bas âge, notamment les femmes, il est utile de prévoir une possibilité de faire garder leurs enfants lors de la manifestation.

3.3. Diversité linguistique des personnes nouvellement arrivées

La diversité linguistique est une des questions majeures par rapport à l'accueil des personnes nouvellement arrivées. En effet, la question de la langue est une barrière importante dans la diffusion d'informations utiles aux personnes qui n'habitent pas la commune depuis longtemps.

3.3.1. Traduction

Les communes sont encouragées à se renseigner sur les documents qui existent déjà dans diverses langues. A ce titre, le canton met à disposition ses brochures Bienvenue en 10 langues et fournit de nombreux liens vers des brochures en diverses langues. Le site du Bureau lausannois pour l'intégration des immigrés contient aussi une section «brochures d'information en différentes langues». Certaines communes ont choisi de distribuer le dépliant de Billag concernant les redevances de réception de radio et de télévision qui contient un feuillet traduit en 13 langues. Les communes pourront aussi faire traduire leurs propres documents mais ceci demande beaucoup de ressources. Elles choisiront certainement de concentrer leurs efforts sur un ou deux documents les plus importants. Plusieurs communes ont par exemple fait appel aux membres de leurs commissions Suisse-Etrangers pour traduire leur lettre d'accueil.

Lorsqu'on recourt à des traductions, notamment pour les lettres d'accueil qui sont envoyées d'office à la maison, il peut être judicieux de recourir au principe recto-verso avec le texte en français sur un côté et le texte en langue étrangère de l'autre. En effet, il arrive que certaines personnes n'aient pas pour langue maternelle la langue officielle du pays dont elles ont le passeport ou qu'elles parlent parfaitement le français malgré une nationalité étrangère. Présenter le texte en deux langues permettra à la fois de ménager les susceptibilités et de montrer une volonté de faire un effort pour rejoindre la personne sur son terrain tout en affirmant l'importance de la langue parlée localement. Si le texte est assez court, on peut aussi mettre toutes les langues sur la même page.

3.3.2. Documents en français accessible

Il restera évidemment toujours des informations qui n'existent qu'en français. Dans ce cas, il est très important de veiller à ce que le niveau de langage soit accessible. On évitera en particulier un français trop «administratif». On utilisera de préférence des paraphrases explicites une idée que des concepts compliqués. L'utilisation de pictogrammes peut s'avérer utile. Le site www.contact-net.ch présente notamment des réflexions à ce sujet.

Par ailleurs, le succès des cérémonies d'accueil et le degré de participation des personnes étrangères lors de ces événements dépendent aussi de la présence de personnes pour traduire leurs questions et les réponses. Ce sont souvent les membres des commissions qui jouent ce rôle.

3.4. Implication de migrant-e-s

Une manière de répondre à la difficulté que représente la diversité linguistique chez les personnes nouvellement arrivées est de travailler en collaboration avec des migrant-e-s dans le domaine de l'accueil.

Nous avons mentionné certaines communes qui établissent des listes de personnes-ressources allophones pouvant donner des explications et des informations par oral. Cette pratique très utile pose toutefois des questions que les communes auront à résoudre. Quelle formation ces personnes recevront-elles pour mener à bien cette tâche? Il existe la possibilité de former des personnes-ressources des différentes communautés dans les divers domaines qu'elles doivent connaître pour pouvoir répondre aux questions et aussi au niveau de la méthode. Elles devront par exemple recevoir des outils leur permettant de réfléchir aux limites de leur rôle d'accompagnement des personnes nouvellement arrivées. Une autre question qui se pose est celle de la rémunération: Ces personnes doivent-elles être payées ou peut-on attendre d'elles qu'elles fassent ce travail bénévolement?

Une alternative importante au recours à des interprètes ou des listes de personnes allophones bénévoles est l'engagement d'employé-e-s dans l'administration tant cantonale que communale (notamment parmi les personnes travaillant aux guichets) qui reflètent la diversité ethnique et linguistique de la population de la commune. Ils et elles pourront à la fois amener leur expérience de migrant-e-s ou d'étranger/ère de deuxième génération pour sensibiliser l'administration à cette dimension et mettre leurs compétences linguistiques et interculturelles au service des usagers étrangers.

3.5 Faire preuve d'originalité, inclure une dimension ludique

L'accueil des personnes nouvellement arrivées est un domaine qui se prête bien à une approche plus souple et chaleureuse. C'est avant tout un message de bienvenue qu'il s'agit de faire passer et plusieurs communes ont fait l'expérience qu'avec un peu d'imagination, ces événements peuvent se transformer en moments de partage festifs. Inclure une dimension ludique dans ces programmes est une manière de casser les barrières entre administration et habitant-e-s d'une commune.

Les balades mises sur pied par les communes de Renens et Ecublens ont été présentées dans un encadré plus haut. Le concept d'accueil de la Ville de Lausanne comporte plusieurs volets qu'il nous semble intéressants de présenter plus en détails ici.

Programme d'accueil de la Ville de Lausanne

Depuis la rentrée 2009, sur l'initiative du Bureau lausannois pour l'intégration des immigrés, la Ville de Lausanne propose à toutes les personnes nouvellement établies dans la capitale vaudoise un programme d'accueil en trois volets:

- une brochure d'information présentant, de manière synthétique, les grands thèmes de la vie quotidienne (école, travail, santé, etc.) et munie d'un répertoire d'adresses utiles. Cette brochure intitulée *Vivre à Lausanne* existe en six langues (allemand, italien, anglais, portugais, espagnol et serbo-croate).

- des séances d'accueil par la Municipalité visant à souhaiter la bienvenue et à présenter les diverses facettes de la Ville. Lors de ces séances, un film «Vivre à Lausanne» est montré. Il a été réalisé dans le but de présenter la ville par ses habitant-e-s et de mettre en valeur la dimension interculturelle de Lausanne.
- des visites de la ville à pied, à vélo ou en transports publics, qui invitent les nouveaux arrivants à découvrir Lausanne de manière insolite et se terminant par un apéritif convivial avec des responsables de l'administration.

Ces propositions visent à mieux faire connaître les prestations existantes et utiles pour les nouveaux arrivants, ainsi qu'à instaurer un dialogue constructif avec l'administration communale dès leur arrivée.

Informations: www.lausanne.ch/bli

Le projet Agoris propose lui aussi des idées pour inclure des éléments originaux dans les programmes d'accueil:

Projet Agoris, Chablais

Agoris est un projet de collaboration inter-cantonale et inter-communale dans la région du Chablais. Concernant l'accueil des personnes nouvellement arrivées, le projet prévoit quatre grands axes, à savoir des séances d'information, la création d'un répertoire chablaisien, un réseau de parrainage, et la conception d'un jeu avec des questions chablaisiennes. Nous présentons ici les deux derniers aspects qui nous semblent les plus originaux.

Le réseau de **parrainage** met en lien une mère de famille autochtone et une étrangère, par exemple. Une à deux heures par semaine, un échange est établi entre ces deux familles et la femme de la région transmet son savoir sur les us et coutumes de l'endroit. Une liste de «parrains-marraines» est établie par le biais de la commune et de l'école. D'un autre côté, le contrôle des habitants prépare une liste des nouveaux arrivants. Un parrain ou une marraine doit avoir des affinités avec le nouveau venu, comme un enfant du même âge.

Un **jeu**, de type Trivial Poursuite est aussi prévu par le projet Agoris. L'idée est d'adapter le jeu «HelvetiQ» existant déjà sur le marché en y incluant des questions portant plus spécifiquement sur le Chablais.

Plus d'informations sur www.chablais.ch

3.6. Synergies grâce à la mise en commun au niveau régional

Un des buts de ce document est aussi de permettre aux communes de s'inspirer de ce qui se fait à d'autres endroits du canton. Ceci leur permettra peut-être de trouver des moyens de mettre leurs ressources en commun pour collaborer. En effet, la roue n'a pas besoin d'être réinventée partout, certaines idées peuvent s'exporter et des projets se faire en commun. Les communes d'Orbe et de Chavornay sont par exemple réunies au sein de la CISEROC (Commission intercommunale d'intégration Suisses-Etrangers et de la prévention du racisme Orbe-Chavornay). Nous avons présenté le projet de programme d'accueil de Renens et d'Ecublens, comportant des parties communes. Des partenaires de tout le Chablais travaillent ensemble dans le cadre du projet Agoris. Ces trois types de collaborations très différentes montrent que de nombreuses possibilités existent dans ce domaine.

Par ailleurs, les communes du district de l'Ouest lausannois ont édité une brochure commune pour le triage des déchets, adaptable à chaque commune avec le calendrier de ramassage valable sur son sol, les adresses et une photo locale. Elle comprend un volet traduit en 10 langues.

4. Résumé des bonnes pratiques

En résumé, voici la liste des pratiques qui semblent le plus utiles et donner les meilleurs résultats. Les communes pourront les adopter et les adapter selon leur taille et leurs ressources.

4.1. Informations à distribuer

Des informations choisies et ciblées aussi bien cantonales que communales sont distribuées aux personnes nouvellement arrivées par le contrôle des habitants dès leur inscription ou envoyées par la poste à leur domicile.

Un site internet mis sur pied avec une attention particulière portée aux besoins spécifiques des migrant-e-s rend les informations plus accessibles à un certain type de migrant-e-s. Toutefois, pour ne pas négliger les publics-cibles n'ayant pas accès à internet, des documents en format papier sont aussi à disposition.

4.2. Lettre d'accueil

Les personnes nouvellement inscrites au contrôle des habitants reçoivent une lettre de la municipalité leur souhaitant la bienvenue. Celle-ci peut être traduite en plusieurs langues, selon le principe recto-verso, avec un côté en français.

4.3. Cérémonies d'accueil

La commune organise des réceptions destinées spécifiquement aux personnes nouvellement arrivées suisses et étrangères, avec la présence d'interprètes. Ces cérémonies permettent à la fois de démontrer une culture d'accueil dans la commune, de donner des informations concrètes et de présenter les principaux acteurs communaux (étatiques et associatifs).

4.4. Liste de personnes-ressources parlant différentes langues

Une liste de personnes-ressources provenant des pays d'origine des personnes nouvellement arrivées et bien intégrées est disponible pour les personnes nouvellement arrivées, qui ont ainsi accès à des informations dans leur langue d'origine et peuvent profiter de l'expérience de leurs compatriotes.

4.5. Utilisation des moyens d'information existants

La commune pense à utiliser des moyens d'information existants (ex journaux communaux) pour fournir des informations spécifiquement destinées aux migrant-e-s.

4.6. Orientation vers des cours de français

La commune oriente les primo-arrivant-e-s vers des cours de français mêlant de manière interactive des informations pratiques sur la vie dans le canton au contenu des cours.

5. Collaboration avec le BCI

Le BCI se met à disposition pour réfléchir avec les communes qui souhaitent élaborer un concept de politique d'accueil pour les personnes nouvellement arrivées. Les délégué-e-s et les commissions qui se lancent dans ce processus sont invitées à prendre contact avec les antennes régionales du BCI. Celles-ci ont pour tâche, entre autres, d'accompagner les communes dans cette réflexion, pour fixer les objectifs d'une politique d'accueil, en déterminer les groupes-cibles et réfléchir aux mesures concrètes. Elles font aussi office de bureaux de conseils pour les personnes nouvellement arrivées et orientent celles-ci vers les offres d'intégration existantes.

L'équipe du BCI se fera un plaisir de répondre à toutes questions découlant de la lecture de cet aide-mémoire et touchant à l'accueil des personnes nouvellement arrivées.

Le Bureau cantonal pour l'intégration des étrangers et la prévention du racisme

Av. de Beaulieu 19
1014 Lausanne
Tél: 021 316 49 59 Fax: 021 316 99 83
E-mail: info.integration@vd.ch

Mme Magaly Hanselmann, Déléguée à l'intégration des étrangers et la prévention du racisme

Antennes régionales

Ouest-Lausannois

M. Migjen Kajtazi, Rue de l'Avenir 6, rez-de-chaussée, 1020 Renens
Tél. 021 635 19 62, natel 079 303 28 23, migjen.kajtazi(at)vd.ch
Mardi

Chablais, Pays d'Enhaut, Riviera

Mme Tania Allenbach Stevanato, Centre social régional de Bex, Av. de la Gare 14, 1880 Bex
Tél. 024 557 27 27, natel 079 303 28 10, tania.allenbach(at)vd.ch
Mardi, mercredi

La Côte

M. Migjen Kajtazi, Rte de l'Etraz 20B, Bureau 112, 1260 Nyon
Tél. 022/365 65 92, natel 079 303 28 23, migjen.kajtazi(at)vd.ch
Lundi, vendredi

Nord-Vaudois, la Broye

Mme Fanny Spichiger, Rue du Collège 4, 1400 Yverdon-les-Bains
Tél. 024 426 18 22, natel 079 304 76 67, fanny.spichiger(at)vd.ch
Mardi, mercredi

Annexe 1: Concept cantonal d'accueil des étrangers et des étrangères

1. Situation initiale

Le canton de Vaud est l'un des cantons où la proportion de la population étrangère est la plus importante de Suisse (29,5% de la population résidente). Cette population se caractérise par une grande diversité ethnique. Plus de 175 nationalités différentes se côtoient et coexistent sur notre sol. Une des particularités du canton tient également de la dispersion géographique des populations étrangères, disséminées dans plus de 370 communes. Outre le district de l'Ouest lausannois, ceux d'Aigle, de Lausanne, de Nyon et de la Riviera – Pays-d'Enhaut accueillent une proportion de population étrangère supérieure à la moyenne cantonale.

La politique suisse des étrangers et d'intégration accorde une grande importance à l'information. La nouvelle loi sur les étrangers (art. 56 LEtr) oblige la Confédération, les cantons et les communes à informer les étrangères et 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. L'accueil des personnes nouvellement arrivées dans les communes constitue un élément essentiel de l'intégration des personnes étrangères et le premier contact avec l'autorité communale joue un rôle essentiel sur le sentiment d'être accueilli-e avec bienveillance ou avec réticence.

Ainsi, le Bureau cantonal pour l'intégration des étrangers et la prévention du racisme (BCI) a pour mission d'informer les personnes étrangères sur le mode de vie en Suisse, leurs droits et leurs devoirs, et de les orienter sur les offres existantes en matière de promotion de l'intégration. Pour ce faire, il 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.

2. Objectifs

- Informer de manière systématique les personnes étrangères
- Orienter sur les offres d'intégration existantes et les services compétents
- Faciliter l'accès au marché du travail
- Renforcer l'autonomie des personnes étrangères dans la vie quotidienne

3. Mesures

3.1. Promotion d'élaboration de concepts/programmes d'intégration

Le BCI se met à disposition pour réfléchir avec les communes qui souhaitent élaborer un programme de politique d'accueil pour les personnes nouvellement arrivées. Les délégué-e-s et les commissions qui se lancent dans ce processus sont invitées à prendre contact avec les centres de compétences dans le domaine de l'intégration (i.e le BCI avec ses antennes régionales d'Yverdon-les-Bains, Nyon, Renens et Bex ; le BLI pour la ville de Lausanne). Les centres de compétences ont pour tâche, entre autres, d'accompagner les communes dans cette réflexion, pour fixer les objectifs d'une politique d'accueil, en déterminer les groupes-cibles et réfléchir aux mesures concrètes (lettre, soirée d'accueil, réseau d'interprètes, entretiens individuels, ...).

Le BCI prépare pour mars 2010 un aide-mémoire qui a pour but de valoriser les efforts des communes pour mettre sur pied une politique d'accueil des personnes nouvellement arrivées.

Ce document contiendra :

- un résumé des débats à ce sujet au niveau national et dans d'autres cantons
- un état des lieux de ce qui se fait dans le canton de Vaud
- un résumé des bonnes pratiques pouvant servir d'outils pour d'autres projets

3.2. Matériel d'information aux personnes s'établissant dans le canton.

Le BCI met à disposition des migrant-e-s et des communes qui les accueillent du matériel d'information sous plusieurs formes.

Types de matériel :

- Brochure « Bienvenue dans le Canton de Vaud » : Ce guide contient de nombreuses adresses et informations pratiques sur la vie quotidienne dans le canton de Vaud et en Suisse: autorisations de séjour, apprendre le français, santé, scolarité et formation, emploi, habitat, finances, citoyenneté, etc.
- Fourre « Bienvenue » : Cette fourre est un outil créé par le BCI pour les communes. Elle a pour objectif d'accueillir les divers documents préparés par les communes avec les informations locales, en plus de la brochure « Bienvenue » cantonale, en un seul endroit.
- Informations en langues d'origine : La brochure « Bienvenue » traduite en 10 langues (albanais, allemand, anglais, bosniaque/serbe/croate, espagnol, français, italien, portugais, tamoul, tigrinya et turc). On trouve par ailleurs sur le site internet du BCI (www.vd.ch/integration) de nombreux liens vers des brochures en diverses langues publiées par d'autres institutions sur tous les thèmes abordés dans la brochure « Bienvenue ».

Public cible :

- les administrations communales
- les services spécialisés
- les personnes nouvellement arrivées dans le canton

Diffusion :

Les bureaux de contrôles des habitants distribuent systématiquement la fourre et la brochure « Bienvenue » aux personnes s'établissant sur leur sol. Toute autre institution ou personne privée peut également contacter le BCI pour se procurer ce matériel.

Les brochures et les fourres peuvent être commandées gratuitement au BCI (021 316 4959, info.integration@vd.ch) et la version électronique de la brochure peut être téléchargée sur le site internet www.vd.ch/integration.

3.3. Orientation et information individuelles aux personnes étrangères

Les centres de compétences en matière d'intégration (antennes régionales du BCI ; BLI) ont la tâche d'informer les personnes d'origine étrangère et de les orienter sur les offres d'intégration existantes dans le canton.

Pour les communes disposant d'un-e délégué-e à l'intégration, les CCI et les délégué-e-s se mettent d'accord sur une répartition des tâches dans ce domaine.

3.4. Réseau de délégué-e-s et de répondant-e-s au niveau communal en matière d'intégration et de prévention du racisme

Conformément à l'art. 13 de la loi cantonale du 23 janvier 2007 sur l'intégration des étrangers, les communes désignent un répondant en matière d'intégration. Plusieurs communes ont déjà un-e délégué-e ou répondant-e à l'intégration.

Ils/elles collaborent étroitement avec la déléguée cantonale à l'intégration. Dès 2010, chaque année, une ou deux séances sont organisées qui réunissent la déléguée cantonale ainsi que les délégué-e-s et les répondant-e-s des communes.

3.5. Commissions et groupes Suisses-Etrangers : collaboration avec les personnes-clés des collectivités étrangères

Plus d'une quinzaine de communes du canton de Vaud se sont dotées d'une commission Suisses-Immigrés. Elles constituent un lieu d'échange, de dialogue et d'information entre les personnes étrangères, suisses et les autorités. Elles organisent des manifestations multiculturelles, des séances d'information et de citoyenneté. Elles participent activement à l'accueil des nouveaux arrivants. Elles sont représentées au niveau cantonal dans la Chambre cantonale consultative des immigrés qui compte une dizaine de représentants des étrangers.

3.6. Cours de français de niveau élémentaire et initiation à la vie quotidienne

Il existe dans les différentes régions du canton des cours de français de niveau élémentaire dont la liste et les conditions d'accès (prix, permanence, accueil des enfants) sont indiquées dans la brochure « Bienvenue ».

On trouve aussi une liste actualisée de ces cours sur le site www.vd.ch/integration.

3.7. Ateliers de sensibilisation à la vie civique et politique

Ces ateliers visant à mieux connaître les institutions, l'histoire et la géographie suisse sont organisés ou en cours de développement dans plusieurs communes: Lausanne, l'Ouest lausannois, Vevey, Yverdon-les-Bains, Nyon, Morges, Moudon, la Broye.

Ces ateliers peuvent prendre plusieurs formes et s'adresser aux personnes en procédure de naturalisation ou viser à la participation politique des personnes étrangères au niveau communal (droit de vote et d'éligibilité).

3.8. Projets d'information

Projets d'information ciblés sur les personnes immigrées à l'âge de la retraite, les jeunes (et leurs parents) ou certaines communautés.

Annexe 2: Liste des communes ayant répondu au questionnaire

Avenches
Bex
Blonay
Bussigny
Chavannes-près-Renens
Chavornay
Cheseaux sur Lausanne
Gland
Lausanne
Montreux
Morges
Moudon
Nyon
Orbe
Payerne
Préverenges
Prilly
Pully
Renens
Vevey
Villeneuve
Yverdon-les-Bains

Annexe 3: Liste des documents distribués par les communes du canton de Vaud

Voici la liste complète de tous les types de documents communaux qui ont été listés comme étant distribués aux nouveaux arrivants par les communes qui ont répondu à notre questionnaire.

- coordonnées des principaux services communaux, numéros utiles
- informations historiques, géographiques et culturelles sur la commune (activités culturelles, dépliant des musées)
- informations sur les cours de français, avec parfois coupon d'inscription
- dépliant de la commission communale Suisse-étrangers (pour les communes qui en ont une)
- 1 ou plusieurs documents par rapport au tri des déchets (les communes de l'ouest lausannois dispose d'un dépliant avec une partie en plusieurs langues)
- dépliant Billag en plusieurs langues
- informations par rapport à la TV numérique
- information sur les impôts
- informations scolaires
- liste des sociétés locales
- plan de la commune ou de la région
- information sur les paroisses, information des églises (déclarer son appartenance religieuse)
- «quelques conseils pour votre prochain déménagement»
- journal des commerçants
- flyer «modération de la circulation»
- memento à l'usage des parents de jeunes de 10-18 ans
- Info solidarité femmes (Bussigny)
- sac bleu pour trier les déchets (Moudon)
- horaire des bus
- dépliant Comparis
- info tourisme
- informations sur la ludothèque communale
- journal de la région

Pour les thèmes abordés dans les brochures, voir les brochures existantes du canton, de Lausanne, Prilly, Nyon, Chavornay, Villeneuve et Chavannes pour exemple.

Annexes 4: adresses utiles

Les déléguées communales et délégué communal à l'intégration

Lausanne

Mme Gabriela Amarelle
Déléguée à l'intégration
Bureau lausannois pour l'intégration des immigrants – BLI
Place de la Riponne 10 – CP 5032, 1002 Lausanne
Tél. 021 315 72 45 – Fax 021 315 70 20
bli@lausanne.ch – www.lausanne.ch/bli

Renens

Mme Marta Pinto
Déléguée à l'intégration
Service de la Sécurité sociale – Pôle de l'intégration
Rue de l'Avenir 6, CP 141, 1020 Renens
Tél. 021 632 77 95 – Fax 021 632 77 96
marta.pinto@renens.ch – www.renens.ch

Vevey

M. Christophe Gerber
Adjoint au chef de service et délégué en matière d'intégration
Direction des affaires sociales et familiales
Rue du Simplon 48, 1800 Vevey
Tél. 021 925 53 11 – Fax 021 925 53 15
christophe.gerber@vevey.ch

Yverdon-les-Bains

Mme Katja Blanc
Déléguée à l'intégration
Service des affaires sociales
Rue des Pêcheurs 8A, 1401 Yverdon-les-Bains
Tél. 024 423 69 44 – Fax 024 423 69 03
kbl@yvb.ch

Les répondant-e-s des communes en matière d'intégration

Avenches

M. Jean-François Mathier, Syndic
Rue Centrale 33, 1580 Avenches
026 675 51 21, jfm@avenches.ch

Bex

M. Alain Michel, Conseiller municipal
p.a. Greffe Municipal, Rue Centrale 1, 1880 Bex
024 463 10 05, securite.publique@barmaconsult.ch

Blonay

Mme Annick Vouilloz Bovard, préposée au contrôle des habitants
Ch. de Bayhse 2, CP 171, 1807 Blonay
021 926 82 12, avouilloz@blonay.ch

Chavannes-près-Renens

M. André Gorgerat, Syndic
Av. de la Gare 46, CP 68, 1002 Chavannes-près-Renens
021 633 33 10, greffe@chavannes.ch

Cheseaux-sur-Lausanne

Mme Michèle Gay Valloton, Conseillère municipale
Collège du Centre, Rte de Lausanne 2, CP67, 1033 Cheseaux-sur-Lausanne
021 647 51 92, atelier-montaigne@bluewin.ch

Crissier

M. Michel Walter, Conseiller municipal
Affaires sociales, formation et jeunesse, Ch. de Chisaz 1, CP146, 1023
Crissier
021 316 27 07, 079 221 80 50, michel.walter@vd.ch

Ecublens

M. Eric Levrat, Conseiller communal
Ch. des Perrettes 1, 1024 Ecublens
021 321 42 52, eric.levrat@bluewin.ch

Moudon

M. Claude Vauthey, Secrétaire municipal
Pl. de l'Hôtel de Ville, 1510 Moudon
021 905 88 88, cm.vauthey@tele2.ch

Morges

M. Yves Paccaud, Conseiller municipal
CP 272, 1110 Morges
021 804 96 70, yves.paccaud@morges.ch

Nyon

M. Michel Piguet, Chef du Service des affaires sociales
Rue des Marchandises 17, 1260 Nyon
022 363 84 72, michel.piguet@nyon.ch

Prangins

Mme Violetta Seematter, Conseillère municipale
Maison de Commune, La Place, CP 48, 1197 Prangins
022 994 31 15, greffe@prangins.ch

Préverenges

Mme Marie Cottier-Krayenbühl, Conseillère municipale
Bâtiment Communal, Rue de Lausanne 23, 1028 Préverenges
021 811 50 50, commune@preverenges.ch

Prilly

M. Michel Pellegrinelli, Conseiller municipal
Route de Cossonay 40, 1008 Prilly
mpg@prilly.ch

Villeneuve

Mme Annik Morier-Genoud, Conseillère municipale
Grand'Rue 1, CP 16, 1844 Villeneuve
021 967 07 07, commune@villeneuve.ch (préciser à l'att. de Mme Morier-Genoud)

Les commissions consultatives communales Suisses-Etrangers**Bex**

Commission Consultative Multiculturelle de Bex
p.a. Greffe municipal – Rue Centrale 1, 1880 Bex
Président: M. Alain Michel, conseiller municipal
Tél. 024 463 10 05
ccmb@barmaconsult.ch – www.bex.ch

Bussigny-près-Lausanne

Commission consultative Suisses-Etrangers
Pl. de l'Hôtel-de-Ville 1, Case Postale 96, 1030 Bussigny-près-Lausanne
Présidente: Mme Laureanne Salamin Michel, conseillère municipale
Tél. 021 706 11 20 – Fax 021 706 11 39
greffe@bussigny.ch – www.bussigny.ch

Chavannes-près-Renens

Commission consultative Suisses – Etrangers
Av. de la Gare 46, Case postale 68, 1022 Chavannes-près-Renens
Tél. 021 633 33 10
greffe@chavannes.ch – www.chavannes.ch

Ecublens

Commission d'intégration et d'échange «Suisses-Etrangers»
Président: M. Eric Levrat, conseiller communal
p.a. Greffe Municipal, Ch. de la Colline 5, 1024 Ecublens
Tél. 021 695 33 10 – Fax 021 695 33 11
commission.suisses_etrangers@ecublens.ch
www.ecublens.ch

Gland

Commission intégration
Grand-Rue 38, 1196 Gland
Présidente: Mme Florence Golaz, conseillère municipale
Secrétaire: M. Laurent Sumi
Tél. 022 354 04 60
f.golaz@gland.ch – l.sumi@gland.ch

Lausanne

Commission tripartite pour l'intégration des immigrés
c/o Bureau lausannois pour l'intégration des immigrés
Place de la Riponne 10, CP 5032, 1002 Lausanne
Président: M. Jean-Christophe Bourquin
Tél. 021 315 72 45 – Fax 021 315 70 20
bli@lausanne.ch – www.lausanne.ch/bli

Forum des Etrangères et Etrangers de Lausanne - FEEL
Rue du Grand-Pont 18, Case postale 6210, 1002 Lausanne
Président: M. Tidiane Diouwara
Tél. 021 312 84 40 – Tél. mobile 079 709 90 77
info@forumetrangers.ch – www.forumetrangers.ch

Montreux

Commission consultative d'intégration
Président: M. Pierre Salvi, syndic
Commune de Montreux
Grand'Rue 73, Case postale 2000, 1820 Montreux
Tél. 021 962 77 74 – Fax 021 962 77 89
commune@comx.org

Morges

Commission consultative Suisses – Etrangers
Pl. de l'Hôtel-de-Ville, Case postale 272, 1110 Morges 1
Président: M. Yves Paccaud, conseiller municipal
Tél. 021 804 96 70
urbanisme@morges.ch – www.morges.ch/ccse

Moudon

Groupe Suisses-Etrangers de Moudon et région
Hôtel de Ville, Case postale 43, 1510 Moudon
Président: M. Manuel de Lima
Contact: M. Claude Vauthey, secrétaire municipal
Tél. 021 905 88 88
greffe@moudon.ch – www.suetmo.ch

Nyon

Commission d'intégration Suisses-Etrangers
p.a. Service des affaires sociales, rue des Marchandises 17, 1260 Nyon
Secrétaire: M. Michel Piguet, chef du Service des affaires sociales
Tél. 022 363 84 74
affaires_sociales@nyon.ch – www.nyon.ch

Orbe-Chavornay

Commission intercommunale d'intégration Suisses-Etrangers
et de prévention du racisme Orbe-Chavornay
p.a. Contrôle des habitants, rue de la Poste 3, CP 32, 1350 Orbe
Secrétaire: M. Luc Pasquier, chef de l'office de la population
Tél. 024 442 92 20
population@orbe.ch – www.orbe.ch/integration

Payerne

Groupe Suisses-Etrangers de Payerne et Environs
p.a. M. François Schmidt, Les Sorbiers 5, 1530 Payerne
Tél. 026 668 25 42 (entre 9h et 11h30 du Lu au Ve)
groupesfm@gmail.com – www.gsepe.ch

Prilly

Commission consultative Suisses-Etrangers
Route de Cossonay 40, 1008 Prilly
Présidente: Isabelle Aparicio
Tél. mobile 078 618 45 01 – Fax 021 622 72 45
Isabelle.aparicio@span.ch – www.prilly.ch

Renens

Commission Intégration Suisses – Etrangers – CISE
Service de la Sécurité sociale
Rue de Lausanne 25, Case postale 141, 1020 Renens
Président: M. Jean-Pierre Rouyet, conseiller municipal
Tél. 021 632 77 95 – Fax 021 632 77 96
cise@renens.ch – www.renens.ch

Rolle

Commission d'intégration Suisses – Etrangers
Mme Françoise Tecon-Hebeisen, conseillère municipale
Grand-Rue 44, CP 156, 1180 Rolle
municipalite@rolle.ch

Vevey

Commission des activités interculturelles
Hôtel de Ville, Rue du Lac 2, 1800 Vevey 2
Président: M. Girardin, conseiller municipal
Tél. 021 925 53 03
dasf@vevey.ch – www.vevey.ch

Villeneuve

Commission d'intégration
Président: M. Reynold Mottier
p.a. Mme Corinne Ingold – Av. des Châtaigniers 8, 1844 Villeneuve
Tél. 021 960 27 10 – Tél. mobile 079 631 41 28

Yverdon-les-Bains

Commission Consultative Suisses-Immigrés
CSR
Rue des Pêcheurs 8A, 1401 Yverdon-les-Bains
Présidente: Mme Nathalie Saugy, conseillère municipale
Tél. 024 423 69 00
nsa@ylb.ch – www.ccsi-yverdon.org