



Enquête de satisfaction auprès des partenaires de l'EVAM

Mars 2010



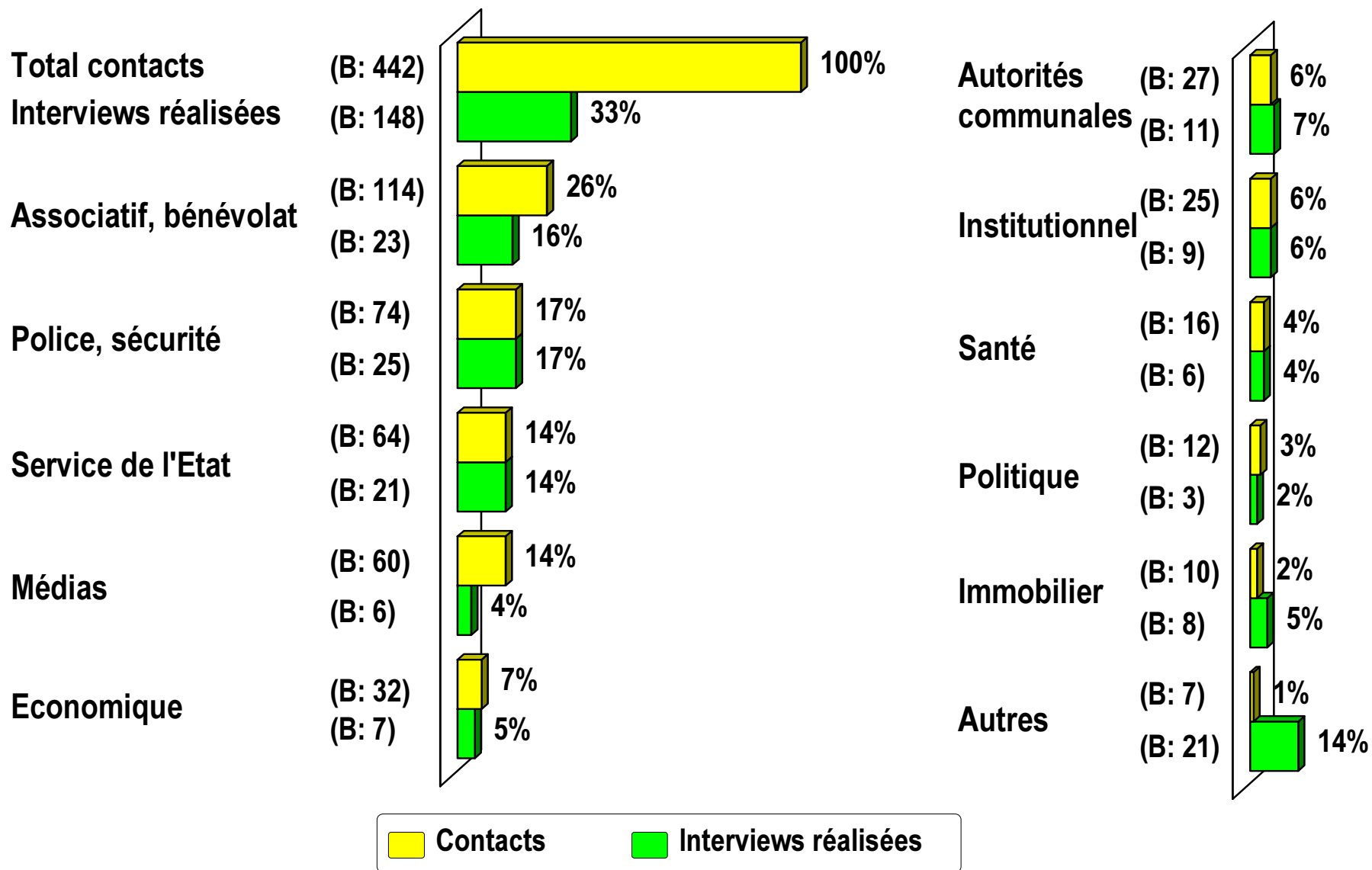
© mars 2010

- La Direction de l'EVAM a souhaité connaître l'opinion de ses différents **partenaires** au travers d'une **enquête de satisfaction**.
- L'étude s'est déroulée du **18 janvier au 5 février 2010** par voie de questionnaires auto-administrés **en-ligne**.
 - Au total, 442 partenaires ont été contactés et 148 ont pris part à l'étude, soit un **taux de réponse de 33%**.
 - Sur un tel échantillon (B: 148), la marge d'erreur est d'environ 8 %.

Profil de l'échantillon

Taux de réponse

(Base : partenaires de l'EVAM)



Structure de l'échantillon

(Base : 148 partenaires de l'EVAM)

Sexe

Hommes (B: 95)

Femmes (B: 42)

Age

< 40 ans (B: 31)

> 40 ans (B: 107)

Relations avec l'EVAM

< 2 ans (B: 34)

2 - 5 ans (B: 45)

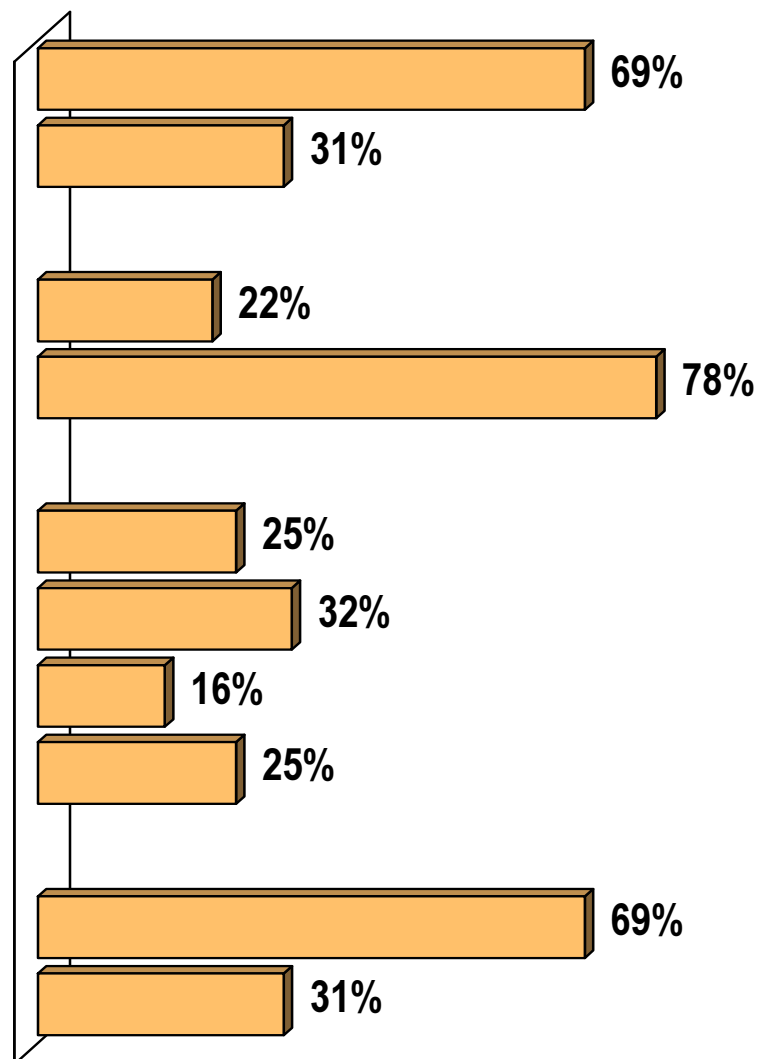
6 - 10 ans (B: 22)

> 10 ans (B: 35)

Resp. hiérarchique

Oui (B: 86)

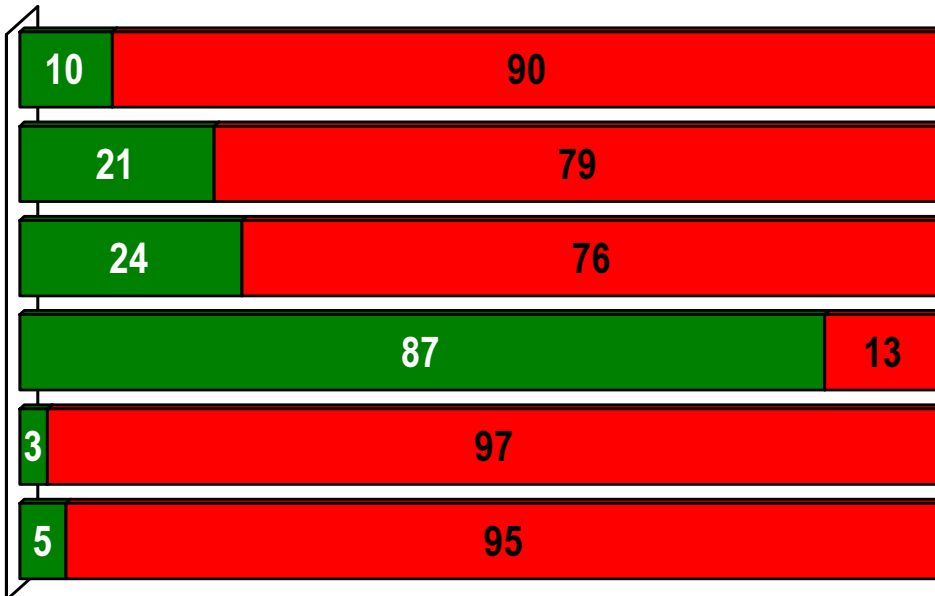
Non (B: 39)



Perception de l'EVAM

(Base : 148 partenaires de l'EVAM)

Entreprise privée



Oeuvre d'entraide

Fondation

Etablissement de droit public

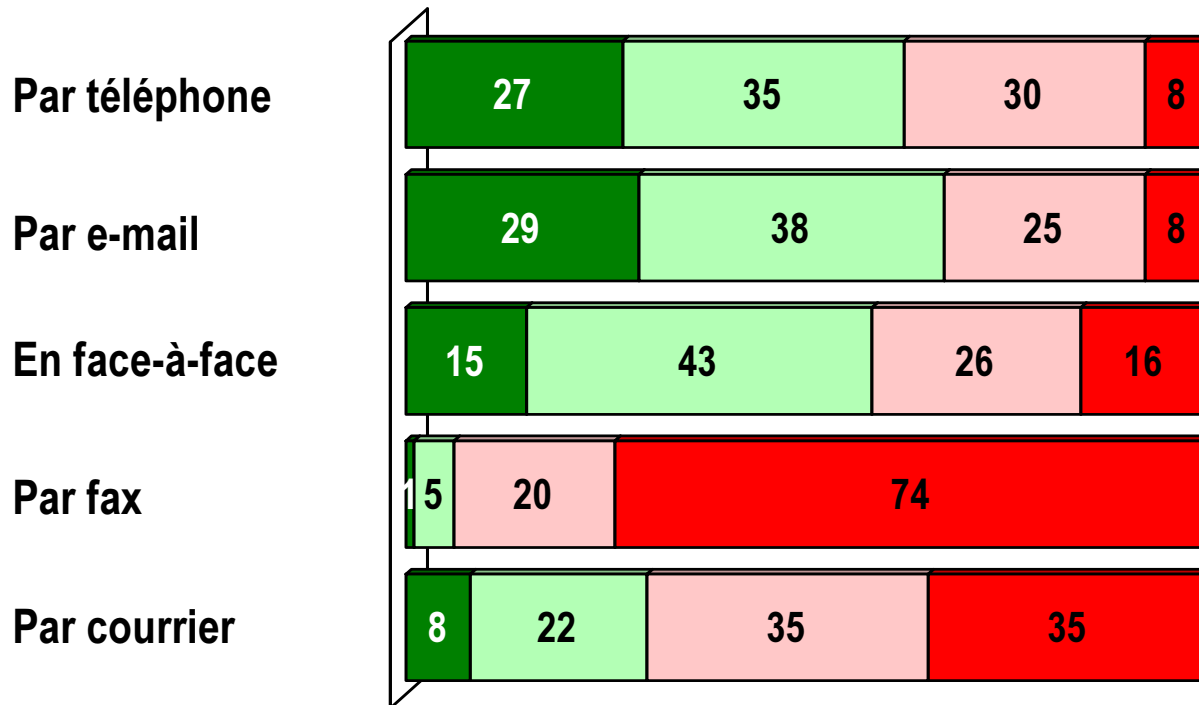
ONG

Groupe de pression



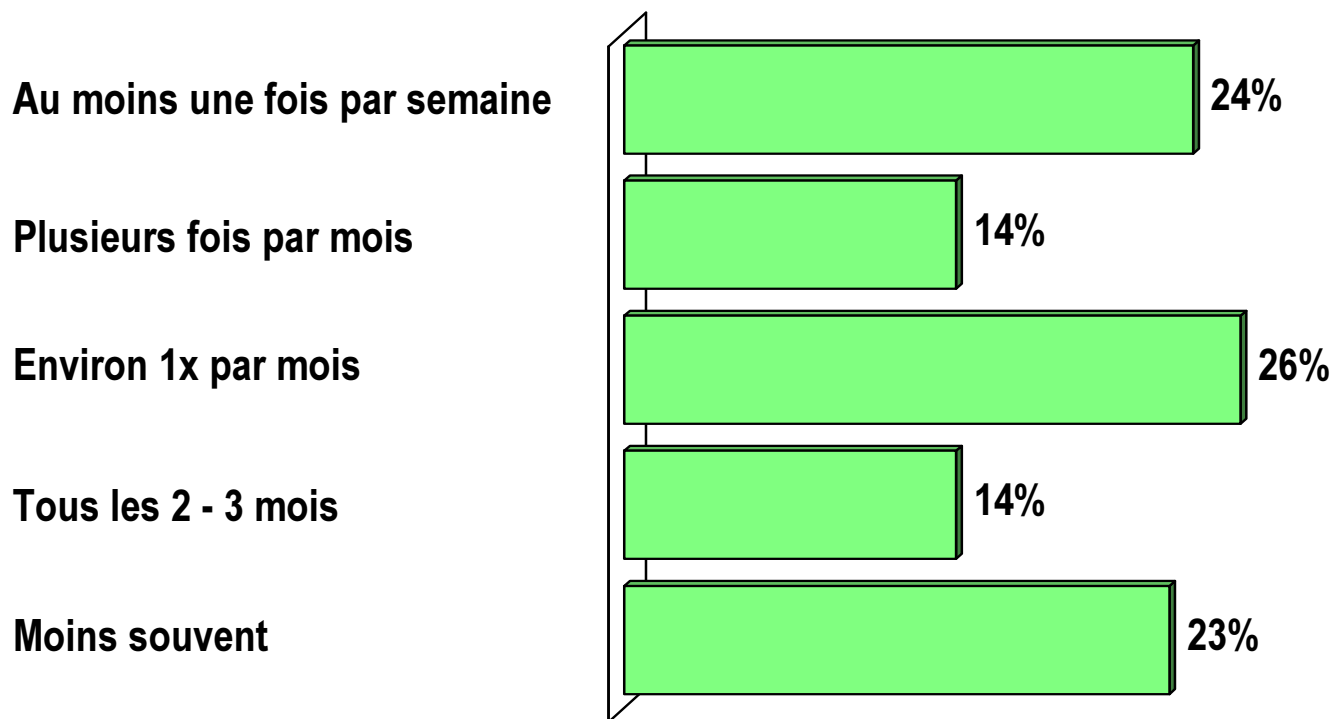
Moyens de contact de l'EVAM

(Base : 148 partenaires)



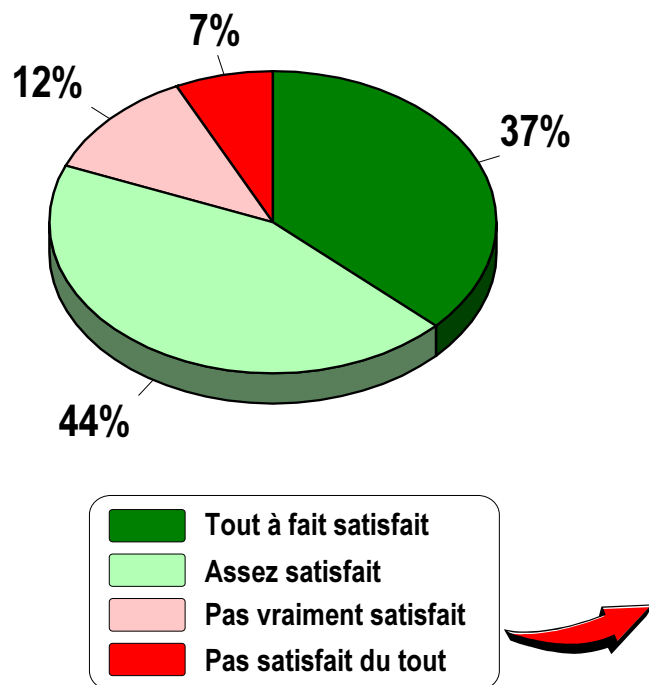
Fréquence de contact avec l'EVAM

(Base : 148 partenaires)



Niveau de satisfaction de la collaboration avec l'EVAM

(Base : 148 partenaires)



Principaux motifs d'insatisfaction

Manque d'information, de communication,
problème d'accessibilité et de réactivité

Problème de fonctionnement, structure,
organisation, gestion administrative

Manque de compréhension et d'empathie
avec les usagers, perte de confiance

Services avec lesquels les partenaires sont régulièrement en contact

(Base : 148 partenaires de l'EVAM)

10

Le siège administratif



Les antennes administratives



Les sites de prestations,
intégration et développement

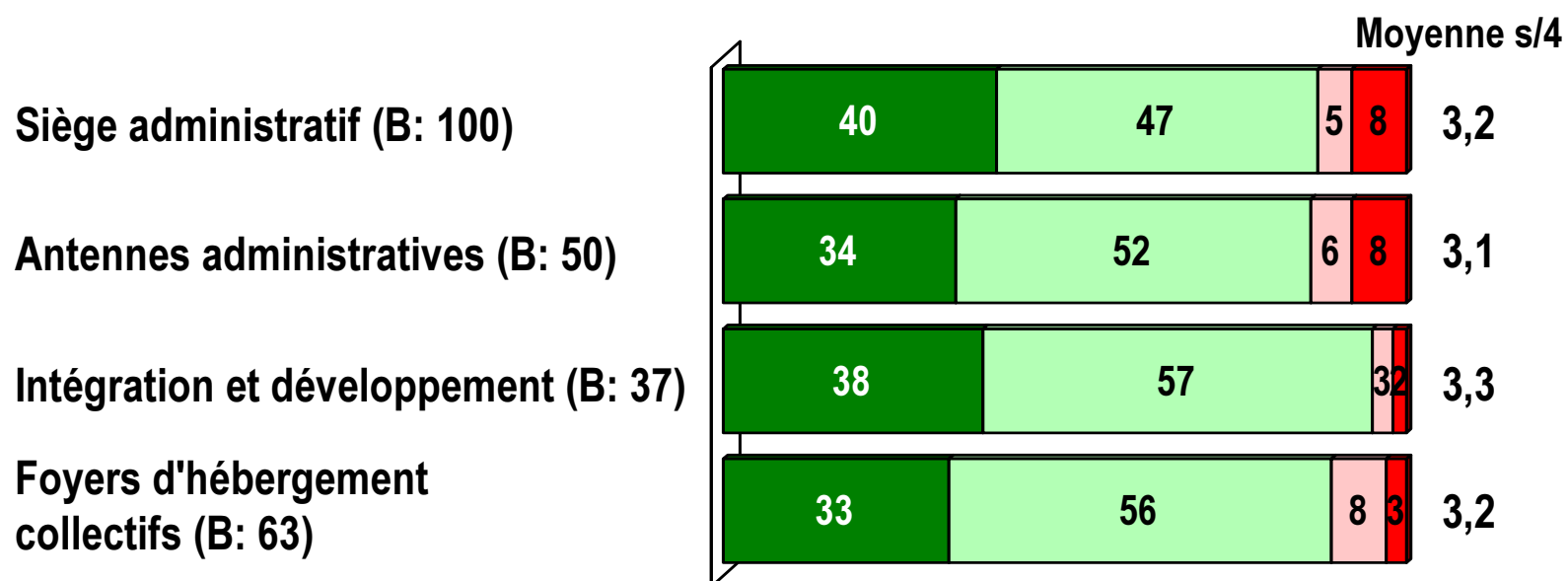


Les foyers d'hébergement
collectifs



Degré de satisfaction sur les prestations expérimentées avec ces services

(Base : 148 partenaires)



Tout à fait satisfaisant
 Assez
 Pas vraiment
 Pas du tout

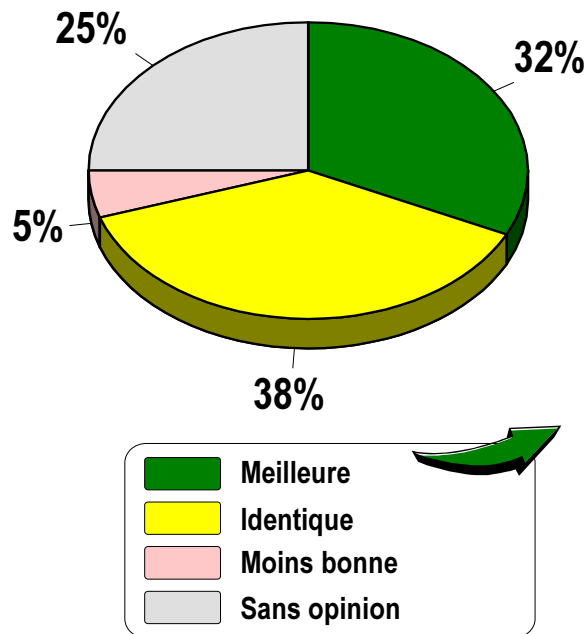
Motifs d'insatisfaction

(B: 13 partenaires)

Tous font référence aux remarques mentionnées
précédemment sur la question de la satisfaction générale

Perception de l'EVAM par rapport à l'ex FAREAS

(Base : 148 partenaires)



Motifs

Meilleures relations, plus d'échanges, plus d'ouverture, meilleure communication (17x)

Mieux structuré, mieux organisé (13x)

Plus de clarté (10x)

Plus professionnel, plus efficace (5x)

.../...

Attention aux petites bases

Services et prestations offerts aux migrants (B: 74)

Relations avec les partenaires sociaux (B: 77)

Relations avec communes, écoles, police (B: 62)

Relations avec les inst. de la santé (CSI, PMU) (B: 31)

Relations avec les bénévoles (B: 43)

Soutien et encadrement aux migrants par AS (B: 63)

Logements privés pour héberger les migrants (B: 60)

Foyers collectifs (B: 67)

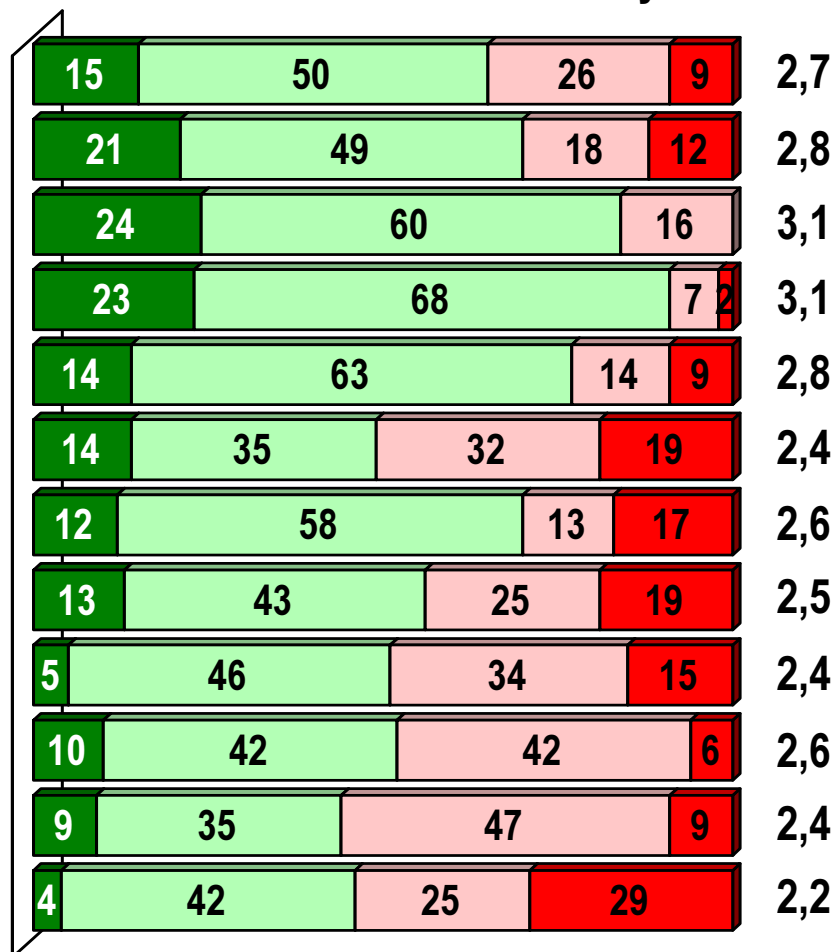
Aide à la recherche d'un emploi (B: 41)

Formations en français (B: 50)

Progr. d'occupation pour aider à s'intégrer (B: 55)

Délivrance de l'assistance financière (B: 48)

Moyenne s/ 4



Très satisfaisant

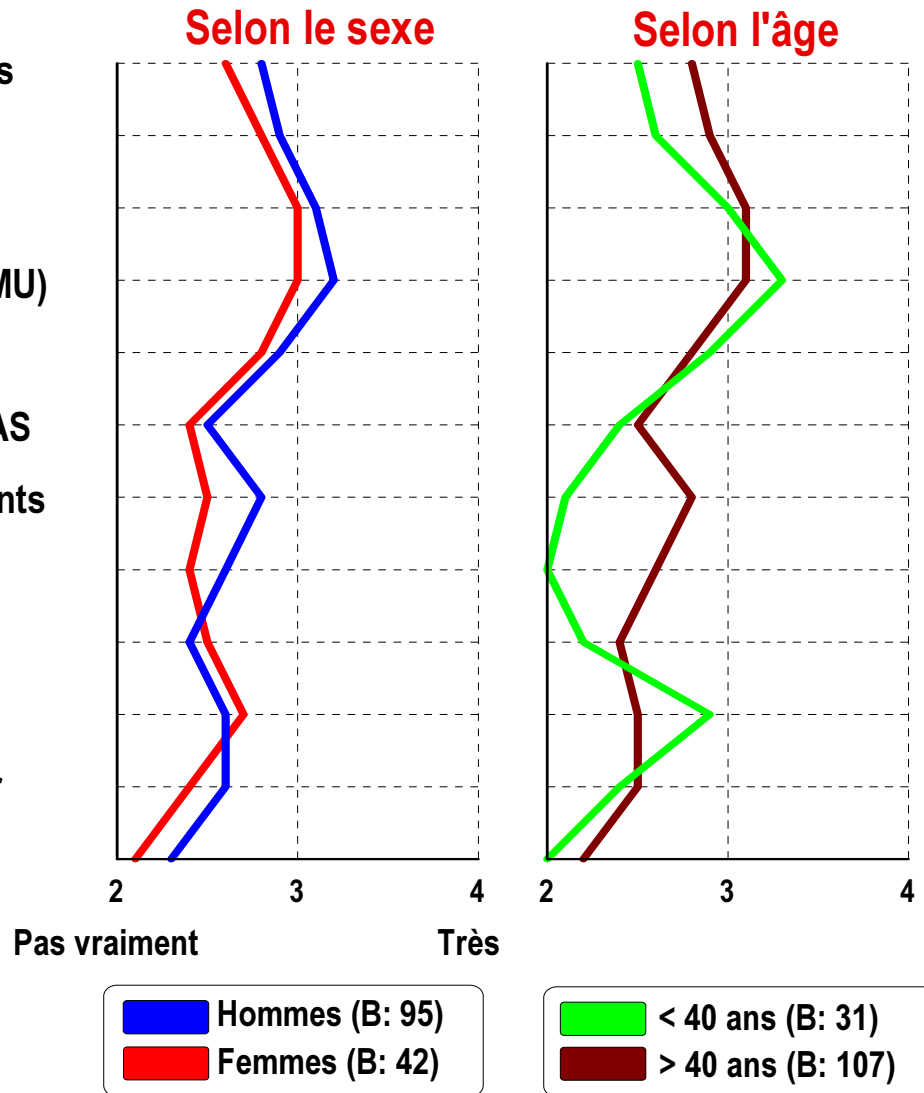
Assez

Pas vraiment

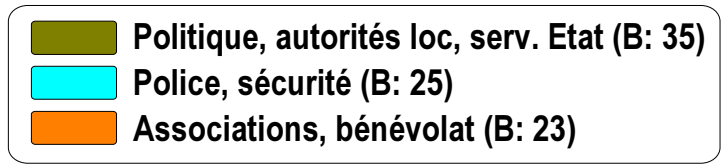
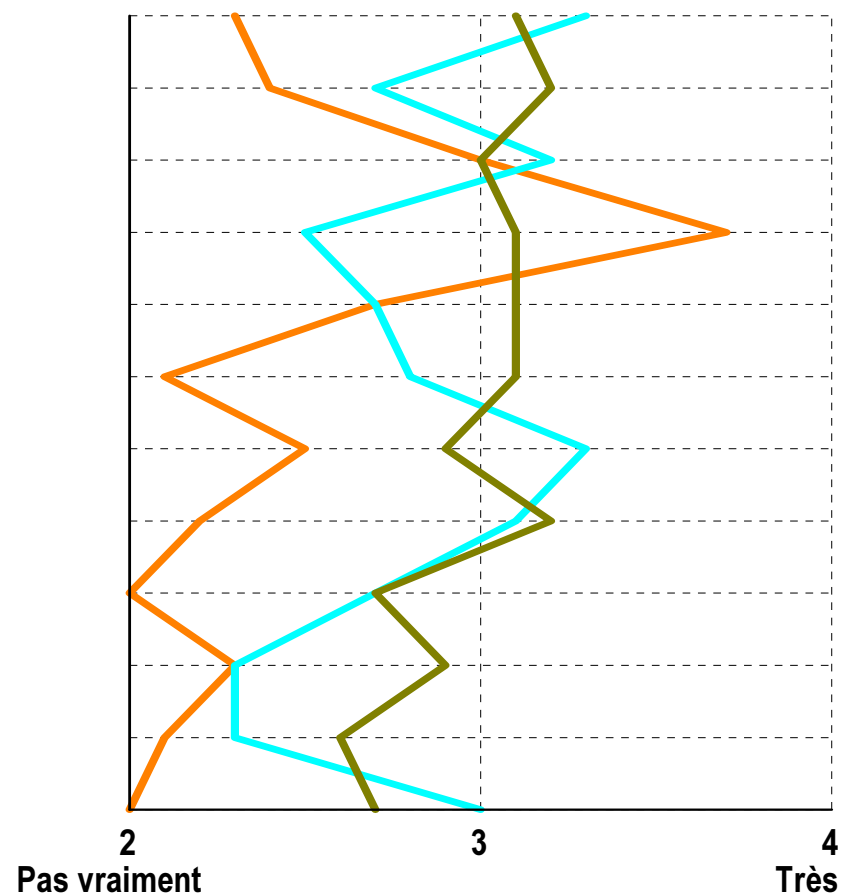
Pas du tout

(moyennes)

- Services et prestations offerts aux migrants
- Relations avec les partenaires sociaux
- Relations avec communes, écoles, police
- Relations avec les inst. de la santé (CSI, PMU)
- Relations avec les bénévoles
- Soutien et encadrement aux migrants par AS
- Logements privés pour héberger les migrants
- Foyers collectifs
- Aide à la recherche d'un emploi
- Formations en français
- Progr. d'occupation pour aider à s'intégrier
- Délivrance de l'assistance financière

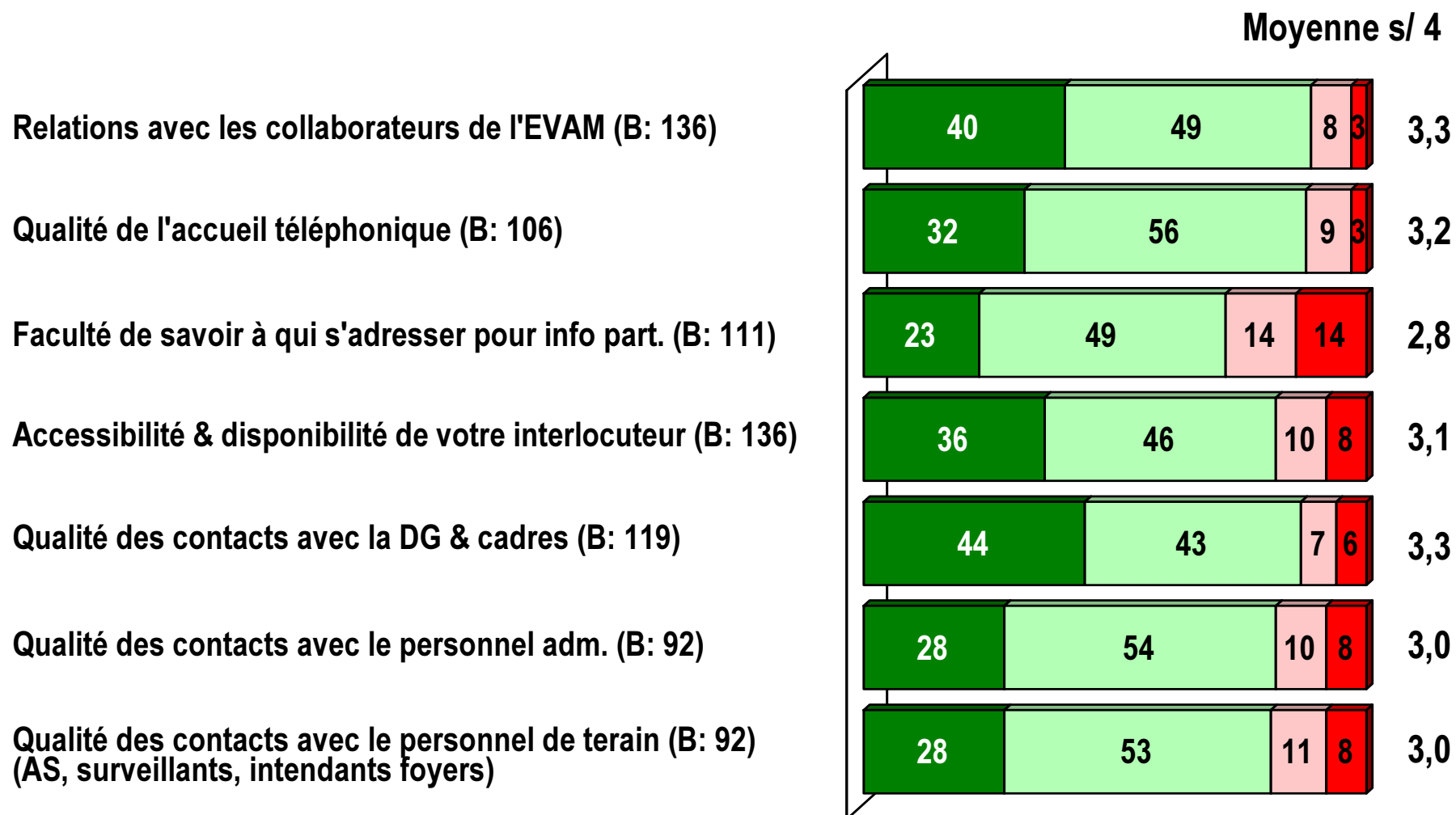


- Services et prestations offerts aux migrants
- Relations avec les partenaires sociaux
- Relations avec communes, écoles, police
- Relations avec les inst. de la santé (CSI, PMU)
- Relations avec les bénévoles
- Soutien et encadrement aux migrants par AS
- Logements privés pour héberger les migrants
- Foyers collectifs
- Aide à la recherche d'un emploi
- Formations en français
- Progr. d'occupation pour aider à s'intégrier
- Délivrance de l'assistance financière



Relations avec l'EVAM

(Base : partenaires)



Très satisfaisant
 Assez
 Pas vraiment
 Pas du tout

Relations avec l'EVAM

(moyennes)

Relations avec les collaborateurs de l'EVAM

Qualité de l'accueil téléphonique

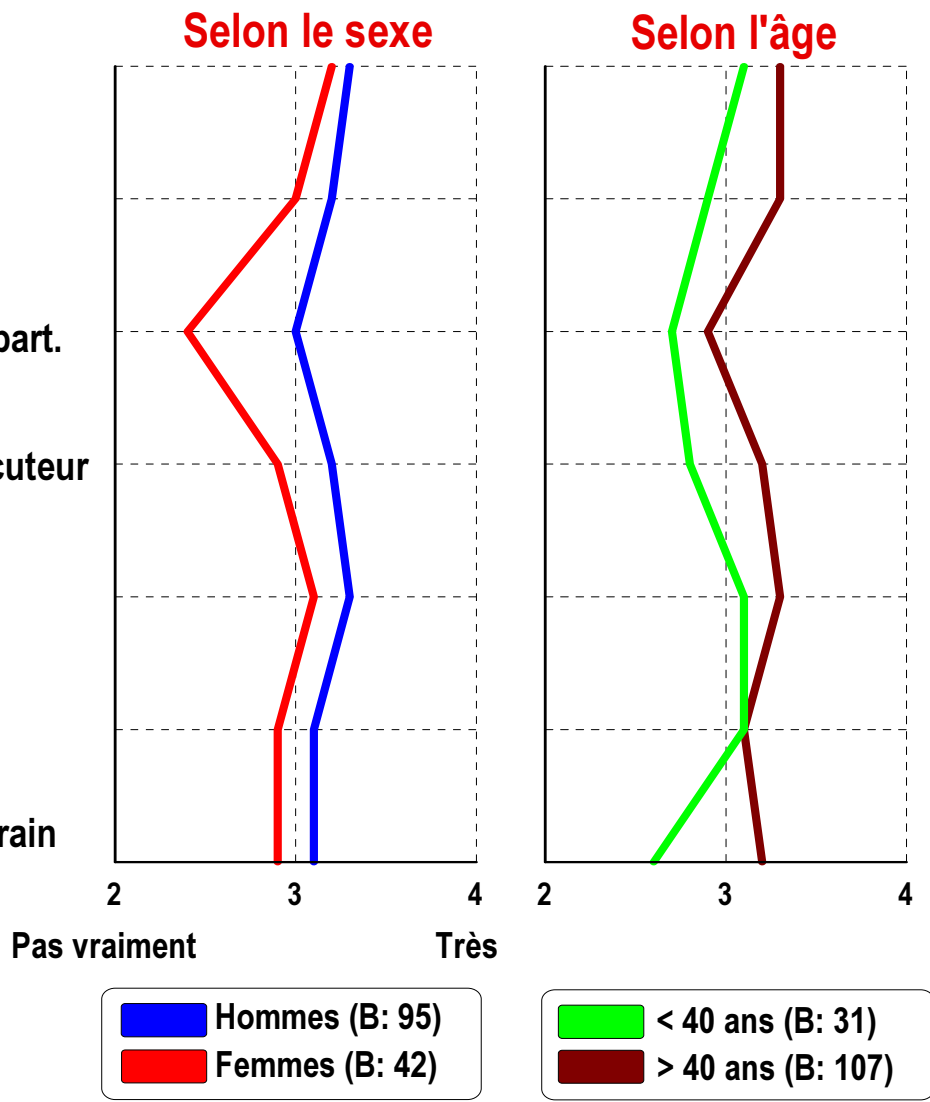
Faculté de savoir à qui s'adresser pour info part.

Accessibilité & disponibilité de votre interlocuteur

Qualité des contacts avec la DG & cadres

Qualité des contacts avec le personnel adm.

Qualité des contacts avec le personnel de terrain
(AS, surveillants, intendants foyers)



Relations avec l'EVAM

(moyennes)

Relations avec les collaborateurs de l'EVAM

Qualité de l'accueil téléphonique

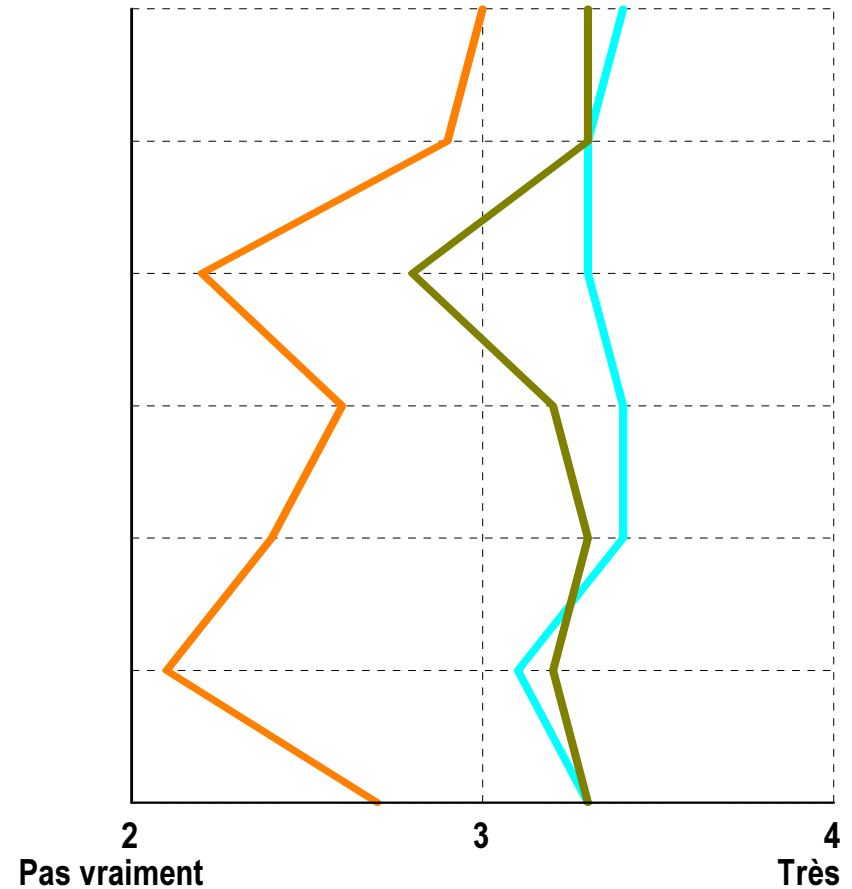
Faculté de savoir à qui s'adresser pour info part.

Accessibilité & disponibilité de votre interlocuteur

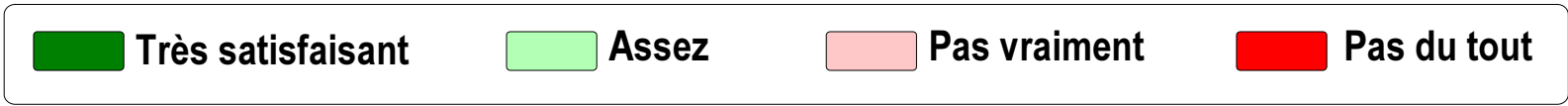
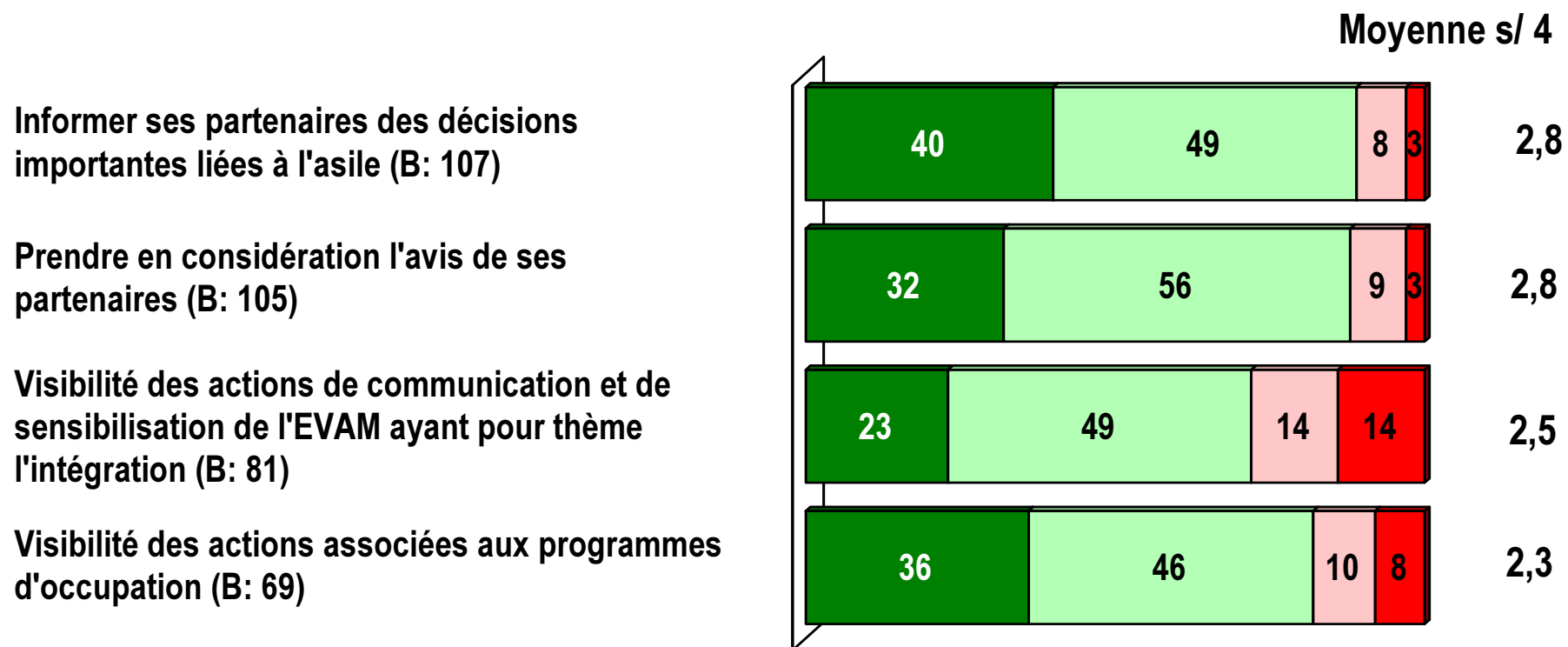
Qualité des contacts avec la DG & cadres

Qualité des contacts avec le personnel adm.

Qualité des contacts avec le personnel de terrain
(AS, surveillants, intendants foyers)



- Politique, autorités loc, serv. Etat (B: 35)
- Police, sécurité (B: 25)
- Associations, bénévolat (B: 23)

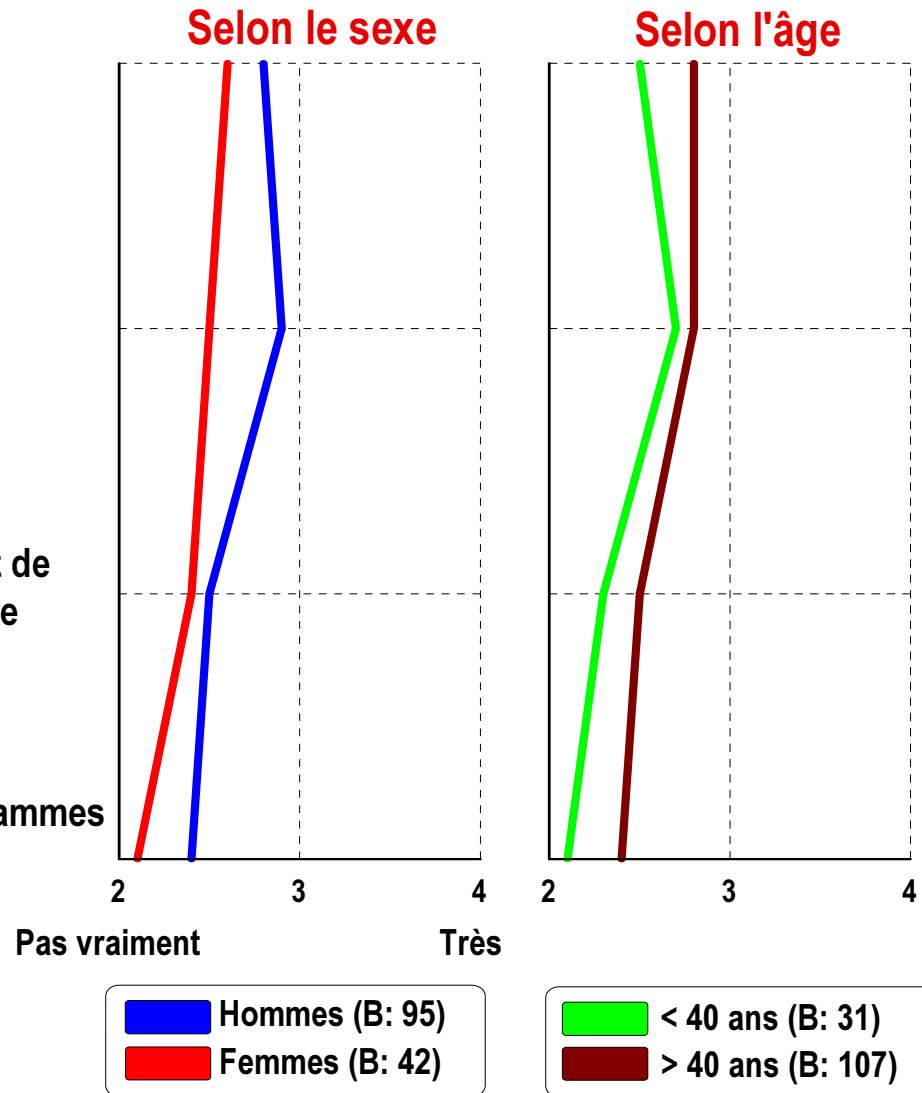


Informez vos partenaires des décisions importantes liées à l'asile

Prenez en considération l'avis de vos partenaires

Visibilité des actions de communication et de sensibilisation de l'EVAM ayant pour thème l'intégration

Visibilité des actions associées aux programmes d'occupation



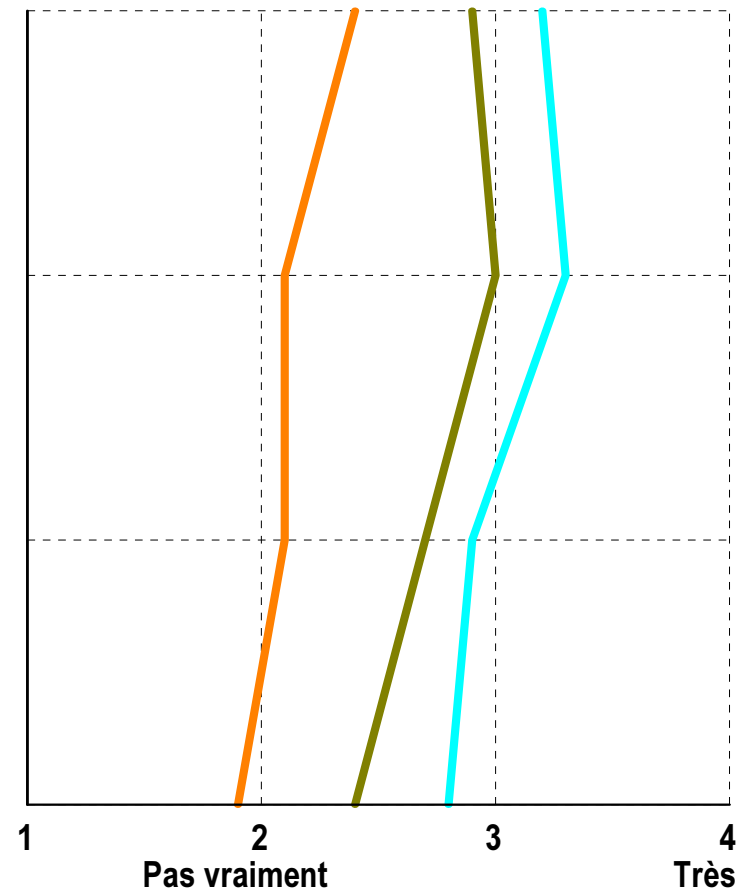
Communication de l'EVAM (moyennes)

Informers ses partenaires des décisions importantes liées à l'asile

Prendre en considération l'avis de ses partenaires

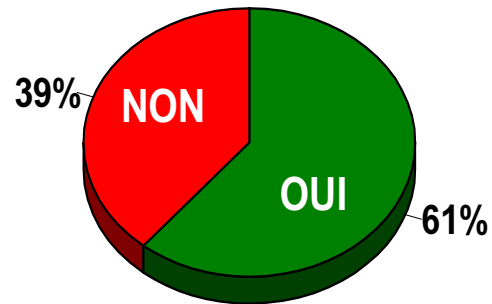
Visibilité des actions de communication et de sensibilisation de l'EVAM ayant pour thème l'intégration

Visibilité des actions associées aux programmes d'occupation

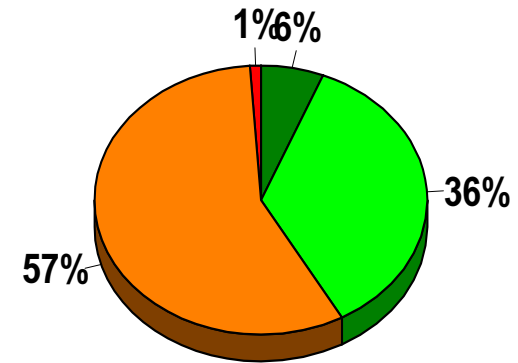


- Politique, autorités loc, serv. Etat (B: 35)
- Police, sécurité (B: 25)
- Associations, bénévolat (B: 23)

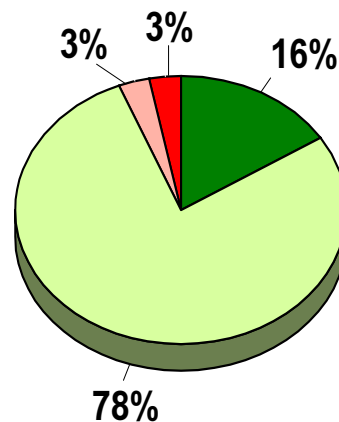
Connaissez-vous le site Internet de l'EVAM ?



Fréquence des visites du site (B: 89 partenaires connaissant le site)

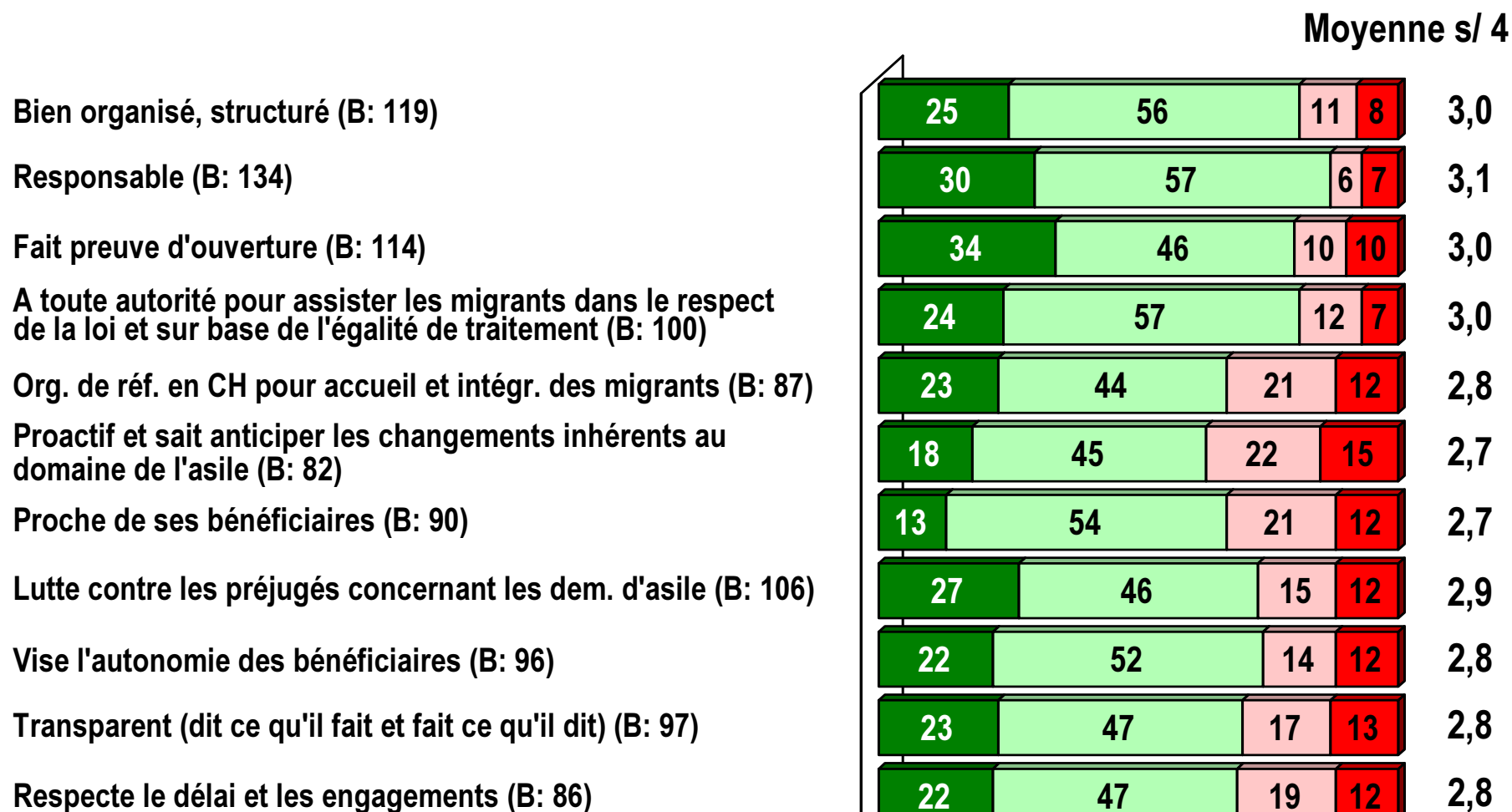


Niveau de satisfaction du site Internet (B: 37 partenaires qui se rendent régulièrement sur le site)



Perception de l'EVAM

(Base : partenaires)

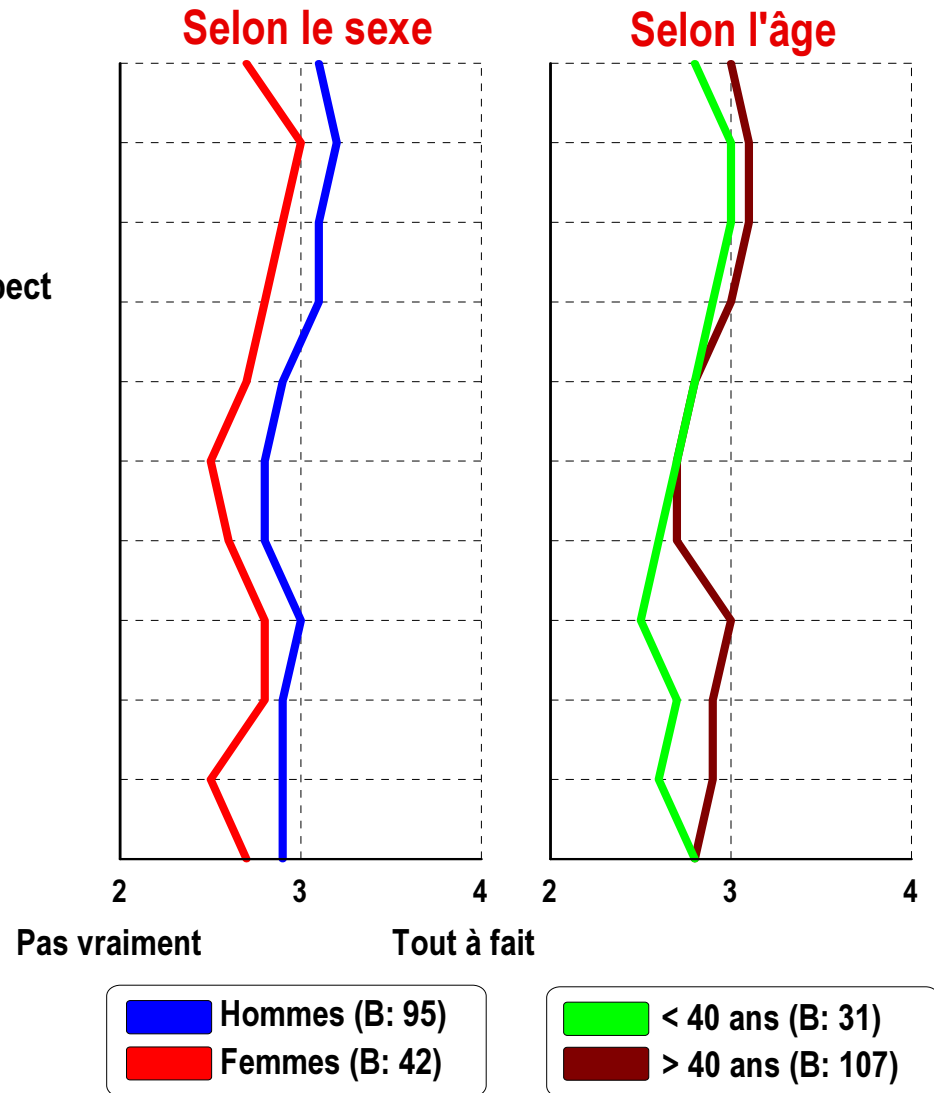


Tout à fait d'accord
 Assez
 Pas vraiment
 Pas du tout

Perception de l'EVAM

(moyennes)

- Bien organisé, structuré
- Responsable
- Fait preuve d'ouverture
- A toute autorité pour assister les migrants dans le respect de la loi et sur base de l'égalité de traitement
- Org. de réf. en CH pour accueil et intégr. des migrants
- Proactif et sait anticiper les changements inhérents au domaine de l'asile
- Proche de ses bénéficiaires
- Lutte contre les préjugés concernant les dem. d'asile
- Visé l'autonomie des bénéficiaires
- Transparent (dit ce qu'il fait et fait ce qu'il dit)
- Respecte le délai et les engagements



Perception de l'EVAM

(moyennes)

Bien organisé, structuré

Responsable

Fait preuve d'ouverture

A toute autorité pour assister les migrants dans le respect de la loi et sur base de l'égalité de traitement

Org. de réf. en CH pour accueil et intégr. des migrants

Proactif et sait anticiper les changements inhérents au domaine de l'asile

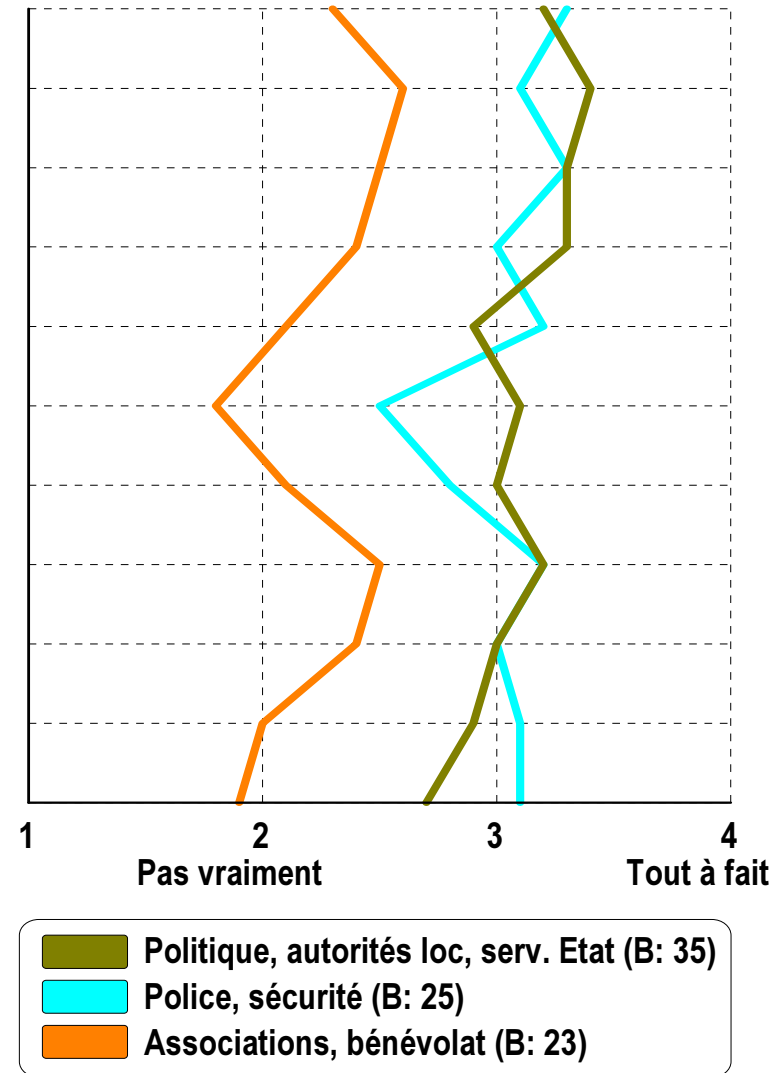
Proche de ses bénéficiaires

Lutte contre les préjugés concernant les dem. d'asile

Vise l'autonomie des bénéficiaires

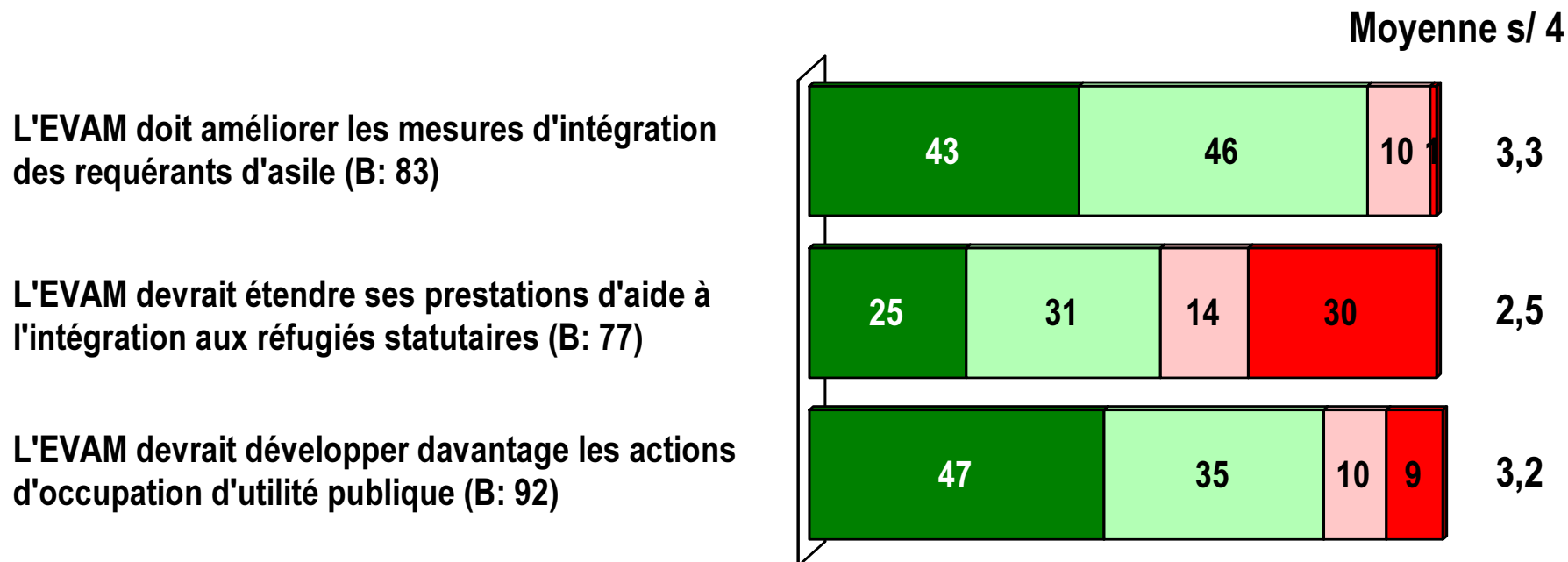
Transparent (dit ce qu'il fait et fait ce qu'il dit)

Respecte le délai et les engagements



Attentes par rapport à l'EVAM

(Base : partenaires)



Tout à fait d'accord



Assez



Pas vraiment



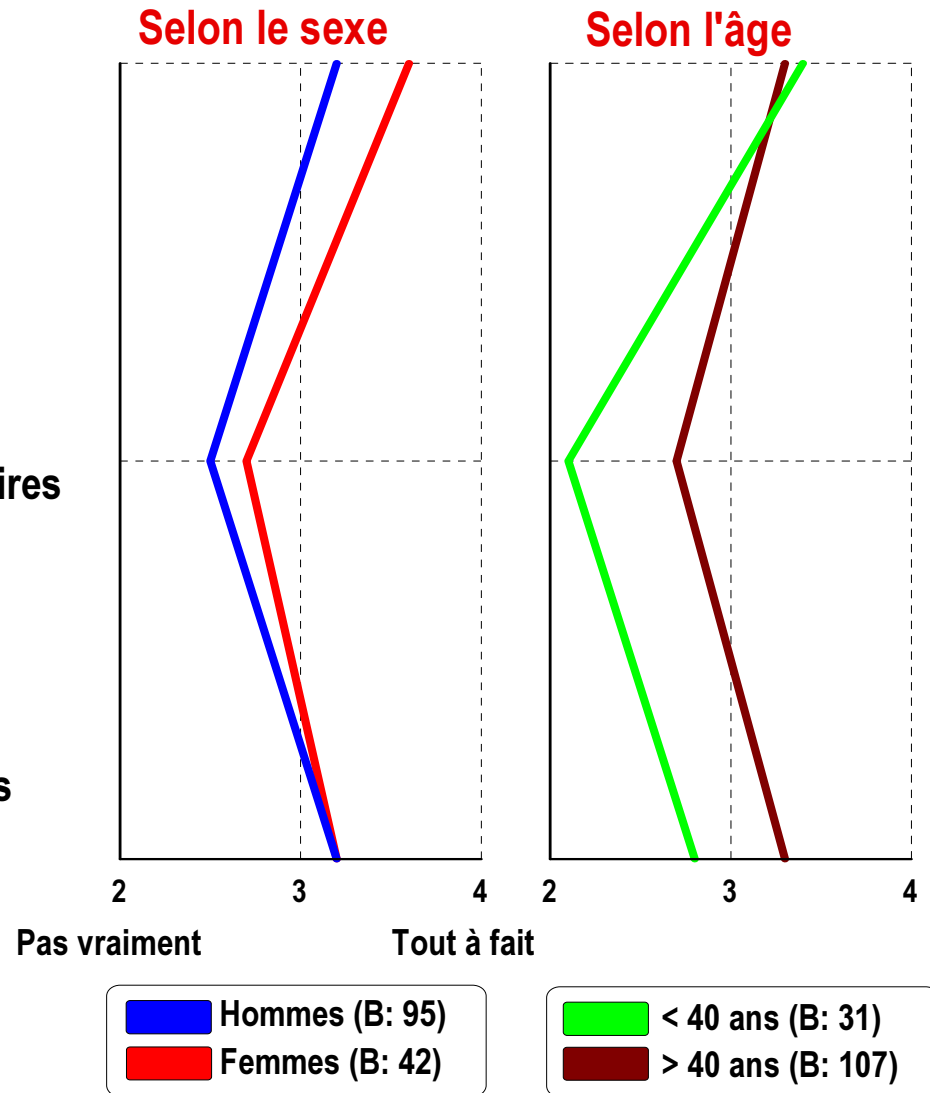
Pas du tout

Attentes par rapport à l'EVAM (moyennes)

L'EVAM doit améliorer les mesures
d'intégration des requérants d'asile

L'EVAM devrait étendre ses prestations
d'aide à l'intégration aux réfugiés statutaires

L'EVAM devrait développer davantage les
actions d'occupation d'utilité publique

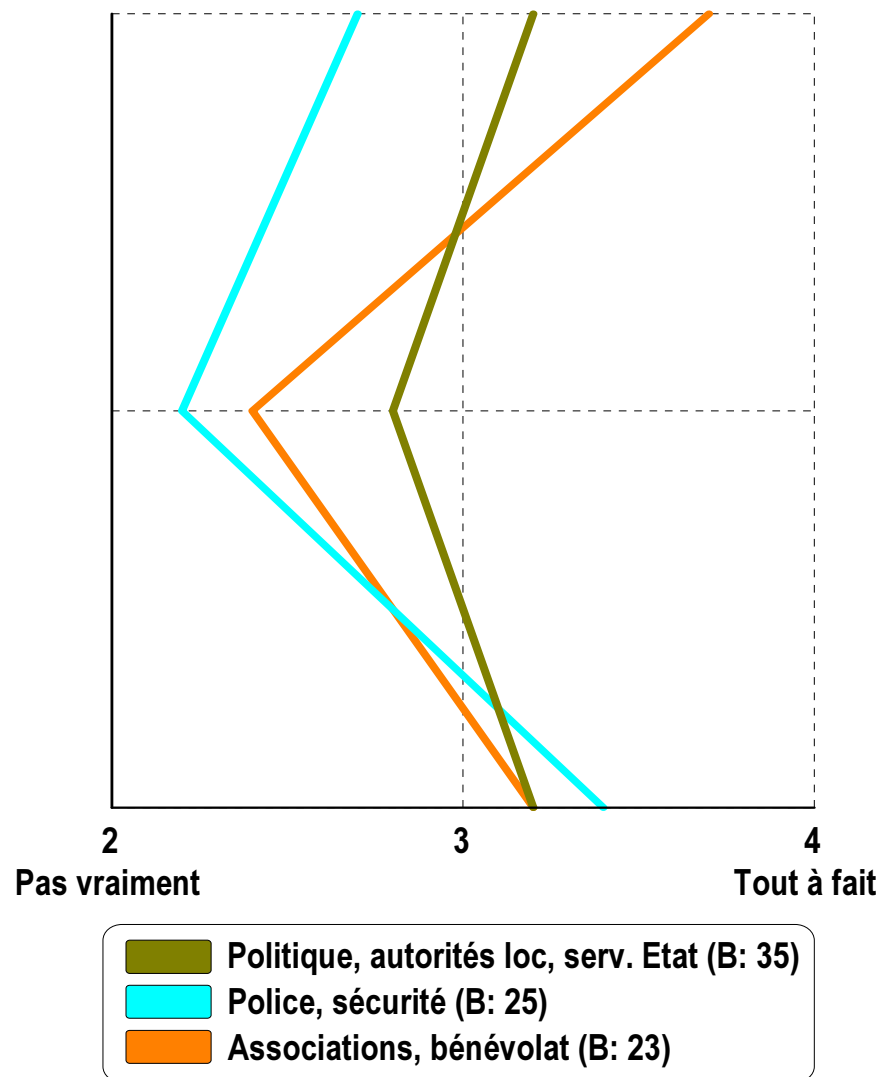


Attentes par rapport à l'EVAM (moyennes)

**L'EVAM doit améliorer les mesures
d'intégration des requérants d'asile**

**L'EVAM devrait étendre ses prestations
d'aide à l'intégration aux réfugiés statutaires**

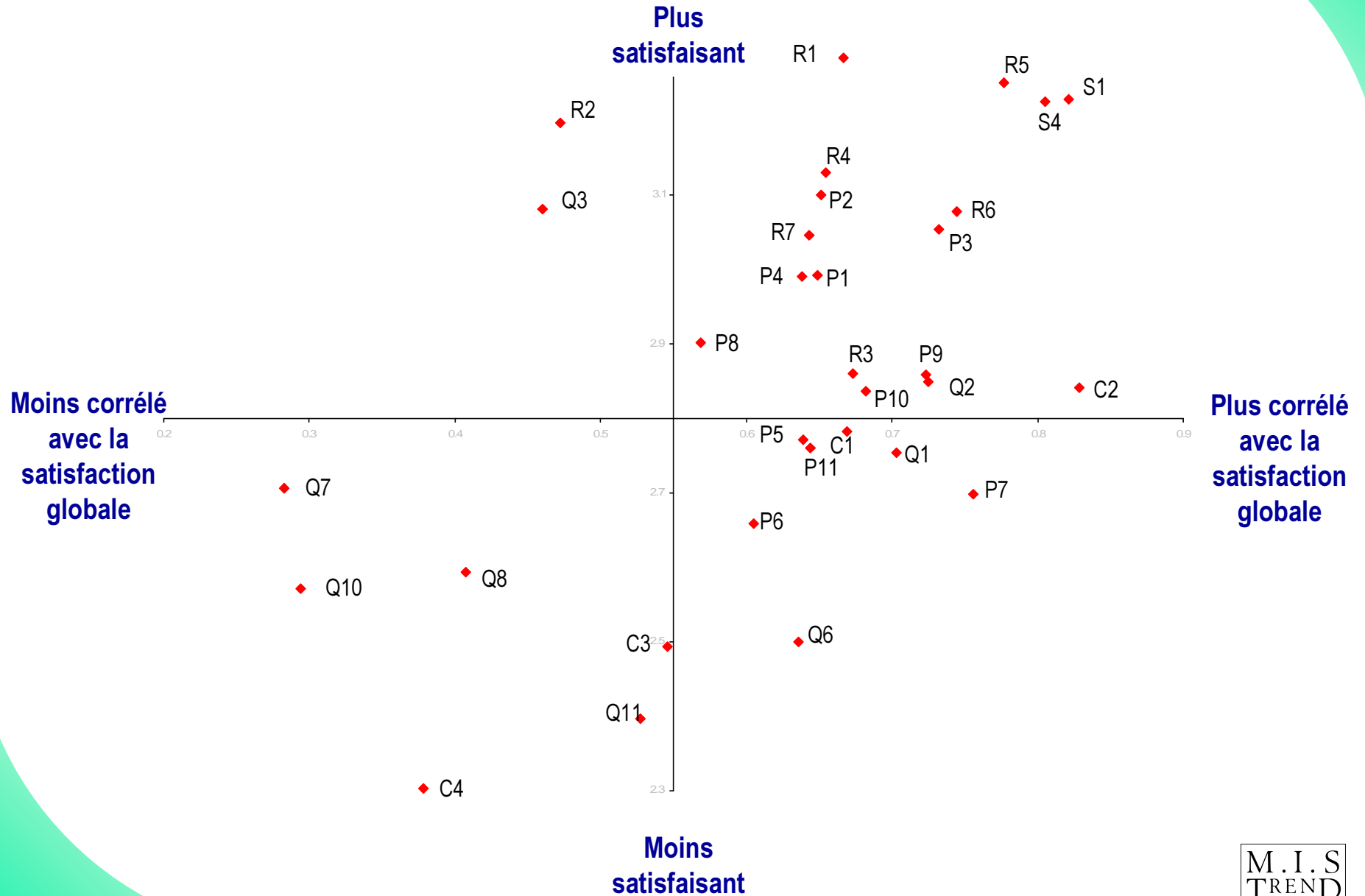
**L'EVAM devrait développer davantage les
actions d'occupation d'utilité publique**



Analyse factorielle et impact des paramètres

*(sur base des questions auxquelles au moins 50
partenaires auront répondu)*

- L'analyse factorielle va **identifier les facteurs qui influencent le plus la satisfaction des partenaires.**
- Cette information est particulièrement **utile lors de la hiérarchisation des priorités et l'élaboration du plan d'actions.**
- Ensuite, il est aisé de **suivre les évolutions de performance** et de constater si les mesures prises ont effectivement eu un effet positif sur la satisfaction des partenaires.



Plus
satisfaisant



**Paramètres moins influents et satisfaisants :
VEILLER A NE PAS SE DETERIORER**

- R2 Qualité de l'accueil téléphonique
- Q3 Relations avec les communes

MOINS correle

Paramètres moins influents mais ne donnant pas assez satisfaction : A SURVEILLER

- C3 Visibilité actions de communication ayant pour thème l'intégration
- Q11 Prog. d'occupation pour aider les requérants d'asile à s'intégrer
- Q8 Foyers collectifs pour héberger les requérants d'asile
- C4 Visibilité des actions associées aux programmes d'occupation
- Q10 Formations en français proposées aux requérants d'asile
- Q7 Logements privés pour héberger les requérants d'asile

◆ C4

Moin
satisfaisant

**Facteurs d'influence donnant satisfaction:
A MAINTENIR**

- S1 Services et prestations du siège administratif EVAM
- S4 Services et prestations des foyers d'hébergement collectif
- R5 Qualité des contacts avec la Direction et les cadres EVAM
- R6 Qualité des contacts avec le personnel administratif EVAM
- P3 Établissement public qui fait preuve d'ouverture
- R1 Qualité des relations avec les collaborateurs EVAM
- R4 Accessibilité et disponibilité interlocuteur EVAM
- P2 Établissement public responsable
- P1 EVAM bien organisé et structuré
- R7 Qualité des contacts avec le personnel de terrain EVAM
- P4 Autorité EVAM pour assister les migrants dans le respect de la loi et égalité de traitement

Facteurs d'influence donnant moyenne satisfaction: A RENFORCER

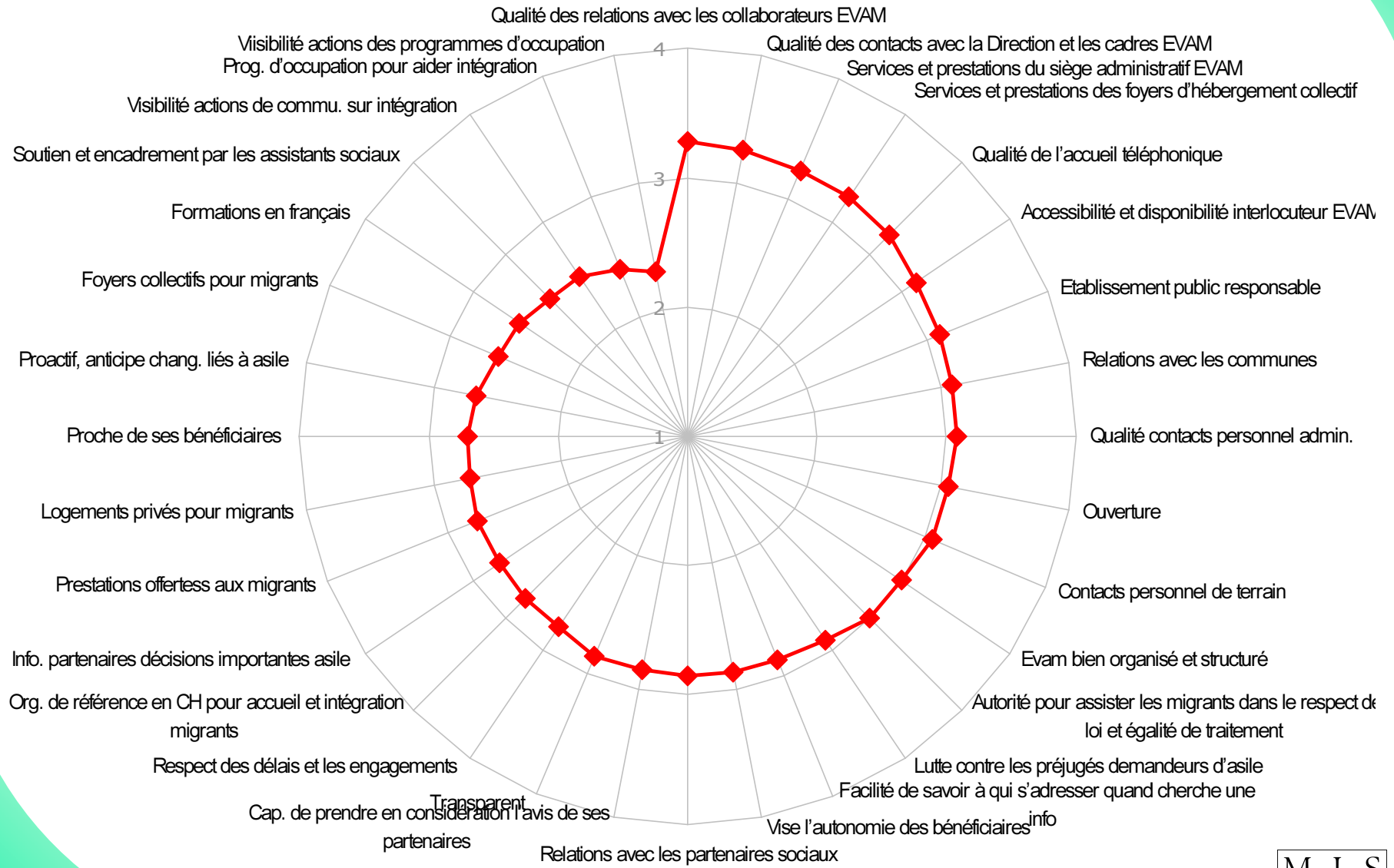
- C2 Cap. de prendre en considération l'avis de ses partenaires
- Q2 Relations avec les partenaires sociaux
- P9 Vise l'autonomie des bénéficiaires
- P10 Transparent
- R3 Facilité de savoir à qui s'adresser quand cherche une info particulière
- P8 Lutte contre les préjugés concernant les demandeurs d'asile

Facteurs d'influence ne donnant pas satisfaction: A AMELIORER EN PRIORITE

- P7 Proche de ses bénéficiaires
- Q1 Services et prestations offerts aux migrants par EVAM
- P11 Respect des délais et les engagements
- C1 Cap. d'informer ses partenaires des décisions importantes liées à l'asile
- P5 Org. de référence en Suisse pour l'accueil et l'intégration des migrants
- Q6 Soutien et encadrement par les assistants sociaux
- P6 Proactif et sait anticiper les changements inhérents au domaine de l'asile

réle
la
tion
le

Évaluation de la satisfaction - Total



◆ TOTAL

Les scores représentent la moyenne allant de 1 (pas du tout satisfait) à 4 (tout à fait satisfait)

Domaines dans lesquels l'EVAM devrait s'investir pour améliorer l'intégration des requérants d'asile

Domaines dans lesquels l'EVAM devrait s'investir pour améliorer l'intégration des requérants d'asile

- **APPRENTISSAGE DU FRANCAIS, CONNAISSANCE DE LA CUTLURE SUISSE, FORMATION (26 mentions)**
- **PROGRAMME D'OCCUPATION D'UTILITE PUBLIQUE (23 mentions)**
- **INTEGRATION SUR LE MARCHE DU TRAVAIL (18 mentions)**
- **INFORMER ET FAVORISER LES ECHANGES AVEC LA POPULATION POUR LUTTER CONTRE LES PREJUGES (23 mentions)**
- **SOUTIEN SOCIAL (7 mentions)**
- **CONDITIONS DE LOGEMENT (3 mentions)**
- **AUTONOMISER LES USAGERS (3 mentions)**

Suggestions des partenaires pour améliorer l'intégration des requérants d'asile

APPRENTISSAGE DU FRANCAIS, CONNAISSANCE DE LA CULTURE SUISSE, FORMATION

- *Apprentissage de la langue française (9x), accroître le nombre de cours de français, intensifier les cours de français pour tous ceux qui en ont besoin*
- *Apprentissage du français, proposer des formations élémentaires, proposer des formations professionnelles de base, connaissance de la culture suisse (histoire, politique, religion, droit), faire travailler les gens dans le cadre des prestations de l'Evam et à l'extérieur si possible...*
- *Mieux expliquer les us et coutumes du pays d'accueil (2x), mieux informer sur le mode de vie en Suisse, améliorer la compréhension des règles de la société dans laquelle ils vivent*
- *Donner des cours à la hauteur des élèves. Être plus pratique et moins intellectuel. Essayer de faire respecter les horaires et autres impératifs si on veut travailler un jour dans une entreprise suisse*
- *Donner sur de plus longues périodes des cours de français plusieurs fois par semaine, développer et améliorer les cours de français, améliorer sa relation avec les profs de français, améliorer la reconnaissance et la communications avec les profs....*
- *Programme d'apprentissage ou formation professionnelle (2x)*
- *Accompagnement à la recherche d'emploi*
- *Cours de français intensif, rattrapage scolaire et CFC*
- *Apprentissage du français, développer la connaissance interculturelle (société d'accueil et d'origine)*
- *Cours sur les assurances sociales en Suisse pour ceux qui ont toutes les chances d'obtenir un permis B ou de devenir Suisses*
- *Promouvoir des activités sportives pour les adolescents, leur donner accès à l'informatique et les encadrer*
- *Enseignement de l'organisation administrative et politique du canton et de la commune*
- *Connaissance des institutions étatiques et de toutes les instances qu'ils doivent côtoyer officiellement*

Suggestions des partenaires pour améliorer l'intégration des requérants d'asile

PROGRAMME D'OCCUPATION D'UTILITE PUBLIQUE

- *Investir dans les programmes d'occupations d'intérêt public (8x), plus de travaux d'utilité publique (3x)*
- *Accompagnement, occupation dans certaines tâches d'utilités publiques (nettoyage des forêts, etc)*
- *Dans le placement et l'octroi d'un travail d'utilité publique*
- *Développer les mesures d'utilité publique, type nettoyages des bus et mise à disposition de vélos : deux excellentes initiatives !*
- *En permettant aux requérants de ne pas rester inactifs. Peut-être en les occupant dans le cadre d'activités au profit de la collectivité (espaces verts / voirie / collecte / tri / ramassage / aide à domicile / EMS / hôpitaux / etc)*
- *Faire travailler ces gens, sous contrôle, dans des activités bénévoles*
- *Les domaines au profit de la communauté où l'activité de ces gens est visible*
- *Les programmes d'occupation ne devraient pas être limités dans le temps*
- *Travail d'intérêt général au profit de la collectivité*
- *Améliorer les activités d'occupation*
- *Travail social d'utilité publique, action culturelle, action sécuritaire*
- *Travaux d'utilité publique, nettoyage des forêts, des rives de lacs, etc., encadrés par des personnes respectueuses des personnes, quelles que soient leurs origines. Dans le but de valoriser et intégrer les requérants*
- *Trouver pour ces gens beaucoup plus d'occupations d'utilité publique en journée, voire le soir, ce qui rendrait service à la collectivité, permettrait à ces gens de se sentir valorisés, leur permettrait d'apprendre quelque chose, voire le français, les empêcherait ainsi de déambuler en ville, pour la plupart à la recherche de clients*

Suggestions des partenaires pour améliorer l'intégration des requérants d'asile

INTEGRATION SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL

- *Intégration et formation professionnelle (4x)*
- *La recherche d'emplois d'intégration (2x)*
- *Aide à la recherche d'emploi (2x)*
- *Aide à la recherche d'emplois pour les permis F*
- *Création de places de travail*
- *Intensifier la recherche d'emplois et favoriser les travaux d'occupation*
- *Ouvertures sur le marché du travail*
- *Intégration socio-professionnelle des jeunes adultes non scolarisés en partenariat avec les mesures actuellement existantes (OPTI/SEMO)*
- *Peut-être sur l'occupation quotidienne (activité en entreprise, société, etc.) ?*
- *Plus de contacts avec les entreprises privées et le marché de l'emploi*
- *S'orienter davantage directement vers le marché de l'emploi (contacts avec les employeurs potentiels, prise en compte de leur point de vue)*
- *Développer des opportunités dans le domaine du travail domestique permettant d'accéder au marché de l'emploi à une catégorie de personnes peu qualifiées*
- *Stages en entreprises, renforcement des compétences individuelles en adéquation avec les besoins du marché, suivi individuel, responsabilisation des requérants et toute mesure propre à améliorer l'accès au marché du travail*

Suggestions des partenaires pour améliorer l'intégration des requérants d'asile

INFORMER ET FAVORISER LES ECHANGES AVEC LA POPULATION POUR LUTTER CONTRE LES PREJUGES

- *Communication avec le grand public (3x)*
- *Favoriser les liens avec la population locale (3x)*
- *Transparence et lutter contre les préjugés. Favoriser les contacts suisses - migrants. Faire connaître et respecter aux migrants le contexte suisse*
- *L'EVAM devrait être plus présent dans les médias pour expliquer les difficultés rencontrées par les requérants d'asile : la plupart des habitants de ce pays ne connaissent absolument rien sur leur statut, les permis, etc. Cela fait ainsi le lit des partis de droite...*
- *Plus de rencontres avec la population (stand d'information, présence dans diverses festivités,...). Les gens ne connaissent clairement pas l'EVAM !*
- *Dans le domaine sportif, en proposant aux requérants d'intégrer une équipe sportive ou en organisant des tournois avec les sociétés locales*
- *informations à la population ; notamment en matière d'aide d'urgence etc*
- *Occuper les requérants avec des occupations intéressantes et mêlant les populations indigènes et étrangères*
- *Par une information active de la population sur les prestations accordées aux migrants. Trop de légendes quant aux allocations, au soi-disant "luxe" des logements etc. génèrent chez certains une jalousie voire pire*
- *Plus d'informations envers le "Monsieur tout le monde" afin d'éviter les préjugés et idées toute faites*
- *Plus informer le grand public de leurs trajectoires, de leurs qualités et cultures, pour combattre la désinformation des médias et les campagnes xénophobes*

Suggestions des partenaires pour améliorer l'intégration des requérants d'asile

(suite)

INFORMER ET FAVORISER LES ECHANGES AVEC LA POPULATION POUR LUTTER CONTRE LES PREJUGES

- *Promouvoir les actions effectuées par les requérants d'asile*
- *Sur l'image des requérants, sur les prestations effectivement délivrées (en particulier l'aide financière) afin d'éviter de fausses idées parmi la population sur ces questions.*
- *Présence et explications dans les localités concernées par un centre d'hébergement*
- *Rencontres multiculturelles*
- *Plus de contacts-échanges de services entre requérants et communes*
- *Parrainage de migrants par des tiers*
- *Essayer de trouver des familles suisses qui parraineraient un requérant*
- *En mettant en oeuvre des moyens pour que des personnes (seule, en couple ou en famille) - suisses ou non - accompagnent les requérants d'asile en répondant à leurs questions, en les présentant dans des milieux qui pourraient les intéresser (associations, clubs de sport, églises, etc.). Cela facilitera aussi bien leurs progrès en français que l'adaptation à leur nouveau milieu de vie et évitera les ghettos*

Suggestions des partenaires pour améliorer l'intégration des requérants d'asile

SOUTIEN SOCIAL

- *Augmenter le nombre d'assistants sociaux, recherche d'emploi, cours de français à tous les requérants, soutien dans le cas de l'article 14*
- *Suivi social des RA plus large et écoute*
- *Le soutien social*
- *Une assistance administrative des AS soutenue et cohérente pour les bénéficiaires est nécessaire. Cette assistance doit être importante au début puis peut se relâcher en fonction de l'autonomie et de la maîtrise de la langue du/ de la bénéficiaire. Cette assistance doit être donnée dans un esprit de collaboration et d'autonomie du / de la bénéficiaire tant d'un point de vue administratif que budgétaire*
- *Assistance sociale aux personnes à l'aide d'urgence*
- *Prendre du temps pour expliquer les choses aux usagers*
- *Intensifier le suivi individuel pour certaines situations particulièrement difficiles*

CONDITIONS DE LOGEMENT

- *Le patrimoine bâti; les requérants d'asile doivent être logés convenablement. De cette façon, ils respecteront leur logement et la population n'aura pas ""peur"" de passer devant chez eux*
- *Ne pas changer le requérant de foyer à tout moment, ceci pour favoriser l'intégration*
- *Proposer des appartements aux requérants pour qu'ils ne restent pas plus d'1 an dans un centre d'hébergement*

Suggestions des partenaires pour améliorer l'intégration des requérants d'asile

AUTONOMISER LES USAGERS

- *Commencer par les autonomiser du point de vue administratif (fin de la session, faire une information et un suivi correct sur toutes les questions d'assurance, d'impôts...) et respecter les bénéficiaires !*
- *Dans le domaine de l'autonomie des personnes concernées, en favorisant l'accès à une autonomie réelle*
- *Prendre de réelles mesures pour aider à l'autonomie, et pour ce faire, revoir complètement la politique des décomptes et de l'information aux requérants dans le domaine de l'assistance financière, ainsi que l'encouragement des efforts dans ce sens, plutôt que d'appliquer des ponctions qui n'ont parfois aucune proportionnalité ni aucune base dans le droit*

AUTRES REMARQUES

- *Avoir un employé dans le foyer qui parle l'anglais, ce qui n'est pas toujours le cas*
- *Au niveau de l'action politique*
- *Au niveau de l'intégration économique des permis F*
- *Partenaires économiques*
- *Fermeté en cas d'abus*
- *En les traitant réellement avec dignité et respect*
- *Problématique des NEM et aide d'urgence : situation paradoxale en stand-by pour ces personnes*
- *Prise en charge plus développée des NEM*
- *Promouvoir l'égalité homme - femme chez les requérants ?*
- *Développement durable*

AUTRES REMARQUES (suite)

- *La participation aux processus d'intervention communautaire est utile et peut être renforcée (tout ce qui inscrit le requérant dans son cadre de vie avec sa force d'implication à défaut d'avoir une citoyenneté reconnue)*
- *L'accueil et l'assistance des requérants d'asile... En clair, l'EVAM devrait s'investir dans ce qui est purement et simplement son mandat public*
- *Le mandat est aujourd'hui bien trop étroit et ne s'intéresse que peu à l'intégration de cette population. EVAM ou pas EVAM, ceci ne change pas grand-chose...*
- *Le tri des vrais RA devrait être plus pointu et rapide en amont (CERA, ODM...)*
- *Pressions sur l'Etat et l'ODM pour l'application aussi humaine que possible des lois, exploiter davantage les possibilités de traitement d'exception*
- *Respecter l'identité des requérants*
- *Sur le fonds l'EVAM ne peut pas grand-chose. Quand des personnes restent des années dans l'incertitude, on peut difficilement favoriser leur intégration. Dans sa position d'exécutant des directives cantonales, il peut dans une certaine mesure contribuer à ce que les conditions de vie soient améliorées. Peut-être est-ce en collaborant avec des ONG oeuvrant pour l'intégration qui n'ont pas ce statut d'exécutant que quelque chose peut encore être fait*
- *Toutes les questions de votre questionnaire liées à l'intégration des requérants d'asile sont inappropriées : la politique suisse d'intégration ne cible pas les demandeurs d'asile. Concernant cette catégorie de personnes, le souci premier des Autorités est bien "le maintien des capacités des personnes au retour"...*
- *Travailler en réseau de manière régulière avec les établissements scolaires*
- **NE SAIT PAS, SANS OPINION (cité 42 fois)**

Domaines dans lesquels l'EVAM pourrait développer ses programmes d'occupation

Suggestions de domaines dans lesquels développer des programmes d'occupation

- TRAVAUX D'UTILITE PUBLIQUE ET AIDE AUX COLLECTIVITES PUBLIQUES (25 mentions)
- ENTRETIEN DES PARCS ET FORETS, DOMAINE DE L'AGRICULTURE (20 mentions)
- AIDE AUX PERSONNES AGEES, BENEVOLAT (12 mentions)
- TRAVAIL DANS LA CONSTRUCTION, LE BATIMENT (5 mentions)
- INTERACTION AVEC LA POPULATION ET LES ENTREPRISES (6 mentions)
- EN LIEN AVEC LES COMPETENCES DU REQUERANT (5 mentions)
- SOUTIEN DANS LES FOYERS (3 mentions)

Suggestions de domaines dans lesquels développer des programmes d'occupation

TRAVAUX D'UTILITE PUBLIQUE ET AIDE AUX COLLECTIVITES PUBLIQUES

- *Travaux d'utilité publics (6x), travaux communaux (4x)*
- *Travaux d'intérêt public en général (nettoyages, aides-soignants, etc)*
- *Travaux en forêt, nettoyage divers, maintenance simple, etc.*
- *Travaux publics, entretien des forêts, aide et accompagnement des aînés, bénévolat divers*
- *Utilité publique. Tâches publiques non assumées par manque de moyens et à valeur ajoutée sociale. Secteurs hors du champ de la concurrence*
- *Voiries, entretien des routes, entretien et nettoyage des bâtiments, hôpitaux*
- *Au profit des communes, associations régionales, paysan de montagne*
- *Avec les collectivités publiques, par exemple EMS, garderie etc.*
- *Dans le domaine de l'entretien des biens du canton ou des communes*
- *En contact avec les services des eaux, des forêts, de la santé publique, des instances communales dans les domaines de voirie, bâtiment, travaux, administration, etc.*
- *Entretien (lieux publics, forêts), manifestations publiques*
- *Il peut être utile que les requérants d'asile contribuent au bien de la communauté et fassent, dès lors, œuvre publique afin que l'image de l'étranger soit mieux perçue par la population*
- *Partenariat avec les communes, travaux d'utilité publique*
- *Partenariats avec les communes pour cibler et répondre aux besoins*
- *Services à la population*
- *Toutes les fonctions payées par l'État à du personnel de l'État et ou dans des locaux de l'État*

Suggestions de domaines dans lesquels développer des programmes d'occupation

ENTRETIEN DES PARCS ET FORETS, DOMAINE DE L'AGRICULTURE

- *Dans le domaine de l'agriculture (2x) ou l'élevage*
- *Entretien des forêts (2x) et sentiers pédestres*
- *Nettoyages de sites*
- *Dans l'entretien du paysage*
- *Entretien de parcs et promenades*
- *Entretien des zones rurales*
- *Environnement (entretien de parcs publics par exemple)*
- *Forêts, bâtiments etc.*
- *Protection de la nature*
- *Le nettoyage des forêts, l'aide aux agriculteurs de montagne pour l'entretien des alpages (plantes nuisibles)*
- *Nettoyage communal forêts / rivières / lacs*
- *Déneigement = travaux nettoyage de commune...*
- *Nettoyage des forêts, rivières et autres sites naturels*
- *Programmes d'occupation pour nettoyage de la nature, des villes*
- *Agriculture (écologique, biomasse, etc)*
- *Entretien des rives ou des forêts*

Suggestions de domaines dans lesquels développer des programmes d'occupation

AIDE AUX PERSONNES AGEES, BENEVOLAT

- *Aide aux personnes âgées (2x) et dépendantes, EMS*
- *Participation à des oeuvres caritatives, travail de bénévoles (le requérant pas seulement que demandeur d'aide, mais qui peut aussi en donner)*
- *Accompagnement de personnes âgées, éducation, formation comme des cours de langue pour le public etc.*
- *Aide aux personnes âgées*
- *Assistance aux plus pauvres*
- *Le domaine de l'accompagnement quotidien de personnes (entres requérants et vis-à-vis de gens nécessitant une présence quotidienne)*
- *Sociale : aide aux personnes âgées, aide avec des handicapés*
- *Soutien aux EMS*
- *Pourquoi pas dans les domaines d'aide à la personne*

TRAVAIL DANS LA CONSTRUCTION, LE BATIMENT

- *Professions du bâtiment*
- *Travail de manoeuvre pour des entreprises de construction étant mandatées par l'EVAM*
- *Construction, artisanat, travaux ménagers, tertiaire*
- *Construction*
- *Construction, entretien d'immeuble --> plus de prestations vers l'extérieur*

Suggestions de domaines dans lesquels développer des programmes d'occupation

SOUTIEN DANS LES FOYERS

- *Aide dans les foyers : devoirs surveillés pour les enfants scolarisés, soutien des adolescents au niveau scolaire, spécialement pour l'informatique et au niveau sportif*
- *Soutien scolaire dans les centres d'hébergement, activités pour les enfants dans ces mêmes centres, ateliers pour adultes (peinture, bricolage, couture...)*
- *Engager des relations étroites avec l'environnement des centres d'hébergement*

EN LIEN AVEC LES COMPETENCES DU REQUERANT

- *En lien avec les compétences des requérants !*
- *Dans tous les domaines où l'on cherche à intégrer les requérants, selon leur capacité. Il y a des efforts qui sont là, mais la socialisation des requérants fait vraiment défaut*
- *C'est à voir en fonction des compétences des personnes et des besoins des communes. Est-ce qu'un infirmier qui va devoir ramasser des papiers dans les bus ou faire le marmiton pour 300.- frs/mois prendra cela comme une mesure d'intégration ?*
- *Peu importe le domaine (social, santé, environnement) pour autant que les requérant-e-s peuvent choisir ou pas de participer à ces programmes et si ces activités procurent un salaire "ordinaire" et non une rémunération symbolique...*
- *Plus tenir compte des compétences et des diplômes, des métiers des requérants d'asile et, si possible, de leurs désirs*

Suggestions de domaines dans lesquels développer des programmes d'occupation

INTERACTION AVEC LA POPULATION ET LES ENTREPRISES

- *Interactions avec la population, prestations de services visibles du public.*
- *Domaines visibles du public permettant de "casser" l'image du "requérant profiteur"*
- *Je ne pense pas qu'il y a lieu d'élargir les domaines d'activité. Cependant, il faudrait avoir plus de liens avec les PME de la région et organiser des stages, après que les requérants d'asile aient terminé les programmes d'occupation à l'EVAM. Dommage que les programmes aient lieu à l'EVAM et qu'il n'y ait pas plus de liens avec l'extérieur ensuite*
- *Par des activités rapprochant les migrants de la population*
- *Contact avec les entreprises*
- *Stages en entreprises vaudoises dans les domaines de compétence des requérants*

Suggestions de domaines dans lesquels développer des programmes d'occupation

AUTRES REMARQUES

- *Il conviendrait que ces programmes ne fassent pas concurrence au marché afin de permettre l'intégration professionnelle des bénéficiaires*
- *Dans des domaines autres que celui de fournir de la main-d'oeuvre bon marché à des entreprises qui n'en ont pas besoin (ex. les Transports Publics Lausannois)*
- *Développement durable*
- *Nouvelles technologies (énergies renouvelables)*
- *Il est surtout important que les personnes puissent travailler plutôt que d'être exploitées pour des salaires misérables et honteux*
- *Intégration socioculturelle*
- *Internet et informatique*
- *Mécanique*
- *Si possible dans les domaines où il y a encore... des offres d'emploi*
- *Tous les domaines où il y a du travail au noir de manière connue*
- *Tous les domaines professionnels possibles*
- *Sur les terrains, AVEC les personnes de manière communautaire. Trouver les solutions en situations. Donc trouver la réponse à cette question avec les bénéficiaires*
- *Sports ?*
- *Toutes les mesures de soutien mutuel devraient être favorisées et pérennisées en regard du statut et non d'un délai arbitraire*

55 personnes ne se sont pas prononcées.

Conclusions et recommandations

- Tout d'abord, le **positionnement** de l'EVAM en tant qu'établissement de droit public est **clair pour la majorité** des partenaires interviewés (87%). Toutefois 24% continuent de l'associer à une fondation et 21% à une œuvre d'entraide.
- Pour la majorité des partenaires, la **perception de l'EVAM** par rapport à l'ex-FAREAS est **identique voire bien meilleure** grâce à de meilleures relations, plus d'échanges, d'ouverture, une meilleure communication mais aussi une meilleure organisation avec pour effet une plus grande efficacité.
- Le plus souvent, le **contact** avec l'EVAM s'effectue par **téléphone** et par **email**. Ces prises de contact ont lieu autant avec le siège administratif qu'avec les foyers d'hébergement ou les antennes administratives (un peu moins avec les sites de prestations intégration et développement).
- En ce qui concerne le **site Internet** de l'EVAM, il est connu par un peu plus de la moitié des partenaires. Les personnes qui fréquentent le site Internet de l'EVAM (soit environ un quart des partenaires) le jugent **satisfaisant** mais sans enthousiasme (78 % assez satisfait).

Conclusions et recommandations

- Dans l'ensemble, **81% des partenaires se disent satisfaits** (37% tout à fait), les moins satisfaits sont les groupes dont la taille de l'échantillon est la plus petite, soit les femmes, les moins de 40 ans et les associations / bénévoles.
- Les points qui donnent **satisfaction** relèvent de :
 - Les valeurs **d'ouverture** et de **responsabilité** (alors que la valeur d'ouverture est nettement moins bien perçue chez les collaborateurs)
 - La **position d'autorité** de l'EVAM **pour assister les migrants** dans le respect de la loi
 - Les **services et prestations** du siège administratif et des foyers d'hébergement
 - La **structure et l'organisation** de l'EVAM (également nettement moins bien jugées chez les collaborateurs)
 - La **qualité des contacts et des relations** (disponibilité, accessibilité) avec l'ensemble du personnel de l'**EVAM** (Direction, cadres, personnel administratif et de terrain)

Conclusions et recommandations

- Si la majorité des partenaires pensent qu'il faut **améliorer les mesures d'intégration et développer** davantage les **programmes d'occupation** d'utilité publique, les mesures prioritaires à prendre touchent les points suivants :
 - **Mieux se positionner** en tant qu'organisation de **référence** en Suisse pour **l'accueil et l'intégration** des migrants,
 - **Plus de proximité** avec les bénéficiaires (plus de compréhension et d'empathie), **lutter contre les préjugés** concernant les requérants d'asile,
 - Une plus grande **proactivité** (anticiper les changements inhérents au domaine de l'asile), une meilleure **réactivité** (respecter les délais et engagements) et davantage de **transparence** (dire ce qu'on fait et faire ce qu'on dit),
 - Améliorer la **prise en considération de l'avis des partenaires** et les **relations** avec les partenaires sociaux mais également les **informer des décisions importantes** prises en matière **d'asile**,
 - Un meilleur **soutien et encadrement** par les **AS** et savoir **à qui s'adresser** lorsque l'on recherche une information particulière,
 - Une plus grande **qualité des services et prestations** offerts aux migrants et **viser l'autonomie** des bénéficiaires.

Suggestions pour améliorer la collaboration entre l'EVAM et ses partenaires

Suggestions pour améliorer la collaboration avec les partenaires

- *Pas de besoin, déjà une bonne, voire très bonne collaboration (41x)*
- *Ne sait pas (7x)*
- *Plus de contacts, plus de communication*
- *Plus de communication (2x)*
- *Par des contacts réguliers (2x)*
- *Plus de proximité, plus d'échanges avec les partenaires,...*
- *Mieux communiquer. Ne pas attendre pour nous informer*
- *Mise en place d'une plate-forme de communication (Intranet, site Sharepoint etc., wiki etc.) commune*
- *Une amélioration des échanges avec MEDIFAR serait toutefois appréciable*
- *Continuer les contacts et échanger sur des thèmes tant administratifs que de procédure judiciaire, au niveau des assistants sociaux*
- *Contacts réguliers*
- *Contact puis projet*
- *Commencer par répondre à nos courriers et respecter les rapports de mandat*
- *Avec une attitude plus proactive, en entretenant des contacts réguliers, en communiquant, en remerciant...*
- *Rencontres régulières*
- *Plus de transparence (2x)*
- *Plus de transparence et d'ouvertures sur les actions de presse*
- *En étant transparent lors des demandes de renseignements ainsi qu'en tenant les délais fixés lors des séances, courriers ou autres*

Suggestions pour améliorer la collaboration avec les partenaires

- *En améliorant la transparence de ses activités*
- *Toujours partenaires dans les décisions importantes*
- *Tenir compte davantage des contraintes et besoins des entités partenaires*
- *Par le respect strict des engagements pris à l'égard des partenaires*
- *Prise en compte des besoins réciproques*
- *Plus de partenariat*
- *Relations professionnelles entre propriétaires immobiliers*
- *Se mettre davantage en question*
- *Soutien financier aux bénévoles, engagement d'ETS*
- *Répondre lorsque nous leur posons des questions*
- *Informers de l'arrivée et du départ des familles de manière anticipée*
- *Participer aux séances de travail concernant des élèves ou des parents concernés par l'EVAM*
- *Que les subordonnés tiennent les engagements pris par les responsables (trop de "ce n'est pas moi", "ce n'est pas de mon domaine"). Exemple concret : nNous décidons d'améliorations avec la direction locale, l'intendance ne suit pas...*
- *Qualité de l'assistance sociale (plus de présences et moins de promesses vagues)*
- *Plus d'implications (pas seulement dire ce que dit le règlement)*
- *Davantage d'encadrement normatif et de suivi au quotidien (notamment dans les six premiers mois)*
- *Poursuivre voire améliorer encore le climat de confiance entre l'EVAM et la police afin de faciliter le travail des collaborateurs des deux services. Pour la police, obtenir des renseignements (non sujet au secret de fonction) sans difficulté est d'une grande utilité*

Suggestions pour améliorer la collaboration avec les partenaires

- *Poursuivre sur la lancée actuelle*
- *Pour un bon accompagnement des requérants, il serait bon d'avoir un minimum de connaissances de leur situation, bien sûr toujours dans le respect et la confidentialité. Par exemple : recevoir une fiche de présence tous les 3 ou 4 mois, à voir selon le nombre de nouveaux arrivants, pouvoir mieux collaborer avec les assistants sociaux à ce sujet...*
- *Possibilité de développer des projets locaux novateurs et accompagnement dans les processus locaux*
- *Points de situation réguliers avec la Direction, fixation des objectifs communs*
- *Plus d'exigences dans son organisation interne pour éviter les doublons, retards et autres erreurs*
- *Par une meilleure concertation et coordination du projet de vie de l'usager, dans la mesure où la cohérence du dispositif est prioritaire à la prestation, même si l'indication est pertinente*
- *Oui, en étant plus "restrictif" et collaborant dans le domaine des accords de Dublin*
- *On peut toujours faire mieux, mais la Direction est déjà très en phase avec le problème actuel, tout au moins en matière de sécurité publique et lutte contre la délinquance*
- *Nous n'avons pas de vraie collaboration, sauf dans le travail d'accompagnement des RA*
- *Améliorer le travail en réseau*
- *Renforcer le soutien social pour les permis F en collaboration avec les associations*
- *Nous désigner un/une interlocuteur/trice ayant pouvoir de décision pour chaque thématique ou problème soulevé*
- *Nous connaître mieux afin de mieux cibler les demandes*
- *News par email une fois par mois*
- *Moments Café Philo !*

Suggestions pour améliorer la collaboration avec les partenaires

- *Meilleure prise en compte de la dynamique propre au bénévolat (distincte de celle des professionnels)*
- *Meilleure coordination interne entre les différentes unités composant l'EVAM*
- *Meilleure connaissance réciproque*
- *Meilleure collaboration et coordination entre les différents services, unités ou entités de l'EVAM*
- *Les relations que nous entretenons avec l'EVAM sont bonnes. Cependant, du fait que celles-ci débutent, seul le temps nous permettra de définir clairement ce que chacun attend de l'autre*
- *J'imagine que les associations concernées par l'asile ont régulièrement des séances d'échange avec l'EVAM ?*
- *Je ne pense pas que cela soit nécessaire qu'Amnesty International soit impliquée dans ces séances*
- *Il m'apparaît que le secteur administratif (Medifar en particulier) est régulièrement surchargé*
- *Il est vrai que nous pourrions avoir un petit téléphone pour établir un contact plus personnalisé, mais la communication et l'information me semblent très bien fonctionner avec l'EVAM pour notre revue d'information sociale.*
- *Idéalement... par une planification qui lui permette d'anticiper plus vite et de nous annoncer plus tôt les demandes de services dont elle aura besoin*
- *Favoriser des démarches conjointes - de sensibilisation / information / formation - destinées à différents publics*
- *En tenant compte des usages administratifs en vigueur dans toutes les administrations (respect des délais, accessibilité de l'interlocuteur, clarté de la documentation, respect des usages concernant les procurations, notamment dans l'envoi des courriers, traçabilité des envois recommandés - à l'heure actuelle parfois non réceptionnés ou égarés à l'EVAM...)*

Suggestions pour améliorer la collaboration avec les partenaires

- *En répondant concrètement aux demandes, propositions qui ont été approuvées dans un délai raisonnable*
- *En remplissant son mandat et en étant plus transparent*
- *En présentant un cours/information aux communes dans le cadre du programme "l'Etat pour les communes", mis en place entre le SeCRI et le CEP*
- *En prenant contact avec les communes avant toute mesure d'expulsion de locataires suisses ou non-requérants*
- *En offrant de temps en temps un cours de formation aux bénévoles sur place*
- *En nous informant lors de changement organisationnel, directionnel par ex. en nous transmettant les nouveaux organigrammes afin que nous sachions qui fait quoi. Il est vrai qu'en général, mes partenaires directs sont les autorités cantonales et, dans le canton de Vaud plus précisément, la coordination asile qui dépend du SPOP*
- *En maintenant et développant les contacts mis en place en 2009*
- *En l'état actuel des choses - contacts très ponctuels - la collaboration de l'EVAM avec nos services est satisfaisante*
- *En étant présents lors des rendez-vous fixés, en tenant parole lors des prises de décisions, en prenant en compte les bénévoles lors de décisions d'animation, d'occupation des salles....*
- *En étant moins flou et en attribuant au requérant une personne de référence pour l'entier de sa situation, et non une personne pour chaque aspect du bénéficiaire*
- *En changeant profondément*
- *En ayant une perception plus respectueuse des requérant-e-s et une meilleure maîtrise des dossiers gérés, notamment quand ces dossiers étaient auparavant gérés par la FAREAS, problème de suivi des informations*

Suggestions pour améliorer la collaboration avec les partenaires

- *En ayant une organisation moins cloisonnée. En ayant des dotations supplémentaires qui les rendraient plus disponibles pour le travail de réseau*
- *En ayant plus de temps pour la réflexion/action commune au sein des projets locaux*
- *En améliorant les échanges d'information et la communication (participation planifiée aux différents colloques (veilleurs, AS, aide d'urgence, formation etc.) au moins une fois par an pour un échange d'information sur les différents programmes et aides disponibles ainsi que les services de l'EVAM*
- *En facilitant la mobilité des requérants pour accéder à notre service*
- *En cherchant le dialogue*
- *En accomplissant le mandat public qui lui a été confié*
- *Disponibilité, suivi terrain*
- *Développer le service de presse*
- *Des structures sont en place. Elles fonctionnent correctement et les échanges sont bénéfiques pour tous*
- *Des rencontres régulières entre professionnels ?*
- *Déjà par des informations régulières, courriels, etc...*
- *Convention de collaboration par exemple*
- *C'est en cours, puisqu'on a mis sur pied des stages au sein de notre service*
- *Avec nous, transmettre à l'association les changements affectant le foyer concerné par nos activités*
- *Au travers de programmes d'occupation*
- *Au niveau du parc logement > trouver une solution qui permettrait d'assouplir les règles lorsque un requérant d'asile devient réfugié et doit quitter tout de suite le logement de l'EVAM*