

TOUTES LES STORIES

TÉMOIGNAGES

SUCCÈS

BONNES PRA

RESTER
INFORMÉ

COMPÉTENCES DE BASE

[< Retour](#) / [Tout](#)

Témoignages / Le Secteur intégration de la Ville d'Yverdon-les-Bains renforce les compétences de base des agentes et agents d'intégration



TÉMOIGNAGES

Le Secteur intégration de la Ville d'Yverdon-les-Bains renforce les compétences de base des

agentes et agents d'intégration

04.03.2024

Soutenu financièrement par la Confédération via le programme « Simplement mieux ! ... au travail », le Secteur intégration a mis sur pied des cours sur mesure de français et d'informatique.

**RESTER
INFORMÉ**

Savoir mieux utiliser Excel, remplir des rapports, rédiger des documents et des emails ou encore effectuer des recherches sur internet : voici quelques exemples de tâches rendues plus ardues par la digitalisation du Service et de la société en général et qui ont été abordées durant les cours.

Quel est l'impact de ces cours sur les participantes et participants dans le cadre de leur travail et au niveau plus personnel ? Quels sont les bénéfices de ce programme dans le contexte de l'intégration ? C'est ce que nous avons cherché à savoir, en allant à la rencontre des responsables et de quelques personnes ayant suivi ces cours.

Efficacité, motivation, tremplin vers de nouveaux postes : un réel impact

Pour Katja Blanc, les cours mis sur pied par le Secteur intégration de la Ville d'Yverdon-les-Bains ont atteint leurs objectifs.

Déléguée à l'intégration de la Ville d'Yverdon-Les-Bains depuis bientôt 15 ans, Katja Blanc est portée par une réelle vision. Elle a notamment contribué à développer, au sein du [Secteur rattaché au Service Jeunesse et cohésion sociale](#), de nombreux programmes et activités dans le but de favoriser l'intégration de la population immigrée.

Les agentes et agents d'intégration: une approche novatrice

Afin de faciliter l'accès à l'emploi aux personnes issues de la migration, le Secteur intégration a mis sur pied une équipe composée d'agent·e·s d'intégration, un modèle innovant, inspiré du modèle des médiateurs culturels. Il s'agit de personnes-relais : un groupe d'une vingtaine de personnes de différentes origines, parlant différentes langues et issues de la migration, font le lien entre les institutions et les personnes de leurs communautés. Ces personnes sont initiées au travail social et à l'animation pour pouvoir mener à bien leur rôle.

Les agent.e.s d'intégration interviennent dans différents programmes proposés par le Secteur intégration. On y découvre par exemple le programme [➔ Femmes-Tische](#) : il s'agit de tables rondes où les personnes présentes se retrouvent pour échanger dans leur langue d'origine ou en français sur des thèmes liés à la santé, la famille ou encore plus spécifiquement à l'intégration : alimentation et activité physique, assurance-maladie, assurances sociales et impôts, logement, l'école et bien d'autres. Ces tables rondes sont menées par un ou une agent-e d'intégration formé-e sur le thème par le Secteur intégration. Il-elle a connu les mêmes étapes ou les mêmes écueils dans son parcours migratoire.

**RESTER
INFORMÉ**

On trouve également le dispositif «les parents référents», qui sont là pour accompagner les parents immigrés afin de faciliter le lien entre l'école et les familles.

Le dispositif «de la maison à l'école» offre aux enfants qui vont commencer l'école, la découverte du rythme scolaire pendant trois mois. Cette action permet aux enseignantes et aux agent-es d'identifier les enfants qui auront besoin d'un soutien particulier à la rentrée scolaire, comme des cours de français intensifs.

Ou encore: «le français à la plage», des cours de français débutants en plein air avec une halte-garderie où pendant un mois, en binôme enseignant-es et agent-es d'intégration donnent des cours de langue et d'intégration. Enfin, un autre service majeur est offert par le Secteur intégration : la permanence sociale [➔ migr'info](#). La permanence s'adresse aux personnes qui cherchent des informations, par exemple sur l'emploi, les cours de langues, les permis de séjour, les assurances, ou toutes questions qui les préoccupent. Sur place, ce sont des agent-e-s d'intégration qui répondent, les guident et les conseillent, cela en plusieurs langues.

Katja Blanc précise: « Les agents et agentes sont bien formés et formées, cet emploi d'auxiliaire est aussi un outil d'intégration pour eux. Il y a des personnes pour qui c'est aussi une étape, un échelon vers l'intégration. On a beaucoup de personnes qui, grâce à ce travail, ont trouvé un emploi qui leur permet de vivre. Et d'autres restent et gardent cette activité comme activité annexe. Un exemple: une personne qui a fait une passerelle à l'université de Neuchâtel, a fait agent d'intégration, et maintenant il est devenu cadre dans une institution sociale. Pour eux, c'est aussi découvrir le monde du travail, renforcer le français, l'informatique. Ils créent des liens dans la société, se créent un réseau.»



Réunion de Femmes-Tische en extérieur – ici une réunion mixte

Dans ce contexte-là, le programme « Simplement mieux! ... au travail » représente une belle opportunité. Pour Katja Blanc, **développer les compétences de base est un important facteur pour l'intégration** et il faudrait pouvoir donner des cours à toute personne avec ce besoin.

Ensemble avec Madame Parya Maleki Boutillier, Chargée de projet, elles ont donc mis sur pied des cours sur mesure dans le cadre du programme « Simplement mieux! ... au travail » pour faciliter les activités des agents et agentes d'intégration. L'accent a été mis sur des besoins en lien avec l'informatique (TIC), avec une composante de français FLE (Français Langue Etrangère).

L'analyse des besoins et l'élaboration du programme de cours a été confiée en collaboration avec Lire et Ecrire en 2020 et la Fondation ECAP en 2022.

Plus à l'aise avec Word, Excel, Internet et le smartphone dans un contexte de digitalisation des services

Ces dernières années, la digitalisation des services s'est accélérée. Rapports électroniques à remplir pour les différentes activités des agent-e-s d'intégration, ressources digitalisées, informations en ligne, communication par email, le travail des

agent.e.s d'intégration s'est fortement modifié. Ainsi que l'environnement de travail général dans les entreprises qui sont pour certains leurs lieux de travail.

Des cours pour développer les compétences de base dans l'utilisation des TIC favorisent donc à la fois une meilleure efficacité du Secteur intégration et les chances de trouver un stage ou un emploi à plein temps.

**RESTER
INFORMÉ**

Concept de cours

L'analyse précise des besoins, la conception des cours, le programme et l'animation ont été menés par Lire et Ecrire ainsi que ECAP Vaud.

Les derniers cours organisés avec ECAP Vaud ont consisté en 48 périodes de 45 minutes, sur 4 grands thèmes: utilisation du PC et gestion des fichiers, traitement de texte (Word: rédiger et mettre en page un document, ajouter des images, des liens, savoir enregistrer et partager un fichier, etc.) et bases Excel, Internet et Outlook Express, et plus généralement les nouvelles technologies dans la vie quotidienne. Quelques exemples de thèmes: **utilisation optimale du smartphone, téléchargement d'applications, compilation de documents électroniques officiels, communication grâce aux TIC dans des contextes divers, recherche des informations avec les moteurs de recherche et beaucoup d'autres exemples très pratiques.** Les questions de **sécurité**, liées à l'utilisation d'**Internet** ont aussi été abordées. Concernant les compétences linguistiques pour améliorer la **communication professionnelle**, la **compréhension et la rédaction de textes en rapport avec le travail quotidien** ont été travaillées.

Des cours avec un réel impact personnel et professionnel

«Maintenant, j'OSE. J'ai gagné en autonomie, je peux trouver les informations utiles sur internet»

Les 8 personnes ayant participé aux cours étaient d'origines et de formations différentes. Ces agent.e.s d'intégration sont la plupart du temps actifs dans les différentes actions mises sur pied par le secteur intégration, souvent ils et elles font partie d'associations et parfois même en créent ! C'est tout un cercle vertueux, dans lequel les cours de « **Simplement mieux! ... au travail** » ont parfois joué un rôle de catalyseur.

Hinda est arrivée d'Algérie il y a 30 ans, avec une formation de couturière-modéliste. Elle donne maintenant des cours de couture à Lausanne. En tant qu'agente d'intégration, Hinda organise des tables rondes pour le programme Femmes-Tische. Elle doit se former

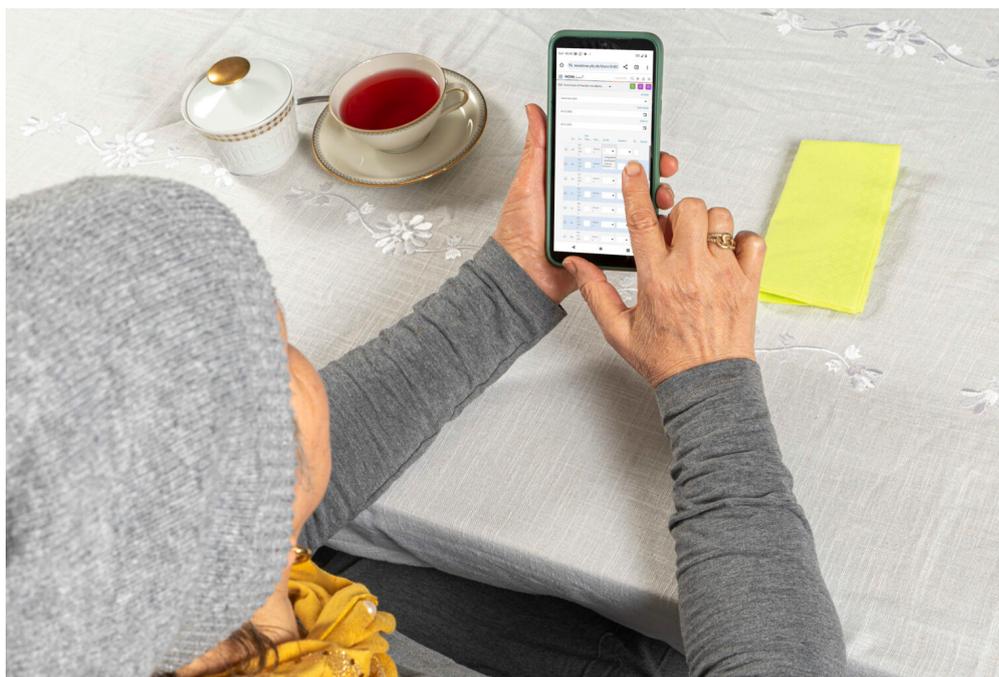
à chaque fois pour la prochaine thématique (assurances, école, emploi, etc.) pour être à même ensuite d'aider, d'orienter les personnes. Avant les cours, Hinda n'avait aucune connaissance en informatique, elle ne savait pas utiliser l'ordinateur ni un smartphone.

En lien avec ses activités d'agente, elle doit remplir ses heures dans un tableau numérisé, faire un rapport d'activité, un bilan de fin d'année, envoyer des emails, tout cela, elle n'en avait aucune idée, dit-elle. Avant, cela se faisait oralement.

**RESTER
INFORMÉ**

«Les cours m'ont tout appris! Enfin, il reste beaucoup à apprendre, mais j'ai les bases. Je sais maintenant écrire sur un formulaire, choisir le bon format, mettre un appel en attente et le reprendre, je peux scanner et payer mes factures avec mon téléphone... Bien sûr que cela ouvre des portes, on peut penser plus loin, maintenant. On sait maintenant qu'on est capable de le faire. C'est une prise de conscience avec ces cours, on veut aller plus loin.»

«C'est comme une lumière».



Hinda agente d'intégration pour Femmes-Tische, Secteur intégration, Yverdon-les-Bains, rentre ses heures de travail sur l'application de son smartphone.

Pour Manuel aussi, les cours offerts dans le cadre de « Simplement mieux! ... au travail » ont été très bénéfiques: arrivé tout jeune du Portugal, Manuel a un parcours d'immigré devenu autant Suisse que Portugais. Du statut de saisonnier en passant par différents travaux dans l'agriculture, puis comme plâtrier-peintre, pompier, son parcours professionnel est émaillé de graves accidents qui l'ont fait bifurquer à chaque fois vers de

nouvelles activités.

Manuel est très investi dans de nombreuses associations d'entraide. En tant qu'agent d'intégration, Manuel travaille à la permanence migr'Info depuis ses débuts et il anime aussi des tables rondes Femmes-Tische.

« *Maintenant, je gagne du temps pour chercher les informations, je vais sur Internet, je sais utiliser les mots-clés, d'un simple clic j'ouvre la page, je trouve les informations, je peux pouvoir aider. Maintenant je sais remplir la fiche sur l'ordinateur pour chaque personne qui est venue. Avant, on remplissait ces fiches à la main. Maintenant c'est plus facile, l'ordinateur corrige l'orthographe, le français. Cela m'aide à rédiger un texte, une lettre de motivation, un CV, le traitement de texte, c'est fantastique, je n'efface plus toute la page, je la retrouve, je ne dois pas tout recommencer. » Aussi, on s'entraide, au bureau on n'hésite pas à demander de l'aide aux autres qui ont aussi suivi les cours, on gagne tous du temps.»*

**RESTER
INFORMÉ**

«*J'ai beaucoup apprécié ces cours et j'ai demandé de pouvoir poursuivre.*»

Behajdin, quant à lui, est arrivé comme footballeur professionnel à Yverdon-Sports, en ligue nationale B, du Kosovo il y a 37 ans. Il a également un parcours riche: accueilli dans une famille suisse, très vite ses blessures l'obligent à se réorienter dans la construction. Il passe son permis de machiniste pour des engins de 5 tonnes, et il suit des cours de littérature en français.

Behajdin affirme son engagement fort pour aider les autres.

«*Avec ces cours, j'ai appris énormément de choses, quasiment de A à Z, en tant que responsable, je fais les statistiques de la permanence sur Excel, j'arrive mieux à transmettre un email, je peux faire des phrases bien complètes, je peux répondre tout-de-suite aux questions, je peux conseiller, orienter avec 3-4 phrases, je peux mieux écrire avec l'aide du correcteur d'orthographe, j'arrive mieux à répondre aux messages.*»

«*Grâce aux cours, je n'ai plus honte de demander de l'aide, nous nous entraïdons, nous collaborons aussi entre nous, notre travail est devenu beaucoup plus efficace, cela nous a aidés à mieux répondre aux besoins de notre public-cible, à être plus performants.*»



RESTER
INFORMÉ

Behajdin élabore le rapport d'activité de de la permanence migr'Info

BILAN: efficacité, motivation, impulsion vers le futur

En guise de conclusion, Madame Parya Maleki Boutillier souligne un impact à plusieurs niveaux : « nous avons observé **un plus grand niveau de motivation**, et un point important, la motivation **de vouloir améliorer ces compétences-clés**. Certains continuent, ils essaient de travailler à la maison sur l'ordinateur, on voit très clairement les impacts. On constate une plus grande efficacité dans leurs tâches. Par exemple, une personne qui est responsable de la permanence et doit remplir les statistiques et faire des rapports sur l'ordinateur, est plus à l'aise dans la rédaction lorsqu'il doit répondre à des emails. Et **de manière générale, ils osent plus s'exprimer par écrit, ils ont pris confiance, ils osent, cela a enlevé leurs craintes** ».

Si vous aussi vous souhaitez organiser des cours sur mesure dans le domaine des compétences de base, axés sur la pratique au sein de votre entreprise, trouvez toutes les informations utiles sur le site de la campagne [↗ « Simply mieux! ... au travail »](#). Programme soutenu financièrement par la Confédération et les cantons.

Découvrez également d'autres [↗ témoignages](#) [↗ d'entreprises ayant mis sur pied des cours >>](#)