

Covid ACTION

Rapport
d'activités
2020





Sommaire

Gouvernance

- 4 – 5 Billet du Président
- 6 Dossiers stratégiques
- 7 Témoignages

Gestion

- 8 – 10 Édito de la Directrice générale
- 11 – 12 RH
- 13 – 15 Les invités de la Direction
- 50 Prestations-CHIFFRÉES
- 51 Partenaires

Administration

- 16 – 17 Carmen Crisan
- 18 – 19 CovidACTION

Formation

- 20 – 23 Paola Vezzani
- 24 Témoignage
- 25 Prestations-CIFÉA
- 26 – 27 Témoignages
- 28 – 29 Nos STARS ★
- 30 – 31 Témoignage
- 32 – 33 Nos STARS ★
- 34 – 37 CovidACTION
- 38 Prestations-DGCS
- 39 Témoignages

Orientation

- 40 – 43 Sidonie Mayor
- 44 – 45 Témoignages
- 46 – 47 CovidACTION
- 48 Prestations-ORIENTATION
- 49 Mandats de prestations

Impressum

Rédaction:

Les différents contributeurs à la rédaction de ce rapport sont nommés sous leur texte.

Ligne éditoriale et graphie:

Mme Martine Aubry

Corrections:

Mmes Martine Aubry, Carmen Crisan, Elena Kleczynski, Pierrette Mettraux

Photos:

Albums personnels

Gestion de projet:

Mmes Martine Aubry, Carmen Crisan, Pierrette Mettraux

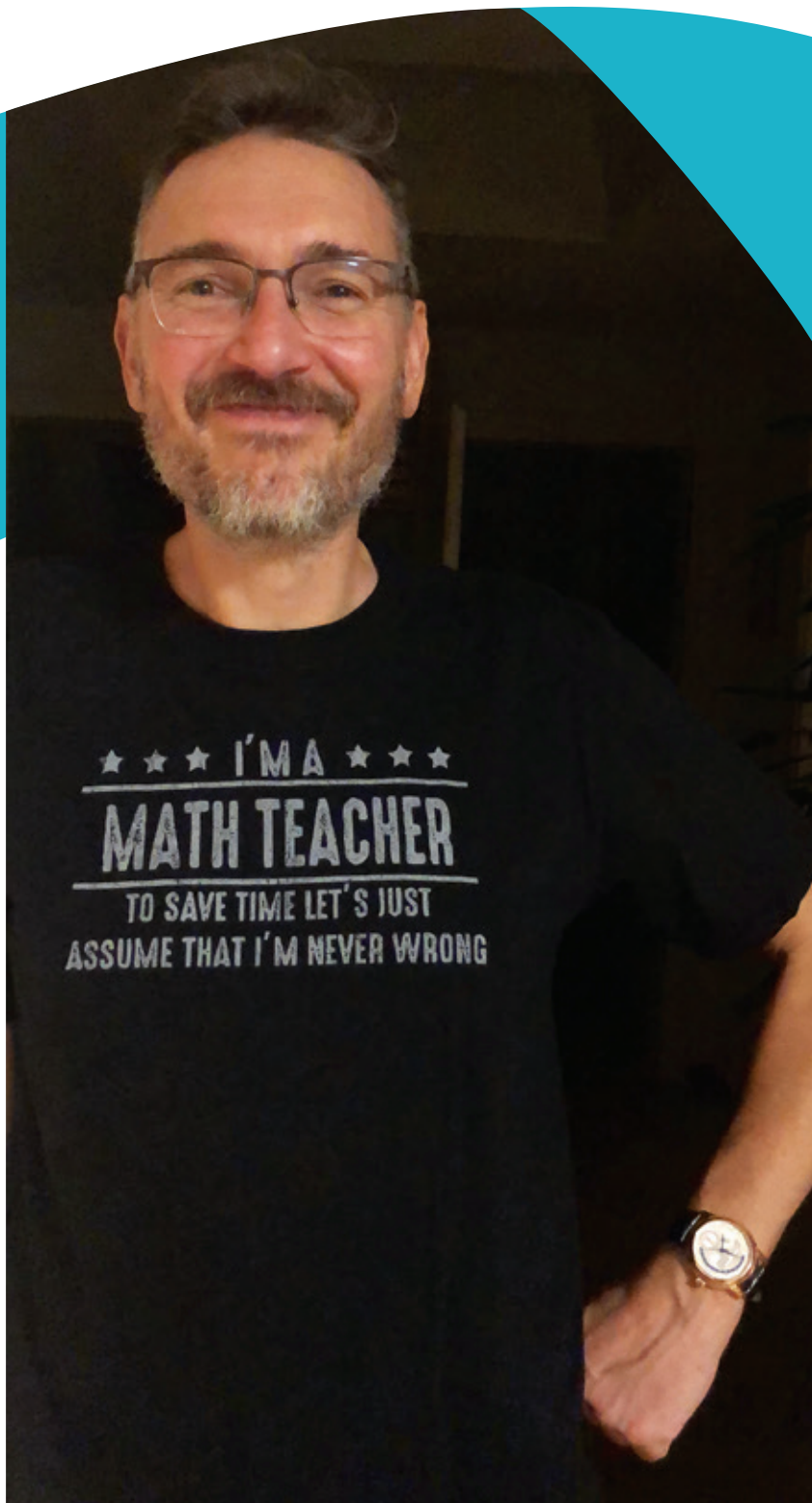
Graphisme:

M. Greg Williams, gergwills.ch

Découvrez tous les acronymes et abréviations sous www.corref.ch/outils

Jean-Christophe Jaggi

PRÉSIDENT



Moi, Président, j'ai aussi été pris au dépourvu par la crise sanitaire qui a imposé un confinement quasi-mondial et qui nous a forcés au télétravail. En tant qu'enseignant au secondaire II, auprès d'ados et de jeunes adultes, l'enseignement à distance a été un défi de taille auquel je n'étais nullement préparé.

Viens d'abord un lexique inédit: Zoom, Discord, Teams, OneNote, et d'autres encore; certes géniaux et salvateurs, ces outils innovateurs, permettant de mettre en place une classe 2.0, ont aussi rapidement montré leurs limites. En effet, malgré leur désir d'apprendre, les étudiants ne sont pas forcément équipés pour disposer d'un ordinateur personnel, ce dernier devant souvent être partagé avec la famille. Les jeunes ont tous un smartphone avec lequel ils peuvent se connecter à Internet pour disposer des ressources mises en ligne par leur enseignant, mais les voilà alors dépendants du forfait de leur fournisseur de téléphonie. Quant aux enseignants, ils ne sont pas tous équivalents en matière d'aisance avec les outils numériques pour assurer leurs cours en ligne. L'avantage de cette crise est qu'elle a forcé les intervenants, dont les collaborateurs de Corref, à développer en un temps record des nouvelles compétences indispensables pour assurer des formations à distance de qualité. Acquis qui s'avéreront impérieux dans le futur.

Par ailleurs, cette crise nous a fait prendre conscience à quel point les inégalités sont présentes, alors qu'il est primordial de donner à chacun les mêmes chances de développer ses connaissances, que la formation soit réalisée en présentiel ou à distance.

C'est précisément l'un des rôles majeurs de l'Association Corref, qui a comme philosophie d'offrir l'accès à la formation pour tous, dans le respect de l'individu et de son droit à l'autonomie. En qualité de Président, je partage personnellement ces valeurs profondes. Nous nous engageons auprès des participants

à analyser leurs besoins et à tout mettre en œuvre, dans nos domaines de compétences, pour les aider à atteindre leurs objectifs et à développer leur autonomie. Notre but est d'améliorer les connaissances de base des participants, notamment en français écrit et en calculs, dans un objectif de réinsertion professionnelle et sociale.

Ainsi, notre souci constant reste de garantir et d'améliorer la qualité de nos prestations, d'offrir un enseignement accessible à tous, en tout temps, et dans toutes les situations. Or, rappelons que notre public est majoritairement en précarité économique et/ou sociale et que ce dernier n'est pas forcément à l'aise avec les outils numériques. Dans ce contexte, il était donc indispensable que Corref fasse tout son possible pour obtenir des autorités cantonales la dérogation de continuer à offrir ses prestations en présentiel. Pour ma part, je trouve primordial que Corref s'engage sur cette voie de la formation inclusive, afin de ne pas précariser davantage son public et pour s'assurer de ne laisser personne au bord du chemin.

Je profite de l'occasion pour remercier très chaleureusement et personnellement la Direction et l'équipe de pros pour leur réaction en période de CovidACTION. Un merci aussi aux membres du Comité pour leur réactivité à valider les directives et autres plans de protection régissant le cadre de travail et d'intervention de nos experts.

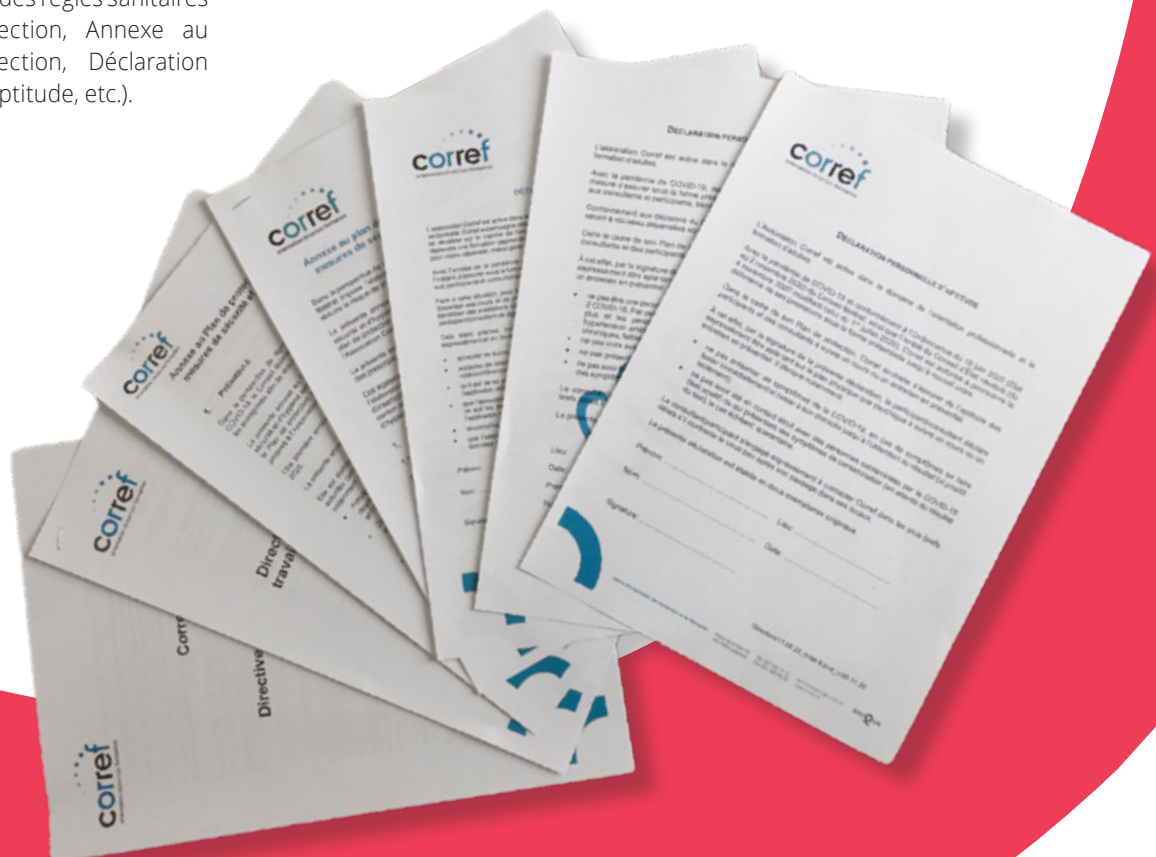


Plusieurs dossiers stratégiques ont été traités par le Comité et la Direction en 2020, et ce, en plus des affaires courantes de l'Association:

- Une solution a été trouvée avec la gérance Mobimo s'agissant des échéances des baux.
- Dans le cadre de l'affaire qui nous opposait à l'Apé Lausanne depuis 2016, le Juge de paix a prononcé la mainlevée provisoire de l'opposition qui s'est transformée en décision définitive. C'est l'Apé Vaud qui s'est acquittée de la dette due à Corref.
- Dans le cadre de la pandémie qui sévit depuis 2020, nous avons géré le COVID-19 en prenant toutes les mesures nécessaires afin d'assurer la protection de la santé de nos collaborateurs en distanciel (Directive sur le télétravail, Directive temporaire sur le temps de travail offert pour des raisons privées, etc.) et les conditions cadres régissant la reprise des activités en présentiel dans le respect des règles sanitaires (Plan de protection, Annexe au plan de protection, Déclaration personnelle d'aptitude, etc.).
- En raison du contexte exceptionnel résultant de la pandémie COVID-19 et afin de protéger ses membres, le Comité et la Direction ont décidé que l'Assemblée générale du 17.06.20 se tiendrait exceptionnellement à huis-clos, conformément à l'art. 6a de l'Ordonnance 2 COVID-19 du Conseil fédéral. Seuls étaient présents le Président, la Vice-Présidente sortante et la Directrice générale.
- Requête de la DGCS pour l'inscription de Corref au Registre du commerce. La demande est actuellement à l'étude.
- 2^e audit de suivi eduQua en distanciel.

Toutes les informations pertinentes et événements importants survenus pendant l'année y compris les chiffres clés et les possibles évolutions pour l'avenir sont présentés dans ce rapport d'activités et méritent votre plus grande attention.

Bonne lecture!



Gjevahire Jasiqi



Je me suis engagée à Corref en 2014 en tant que membre du Comité, puis depuis 2020 en qualité de Vice-présidente.

Corref est une association qui véhicule les valeurs de motivation, de réinsertion et qui aide les consultants à mieux définir leurs objectifs personnels tout en rehaussant l'estime d'eux-mêmes grâce au bilan d'orientation

professionnelle, entre autres. De façon complémentaire, l'Association aide aussi les participants à trouver leur voie en offrant différentes prestations en matière de formation, notamment dans le domaine des compétences de base. Tout le personnel est engagé et agit avec professionnalisme tout en suivant au plus près le parcours des personnes, avec bienveillance dans la poursuite de leurs ambitions...

Mon engagement à Corref constitue pour moi une évidence, car mon histoire personnelle illustre ce parcours. En réalité, je suis un bon exemple, ayant profité des prestations du centre dès mon arrivée en Suisse.

Je suis née et j'ai grandi au Kosovo, dans une grande famille d'agriculteurs où j'ai passé une partie de ma jeunesse. Lors de l'éclatement de la guerre en ex-Yougoslavie, le régime serbe a fermé toutes les écoles albanaises. Ne voyant aucun avenir dans mon pays natal et pour échapper à la misère, j'ai décidé de le quitter et de m'installer en Suisse, plus précisément à Lausanne.

Ne connaissant pas un mot de français, j'ai dû faire face à un certain nombre d'obstacles au début de mon arrivée en Suisse. De nature ouverte et sociable, j'ai très vite montré mon intérêt à apprendre la langue afin de faciliter mon intégration sociale et «booster» mon intégration professionnelle.

Corref est le premier lieu d'accueil qui m'a soutenue sur le chemin d'une intégration réussie. J'ai pu bénéficier de cours de français intensifs, puis d'un bilan de compétences, avant de m'engager en tant que membre du Comité.

Pas de formation, pas de repères! Corref a été le meilleur guide d'intégration et de réinsertion professionnelle que j'aurais pu imaginer; je ne saurais trop le recommander à quiconque.

Actuellement, je suis Assistante socio-éducative, en formation pour obtenir le titre d'Éducatrice sociale à l'Arpih.

Gjeva

Photisone Vanvilay

20 ans d'engagement au Comité de Corref.

À nos côtés depuis la moitié de l'existence de Corref, Photisone s'est engagée au Comité, avec les mêmes convictions que les nôtres, soit promouvoir l'égalité des chances, la parité, l'équité sociale, la mixité culturelle et l'insertion socio-professionnelle par la formation.

C'est avec ses valeurs et son engagement sans faille, qu'elle a accompagné la Direction de Corref dans sa gouvernance stratégique, au gré des

changements socio-économiques et politiques qui ont pu chambouler notre association. Elle est restée à nos côtés à écouter, conseiller, soutenir, accompagner les changements. C'est donc à regret que nous prenons acte de sa décision de quitter le Comité et nous la remercions chaleureusement pour son fidèle et profond investissement à nos côtés durant toutes ces années... et comme dit la chanson, «quand on aime, on a toujours 20 ans!»

Hommage de Martine



Martine Aubry

DIRECTRICE GÉNÉRALE

On ne change pas

Grande Martine: «Le sais-tu petite Martine? Cette année 2021, Corref fête ses 40 ans d'existence. Quel beau parcours!»

Petite Martine: «En effet! Toutes mes félicitations! Et toi, grande Martine, tu le voyais comment le monde, quand tu avais mon âge?»

GM: «En tout cas certainement pas avec cette pandémie. Si tu le veux bien petite Martine, restons concentrées et seconde-moi pour présenter les faits saillants!»

«Chez Corref, on a fait le nécessaire pour surmonter les obstacles. Il a fallu réagir avec créativité et efficacité, faire preuve de dynamisme entrepreneurial. Il a été indispensable pour toute l'équipe de s'adapter, afin de traverser cette crise de manière positive et surtout s'assurer de ne laisser personne dans l'impasse.»

PM: «Haha, je te reconnais bien ma grande! Tu te débrouilles toujours pour être en tête, en avance sur les autres et sur ton temps, audacieuse, curieuse, assoiffée de nouveaux challenges. Le choix de notre sœur de nous donner le prénom de son héroïne favorite nous prédestinait à vivre une vie pleine d'aventures et à relever sans cesse de nouveaux défis. Vois-tu, ma grande, comme le chante Céline: «On ne change pas, on met juste les costumes d'autres sur soi»*. À mon âge déjà, tu aimais courir dans la lande québécoise à la recherche de nouveaux horizons. Et aujourd'hui, en tant que Directrice générale, tu es inlassablement avide de découvrir de nouvelles pistes de développement et des



On ne grandit pas
On pousse un peu, tout juste
Le temps d'un rêve, d'un songe
Et les toucher du doigt
Mais on n'oublie pas
L'enfant qui reste presque nu
Les instants d'innocence
Quand on ne savait pas*

chemins stratégiques inédits. Passionnée de F1 depuis le berceau, tu es en permanence dans les «starting blocks», tu vis à 300 km/h. Te connaissant, je savais que forte de tes devises fétiches, «Innovation», «Still I rise» et «The show must go on», tu saurais rebondir et aller de l'avant en entraînant toute ton équipe dans ton sillage.»



Grande Martine

Je sais tellement ça
J'ai copié des images
Et des rêves que j'avais
Tous ces milliers de rêves
Mais si près de moi
Une petite fille maigre
Marche à «Montréal», inquiète
Et me parle tout bas*

GM: «C'est juste, petite Martine. Je n'étais pas seule pour affronter cette épreuve. J'ai pu compter sur l'engagement sans limite de tout le «team» Corref, «mes ouailles», comme j'aime à les appeler. Face à cette situation inédite, nos maîtres-mots ont été résilience et nouvelles expériences, adaptabilité et flexibilité. Comme nous l'avions déjà fait dans le passé devant les difficultés, nous avons fait face en bloc. L'équipe entière a mis à profit toute son énergie afin de trouver et de mettre sur pied des solutions innovantes et adaptées à «la formation à distance». Et cela avec une rapidité hors-norme. Il était indispensable de continuer coûte que coûte à soutenir nos participants/consultants dans leur parcours de formation ou d'orientation. Zoom, WhatsApp... tout était bon pour garder le contact avec notre public particulier, pas toujours à la pointe en matière de compétences numériques. Notre priorité a été de maintenir les prestations prévues et de rester centrés sur les besoins de nos participants, tout en gardant une bonne ambiance dans les cours. En parallèle, nous avons tout mis en œuvre pour reprendre en présentiel dès que possible. Tout ça devait être organisé dans un temps record, mais sans oublier de garantir le bien-être et la santé de mes collaborateurs et de maintenir les conditions de travail optimales. Ce qui, comme tu le sais petite Martine, me tient particulièrement à cœur.»

PM: «J'ai l'impression, qu'ensemble, vous avez déplacé des montagnes?»

GM: «C'est presque ça. En tout cas, il a fallu dépasser nos limites. Pour cela, j'ai pu m'appuyer, comme à l'accoutumée mais plus que jamais cette année, sur l'expertise et les compétences de toute mon équipe de professionnels de haut vol. Tout en gardant les rênes, il était essentiel pour moi de pouvoir déléguer en toute confiance, afin de pouvoir me concentrer sur les dossiers stratégiques de mon ressort. Les responsables et tous les collaborateurs m'ont vraiment épatée par leur capacité à réagir, à s'investir totalement et à tout mettre en œuvre pour aller de l'avant. Plus que jamais, il était primordial de rester soudés, solidaires, de se soutenir mutuellement. Notre souci constant de garantir un service de premier ordre aux participants, aux mandants et aux partenaires a été satisfait. Je suis sûre qu'au final, chacun est ressorti de cette expérience plus fort et riche de nouveaux acquis. Je tiens donc à remercier chaleureusement toute cette équipe hors-norme pour leurs exceptionnelles réalisations durant cette période si particulière. Passion, enthousiasme, partage, innovation, élan vital et bonne humeur, c'est ça «l'esprit Corref!»

*On ne change pas
(Chanson de Céline Dion)

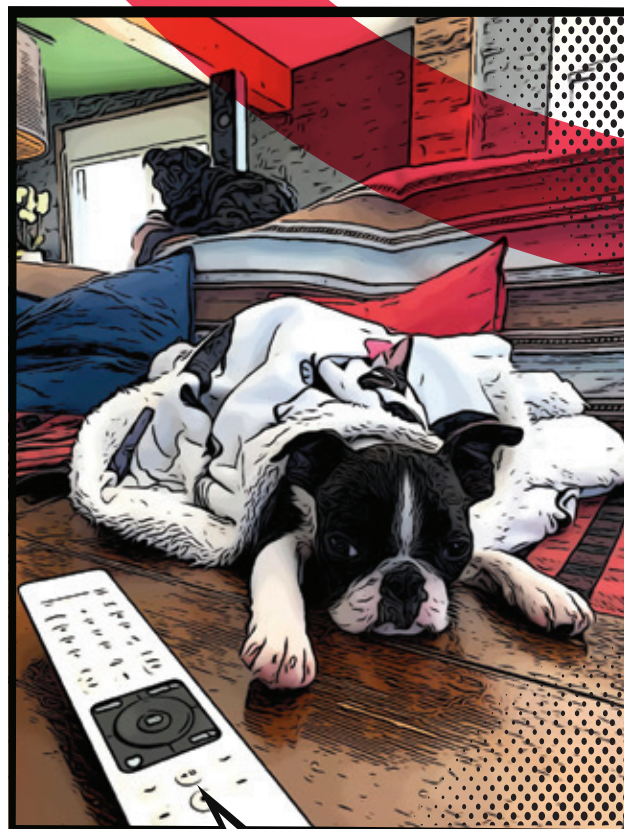
Je dois également toute ma reconnaissance à nos différents mandants. Nous avons dû collaborer pour mettre sur pied des solutions constructives visant un objectif précis: poursuivre notre mission d'accompagner les usagers et maintenir nos prestations accessibles à tous et en tout temps. À cet effet, même si «la formation à distance» a été une solution salvatrice pendant le confinement, nous ne pouvions retourner une deuxième fois en distanciel à l'automne; nous devions donc dès que possible obtenir la dérogation des autorités cantonales pour poursuivre l'enseignement en présentiel, avec différents plans de protection à l'appui. Tu me connais petite Martine, je n'ai pas lâché l'affaire afin d'obtenir cette dérogation: «On ne change pas, on attrape des airs et des poses de combat»*.

À tout cela s'ajoutent la gestion de nouveaux mandats visant le constant développement de nos prestations, les négociations à mener pour l'obtention de la prolongation de nos baux commerciaux, plusieurs dossiers concernant les ressources humaines et bien sûr le soutien continu aux collaborateurs.»

PM: «Une fois encore, chère Martine, ta détermination, ta bienveillance, ton sens de l'écoute et ta volonté sans faille de mettre l'individu au cœur de son projet a fait merveille. Tu as mené à bien toutes tes ambitions. Je suis fière de toi, ma grande, fière de celle que tu es devenue! «On n'oublie jamais. On a toujours un geste qui trahit qui l'on est»*. Tu vois, Martine, on ne change pas: «Mais si tu grattes là, tout près de l'apparence, tremble un petit qui nous ressemble. On sait bien qu'il est là»*. Toi grande, moi petite, on est semblables, comme deux gouttes d'eau.»

GM : «Chut petite Martine! Tu as raison, mais ne le souffle à personne. Parce que mon chum me dit toujours: «Il n'y en a pas deux comme toi. Ma Martine à moi, elle est «UNIK».»

Merci Corref pour ta confiance, je t'embrasse fort et prends soin de toi!



Zappons
2020!

Martine x

RH



Loin des yeux
peut-être, mais
proches des cœurs
avec les supers kits
de survie «made in
Corref».

Malgré la
pandémie, nous
avons CARTONné
comme toujours!

1'389'650.-
CHIFFRE D'AFFAIRES 2020

9.3 ÉPT
ÉQUIVALENT PLEIN TEMPS
sans les personnes sur mandat et indépendants

87%
POURCENTAGE RH
(y compris honoraires
pour prestations de tiers)

Gouvernance stratégique

Comité

Jean-Christophe Jaggi
Président

Mike Imhof
Gjevahire Jasiqi
Pierre-Eric Julsaint
Michel Lob

Direction

Martine Aubry
Directrice générale

Nous tenons à remercier très chaleureusement Madame Photisone Vanvilay qui s'est impliquée activement au sein du Comité de l'Association durant vingt ans; tes compétences pointues en orientation professionnelle ainsi que tes références «restos branchés» nous manquerons assurément. Nous remercions aussi Mesdames Céline Gaudillière et Jasmina Mahinic pour leur participation.

Nos experts

Au service de votre formation

Paola Vezzani
Responsable pédagogique

Marcela de Meuron
Cynthia Dufresne
Rafael Fernandes
Daniela Gheorghe
Marie-Aline Hornung
Mélanie Richard
Karin Schombourg

Au service de votre orientation

Sidonie Mayor
Responsable du secteur

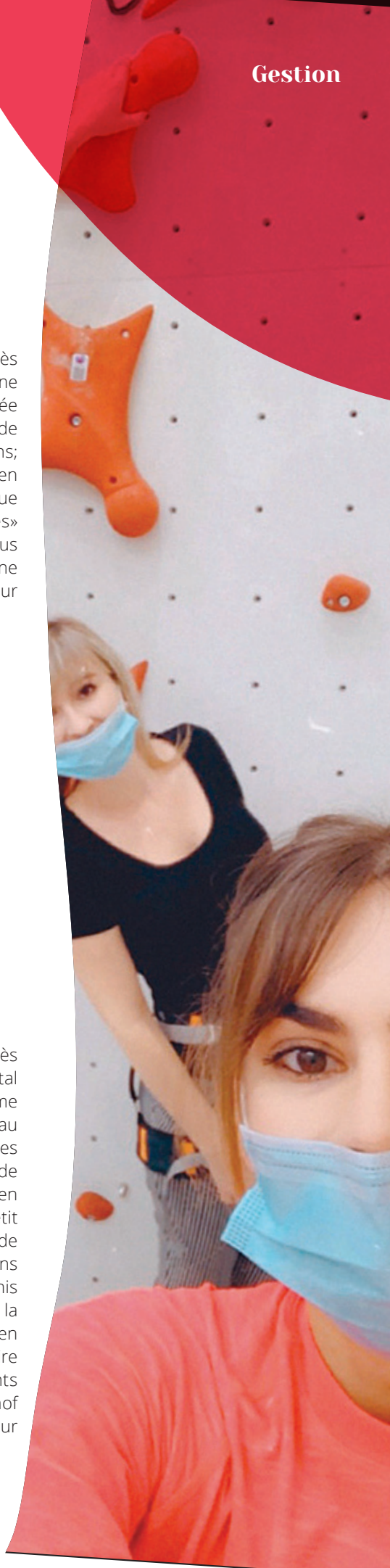
Arielle Delay
Sylvie Franz
Patricia Giménez
Mojgan Jaamei
Rachel Pernet

Pôle administratif

Carmen Crisan
Adjointe de direction

Nawelle Crittin
Priscillia Cuadros
Elena Kleczynski

Nous tenons à remercier très chaleureusement Madame Chantal Hoffman pour son professionnalisme et son engagement sans faille au cours des vingt dernières années dans notre centre; profite bien de ta retraite tardive, mais ô combien méritée pour cocoler tout ton petit monde et profiter pleinement de cette étape de la vie. Nous remercions également Madame Tatiane Marchis pour sa riche contribution à la consolidation de la mesure «Soutien individuel à la gestion budgétaire – SIGB». Enfin, nos remerciements vont aussi à Messieurs Mike Imhof et Lucien Rey pour leur travail sur mandats en 2020.



Daniele Beltrametti

ENSEIGNANT À L'UNIGE ET
COORDINATEUR CRFBA

L'avis de l'expert des compétences de base

2020 a été l'année de mon départ en tant que Chef de l'Unité compétences de base du SSL, après sept ans de travail à 60% comme répondant des institutions membres de la Ciféa (2010-2014 et 2017-2020).

L'invitation qui m'a été faite de témoigner dans ce rapport d'activités est l'occasion pour moi de revenir (rapidement) sur ce qui a marqué ces années de collaborations intenses avec Corref. Martine, Carmen, Paola, Chantal, Daniela, Nawelle, Arielle, Thomas, Jean-Christophe... ce sont les prénoms d'une partie seulement des collaborateurs de Corref que j'ai eu le plaisir de côtoyer. Au travers de nos diverses collaborations, toutes ces personnes – sans exception – ont toujours fait preuve d'un grand engagement dans leur travail, d'une forte implication personnelle et d'une sensibilité aiguë aux besoins des adultes inscrits dans les différents ateliers et cours Ciféa. En particulier, j'ai été marqué par leur loyauté sans faille envers Corref, ce qui représente à mes yeux la preuve d'une «culture d'entreprise» très solide, porteuse de valeurs puissantes et partagées ainsi que de l'identification personnelle des collaborateurs à la mission de l'Association.

Dans mes contacts avec «elle», la fameuse Martine, Directrice générale, elle n'a jamais cessé de défendre son équipe, qu'elle soutient au quotidien bec et ongles (week-end compris si nécessaire!), mais sans jamais baisser son haut niveau d'exigence.

Très soucieuse de la qualité des prestations, elle fait preuve du même souci de l'excellence dans ses relations avec les interlocuteurs des entités publiques, tels que moi. Elle sait négocier avec ténacité, mais tout en faisant preuve d'écoute et de créativité, par exemple quand il s'agit de clore ou d'ajuster des prestations ou encore d'en créer de nouvelles. Dans la collaboration avec Martine et son équipe, j'ai particulièrement apprécié l'honnêteté et la transparence, la capacité de toujours jouer «cartes sur table». Cet aspect facilite fortement les négociations, les échanges et de manière générale

la collaboration, quitte à admettre des désaccords et à en parler ouvertement, dans le but de trouver des solutions et d'avancer ensemble.

Même si je suis parti pour Genève, je me réjouis de poursuivre les collaborations avec Corref, dans le cadre d'autres réseaux comme la CRFBA et dans d'autres modalités, mais tout en sachant que je pourrai toujours compter sur une équipe solide et fortement engagée pour une formation de base de qualité!

Daniele



Aba Neeman

AVOCAT ASSOCIÉ

En tant qu'Avocat, j'apprécie la variété des causes et des personnes que je défends. J'apprécie aussi que derrière les nécessités purement juridiques se cachent des enjeux d'ordre social ou moral. C'est pourquoi ma collaboration avec Corref fait partie des mandats qui me stimulent, ceux qui portent avec eux ce petit «plus» qui donne un supplément de valeur, et si j'osais dire d'humanité, à mon métier.

Alors bien sûr, il s'agissait pour l'Association de pouvoir «simplement» demeurer dans ses locaux historiques, situation que le nouvel aménagement de la Gare de Lausanne mettait en péril; la prolongation de ces baux permet de préparer une future transition avec sérénité et optimisme, ce dont je me réjouis.

La vie d'une Étude d'Avocats est faite de hauts et de bas, de succès et d'obstacles, de diplomatie et de ténacité. Avec mes associés, les collaborateurs, le secrétariat et les stagiaires, nous formons une équipe d'une petite vingtaine de personnes. Entre Monthey, Montreux et Lausanne, nous traitons de dossiers aussi différents que l'assainissement d'entreprises, la criminalité économique, la construction, les stupéfiants, les divorces, les procédures en matière d'AI et de SUVA, et tant d'autres encore.



La diversité des personnes qui s'asseyent en face de moi, qui me confient leurs problèmes, qui espèrent une solution et l'attendent de moi, continue, après plus de trente années de barreau, à me toucher, à me faire prendre conscience des injustices de la vie et de la nécessité d'agir avec poigne lorsque certaines situations le réclament.

Autant dire que face à de telles pressions quotidiennes, je me plonge avec beaucoup de plaisir dans ce qui constitue mon meilleur exutoire, quand je ne suis pas avec mes trois petits-enfants, à savoir la lecture et la numismatique antique.

De cette passion pour les pièces de l'époque romaine est né un fort intérêt pour des personnalités telles que Pompée, Brutus, César. Des figures qui me fascinent par leur complexité et leur esprit.

Aba

Pieric Henneberger

JURISTE SÉNIOR

Une Licence en droit en poche et après divers mandats au sein d'Études d'Avocats, j'ai complété ma formation en qualité de Greffier de tribunal. Ultérieurement, j'ai rejoint, il y a bientôt 20 ans, le Cabinet juridique DroitActif, fondé par Madame Marianne Favre Moreillon. J'y ai découvert ma passion: le droit du travail et le monde de l'entreprise.

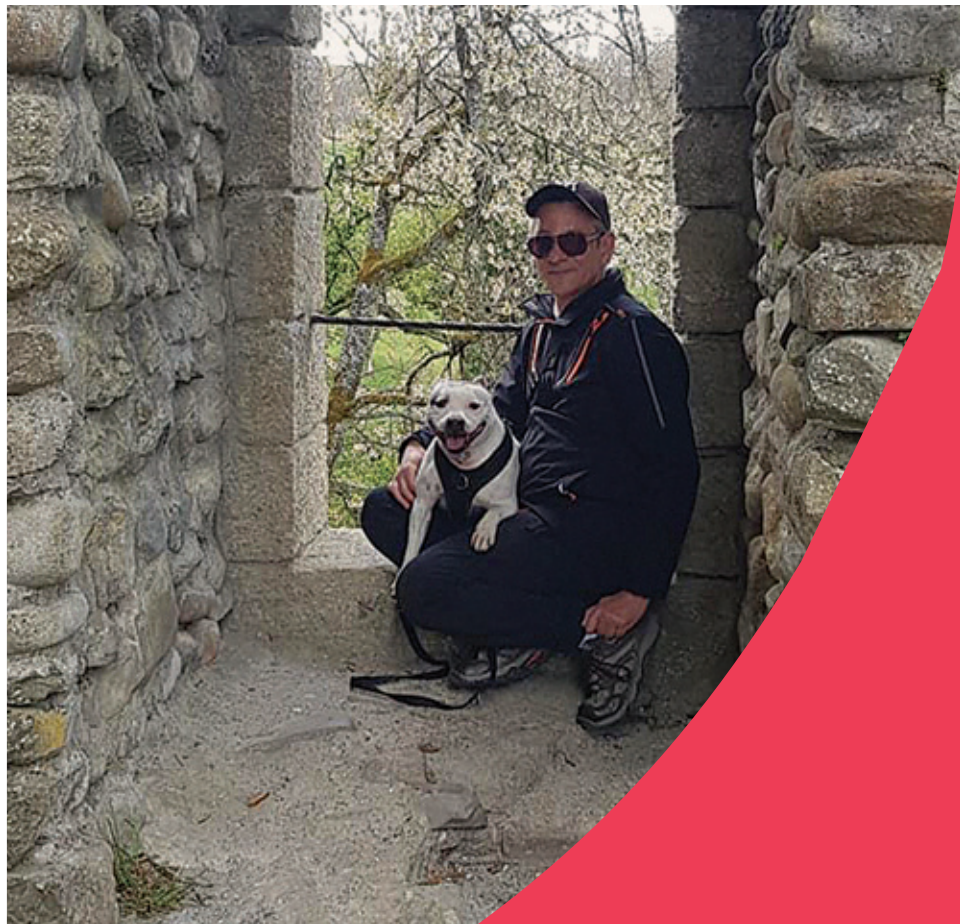
DroitActif accompagne les chefs d'entreprise, ses RH et ses managers dans la gestion de leurs problématiques liées au droit du travail. Dans le cadre de la pandémie qui sévit depuis 2020, DroitActif est le spécialiste COVID-19 en lien avec le droit du travail, que ce soit RHT, télétravail, allocations perte de gain COVID-19, situations de quarantaine, plans de protection, vaccination et protection de la personnalité.

C'est dans le contexte de la pandémie que DroitActif a été mandaté par Martine, Directrice générale de Corref. Soucieuse du bien-être de ses collaborateurs et des bénéficiaires des prestations, elle souhaitait prendre toutes les mesures utiles pour protéger leur santé, tout en garantissant les activités de l'Association. À sa demande, j'ai établi une directive sur le télétravail qui permettait aux collaborateurs de fournir leurs prestations depuis leur domicile dans les meilleures conditions possibles.

Suite à la fin de la première vague, d'autres questions se sont posées, telles qu'un plan de protection sur mesure, adapté aux locaux et aux activités spécifiques de Corref afin de permettre une reprise des activités en présentiel dans le respect des règles sanitaires.

Lorsque je ne «fais pas du droit», je me ressource dans la nature en pratiquant la randonnée. Que ce soit à pied ou en raquettes, ma quête est la découverte de nouveaux paysages et d'horizons.

Pieric



Carmen Crisan

ADJOINTE DE DIRECTION

De nouvelles
cordes à notre arc



En plus de notre rôle d'accueil et de service aux usagers ainsi qu'aux professionnels de notre centre, l'équipe de l'accueil-information-inscription (a-i-i) a été garante de l'application du plan de protection standard COVID-19 sur les mesures de sécurité et d'hygiène applicables à Corref. Nous sommes devenues les reines du «shopping» et les fées du logis en constituant un stock nous permettant de couvrir les besoins en gels, masques, lingettes, poubelles fermées...cela tout en rappelant les gestes barrières et en procédant à la désinfection régulière de nos locaux.

2020, une année de défis pour l'a-i-i

À l'annonce du confinement, le 13 mars, nous avons prévenu tous nos participants de l'arrêt des prestations en présentiel. Avec les formateurs et les psychologues, nous avons passé un long vendredi après-midi, jusque tard en soirée, à faire des appels, envoyer des sms et des mails... Face à un contexte imprévisible, le personnel de l'a-i-i a été, plus que jamais, le pivot central interne déployant ses compétences

au service de tous, et ce, de manière transversale comme le prévoit notre rôle au niveau opérationnel.

Une vigie à son poste

Lorsque tout notre beau petit monde s'est installé en distanciel, c'est alors «portes fermées» que Priscillia est venue chaque jour à Corref pour assurer une présence indispensable à la bonne marche de nos activités.

La première semaine de confinement, l'accueil téléphonique a été maintenu selon l'horaire habituel afin d'être entièrement disponibles pour répondre aux questions des participants, qui ont été nombreux à nous contacter. Dans la foulée, Priscillia a été d'un soutien essentiel à notre équipe de professionnels qui, depuis leur domicile, étaient affairés à développer de nouveaux concepts de formation et de conseil à distance sachant que les formats devaient être totalement revus d'un bout à l'autre pour être concepts-compatibles Zoom, Infomaniak, WhatsApp, École7, etc. Cette présence *in situ* fut précieuse et rassurante pour tous. Par la suite,

l'accueil téléphonique a été ouvert uniquement les matins, les appels ayant fortement diminué. Nos horaires habituels d'accueil ont pu reprendre le 11 mai, lors de la réouverture en présentiel de nos prestations de conseil.

L'informatique au cœur du processus

Avec la mise en place du télétravail, les ressources informatiques sont devenues «le nerf de la guerre». Grâce à notre informaticien, plusieurs nouveaux outils ont été mis en place ainsi que de nouveaux logiciels pour faciliter le travail en distanciel. Il a effectué de nombreux dépannages et suivis dans l'urgence afin que les collaborateurs puissent être fonctionnels dans la délivrance des prestations.

Ça déménage!

Lorsqu'il a été – enfin – possible de réintégrer les locaux en juin pour délivrer aussi les formations en petits groupes, en amont, il a fallu préparer les locaux pour respecter scrupuleusement les normes sanitaires du

moment. Nous nous sommes alors transformés en «déménageurs» pour revoir la disposition du mobilier dans les salles de cours en respectant les 4 m²/participant autorisés par l'OFSP. Nous avons donc déplacé tables et chaises, fermé la cafétéria, défini des zones d'attente respectant la distanciation sociale... Elena, véritable couteau suisse, donc multifonctions, a participé activement à ces aménagements.

Le matériel de protection sanitaire a été acheté en quantité suffisante, stocké, conditionné et mis à disposition de tous. L'équipe de l'a-i-i s'est aussi muée en «agents de sécurité et de nettoyage».

Pas d'ouverture sans gardiennes du plan de protection

À la réouverture du centre, nos participants ont répondu «Présent!». Dès ce moment, nous leur avons expliqué le Plan de protection «made in Corref» et leur avons fait signer à chacun une «Déclaration personnelle d'aptitude» certifiant qu'ils n'étaient pas des personnes vulnérables au sens de l'article 10 alinéa 2 de l'Ordonnance 2 COVID-19. Il va de soi que nous avons dû rassurer certains participants et refuser l'accès aux prestations aux personnes qui ne remplissaient pas les conditions requises prévues dans le Plan de protection. Bien que le nombre de participants par formation ait été limité, notre charge de travail, elle, s'est largement accrue au vu des circonstances.

On remet l'ouvrage sur le métier et on réinvente la communication

Notre plan de communication a pour sa part subi un «lifting»; toute notre planification des cours était mise à mal par la situation sanitaire. Nawelle s'est affairée à préparer un nouveau planning générant de nouvelles actions de communication, non seulement pour promouvoir

nos prestations auprès de nos clients, mais aussi pour informer nos prescripteurs (AS, conseillers en insertion, etc.) que Corref était ouvert et pouvait recevoir en présentiel comme en distanciel leurs bénéficiaires. Tout notre savoir-faire en matière de communication a subi un gros revers et nous avons dû nous réinventer pour promouvoir de nouvelles prestations inconnues du public et des mandants. Les canaux d'information ont été enrichis grâce à des contacts directs et personnalisés. Nous avons, encore une fois, dépassé nos limites et trouvé des stratégies de COM à la sauce Corref.

Tout ça se «monitore»!

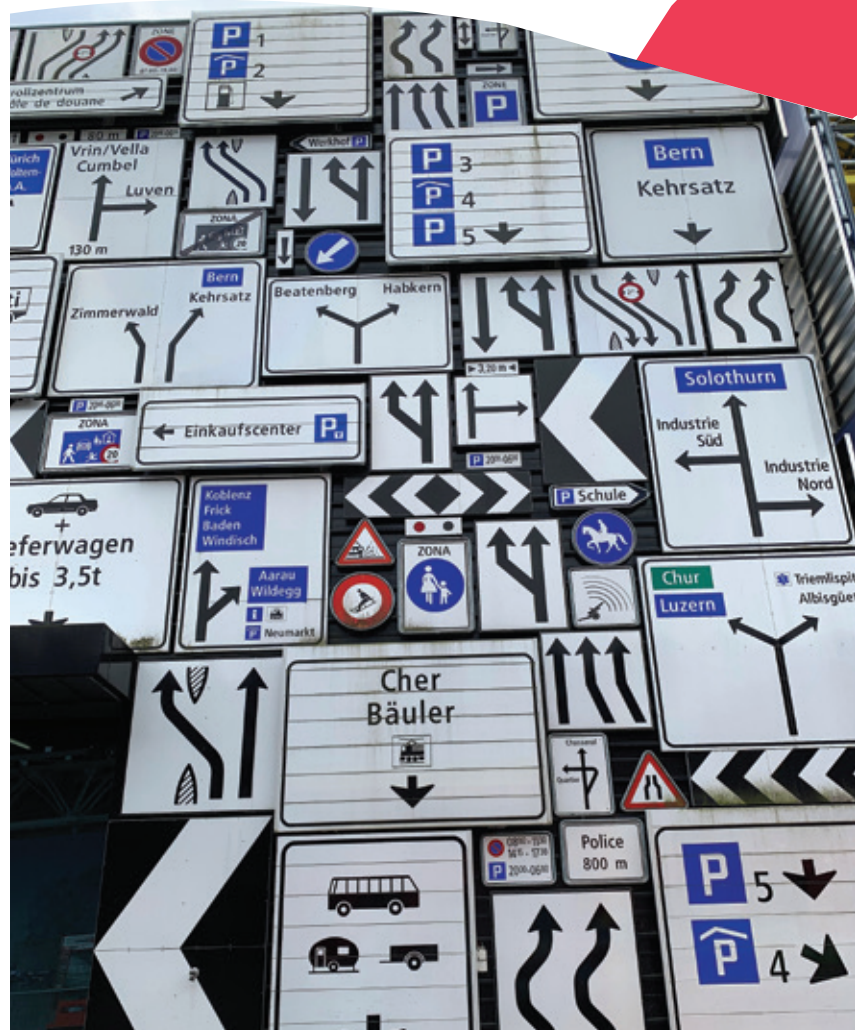
Tous les formats de prestations ont été remaniés comme nous l'avons présenté ci-dessus, il fallait bien valoriser tout le travail réalisé par nos «chevilles ouvrières» et, pour en rendre compte, nous avons dû produire pour le SSL des monitorings qualitatifs inédits qui se sont

ajoutés aux monitorings quantitatifs prévus à la Convention. Cet exercice chronophage a été géré tant par la Direction que l'a-i-i, mais l'objectif de finaliser la nouvelle base de données en a subi les frais et est donc reporté. Inventivité et réactivité ont été les maîtres-mots de cette année 2020 pour faire face à la surcharge de travail générée par ce «maudit» virus.

La vie ne s'arrête pas pour autant!

C'est dans ce contexte inhabituel que les plus belles choses arrivent avec joie. Nawelle a eu le bonheur d'accueillir une petite Romy, sa deuxième fille, fin septembre et a bénéficié de son congé maternité en fin d'année. Son remplacement a été assuré avec brio par Priscillia.

Carmen



CovidACTION



AUSSI PROCHES QUE POSSIBLE, MAIS À DISTANCE SI NÉCESSAIRE...

Cela avait commencé avant le 13 mars, par des commandes de poubelles fermées, du gel hydroalcoolique, les premiers masques... Puis nous avons fait autrement, pour le plus grand bonheur de nos compagnons à quatre pattes. Grâce à la réouverture échelonnée en présentiel, nos usagers

ont été heureux de retrouver le groupe et un rythme d'apprentissage plus régulier... Puis le premier cas COVID-19: une participante testée positive. Ouf, le Plan de protection, adapté à nos prestations et respecté à la lettre, a tenu le coup: pas de «cluster»!

Carmen

LA «MURAILLE CORREF»

Étant donné mes tâches d'Assistante de direction, j'ai continué à venir au travail, même pendant le semi-confinement. Les rues étaient désertes, on se serait cru dans «The Walking Dead»; il me manquait juste le cheval! Heureusement, je pouvais faire un petit coucou à Priscillia et rencontrer Martine, comme lorsque nous avons construit la fameuse «Muraille Corref» (vive les CARTONS!)... Mais quelle joie de retrouver tout le monde au mois de juin!

Elena





«THE SHOW MUST GO ON!»

Un certain nombre d'événements personnels et professionnels se sont déroulés durant la pandémie. À commencer par ma grossesse, que j'ai menée dans d'excellentes conditions avec le soutien de mon «homme», de mon entourage, ainsi que de la Direction et collègues, pour donner la vie à ma deuxième fille, Romy, née le 29 septembre 2020 et qui est en pleine santé. Puis mon 40^e anniversaire, que j'ai pu fêter entre les deux «vagues», dans le respect des normes sanitaires. Pendant ce temps est née une réflexion: après dix ans d'activité au sein d'une équipe de «Marvel» que je remercie infiniment, je tire ma révérence et je vous dis «bon vent» et bonne continuation. «The show must go on!» comme dirait Martine.

Nawelle

UNE ANNÉE SI «EXTRAORDINAIRE»

Résumer une année si «extraordinaire» en quelques lignes n'est pas un exercice très facile, mais pour vous partager mon ressenti, je la qualifierais comme une année de partage, d'entraide et de solidarité. Malgré les diverses restrictions, je pense que chacun a su s'adapter à ce quotidien mouvementé en donnant le meilleur de lui-même et en faisant preuve de volonté, de flexibilité ainsi que de persévérance. Mais je ne vous cache pas que j'ai HÂTE de retrouver un quotidien «normal» et de retourner en terrasse siroter un petit verre au soleil avec mes collègues!

Priscillia



Paola Vezzani

FORMATRICE D'ADULTES BFFA ET
RESPONSABLE PÉDAGOGIQUE



Mission impossible!

L'année avait pourtant bien commencé, avec une équipe de formateurs à nouveau rôdée et, comme d'habitude, sous le signe de l'innovation et des nouveautés. Ainsi, à la suite des réflexions menées en 2019 avec le SSL pour mieux répondre aux besoins et aux disponibilités des participants, le cours «Outils pour se former – OPSF» avait été remanié. Dès 2020, il allait se déployer, deux fois par année (une fois en soirée et une fois le matin) en deux modules complémentaires, pouvant être suivis en continu ou de manière indépendante: «Apprendre, mémoriser et s'organiser» et «Prendre des notes et se préparer à un examen». De même, le cours «Mieux apprendre le français – MAF» (anciennement «Apprendre à apprendre-Atelier pour non-francophones – APNF») allait se dérouler pour la première fois en six modules, pouvant également être suivis en continu ou de manière indépendante. De plus, dans le cadre de l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la formation continue et en lien avec la consolidation des compétences de base, une nouvelle mesure, «Maths & Formation», venait de débiter au dernier trimestre 2019. Avec ses trois plages horaires (après-midi, soir et samedi matin) et grâce à l'entrée en formation possible en continu, cette formation offre toujours beaucoup de possibilités aux personnes qui souhaitent consolider leurs connaissances en mathématiques. La deuxième mesure pour laquelle nous avons obtenu le financement de la DGEP «Excel & Maths», devait débiter au deuxième trimestre 2020. Au même moment, nous allions aussi mettre sur pied la formation «Informatique de base», soutenue par le SEFRI dans le cadre de la promotion des compétences de base sur le lieu du travail et destinée au personnel des TPC.

C'était compter sans ce fichu virus!



La formation au temps du COVID-19

On le sait, la vie de chacun a basculé ce vendredi 13 mars. Comme tous les collaborateurs de Corref, nos formateurs ont su faire preuve de réactivité et de créativité, en trouvant rapidement des solutions multiples pour rester en contact avec nos différents publics et continuer à déployer les formations à distance: téléphone, courrier postal et électronique, WhatsApp, visioconférences via Zoom et autres, École7, capsules vidéo, Kahoot et «tutti quanti». Pour ce faire, nous avons bénéficié du soutien sans faille de la Direction, de l'entraide entre formateurs et entre collègues en général. Nous avons aussi pu compter sur la présence dans nos locaux de Priscillia qui, tout au long du semi-confinement, a «gardé» notre «maison Corref» (portes fermées, bien sûr!), ce qui a grandement facilité le lien avec les participants. Les différents groupes WhatsApp internes ont, quant à eux, fortement contribué à maintenir le lien professionnel et personnel. Ainsi, grâce à l'extraordinaire engagement de chacun, la plupart des formations ont pu continuer et être menées à terme, certaines s'étant même déroulées entièrement à distance.

Dès le 11 mai, nous avons pu reprendre en présentiel les entretiens individuels, notamment dans le cadre de la prestation «SIGB». Cela, bien entendu, dans le respect le plus strict du plan de protection. En parallèle, nous avons continué à assurer des entretiens par visioconférence, par exemple pour les personnes vulnérables.

Dès le 8 juin, les cours en groupe ont à leur tour repris en présentiel, à l'exception de «OPSF» et «Mieux compter pour moins dépenser – MC/Vd», car les participants ont préféré terminer ces formations à distance. Ça a été une grande joie de revoir nos collègues et nos participants, même masqués, dans une nouvelle configuration des lieux, accommodée à la situation sanitaire. Bien entendu, nous avons dû adapter nos activités pour les rendre «COVID-compatibles», tout en préservant autant que possible l'interactivité. Certaines «trouvailles» de la période d'enseignement à distance y ont heureusement contribué. Par ailleurs, Zoom a été mis à profit pour permettre à quelques personnes vulnérables ou en quarantaine de continuer à suivre les cours de «Français écrit – FÉ». En faisant preuve d'une grande flexibilité, Mike a enfin pu déployer

la nouvelle prestation «Excel & Maths» qui avait dû être repoussée jusqu'alors.

Au mois d'août, les cours «Destination français – DF» et «FÉ» intensifs se sont déroulés dans une ambiance joyeuse et décontractée, malgré toutes les précautions à respecter. Dans le cadre de ces formations, une magnifique visite à la Cathédrale et au parc de Mon Repos s'est tenue sous un soleil étincelant.

Les deux fantastiques

À ajouter que, durant cette année si particulière, le secteur formation a dû également faire face à de nouveaux défis. Après les départs successifs de trois collaborateurs, ce sont Daniela et Mélanie qui ont eu la lourde tâche d'assumer seules respectivement toutes les prestations de «Calculs» et de «SIGB». Elles ont toutes deux travaillé sans relâche pour offrir à tous les participants une formation de première qualité, tout en permettant à Corref de conserver l'intégralité de ses offres. Nous leur devons toute notre reconnaissance et nous saluons fièrement leurs super-pouvoirs et leur dévouement sans égal!

Corref-Academy

À la suite de notre «casting» pour trouver un nouveau super-héros, nous en avons au final embauché deux: Rafael et Cynthia. Bien qu'ayant auparavant évolué dans d'autres domaines d'activités, ils ont su nous convaincre grâce à la complémentarité de leurs compétences, à leur grande motivation pour «le plus beau métier du monde» et à leur parfaite «Corref-compatibilité». Les lecteurs réguliers de nos rapports d'activité le savent: l'Association

a toujours veillé à «dénicher de nouveaux talents» et à soutenir ses collaborateurs dans la réalisation de leur projet professionnel, comme elle le fait d'ailleurs avec ses participants, soit en parfaite conformité avec les valeurs de notre charte. Rafael et Cynthia ont rapidement trouvé leurs marques au sein des prestations de «Calculs» puis de «SIGB» et ils ont ainsi pu épauler efficacement nos deux fantastiques dans leurs missions.



Il y a une (excellente) pilote dans l'avion!

Après la relative accalmie estivale, la deuxième vague a causé de nouvelles incertitudes face à la poursuite de nos activités. Heureusement, notre excellente pilote Martine, secondée par la non-moins compétente co-pilote Carmen, a mené l'affaire d'une main de maître et a réussi à nous faire traverser la zone de turbulences sans trop de secousses, pour finalement recevoir l'autorisation de poursuivre nos activités en présentiel. Ouf!

Nos participants, ces héros!

«Last but not least», nous aimerions rendre hommage à nos participants, car ce sont eux les vrais héros dans notre histoire. Pendant cette période particulière, ils ont fait preuve d'une exceptionnelle envie d'apprendre et d'une grande résilience. Nombre d'entre eux ont dû faire face à des conditions de travail particulièrement éprouvantes (EMS, nettoyages, etc.) ou à la crainte de perdre leur emploi (hôtellerie et restauration *in primis*). Mentionnons encore la difficulté à accompagner la scolarité des enfants à domicile pendant le semi-confinement, l'inquiétude ressentie pour les familles à l'étranger, voire même des deuils vécus à distance. À leur grand regret, certains participants ont été forcés de mettre leur formation en pause. D'autres ont tout de même réussi à poursuivre les cours malgré de nombreuses complications, notamment techniques. Par la suite, tout le monde s'est réjoui de revenir en présentiel et la très grande majorité a respecté les règles de protection sans rechigner et avec le sourire (derrière le masque!).

Chers participants, vous avez mérité tous nos efforts! Par votre reconnaissance et vos encouragements, vous nous avez motivés, comme d'habitude et encore plus que d'habitude, à nous dépasser et à donner le meilleur de nous-mêmes pour vous satisfaire.



Merci Chantal!

Entrée à Corref en septembre 1999, Chantal avait atteint l'âge de la retraite en janvier 2015, mais elle a poursuivi son travail sur mandats au sein de notre association jusqu'en juin 2020. À noter qu'elle a même repoussé de quelques mois sa retraite définitive. D'abord pour faciliter le passage de flambeau du cours «Mieux gérer ses papiers – MGP» à notre jeune collègue Mélanie. Ensuite, pour mener à terme l'animation des dernières volées des ateliers «Citoyenneté-Intégration – CIT» qui ne sont plus reconduits à la suite du changement de la procédure de naturalisation. Il s'agit en effet de deux mesures dont elle a été la conceptrice et respectivement l'animatrice exclusive ou principale. Dans la formation «CIT», grâce à des méthodes ludiques et participatives, elle a su éveiller la curiosité de nombreuses personnes venues au départ surtout pour obtenir le précieux sésame. Relevons encore sa grande disponibilité pour donner des cours le soir et même le samedi matin.

Permettez-moi de lui dire MERCI au nom de Corref, mais aussi en mon nom personnel. Pendant vingt ans, nous avons travaillé ensemble (nous étions aussi voisines de bureau dans la salle des formateurs) en nous lançant souvent en binôme dans de nouveaux projets. Nous nous sommes épaulées, complétées et en tout temps comprises sans avoir besoin de longs discours. J'ai toujours admiré, entre mille autres choses, sa grande culture et son authenticité.

À cause du COVID-19, nous n'avons pas pu marquer dignement son départ avec l'équipe, comme nous l'aurions souhaité. Mais comme pour d'autres événements «corréfiens» 2020, nous espérons bien que ce n'est que partie remise. Pour ma part, je me réjouis de la retrouver très prochainement pour des sorties culturelles ou des balades dans la nature, comme ici, dans la campagne genevoise, entre les deux vagues!

Paola

Pierre-Yves Gyger

EXPERT AUX VALIDATIONS
ORALES À L'IFFP



J'ai été durant une dizaine d'années Responsable du Module 4 «Élaborer des situations d'apprentissage» de la Filière d'études en cours d'emploi pour les enseignants des écoles professionnelles de l'IFFP (DBP-DES-DMP). Ce module comprend 5 ateliers en option. Depuis l'année académique 2018-2019, l'un de ces ateliers, «Apprendre à apprendre», est piloté par Paola, Formatrice d'adultes et Responsable pédagogique de Corref. Depuis l'année académique 2020-2021, suite au changement du plan d'études, elle intervient au sein du Module C «Psychopédagogie de l'apprentissage» en animant l'un des approfondissements proposés, «Stratégies d'apprentissage». À partir de son entrée en fonction et malgré le fait que je sois maintenant au bénéfice de ma retraite depuis deux ans, j'ai toujours été Expert pour les examens de son atelier. La qualité et la pertinence des travaux présentés par les étudiants à cette occasion sont remarquables. Dans ce cadre, ils doivent fournir un descriptif d'une situation pédagogique concrète vécue au cours de leur enseignement et l'analyser à la

lumière des concepts abordés durant le cours. Il est à relever de surcroît que depuis son entrée en fonction, aucun étudiant n'a eu à subir un échec.

Relevons encore que, si pour les modules terminés en 2020 l'enseignement a pu de justesse avoir lieu en présentiel, les examens oraux qui ont eu lieu en mai (M4) et en novembre (MC) ont dû se dérouler à distance au moyen de Zoom, ce qui n'a en rien altéré la qualité des prestations des étudiants.



IFFP

INSTITUT FÉDÉRAL DES
HAUTES ÉTUDES EN
FORMATION PROFESSIONNELLE

*L'excellence suisse
en formation professionnelle*

Enfin, je sais par ailleurs le plaisir que ces derniers ont à vivre l'enseignement de Paola, et combien celui-ci leur apporte des outils concrets dans le cadre de leur pratique pédagogique.

Pierre-Yves

Prestations pour les professionnels

2
FORMATIONS
déployées pour
l'IFFP

71
HEURES
DE COURS
dispensées par
notre Responsable
pédagogique,
à forte valeur
ajoutée, dont 14
heures d'exams

28
PARTICIPANTS

Prestations-CIFÉA

Prestations financées par le SSL – BCI – BLI

Ces prestations sont toujours accueillies avec le même enthousiasme par les mandants et les participants.

5'913

CALCULS

4'673

FRANÇAIS

598

CITOYENNETÉ

832

APPRENDRE À APPRENDRE

425

BUDGET ET PAPIERS

144

CONSEIL

12'585

HEURES DE COURS
SUIVIES

PROFIL DES
PARTICIPANTS

72%

DE FEMMES

66%

SE SITUENT DANS
LA TRANCHE D'ÂGE
DE 25 À 45 ANS
(12 points de pourcentage
de plus qu'en 2019)

46%

DE NATIONALITÉ SUISSE
OU AVEC UN PERMIS C

64%

SANS EMPLOI

BON À SAVOIR!

781

INSCRIPTIONS
dont 650 entrées
en formation

91

PARTICIPANTS
orientés par l'ÉVAM et
le CSIR, dont 82 entrées
en formation

73%

TAUX DE FRÉQUENTATION

2'019

HEURES DE COURS OU DE CONSEIL
dispensées par nos professionnels

Calculs*y.c.vérification TICetExcel, Citoyenneté-Intégration¹, Destination français, Français écrit, La ville autrement en six visites guidées, Mieux apprendre le français, Mieux gérer son budget*, Mieux gérer ses papiers*, Orientation-Conseil, Outils pour se former.

* Appuis pédagogiques offerts sur demande.

¹ Arrêt du financement après le 1^{er} trimestre 2020.

NDLR. COVID oblige, les statistiques Ciféa 2020 ne font pas l'objet d'une comparaison avec 2019 au risque de fausser l'interprétation des écarts d'une année à l'autre.



Katel Giacometti Céline Exquis Julien Bourgnon

CHARGÉS DE PROJET AU BCI

Le BCI a pour mission de soutenir l'intégration des personnes migrantes dans le Canton. L'intégration est un processus multifactoriel complexe et dépend des caractéristiques de l'individu et de son environnement. En effet, si la maîtrise de la langue représente le socle de base pour s'intégrer, d'autres compétences et connaissances sont nécessaires pour développer son réseau social, être autonome dans sa vie quotidienne,

ou encore s'insérer dans le marché du travail. Cela se traduit par les programmes d'intégration cantonaux, qui couvrent huit domaines allant des cours de langue, à l'intégration sociale en passant par l'insertion professionnelle.

Pour mettre en œuvre cette politique, le BCI peut s'appuyer sur un réseau de plus de cinquante organismes prestataires expérimentés, répartis

sur tout le territoire, qui proposent une offre diversifiée répondant aux besoins de la population migrante. Parmi ceux-ci, Corref présente la particularité de proposer des prestations couvrant diverses facettes du processus d'intégration.



À ce titre, il est un partenaire central du BCI pour offrir aux migrants un soutien pour mener à bien leur projet d'intégration. Nous relèverons trois axes qui nous paraissent spécialement pertinents:

1. Des prestations de conseil et d'orientation pour l'élaboration d'un projet professionnel et de formation, ainsi que pour la rédaction d'un CV.
2. L'apprentissage des mathématiques élémentaires, qui sont l'une des trois compétences de base – avec le français et les technologies de l'information et de la communication – inscrites dans la Loi fédérale sur la formation continue. Ces connaissances sont de plus en plus nécessaires pour obtenir un emploi, le garder et se former.
3. Des formations pour l'autonomie dans la vie quotidienne, notamment pour mieux connaître sa ville ou pour être plus indépendant dans la gestion de ses tâches administratives.

Par son approche orientée «CAPACITATION» et par sa conviction que chacun peut, à tout âge, apprendre à apprendre et gagner en autonomie, Corref est aujourd'hui un partenaire précieux du BCI.

Katel, Céline & Julien

Bashkim Iseni

DÉLÉGUÉ À L'INTÉGRATION AU BLI

Pendant plusieurs années, le BLI et le SSL ont soutenu financièrement l'Association Corref pour l'organisation et la tenue d'ateliers de formation dans le cadre des permanences de préparation à la naturalisation suisse. Ces formations, proposées aussi sous forme d'ateliers, visaient à faciliter l'immersion dans l'univers institutionnel et historique helvétique. Elles offraient un panorama des thématiques abordées pendant l'audition des candidats au sésame suisse, en facilitant notamment la compréhension de l'histoire, de la géographie et des institutions politiques aux niveaux communal, cantonal et fédéral.

Ces services, mis à disposition des personnes étrangères, s'inscrivaient dans le cadre des objectifs fixés par la ville de Lausanne, le Canton et la Confédération. Plus concrètement, la Municipalité développe une politique d'accueil visant à offrir une information et des conseils de qualité, en mettant en exergue les prestations proposées par les services communaux dans différents secteurs de la vie quotidienne. Il en va de même des buts poursuivis par la Confédération.

La naturalisation est un choix individuel, mais qui contribue de manière prépondérante à la cohésion sociale. C'est une étape intégrative importante pour le nombre croissant d'individus qui souhaitent devenir suisses, malgré des conditions d'octroi plus strictes. Il est donc de notre devoir de s'assurer que ces personnes disposent de toutes les informations nécessaires en matière

de naturalisation et qu'elles puissent continuer de bénéficier d'un soutien de préparation à la naturalisation et à la citoyenneté.

Les cours organisés par Corref visaient à répondre à ce besoin et ils ont eu un franc succès, de par leur qualité, mais aussi par l'engouement qui a précédé l'entrée en vigueur, le 1^{er} janvier 2018, de la nouvelle loi pour l'obtention de la nationalité. Cette dernière prévoit qu'une personne titulaire d'une autorisation d'établissement (permis C) peut être naturalisée si elle vit depuis au moins dix ans en Suisse et qu'elle est bien intégrée.

Avec cette nouvelle loi, l'audition traditionnelle a laissé place à un questionnaire à choix multiples dont les questions sont tirées parmi une liste officielle et les réponses fournies

d'avance. Certes, cette nouvelle méthode exige une préparation sérieuse au préalable, néanmoins il faut veiller à ce que la naturalisation ne se résume pas à un simple test, puis à l'obtention du passeport; c'est bien plus que cela...

Devenir citoyen suisse permet également aux étrangers d'accéder aux droits politiques sur les plans fédéral et cantonal. Mais c'est aussi participer au destin commun, se sentir membre d'une collectivité et partager un sentiment d'appartenance. D'où la réflexion en cours au BLI pour continuer cet accompagnement à la naturalisation par des prestations qui répondent aux exigences de la nouvelle loi, et surtout qui lient davantage la citoyenneté et la naturalisation.



Ville de Lausanne



Bashkim

Chantal Hoffman

FORMATRICE D'ADULTES BFFA

Fin de carrière en mode covidien

Tout avait été parfaitement planifié:

La fin de tous les cours «CIT» fin mars, qui correspondait pile avec le début de ma retraite à 100%.

Le relais paisible, en deux temps, des cours «MGP» vers notre collègue Mélanie.

Mais la pandémie est arrivée et toutes nos formations brusquement suspendues début mars. Vite, vite, on a réagi.

Pour «CIT», heureusement nous anticipions très tôt dans le cours la méthodologie des révisions pour éviter les surprises de fin de session. J'ai demandé à chaque participant par téléphone comment il vivait la situation, et ce dont il avait besoin pour se préparer. J'ai envoyé par poste tous les documents qui pouvaient être utiles pour les révisions. J'ai organisé plusieurs permanences téléphoniques de soutien pour chaque volée. Lors de la dernière permanence, j'étais chagrin de cet au revoir téléphonique, mais j'expliquais que ma collègue Paola, qui avait déjà donné ce cours, suivrait individuellement toute personne qui prendrait rendez-vous avec elle.

Pas de moment de convivialité avec chaque groupe comme je le faisais depuis 2003. Dommage!

Pour «MGP», heureusement Mélanie avait assisté aux cours et aux bilans individuels de la première volée 2020. Nous avons organisé ensemble les inscriptions de la seconde volée,



par téléphone, contactant chaque personne, une, deux, trois fois, autant que nécessaire.

Ah, le beau tableau coloré de nos suivis téléphoniques! Nous ne savions alors ni quand ni comment reprendrait le cours. Pendant ces moments d'incertitude, nous avons pris tout le temps nécessaire pour analyser les documents/exercices/références, bref tout ce dont elle aurait besoin, toutes deux dûment masquées! Mélanie s'est soigneusement préparée à dispenser le cours, soit en présentiel, soit en distanciel, faisant des recherches pour trouver

les meilleurs outils de contrôle des pratiques «on line». Bref, quand la seconde volée a commencé, elle se sentait prête, je pouvais rassurée la laisser œuvrer.

Quant à toi, chère équipe, je n'ai pu prendre dignement congé, j'ai croisé quelques minois quasiment bâillonnés. Je n'avais pas imaginé finir ainsi ma carrière mais sache que je fus heureuse durant toutes ces années de labeur.

Chantal

Mélanie Richard

FORMATRICE D'ADULTES

Comme partout ailleurs, l'année 2020 a été pleine de chamboulements. L'arrivée du COVID-19 a bouleversé notre quotidien à tous et rapidement, nous avons dû adapter notre façon de travailler. En ce qui concerne le super «team» de la mesure «SIGB», notre souhait était de pouvoir continuer à accompagner les participants. Malgré le confinement, nous n'avons jamais cessé notre activité. Les entretiens se faisaient par visioconférence ou par téléphone. Bien entendu, nous étions limités dans notre travail, mais il était important pour nous d'être disponibles pour les participants. Souvent, les personnes avaient simplement besoin de parler à quelqu'un, d'être rassurées et écoutées. Pour celles plus isolées, le simple fait de pouvoir nous appeler était important. Puis, en mai, dès que nous avons repris notre activité en présentiel, nous avons à nouveau reçu les participants à Corref, avec les mesures sanitaires nécessaires.

Pour moi, cette année 2020 a aussi rimé avec «nouvelles responsabilités». En effet, en août j'ai repris le rôle de Responsable de la mesure «SIGB» et j'ai également commencé à animer le cours «MGP» suite au départ en retraite de Chantal, une formatrice exceptionnelle. Moi qui aime les défis, j'ai été servie! En tant que Responsable de la mesure «SIGB», j'ai été amenée à gérer les nouvelles demandes venant du Canton ou de la ville de Lausanne, à gérer la liste d'attente, les demandes de contrats, etc.



En ce qui concerne la reprise du cours «MGP», pour moi qui ai toujours fait de l'accompagnement individuel, c'était un défi de me retrouver devant un groupe. Cependant, j'ai rapidement découvert que j'aimais beaucoup animer les cours.

Durant cette année, j'ai pu voir que Corref c'est aussi une famille. Nous pouvons compter les uns sur les autres et je me suis sentie toujours soutenue.

Mélanie

Jean-Pierre Baer

ADJOINT À L'UNITÉ
DES ADULTES À LA DGEP

Et si compétence rimait avec expérience?

Cela semble bien être le cas pour Corref. Forte de ses 40 ans d'expérience dans la formation à l'attention des adultes faiblement qualifiés, l'Association est bien placée pour confirmer cet adage! C'est précisément pour cette richesse de savoir-faire que j'ai souhaité associer Corref dès les premiers travaux de la DGEP visant le renforcement des compétences de base des adultes vaudois.

Le DFJC s'engage dans ce nouveau domaine! C'est à l'occasion de l'entrée en vigueur, au 1^{er} janvier 2017, de la première Loi fédérale sur la formation continue, que le Conseil d'État vaudois a attribué à la DGEP le mandat du déploiement de ce nouveau cadre juridique. Puis en juillet 2020, il a précisé l'action attendue en validant un plan cantonal pour la certification des adultes. Parmi les objectifs stratégiques définis, deux concernent Corref en particulier:

- permettre à l'ensemble des adultes d'acquérir les compétences de base requises pour entrer dans une formation certifiante;
- augmenter le taux d'adultes (≥ 25 ans) certifiés par un CFC ou une AFP.

Pourquoi la Direction générale de la DGEP m'a-t-elle confié ce dossier? Vraisemblablement en raison de mon expérience sur le terrain de la formation des adultes depuis le milieu des années 1980. Je me souviens en particulier d'avoir œuvré en 1992 déjà, au sein de l'Association Prof'Expert, pour la mise en place d'une centaine d'heures de cours sur ordinateur. Ce programme visait à consolider les notions de calcul et de français de l'école obligatoire, avec une didactique adaptée à ce public particulier. Nombreuses étaient les personnes à souhaiter pouvoir obtenir un CFC en emploi. Beaucoup d'entre elles, sans qualifications et ne maîtrisant pas ou ayant perdu les compétences de base de l'école obligatoire, ne pouvaient dès lors envisager de suivre des cours conduisant au CFC.

En 2021, la problématique reste la même, c'est-à-dire améliorer les compétences de base pour offrir à chacun la chance de décrocher un travail grâce à l'obtention d'un titre professionnel. Dans le canton de Vaud, parmi les adultes de plus de 30 ans, ce n'est pas moins d'une personne sur quatre qui ne dispose pas de compétences reconnues par un titre officiel!

Au vu de l'ampleur de la tâche, je suis heureux de pouvoir compter sur l'addition de compétences diverses et m'appuyer sur l'expérience complémentaire d'une équipe dynamique à l'unité des adultes, ainsi que sur une institution comme Corref, offrant son expertise et ses compétences au service de la population vaudoise!

Jean-Pierre



Quelques chiffres pour illustrer le portrait

26% des adultes de 30 ans et plus n'ont pas de formation du niveau Secondaire II.

(Statistique Vaud, relevé OFS 2014-2016, 10% des données vaudoises représentent environ 50'000 personnes)

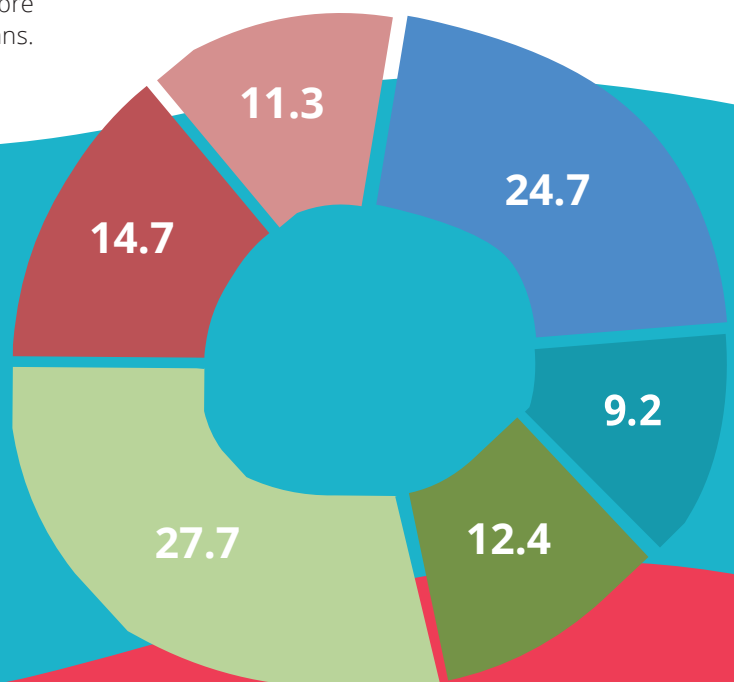
Les données de ce graphique représentent la moyenne des données recueillies pour les années 2015 à 2017.

Elles proviennent de: Statistique Vaud, référencées dans le Rapport de la Cour des comptes sur l'OCOSP en novembre 2019 pour les données vaudoises des adultes de 30 ans.

«L'expérience de tous permet de définir les besoins des personnes puis d'offrir des cours de qualité.»

Degrés de certification des adultes vaudois moyenne 2015-2017

- Tertiaire A
- Sec II voies générales
- Tertiaire B
- Sec II formation professionnelle
- Secondaire I, 12 ans ou passerelle
- Secondaire I, maximum 9 ans



Prestations-DGEP

2

NOUVELLES FORMATIONS
(Excel & Maths, Maths & Formation)

247

HEURES DE COURS
dispensées par nos professionnels

67

PARTICIPANTS
(toutes prestations confondues)

Daniela Gheorghe

FORMATRICE D'ADULTES BFFA



Pour les ateliers de «Calculs», l'année 2020 a été divisée en trois parties distinctes:

01.01.2020 – 13.03.2020

Dans la première partie de l'année, nous étions sur tous les fronts. Nous en avons néanmoins l'habitude et nous apprécions cela. De nombreux cours ont donc été donnés, dont des cours pour la Ciféa, des cours «Atelier de calculs-CRI» et des cours pour la DGEP, ces derniers ayant lieu aussi le samedi matin. Tout se passait parfaitement bien.

16.03.2020 – 14.06.2020

Et voici que le 13 mars 2020 est arrivé. Nous voilà confinés à partir du 16. La situation est très différente de tout ce que l'on avait vécu jusque-là. Il nous fallait innover sans attendre et trouver des solutions inédites pour pouvoir continuer nos missions, tout en garantissant la qualité des prestations offertes. Aussitôt dit, aussitôt fait!

L'introduction du logiciel d'apprentissage scolaire en ligne École7 a permis à un grand nombre de participants de travailler à distance et cela avec beaucoup d'autonomie. À celui-ci s'est ajoutée la plateforme de visioconférence Zoom, grâce à laquelle nous avons pu assurer la majorité des rendez-vous «CRI» et une bonne partie des séances

sur Excel. Il nous fallait aussi accorder une attention toute particulière aux participants de la Ciféa et ceux inscrits dans les formations DGEP qui avaient l'objectif d'examens à court ou à long terme. Ces derniers se sont vu proposer des appuis pédagogiques à l'aide d'un outil que nous n'aurions jamais pensé utiliser à cette fin: l'application WhatsApp.

Même si nous avons mis les bouchées doubles pour assurer la poursuite des cours, le maître-mot de cette période serait «qualité» et non pas «quantité». Toutefois, tout ne s'est pas toujours passé comme prévu et nous avons rencontré différents problèmes «techniques» avec nos participants: des ordinateurs qui ne fonctionnaient pas, une connexion Internet défaillante, des difficultés à utiliser les outils Internet, ou parfois même des difficultés à assister au rendez-vous avec des enfants dans la même pièce. En dépit de tous ces aléas, nous n'avons jamais rien lâché et nous avons tout fait pour maintenir le lien avec nos participants et la qualité de la formation à distance. Et c'est vraiment grâce aux efforts soutenus de chacun que cet objectif a été atteint avec brio.

15.06.2020 – 31.12.2020

La reprise des cours en présentiel est enfin arrivée et ça a été un réel bonheur pour une grande partie de nos participants et pour nous, les formateurs, de retrouver nos salles de cours favorites. De nombreuses consignes à respecter pour se protéger de ce terrible virus ont été mises en place. Nous avons par exemple fixé une limite du nombre de personnes pouvant assister à nos cours et restreint la possibilité de travailler sur les ordinateurs de Corref, en demandant aux participants d'amener leur propre ordinateur.

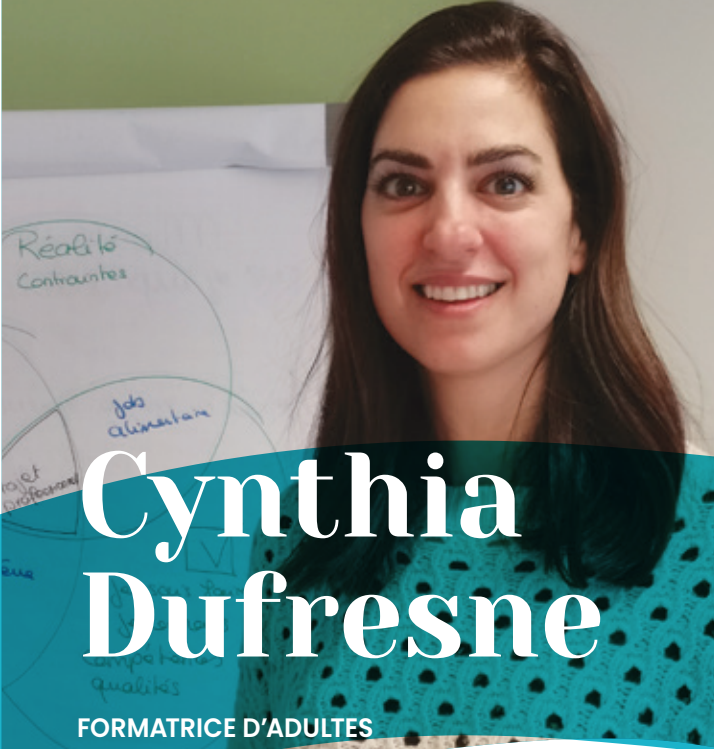
Mais malgré toutes ces difficultés, nous étions toujours présents, nous étions unis et prêts à dépasser tous ces obstacles et à répondre aux besoins de notre public.

Après le départ de deux de nos collègues, l'équipe de formateurs «Calculs» a été renouvelée. C'est avec une grande joie que nous avons accueilli Cynthia et Rafael et que nous les avons formés à la sauce Corref. Ils se sont vite sentis à l'aise, au plus grand bonheur de nos participants. Nous souhaitons donc bonne et longue route parmi nous à notre jeune duo.

Pour mieux comprendre pourquoi nous avons toujours un énorme enthousiasme et autant de passion à nous investir dans le «team» Corref, j'aimerais vous partager le témoignage d'une participante:

«Pour la première fois de ma vie, je vois les maths autrement. Je ne suis pas allée à mon examen avec une boule au ventre mais au contraire avec une confiance en moi. Et ça, c'est grâce à vous! Merci pour votre soutien et votre courage pour me supporter encore pendant deux ans en maths».

Daniela



Cynthia Dufresne

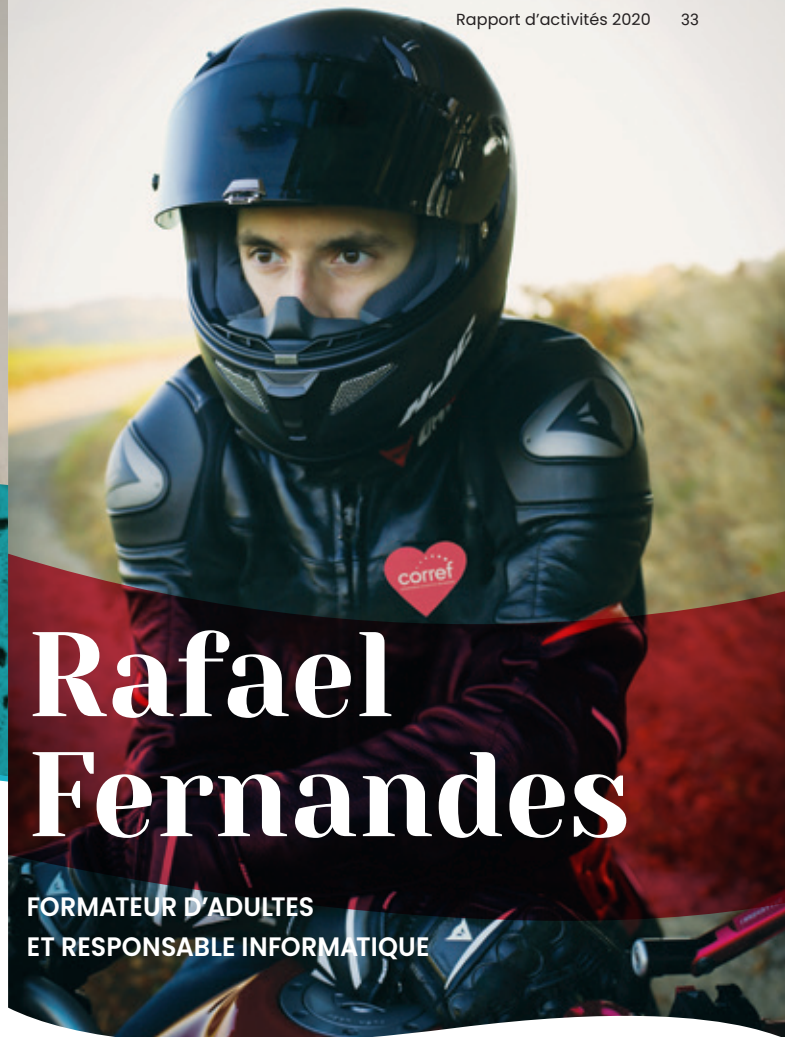
FORMATRICE D'ADULTES

Comment se présenter de manière originale quand on fait partie d'une équipe de supers pointures de collègues? Allez, je tente le questionnaire de Proust modifié:

- Le principal trait de mon caractère? L'optimisme.
- Les nationalités qui me définissent?
La diplomatie suisse et la chaleur libanaise.
- L'animal qui me correspond?
L'abyssin, qui est mon totem scout.
- Mon job éternel?
Maman pour la vie de deux pré-ados aujourd'hui.
- Ma devise favorite?
«Life is what you make it», ta vie est ce que tu en fais.
- L'actuariat, c'est quoi?
Ma première vie professionnelle dans les assurances. 10 ans, beaucoup de chiffres et pas assez d'humanité pour moi, d'où ma reconversion professionnelle.

Et enfin, ce que je préfère dans mon travail? C'est de voir que j'ai pu rendre le sourire, une journée meilleure, l'envie d'apprendre ou l'espoir à une personne; cela me touche et ça m'émeut. J'aime participer à faire de Corref un lieu où les gens se sentent bien, en confiance avec nous et avec eux-mêmes avant tout. Merci à toute la super équipe de m'avoir accueillie et de me soutenir dans cette voie. J'ai beaucoup de chance!

Cynthia



Rafael Fernandes

FORMATEUR D'ADULTES
ET RESPONSABLE INFORMATIQUE

Qui je suis, d'où je viens et où je vais? Des questions qui doivent sans aucun doute émerger chez toi, cher lecteur. Rassure-toi, je vais satisfaire ta curiosité. Tout a débuté un 8 mai 1989, lorsque j'ai vu le jour et versé mes premières larmes à Lausanne. De nature active, voire hyperactive, j'ai donné du fil à retordre à mes parents. L'école, je n'aimais pas cela, je m'épanouissais en bricolant tout et n'importe quoi. Après une scolarité en VSO, je suis passé par le RAC1 pour finir au gymnase en École de culture générale. On ne va pas se mentir, je n'aimais toujours pas cela, mais une moto me tendait les bras si je réussissais. Merci papa. Mon entrée à l'EPFL s'est soldée par un échec. Jeter l'éponge? Moi jamais! Service militaire de 300 jours, apprentissage de vendeur en 2 ans puis Bachelor en économie d'entreprise en 4 ans et finalement un Master en Business Administration en 2 ans, le tout en emploi. Par ailleurs, je ne serais pas transparent si je ne parlais pas de ma passion pour l'unihockey. Propulsé dans ce sport après une déception au hockey, j'y ai très vite pris beaucoup de plaisir, si bien qu'à 18 ans je coachais la 2^e équipe adulte de Lausanne et j'assumais le rôle d'Arbitre. Au sommet de ma forme, j'ai eu la chance de jouer en 2^e ligue et faire partie de l'élite des arbitres suisses petit terrain. Et avec tout cela, je fais quoi? Je viens apporter mon grain de sel chez Corref.

Rafael

CovidACTION



«LA NECESSITÀ AGUZZA L'INGEGNO»

À titre personnel et professionnel, j'ai réalisé combien les autres (famille, amis, collègues, participants) sont importants. Combien il est indispensable de garder le lien, même à distance. Mais aussi qu'il est tellement beau de se (re)voir «en vrai»! J'ai également beaucoup appris

grâce à l'enseignement à distance et aux nouvelles responsabilités qui m'ont été confiées. On a fini par me demander conseil sur l'utilisation de Zoom! Qui l'eût cru? Comme on le dit en italien, «la necessità aguza l'ingegno»!

Paola

«ON SE BOUGE»

L'année 2020, l'année de tous les défis! Qui aurait pu croire qu'à partir du 13 mars 2020, mes matinées allaient commencer par «On se bouge»? C'était parti pour une petite séance d'exercices en compagnie de Simon Romang (humoriste suisse), qui n'a pas hésité à faire suer les confinés romands. Et tout ça pour mieux enchaîner ensuite avec des appuis pédagogiques, réalisés via WhatsApp, tout au long de la journée. Sacré challenge! Il me fallait bien garder la forme!



Daniela



«VOUS AVEZ ÉTÉ LÀ AU BON MOMENT ET D'UNE GRANDE AIDE»

Durant cette période, plusieurs personnes nous ont fait des retours, tels que «Vous avez été là au bon moment et d'une grande aide», «Merci pour votre gentillesse, votre écoute et votre compréhension», «Merci pour vos encouragements qui m'ont donné confiance».

Mélanie



ZOOM!

La situation que nous avons vécue l'année dernière m'a permis d'expérimenter l'enseignement à distance et d'apprendre à utiliser l'application Zoom. Un de nos collègues nous a également fait connaître une plateforme d'appren-

tissage en ligne, crée par un enseignant jurassien, École7. Nos participants l'ont beaucoup utilisée pendant le confinement et continuent maintenant pour renforcer leur apprentissage. Tout cela a été très instructif!

Marie-Aline

DIFFICULTÉS ET OPPORTUNITÉS!

Mes mots de l'année ont été difficultés et opportunités! Difficulté de nouveaux apprentissages: enseigner par Zoom ou changer de destination en été, de la Grèce aux Grisons!

Opportunité de faire beaucoup de yoga, de méditer, de développer ce qui me manque: flexibilité et adaptabilité, mais de savourer ce qui m'habite: enthousiasme et créativité.

Et quelle joie de retrouver, en août, mon cher cours «DF», comme à chaque année!

Marcela





«COVID FRIENDLY»

Cette pandémie a ajouté un point commun à tous ceux qui ne se connaissent pas: celui de vivre cette situation qui remet au centre l'empathie et le besoin du contact avec l'autre. Entre mes participants, l'amitié n'a jamais jailli aussi vite, avec le plaisir de se retrouver de cours en cours. Et pour y mettre de la joie, mon «Innovation» a été d'animer l'apprentissage par un jeu «COVID friendly». Au final, j'en ai trouvé plus d'un.

Cynthia

«L'APRÈS PREMIÈRE VAGUE»

Dans la vie il faut des imprévus car ils permettent de donner une flexibilité à notre cerveau. Le COVID-19 a été un challenge pour tous (entreprises, privés, institutions publiques) et pour Corref. Pour ma part, je suis arrivé pendant «l'après première vague».

J'ai donc demandé un feedback aux participants de mes cours. Selon eux, Corref a bien su réagir et mettre en place les mesures sanitaires adéquates leur permettant de continuer à suivre les cours en présentiel, ce qui a été très apprécié.

Rafael



«CE FAMEUX CLOUD»

Une belle occasion de plus d'être la tête dans le nuage, «ce fameux cloud», de découvrir de nouveaux outils pour s'écrire, se parler, se voir, bref échanger pour éviter de se trouver loin du cœur, étant régulièrement loin des yeux. C'est aussi le plaisir renouvelé de se retrouver et d'apprécier les moments d'apprentissage en «présentiel».

Mike





CRÉATIVITÉ – OPTIMISME – VOLONTÉ – «INNOVATION» – DÉTERMINATION (C.O.V.I.D)*

Cette pandémie nous projette de manière brusque dans une nouvelle réalité. D'un seul coup, nous sommes face à nos vulnérabilités. En parallèle, se présente une riche occasion de modifier nos pratiques. Pour assurer nos mandats, de ce mot terrible*, je choisis de faire ressortir cinq qualités dont moi-même et mes collègues faisons usage, pas seulement pour traverser cette période de crise, mais de manière générale: créativité – optimisme – volonté – «Innovation» – détermination.

Tatiane

«BRAVO, MERCI, ET QUE LA FORRCE* SOIT AVEC VOUS!»

Ces quelques mois en CDD à Corref sont passés tellement vite que, très franchement, le confinement en reste pour moi presque un détail. Et à ceux qui n'aiment pas trop le masque, pensez à celui de l'armée,

bien plus lourd, porté sous un soleil de plomb. Au final, j'ai juste envie de dire: «Bravo, merci, et que la FORRCE* soit avec vous!»

*Anagramme de Corref

Lucien



Prestations – DGCS

1'525
HEURES DE
COURS
OU DE CONSEIL
dispensées
par nos professionnels

227
PARTICIPANTS
(toutes prestations
confondues)

Gestion domestique comprenant: MIS Mieux gérer ses papiers
– Mieux gérer son budget*, MIS Soutien individuel à la gestion
budgétaire, Mieux compter pour moins dépenser/FORJAD*,
Mieux compter pour moins dépenser/PPS*.

* Appuis pédagogiques offerts sur demande.

**Gestion
domestique 65%**

148
PARTICIPANTS

47%
EN INDIVIDUEL

53%
DANS LES COURS
COLLECTIFS

1
SESSION
ANNULÉE
APRÈS 2 SÉANCES

1
SESSION
ENTIÈREMENT
DISPENSÉE
À DISTANCE
EN RAISON DU
COVID-19

MIS FAM 15%

34
PARTICIPANTES

3
SESSIONS
réalisées en 2020
au lieu des 5
conventionnées
compensées par
l'organisation de
suivis individualisés
en présentiel
(fin mai – juillet).

MIS Calcul 20%

45
PARTICIPANTS

29
ans
DE MOYENNE
D'ÂGE

Lou Tremblais-Tounsi

CHARGÉE DE PROJET

Guillaume Rais

CHEF DE PROJET

Marquée par la pandémie, l'année 2020 n'a pas été une année comme les autres. Nous avons tous dû nous adapter. Les services à la population ont également dû faire preuve d'agilité pour continuer à délivrer leurs prestations. C'est le cas des organismes subventionnés par la DGCS, dont les prestations (aides financières individuelles, appui social, soutien à l'insertion socio-professionnelle, etc.) sont particulièrement cruciales en cette période d'accroissement des vulnérabilités.

Corref, en tant que partenaire historique du PPS, met en place des formations collectives gratuites pour le tout public afin d'apprendre à gérer son budget. En 2020, Corref a su s'adapter en offrant cette prestation via visioconférence. Les cours collectifs ont ainsi pu être en grande partie assurés. Mais surtout, la crise du COVID-19 aura eu le bénéfice d'ouvrir une réflexion sur la manière d'utiliser les outils digitaux, y compris lors de sessions en présentiel. Corref, en étroite collaboration avec Caritas-Vaud, autre partenaire du programme, repense actuellement le format et le contenu de ses cours collectifs afin de continuer à répondre au mieux aux besoins de la population.

Corref propose également l'atelier «Famille-Métier – FAM» qui est une mesure permettant aux femmes élevant ou ayant élevé leur(s) enfant(s) de définir un projet de réinsertion socioprofessionnelle réaliste par rapport à elles et à leur entourage familial. L'objectif de cette prestation est d'intégrer ou de réintégrer – à moyen ou plus long terme – une activité professionnelle. Ces ateliers sont en temps normal réalisés en groupe. Du fait de la situation sanitaire, Corref a déployé les deux ateliers «FAM» du printemps en individuel. Ceci afin de permettre aux bénéficiaires déjà préinscrites de tout de même continuer à avancer sur leur projet de réinsertion



socioprofessionnelle. Pour cela, le contenu du cours a été entièrement revu.

Nous remercions chaleureusement tous les professionnels de Corref pour leur engagement durant l'année écoulée et pour les mois à venir. Un effet retard de la crise sanitaire et économique n'étant pas à exclure, l'investissement de Corref auprès des publics concernés par ses diverses prestations est essentiel. Nous souhaitons que notre excellente collaboration puisse se poursuivre à l'avenir!

Lou & Guillaume

Sidonie Mayor

PSYCHOLOGUE CONSEILLÈRE EN ORIENTATION
ET RESPONSABLE DU SECTEUR ORIENTATION

Les collaboratrices de Corref mettent en œuvre et développent leurs compétences!

Dès le début des années 2000, face aux mutations et à la rapide évolution du marché du travail, plusieurs chercheurs se sont interrogés sur la question des compétences essentielles à développer. Depuis près de 20 ans, il existe ainsi une classification internationale des «compétences du 21^e siècle», sur laquelle l'OCDE base d'ailleurs son référentiel d'évaluation des étudiants.

Au cœur de cette classification, se trouvent quatre compétences cognitives transversales, fondamentales, favorisant l'apprentissage et la résolution de problèmes complexes. Elles sont identifiées par la P21 (Partnership for 21st Century Skills), organisme sans but lucratif fondé en 2002. Il s'agit des «4C»: Pensée critique (Critical Thinking), Créativité, Coopération et Communication.

La crise sanitaire, le confinement et les modifications des modalités de travail ont eu des impacts considérables à tous les niveaux et notamment sur le développement et la mise en évidence des compétences individuelles. En France, au cours de la quatrième semaine de confinement déjà, le média indépendant «The Conversation» a suggéré la nécessité de la future mise à jour de ce référentiel de compétences. À l'aide d'un questionnaire en ligne, il a cherché à comprendre comment le confinement transformait les «soft skills». Les chercheurs ont ainsi pu identifier cinq compétences

perçues comme améliorées depuis le début de la crise: l'empathie, la responsabilité, la coopération, la persévérance et la pensée critique.

Deux d'entre elles figurent donc parmi les «4C» que nous venons d'évoquer.

www.theconversation.com/comment-le-confinement-transforme-les-soft-skills-118495

www.oecd.org/site/educeri21st/40756908.pdf



Je suis convaincue qu'à Corref, nous avons toutes effectivement mis en œuvre et développé sept compétences clés tout au long de l'année 2020. Dans un style rédactionnel type «bilan de compétences portfolio», en voici quelques démonstrations:

● PENSÉE CRITIQUE

Nous avons su filtrer et «challenge» la masse considérable d'informations quotidiennes. Nous avons notamment commenté et apporté notre contribution aux directives internes de Corref concernant le télétravail, la protection des données lors des entretiens à distance ou notre plan de protection. Nous sommes restées informées des recommandations pour la pratique professionnelle formulées par nos organes faitiers, notamment la FSP et l'AVP. Nous les avons adaptées à notre contexte institutionnel, ainsi qu'aux exigences de nos mandants et aux besoins perçus de nos participants.

● CRÉATIVITÉ

Nous avons très rapidement adapté nos techniques d'entretien en utilisant les outils de communication en ligne. Dès la deuxième semaine de confinement déjà, nous poursuivions nos accompagnements sur Skype ou Zoom et par téléphone ainsi qu'au travers d'échanges de courriels. Nous avons conçu de nouveaux outils adaptés au travail à distance et à la transmission par e-mails. Notre atelier «FAM» a été entièrement remodelé pour pouvoir être déployé en individuel. Nous avons révisé dans son intégralité le cours dispensé dans le cadre du programme SYNI pour l'animer en ligne dès le troisième trimestre.

● COMMUNICATION

Nous avons réussi à maintenir le lien, tant avec nos participants qu'avec nos partenaires, puis entre collègues. Pour atteindre cet objectif, nous avons animé des séances sur Zoom, avons tenu nos partenaires et financeurs régulièrement informés du maintien de nos prestations et de l'état de la situation chez Corref. En bref, nous sommes restées en tout temps présentes (même à distance!), transparentes et disponibles.

● COOPÉRATION

Toujours à l'écoute des besoins de nos partenaires, nous avons été extrêmement réactives, notamment en développant dès début avril une nouvelle collaboration avec le secteur Andiamo de l'OAI Vaud (structure dévolue au suivi des jeunes assurés de 18 à 25 ans). Nous avons démontré notre force de proposition dans l'adaptation de nos suivis pour les bénéficiaires du RI, en concertation avec nos référents au sein de la DGCS. Un case manager pour l'APG maladie,





● EMPATHIE

avec lequel nous collaborons depuis une dizaine d'années, nous a passablement sollicités pour des bilans d'orientation pendant cette année particulière. Il a souligné sa satisfaction à pouvoir compter sur une équipe composée de professionnels engagés, fiables, flexibles et qui est dotée de la précieuse faculté de savoir mettre l'humain au centre de ses intérêts.

Cette compétence a toujours été reconnue par nos participants et plus spécifiquement encore cette année. Plusieurs personnes ont souligné notre écoute bienveillante, notre compréhension profonde et non-jugeante de chacune de leur situation et notre respect témoigné à leur égard. Dans son questionnaire d'évaluation, une assurée de l'AI a relevé: «Malgré les circonstances liées au COVID-19, nous sommes parvenues à des échanges constructifs et

spontanés avec un côté humain fort agréable». Nous sommes en effet très sensibles aux impacts de la situation sur la santé mentale de la population et sur les difficultés individuelles d'insertion tant sociales que professionnelles.

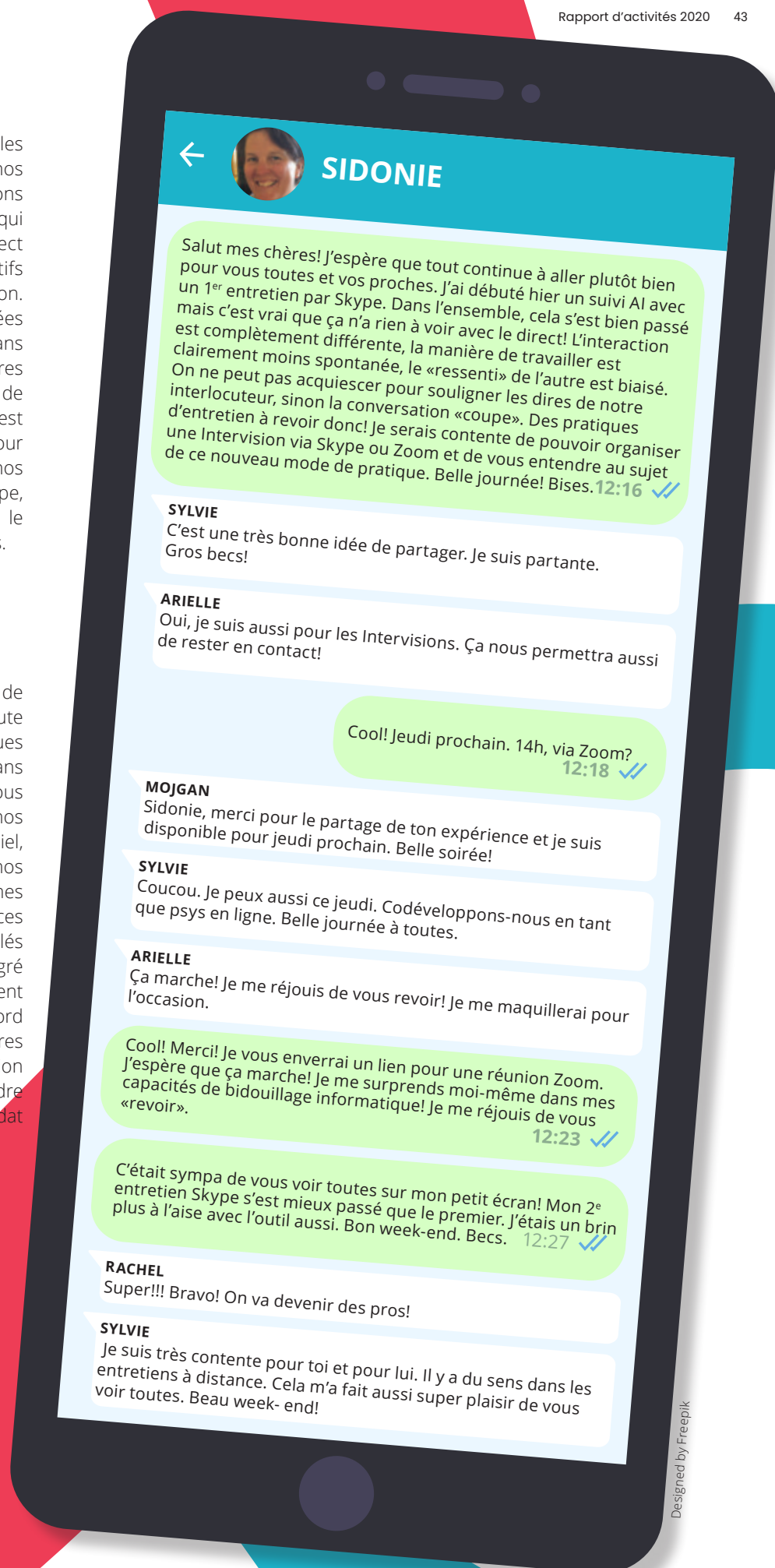
● RESPONSABILITÉ

Malgré la crise, ses aléas et les changements induits de nos modalités de travail, nous avons su assumer les responsabilités qui nous sont confiées, dans le respect de notre charte et des objectifs et valeurs de notre association. Nous nous sommes montrées extrêmement scrupuleuses dans le respect des règles sanitaires et plus spécifiquement celles de notre plan de protection. C'est ainsi en toute sécurité, tant pour nos participants que pour nos partenaires et toute notre équipe, que nous avons pu garantir le déploiement de nos prestations.

● PERSÉVÉRANCE

Nous avons été capables de garder le cap durant toute l'année et de gérer les vagues successives de la pandémie, sans jamais cesser notre activité. Nous avons rapidement repris nos accompagnements en présentiel, afin d'être présentes pour nos participants les moins autonomes en matière de compétences informatiques et moins outillés pour le travail à distance. Malgré la crise, nous avons pu notamment mener à terme un nombre record de situations AI, soit 59 mesures de bilan (mesures d'intervention précoce – MIP et mesures d'ordre professionnel – MOP) sur mandat des OAI Vaud et Fribourg.

Sidonie



José Antonio Abreu Beca

PSYCHOLOGUE EN ORIENTATION PROFESSIONNELLE À L'OAI

Face à la pandémie que nous affrontons encore aujourd'hui, l'OAI a dû développer un certain nombre de mesures et partenariats afin de faire face aux demandes, toujours grandissantes, des jeunes en difficultés professionnelles.

Dans ce sens, le lien entre l'Office et Corref s'est d'autant plus renforcé pour absorber les demandes que nous recevons durant cette période. Dans cette collaboration, les psychologues conseillères en orientation ont su faire preuve de beaucoup d'adaptation et de souplesse, en allant parfois même au-delà du mandat confié, car certaines situations demandaient souvent un plus grand investissement.

Nous leur avons notamment transmis plusieurs profils présentant des troubles du spectre autistique. En effet, il faut savoir que ce type de profil a passablement pâti de cette situation et qu'un grand nombre se retrouve en rupture de scolarité ou de formation. Connus pour être des profils plus complexes, les psychologues ont su, malgré tout, relever le défi en proposant des perspectives réalistes et adaptées à leurs problématiques de santé. Ceci a pu être possible uniquement parce qu'elles ont été capables de comprendre et faire la balance entre les ressources et les faiblesses de chacun de nos assurés. La plupart, pour ne pas dire tous, se sont réellement sentis écoutés et compris, ce qui est indispensable dans ce genre d'accompagnement. Les liens de confiance qu'ont réussi à créer tous les intervenants de Corref ont vraisemblablement permis le développement d'un projet professionnel, mais également un véritable travail personnel chez nos assurés, ainsi qu'une prise de confiance en eux.

José Antonio



Armand Racine

CONSEILLER EN INSERTION
À SYNI EMPLOI LAUSANNE

Conseiller en insertion chez SYNI, je gère aussi l'organisation des deux offres de formation qui y sont proposées.



Ville de Lausanne

Secteur de prestation d'Emploi Lausanne, au sein du SdT de la ville de Lausanne, SYNI organise depuis 20 ans des missions de six mois en PETF dans des organisations intergouvernementales et non-gouvernementales de coopération internationale. Les missions visent à augmenter l'employabilité des personnes en recherche d'emploi en leur permettant de renforcer leurs compétences métier et/ou transversales, d'étoffer leur réseau et d'élargir le champ de leurs recherches à un nouveau secteur d'activité.

Deux offres de formation accompagnent le processus d'apprentissage que constitue le parcours au sein du programme. Durant la mission, des cours sont proposés pour permettre aux participants d'élargir leurs connaissances thématiques et d'approfondir leur habileté technique. Une formation préalable de sept jours les amène à préciser leur projet professionnel et la pertinence d'un PETF dans leur carrière. L'intervention de Corref dans cette offre, et ce depuis 2014, est importante car elle donne aux participants des outils pour clarifier et mettre en valeur leur

profil de compétences. L'adaptation des formations SYNI à la modalité en ligne en raison des restrictions liées au COVID-19 a posé des défis, compte tenu notamment du rôle prépondérant des échanges d'expérience entre participants pour l'atteinte des objectifs pédagogiques. Mais cette contrainte d'adaptation a aussi ouvert des possibilités d'innovation dans les contenus proposés et les méthodes utilisées.

L'atelier de Corref en est un exemple remarquable. Son principal objectif est d'amener les participants à préciser leurs orientations professionnelles pour mieux comprendre comment intégrer une expérience en PETF dans leur parcours. Il s'est rapidement avéré que la trame usuelle n'était pas transposable à la modalité virtuelle. Mais grâce à la flexibilité et à l'implication hors-norme de Sidonie, la difficulté d'adaptation s'est transformée en une opportunité de remodelage complet. Avec des objectifs clarifiés et étroitement liés à la situation des participants, la nouvelle version s'est rapidement révélée particulièrement pertinente et appréciée. Spécifiquement axée

sur l'identification et la présentation des compétences transférables, elle répond à un besoin substantiel des participants, en exploitant parfaitement le domaine d'expertise de Sidonie. Des ajustements seront peut-être apportés sur la base des retours d'expérience, mais il est d'ores et déjà prévu de conserver la nouvelle trame lorsqu'il sera à nouveau possible d'animer l'atelier en présentiel.

Armand

CovidACTION

UNE VRAIE PROFESSIONNELLE DU JONGLAGE!

En 2020, je suis devenue une vraie professionnelle du jonglage! Mener de front l'enseignement à la maison pour mes deux enfants, poursuivre les entretiens à distance pour les participants, assurer la coordination avec mes collègues, organiser notre maison devenue lieu de travail et d'études! Puis lors du déconfinement, retravailler tous les plannings, pallier à l'absence maladie d'une collègue, au départ volontaire d'une autre et au changement du cahier des charges d'une troisième... engager alors de nouvelles recrues et re-retravailler tous les plannings!

Sidonie



LE CHARME DISCRET DES APÉROS À DEUX À LA MAISON

Cette année 2020 sous le signe du COVID-19 m'a permis de prendre conscience de ce qui est le plus important dans la vie, à savoir la santé physique et mentale ainsi que la qualité des liens familiaux

et amicaux. Je vis davantage dans l'instant présent et essaie de profiter de chaque petit moment de bonheur qui se présente, aussi fugace soit-il. Enfin, j'ai découvert le charme discret des apéros à deux à la maison.

Arielle

Prestations- ORIENTATION

Prestations financées par les OAI

Bilan d'orientation (OAI, APG),
Bilan-Cognitif (OAI)

61

RÉFÉRENCES PAR LES OAI

pour des bilans d'orientation
(58x Vaud, 1x Fribourg, 2x Helsana)
contre 60 en 2019

495

HEURES DE CONSEIL

dispensées par nos professionnels

Pour le grand public

21

BILANS D'ORIENTATION POUR DES PRIVÉS

112

HEURES DE BILANS D'ORIENTATION

dispensées par nos
professionnels

Mandats de prestations

Bon usage du bilan de compétences et Outils et techniques d'accompagnement à la réinsertion (HETSL), PETF et projet professionnel (Service du travail – Secteur SYNI)

Prestations pour les
professionnels

2

FORMATIONS
déployées pour l'HETSL

Prestations pour
les institutions

28

HEURES DE COURS
dispensées par
nos professionnels

28

HEURES DE COURS
dispensées par notre
Responsable du secteur,
à forte valeur ajoutée

71

PARTICIPANTS
à la formation organisée
par le Service du travail
– Secteur SYNI

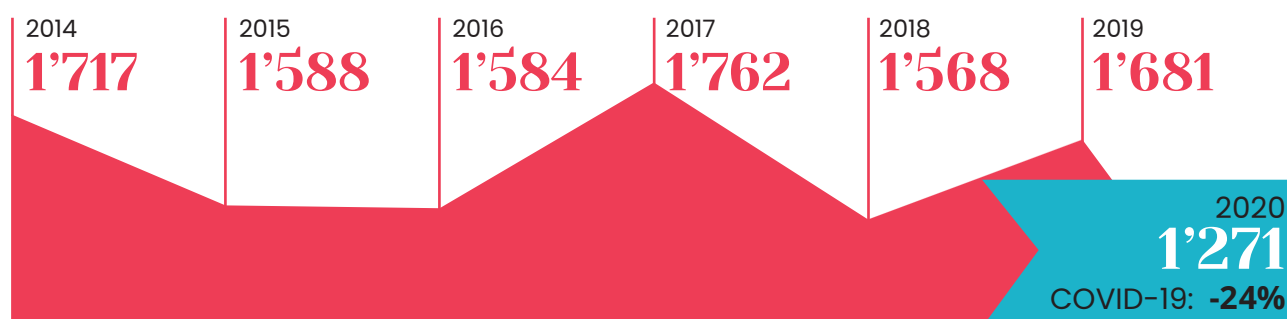
15

PARTICIPANTS

NDLR. COVID oblige, les statistiques pour les mandats de prestations 2020 ne font pas l'objet d'une comparaison avec 2019 au risque de fausser l'interprétation des écarts d'une année à l'autre.

Prestations- CHIFFRÉES

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PARTICIPANTS (2014-2020)



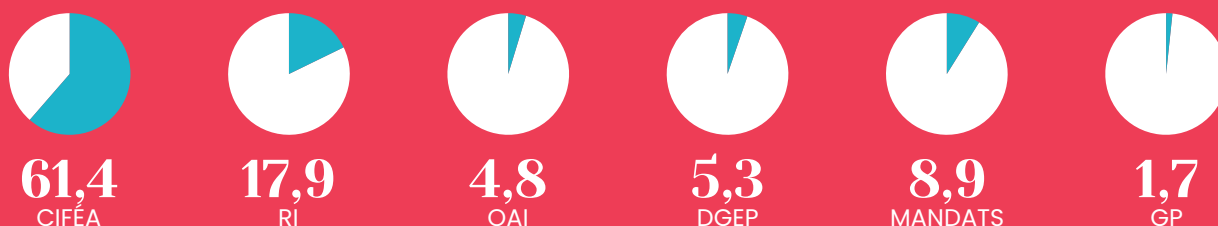
67%
DE FEMMES

4'525
HEURES DISPENSÉES

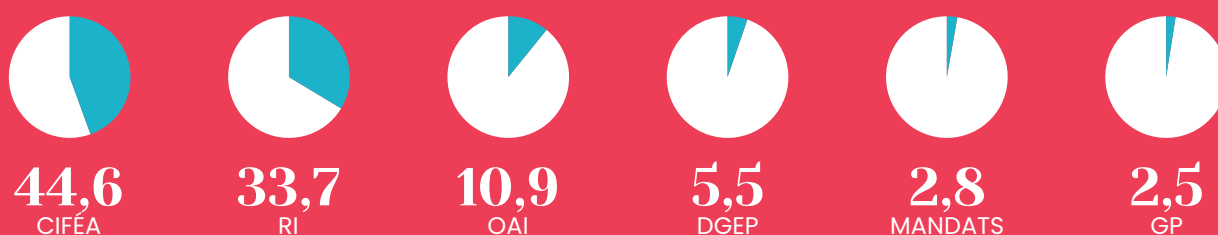
21'442
HEURES DE
COURS SUIVIES
(y compris absences)

RÉPARTITION PAR MANDANT

Participants (%)



Heures dispensées (%)



Partenaires

FINANCEURS

Corref travaille en étroite collaboration avec de nombreux mandants: SSL, DGCS, OAI des cantons de Vaud et Fribourg, DGEP, BCI, IFFP, BLI, HETSL, Service du travail Lausanne – Secteur SYNI et Helsana.

GRAND PUBLIC

Nos clients sont aussi des particuliers qui font appel à nos psychologues-conseillères en orientation pour des démarches de conseil.

COLLABORATIONS SPÉCIALES

Bastien Gabioud et Chany Schmid d'AIGC, Stève Ammon de l'Atelier de graphisme Bubble Design, Salvatore Di Natale de CG NETTOYAGE, Pieric Henneberger de Droit Actif, Aba Neeman de Études d'Avocats NPDP, GRAND CHELEM EVENT & SPONSORING Lorenzo Verilli de Groux arts graphiques SA, David Pizzotti-Pécoud d'inetis, Frédéric Tschumy et Olivier Zysset d'Intermandat SA, Mauro Balloco de Lausanne Cités, Jean-Philippe Barbey du journal

Le Courrier, Corinne Dettwiler de ProFormations, Gaëlle Pizzotti-Pécoud de rectoverso, Section des Diablerets du CAS pour la location de salles, Vélocité, Fabien Reuse de Webside et Anabela Peixoto Costa pour l'entretien ménager.

COLLABORATIONS INTERINSTITUTIONNELLES

Pour les découvrir: www.corref.ch

2020 a été une année pleine de challenges. Pour remercier les collaborateurs de leur engagement sans faille, le Comité et la Direction leur ont offert un «Souper de boîte» original et novateur!



«Le monde progresse grâce aux choses impossibles qui ont été réalisées.»

André Maurois



📍 Place de la Gare 10

CH-1003 Lausanne

☎ Tél. 021 341 71 11

www.corref.ch

✉ administration@corref.ch

