

Faciliter l'intégration des personnes migrantes: un soutien précieux dans leur parcours de vie

L'année 2023 a mis à l'épreuve de nombreuses personnes migrantes, notamment les familles réfugiées qui ne parlent pas français. La Croix-Rouge genevoise s'engage à prévenir toute marginalisation en offrant des services adaptés et des lieux d'entraide pour soutenir les personnes migrantes dans leur parcours de vie.



■ Centre d'intégration culturelle

Le Centre d'intégration culturelle est un lieu de proximité et d'échange au cœur de la Ville de Genève où tout un chacun est le bienvenu. Si une attention particulière est portée aux familles non francophones en situation de vulnérabilité, il est aussi un lieu chaleureux où chacun doit se sentir à l'aise. Vecteur d'intégration culturelle pour les personnes nouvellement arrivées à Genève, le Centre permet également aux Genevoises et Genevois de longue date de retrouver leurs origines en cultivant un espace favorisant les rencontres et les discussions.

Au cours de l'année écoulée, le Centre d'intégration culturelle a connu des changements significatifs avec l'arrivée de nouvelles personnes dans l'équipe, ainsi qu'avec la rénovation et le réaménagement complet de la bibliothèque, laquelle offre désormais des espaces plus fonctionnels et encore plus accueillants; le rythme et la diversité des activités n'ont pas baissé pour autant. **Au total, 153 bénévoles ont apporté leur contribution durant 9 966 heures et le Centre a ouvert ses portes pendant 1 451 heures.**

En particulier, le Centre a noté une demande croissante pour ses cours de Français Langue Etrangère (FLE). Cette tendance est notamment liée aux personnes détentrices d'un permis S, ayant fui le conflit en Ukraine et pour lesquels les cours de FLE sont désormais devenus obligatoires. Des cours supplémentaires ont été introduits, pour les débutants principalement. **Ainsi, en 2023, 59 bénévoles différents ont fourni à 524 apprenant-e-s 3 884 heures de FLE (3 184 en 2022) à travers 54 cours différents, allant d'un niveau débutant à un niveau intermédiaire, une à trois fois par semaine.**

Dans le cadre du projet Amahoro, visant à promouvoir les visites de groupes d'enfants dans les bibliothèques, **le Centre a accueilli 20 classes cette année.** La bibliothèque a également accueilli des lectures avec 12 *Contes du monde en français* et 4 *kamishibais*. En collaboration avec l'association Mes bottes de sept lieues et l'Institut suisse jeunesse et médias, le projet 1001 histoires a proposé des animations autour de la lecture en langue d'origine aux enfants de 0 à 5 ans.

STATISTIQUES CENTRE D'INTÉGRATION CULTURELLE

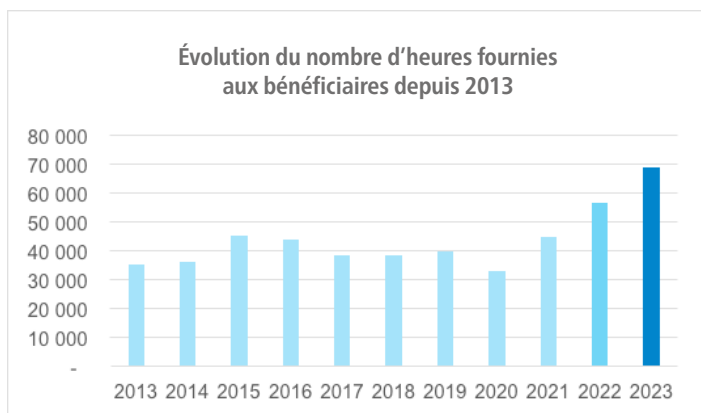
- **Bibliothèque interculturelle: 25 997 ouvrages en 305 langues dont une bébéthèque de près de 3 500 titres et près de 1 200 livres en grands caractères, 422 nouvelles inscriptions, 1 167 ouvrages prêtés sur l'année;**
- **Rédactions de lettres et de CV en français par la permanence des écrivains publics: 1 409 documents produits;**
- **Visites aux foyers et centres de détention: 517 livres prêtés;**
- **Aide aux devoirs: 542 heures de soutien aux devoirs prodigués par les bénévoles;**
- **Contes et kamishibais: 16 séances suivies par 43 enfants en moyenne;**
- **Animations, visites de groupe et lectures multilingues: 21 ateliers organisés.**

■ Service d'interprétariat communautaire et de médiation interculturelle

Le Service d'interprétariat communautaire et de médiation interculturelle a pour objectif de faciliter l'intégration des personnes migrantes non francophones par la mise à disposition d'interprètes communautaires pouvant intervenir auprès d'institutions jouant un rôle clé dans la vie quotidienne de ces personnes ; il met également à disposition des accompagnateurs-trices familiaux et scolaires ainsi que des coachs communautaires en langues d'origines, en collaboration avec notamment, le Bureau de l'intégration et de la citoyenneté (BIC), la Fondation Officielle de la Jeunesse (FOJ), le Service enseignement et évaluation (SEE) pour les écoles primaires du canton, ainsi que l'Hospice général. Ces projets ont pour objectif de faciliter le parcours des personnes forcées à l'exil en promouvant une société bienveillante et multiculturelle.

En 2023, on a observé une hausse notable des interventions, avec 69 003 heures effectuées par 181 interprètes, coachs et accompagnateurs/trices familiaux et scolaires. Ces interventions ont eu lieu dans 63 langues différentes au total.

Concernant la mesure Parcours de primo-information, à l'intention des personnes nouvellement arrivées à Genève, un premier bilan pour la période d'octobre 2022 à septembre 2023 a révélé les résultats suivants : **448 personnes ont participé à des ateliers portant sur la santé, le vivre ensemble et la citoyenneté, dispensés dans leurs langues d'origine.** Les participant-e-s étaient principalement d'origine afghane, turque, kurde et burundaise.



Pour fêter les 30 ans du service, un événement en collaboration avec le Musée d'art et d'histoire de Genève a été organisé le 1^{er} septembre 2023 en présence de Messieurs Sami Kannan, Conseiller administratif de la Ville de Genève, Eric Mégevand, Président de la Croix-Rouge genevoise et Bertrand Mazerat, membre du comité de direction du Musée d'art et d'histoire de Genève.

■ Service d'aide au retour

Le Service d'aide au retour est le bureau cantonal de conseil en vue du retour, mandaté par le Secrétariat d'État aux migrations et par les autorités genevoises. Il propose différents programmes d'aide au retour. Les personnes concernées relèvent du domaine de l'asile, sont victimes de la traite des êtres humains ou vivent sur le territoire genevois sans statut légal.

Le service a pour mission d'orienter, de conseiller et d'accompagner les personnes migrantes n'ayant pas l'autorisation de rester en Suisse, ou souhaitant

revenir de manière autonome dans leur pays d'origine ou de résidence légale. Pour ce faire, l'équipe du Service d'aide au retour informe des conditions et des éventuelles prestations pour organiser un retour en toute légalité, et elle soutient les personnes dans l'élaboration d'un projet de réintégration durable.

Un autre point capital dans la mission du service est de s'assurer que le départ de Suisse et l'arrivée dans le pays de destination se déroulent dans la dignité et dans les meilleures conditions possibles. Le service évalue les conditions d'accès au suivi médical dans le pays de retour afin de garantir le bien-être et la santé à venir des personnes concernées.

Selon les programmes et à des conditions établies, les personnes rentrant dans leur pays d'origine ou de résidence légale peuvent bénéficier du financement d'un projet professionnel, de formation ou de logement, cela en accord avec les ressources sociales, professionnelles et l'état de santé dont elles disposent. En cas de besoin avéré, elles peuvent également bénéficier d'une aide de nature médicale. Le cas échéant, les conseillères apportent aussi un soutien dans les différentes démarches administratives liées au retour.

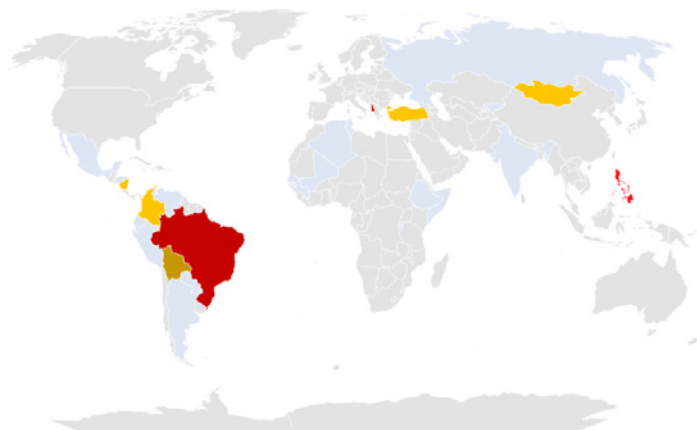
En 2023, le montant du dispositif d'aide au retour « Action Solidaire et Durable d'Orientation et de Réinstallation » (ASDOR) a augmenté de 25%. Ainsi, les bénéficiaires d'ASDOR ont pu bénéficier de montants plus élevés pour la mise en place de leur projet de réintégration.

Nouveauté en 2023, 16 séances collectives d'information ont été organisées pour 118 personnes ayant exprimé un intérêt pour un retour. Parmi elles, 78 % ont ensuite demandé à bénéficier d'un entretien individuel afin de poursuivre le processus et 22 % ont été orientées.

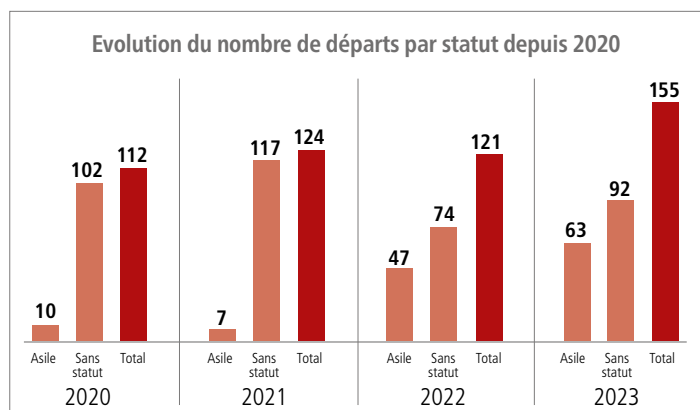
RÉCIT

Une mère et son fils ont bénéficié de l'accompagnement du Service d'aide au retour et du dispositif d'aide au retour ASDOR pour une réintégration réussie en Colombie : grâce à cette aide financière, le fils a poursuivi une formation pour obtenir son baccalauréat et sa mère a pu reprendre une activité de vente de produits artisanaux dans un centre commercial.

Répartition des 83 projets de réintégration en 2023 par pays de retour



- Albanie et Brésil : 10 dans chaque pays
- Philippines : 9
- Bolivie : 6
- Colombie, Mongolie, Nicaragua et Turquie : 4 dans chaque pays
- Autres pays : entre 1 et 3 dans chaque pays



STATISTIQUES SERVICE D'AIDE AU RETOUR

- 330 personnes conseillées, tout statut confondu, soit 2 021 heures pour 994 entretiens ;
- 121 personnes accompagnées pour un retour dans leur pays, contre 124 en 2021 ;
- 71 projets de réintégration dans 28 pays de retour et qui seront réalisés durant l'année 2023/2024 pour des bénéficiaires relevant de l'asile ou sans statut légal.



■ Le Centre d'accueil de jour pour les réfugié-e-s

Le Centre d'accueil de jour pour les réfugié-e-s a été créé en réponse à l'afflux massif de réfugié-e-s en provenance d'Ukraine en février 2022. Mandatée par l'Hospice général, la Croix-Rouge genevoise a rapidement mis en place un environnement accueillant. Initialement situé rue Chandieu, le Centre se trouve à présent à la rue de Lausanne 67C.

Un an après son ouverture, le Centre est plus que jamais utile pour venir en aide aux réfugié-e-s fuyant notamment l'Ukraine, la Turquie ou l'Afghanistan. Hormis l'accueil de jour qui permet de se retrouver et de se reposer dans un environnement accueillant et reposant, des ateliers de français et tout un panel d'activités variées sont proposés très régulièrement ; celles-ci permettent de soutenir les réfugié-e-s dans leur orientation, de fournir des renseignements, mais aussi visent à favoriser l'intégration et le bien-être général, notamment sur le plan psychosocial.

Plusieurs ateliers linguistiques ou activités socioculturelles ont été organisés, souvent à l'initiative des bénévoles. Une dynamique extrêmement positive s'est mise en place progressivement, se caractérisant par la participation de plus en plus importante des bénéficiaires qui s'engagent en tant que bénévoles.

En effet, fin 2023, **les bénéficiaires constituent environ 80% des bénévoles actifs au Centre**. La traditionnelle séparation entre bénévoles et bénéficiaires s'est estompée, créant un environnement inclusif où les rôles ne sont plus rigidement définis : des bénéficiaires participent aux activités tout en assurant des rôles de bénévoles, tandis que des bénévoles s'impliquent dans les activités ouvertes à l'ensemble de la communauté (lire les interviews pages 42 à 44).



Conformément au principe d'impartialité de la Croix-Rouge, le Centre d'accueil de jour pour les réfugié-e-s est ouvert à tous les requérants d'asile résidant à Genève, indépendamment de leur origine. Toutefois, en raison de son ouverture en réponse à la crise ukrainienne, les bénéficiaires en provenance d'Ukraine ont toujours été largement majoritaires.

Au cours de l'année 2023, le centre s'est efforcé d'élargir son accessibilité à d'autres groupes linguistiques, notamment en facilitant la présence d'interprètes pour différentes langues et en adaptant sa communication. Ainsi, depuis l'automne 2023, la diversité des origines tend à s'équilibrer, reflétant l'évolution générale des demandeurs d'asile. Alors qu'au début de l'année 2023, plus de 80% des bénéficiaires provenaient d'Ukraine, cette proportion a diminué pour atteindre 60% à la fin de l'année.

« Si le Centre d'accueil de jour pour les réfugié-e-s n'existait pas, je ne sais pas ce que je ferais. Je me sentais très déprimée et j'ai commencé à venir au Centre. Ça m'a fait beaucoup de bien au moral et j'ai demandé à ma fille de m'accompagner au Centre. Au début, elle ne voulait vraiment pas venir dans un « centre pour réfugié-e-s », elle se sentait mal à l'aise et avait beaucoup d'a priori. Maintenant, elle adore cet endroit, elle est même devenue bénévole ! »

Svitlana, bénéficiaire-bénévole

« Le Centre d'accueil,
c'est comme ma deuxième maison.

Une bénéficiaire kurde

La variété des origines et des compétences parmi les bénévoles et les bénéficiaires du Centre constitue une richesse considérable. Les bénéficiaires peuvent identifier de manière plus précise les besoins au sein de leur communauté. Ainsi, des ateliers artistiques, de français, d'échecs, de couture, des cours de chant, des parties de foot ou de volley-ball ont eu lieu dans une bonne ambiance tout au long de l'année.

Au total, le Centre d'accueil de jour pour les réfugié-e-s a enregistré **12 136 visites en 2023, soit un peu plus du double que pendant les 9 mois d'activité en 2022. Environ 170 bénévoles, dont une quarantaine très régulièrement, ont animé des activités du Centre pendant 5 551 heures.**

Dans un contexte où les prévisions du Secrétariat d'Etat aux migrations restent très élevées concernant l'arrivée de requérant-e-s d'asile, non seulement d'Ukraine, mais également d'autres régions comme la Turquie ou l'Afghanistan, il a été décidé de prolonger l'activité du Centre jusqu'en septembre 2024.

Les points forts du Centre appréciés des bénéficiaires (sondage 2023) sont :

- la qualité de l'accueil et de l'assistance reçue ;
- l'opportunité de tisser des liens sociaux avec les autres bénéficiaires ;
- les interactions avec le personnel et les bénévoles ;
- une contribution positive au bien-être général.

« Plusieurs personnes viennent la première fois au Centre d'accueil de jour pour les réfugié-e-s pour poser des questions concrètes. Puis, ils commencent à s'intéresser aux activités qu'on propose. Le Centre permet de briser la solitude, de se faire des amis. J'ai commencé à fréquenter le Centre en tant que bénéficiaire. Plusieurs bénévoles m'ont aidée et j'ai beaucoup pratiqué mon français ici jusqu'à devenir bénévole. Je me sens redevable et j'ai envie d'aider les gens à mon tour. »

Diana, bénéficiaire-bénévole



Les enfants du Centre d'accueil de jour pour les réfugié-e-s se préparent à la Fête d'Halloween, octobre 2023



Les bénéficiaires du Centre d'accueil de jour pour les réfugié-e-s assistent à un concert de chants folkloriques ukrainiens, août 2023.

« Les gens se sentent
écoutés et aidés. »

Oksana, une bénévole ukrainienne