

Bilan intermédiaire de l'unité Actions intégration

Aide aux migrants, septembre 2016



Hospice général
Institution genevoise d'action sociale

Contexte

L'Europe connaît un afflux de migrants sans précédent depuis la Seconde Guerre mondiale engendrant de nombreux témoignages de solidarité de la société civile. Dès l'automne 2015, tous les guichets et réceptions des antennes sociales du canton de Genève, de la Ville et des communes ont été submergés par des propositions d'aide et de soutien.

Sur le terrain, les équipes se démènent pour faire face à cette vague d'arrivées et offrir un accueil aussi digne que possible aux personnes arrivant à Genève.

La direction de l'Hospice général a pris la mesure de ce phénomène. Suite à une analyse de la situation, M. Christophe Girod, directeur général, a sollicité, au nom de la solidarité intercommunale, des aides financières pour la création d'une unité spécifique chargée de servir de plateforme de mise en lien entre les propositions d'aide et les besoins des bénéficiaires.

Grâce à l'extraordinaire réactivité des communes, l'unité Actions intégration a pu voir le jour au 1^{er} mars 2016.

Objectifs

Le but de cette unité est de promouvoir l'intégration des bénéficiaires de l'Hospice général au travers des objectifs suivants : faciliter, encourager, développer et coordonner les propositions d'actions en faveur des bénéficiaires de l'Hospice général émanant des citoyens, des communes, des associations et des institutions.

Périmètre d'action

Le périmètre d'action est celui de **l'intégration sociale** des migrants en offrant à ces derniers l'opportunité de développer le réseau primaire et secondaire, de valoriser leurs compétences sociales, de faciliter leur résilience et leur retour à la confiance en soi au travers de la création de liens permettant d'agir en prévention de la précarité relationnelle et de lutter contre les affres de la ghettoïsation et de l'exclusion.

Axes d'intervention

En fonction des besoins des bénéficiaires de l'Hospice général et des propositions d'aide les plus récurrentes pouvant constituer un champ d'action pérenne, six axes d'intervention ont été dégagés :

- constitution d'un pôle de bénévoles œuvrant à l'Hospice général, dans les centres d'hébergement collectif, dans les structures annexes ou pour des projets spécifiques (« bénévol@mig »),
- suivi du projet de familles d'accueil de l'OSAR (Organisation suisse d'aide aux réfugiés) et de l'hébergement chez des privés,
- relations et interactions avec les communes, notamment celles hébergeant des migrants,
- porte d'entrée pour les institutions et les associations souhaitant collaborer avec l'Hospice général,
- promotion et diffusion de la primo-information pour les migrants hébergés par l'Hospice général,
- développement de projets (en appui aux collaborateurs de l'Hospice général).

Equipe

L'unité a officiellement vu le jour le **1^{er} mars 2016**. L'engagement des collaborateurs s'est fait de manière échelonnée du 1^{er} mars au 1^{er} septembre. L'équipe est constituée de :

- la responsable d'unité (100 %),
- deux coordinateurs (150 %),
- une assistante administrative (100%),
- une assistante sociale (50%).

Au total, 3 emplois à plein temps (EPT) sont pris en charge par les communes.

Réalisations

1 — Constitution d'un pôle de bénévoles œuvrant à l'Hospice général dans les centres d'hébergement collectif, dans les structures annexes ou pour des projets spécifiques

Depuis le mois de mars 2016, l'unité a reçu plus de 300 propositions de bénévolat émanant d'entités individuelles, de collectifs (citoyens, associations du personnel, etc.), de paroisses et d'associations.

Grâce aux séances d'informations dans les communes, aux participations aux événements en lien avec les réseaux de bénévoles, aux articles de presse et aux réunions dans les réseaux, l'unité a su se faire connaître dans le canton de Genève et a ainsi réussi à **multiplier par quinze le nombre des bénévoles œuvrant dans les centres d'hébergement collectif ou dans des structures annexes de l'Hospice général** (espaces communautaires en surface pour les différents abris de protection civile).

Ces efforts doivent être maintenus car, comme le précise le Secrétariat d'Etat aux migrations (SEM) dans son rapport¹ de fin avril 2016 : le travail bénévole contribue de façon significative à l'intégration et à la cohabitation interculturelle. L'importance des engagements bénévoles s'accroît dans tous les domaines de l'intégration, notamment dans les segments « primo-information », « besoins spécifiques en matière d'intégration » et « employabilité ».

D'autres domaines d'action sont également proposés aux bénévoles : ateliers de pratique du français, animations dans les espaces parents-enfants, activités culturelles et sportives, découvertes de la ville, ateliers administratifs, mentorats d'intégration sociale, essais d'accueil, séances d'informations collectives, etc.

Les recommandations émises par le SEM quant à « l'assurance qualité » sont également très intéressantes. Il faut préciser qu'un cursus d'information et de sensibilisation des bénévoles œuvrant à l'Hospice général est en cours de réalisation au niveau de l'unité Actions intégration (cadre institutionnel, cadre légal, programme d'intégration cantonal (PIC), informations sur les méthodes utilisées pour les cours de français, regards géopolitiques, altérité et diversité, etc.).

¹ <https://www.sem.admin.ch/dam/data/sem/integration/berichte/ber-freiwilligenarbeit-f.pdf>

2 — Porte d'entrée pour les institutions, les associations et les entreprises souhaitant collaborer avec l'Hospice général

Avec près de 30 sites différents répartis sur tout le canton, l'Aide aux migrants de l'Hospice général bénéficie d'une implantation très large et d'une organisation parfois complexe pour l'externe. La mise à disposition d'une unité servant de porte d'entrée pour le réseau a été saluée de façon enthousiaste par de nombreux acteurs.

La force d'innovation de l'unité réside dans la proposition de collaborations étendues englobant le canton, les communes, les institutions, les associations et les citoyens. Ces collaborations ont pour vocation de promouvoir le « bien vivre ensemble » et faire preuve d'exemplarité au travers du « bien collaborer ensemble ».

En reconnaissant les compétences de tous les acteurs et en valorisant les champs d'activité de chacun, un panel de prestations plus exhaustif et de meilleure qualité peut être proposé. Des groupes de travail sont menés conjointement avec le Bureau de l'intégration des étrangers (BIE), les Hôpitaux universitaires de Genève, le Département de l'instruction publique, la Haute école de travail social, l'Université de Genève. Ils sont ouverts aux associations actives dans le domaine du social et de l'exil.

A titre d'exemples, quelques projets-pilote menés par l'unité :

- promotion de l'apprentissage de la langue française dans les espaces parents-enfants de 18 mois à 4 ans,
- étude sur les problématiques diététiques des populations migrantes (dénutrition, sous nutrition, malbouffe, obésité, etc.) et pistes d'action pour une meilleure prévention, information et prise en charge,
- aide aux devoirs : développer des structures mixtes et souples pouvant garantir un suivi de qualité adapté tant à l'enfant qu'à la structure scolaire.

Un fort accent est mis sur le développement des partenariats publics-privés (PPP), au travers de relations instructives, ludiques et conviviales (journées au vert des entreprises dans les centres d'hébergement collectif). L'objectif est de développer les prestations offertes dans le domaine des arts, de la culture et du sport (par exemple : plus de 500 places pour les matchs de foot du Genève-Servette, 300 entrées au Salon du livre, accès gratuit à certains musées, 150 billets pour le cirque Knie, 80 places dans des camps d'été offerts aux enfants, tournoi de foot organisé avec l'UEFA, etc.).

3 — Relations et interactions avec les communes, notamment celles hébergeant des migrants

Le domaine de l'asile reste encore bien souvent méconnu. De nombreux préjugés circulent, les rumeurs grondent, les peurs laissent place à la méfiance et à la défiance et l'on en vient trop souvent à oublier le principal : nul ne quitte son pays la légèreté dans l'âme.

La volonté de l'unité est de mettre à disposition des communes l'expérience, le savoir et les connaissances en lien avec la migration pour servir de facilitateur (séances d'informations, renseignements divers sur l'asile, activités mises en place avec les centres d'hébergement collectif et les collaborateurs de l'Hospice général).

L'unité propose également un coaching des communiens désireux de faire du bénévolat et leur propose des activités qui répondent aux besoins des bénéficiaires s'inscrivant dans le PIC, que ce soit lors de l'ouverture d'un nouveau lieu de vie ou lorsque des communiens font appel à leurs élus pour avoir plus d'information sur le domaine de l'asile, ou encore pour intervenir dans des programmes d'information et de prévention dans les structures communales.

Depuis le mois de mars, des interventions ont été menées dans 13 communes genevoises et des collaborations régulières se font avec 10 collectifs citoyens.

4 — Promotion et diffusion de la primo-information pour les migrants hébergés par l'Hospice général

La thématique «Accueil et primo-information» du PIC 2014-2017 met prioritairement l'accent sur les activités permettant d'informer, conseiller et orienter les personnes nouvellement arrivées, ainsi que sur celles qui visent des groupes de personnes ayant des besoins spécifiques (ex: personnes ne parlant pas la langue locale ou isolées socialement).²

Afin de répondre de manière adéquate à ce thème, l'unité mène une vaste enquête de besoins, dans un premier temps auprès des professionnels, puis des bénéficiaires de l'Hospice général. Les résultats de l'enquête seront partagés avec le BIE dans le cadre du Réseau d'accueil genevois (RAG). Le but est de dégager les thématiques nécessitant une information plus développée et, en concertation avec le BIE et les partenaires du réseau, de définir « qui fait quoi », ceci afin de partager les différentes thématiques en fonction des compétences des intervenants et éviter des redondances dans les offres.

Des groupes de travail sont prévus pour la rentrée 2016 et permettront la mise en œuvre des premières analyses, suite à l'étude statistique menée au travers de l'enquête.

Les séances d'informations collectives (SIC), qui permettront de diffuser la primo-information, pourront être animées soit par des professionnels, soit par des bénévoles. Les méthodes pédagogiques utilisées se veulent autant théoriques que pratiques et l'accent est largement mis sur le partage des expériences et la valorisation des compétences de chacun.

² <http://ge.ch/integration/accueil-et-primo-information>

La première SIC livrée aux équipes concerne la « prévention des incendies dans les centres d'hébergement collectif de l'Hospice général ». Ces réunions sont animées par les intendants sociaux des centres d'hébergement collectifs. Les thématiques du logement (en cours), travail et des us et coutumes semblent retenir l'attention des personnes migrantes.

Les étudiants de l'Institut de hautes études internationales et du développement, des Hautes écoles spécialisées et de l'Université de Genève étudient actuellement la mise en œuvre du projet « Essaim d'accueil », lequel pourrait se résumer en ces quelques mots : une ruche de citoyens dans chaque quartier pour accueillir tout nouvel arrivant. Le but est de renforcer un accueil digne et humain aux premiers instants, si cruciaux, de l'attribution d'un lieu de vie.

5 — Suivi du projet de familles d'accueil de l'OSAR et de l'hébergement chez des privés

Durant l'été 2015, l'OSAR a lancé son projet-pilote de familles d'accueil sur quatre cantons (GE/VD/AG/BE). Environ 80 « familles » genevoises ont proposé d'accueillir des personnes migrantes chez elles. Toutefois, après examen, seules une vingtaine de propositions se sont révélées être en adéquation avec le projet. A l'heure actuelle, on dénombre **23 bénéficiaires de l'Hospice général hébergés dans 13 familles**. Une nouvelle campagne de presse sera organisée en octobre prochain afin de donner de la visibilité à ce projet et relancer un appel d'offres.

Le 5 novembre 2016, l'OSAR et l'Hospice général organisent une journée d'ateliers de réflexion sur l'hébergement chez des privés. Les familles d'accueil, les bénéficiaires et les collaborateurs de l'Hospice général impliqués dans cette démarche sont invités à y participer (soit environ 50 personnes).

Parallèlement à l'OSAR et dans des cas spécifiques, l'Hospice général peut aussi suivre des situations particulières : quatre familles ont souhaité prendre cette option directe.

L'hébergement chez des privés doit être développé en veillant à mettre en place toutes les précautions pour en garantir son succès. De nouvelles mesures seront proposées aux familles et aux bénéficiaires, à savoir des séances d'informations sur l'objectif du projet, des discussions sur les attentes des uns et des autres, des soirées d'information sur les us et coutumes, des groupes de paroles préventifs à fréquence mensuelle.

6 — Développement de projets en appui aux collaborateurs de l'Hospice général

Les charges opérationnelles pesant sur le terrain sont importantes et les nombreux imprévus amènent souvent les équipes à composer au jour le jour.

L'unité Actions intégration intervient en support aux collaborateurs afin de monter des projets communautaires en proposant des activités « clés en main » aux centres d'hébergement collectif, partant de la conception du projet, à la recherche de fonds et, si nécessaire, à la constitution des équipes bénévoles pour l'encadrement durant la phase de réalisation. Depuis sa création, l'unité a porté les projets suivants :

- collaboration avec les Hôpiclowns,
- école du cirque sur les centres d'hébergement collectif de Saconnex et Feuillasse,
- jardins communautaires, en permaculture, à Feuillasse,
- ameublement de l'espace enfants aux Tattes (ouverture à venir),
- mise en place de l'espace enfants à Saconnex.

Projets en cours :

- animation péri et parascolaire des enfants des Tattes et de Saconnex, il comprend des phases d'animation, de l'aide aux devoirs et à la lecture ainsi que des classes de langue et culture d'origine,
- ateliers de récits, contes, dessins, photos pour les enfants de la commune de Vernier dans le but de constituer un livre « une histoire de chez moi ».

Et bien d'autres projets sont à l'étude au niveau de l'unité !

A réaliser sur les 6 prochains mois

Axe 1 – Bénévolat

- consolidation et fidélisation du pool de bénévoles,
- rédaction du cahier des charges pour toutes les activités bénévoles,
- constitution d'équipes à proximité de tous les centres d'hébergement collectifs,
- mise en place des modules de sensibilisation et d'information destinés aux bénévoles,
- groupes de paroles et coaching in situ,
- bilan du projet-pilote de mentorat d'intégration et suite à envisager,
- dossier d'informations à constituer.

Axe 2 – Logement chez des privés

- promotion du logement chez les privés,
- groupes de parole et coaching des familles,
- prévision des interventions en cas de crise,
- établissement des obligations et contraintes en matière de colocation interculturelle,
- constitution du dossier information.

Axe 3 – Relations avec les communes

- prise de contact avec toutes les communes du canton,
- soutien, conseils et aide apportés dans la réalisation du PIC (pour la partie intégration des personnes migrants issues de l'asile),
- développement de projets d'intégration sociale.

Axe 4 – Collaborations avec le réseau

- renforcement et élargissement de la collaboration avec les associations et institutions du réseau,
- développement des partenariats publics-privés dans le but de mettre en place des collaborations (bénévolat d'entreprise, mécénat de projet, soutien aux centres d'hébergement collectif, etc.),
- exploration de nouveaux réseaux pour favoriser les dons en nature.

Axe 5 – Primo-information

- aide à la création et à la mise en place des SIC pour les services hébergement et prestations sociales individuelles de l'Hospice général,
- création et mise en place des ateliers administratifs dans les centres d'hébergement collectif,
- réalisation et analyse de l'enquête des besoins auprès des bénéficiaires de l'Hospice général,
- participation active au réseau d'accueil genevois,
- affichage du matériel de primo-information à améliorer dans les différents sites,
- projet « Essaim d'accueil » à mettre en place.

Axe 6 – Développement de projets

- création et gestion des dossiers en lien avec les différents projets, en collaboration avec les différents partenaires,
- centralisation des demandes de fonds pour faciliter la recherche de soutiens financiers.

Conclusions

Les nombreuses sollicitations auxquelles l'unité Actions intégration a été soumise au cours des six premiers mois de son existence prouvent sa nécessité. Les projets mis en place ont permis de fédérer de nombreux acteurs du domaine de l'asile débouchant sur des collaborations nouvelles et prometteuses.

Les axes d'intervention définis répondent aux préoccupations des leaders du domaine de la migration et de l'intégration en Suisse mais aussi en Europe : durant le séminaire du réseau international des cités interculturelles³, qui s'est tenu à Neuchâtel en octobre 2015, le Conseil de l'Europe a encouragé les participants à travailler sur les approches interculturelles de l'intégration.

Parmi toutes les préconisations, les plus prégnantes sont **l'accès à l'information**, notamment au travers des SIC, **le soutien de l'apprentissage de la langue** plus particulièrement au travers de cours informels et **l'accès facilité à la pratique d'un sport** pour favoriser l'intégration sociale : là est l'essentiel afin de permettre aux migrants de combler leurs besoins de liens, leur permettre de rencontrer des représentants de la société civile, de développer ainsi leurs réseaux primaires qui ouvrent les portes du marché de l'emploi.

Il est impératif de « jeter des ponts entre la société d'accueil et la communauté ethnique, de sorte que les réfugiés puissent interagir rapidement et positivement avec le reste de la population et devenir membre, à part entière, d'une société multiculturelle. (...) Ainsi donc, des initiatives d'accueil adaptées pourraient améliorer grandement l'estime d'eux-mêmes et les aider à nourrir des sentiments positifs à l'égard des sociétés adoptives. »

Les années d'expérience démontrent que, plus on favorise les opportunités de créer du lien, de sortir de l'anonymat, de retrouver son humanité au travers du regard de l'autre, plus on prévient les violences issues de l'exclusion et du communautarisme.

L'Hospice général a pour ambition de mener des projets innovants pour favoriser l'intégration sociale de personnes migrantes arrivant à Genève.

³ <https://rm.coe.int/CoERMPublicCommonSearchServices/DisplayDCTMContent?documentId=0900001680592df6>