



UNHCR

L'Agence des Nations
Unies pour les réfugiés



L'INCLUSION DES PERSONNES RÉFUGIÉES PAR LA PARTICIPATION

Récolte de bonnes pratiques de mise en œuvre

Bureau du HCR pour la Suisse et le Liechtenstein
Septembre 2024



UNHCR
L'Agence des Nations
Unies pour les réfugiés

Bureau du HCR pour la Suisse et le Liechtenstein
Weltpoststrasse 4, CH-3015 Berne

Tél: +41 31 309 60 80

Email: swibe@unhcr.org

Web: www.unhcr.ch

Conduite et rédaction du rapport: Vanessa Tampieri

Révision: Sonam Bernhard

Layout et design: BakOS DESIGN

Photo de couverture: © HCR/Anna-Tia Buss, Genève, Suisse, 2023.

Tsega à l'entrée des locaux de l'Association des Médiatrices Interculturelles (AMIC).

Photo de quatrième de couverture: © HCR/Anna-Tia Buss, Genève, Suisse, 2023.

Des réfugiées effectuent des exercices d'étirement après un cours de français organisé par l'AMIC.

Un grand merci également à Anja Klug, Fiona Mubi, Mathilde Tiberghien, Federica Sciacca et Tina Vidmar pour leurs suggestions et leur relecture critique du texte.

L'accès à toutes les ressources en ligne citées dans cette publication a été vérifié.

PRÉFACE DE L'ÉQUIPE DES RÉFUGIÉ-E-S

Intégration, inclusion, participation: nous entendons désormais très souvent ces mots dans plusieurs contextes et de la part de plusieurs entités. Mais que signifient-ils, et surtout comment se manifestent-ils dans la réalité?

Nous pouvons identifier deux sphères principales de la participation: la sphère politique ou de codécision au sein des administrations et pouvoirs publics et la sphère sociale au niveau de la vie quotidienne.

Dans les deux cas, il faut reconnaître que les personnes réfugiées sont expertes de leur propre vie et de leurs besoins et qu'en tant que telles, elles devraient être incluses dans la prise de décision sur les thématiques qui les concernent, ainsi que dans le développement local de la cohésion sociale. Prendre en compte les avis des personnes réfugiées est également et surtout une question de redevabilité envers elles. Il faut que les acteurs impliqués aux différents niveaux où la participation peut avoir lieu soient véritablement ouverts pour que cette participation soit significative.

« Il ne faut pas seulement parler de participation, il faut la mettre en œuvre. »

L'intégration sociale a une importance trop souvent sous-estimée. Il faudrait promouvoir l'intégration sociale des personnes réfugiées le plus tôt possible après leur arrivée en Suisse et au Liechtenstein et mener davantage de recherches empiriques sur les modèles qui fonctionnent dans la mise en œuvre de mesures d'encouragement. En effet, elle a des impacts très positifs, notamment elle contribue à améliorer la santé mentale, à éviter l'isolement, la ghettoïsation de certaines communautés et les difficultés d'intégration sur le long terme, aussi pour les générations suivantes.

Par exemple, les offres de mise en contact avec des personnes résidentes, tels que les projets de tandems, qui sont souvent disponibles dans les grands centres habités, pourraient être développées davantage dans les régions moins denses également. Le sens d'appartenance a un vrai impact positif sur la cohésion sociale et facilite la connaissance du système et de la culture locale, la recherche de travail ainsi que les chances de naturalisation pour les personnes réfugiées.

Cela dit, les attentes envers la motivation des réfugié-e-s à participer doivent aussi être vues en lien avec leur situation personnelle; les insécurités par rapport à l'avenir et au statut de séjour ont notamment un impact sur la santé mentale et la confiance en soi. Une inclusion précoce, la mise à disposition proactive d'informations de la part des autorités, ainsi que le recours à des personnes d'accompagnement issues de la communauté du pays d'origine peuvent aider grandement à surmonter ces difficultés. D'autres besoins spécifiques sont aussi à prendre en compte. Parmi ces derniers, davantage d'efforts devraient être déployés pour encourager à la participation les femmes réfugiées avec enfants en bas âge, y compris celles arrivées via la réunification familiale, et leur donner un accès indépendant aux informations, valoriser leurs compétences, et les aider à prendre pleinement part aux offres d'intégration.

Enfin, les organisations qui s'engagent pour les droits des réfugié-e-s ont un rôle important à jouer. Comme elles sont positionnées entre les communautés de réfugié-e-s et les autorités, il est capital qu'elles puissent montrer l'exemple en créant des mécanismes permettant la participation des réfugié-e-s au sein de leur structure.

**Mahtab Aziztaemeh, Olena Chepurenko,
Shishai Haile, Amanuel Hailemariam**

*Membres de l'Équipe des Réfugié-e-s du Bureau
du HCR pour la Suisse et le Liechtenstein*

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|----|
| Liste d'abréviations | 5 |
| 1. | |
| Introduction | 6 |
| 2. | |
| Contexte | 9 |
| 3. | |
| Méthodologie | 12 |
| 3.1 Objectifs | 12 |
| 3.2 Critères d'évaluation..... | 12 |
| 3.3 Récolte d'informations..... | 13 |
| 3.4 Collaboration avec l'Équipe des Réfugié-e-s | 13 |
| 3.5 Notes de lecture et limites | 14 |
| 4. | |
| Bonnes pratiques | 15 |
| 4.1 Initiatives au niveau fédéral | 15 |
| 4.2 Initiatives au niveau local..... | 17 |
| 4.2.1 Participation structurelle et politique des réfugié-e-s | 17 |
| 4.2.2 Consultation des réfugié-e-s pour façonner les mesures d'intégration | 24 |
| 4.2.3 Personnes d'accompagnement issues des communautés de réfugié-e-s | 29 |
| 4.2.4 Participation des réfugié-e-s à la vie des points de rencontre | 34 |
| 4.2.5 Groupes de discussion pour et par les réfugié-e-s | 39 |
| 4.2.6 Participation dans la société des réfugié-e-s via les parrainages et le bénévolat | 41 |
| 5. | |
| Conclusions et recommandations | 46 |
| Annexe I: Ressources sur le thème de la participation dans d'autres domaines | 49 |
| Annexe II: L'échelle de la participation | 50 |

LISTE D'ABRÉVIATIONS

| | | | |
|---------------|--|---------------|--|
| AAA | Amt für Auswärtige Angelegenheiten (LIE) | LEI | Loi fédérale du 16 décembre 2005 sur les étrangers et l'intégration, RS 142.20 |
| AIA | Anlaufstelle Integration Aarau | MNA | Mineur-e non accompagné-e |
| AIS | Agenda Intégration Suisse | MPG | Migration Policy Group |
| AJAM | Association jurassienne d'accueil des migrants | NCBI | National Coalition Building Institute |
| AMIC | Association des Médiatrices Interculturelles | NCCR | National Center of Competence in Research |
| APA | Ausländer- und Passamt (LIE) | OASI | Office de l'asile |
| ASD | Amt für Soziale Dienste (LIE) | OFAS | Office fédéral des assurances sociales |
| AVW | Amt für Volkswirtschaft (LIE) | OFS | Office fédéral de la statistique |
| BCI | Bureau cantonal pour l'intégration des étrangers et la prévention du racisme | OIE | Ordonnance du 15 août 2018 sur l'intégration des étrangers, RS 142.205 |
| BIC | Bureau de l'intégration et de la citoyenneté | OMS | Organisation mondiale de la Santé |
| BLI | Bureau lausannois pour les immigrés | ORS | Organisation for Refugee Services |
| CCCI | Chambre cantonale consultative des immigrés | OSEO | Œuvre suisse d'entraide ouvrière |
| CCSI | Commission consultative Suisses-Immigrés | PAC | Programmes d'action cantonaux |
| CdC | Conférence des gouvernements cantonaux | PIC | Programmes d'intégration cantonaux |
| CFM | Commission fédérale des migrations | PII | Plan individuel d'intégration |
| CICM | Communauté pour l'intégration et la cohésion multiculturelle | PM+ | Problem management plus |
| CII | Coopération interinstitutionnelle | RLO | Refugee-led Organisation |
| CLI | Commission lausannoise pour l'intégration des immigrés | SEM | Secrétariat d'État aux migrations |
| COSM | Service de la cohésion multiculturelle | SIS | Servizio per l'integrazione degli stranieri |
| CRS | Croix-Rouge suisse | SMIG | Service des Migrations |
| CSIR | Centre social d'intégration des réfugiés | SPIRIT | Scaling-up Psychological Interventions in Refugees in Switzerland |
| EASE | Early Adolescent Skills for Emotions | SPRING | Sustainable practices of integration |
| EPER | Entraide Protestante Suisse | SSI | Service social international Suisse |
| ESPACE | Espace Social et Professionnel d'Acquisition de Compétences et d'Expériences | UNICEF | Fonds des Nations unies pour l'enfance |
| EVAM | Etablissement Vaudois d'Accueil des Migrants | URAR | Ufficio dei richiedenti l'asilo e dei rifugiati |
| HCR | L'Agence des Nations Unies pour les réfugiés | VMR | Verein für Menschenrechte in Liechtenstein |
| HES-SO | Haute école spécialisée de Suisse occidentale | VSJF | Union Suisse des Comités d'Entraide Juive |
| | | ZHAW | Haute école des sciences appliquées de Zurich |

1. INTRODUCTION



© HCR/Anna-Tia Buss, Genève 2023

L'intégration sur place est fondamentale pour offrir des perspectives aux personnes réfugiées¹ qui ne peuvent pas retourner dans leur pays d'origine. La Convention de 1951 relative au statut des réfugiés oblige les États parties à faciliter autant que possible l'intégration et la naturalisation des réfugié-e-s (art. 34). On considère donc l'intégration sur place comme une des solutions durables², dont l'importance est aussi réitérée parmi les objectifs du Pacte mondial sur les réfugiés³. Lors du dernier Forum mondial sur les réfugiés, plusieurs engagements multipartites (multistakeholder pledges) visant à l'inclusion des personnes réfugiées ont d'ailleurs été pris⁴.

L'intégration est un processus graduel qui implique un effort réciproque autant des personnes réfugiées que des sociétés d'accueil, tout en tenant compte des besoins spécifiques des premières. Les politiques d'intégration se déclinent notamment en domaines d'encouragement avec des mesures associées, qui concernent l'apprentissage de la langue, l'éducation, l'intégration sur le marché du travail et l'accès à l'hébergement et aux services de santé et de protection sociale. À cela s'ajoute un domaine qui englobe les autres aspects: celui du vivre-ensemble, autrement dit de l'inclusion au sens large⁵.

¹ Si pas ultérieurement spécifié le HCR utilise le terme «réfugié-e-s» et «personnes réfugiées» dans cette publication au sens du mandat du HCR pour les réfugié-e-s, qui comprend non seulement les réfugié-e-s au sens de la Convention de 1951 relative au statut des réfugiés, mais aussi d'autres personnes ayant besoin d'une protection internationale et bénéficiant d'une admission provisoire ou d'une protection temporaire en Suisse et au Liechtenstein.

² Les autres solutions durables étant le retour volontaire en sûreté et dignité ou la réinstallation et les voies complémentaires d'accès à des pays tiers.

³ Nations Unies, *Pacte mondial sur les réfugiés*, décembre 2018, chapitre 3.4., disponible sous: <https://bit.ly/4cfSY3d>; Comité exécutif du Programme du Haut-Commissaire, *Conclusion sur l'intégration sur place N° 104 (LVI)*, octobre 2005, disponible sous: <https://bit.ly/3RJqd7>

⁴ Global Compact on Refugees, *Multistakeholder Pledges for the Global Refugee Forum 2023*, disponible sous: <https://bit.ly/3VX6MK4>; la Suisse est signataire de l'engagement sur la participation effective des réfugié-e-s, voir: Global Refugee-Led Network, *Refugee Participation Pledge*, disponible sous: <https://bit.ly/4dSJxaE>

⁵ Pour un exemple de politiques d'intégration au niveau européen, voir: Commission européenne, *Plan d'action en faveur de l'intégration et de l'inclusion pour la période 2021-2027*, novembre 2020, disponible sous: <https://bit.ly/3VCaQ0T>; Conseil de l'Europe, Comité Directeur sur l'anti-discrimination, la diversité et l'inclusion, *Modèle de cadre pour une stratégie d'intégration interculturelle au niveau national. Stratégies d'intégration interculturelle: gérer la diversité comme une opportunité*, octobre 2021, disponible sous: <https://bit.ly/4cdsAqp>

Accueillir les réfugié-e-s dans le respect de leur diversité est un prérequis pour atteindre les objectifs posés en termes d'intégration. D'où l'importance de promouvoir l'inclusion des personnes réfugiées et leur sentiment d'appartenance en leur donnant accès aux services et aux systèmes de protection au même titre qu'aux ressortissant-e-s du pays hôte⁶. L'inclusion peut être conçue comme un vecteur d'intégration durable. Il faut évoquer ici aussi l'importance de la participation des personnes réfugiées et du rôle actif qu'elles jouent dans leur parcours individuel d'intégration mais également dans la promotion de l'intégration d'autres personnes réfugiées et – si la possibilité leur est donnée – dans le développement de politiques et de mesures d'intégration. Dans ce sens, la participation est un facteur qui influe sur l'égalité des chances des personnes réfugiées et le succès de leur intégration au sein de la société d'accueil.

L'Agence des Nations Unies pour les réfugiés (HCR) apporte aussi un soutien à la participation des réfugié-e-s⁷ dans le contexte suisse et liechtensteinois. En 2023, le rôle et les défis des communautés de réfugié-e-s ont été mis en évidence dans un rapport⁸. Un guide pratique pour la mise en place de la participation structurelle des personnes réfugiées au niveau institutionnel a aussi été développé⁹. La présente récolte s'inscrit donc dans la suite de ces efforts avec la volonté de mettre en lumière les approches participatives soutenues par les autorités locales. La mise en place de mécanismes assurant la participation des demandeurs-euses d'asile, c.à.d. des personnes qui se trouvent toujours dans la procédure d'asile, notamment pour ce qui concerne la vie quotidienne et les activités existantes au sein des centres d'hébergement collectif, fait aussi l'objet du plaidoyer du HCR¹⁰. Néanmoins, ce volet n'est pas discuté dans cette publication.

Le terme de participation des personnes réfugiées peut prêter à confusion. Pour le HCR, il s'agit en premier lieu de la possibilité pour les personnes réfugiées de s'engager activement dans des processus décisionnels au sein de structures et organisations où elles peuvent exprimer leur avis et exercer une influence sur les décisions relatives aux politiques ou aux projets qui les concernent¹¹. Permettre aux personnes réfugiées de s'impliquer formellement dans les processus décisionnels ou d'assumer elles-mêmes la responsabilité des décisions est le niveau le plus élevé de participation¹². Au minimum, le HCR recommande d'écouter les personnes réfugiées et de les encourager à partager leur avis. C'est là un niveau plus élémentaire de participation qui peut être atteint aussi dans des contextes plus informels. Si l'objectif prioritaire du HCR est d'obtenir une participation structurelle, il faut également reconnaître la contribution apportée par les activités et projets qui prévoient un niveau de participation plus bas, notamment ceux qui encouragent l'intégration sociale et le vivre-ensemble, et qui pourraient permettre d'atteindre une participation plus structurelle dans un deuxième temps. Au sens de cette publication, le terme de participation est donc utilisé selon une conception large, qui inclut tous ces différents niveaux. De bonnes pratiques sont à retrouver dans des initiatives où la participation est plus structurelle, soit au sein d'une institution, soit dans la conception ou le développement d'une mesure ou alors dans des projets visant l'inclusion sociale des personnes réfugiées.

⁶ Pour des réflexions du monde académique sur l'inclusion des réfugié-e-s, voir: Omanovic, V. et al., *Assimilation, Integration or Inclusion? A Dialectical Perspective on the Organizational Socialization of Migrants*, Journal of Management Inquiry, 2023, vol. 32, no. 1, p. 76–97, disponible sous: <https://bit.ly/3XybBeb>; Dobson, S. et al., *Supporting the inclusion of refugees: Policies, theories and actions*, International Journal of Inclusive Education, 2021, vol. 25, no. 1, p. 1-6, disponible sous: <https://bit.ly/3VGIHfg>

⁷ Le HCR définit les communautés de réfugié-e-s (*refugee-led organisations*) comme suit: «une organisation ou un groupe au sein duquel des personnes ayant une expérience directe du déplacement forcé jouent un rôle de premier plan et dont les objectifs et activités déclarés sont axés sur répondre aux besoins des réfugié-e-s et/ou des communautés avec qui elles entretiennent des liens». Traduction non officielle tiré de: HCR, *Definition: Refugee-led Organization (RLO)*, janvier 2023, disponible sous: <https://bit.ly/4czAUKb>

⁸ HCR, Haile Kassa Hailu, *Les organisations dirigées par des réfugiés en Suisse et au Liechtenstein – qui sont-elles, que font-elles, avec qui travaillent-elles*, février 2023, disponible sous: <https://bit.ly/3RGywQA>

⁹ Pour toutes les ressources du HCR à ce sujet relatives à la Suisse et au Liechtenstein, la page web suivante peut être consultée: <https://bit.ly/4bdIDVj>

¹⁰ HCR, *Recommandations du HCR concernant l'hébergement des demandeurs-euses d'asile dans les Centres fédéraux d'asile (CFA). Résumé*, novembre 2023, p. 4, disponible sous: <https://bit.ly/3KZIZ62>

¹¹ HCR, *Participation des personnes réfugiées: comment la mettre en œuvre?*, mai 2023, disponible sous: <https://bit.ly/3RItF1g>; voir également: Global Refugee-Led Network, *Meaningful Refugee Participation as Transformative Leadership: Guidelines for Concrete Action*, 2021, disponible sous: <https://bit.ly/4byxqg5>

¹² Voir Annexe II.



© HCR/Anna-Tia Buss, Zurich 2023

La participation des personnes réfugiées implique la mise en place de conditions favorables pour qu'elles puissent s'engager activement dans l'élaboration des politiques, des stratégies et des pratiques qui ont un impact sur leur vie et favorisent leur sentiment d'inclusion et d'appartenance.

La structure de cette publication s'articule comme suit: après une mise au point sur le contexte¹³, les bonnes pratiques sont analysées dans plusieurs domaines d'encouragement à l'intégration¹⁴ via la présentation de modèles d'approches participatives, leur mise en place et les points à retenir. La subdivision des pratiques illustrées a d'ailleurs été inspirée par l'échelle de la participation¹⁵ (participation du niveau le plus élevé au plus bas). Bien que la publication se concentre sur la politique d'intégration et sur des projets mis en œuvre localement en Suisse, les politiques d'intégration au Liechtenstein sont mentionnées dans le deuxième chapitre, ainsi que via un exemple à la section 4.2.2.

Pour rendre le processus même de création de cette récolte participatif, l'Équipe des Réfugié-e-s du Bureau du HCR pour la Suisse et le Liechtenstein a également pris part à certaines étapes¹⁶. La préface leur donne la parole. La publication propose enfin des recommandations sur la mise en œuvre de la participation des personnes réfugiées.

Conformément à l'esprit du Pacte mondial sur les réfugiés, le HCR croit en la valeur du partage de bonnes pratiques pour favoriser la compréhension des modèles de succès promouvant les solutions durables. Nous espérons que les exemples mentionnés dans cette publication et les conclusions qui peuvent en découler sauront être source d'inspiration autant pour les autorités aux niveaux fédéral, cantonal et communal que pour tous les autres acteurs travaillant dans le domaine de l'intégration des réfugié-e-s.

¹³ Un plus grand focus est mis sur le contexte en Suisse. Néanmoins, les politiques d'intégration au Liechtenstein sont mentionnées dans le chapitre de manière non exhaustive à la page 11. Les recommandations en fin de publication sont applicables, adaptées et par analogie au contexte liechtensteinois.

¹⁴ En premier lieu, il s'agit du domaine de l'intégration sociale, mais on retrouve également des projets en lien avec l'apprentissage de la langue, la primo-information, l'accès au marché du travail et la participation politique, voir section 3.5.

¹⁵ Voir Annexe II.

¹⁶ Plus de détails sont disponibles dans la section 3.4.

2. CONTEXTE

En Suisse, l'intégration est une responsabilité partagée entre la Confédération, les cantons et les communes (art. 53 de la loi sur les étrangers et l'intégration, LEI). Le Conseil fédéral est responsable de l'adoption des politiques d'intégration nationales et détermine les groupes qui doivent bénéficier du soutien à l'intégration. Le Secrétariat d'État aux migrations (SEM) supervise la coordination des mesures d'intégration au niveau fédéral. Les cantons ont la responsabilité de déterminer des politiques d'intégration dans leurs domaines de compétence et mettent en pratique les mesures et les axes prioritaires établis au niveau fédéral via une consultation régulière avec le SEM (art. 56 LEI et art. 4 de l'ordonnance sur l'intégration des étrangers, OIE). Les communes sont aussi consultées dans ces processus et contribuent à informer et à conseiller les personnes étrangères sur les questions d'intégration en étroite collaboration avec les cantons (art. 57 LEI; art. 8 OIE). Les partenaires sociaux, les organisations non gouvernementales ainsi que les organisations d'étranger-e-s jouent aussi un rôle important dans ce cadre (art. 53, al. 4, LEI).

L'encouragement à l'intégration est réalisé au niveau cantonal et communal principalement via les structures ordinaires et les services déjà en place pour la population suisse. Ces derniers sont ensuite complétés par des mesures de soutien spécifiques à la population étrangère résidente (art. 54 et 55 LEI). La Confédération fait cela notamment à travers les «programmes et projets d'importance nationale¹⁷». Il s'agit de projets mandatés par le SEM et/ou cofinancés par la Commission fédérale des migrations (CFM). On retrouve ici des approches innovantes que l'on souhaite tester avant de

les intégrer dans le dispositif existant ou bien l'élaboration de concepts et de pratiques. La CFM a également des projets sous sa propre direction¹⁸.

Depuis 2014, les Cantons déploient les programmes d'intégration cantonaux (PIC¹⁹). Ces derniers ne s'adressent pas exclusivement aux personnes réfugiées mais ont comme groupe cible toute la population étrangère résidente en Suisse. Leur réalisation se fait sur des cycles de quatre ans. Depuis 2024, les PIC 3 (cycle 2024-2027²⁰) incluent pour la première fois la dimension «participation²¹» de façon explicite²². Cette phase a vu dans plusieurs cantons un rapprochement et de meilleures synergies entre le domaine des étrangers et le domaine de l'asile. Par la suite, la Confédération souhaite aussi encourager davantage les cantons à rendre le processus de préparation des PIC plus participatif (voir aussi la section 4.2.2).

Pour les personnes relevant du domaine de l'asile, le Conseil fédéral et les cantons ont adopté en 2019 l'Agenda Intégration Suisse (AIS²³) avec l'objectif de renforcer et d'harmoniser les mesures d'intégration pour ce groupe. Les réfugié-e-s reconnu-e-s et les personnes admises à titre provisoire sont les principaux-bénéficiaires des mesures de l'AIS, mais les personnes en procédure d'asile étendue peuvent aussi profiter de certaines mesures dans le domaine de l'encouragement à l'apprentissage de la langue. L'AIS établit cinq objectifs concrets concernant l'acquisition de connaissances minimales de la langue par tous-tes les adultes et les enfants réfugié-e-s, la formation professionnelle initiale des jeunes, l'intégration durable dans le marché du travail et la participation à la société²⁴. Seul ce dernier, et

¹⁷ SEM, *Innovation dans le domaine de l'intégration*, disponible sous: <https://bit.ly/3VUEZtU>

¹⁸ CFM, *Rapport annuel 2023. Migration plein cadre*, mars 2024, disponible sous: <https://bit.ly/4dcSZFD>

¹⁹ SEM, *Programmes d'intégration cantonaux 2014–2017 (PIC 1)*, disponible sous: <https://bit.ly/3VV7tUf>; site web des Programmes d'intégration cantonaux, disponible sous: <https://bit.ly/461ytF7>

²⁰ SEM et CdC, *Encouragement spécifique de l'intégration. Programmes d'intégration cantonaux PIC 3: 2024-2027*, Document-cadre, octobre 2022, disponible sous: <https://bit.ly/3xyK1D2>

²¹ À l'heure actuelle les domaines d'encouragement à l'intégration prévus par les PIC sont les suivants: primo-information, évaluation des besoins d'intégration particuliers et conseil, langue, aptitude à la formation et à l'employabilité, petite enfance, vivre ensemble et participation, gestion de la diversité et protection contre la discrimination, interprétariat.

²² La participation de toutes les personnes à la vie économique, sociale et politique ainsi que la promotion de la cohésion sociale sont également des axes stratégiques de la Stratégie pour le développement durable de la Suisse à l'horizon 2030. La création d'un réseau «participation» est notamment prévue, voir: Conseil fédéral, *Plan d'action 2024-2027 relatif à la Stratégie pour le développement durable 2030*, janvier 2024, page 31, disponible sous: <https://bit.ly/3VGRojA>

²³ SEM, *Agenda Intégration Suisse (AIS)*, disponible sous: <https://bit.ly/4ckfojJ>

²⁴ Groupe de coordination Agenda Intégration, *L'Agenda Intégration en bref. Fiche d'information*, avril 2018, disponible sous: <https://bit.ly/458PUfh>

mis à part l'apprentissage de la langue, se réfère à la totalité des personnes relevant du domaine de l'asile.

Les personnes avec le statut de protection S ne sont pas directement incluses dans le public cible de l'AIS. Lors de l'activation de la protection temporaire pour les personnes en provenance d'Ukraine en mars 2022, le Conseil fédéral a décidé de soutenir les cantons pour la mise en place de certaines mesures d'intégration via le «Programme S²⁵». Les cantons sont toutefois encouragés à poursuivre avec elles les mêmes objectifs que ceux de l'AIS, mais en mettant davantage l'accent sur l'acquisition de connaissances linguistiques, l'accès au marché du travail et le soutien aux familles et aux enfants.

Dans le cadre de sa mise en œuvre, on peut observer des approches différentes. Certains cantons ont augmenté les capacités du système existant afin de permettre aux bénéficiaires du statut S d'accéder aux mêmes offres que les réfugié-e-s reconnu-e-s et les personnes admises provisoirement. D'autres ont mis en place des systèmes d'accompagnement parallèles afin de se concentrer uniquement sur les domaines prioritaires. Ici, l'inclusion sociale ne fait pas formellement partie des objectifs prioritaires déterminés par les autorités fédérales, et les ressources que les cantons y dédient globalement constituent environ 2 % des dépenses totales²⁶. L'accompagnement social des personnes avec statut S varie également, les personnes n'étant pas formellement soumises à l'obligation de s'intégrer. La possibilité pour les autorités cantonales d'imposer cette obligation pourrait être prochainement précisée dans l'OIE, à la suite des mesures annoncées par le Conseil fédéral en mai 2024²⁷.

Le suivi et le monitoring de la mise en œuvre de l'AIS est mené conjointement par les autorités

fédérales, par le biais du SEM, et les cantons, par le biais de la Conférence des gouvernements cantonaux (CdC). Un concept de suivi a été établi en 2020 en collaboration avec l'Office fédéral de la statistique (OFS²⁸). Des relevés de données individuelles sont en cours dans certains cantons et une décision sur le mécanisme de suivi devrait intervenir fin 2024. La mise en œuvre des modifications dans le suivi aura lieu avec le début de la phase de programme PIC 4 (2028-2031). Jusqu'à présent, pour l'objectif de l'intégration sociale, on mesure uniquement si une personne suit ou non une mesure sous ce volet²⁹. L'état des lieux des PIC avant le démarrage de la phase 3 fait d'ailleurs noter des lacunes qui persistent dans ce domaine au niveau de la méthodologie et de la sensibilisation des acteurs³⁰. Au titre du «Programme S», un accompagnement individuel et donc un relevé plus précis des indicateurs analogue à celui effectué dans les PIC ou lors de la mise en œuvre de l'AIS sont prévus seulement pour les personnes bénéficiaires du statut S avec un besoin d'intégration particulier.

En décembre 2022, les premiers résultats du relevé des indicateurs AIS ont été publiés pour les objectifs 3 et 4³¹. Comme l'AIS a été introduite seulement en 2019, ces données ne peuvent pas encore être utilisées pour évaluer son efficacité. Elles donnent plutôt un aperçu de la situation en 2021 concernant l'accès au marché du travail et à la formation post-obligatoire des personnes réfugiées ou admises provisoirement, entrées en Suisse en 2014. Le SEM a également reconnu la nécessité d'optimiser à la fois la qualité des données et la charge de travail liée aux relevés faits dans les cantons, où les données ne sont actuellement pas collectées de manière harmonisée³².

²⁵ SEM, *Circulaire Programme «Mesures de soutien des personnes avec statut de protection S» (Programme S)*, février 2023, disponible sous: <https://bit.ly/4cvJ6BY>; SEM, *Rapport Programme S. Mise en œuvre des mesures de soutien pour les personnes avec statut de protection S au printemps 2023*, septembre 2023, disponible sous: <https://bit.ly/3zreVxt>; SEM, *Circulaire II Programme «Mesures de soutien pour les personnes avec statut de protection S» (Programme S)*, janvier 2024, disponible sous: <https://bit.ly/3KYvSlr>

²⁶ SEM, op. cit., p. 21.

²⁷ SEM, *Fiche d'information: Obligation de participer à des programmes d'intégration et d'occupation et mandats d'examen portant sur des incitations en matière de délais de départ et l'annonce auprès du service public de l'emploi*, mai 2024, disponible sous: <https://bit.ly/3RDS9sA>

²⁸ OFS, *Projet pilote du relevé et de l'exploitation des données Agenda Intégration Suisse (AIS)*, septembre 2022, disponible sous: <https://bit.ly/45GhVID>; cet outil sera spécifique à l'AIS et complémentaire à d'autres relevés statistiques sur la population étrangère, les indicateurs d'intégration et les enquêtes sur le vivre-ensemble, ainsi que le monitoring de la discrimination raciale: SEM, *Suivi de l'encouragement de l'intégration*, disponible sous: <https://bit.ly/3RJUPcZ>

²⁹ Le SEM a notamment mandaté la Haute école des sciences appliquées de Zurich (ZHAW) pour examiner la question de la définition et de l'évaluation de l'intégration sociale au sein de l'AIS (résultats attendus fin 2024), voir: ZHAW, *Soziale Integration von geflüchteten Personen*, disponible sous: <https://bit.ly/4cAwOlX>; SEM, *Grille des indicateurs PIC 3 (AIS)*, mars 2024, disponible sous: <https://bit.ly/4ccUwL7>

³⁰ SEM, *PIC 3: état des lieux*, février 2024, chapitre «Domaine d'encouragement Vivre ensemble», p. 28-31, disponible sous: <https://bit.ly/3VU9nVD>

³¹ SEM, *Indicateurs PIC/AIS*, disponible sous: <https://bit.ly/4byzFRD>

³² Il faut aussi remarquer qu'il n'existe pas un catalogue national publiquement disponible des mesures mises en œuvre dans le cadre des PIC au niveau cantonal et communal, qui inclue des éléments d'évaluation. Dans ce sens les fiches d'information des programmes d'action cantonaux (PAC) soutenus par Promotion Santé Suisse, pourraient être un exemple intéressant à suivre, voir: Promotion Santé Suisse, *Liste d'orientation PAC 2022*, disponible sous: <https://bit.ly/3S6MBHb>



📷 Dialogue sur l'intégration, © Michael Zanghellini, Schaan 2023

LA POLITIQUE D'INTÉGRATION AU LIECHTENSTEIN

La stratégie d'intégration³³ actuelle a été publiée en janvier 2021 par un groupe de travail, dont le Ministère des affaires sociales et de la culture³⁴ assure la charge et qui inclut les représentant-e-s des différents bureaux administratifs compétents, notamment le Bureau des affaires sociales³⁵ (*Amt für Soziale Dienste*, ASD³⁶). Elle s'étend à toute la population étrangère³⁷ et identifie six domaines d'action axés notamment sur l'information et le conseil, l'apprentissage de la langue, l'éducation et le travail, la cohabitation, le droit et l'État, ainsi que la lutte contre la discrimination et le racisme.

La priorité est donnée dans une première phase à une analyse de la situation courante et des offres d'intégration existantes ainsi qu'à la prise de contact et à davantage de coordination avec les acteurs du domaine. Un premier accomplissement est la plateforme en ligne d'information «*integration.li*³⁸».

Une planification³⁹ annuelle des mesures pour les différents domaines d'action est publiée, l'accent étant mis sur les mesures réalisables avec les ressources disponibles. Le suivi est assuré par le biais d'un rapport de monitoring⁴⁰ qui détaille les mesures prévues ou réalisées pour chaque ligne d'action.

L'Organisation d'aide aux réfugié-e-s du Liechtenstein⁴¹ est responsable de l'accès à certaines mesures d'intégration pour les personnes admises provisoirement et les bénéficiaires de la protection temporaire. Elle a un contrat de prestation avec le gouvernement et s'occupe de l'hébergement, de l'accompagnement social et de l'orientation professionnelle des personnes sous son mandat; l'accompagnement inclut une évaluation du potentiel et la détermination d'objectifs en termes d'apprentissage de la langue, de formation et d'intégration dans le marché du travail⁴².

³³ Regierung des Fürstentums Liechtenstein, *Integrationsstrategie*, janvier 2021, disponible sous: <https://bit.ly/3XDf62R>

³⁴ Traduction non officielle de *Ministerium für Gesellschaft und Kultur*.

³⁵ Traduction non officielle de *Amt für Soziale Dienste (ASD)*.

³⁶ En font également partie l'Office des étrangers et des passeports (*Ausländer- and Passamt*, APA), l'Office de l'école (*Schulamt*), l'Office de l'économie nationale (*Amt für Volkswirtschaft*, AVW), l'Office des affaires étrangères (*Amt für Auswärtige Angelegenheiten*, AAA) et l'institution nationale des droits humains (*Verein für Menschenrechte in Liechtenstein*, VMR). Traductions non officielles.

³⁷ Centre suisse de compétence pour les droits humains, *Integration in Liechtenstein: Sozioökonomische Potenziale und Spannungsfelder*, mai 2020, disponible sous: <https://bit.ly/45LHJJu>

³⁸ Site web Integration Liechtenstein, disponible sous: <https://bit.ly/3S9ef6x>

³⁹ Ministerium für Gesellschaft und Kultur, *Jahresplanung 2024. Integrationsmassnahmen*, avril 2024, disponible sous: <https://bit.ly/3KWGQlb>

⁴⁰ Ministerium für Gesellschaft und Kultur, *Monitoringbericht zum Umsetzungsstatus der Integrationsmassnahmen der Jahresplanung 2023*, janvier 2024, disponible sous: <https://bit.ly/3S5nvJ5>

⁴¹ Traduction non officielle de *Flüchtlingshilfe Liechtenstein*.

⁴² Flüchtlingshilfe Liechtenstein, *Jahresbericht 2023*, disponible sous: <https://bit.ly/468Slk7>

3. MÉTHODOLOGIE

3.1 Objectifs

Nous avons réalisé la récolte de bonnes pratiques incluses dans cette publication au cours de l'année 2023. Elle met en évidence des projets cantonaux ou communaux sélectionnés au niveau suisse⁴³ et constitue des bonnes pratiques pour l'intégration des réfugié-e-s. L'objectif est de contribuer à l'avancement de l'AIS et de ses objectifs par la mise en valeur de la dimension participative des mesures. Nous avons choisi de nous concentrer sur des projets réalisés à l'échelle locale et mis en œuvre ou soutenus financièrement par le canton ou la commune dans le cadre de l'AIS ou des PIC, via des mesures accessibles au public de l'asile. Certains des projets choisis font partie explicitement des mesures prévues par le PIC 2^{bis} et/ou le PIC 3⁴⁴, et dans ce cadre, le canton est le mandataire ou un des bailleurs, ou bien il met en œuvre la mesure directement. D'autres projets mentionnés sont financés dans le cadre de la politique sociale au sens large du canton ou de la commune, et dans ce cas, les autorités fournissent un soutien financier provenant d'autres sources. Nous avons privilégié ici des financements conséquents ou au moins récurrents dans le temps⁴⁵. L'idée était d'avoir la plus grande représentativité possible au niveau des différents cantons et une certaine variété parmi les domaines d'encouragement à l'intégration. En ce qui concerne le domaine de l'interprétariat communautaire, qui de par sa nature peut constituer un élément participatif pour les communautés de réfugié-e-s, nous avons décidé de ne pas nous concentrer spécifiquement sur ces mesures de façon isolée (formation et emploi de personnes réfugiées), mais toujours en lien avec des projets et des initiatives spécifiques ou lorsque d'autres éléments participatifs étaient aussi présents (voir notamment la section 4.2.3).

3.2 Critères d'évaluation

Les critères d'évaluation appliqués pour ce qui constitue une bonne pratique sont tirés du Manuel publié en 2022 par le HCR en collaboration avec le Migration Policy Group (MPG)⁴⁶. Cette boîte à outils se focalise sur cinq indicateurs principaux: (1) inclusivité et participation; (2) pertinence et complémentarité; (3) efficacité; (4) durabilité et (5) partenariats et coopération. Aux fins de cette récolte, nous avons notamment voulu mettre l'accent sur l'indicateur «inclusivité et participation» avec la volonté de choisir des projets mettant en pratique des approches participatives. On y retrouve entre autres la dimension cruciale de «travailler pour les réfugiés mais aussi avec eux⁴⁷».

Six thématiques clés pour l'accompagnement des réfugié-e-s :



1. IDENTIFIER CLAIREMENT LE SOUTIEN DONT LES RÉFUGIÉS ONT BESOIN

Évaluer continuellement les besoins, identifier les éléments empêchant d'accéder aux services d'aide et d'accompagnement et adapter ces derniers en fonction de retours d'expérience et d'évaluations régulières.



2. VEILLER À RÉPONDRE AUX BESOINS DE TOUS ET TOUTES

Généraliser les services permettant à divers groupes d'y accéder et de bénéficier d'un soutien personnalisé.



3. CRÉER DES SERVICES À LONG TERME

Adopter une vision à long terme en matière d'inclusion, qui s'appliquera au-delà de l'accueil et de la phase d'intégration initiale.

⁴³ Un projet digne d'attention mis en œuvre au Liechtenstein par le Ministère des affaires sociales et de la culture et avec le ASD est aussi présenté dans la section 4.2.2. Pour la préparation de la publication ces acteurs ont également été consultés ainsi que le VMR et des représentant-e-s de communautés de réfugié-e-s.

⁴⁴ Le PIC 2^{bis} se réfère à une mise en œuvre des mesures d'intégration entre 2022 et 2023, le PIC 3 entre 2024 et 2027.

⁴⁵ À des fins de transparence des précisions sur le financement provenant des pouvoirs publics sont mentionnées en note de bas de page pour chaque projet.

⁴⁶ HCR et MPG, *Guide pratique. Pour une inclusion réussie des réfugiés. Approches participatives pour les professionnels à l'échelle locale*, disponible sous: <https://bit.ly/3VUamVp>

⁴⁷ *Ibid.*, p. 40-49.



4. TRAVAILLER POUR LES RÉFUGIÉS, MAIS AUSSI AVEC EUX

Impliquer les réfugiés dans la planification, la mise en œuvre et l'évaluation des services d'aide et d'accompagnement, valoriser leur avis et les tenir informés.



5. IMPLIQUER LES COMMUNAUTÉS LOCALES ET SOUTENIR LE BÉNÉVOLAT

Mobiliser les ressources de la société hôte et encourager la confiance et une perception positive des réfugiés.



6. VISER UN SOUTIEN GLOBAL EN MATIÈRE D'INTÉGRATION ET D'INCLUSION

Créer des liens et se coordonner avec d'autres acteurs de l'aide et de l'accompagnement et combler les lacunes du système.

© HCR et MPG

3.3 Récolte d'informations

Nous avons récolté les informations concernant les projets cités dans cette publication via la consultation de plusieurs acteurs gouvernementaux et de la société civile. Initialement, nous avons établi un contact avec tous-tes les délégué-e-s à l'intégration dans les cantons, et quand c'était opportun, il y a eu une réorientation vers les services responsables du public de l'asile lorsque ce dernier est séparé du domaine des étrangers. Nous avons discuté le sujet des projets à composantes participatives et récolté des suggestions de bonnes pratiques. Pour obtenir des avis complémentaires, nous avons également consulté des représentant-e-s d'organisations non gouvernementales. Nous avons aussi partagé l'information concernant cette récolte de bonnes pratiques au sein du réseau des communautés de réfugié-e-s qui s'est constitué à la suite du rapport établi par le HCR sur le thème des *RLOs* en Suisse et au Liechtenstein⁴⁸.

Une fois que nous avons établi la première liste de projets constituant potentiellement une bonne pratique, des entretiens approfondis ont été menés avec le/la gestionnaire de chaque projet. À partir de ces éléments, nous avons récolté des informations supplémentaires pour déterminer dans quelle mesure les projets répondent aux besoins identifiés des personnes réfugiées, quels modèles de

participation ont été utilisés, quelle contribution les projets apportent au processus d'intégration, quels points peuvent encore être améliorés et quelles sont les perspectives. Dans certains cas⁴⁹ seulement, il a été possible de contacter également des personnes réfugiées qui ont bénéficié directement de projets ou en ont géré.

Toutes les informations relatives aux projets décrits dans cette publication ont été soumises à validation par les gestionnaires de chaque projet et reflètent la situation à la fin de l'année 2023.

3.4 Collaboration avec l'Équipe des Réfugié-e-s

Depuis la création de l'Équipe des Réfugié-e-s en juin 2022, son inclusion dans l'élaboration de cette publication a constitué un pas important vers une meilleure compréhension des modalités de mise en œuvre de la participation au niveau interne, également à l'échelle du HCR en Suisse. La collaboration a commencé après la conceptualisation du projet et s'est faite principalement via des réunions virtuelles d'information, de consultation et de partage d'idées. Dans le cadre de ces réunions, quatre membres de l'Équipe ayant décidé d'accompagner ce projet ont pu exprimer leur avis sur la structure de la publication, les critères d'évaluation et les projets choisis en tant que bonnes pratiques, en faisant référence également à leurs propres connaissances et expériences. Leur contribution a notamment aidé à mieux cerner le thème de la participation grâce à leur appréciation personnelle de ses différentes formes et de son impact sur la vie des réfugié-e-s et de la société. L'Équipe des Réfugié-e-s a également mis l'accent sur l'importance du sentiment d'indépendance qu'une bonne mesure d'intégration doit donner aux personnes qui y participent et réaffirmé la volonté d'inclure et de mettre en avant des projets qui s'adressent aux personnes réfugiées ayant des besoins spécifiques et, si possible, aussi des projets menés par des communautés de réfugié-e-s. Enfin, nous avons conçu la préface de la présente publication comme un espace destiné à introduire le thème de la publication et à mettre en valeur leur vision et leurs recommandations sur le thème de la participation⁵⁰.

⁴⁸ HCR, *op. cit.*

⁴⁹ La description de certains projets décrits de façon étendue a été complétée lorsque possible avec des citations directes de personnes réfugiées qui ont bénéficié directement ou géré des projets.

⁵⁰ Le texte de la préface a été rédigé à partir d'une discussion menée avec les membres de l'Équipe des Réfugié-e-s et soumis à leur approbation.

3.5 Notes de lecture et limites

La présente récolte se veut être un outil pour les professionnel-le-s qui puisse les aider à développer des mesures en faveur de l'inclusion et de l'intégration des personnes réfugiées en appliquant des approches participatives. Elle ne prétend pas être exhaustive. Son objectif n'est pas de proposer une liste complète des projets existants qui répondent aux critères d'évaluation, mais plutôt d'en utiliser certains comme exemples pour mettre en lumière les modèles à succès et leur marge d'amélioration. La majorité des cantons et quelques communes, ainsi que le Liechtenstein, sont mentionnés comme mettant en œuvre de bonnes pratiques. Une absence de mention ne doit pas être interprétée comme un jugement de valeur sur leur performance générale en matière de mesures d'intégration dans un domaine donné.

Aussi, le choix de se concentrer sur des projets associant des autorités cantonales ou communales ne vient pas nier le fait que parmi les projets qui n'obtiennent pas de soutien financier, il existe aussi de bonnes pratiques. Comme relevé par notre rapport sur leur travail en Suisse et au Liechtenstein, les communautés de réfugié-e-s ont souvent du mal à être perçues comme des partenaires de mise en œuvre par les autorités, malgré la validité de leurs projets⁵¹. Il faut donc lire cette récolte du HCR comme présentant l'état actuel, avec la volonté de mettre en valeur les approches participatives et dans le but d'amplifier le soutien de telles initiatives, notamment aussi lorsqu'elles sont mises en œuvre par les communautés de réfugié-e-s elles-mêmes.

Alors que le concept initial visait à identifier des projets dans tous les domaines d'encouragement à l'intégration, force est de constater que la plupart d'entre eux ont une composante participative et se situent dans le domaine du vivre-ensemble, avec quelques rares exceptions dans les domaines de la primo-information, de l'apprentissage de la langue et de l'accès au marché du travail.

Vu l'intérêt récent manifesté par les autorités pour les questions liées à la participation dans la société et au niveau institutionnel, beaucoup de projets se trouvent actuellement dans une phase pilote. Leur durabilité étant un élément important pour la définition d'une bonne pratique, nous les avons pris en compte s'il y avait une vision à long terme pour les pérenniser et s'ils étaient particulièrement novateurs.

Enfin, bien que nous ayons choisi la subdivision en sections pour faciliter la lecture de l'un ou l'autre modèle de participation, une même initiative peut souvent inclure des éléments tirés de plusieurs approches. Par exemple, un point de rencontre peut avoir des personnes réfugiées dans la direction de l'association qui le gère ou des groupes de parole peuvent être animés par des personnes d'accompagnement issues des communautés, et ainsi de suite.

N.B. En raison du nombre de projets intéressants et de la volonté de maintenir une certaine représentativité géographique, il a fallu concilier ces aspects avec la lisibilité et éviter des répétitions dans la nature des projets. Nous avons donc choisi de décrire certains projets de façon plus approfondie à titre d'exemple ou lorsqu'ils étaient particulièrement innovants⁵², alors que d'autres sont présentés de façon résumée dans un encadré.

⁵¹ HCR, *op. cit.*

⁵² Pour la structure de l'évaluation nous nous sommes inspirés de la plateforme européenne SPRING (Sustainable practices of integration), voir: <https://bit.ly/4cF64qS>

4.

BONNES PRATIQUES



© HCR/Mayk Wendt, Coire 2023

4.1 Initiatives au niveau fédéral

Le SEM soutient des projets d'importance nationale au niveau de l'innovation dans le domaine de l'intégration⁵³. Il lance entre autres des programmes spécifiques à cet effet ou développe ses propres instruments en collaboration avec des partenaires et les met à la disposition des cantons. À cet égard, deux approches en lien avec la participation méritent notre attention⁵⁴.

Le premier est le concept des plans d'intégration individuels (PII), élément clé de l'AIS, qui reposent sur une **évaluation du potentiel**. Afin de soutenir

le travail des services chargés de la gestion des cas, des conseiller-e-s socio-professionnel-le-s et autres spécialistes de l'accompagnement dans l'intégration, le SEM a fait développer, en collaboration avec les partenaires de la collaboration interinstitutionnelle (CII), un instrument régulièrement contrôlé et adapté⁵⁵. On peut voir dans l'évaluation du potentiel la volonté de mettre la personne au centre de son parcours d'intégration. Cela permet également d'évaluer les compétences et les besoins de chaque individu de façon plus précise et de lui donner l'occasion d'exprimer ses souhaits et de choisir conjointement avec les professionnel-le-s les mesures les plus appropriées. L'application de

⁵³ SEM, *Innovation dans le domaine de l'intégration*, disponible sous: <https://bit.ly/3VUEZtU>

⁵⁴ Parmi les initiatives au niveau national existantes, et également soutenues par le HCR, on ne peut pas manquer de mentionner le Parlement des Réfugiés, qui offre aux personnes réfugiées une plateforme unique pour exprimer leurs opinions, partager leurs expériences et développer des recommandations pour la politique fédérale. Néanmoins, à l'heure actuelle, cet organe n'est pas financé de façon conséquente en tant que tel par les pouvoirs publics et n'est donc pas étudié dans cette publication. Plus d'informations à son sujet sont disponibles sur le site web du Parlement des Réfugiés, disponible sous: <https://bit.ly/3Rl7Jjb>; Geu, A. et Mozolevskyi, P., *Das Flüchtlingsparlament Schweiz als Beispiel für aktive Beteiligung*, NCCR on the move, Blog serie Civil Society and Refugees, mars 2024, disponible sous: <https://bit.ly/3VG3YQ3>

⁵⁵ SEM, *Évaluation du potentiel des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire*, disponible sous: <https://bit.ly/3XzQyaX>; lors de l'évaluation du potentiel, les contenus suivants sont élaborés: détermination et discussion des intérêts, des objectifs, des souhaits et des attentes de la personne concernée en vue de son intégration sociale et professionnelle ainsi que des possibilités de formation et de perfectionnement; détermination des ressources existantes de la personne («ressources internes») et de son environnement («ressources externes»); détermination des compétences; comparaison des éléments mentionnés avec les exigences sociales (en particulier les exigences professionnelles ou de formation); élaboration d'objectifs réalistes dans le cadre de la première intégration en collaboration avec les personnes réfugiées reconnues et celles admises provisoirement.

ce principe se fait à des degrés divers, mais on observe une meilleure compréhension de cet outil, qui respecte aussi les prescriptions légales obligeant les personnes réfugiées à participer à des mesures d'intégration. Il y a également la prise de conscience que l'évaluation doit se faire de façon évolutive et régulière, dès lors que la situation et la trajectoire de vie de la personne n'est pas statique.

Le deuxième programme est celui appelé **«Stabilisation et activation des ressources des personnes ayant des besoins particuliers»**, aussi connu sous le nom de «Programme R»⁵⁶. Il soutient financièrement les cantons dans la mise en place de mesures pour les personnes réfugiées ayant des besoins spécifiques, dans le but de réduire leur isolation sociale et de mettre en valeur leurs ressources et compétences. Certains cantons avaient déjà mis en place des mécanismes de détection des besoins psychosociaux, mais le «Programme R» vient combler des lacunes dans le dispositif d'accompagnement AIS pour les personnes réfugiées qui ne peuvent pas ou pas encore être intégrées durablement sur le marché primaire du travail.

Dans la mise en place du «Programme R», différents modèles de participation sont adoptés afin de permettre un accès facilité aux mesures et des interventions à bas seuil, comme l'organisation de groupes de parole, des ateliers de mobilisation et de renforcement des capacités ou la formation de personnes d'accompagnement issues des communautés pour l'identification des besoins et la résolution des problèmes⁵⁷. Un bilan du programme est en cours et un rapport d'évaluation sera disponible fin 2026.

EXEMPLE de mise en œuvre du Programme R Bâtitteur-se-s de ponts pour la santé psychique des réfugié-e-s

Depuis 2019, l'Institut national pour la formation de coalitions⁵⁸ a développé un concept de «bâtitteur-se-s de ponts» en collaboration avec le Centre de compétence pour la migration et les traumas⁵⁹ pour faire face aux besoins grandissants en termes de stabilisation à bas seuil des réfugié-e-s présentant des traumatismes. Les bâtisseur-se-s sont des personnes réfugiées capables d'orienter les membres de leur communauté dans la vie quotidienne et qui généralement ont une expérience professionnelle dans le domaine social ou la psychologie. Ils reçoivent en outre une formation en santé mentale transculturelle et tous les outils pour l'accompagnement psychosocial. Le NCBI assure la coordination et la mise en contact avec les patient-e-s orienté-e-s vers le projet par différent-e-s professionnel-le-s (santé, école, services sociaux) et soutient les bâtisseurs-se-s en cas de besoin de bilan ou d'échange avec des thérapeutes. Les patient-e-s voient leur résilience renforcée face aux facteurs de stress consécutifs à leur fuite et les bâtisseur-se-s de ponts arrivent à acquérir de nouvelles compétences. Le projet a été évalué par Promotion Santé Suisse avec des questionnaires adressés à tous les acteurs impliqués⁶⁰ et a de bonnes perspectives d'évolution et d'application dans d'autres cantons⁶¹.

⁵⁶ SEM, Programme «Stabilisation et activation des ressources des personnes ayant des besoins particuliers», disponible sous: <https://bit.ly/4euAltI>; SEM, Appel d'offres. Programme «Stabilisation et activation des ressources des personnes ayant des besoins particuliers». Invitation à déposer une demande, mai 2022, disponible sous: <https://bit.ly/4eDDtDz>

⁵⁷ Dans plusieurs cas, ces projets appliquent les modèles de santé communautaire définis par l'Organisation Mondiale de la Santé: OMS, *Gestion des problèmes plus (PM+)* Soutien psychosocial individuel pour adultes affectés par la détresse dans les communautés exposées à l'adversité, 2018, disponible sous: <https://bit.ly/4bd2zXa>; dans ce cadre, on retrouve au niveau suisse le réseau SPIRIT (*Scaling-up Psychological Interventions in Refugees in Switzerland*), plus d'informations disponibles sous: <https://bit.ly/3RHx2kr>; pour les adolescent-e-s l'approche *Early Adolescent Skills for Emotions* (EASE) est utilisée, voir: OMS, *Early Adolescent Skills for Emotions* (EASE), décembre 2023, disponible sous: <https://bit.ly/45BD5BD>

⁵⁸ Traduction non officielle de National Coalition Building Institute (NCBI); NCBI, *Brückenbauer:innen und Trauma*, disponible sous: <https://bit.ly/3RGBAfG>; depuis son lancement, ce programme est soutenu à hauteur de 70 % environ par les pouvoirs publics, y inclus par Promotion Santé Suisse.

⁵⁹ Traduction non officielle de Kompetenzzentrum für Migration und Trauma; NCBI, *Kompetenzzentrum für Trauma und Migration*, disponible sous: <https://bit.ly/3RGGIGb>

⁶⁰ NCBI, *Schlussbericht Evaluation vom Projekt «Brückenbauer:innen für die psychische Gesundheit von Geflüchteten»*, mars 2023, disponible sous: <https://bit.ly/3VCorp8>

⁶¹ Actuellement, le projet est financé jusqu'à fin 2024 dans les cantons de Schwyz et de Saint-Gall via le Programme R.

EXEMPLE de mesure antérieure au Programme R Maison de santé communautaire⁶²

Cet espace de mise en lien et de soins a vu le jour en 2020 pour renforcer les capacités de suivi et de prise en charge des personnes réfugiées du réseau de santé dans le canton du Jura⁶³. La Maison organise une évaluation de la santé à l'arrivée dans le canton pour les adultes et les mineurs non accompagné-e-s (MNA) avec l'aide d'interprètes communautaires. Elle offre d'autres prestations de suivi individuel et organise des groupes de parole et des activités de groupe. Le fonctionnement se base sur l'écoute des besoins des patient-e-s et la santé transculturelle. L'élargissement des services à d'autres publics en situation de vulnérabilité pour davantage de dynamisme dans la participation aux ateliers est à l'étude.

Ensuite, concernant les projets participatifs soutenus par la CFM, on retrouve deux programmes: le **programme «Citoyenneté»** et le **programme «Nouveau nous»**. Le premier, lancé en 2009, vise à promouvoir la participation politique de toute la population résidente en Suisse et finance annuellement des projets qui explorent des façons innovatives de la réaliser⁶⁴. Le deuxième, lancé plus récemment en 2020, souhaite soutenir des projets qui encouragent la cohésion sociale et une vision positive de la collectivité plurielle, où tout le monde peut faire entendre sa voix. Le focus est placé ici sur la participation culturelle⁶⁵.

EXEMPLE de mise en œuvre du programme Nouveau nous «Qui-sommes nous?»⁶⁶

Le projet a amené des personnes avec ou sans expérience migratoire à se confronter à la question de l'appartenance à la société. Via des ateliers créatifs d'écriture et de mise en scène théâtrale, celles-ci ont conçu un tour de la ville de Frauenfeld qui amène les visiteurs à découvrir les lieux avec une signification symbolique pour elles. Le projet adapté va avoir lieu en 2024 aussi dans la commune de Wetzikon⁶⁷, alors qu'à Frauenfeld, une offre d'ateliers théâtraux (*Theater für alle*) s'est mise en place⁶⁸.

4.2 Initiatives au niveau local

4.2.1 Participation structurelle et politique des réfugié-e-s

Un des niveaux de participation plus avancée est l'implication des personnes réfugiées dans les processus décisionnels et/ou leur prise de responsabilités. Cette section met en lumière des exemples où des structures spécifiques ou des mesures de soutien sont mises en place au niveau institutionnel cantonal ou communal pour permettre la participation politique des personnes réfugiées. Le dernier exemple illustre comment des projets peuvent être conçus dès le départ avec la participation des réfugié-e-s en tant qu'acteurs de la codécision.

4.2.1.1 Les commissions politiques de consultation

La **Communauté pour l'Intégration et la Cohésion Multiculturelle (CICM)**⁶⁹ créée en 1991 est la plus ancienne commission cantonale de Suisse. C'est la commission consultative de l'État de Neuchâtel en matière de politique d'intégration, de prévention

⁶² Maison de santé communautaire, *Présentation Maison de santé communautaire pour Promotion Santé Suisse*, juillet 2022, disponible sous: <https://bit.ly/4f5lbel>

⁶³ Le projet est soutenu et financé par l'Association Jurassienne d'Accueil des Migrants (AJAM), mandatée par le canton pour l'accompagnement des personnes issues du domaine de l'asile.

⁶⁴ CFM, *Programme Citoyenneté*, disponible sous: <https://bit.ly/4cuLGSB>; CFM, *Citoyenneté - échanger, créer, décider. Conclusions de l'évaluation d'un programme d'encouragement de la Commission fédérale des migrations*, juin 2023, disponible sous: <https://bit.ly/3zdKpqN>

⁶⁵ CFM, *Programme Nouveau nous*, disponible sous: <https://bit.ly/4ccWpaF>; CFM, Document de base du Programme «Nouveau Nous – culture, migration, participation», septembre 2023, disponible sous: <https://bit.ly/3zHIJGs>

⁶⁶ Traduction non officielle de «*Wer ist Wir?*»; Stadt Frauenfeld, *Wer ist Wir?*, disponible sous: <https://bit.ly/4ckj1pR>; Wer ist Wir, *Abschlussbericht. Poesie der Zugehörigkeit*, disponible sous: <https://bit.ly/4bhtOjs>

⁶⁷ Stadt Wetzikon, *Wer ist Wir?*, disponible sous: <https://bit.ly/3xUzPF2>

⁶⁸ Stadt Frauenfeld, *Theater für Alle*, disponible sous: <https://bit.ly/45EHaou>

⁶⁹ Site web de la CICM, disponible sous: <https://bit.ly/46bZXlg>



© Migrant*innenparlament Luzern/Sara Furrer, Lucerne 2024

des discriminations et de questions de migration. Son travail s'inscrit dans les objectifs des PIC. Les membres sont nommés par le Conseil d'État pour chaque législature. La législature 2022-2025 compte 23 membres, parmi lesquel-le-s sont représenté-e-s les pouvoirs publics, les partenaires sociaux, les collectivités, les institutions privées intéressées et des expert-e-s. Dix membres représentent des communautés d'étranger-e-s, dont un les communautés de réfugié-e-s⁷⁰. Des groupes de travail s'organisent autour de thématiques d'intérêt et élaborent des recommandations à l'aide d'expert-e-s. Ces recommandations sont ensuite validées en séance plénière avant d'être soumises au Conseil d'État.

« En allant de l'avant, il serait très important que davantage de personnes réfugiées puissent être incluses dans les commissions politiques de consultation. Il faut que les groupes de réfugié-e-s arrivés en Suisse plus récemment soient également représentés et qu'ils puissent défendre leurs intérêts.»

Luul, doyen et représentant des communautés des réfugié-e-s et migrant-e-s au sein de la CICM depuis 1991

La **Chambre cantonale consultative des immigrés** (CCCI⁷¹) du Canton de Vaud existe depuis 1998. Conçue comme un organe consultatif qui étudie les moyens d'améliorer l'intégration et de lutter contre les discriminations, elle comprend dix-neuf membres nommés *ad personam* à chaque législature par le Conseil d'État vaudois. Y sont représenté-e-s certaines commissions consultatives au niveau communal⁷² ainsi que des représentant-e-s des associations d'étranger-e-s⁷³. La représentativité de ces dernières est déterminée en fonction de la composition démographique du canton ainsi que des principaux pays d'origine des réfugié-e-s. La CCCI se réunit en séance plénière trois ou quatre fois par an et se divise en sous-commissions pour travailler sur différentes thématiques en fonction de l'emploi du temps de ses membres. Elle organise une fois par an sur un thème spécifique les Assises de l'immigration, où ses membres animent des ateliers de discussion. Des recommandations sont ensuite soumises au Conseil d'État. La CCCI a également la possibilité de participer à des procédures de consultation législative ou de prendre position via des communiqués de presse. Parmi les exemples de mise en œuvre des recommandations de la CCCI, on trouve la publication en 2021 d'un «Guide pour l'emploi⁷⁴», en réponse au besoin de renforcer

⁷⁰ Le Conseil d'État de la République et Canton de Neuchâtel, *Arrêté nomination membres et suppléant-e-s CICM*, mars 2022, disponible sous: <https://bit.ly/3RH00FH>

⁷¹ Site web de la CCCI, disponible sous: <https://bit.ly/4cUX9St>

⁷² Les commissions communales Suisses-immigrés (CCSI) constituent un lieu d'échange, de dialogue et d'information entre les personnes étrangères, suisses et les autorités. Les trois principaux domaines d'action sont la communication, le conseil et le développement d'activités et projets visant à favoriser la cohabitation sociale et l'intégration. Il y en a une vingtaine dans le canton de Vaud. Voir par exemple la CCSI Yverdon-les-Bains: <https://bit.ly/3S4ZOAg>

⁷³ CCCI, *Membres de la CCCI - Législature 2022 à 2027*, disponible sous: <https://bit.ly/4cCo30S>

⁷⁴ Bureau cantonal pour l'intégration des étrangers et la prévention du racisme (BCI), *Guide pour l'emploi*, novembre 2019, disponible sous: <https://bit.ly/3VHgD5x>

l'information sur l'emploi des réfugié-e-s auprès du patronat et de promouvoir la création de structures d'accompagnement en entreprise.

La **Commission spécialisée sur les questions de migration et racisme**⁷⁵ de la Ville de Berne est composée de douze expert-e-s dans différents domaines, pour la plupart issu-e-s de la migration. Elle conseille le Service spécialisé sur les questions de migration et de racisme⁷⁶ de la Ville de Berne, ainsi que d'autres services. Elle émet des recommandations sur des thèmes liés à la migration, au racisme et à la diversité et peut soumettre des propositions à la Direction de la formation, des affaires sociales et du sport, ainsi qu'au Conseil municipal. La Commission est élue par le Conseil municipal de la Ville de Berne à chaque nouvelle législature. Ses membres se réunissent en plénière quatre fois par an et lors d'une retraite. En fonction de leur intérêt, les membres s'engagent dans des groupes de travail (par ex. groupe de suivi de la Semaine d'action contre le racisme⁷⁷ et développement et suivi du plan des priorités en matière de migration et racisme 2022-2025⁷⁸). Deux de ses membres font partie de l'organe directeur, qui se charge de préparer des prises de position sur les questions urgentes, la consultation des autres membres ayant lieu par courriel. Les membres reçoivent également une lettre d'information interne et sont invités aux événements organisés par la ville.

Les **conseils des habitant-e-s**⁷⁹ dans le canton de Genève sont nés d'une recherche académique⁸⁰ sur les formes non conventionnelles de participation politique des résident-e-s étranger-e-s. Ils offrent aux résident-e-s de nationalité suisse ou étrangère, y compris aux personnes qui ne bénéficient pas encore de droits politiques, la possibilité de siéger à titre individuel, d'influer sur la politique communale et de servir l'intérêt général dans la commune. Après une expérience pilote à Vernier lancée en 2019 et reconduite en 2023, Lancy a aussi entamé un processus en mai 2023. Dans ces deux communes participent des personnes issues du domaine de l'asile également. Un troisième conseil doit démarrer à Thônex courant 2024⁸¹.

Traits d'Union⁸² est une initiative née en 2020 pour répondre aux besoins des associations de migrant-e-s et réfugié-e-s⁸³ dans la Ville de Lausanne et qui est coordonnée par le Bureau lausannois pour les immigrés (BLI). Cinquante-quatre associations participent actuellement au projet, qui se divise en quatre groupes de travail, dont l'un concerne la mise en place d'un espace délibératif pour influencer sur les politiques locales en lien avec l'intégration. Les participant-e-s choisissent une thématique par année et ont la possibilité de soumettre des revendications à la Commission lausannoise pour l'intégration des immigrés (CLI⁸⁴) (où siègent deux délégué-e-s de Traits d'Union nommé-e-s par la séance plénière annuelle) ou à d'autres institutions compétentes. Le souhait sur le long terme est que les participant-e-s au projet s'organisent en tant qu'association indépendante.

⁷⁵ Traduction non officielle de *Fachkommission für Migrations- und Rassismustfragen*; Site web de la *Fachkommission für Migrations- und Rassismustfragen*, disponible sous: <https://bit.ly/3XFzE12>; la *Fachkommission* est également citée en tant que bonne pratique dans la brochure du HCR à propos de la mise en œuvre de la participation des réfugié-e-s: HCR, *op. cit.*, p. 5.

⁷⁶ Traduction non officielle de *Fachstelle für Migrations- und Rassismustfragen*.

⁷⁷ Stadt Bern, Aktionswoche der Stadt Bern gegen Rassismus 2024, disponible sous: <https://bit.ly/3XxYYzL>

⁷⁸ Stadt Bern, *Schwerpunkteplan Migration und Rassismus 2022-2025*, p. 7, disponible sous: <https://bit.ly/45LK7E0>

⁷⁹ Site web du Conseil des habitant-e-s, disponible sous: <https://bit.ly/4d0FEzo>

⁸⁰ Gianni, M. et Sanchez-Mazas, V., *L'intégration par les pratiques citoyennes. Rapport final du projet Participation politique non-conventionnelle des résidents étrangers*, Université de Genève, janvier 2018, disponible sous: <https://bit.ly/3XE9vJl>

⁸¹ Le projet est financé par le Bureau de l'Intégration et de la Citoyenneté (BIC) et la CFM avec le soutien des communes participantes. En avril 2024, le BIC a annoncé que, sur le modèle des conseils des habitant-e-s au niveau communal, il va entamer les travaux préparatoires pour la mise en place d'une assemblée citoyenne cantonale. Pour plus d'informations, voir: BIC, *Lettre d'information – spécial Conseil des habitant-e-s*, avril 2024, disponible sous: <https://bit.ly/4gseVhM>

⁸² Ville de Lausanne, *Projet Traits d'Union*, disponible sous: <https://bit.ly/3VBWxK0>; le projet est soutenu initialement par la CFM (Programme Citoyenneté) et est inclus depuis 2024 dans le volet du PIC communal.

⁸³ Matthey, L. et al., *L'engagement associatif migrant lausannois: entre permanence et évolution*, janvier 2019, disponible sous: <https://bit.ly/3zhXCz2>

⁸⁴ Ville de Lausanne, *Commission lausannoise pour l'intégration des immigrés (CLI)*, disponible sous: <https://bit.ly/4cEeJJT>

À RETENIR

Plus-value: La possibilité pour les réfugié-e-s ou leur représentant-e-s de soumettre des recommandations aux pouvoirs publics est institutionnalisée.

Conseils de la pratique:

- ➡ valoriser la contribution des membres des commissions consultatives en tant qu'expertise;
- ➡ examiner et répondre aux recommandations;
- ➡ gérer efficacement les changements parmi les membres pour garder le dynamisme;
- ➡ avoir une stratégie de communication proactive pour la phase de recrutement de nouveaux-elles membres;
- ➡ clarifier le mandat et l'emploi du temps des membres bénévoles des commissions;
- ➡ alimenter le sens d'appartenance des membres aux institutions;
- ➡ réfléchir aux mesures d'incitation et aux possibilités de défraiement;
- ➡ réfléchir au type de représentation des personnes réfugiées (directe ou indirecte via des associations);
- ➡ s'assurer que différentes communautés et profils soient représenté-e-s (en termes de nationalité, de genre, de durée de séjour en Suisse, etc.).

4.2.1.2 Les parlements de réfugié-e-s et migrant-e-s

Le Verein Mitstimme⁸⁵ s'engage depuis 2018 via les **Sessions parlementaires des migrant-e-s des deux Bâles**⁸⁶ pour promouvoir la participation politique de la population résidente dans les deux cantons qui ne jouit pas du droit de vote. L'engagement bénévole dans ce forum nécessite une grande flexibilité au niveau des modalités de participation ainsi qu'une communication transparente au niveau des ressources de chacun-e. Les modes de participation possibles sont la codirection ou la participation en tant que membre d'un groupe de réflexion et de travail, un travail de recherche individuel, la participation à des formations continues et/ou la

participation à la session parlementaire annuelle. Les thématiques à traiter sont le fruit d'un échange régulier avec les associations de réfugié-e-s et de migrant-e-s.

Le **Parlement des migrant-e-s de Lucerne**⁸⁷ est né en 2019 également comme plateforme de participation politique pour les personnes résidentes du canton de Lucerne indépendamment de la nationalité. Il vise à élaborer des revendications politiques au sein de groupes de travail à adresser au Conseil d'État lucernois et à promouvoir l'échange avec des politicien-ne-s et des expert-e-s. La majorité de ses membres ont dû fuir leur pays d'origine. Sa première session a eu lieu en mars 2024⁸⁸. L'objectif est de permettre aux personnes réfugiées et migrantes de contribuer à la création d'une société commune.

« Je m'engage depuis des années pour les droits humains et dans des organisations de la société civile. Mais cela ne suffit pas, car les solutions et les vrais changements ne peuvent venir que de la politique. Il est important que les voix et les expériences des réfugié-e-s soient prises en compte par les politicien-ne-s et que les réfugié-e-s aient accès aux fora politiques pour défendre leurs droits. »

Amal, parlementaire réfugiée du Parlement des migrant-e-s de Lucerne

À RETENIR

Plus-value: Les réfugié-e-s se mobilisent pour se saisir de la politique cantonale.

Conseils de la pratique:

- ➡ clarifier les ressources des participant-e-s;
- ➡ permettre de la flexibilité dans les modalités de participation;
- ➡ mettre en place des groupes de travail thématiques en fonction des intérêts des membres;
- ➡ soigner le contact avec les communautés de réfugié-e-s et de migrant-e-s pour recruter des nouveaux-elles membres.

⁸⁵ Verein Mitstimme, *Migrant*innensessionen*, disponible sous: <https://bit.ly/4cfejta>; le projet est soutenu via les PIC du Canton de Bâle-Ville et Bâle-Campagne, ainsi que par la CFM.

⁸⁶ Traduction non officielle de *Migrant*innensessionen beider Basel*.

⁸⁷ Traduction non officielle de *Migrant*innenparlament Kt. Luzern*; site web disponible sous: <https://bit.ly/3WI7PUe>; le projet est soutenu par la CFM et le Canton de Lucerne (Lotteriefonds Gesundheits- und Sozialdepartements).

⁸⁸ Günes, E. et Kassem, G., *Migrant*innensession im Kanton Luzern: Ein Meilenstein für die Inklusion und Beteiligung*, NCCR on the move Blog serie Civil Society and Refugees, mars 2024, disponible sous: <https://bit.ly/4byDeY1>



© Verein Mitstimme/František Matouš, Bâle 2022

4.2.1.3 Cogestion d'un projet

Le projet **MA PERSPECTIVE**⁸⁹ mis en œuvre par l'association Peer-Campaigns⁹⁰ a comme objectif de permettre aux MNA de se confronter à leurs questions et souhaits pour l'avenir via l'apprentissage du tournage de vidéos et la réalisation d'entretiens avec des ancien-ne-s MNA. Des ateliers de tournage ont eu lieu entre 2021 et 2023 dans neuf foyers pour MNA⁹¹.

Grâce à ce projet les (ancien-ne-s) MNA peuvent assumer un rôle de protagonistes et d'expert-e-s dans les affaires qui les concernent directement et créer des contenus visuels à destination des futur-e-s MNA. De plus, des MNA actuel-le-s et d'ancien-ne-s MNA ont pu se constituer en **conseil de pairs**⁹² (*Peer-Council*) et participer activement au développement et à la réalisation du projet. Les éléments participatifs présents à plusieurs niveaux peuvent se résumer comme suit:

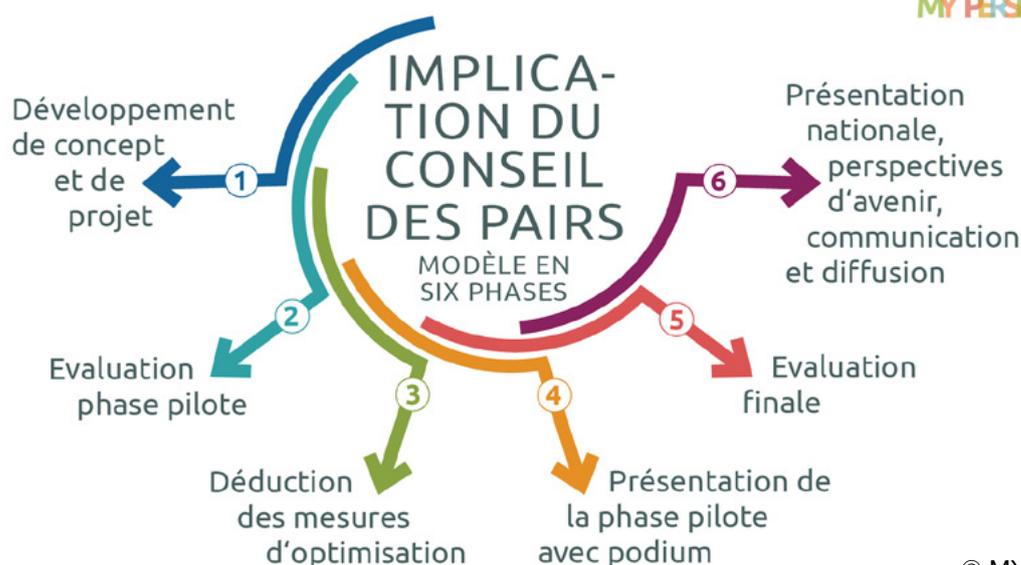
- Peer-Council: trois anciens MNA et un MNA forment un organe de conseil présent depuis le début du projet;
- consultation du Peer-Council en six phases: (1) conception du projet et des programmes des ateliers; (2) évaluation de la phase pilote; (3) feedback pour l'optimisation du projet et l'évaluation intermédiaire; (4) présentation au public de la phase pilote; (5) participation à l'évaluation externe pour le rapport final; (6) présentation au public des résultats en vue de faire connaître le projet;
- dans les ateliers, les participant-e-s ont pu choisir eux-mêmes ou elles-mêmes les questions à développer dans les entretiens et ont pu faire des choix sur le montage des vidéos et l'organisation des journées d'atelier en fonction des exigences du groupe.

⁸⁹ Traduction non officielle de *MY PERSPECTIVE*.

⁹⁰ Site web du Verein Peer-Campaigns, disponible sous: <https://bit.ly/45GJICG>

⁹¹ Partenaires du projet sont le Service social international Suisse (SSI) et le Fonds des Nations unies pour l'enfance Suisse et Liechtenstein (UNICEF). Le projet est entre autres soutenu financièrement par l'Office fédérale des assurances sociales (OFAS), les Cantons de Lucerne, Zurich, Jura, Argovie et Berne. En avril et mai 2024 le projet a pu être repropoé dans le cadre des classes de préapprentissage d'intégration au sein du Centre de formation professionnelle et continue des arts et métiers de Saint-Gall. Plus d'informations sont disponibles sous: <https://bit.ly/45AK9OZ>

⁹² Traduction non officielle de *Peer-Council*.



© MY PERSPECTIVE

« Ce projet était vraiment cool et il m'a permis de beaucoup apprendre. Nous avons pu choisir les questions à poser aux ancien-ne-s MNA et ainsi nous avons pu mieux nous orienter et réaliser qu'il est possible de construire une vie en Suisse. Je trouve très important que les vidéos que nous avons tournées vont aussi aider les futur-e-s MNA.»

Morteza, participant MNA au projet MA PERSPECTIVE en 2021⁹³

À RETENIR

Plus-value: Gestion exécutive d'un projet sur un pied d'égalité avec les réfugié-e-s pour atteindre des objectifs communs.

Conseils de la pratique:

- ➡ concevoir la gestion du projet en incluant dès le début un conseil de pairs;
- ➡ veiller à identifier le bon équilibre entre les personnalités et les niveaux de langue pour le conseil de pairs;
- ➡ adopter une communication adaptée aux MNA et protéger leur sphère privée;
- ➡ valoriser la participation à travers la délivrance de certificats de participation.

⁹³ Pour un interview sur le projet, voir: Top Online, «*Ich habe gelernt, dass auch ich in der Schweiz etwas machen kann*», juin 2021, disponible sous: <https://bit.ly/3XCyux6>

4.2.1.4 Observations

Les plateformes examinées dans cette section permettent aux personnes étrangères, y compris aux personnes réfugiées via des représentant-e-s, de **soumettre des recommandations à des organes politiques**. Elles sont mises en place par les autorités cantonales ou communales elles-mêmes, via une nomination des membres par le Conseil d'État du canton concerné ou créées par des associations de bénévoles. Le niveau d'indépendance de la commission par rapport aux autorités et son positionnement politique peuvent varier en fonction de l'entité qui assure le secrétariat de l'organe. On identifie aussi une différence entre les chambres consultatives cantonales, où seuls certains sièges sont réservés à des associations représentant des personnes réfugié-e-s, alors que dans d'autres exemples, la totalité des membres sont des personnes réfugiées ou avec un passé migratoire. Néanmoins, il faut remarquer qu'aucun de ces organes n'est spécifique aux réfugié-e-s et au domaine de l'asile. Au contraire, **le nombre de représentant-e-s issu-e-s de communautés de réfugié-e-s reste plutôt restreint et il serait nécessaire de veiller à prendre davantage en compte la perspective particulière des personnes ayant vécu la fuite et le processus d'intégration après la procédure d'asile**, soit à travers une augmentation de la participation directe de ces personnes dans ces organes, soit à travers l'inclusion d'un plus grand nombre d'associations les représentant.

Toutes ces plateformes fonctionnent en tant que caisse de résonance des besoins et évolutions dans le domaine de l'intégration. Néanmoins, **l'éventail des sujets dont ces organes peuvent se saisir reste limité en raison de leur mandat prédéterminé, de leur ressources internes limitées et de leur fonctionnement, qui repose sur le travail essentiellement volontaire de leurs membres**. Dans les exemples plus institutionnalisés, les autorités font référence aux recommandations de ces organes. On voit cela par exemple dans l'élaboration de «pistes de réflexions» pour les PIC 3 dans le canton de Neuchâtel⁹⁴. Néanmoins, **leur influence effective dans les politiques et leur intégration dans le processus décisionnel reste un aspect qui devrait être étudié de plus près**, tout en considérant que les personnes réfugiées ne sont pas le seul groupe d'intérêt ayant son mot à dire dans les processus de consultation.

Deux autres éléments communs à tous les exemples mentionnés sont **l'importance du recrutement et les modalités de communication**. L'identification des

personnes qui peuvent devenir membres d'organes de codécision ou consultatifs est l'étape de base pour garantir le bon fonctionnement et la continuité des travaux. Trouver des individus motivés à participer dans des processus politiques et de gestion de projet sur la base du volontariat et qui soit revêtent une certaine légitimité aux yeux des communautés de réfugié-e-s ou sont représentatifs du groupe cible peut être un défi. Le recrutement demande un **bon réseau et des capacités de diffusion de l'information pour atteindre et connaître les communautés de réfugié-e-s et les candidat-e-s potentiel-le-s**. Cela peut être davantage compliqué si le niveau de connaissance des langues est inégal ou s'il faut tenir compte d'autres besoins particuliers, par exemple de l'implication de personnes mineures.

Il semble par ailleurs très important de **clarifier dès le début le mandat qui est attribué à l'organe et d'entamer une discussion sur les modalités de collaboration et de communication, ainsi que les modalités de démission possibles**. Il est ainsi crucial de faire preuve d'une certaine **flexibilité** et de s'adapter aux calendriers professionnel et personnel des membres, ainsi que de documenter chaque session de travail et de partager les informations avec les membres. **Le maintien de la communication entre les sessions** est également nécessaire pour maintenir une forte motivation et instaurer une dynamique de groupe et une reconnaissance mutuelle entre l'institution, les personnes chargées de la gestion de projet et les personnes réfugiées.

En plus de ces plateformes dédiées aux personnes issues de la migration ou ayant fui leur pays d'origine, il est tout aussi important que les personnes réfugiées puissent, dans la mesure du possible, **être incluses en tant que citoyen-ne-s et résident-e-s** dans les **autres organes de participation civile et politique mis en place dans les cantons et les communes qui s'occupent de sujets non spécifiques à l'intégration**, tels que les conseils de seniors, les parlements des jeunes, les parlements des enfants ou les conseils des élèves présents dans les établissements scolaires. Pour soutenir leur participation dans ces fora, des interventions particulières peuvent être nécessaires pour les informer de ces possibilités. Surtout pour ce qui concerne les organes consultatifs au niveau communal, il faut peut-être réfléchir à la **diffusion de l'information** via des courriers tout ménage⁹⁵ et la traduction du matériel en plusieurs langues et/ou établir des liens avec les communautés de réfugié-e-s pour relayer les appels à candidatures.

⁹⁴ Service de la Cohésion multiculturelle, *Programme cantonal d'intégration (PIC 3). Canton de Neuchâtel. 2024-2027*, p. 8, disponible sous: <https://bit.ly/4cloNru>

⁹⁵ Cette pratique est par exemple utilisée par les assemblées citoyennes de la Ville de Neuchâtel, voir: Ville de Neuchâtel, *Rapport de la Commission des Assemblées citoyennes et des Quartiers*, octobre 2022, disponible sous: <https://bit.ly/4cyar6H>



📷 Dialogue sur l'intégration, © Michael Zanghellini, Schaan 2023

4.2.2 Consultation des réfugié-e-s pour façonner les mesures d'intégration

Cette section présente des exemples de projets où les personnes réfugiées ont été consultées lors de la formulation de politiques d'intégration, notamment les PIC 3, ou de l'identification de problèmes et de la conception et la mise en œuvre de projets spécifiques concernant leur intégration, dans les domaines de la primo-information, du suivi individuel et de l'intégration sur le marché du travail. Dans ces exemples la pleine institutionnalisation des modalités de consultation n'a pas eu lieu. Il s'agit ici d'initiatives à seuil relativement plus bas par rapport à celles décrites dans la section précédente.

4.2.2.1 Consultation sur les politiques d'intégration

Dans certains cantons il y a davantage d'efforts de consultation et de prise en compte active des opinions des personnes étrangères pour le façonnage des mesures d'intégration. Voici des exemples **en vue de la préparation de la phase PIC 3**:

- dans le canton des **Grisons** il y a eu la possibilité de participer à des **ateliers de discussion pour**

chaque domaine d'encouragement des PIC avec un deuxième atelier de suivi après une phase où les participant-e-s ont pu réfléchir à la mise en œuvre dans leur vie privée et professionnelle des conclusions discutées auparavant. Il y a dans la description du processus une prise de conscience des obstacles pour la participation efficace au processus de la population migrante et réfugiée⁹⁶;

- dans le canton de **Vaud** des consultations ont été menées avec différents acteurs. Une **journée** a été notamment **dédiée aux associations de migrant-e-s** en collaboration avec la CCCI pour remédier au faible taux de représentativité lors des précédentes consultations⁹⁷;
- dans le canton de **Neuchâtel** le PIC 3 s'inspire des **recommandations de la CICM** (voir chapitre 4.1), qui y est expressément mentionnée⁹⁸;
- dans le canton de **Genève** un **sondage en ligne** a été réalisé auprès des institutions et associations partenaires du BIC ainsi qu'auprès des bénéficiaires des offres d'intégration et des intéressées. Un petit nombre de personnes relevant du domaine de l'asile y a participé⁹⁹.

⁹⁶ Amt für Migration und Zivilrecht Graubünden, *Kantonales Integrationsprogramm Graubünden, Massnahmen und Ziele der Kantonalen Integrationsförderung für die Jahre 2024–2027 (KIP 3)*, avril 2023, p. 13, disponible sous: <https://bit.ly/3RDXdgA>; pour un reportage sur le processus, voir: RTR, *Integrasiun. Ramassar ideas e giavischs or da la populaziun*, <https://bit.ly/3xwn6rT>

⁹⁷ BCI, *Programme d'intégration cantonal PIC III Canton de Vaud 2024-2027*, p. 4, disponible sous: <https://bit.ly/4cwV1j1>; BCI, *Rapport sur les consultations menées auprès des partenaires en vue de l'élaboration du Programme d'intégration cantonal III (2024-2027)*, avril 2023, disponible sous: <https://bit.ly/4bhJD9x>

⁹⁸ Service de la Cohésion multiculturelle, *op. cit.*, p. 3.

⁹⁹ Interface, *Consultation en ligne «intégration et lutte contre le racisme» : restitution des résultats*, février 2023, disponible sous: <https://bit.ly/3VGkPCo>

Au Liechtenstein depuis 2022, le **Dialogue sur l'intégration**¹⁰⁰ a lieu chaque année pour rassembler les institutions et les services officiels qui travaillent sur l'intégration ainsi que les personnes directement concernées par les mesures, afin de discuter le bilan de mise en œuvre de la stratégie d'intégration du pays pendant l'année écoulée et de recevoir des commentaires sur des thématiques choisies. Les associations de personnes migrantes et réfugiées sont également invitées à l'évènement et participent aux ateliers de discussion. Les recommandations des participant-e-s sont ensuite discutées au sein du groupe de pilotage de la stratégie d'intégration et, si elles sont réalisables, intégrées dans la planification annuelle.

« C'est un signal positif que les réfugié-e-s soient aussi invité-e-s à cet évènement pour discuter avec les autorités et les autres acteurs de l'intégration. On sent que les choses bougent dans la bonne direction. »

Qatro, participante réfugiée au Dialogue sur l'intégration 2023

À RETENIR

Plus-value: Prise en compte de l'opinion des réfugié-e-s dans l'élaboration de politiques d'intégration qui les concernent.

Conseils de la pratique:

- organiser des journées de consultation;
- prendre contact de façon ciblée avec les communautés de réfugié-e-s;
- utiliser et adapter des plateformes de consultation déjà existantes ou sondages en ligne;
- veiller à rendre ces processus accessibles aux personnes réfugiées et aux communautés de réfugié-e-s (communication, langage simplifié si nécessaire);
- intégrer les idées et les contributions des personnes réfugiées depuis le début du processus et non pas juste leur faire valider pro forma un projet déjà finalisé.

4.2.2.2 Consultations sur la primo-information et la communication avec les réfugié-e-s

Dans le canton du Jura l'AJAM¹⁰¹ a initié en 2019 le développement de **modules de primo-information**. Les modules se déroulent au sein d'ateliers de groupe de deux à huit personnes. Les ateliers sont animés en binôme par des professionnel-le-s de l'AJAM (éducateurs-trices et intervenant-e-s communautaires¹⁰²) et/ou des intervenant-e-s spécialisé-e-s externes en fonction de la thématique abordée. Ils ont lieu en français et sont traduits simultanément dans la langue d'origine du groupe. Le développement de cette offre informative est dynamique et s'est adapté au cours du temps en fonction des retours et des besoins des participant-e-s. Cela inclut:

- discussion sur les thèmes où les participant-e-s sont encouragé-e-s à poser leurs questions au lieu d'un modèle cours ex cathedra;
- réseau des intervenant-e-s communautaires qui peuvent récolter des retours sur la mesure aussi à la suite de son déroulement en soutien du processus d'échange;
- accessibilité grandissante avec la mise à disposition des supports dans plusieurs langues.

Dans le canton de Fribourg, l'*Organisation for Refugee Services* (ORS) est un des partenaires de mise en œuvre pour la primo-information¹⁰³ via le **Dispositif MYWay**. Pour s'assurer de l'adéquation du contenu à chaque nouvelle phase PIC un sondage est mené auprès des collaborateurs-trices ORS et du public cible. Les questionnaires sont remplis lors des cours de langue avec l'aide des enseignant-e-s. Les personnes réfugiées sont interrogées sur leur niveau et leur besoin d'information sur plusieurs thématiques.

¹⁰⁰ Traduction non officielle de *Integrationsdialog*; l'échange est organisé par la Division famille et égalité des chances du Ministère des Affaires sociales et de la culture et l'ASD du Liechtenstein; voir: Landesverwaltung Fürstentum Liechtenstein, *Medienmitteilung Zweiter Integrationsdialog: Austausch für eine bessere Integration*, octobre 2023, disponible sous: <https://bit.ly/4ci2tPi>

¹⁰¹ Site web de l'AJAM, disponible sous: <https://bit.ly/4cEvFQN>

¹⁰² Les intervenant-e-s communautaires suivent, en plus de leur formation de base d'interprètes, une formation interne en animation et formation d'adultes.

¹⁰³ État de Fribourg, Asile dans le canton de Fribourg, disponible sous: <https://bit.ly/4cBSp3g>

Le projet **Portail MyCSIR**¹⁰⁴ vise à créer une plateforme numérique unique pour la communication entre le personnel du Centre social d'intégration des réfugiés (CSIR) et ses bénéficiaires dans le canton de Vaud. Il est né en 2022 après une prise de conscience que l'enjeu du numérique est une difficulté pour plusieurs bénéficiaires, notamment dans la communication et la transmission de documents à leur assistant-e social-e. Un prototype d'application a ensuite été développé en 2023 avec la Haute école spécialisée de Suisse occidentale (HES-SO) de Fribourg, qui est actuellement en phase de considération pour être intégré dans les outils informatiques cantonaux comme projet pilote de deux ans¹⁰⁵. Les personnes réfugiées ont été consultées dans plusieurs étapes:

- afin de mieux définir le projet, des entretiens ont été menés afin de cerner les besoins en termes de communication avec l'administration dans le cadre de la gestion de cas;
- des ateliers de test de l'application ont été organisés avec un groupe d'une dizaine de personnes réfugiées et de professionnel-le-s;
- une réunion finale a été organisée pour présenter le résultat de la consultation.

« Ils prenaient note et mettaient vraiment en œuvre nos commentaires. On a eu le sentiment d'être au centre du développement du projet. »

Erdal, participant aux ateliers de développement du Portail MyCSIR

« Mon assistante sociale m'a invité à participer parce qu'elle savait que j'avais un intérêt pour le numérique. L'ambiance pendant les ateliers était très familiale. J'ai trouvé important qu'on soit consulté-e-s comme des pairs et qu'on ne nous ait pas juste vu-e-s comme des bénéficiaires. »

Galip, participant aux ateliers de développement du Portail MyCSIR

À RETENIR

Plus-value: Consultation des réfugié-e-s sur leurs besoins et l'adaptabilité des services et des offres d'intégration.

Conseils de la pratique:

- ➡ adapter régulièrement les contenus des offres en fonction des besoins et du retour des personnes réfugiées;
- ➡ adopter des méthodes de transmission de l'information flexibles et dynamiques;
- ➡ prendre en compte les retours et les suggestions d'amélioration et faire une restitution des résultats de la consultation;
- ➡ mettre en valeur les contributions de chacun-e;
- ➡ déterminer le différent niveau de participation des personnes réfugiées dans chaque phase du développement d'une mesure (notamment quand il y a des processus bureaucratiques) et réfléchir à des stratégies pour la maximiser;
- ➡ être transparent-e-s sur les connaissances linguistiques de base nécessaires pour participer en l'absence d'un service d'interprétation.

¹⁰⁴ Civic Challenge, *Portail MyCSIR*, 2021, disponible sous: <https://bit.ly/4eAuwem>

¹⁰⁵ Le développement du prototype initial a reçu 20 % des fonds grâce au prix Civic Challenge, voir: Agir pour la santé et l'action sociale, *Prix pour le Centre social d'intégration des réfugiés*, 2022, disponible sous: <https://bit.ly/3Xys07e>; le reste du budget pour le développement du prototype et pour les phases successives du projet a été financé par les pouvoirs publics.

4.2.2.3 Co-construction d'un projet d'intégration professionnelle

Coaching + Grandir Ensemble¹⁰⁶ est un projet pilote mandaté par le CSIR et implémenté par l'Œuvre suisse d'entraide ouvrière (OSEO) Vaud qui vise à faire face aux difficultés de certaines femmes réfugiées de se projeter dans l'avenir, de s'insérer dans le marché primaire du travail et d'atteindre un niveau linguistique suffisant. Il offre une formation dans le secteur de la petite enfance et le développement des compétences via un stage en halte-garderie pour permettre la pratique d'une activité professionnelle accessoire et sortir les femmes réfugiées de l'isolement social.

Le projet lancé en 2022 se constitue en cycle de séances de groupe, cours de langue, ateliers dans le domaine de la petite enfance et mentorats individuels sur neuf mois. Il a été construit en consultation avec les neuf participantes:

- origine du projet grâce au constat des intérêts via les suivis individuels des assistant-e-s sociaux-ales du CSIR;
- première séance d'échange avec les femmes réfugiées pour discuter l'idée du projet et co-construire le programme en bénéficiant d'une facilitation graphique et de la présence d'interprètes;
- écoute des désirs, motivations et inquiétudes des participantes au cours des séances;
- adaptation aux disponibilités horaires et au niveau linguistique des participantes;
- attestation de participation et de stage final et possibilité d'enchaîner avec d'autres mesures d'intégration selon l'évaluation du potentiel individuel.

« J'ai pu choisir un domaine qui résonne avec moi. Au lieu de rester seule à la maison, je peux voir les enfants grandir et j'ai le sentiment de donner ma contribution. »

Zuleyha, participante au projet en 2022



📷 Premier atelier du programme Coaching + Grandir Ensemble, © OSEO Vaud, Lausanne 2022

À RETENIR

Plus-value: Mesure d'intégration co-construite avec les personnes réfugiées qui y participent.

Conseils de la pratique:

- ➡ viser des projets sur mesure et adaptés au public cible;
- ➡ organiser des séances de groupe pour discuter les objectifs de la mesure d'intégration et les souhaits des participant-e-s;
- ➡ encourager l'expression des besoins et installer une logique de mobilisation des capacités;
- ➡ adopter un mélange de formats pour le suivi;
- ➡ lancer un projet pilote et répliquer dans d'autres domaines ou avec d'autres groupes cibles¹⁰⁷.

¹⁰⁶ OSEO Vaud, *Coaching + Grandir Ensemble*, disponible sous: <https://bit.ly/4delti3>; cette mesure est entièrement financée par la Direction de l'insertion et des solidarités du Canton Vaud.

¹⁰⁷ Le projet Coaching + Grandir Ensemble est aussi une source d'inspiration pour une mesure adaptée aux femmes réfugiées d'Ukraine suivies par l'Établissement vaudois d'accueil des migrants (EVAM).

4.2.2.4 Observations

Les exemples de cette section montrent très bien une des thématiques centrales des approches participatives, qui est aussi une des dimensions présentées dans le chapitre méthodologique: **l'analyse des besoins**. Pour démarrer les activités décrites, il faut toujours commencer par dresser un constat des besoins de la population réfugiée, ou alors il faut la consulter pour guider et **mieux cibler des mesures d'intégration**. De façon générale, les consultations doivent être menées **cycliquement ou à chaque nouvelle étape d'un projet**, notamment parce que les besoins peuvent évoluer dans le temps. L'utilisation de mécanismes de feedback sur le contenu de la primo-information semble être relativement bien établie et peut représenter une base solide pour appliquer des approches participatives dans le cadre d'autres types de projets.

Pour les consultations menées dans le cadre de processus de politiques publiques (par ex. PIC), plusieurs stratégies ont été adoptées pour faire en sorte d'inclure la voix des personnes réfugiées: journées de consultations et contacts avec les associations de réfugié-e-s ou utilisation d'autres plateformes existantes. Néanmoins, **des obstacles pratiques tels que le niveau de langue et la complexité administrative de certains dossiers pour les personnes qui ne travaillent pas directement dans le domaine rendent difficile une participation effective**. Comme mentionné par les autorités du canton des Grisons¹⁰⁸, il faudrait traduire les principaux documents et les rendre disponibles en langage simplifié, pour permettre à un plus grand éventail de personnes réfugiées de prendre part à ces processus. De plus, **le processus même devrait être conçu par l'administration de façon telle que la ligne décidée conjointement avec les personnes réfugiées puisse être maintenue dans l'étape de formalisation et être reflétée dans les résultats**. Pour l'instant, il n'y a pas d'obligation formelle de consulter les personnes réfugiées ni de **rendre compte de l'application de leurs recommandations**. Si la planification annuelle dans le domaine d'intégration du Liechtenstein montre très clairement comment et jusqu'à quel point les recommandations ont été mises en œuvre, cela n'est jusqu'à présent pas très visible dans les rapports des PIC.

D'ailleurs, il reste toujours pertinent **d'expliquer le cadre précis de la consultation** et de **légitimer les personnes réfugiées dans la démarche de communication des besoins et des avis** concernant des mesures d'intégration. Les consultations doivent également avoir lieu dans **des cadres adaptés aux profils et aux engagements des participant-e-s**. Les consultations peuvent être intégrées dans les mesures fréquentées par les participant-e-s, dans leur emploi du temps déjà existant ou alors avoir lieu en dehors des horaires classiques de travail et d'engagements parentaux. Par ailleurs, il faudrait également envisager la mise en place de **mécanismes pour récolter des retours et des suggestions sur les modalités même de la consultation** pendant la durée d'un projet ou d'une mesure afin que les processus puissent continuellement être adaptés.

Un autre élément important des consultations est la **restitution de ce qui a été retenu de ces dernières et la présentation et célébration des résultats finaux** avec les personnes qui y ont contribué. Cela renforce le **lien de confiance** avec les personnes réfugiées et est un signe de reconnaissance pour leurs compétences et le travail bénévole fourni. Ce dernier peut d'ailleurs faire l'objet d'une **attestation ou d'une certification**, qui montrera l'engagement de la personne dans un processus et parallèlement le développement de ses compétences.

Enfin, il faut reconnaître que la cyclicité des contacts et la construction d'un lien de confiance est mise en difficulté dans les contextes changeants où le groupe cible des consultations ne reste pas le même sur une période raisonnablement longue, par exemple si les mesures d'intégration sont transitoires ou de courte durée. Dans ce sens, il faut privilégier des approches plus informelles et à bas seuil, tout en gardant les principes de communication claire, de légitimation et de restitution des résultats lorsque c'est possible.

¹⁰⁸ Voir note 96.



© HCR/Anna-Tia Buss, Genève 2023

4.2.3 Personnes d'accompagnement issues des communautés de réfugié-e-s

Les personnes d'accompagnement issues des communautés de réfugié-e-s possèdent plusieurs atouts pour contribuer à l'intégration des personnes réfugiées arrivées plus récemment. Elles ont aussi vécu la fuite et ont dû reconstruire une vie dans un contexte complètement nouveau. Mais désormais elles connaissent le système et la culture du pays d'accueil tout en ayant toujours les clés de lecture de ceux d'origine ainsi que les compétences linguistiques. Dans cette section il est question du rôle, déjà reconnu et promu par nombre d'autorités locales en Suisse, que l'intermédiation culturelle peut jouer pour la promotion de l'intégration sociale et la compréhension du quotidien. À titre d'exemple principal nous mentionnerons une organisation fondée par des femmes réfugiées. Des offres spécifiques pour les familles et les réfugié-e-s porteur-se-s d'handicap sont aussi présentées.

4.2.3.1 Pour tout public

L'AMIC¹⁰⁹ a été fondée en 2010 par d'anciennes réfugiées et propose plusieurs projets visant l'intégration sociale des personnes réfugiées et migrantes à Genève, en particulier les femmes et les jeunes. L'offre inclut une permanence d'accueil et d'information, un service de médiation interculturelle et des ateliers d'apprentissage de la langue et de socialisation, ainsi que des activités de participation culturelle¹¹⁰. Les atouts de l'intermédiation culturelle se manifestent de la façon suivante:

- la proximité socio-culturelle des médiatrices avec le public cible permet aux personnes réfugiées, et notamment aux femmes, de sortir de l'isolement, de s'épanouir et de prendre leurs marques dans le contexte local;
- les médiatrices deviennent également un exemple et un modèle à suivre et motivent les personnes réfugiées à réaliser leur potentiel;
- création d'un espace de solidarité et d'entraide;

¹⁰⁹ Site web de l'AMIC, disponible sous: <https://bit.ly/3Y0KV5W>; l'association AMIC est soutenue pour un tiers par les pouvoirs publics, notamment par le Canton et la Ville de Genève. Cette dernière met également à leur disposition des locaux à loyer modéré.

¹¹⁰ AMIC, *Axe culturel, Rapport d'activité 2022*, p. 13-14, disponible sous: <https://bit.ly/4eA22Bv>

- développement d'offres pour la socialisation des enfants en bas âge et de leurs parents et l'apprentissage du français;
- développement d'offres de familles relais pour les MNA et les jeunes adultes (de 15 à 25 ans) et de marrainage pour les femmes, leur permettant de tisser les liens avec la population genevoise;
- les personnes accompagnées par l'association gardent un lien fort et reviennent en tant que bénévoles pour animer des activités.

« Les médiatrices interculturelles sont des constructrices de ponts pour une intégration harmonieuse, favorisent un dialogue authentique et inspirent un avenir où la diversité est célébrée. »

Melete, coordinatrice de l'AMIC et médiatrice interculturelle

Depuis mai 2022 le Centre de compétence pour l'intégration¹¹¹, sous mandat du canton de Schwyz, a lancé le projet **Netzwerk Ukraine**¹¹² pour permettre aux réfugié-e-s en provenance d'Ukraine d'obtenir un soutien pour les questions de la vie quotidienne dans leur langue maternelle et pour canaliser l'information concernant l'offre de soutien. Des personnes d'accompagnement avec un bon réseau organisent sept groupes locaux. Chaque groupe dispose d'un chat pour le partage d'informations et pour la mise en place de groupes de parole. Progressivement les participant-e-s sont encouragé-e-s à rejoindre d'autres associations locales¹¹³, à prendre le relais pour aider les nouveaux-elles arrivant-e-s ou à organiser leurs propres initiatives.

MigrInfo¹¹⁴ est un lieu d'accueil créé en 2015, mis en place au niveau communal par la déléguée à l'intégration et la CCSI d'Yverdon-les-Bains¹¹⁵. Il s'agit d'une permanence sociale, d'écoute, de conseil et d'orientation gratuite, gérée par des «agent-e-s d'intégration» employé-e-s par la commune, issu-e-s de la migration. Leur travail consiste à accompagner et orienter les personnes vers les structures dont elles ont besoin, à effectuer des traductions ou encore à faire remonter les difficultés de la population en lien avec la migration. Grâce à ce service, les agent-e-s aident à tisser des liens entre les communautés étrangères et les résident-e-s et permettent une meilleure compréhension mutuelle.

À RETENIR

Plus-value: Grâce aux personnes d'accompagnement issues des communautés de réfugié-e-s les personnes réfugiées sont moins isolées, ont un accès facilité à l'information et sont mises plus en confiance pour se connecter avec la société d'accueil; leur potentiel et leurs capacités sont mobilisés.

Conseils de la pratique:

- ➔ rémunérer le travail professionnel des personnes réfugiées;
- ➔ offrir du soutien professionnel aux personnes d'accompagnement et les sensibiliser au risque de re-traumatisme;
- ➔ limiter le mandat des personnes d'accompagnement et signifier à elles et aux personnes soutenues que leur travail ne se substitue pas à celui des autres figures professionnelles pertinentes pour la situation.

¹¹¹ Traduction non officielle de *Kompetenzzentrum Integration – komin*.

¹¹² Site web du Netzwerk Ukraine, komin Schwyz, disponible sous: <https://bit.ly/4bo5jRw>; le projet est entièrement financé par le Canton.

¹¹³ Voir les associations *Mitenand* sur le site web de Freiwillige im Flüchtlings- und Asylbereich Kanton Schwyz, disponible sous: <https://bit.ly/3VHmGqL>

¹¹⁴ Ville d'Yverdon-les-Bains, Intégration, disponible sous: <https://bit.ly/45CUz00>; le projet MigrInfo est soutenu pour un tiers par le canton et la Confédération et pour le reste par la commune d'Yverdon-les-Bains.

¹¹⁵ Commission consultative extraparlamentaire rattachée au Secteur intégration du Service jeunesse et cohésion sociale de la ville d'Yverdon-les-Bains, fondée en 1977.

4.2.3.2 Pour les réfugié-e-s avec handicap¹¹⁶

Le **Centre d'information, de conseil et de service pour sourds et malentendants de Bâle**¹¹⁷ a ouvert son offre aux réfugié-e-s dès le début de la guerre en Ukraine au vu du nombre important de personnes réfugiées avec ce besoin spécifique arrivées dans la région. Un spécialiste de la migration et une animatrice socioculturelle au sein de l'association connaissant le langage des signes international et ukrainien offrent un soutien individuel aux personnes, les aident à faire le lien avec les autorités et les services, notamment de santé, et organisent des activités de loisirs pour également inclure les personnes réfugiées dans les groupes d'intérêts pour les personnes avec ce handicap. Des activités de socialisation et des événements sont organisés également en commun avec des personnes réfugiées.

« Sans le soutien du Centre ça n'irait pas. Je suis très content de cet accompagnement. Ainsi, je sais toujours quelles sont les prochaines étapes et ce qui m'attend par la suite. »

Petro, réfugié accompagné par le Centre, notamment dans le cadre de ses visites médicales

À RETENIR

Plus-value: Emploi de personnes avec besoins spécifiques pour soutenir des personnes réfugiées avec une expérience similaire.

Conseil de la pratique:

- 🔄 inclure les personnes réfugiées dans la société suisse au sens large mais également dans des groupes d'intérêts spécifiques.

4.2.3.3 Pour les familles

Depuis 2021 le **Centre de compétence pour la petite enfance de Winterthur**¹¹⁸ offre un accompagnement depuis les dernières phases de la grossesse jusqu'à la 5e année de vie en langue d'origine pour faciliter l'accès aux offres de promotion de la petite enfance pour les familles réfugiées. Des accompagnatrices effectuent des visites à domicile cinq fois par an pour orienter les parents en fonction des besoins de l'enfant. Elles les accompagnent aussi personnellement pour ce qui est des offres de soutien, qui incluent par exemple les soins prénataux, les conseils aux mères et aux pères, et les lieux de rencontre pour familles. Les parents participent ainsi à la vie de leur enfant aussi en dehors du cadre familial et sont mieux protégés contre l'isolement. Les enfants sont encouragé-e-s et soutenu-e-s dans leur développement. Ce qui les renforce dans leur parcours éducatif et permet ainsi plus d'égalité des chances pour l'entrée dans le système éducatif en Suisse. Les accompagnatrices participent à des réunions hebdomadaires pour discuter des cas et ont accès à des sessions de conseil individuelles et à des formations.

« Le soutien reçu m'a permis de renforcer la confiance en moi. De manière générale, il m'a aidé à rencontrer d'autres personnes dans ma situation. Je trouve que ma fille a pu développer ses compétences sociales. »

G., mère accompagnée par le Centre de compétence pour la petite enfance en 2023

¹¹⁶ Comme offre de soutien à destination des personnes réfugiées avec handicap, nous mentionnons l'exemple d'une organisation où des professionnel-le-s avec déficience auditive, qui peuvent communiquer dans la langue des signes du pays d'origine des réfugié-e-s, les soutiennent pour les questions de tous les jours. Dans ce cas, le point en commun n'est pas l'expérience de la fuite mais l'expérience du handicap et la connaissance de la langue.

¹¹⁷ Traduction non officielle de *Fachstelle Information, Beratung und Dienste für Gehörlose und Hörbehinderte Basel*; site web disponible sous: <https://bit.ly/4bG17hx>; le canton de Bâle-Ville et la commune de Reinach ont décidé de soutenir cette offre d'accompagnement social et d'organisation d'activités d'inclusion sociale pour combler des besoins non couverts par l'assurance invalidité. En 2023 ils ont soutenu le Centre avec une contribution de 50 000 CHF via l'aide sociale pour couvrir les frais d'exploitation.

¹¹⁸ Traduction non officielle de *Fachstelle Frühe Förderung Winterthur*; site web disponible sous: <https://bit.ly/3xyUApG>; le projet est mis en œuvre dans les circonscriptions d'Andelfingen et de Winterthur (canton de Zurich), et il est soutenu via le PIC et l'AIS.

Main dans la main¹¹⁹ est un projet du Centre de compétence pour les familles de la commune de Spiez¹²⁰ qui s'adresse aux familles issues de la migration pour renforcer leur autonomie, la connaissance des offres de soutien pour l'enfance et notamment le contact avec l'école. Un des objectifs principaux est d'éviter que les parents avec des compétences linguistiques insuffisantes fassent appel à leurs enfants pour la traduction de documents ou l'interprétariat pendant des rendez-vous administratifs ou médicaux. Les parents sont également accompagnés aux événements organisés par l'école, encouragés à participer aux conseils des parents et orientés vers des offres de socialisation avec d'autres parents et pour les enfants.

À RETENIR

Plus-value: Lutte contre l'isolement social des parents, renforcement de leurs capacités et promotion de l'égalité des chances pour les enfants réfugié-e-s.

Conseils de la pratique:

- ➔ accompagner en personne pour permettre aux parents de bénéficier des offres de soutien, notamment dans les premières phases du suivi;
- ➔ établir une distance professionnelle entre les personnes d'accompagnement et les personnes soutenues (par ex. en mettant à disposition des outils de travail comme un téléphone professionnel);
- ➔ offrir une supervision régulière aux personnes d'accompagnement;
- ➔ établir un lien avec le personnel scolaire;
- ➔ encourager les parents à participer aux conseils des parents;
- ➔ orienter les familles vers des offres de socialisation avec d'autres parents et pour les enfants;
- ➔ considérer également les observations des enfants sur l'impact de l'accompagnement¹²¹.

¹¹⁹ Traduction non officielle de *Hand in Hand*; KIP Bern et Gemeinde Spiez, Fiche d'information. *Hand in Hand Schlüsselpersonen – zur Stärkung von Familien*, disponible sous: <https://bit.ly/4czCQt3>

¹²⁰ Traduction non officielle de *Fachstelle Familie Gemeinde Spiez*; site web disponible sous: <https://bit.ly/4czZYK>; le projet est soutenu par le PIC du canton de Berne.

¹²¹ HCR, «Child Participation as a right» and «Seeking the views of the child» dans HCR, *2021 UNHCR Best Interests Procedure Guidelines: Assessing and Determining the Best Interest of the Child*, p. 90-91, 2021, disponible sous: <https://bit.ly/3Rlfj00>



© HCR/Anna-Tia Buss, Zurich 2022

4.2.3.4 Observations

L'emploi rétribué des personnes d'accompagnement issues des communautés de réfugié-e-s a une double influence sur les personnes qui exercent ce rôle et sur les personnes qui reçoivent conseil et accompagnement. Pour les premières, il s'agit d'une **opportunité professionnelle**, qui **met en valeur et augmente leurs compétences** et qui peut donner éventuellement accès à d'autres débouchés en termes de développement personnel et professionnel. De leur côté, les personnes accompagnées reçoivent les informations sur les structures ordinaires de soutien existantes et peuvent dès lors **retrouver leur autonomie** et se **réapproprier leur rôle dans la société**. La figure de la personne d'accompagnement peut aussi être vue comme un **modèle de réussite dans le parcours individuel d'intégration** et encourage dans leurs démarches les personnes réfugiées arrivées plus récemment. Il existe aussi la possibilité qu'il s'en dégage un cercle vertueux selon lequel des personnes qui ont été soutenues dans ce cadre deviennent par la suite elles-mêmes des personnes d'accompagnement.

Les projets décrits soulignent aussi la pertinence de **mettre en lien les personnes accompagnées avec les groupes d'intérêts respectifs** (par ex. personnes avec handicap et parents d'enfant en bas âge) et d'autres acteurs de la société civile (groupes de bénévoles, associations sportives, culturelles, bricolage, etc.). Grâce à ces approches les liens sociaux et de solidarité à l'intérieur et à l'extérieur de la communauté sont renforcés.

Il est important de **délimiter les tâches des personnes d'accompagnement** et que ces dernières soient conscientes de leurs propres ressources. Leur **offrir du soutien et de la supervision** pour gérer des situations difficiles est d'ailleurs crucial pour préserver leur santé et leur vie privée. La fourniture d'outils de travail (par ex. un téléphone professionnel comme au sein du Centre de compétence pour la petite enfance de Winterthur) et des possibilités de formation continue sont des bonnes pratiques.

4.2.4 Participation des réfugié-e-s à la vie des points de rencontre

Les points de rencontre et d'agrégation sociale sont peut-être la façon la plus accessible d'organiser le vivre-ensemble et des activités en commun, mais aussi le lieu où toute sorte de demande de soutien ou d'idée de projet atterrit. Il existe plusieurs lieux qui suivent ce principe élémentaire, où s'investissent une série d'acteurs de la société civile qui offrent une panoplie d'activités. Dans certains cantons ce type de projet est actuellement une des rares offres mettant en pratique des approches participatives. Les exemples dans cette section se focalisent notamment sur les possibilités pour les personnes réfugiées qui fréquentent ces points de rencontre de proposer des activités, de les gérer elles-mêmes ou de s'engager formellement dans les associations. Deux exemples, l'un favorisant les rencontres entre plusieurs groupes socioculturels et intergénérationnels et l'autre mis en œuvre directement par les autorités cantonales, sont décrits en ouverture. Il s'ensuit une liste d'autres points de rencontre, dont les points forts sont résumés en fin de section. Enfin, la plus-value de l'engagement en tant que bénévoles des personnes réfugiées dans ce cadre est aussi abordée.

4.2.4.1 Les points de rencontre

KulturPunkt¹²² est une plateforme de rencontre qui a ouvert ses portes en 2023, destinée aux primo-arrivant-e-s et aux habitant-e-s de la région de Coire et située au sein d'une coopérative où se côtoient plusieurs générations. Son objectif est la création d'une communauté entre les autochtones et les personnes d'origines sociales et culturelles différentes, ainsi que la promotion de l'apprentissage de la langue, des initiatives personnelles et de la résilience. Les caractéristiques suivantes favorisent la participation des personnes réfugiées:

- prise en compte des propositions de projets et activités des personnes qui fréquentent les lieux et approches participatives explicitement prévues dans la conceptualisation du projet;
- promotion de l'inclusion de plusieurs groupes cibles en même temps et échanges entre les communautés, les associations locales et les résident-e-s de la coopérative, pour lesquels

une animatrice socioculturelle est disponible et fournit des conseils et des informations;

- possibilité pour des communautés de réfugié-e-s de louer les espaces pour organiser des activités et célébrer des occasions;
- actuellement une personne réfugiée gère un cours de sport et danse pour femmes et une autre anime un groupe de parole pour les femmes;
- bistro géré par un cuisinier et un restaurateur comme lieu de partage culinaire entre cultures: possibilité pour les réfugié-e-s de s'organiser pour faire connaître leur cuisine;
- personnes avec parcours migratoire dans la direction de l'association.

Espace Social et Professionnel d'Acquisition de Compétences et d'Expériences (ESPACE)¹²³ est un projet qui a ouvert en 2021 et est coordonné par le COSM ainsi que par le Service des Migrations (SMIG) du canton de Neuchâtel. Basé sur deux sites (l'un à Neuchâtel et l'autre à La Chaux-de-Fonds), c'est un endroit où se concentrent différentes offres d'intégration et un lieu collectif d'échange où la cohésion sociale et l'apprentissage de la langue sont encouragés. La participation des apprenant-e-s réfugié-e-s est favorisée de la façon suivante:

- engagement et valorisation des savoirs et compétences des apprenant-e-s;
- les apprenant-e-s ont la possibilité de donner un retour sur les cours de français et sur leurs autres besoins en termes d'intégration (évaluation semestrielle de la structure et de ses prestations);
- existence d'un cercle «apprenant-e-s» composé d'une vingtaine de personnes réfugiées élues par leurs pairs. Leur mission est de contribuer aux pistes de réflexions et aux discussions en vue des projets à mettre en place chaque semestre;
- encouragement des apprenant-e-s avec des intérêts particuliers à proposer des ateliers et les animer pour développer des compétences.

¹²² Site web du KulturPunkt, disponible sous: <https://bit.ly/3xWwfkS>; l'association KulturPunkt, fondée en 2021, gère le lieu de rencontre. Dans sa phase pilote le canton (*Fachstelle Integration*) soutient le projet à hauteur d'environ 40 %.

¹²³ République et Canton de Neuchâtel, ESPACE, disponible sous: <https://bit.ly/3zpMpfD>; il s'agit d'une des principales mesures AIS dans le canton.



© HCR/Mayk Wendt, Coire 2023

L'association **Colorbox**¹²⁴ dispose d'un point de rencontre à Sarnen¹²⁵. Parmi les différentes activités proposées depuis 2023 et en collaboration avec les services sociaux asile (Soziale Dienste Asyl), des ateliers de découverte créatifs (cuisine, peinture, travail du bois, couture, etc.) sont organisés dans le cadre du projet HandWerken dans les locaux une fois par semaine pour un groupe de réfugié-e-s.

HelloWelcome¹²⁶ est un lieu de rencontre à Lucerne fondé en 2015 qui compte aujourd'hui quatre-vingts bénévoles engagé-e-s, dont des personnes réfugié-e-s. Le lieu offre une grande variété d'activités en fonction des besoins et des souhaits identifiés lors des permanences (*offener Treff*).

Scuola Daro¹²⁷ est un projet pilote sur deux ans né en 2023 et mené par la société coopérative Cooperativa Baobab¹²⁸ comme premier centre de socialisation interculturelle au Tessin¹²⁹.

Le **ProgrammBBB**¹³⁰ est un projet qui consiste dans l'organisation d'activités socioculturelles et sportives accessibles tous les samedis après-midi dans la ville d'Aarau, mises en place à tour de rôle par l'Anlaufstelle Integration Aarau (AIA) et la Croix-Rouge suisse (CRS).

¹²⁴ Site web de Colorbox Sarnen, disponible sous: <https://bit.ly/3S9fB17>

¹²⁵ Le canton d'Obwald contribue pour un peu moins d'un tiers au loyer des locaux chaque année. Pour le projet *HandWerken* les locaux de l'association qui sont utilisés sont loués par le canton chaque semaine. Le projet est financé via les forfaits AIS (intégration sociale et employabilité et formation).

¹²⁶ Site web de HelloWelcome, disponible sous: <https://bit.ly/4cCUyMM>; en 2023, 13 % du budget venait d'une contribution du Canton et de la Ville de Lucerne.

¹²⁷ Site web de Scuola Daro, disponible sous: <https://bit.ly/3VD8Wx9>; la commune de Bellinzone met à disposition une ancienne école primaire. Le projet est également soutenu par le Service pour l'intégration des étrangers du canton du Tessin (*Servizio per l'integrazione degli stranieri, SIS*) et le Bureau des demandeurs d'asile et des réfugiés (*Ufficio dei richiedenti l'asilo e dei rifugiati, URAR*). Traductions non officielles.

¹²⁸ Site web de Cooperativa Baobab, BiblioBaobab, disponible sous: <https://bit.ly/3RIRohR>

¹²⁹ Un deuxième centre de socialisation culturelle, *Calicantus*, a été inauguré en octobre 2023 et est géré par la commune de Chiasso, disponible sous: <https://bit.ly/3Y33kPv>

¹³⁰ Integration Aargau, *BBB*, disponible sous: <https://bit.ly/3VVjGYZ>; le projet est soutenu via le PIC par le canton d'Argovie et par la ville d'Aarau.

Les **Nouveaux Jardins**¹³¹ est un projet d'intégration sociale des personnes avec parcours migratoire qui se base sur la mise à disposition d'une parcelle de potager et la rencontre avec d'autres personnes, dont des résident-e-s. Il est mis en œuvre par l'Entraide Protestante Suisse (EPER) dans plusieurs cantons¹³². Dans les cantons d'Argovie et de Soleure¹³³, il est né comme projet adressé aux femmes habitant dans des hébergements collectifs et s'adresse actuellement à un public plus large.

Le **Centre de compétence pour l'intégration de Thoun-Oberland**¹³⁴ est le point de contact pour les questions liées à l'intégration et la migration dans la région et est géré par la Ville de Thoun sous mandat cantonal. Une garde d'enfants est assurée pour permettre la participation des parents.

Créé en 2021 **Träffpunkt Frami**¹³⁵ est l'endroit de référence de la promotion de l'intégration sociale des personnes réfugiées dans le canton de Glaris. Une fois par an une soirée dédiée à un pays d'origine est organisée, où la communauté choisie peut présenter au public sa culture et partager des plats typiques.

treffpunkt 26¹³⁶ est un point de rencontre interculturel né en 2017 sous la forme d'une maison ouverte à Altdorf (canton d'Uri) après la rénovation d'une ferme, à laquelle des personnes réfugiées ont aussi participé, et qui s'est constitué en association en 2020.

L'association **Die bunte Spunte**¹³⁷ est née de la coopération, lancée au cours de 2022, entre les associations *Bistro interculturel* et *Spuntan*, qui occupaient les mêmes locaux à Stans. Elle gère un point de rencontre et d'échange interculturel avec plusieurs activités pour les résidents du canton, dont certaines organisées par des personnes avec un passé migratoire.

À RETENIR

Plus-value: Mobilisation de compétences des réfugié-e-s dans l'évaluation, l'organisation et la gestion d'activités dans les points de rencontre et promotion d'un rôle actif et proactif dans leur intégration sociale.

Conseils de la pratique:

- ➡ mettre en place des mécanismes à bas seuil pour recevoir des retours sur les activités proposées;
- ➡ favoriser les approches ascendantes pour la définition des programmes;
- ➡ établir une proximité avec les communautés de réfugié-e-s et tisser des liens avec la population locale et d'autres acteurs de l'intégration;
- ➡ faire appel à des expert-e-s de la participation ou des professionnels de l'animation socio-culturelle pour la mise en place d'approches participatives;
- ➡ permettre aux réfugié-e-s d'organiser des activités;
- ➡ offrir une garde d'enfants ou mettre en place des groupes de jeux pour permettre la participation des parents et/ou des enfants;
- ➡ ouvrir aux personnes réfugiées des possibilités d'engagement formel dans les associations.

¹³¹ EPER, *HEKS Neue Gärten*, disponible sous: <https://bit.ly/3VWUvW4>

¹³² En Suisse romande ce projet existe dans les cantons de Genève, Neuchâtel et Vaud et il prend des formes différentes: cultivation du potager en tandem ou mise à disposition de potager par des résident-e-s avec l'offre «Ouvre ton jardin!», voir: EPER, *Nouveaux Jardins*, disponible sous: <https://bit.ly/3Y8wPZH>

¹³³ EPER, *Argovie et Soleure. Jardins familiaux pour les migrant-e-s*, disponible sous: <https://bit.ly/3Xz5u9v>; dans ces deux cantons le projet est soutenu en petite partie par les PIC.

¹³⁴ Traduction non officielle de *Kompetenzzentrum Integration Thun-Oberland*. Site web du *Kompetenzzentrum Thun Oberland*: <https://bit.ly/3VXTQUu>; les activités du centre sont soutenues pour un tiers par la Ville de Thoun et pour deux tiers via les PIC du canton de Berne.

¹³⁵ Site web Träffpunkt Frami, disponible sous: <https://bit.ly/3Wjx7li>; l'association est soutenue par le canton et les communes de Glaris.

¹³⁶ Site web treffpunkt26, disponible sous: <https://bit.ly/4cHpGuk>; le canton d'Uri soutient le projet via un contrat de prestation et dans le cadre de l'AIS.

¹³⁷ Site web de Die bunte Spunte, disponible sous: <https://bit.ly/4cHpLOE>; l'association est soutenue par les pouvoirs publics à hauteur de 70 %.

4.2.4.2 Promouvoir l'accès au bénévolat pour les personnes réfugiées

Engagiert und integriert¹³⁸ est un projet pilote lancé en juin 2022 dans le canton d'Argovie dans la région d'Aarau qui vise à ouvrir des possibilités de bénévolat pour les personnes qui ont de faibles connaissances en allemand¹³⁹. Le besoin d'une telle offre part du constat d'une étude faite par la CRS en 2021 sur la non-exploitation du potentiel du bénévolat comme facteur d'inclusion pour les personnes avec parcours migratoire¹⁴⁰. Le projet consiste à faire du plaidoyer auprès des organisations de la société civile pour qu'elles mettent à disposition des places de bénévolat et à les aider à préparer des annonces en langage simplifié. Dans le futur l'offre pourrait s'étendre à d'autres régions dans le canton.

« Je souhaite pouvoir participer à la vie quotidienne de la société et mieux m'intégrer. Dans mon engagement bénévole cela m'apporte de la joie de pouvoir échanger avec les autres et améliorer mes connaissances en allemand. »

Niyazi, bénévole dans le Café des enfants (Kids Kaf)¹⁴¹

À RETENIR

Plus-value: Inclusion et mise en valeur des compétences des personnes réfugiées via l'engagement bénévole.

Conseils de la pratique:

- ➔ ouvrir des postes de bénévolat pour les personnes réfugiées indépendamment des compétences linguistiques;
- ➔ adapter la langue dans les annonces de recherche de bénévoles;
- ➔ sensibiliser les équipes de bénévoles existantes;
- ➔ valoriser l'engagement des personnes réfugiées avec un certificat.

¹³⁸ Benevol Aargau, *Geringe Deutschkenntnisse sollen kein Hindernis sein*, septembre 2023, disponible sous: <https://bit.ly/4cd6y7f>; le projet est soutenu à hauteur de 57 % par les PIC.

¹³⁹ La coordination du projet est faite par la *Fachstelle für Freiwilligenarbeit benevol Aargau* et en partenariat avec le canton d'Argovie, Caritas Argovie, Croix-Rouge Argovie, EPER Argovie et Soleure, *Anlaufstelle Integration Argovie* et *Integrationsfachstelle Aarau*.

¹⁴⁰ Kaya, B. et al., *La contribution des personnes issues de la migration au bénévolat en Suisse*, 2021, Berne, Croix-Rouge suisse, disponible sous: <https://bit.ly/4cT5BkL>

¹⁴¹ Pour un article sur son expérience, voir: Aarauer Woche, *Mit freiwilligem Engagement zur besseren Integration*, février 2024, disponible sous: <https://bit.ly/3RGLPAE>

4.2.4.3 Observations

Au sein des points de rencontre il y a plusieurs formats pour la consultation des personnes réfugiées. Le plus répandu et le plus facile d'accès est la «**rencontre ouverte**», où le personnel des associations est à disposition pour recueillir de façon informelle des souhaits et des propositions de projet. D'autres modèles sont **l'organisation de moments de discussion** ad hoc sur la planification des activités ouverts à tous et toutes, ou la **sélection d'un petit groupe de représentant-e-s** qui vont participer à la planification.

Les activités proposées ont en règle générale **peu de contraintes, s'adressent et s'adaptent à plusieurs publics**, avec des connaissances linguistiques différentes, et elles sont normalement communiquées de manière informelle. Ce dernier point permet une large accessibilité. La **garde d'enfants et/ou les groupes de jeux** ne sont pas présents partout, notamment parce que les ressources manquent pour pouvoir les offrir à toutes les occasions. Néanmoins, c'est un aspect important à relever pour permettre aussi aux personnes réfugiées avec enfants de participer.

Les points de rencontre ont notamment pour atout d'agir à titre de **catalyseur pour différentes offres et services** proposés par d'autres acteurs de la société civile et leur fonction de point de contact les rend souvent **proches des communautés de réfugié-e-s** et attentives à leurs besoins.

Enfin, les points de rencontre offrent souvent la **possibilité aux personnes réfugiées de s'engager activement en tant que bénévoles, stagiaires ou membres de l'association ou de sa direction**. Le bénévolat effectué par des personnes réfugiées qui se trouvent toujours dans les premières phases de leur parcours d'intégration peut être un défi, dès lors que plusieurs contraintes s'imposent à eux, dont celle d'intégrer le marché primaire du travail. Les offres de bénévolat peuvent ne pas être accessibles à des personnes avec de faibles connaissances de la langue ou des restrictions à ce type d'engagement imposées par les services sociaux.

De plus, le niveau de motivation et les ressources des personnes réfugiées peuvent être influencés par d'autres facteurs, comme pour toute autre personne. Il n'est donc pas réaliste de croire qu'une offre puisse se baser uniquement sur le travail bénévole. Dans ce sens les offres de bénévolat couplées avec une **reconnaissance du travail accompli et des opportunités de développement personnel** peuvent certainement être un atout pour améliorer l'utilisation de ce canal comme vecteur d'inclusion.

Pour les points de rencontre qui affichent des offres spécifiques au public de l'asile, le risque est parfois que ces derniers soient perçus par la population locale comme lieux dédiés uniquement à ce groupe et il se peut qu'ils soient donc peu fréquentés spontanément par elle. Il y a encore une marge de manœuvre pour **rendre ces lieux plus visibles pour d'autres publics** en dehors des manifestations culturelles, de sorte que l'inclusion de différents publics soit plus efficace dans la vie quotidienne.

Enfin, dans les projets des centres de socialisation, on voit, plus que dans d'autres constellations, la **forte dépendance du travail bénévole et la grande charge de travail à assumer**. Dans les contextes non urbains où le bassin de bénévoles est plus restreint et où la collaboration avec les communes est encore peu développée, il s'avère particulièrement complexe de maintenir une offre de promotion de l'intégration sociale. En même temps, le **financement** des pouvoirs publics se réduit, dans certains cas seulement, à la mise à disposition de locaux ou à des contrats de prestations recouvrant uniquement une petite partie des activités. Les centres de socialisation donc doivent demander le soutien d'acteurs privés.

4.2.5 Groupes de discussion pour et par les réfugié-e-s

Dans cette section des exemples de groupes de paroles et de discussions sont présentés pour mettre en lumière la valeur qu'a le partage des expériences et la création d'un sens de communauté et d'appartenance autour des questions d'intérêt commun, ainsi que la possibilité de signaler des problématiques pour les professionnel-le-s qui les encadrent.

Un des modèles les plus connus en Suisse pour les groupes de parole est **Femmes-Tische** et **Hommes-Tische**¹⁴², qui existe depuis plus de 26 ans et est utilisé à l'échelle locale par différents acteurs. Ces groupes de parole existent actuellement en Suisse et au Liechtenstein dans trente-deux centres différents. Il s'agit de formations informelles et multilingues à bas seuil d'animateurs-trices, qui ensuite se chargent de modérer des tables rondes sur des questions relatives à la santé, à la famille et à l'intégration. Elles sont destinées à des personnes issues de la migration ou ayant fui leur pays d'origine et données dans leur langue maternelle. Elles peuvent avoir lieu à domicile privé, dans des parcs, des points de rencontre, des paroisses ou des hébergements collectifs. Les groupes de parole promeuvent la participation de la façon suivante:

- les participant-e-s ressortent renforcé-e-s dans leurs connaissances, leur réseau de contacts et leur résilience émotionnelle. La parole et l'expérience de chacun-e est valorisée;
- nouvelles thématiques pour les sets de discussions déterminées en fonction des besoins exprimés par les participant-e-s;
- groupes de parole prenant en compte les genres sociaux ou la compréhension des rôles spécifiques des femmes et des hommes, mais aussi la possibilité d'avoir des groupes mixtes en fonction de la thématique.

« J'encourage femmes et hommes à s'exprimer. [...] Je sème pas à pas de petites graines de respect et de compréhension mutuelle. »

Mohammed, animateur chez Femmes-/Hommes-Tische¹⁴³

Dans le canton du Valais par exemple, les rencontres sont gérées par Promotion Santé Valais¹⁴⁴. Un set d'information spécifique sur les thématiques liées à l'intégration a été développé localement par une animatrice avec le retour des participant-e-s. En collaboration avec la Ville de Sion et région une fois par mois, Femmes-Tische offre une table ronde au sein des Cafés-Rencontres¹⁴⁵. Dans ce cadre les échanges se déroulent en langue française et non dans la langue maternelle et sont ouverts aussi aux résident-e-s pour permettre la création de lien social et l'apprentissage mutuel.

L'association tessinoise *Il Tragitto*¹⁴⁶ organise des moments de rencontre gratuits et sans inscription pour permettre aux familles étrangères et suisses avec des enfants en âge préscolaire de se rencontrer, d'échanger et de faire de nouvelles connaissances. Une modalité est réservée aux femmes – **Incontriamoci**¹⁴⁷ – alors qu'une autre est réservée aux parents et grands-parents – **Ritroviamoci**¹⁴⁸. Un système de groupes de parole plus formalisé sous le nom de **GenitorInsieme**¹⁴⁹ a été mis en place en 2013 pour les parents d'enfants en âge scolaire. Les sujets sont choisis par les participant-e-s mêmes. Plusieurs modalités de rencontres sont possibles: cycle de rencontre sur un sujet libre, cycles thématiques, cycles réservés aux pères, aux grands-parents ou aux parents seul-e-s. Les rencontres peuvent avoir lieu dans les locaux de l'association ou, sur demande, dans des écoles.

¹⁴² Site web Femmes-Tische, disponible sous: <https://bit.ly/3Y6sJb5>; Promotion Santé Suisse, *Évaluation 2019-2021 «Femmes-Tische et Hommes-Tische»*, septembre 2021, disponible sous: <https://bit.ly/3zgwBMx>; ces groupes de parole font partie des mesures d'intégration sociale mises en place par plusieurs cantons financés via les PIC et l'AIS. Ils existent aussi au Liechtenstein.

¹⁴³ Son portail complet est disponible sous: <https://bit.ly/3VWVRjC>

¹⁴⁴ Femmes/Hommes-Tische Valais est soutenu financièrement via les PIC, les PAC et par Promotion Santé Valais, l'Office de l'asile (OASI), l'Office cantonale de l'égalité et de la famille ainsi que certaines communes.

¹⁴⁵ Ville de Sion, Cafés-Rencontres, disponible sous: <https://bit.ly/3XGWEX9>

¹⁴⁶ L'association est soutenue par des financements publics (cantonaux et communaux) et privés.

¹⁴⁷ Il Tragitto, *Incontriamoci*, disponible sous: <https://bit.ly/4cBudhG>

¹⁴⁸ Il Tragitto, *Ritroviamoci*, disponible sous: <https://bit.ly/4cg9bFB>

¹⁴⁹ Il Tragitto, *GenitorInsieme*, disponible sous: <https://bit.ly/3xwut2x>



© Femmes-Tische/Jeanne Chevalier

Deux fois par an le canton de Schwyz organise la **Semaine de l'intégration** (*Integrationswoche*¹⁵⁰): une semaine d'information sur les thématiques de l'intégration, à laquelle doivent participer toutes les nouvelles personnes réfugiées reconnues ou admises à titre provisoire attribuées au canton au cours du dernier semestre. Le programme se compose de sessions en plénière ainsi que des groupes de discussion facilitée par des conseiller-e-s et job-coaches. Un-e représentant-e de chaque groupe a la possibilité de présenter les résultats des discussions en plénière devant les autres participant-e-s. Une halte-garderie est à disposition pendant toute la semaine pour permettre aux parents de participer à l'entièreté du programme. Cette initiative donne aux participant-e-s une première orientation pour reconstruire leur vie sociale et professionnelle en Suisse et pour discuter des perspectives d'intégration durable. En même temps, elle donne aux collaborateur-trices de la Section intégration la possibilité de faire connaissance avec les personnes réfugiées nouvellement arrivées et ainsi de comprendre mieux leurs besoins.

¹⁵⁰ Amt für Migration, Kanton Schwyz, *Programm Integrationswoche*, disponible sous: <https://bit.ly/4cBuFMU>

À RETENIR

Plus-value: Mise en valeur des expériences des personnes réfugiées et renforcement du lien social via le partage d'informations et d'expériences.

Conseils de la pratique:

- ➡ discuter le choix des thèmes avec les participant-e-s;
- ➡ promouvoir l'interactivité dans les discussions;
- ➡ moduler la composition des groupes (par ex. en fonction du genre) et des sujets en fonction des besoins;
- ➡ si la discussion n'a pas lieu dans la langue maternelle des réfugié-e-s, décider si la présence d'interprètes est nécessaire ou adapter le contenu pour la promotion de l'apprentissage de la langue;
- ➡ favoriser les rencontres entre les personnes réfugiées d'origines différentes entre elles et avec les résident-e-s;
- ➡ utiliser les groupes de parole pour établir un lien de confiance entre les personnes réfugié-e-s et les professionnel-le-s qui vont suivre leur parcours d'intégration socio-professionnelle.

4.2.5.1 Observations

Les groupes de discussion et de parole sont un concept à succès de **diffusion d'informations et de conseils, de partage d'expériences et de création de liens sociaux qui est facile d'accès**. Leur force réside dans la grande **adaptabilité du format** en termes de contenu et de contexte dans lequel ils peuvent être organisés. Les participant-e-s ont la possibilité de partager leur ressenti et leurs questions dans un **cadre protégé et bienveillant**. L'expérience de chacun-e est valorisée et les connaissances et les compétences des participant-e-s renforcées. Le recours à des **interprètes communautaires** ou à la formation de groupes de discussion en fonction de la **langue maternelle** des participant-e-s permet la participation de toutes les personnes indépendamment de leur niveau de connaissance des langues locales. La **composition des groupes est aussi variable** et peut prendre en compte des facteurs de genres ou sociaux en fonction des **thématiques** abordées. Ces dernières sont définies par l'expérience et **mises à jour régulièrement** en fonction des souhaits et besoins des participant-e-s.

L'exemple du canton de Schwyz montre aussi comment **certains éléments des groupes de parole peuvent être intégrés dans les premiers contacts entre autorités et personnes réfugiées** avec l'objectif de créer un sens de communauté autour de l'objectif commun de l'intégration et un lien de confiance avec le personnel d'accompagnement socio-professionnel.

4.2.6 Participation dans la société des réfugié-e-s via les parrainages et le bénévolat

La mise en relation avec un-e bénévole peut souvent être la porte d'entrée pour une intégration sociale réussie et une meilleure connaissance du contexte local, ainsi qu'une aide contre l'isolement. Dans cette section, différents modèles de parrainage – à deux, en groupe et entre ménages, et les modèles destinés à des groupes d'âge différents – sont présentés pour mettre en lumière leur valeur ajoutée dans les domaines de la socialisation, de l'accès au marché du travail et de l'apprentissage de la langue.

4.2.6.1 L'intégration sociale pour tout public

Ensemble ici¹⁵¹ est un programme de tandem mandaté par le Canton de Zurich et mis en œuvre par l'Union Suisse des Comités d'Entraide Juive (VSJF). Le programme met en lien des bénévoles et des personnes réfugiées vivant dans les districts de Dietikon et de Horgen afin de partager du temps ensemble. Il vise à favoriser un échange d'égal-e à égal-e au sein des binômes. Les responsables du projet sont très attentives à traiter les participant-e-s bénévoles et réfugié-e-s de manière égale, entre autres via:

- le matching entre des réfugié-e-s et des bénévoles en fonction de leur profil et de leurs intérêts. Les binômes se rencontrent ensuite deux à quatre fois par mois;
- l'organisation de réunions d'échange pour les bénévoles d'un côté et pour les personnes réfugiées de l'autre;
- des offres de formation continue, tant pour les bénévoles que pour les participant-e-s réfugié-e-s, en associant les deux groupes au choix des sujets respectifs;
- l'organisation d'une fête annuelle pour promouvoir le sens de communauté et l'échange entre tous-tes les participant-e-s;
- le remboursement individuel des frais liés aux activités des tandems tant pour les bénévoles que pour les réfugié-e-s.

« Grâce au tandem, j'ai maintenant trouvé le calme nécessaire pour apprendre et me concentrer sur mon avenir. »

Obada, participant au projet Ensemble ici¹⁵²

¹⁵¹ Traduction non officielle de Gemeinsam Hier; site web de Gemeinsam Hier, disponible sous: <https://bit.ly/4fzC0ie>; le projet fait partie des programmes de tandem soutenus entièrement via les PIC du canton de Zurich sur tout le territoire.

¹⁵² D'autres témoignages sont disponibles sur le site web du projet.



© Bündner Verein für Integration, Coire 2023

MyFive¹⁵³ est une application développée par la fondation Walter Robert Corti pour permettre aux personnes nouvellement arrivées en Suisse de se connecter avec cinq personnes qui pourront les aider dans les questions quotidiennes et l'inclusion sociale. C'est la personne réfugiée elle-même qui sélectionne les individus avec qui elle veut se connecter.

Co-Pilot Solothurn¹⁵⁴ est un projet de mentorat destiné aux adultes avec passé migratoire indépendamment de leur statut, qui est mis en œuvre par Caritas. Il s'adresse non seulement aux personnes nouvellement arrivées mais il recouvre également les besoins de lien social de personnes qui sont présentes sur le territoire depuis plusieurs années mais qui souffrent encore d'isolement social.

À RETENIR

Plus-value: Création de liens sociaux interculturels et encouragement d'une vision des personnes réfugiées comme partenaires sur un pied d'égalité.

Conseils de la pratique:

- ➡ discuter et évaluer avec la personne réfugiée si elle souhaite participer au programme de tandem et quels sont ses désirs, intérêts et attentes;
- ➡ promouvoir le partage de responsabilité entre réfugié-e-s et bénévoles pour l'organisation des rencontres et des activités à faire ensemble;
- ➡ organiser des rencontres entre plusieurs binômes pour promouvoir le sens de communauté;
- ➡ tester des outils innovants et les adapter pour assurer un appariement réussi entre personne réfugiée et bénévole;
- ➡ évaluer la possibilité d'élargir la communauté de soutien au-delà du binôme classique à plusieurs personnes.

¹⁵³ Site web de MyFive, disponible sous: <https://bit.ly/46F1qHd>; l'application a été testée à Saint-Gall et à Rorschach et la phase pilote continue à Bâle, avec le soutien du canton via les PIC 3.

¹⁵⁴ Caritas Solothurn, *Freiwillige für Mentoringprojekt Co-Pilot*, disponible sous: <https://bit.ly/3xmSMQx>; le projet est subventionné en moyenne à 80 % par le canton.

4.2.6.2 Pour les personnes avec besoins spécifiques

Le **Groupe de pairs** de l'association genevoise Asile LGBTIQ+¹⁵⁵ lancé en 2014 est géré par une personne réfugiée et vise à la création d'un lieu sûr et de solidarité où les personnes réfugié-e-s LGBTIQ+ ont la possibilité de s'exprimer et de participer à différentes activités (culturelles, sportives, manifestations, etc.). Ce projet contient les éléments participatifs suivants:

- création d'une communauté de soutien et possibilité de tisser des liens forts avec des personnes qui ont une expérience similaire et ont vécu de la discrimination en raison de leur identité de genre, de leur orientation sexuelle, de leur expression de genre ou de leurs caractéristiques sexuelles;
- rencontres hebdomadaires avec tout le groupe de façon spontanée avec la possibilité de discuter des souhaits de projets communs;
- mise en valeur de l'identité des participant-e-s, visibilité de la communauté et participation aux actions de sensibilisation à la thématique LGBTIQ+ avec prise de parole sur leur propre expérience;
- cours de formation pour la prise de parole en public et cours de français;
- co-organisation d'une soirée festive (Mig'Bar) par mois ouverte à tout public pour promouvoir l'échange interculturel, cette soirée de soutien permet de récolter l'argent qui sert à soutenir les personnes LGBTIQ+ en situation de précarité financière;
- mise en place de structures pour la gouvernance partagée, comme la possibilité d'entrer dans le comité de l'association et participer à la prise de décision.

« Le groupe est constitué par des personnes LGBTIQ+ ayant dû quitter leur pays et provenant du monde entier. La création d'un espace collectif permet aux personnes concernées de s'approprier des espaces et d'assimiler leur processus d'intégration socio-professionnelle en Suisse.»

Natalia, co-coordinatrice du Groupe de pairs

Côte à côte – Mentorat pour les mineurs¹⁵⁶ est un projet de la CRS dans le canton de Soleure qui met en lien des MNA (15-25 ans) avec une personne résidente pour favoriser l'échange et le soutien dans les questions de la vie quotidienne, notamment la recherche d'une formation ou d'un apprentissage et d'offres de loisirs.

Le Centre de conseil pour réfugié-e-s¹⁵⁷ en Appenzell Rhodes-Extérieures a lancé fin 2023 un projet pilote pour créer des **tandems pour des personnes réfugiées âgées** qui ne peuvent pas ou plus intégrer le marché primaire du travail, avec l'objectif de promouvoir leur inclusion sociale (cas nécessitant un suivi médical professionnel exclus).

Une famille pour une famille¹⁵⁸ est un projet pilote de coaching entre familles¹⁵⁹ lancé au début 2022 par l'Associazione L'ORA. Il est proposé dans toutes les principales régions du Tessin et vise à soutenir les familles et les parents qui rencontrent des difficultés dans la gestion de leur vie quotidienne ou dans leurs relations éducatives avec les enfants. Il fonctionne grâce au soutien informel d'une famille qui se rend disponible pour partager son propre réseau social et ses compétences parentales et pour aider la famille bénéficiaire à mieux gérer la vie de tous les jours. L'appariement des deux familles, qui doivent avoir au moins un enfant mineur, est encadré par une personne de référence bénévole (*tutor*) qui possède une bonne connaissance des services sur le territoire.

¹⁵⁵ Asile LGBTIQ+, Que-faisons-nous?, disponible sous: <https://bit.ly/4bQR7ks>; Asile LGBTIQ+ est soutenue financièrement par le Service Agenda21 - Ville durable de la Ville de Genève, le BIC, le Bureau de l'égalité de la ville de Genève et la Loterie Romande.

¹⁵⁶ Traduction non officielle de *Seite an Seite - Mentoring für Minderjährige*; site web disponible sous: <https://bit.ly/4cgsG0v>; le projet est financé à 80 % via les PIC du canton Soleure.

¹⁵⁷ Traduction non officielle de *Beratungsstelle für Flüchtlinge*; site web disponible sous: <https://bit.ly/4bOnbFf>

¹⁵⁸ Traduction non officielle de *Una famiglia per una famiglia*; Associazione L'ORA, Brochure *Una famiglia per una famiglia*, disponible sous: <https://bit.ly/4bLi2Op>; le projet pilote s'étend sur cinq ans; il est reconnu par la Confédération en tant que projet innovant et soutenu par le canton et plusieurs communes du Tessin.

¹⁵⁹ Le modèle est inspiré de celui mis en place depuis 2003 par la fondation italienne Paideia: Fondazione Paideia (Torino), *Affiancamento familiare*, disponible sous: <https://bit.ly/3RE6GEE>

À RETENIR

Plus-value: Prise en compte des besoins spécifiques des personnes réfugiées et construction de liens de proximité avec d'autres personnes qui font face aux mêmes défis ou ont les mêmes intérêts.

Conseils de la pratique:

- ➔ dédier du temps et personnaliser le plus possible la recherche de bénévoles;
- ➔ renforcer l'encadrement professionnel des parrainages;
- ➔ créer un espace collectif sûr pour favoriser l'entraide et la solidarité entre réfugié-e-s et bénévoles.

4.2.6.3 Pour l'intégration dans le marché du travail et l'apprentissage de la langue

Migrantinnen in Netzwerken der Arbeitswelt - Berufsmentoring¹⁶⁰ est un projet de l'Organisation féministe pour la paix¹⁶¹ qui a été lancé en 2007 pour faciliter aux réfugiées ayant des qualifications non reconnues l'accès au marché du travail en les mettant en lien avec des mentor-e-s dans des entreprises actives dans le secteur d'intérêt des participantes. Les composantes participatives sont les suivantes:

- dynamique de groupe qui permet l'encouragement mutuel et la redécouverte de ses propres capacités et l'estime de soi;
- ateliers de groupe et suivi individuel avec le-la mentor-e pendant au minimum six mois et jusqu'à un an si la personne n'a toujours pas trouvé du travail;

- possibilité de définir les sujets d'intérêt et de se réorienter en cours de route;
- les participantes ont l'occasion d'organiser des ateliers de discussion ouverts au public de façon autonome;
- le réseau créé entre les anciennes participantes avec les mentor-e-s continue d'exister et de se générer de façon indépendante au-delà du projet.

« Je peux maintenant analyser mon activité de mère de famille et dire que mes compétences organisationnelles sont une de mes forces. »

E., participante au 15e cycle du projet

Karriere-Desk¹⁶² est un projet pilote mis en œuvre par la communauté de réfugié-e-s Bündner Verein für Integration dans le canton des Grisons. Des mentor-e-s aident les personnes réfugiées dans la recherche de travail dans leur domaine avec le soutien d'*Innovage Graubünden*¹⁶³.

Le programme de tandem de l'association **zRächtCho NWCH**¹⁶⁴ est un accompagnement en binôme entre personnes réfugiées et bénévoles. Ce programme est accrédité par les cantons de Bâle-Campagne et d'Argovie pour l'accompagnement socio-professionnel des personnes réfugiées. Les réfugié-e-s remplissent dès le début de l'accompagnement un questionnaire détaillé qui sonde l'intérêt pour participer au programme de tandem. Ce programme de tandem vise explicitement à soutenir l'intégration sur le marché du travail.

¹⁶⁰ Le projet a reçu des financements du canton de Berne (PIC) et de la commune de Berne ainsi que de fondations privées. En ligne sont disponibles actuellement des informations sur le projet successeur de *Migrantinnen in Netzwerken der Arbeitswelt* lancé en 2024, voir: Frieda, Mira – Kompass, disponible sous: <https://bit.ly/4bhxyRU>

¹⁶¹ Traduction non officielle de *Frieda – die feministische Friedensorganisation*.

¹⁶² Bündner Verein für Integration, *Karriere-Desk*, disponible sous: <https://bit.ly/3KYfMsg>; le projet est soutenu par les PIC 3 du canton des Grisons et a aussi obtenu un soutien financier du Bureau du HCR pour la Suisse et le Liechtenstein en 2023; article disponible sous: <https://bit.ly/3KUTveS>

¹⁶³ Innovage, *Karriere-Desk. Bündner Verein für Integration*, disponible sous: <https://bit.ly/3RHb1H3>

¹⁶⁴ zRächtCho NWCH, *Tandem*, disponible sous: <https://bit.ly/3Y5mswi>

FRW (Friede Respekt Würde) Interkultureller Dialog¹⁶⁵ est une association zougnoise promouvant la paix et le respect mutuel dans la société, active depuis 2013 et fondée officiellement en 2017, qui propose des activités dans plusieurs domaines de l'intégration, notamment l'apprentissage de la langue. Au-delà de l'encadrement par des professionnelles, la particularité de leur approche est la création de binômes entre les nouveaux et nouvelles apprenant-e-s et des réfugié-e-s les aidant bénévolement et parlant la même langue maternelle. Ces réfugié-e-s deviennent alors «tuteurs et tutrices apprenant-e-s» et leur travail est permis et reconnu grâce à une autorisation générale donnée par le canton aux personnes avec parcours migratoire qui s'engagent au sein de l'association dans ce domaine.

À RETENIR

Plus-value: Construction d'un réseau socio-professionnel et accès à des opportunités.

Conseils de la pratique:

- ➡ mettre les réfugié-e-s en réseau avec des entreprises et des professionnel-le-s du domaine d'intérêt;
- ➡ organiser, au-delà des rencontres entre binômes, des ateliers de formation communs avec participation active et prise de responsabilités des participant-e-s;
- ➡ proposer et choisir ensemble les thématiques du monde du travail à aborder;
- ➡ clarifier le niveau de langue nécessaire pour une participation efficace et/ou prévoir la présence d'interprètes.

Plus-value: Prise de responsabilités des réfugié-e-s dans leur parcours d'apprentissage de la langue.

Conseils de la pratique:

- ➡ créer des tandems entre les réfugié-e-s apprenant-e-s et des réfugié-e-s bénévoles sur la base de la langue maternelle;
- ➡ encadrer professionnellement et fournir aux binômes les outils pour l'apprentissage;
- ➡ faire reconnaître et autoriser l'engagement des réfugié-e-s bénévoles.

4.2.6.4 Observations

Les programmes de parrainage présentés dans cette section se basent sur une **mise en lien localisée dans le lieu de résidence des personnes réfugiées**, sur la base de leurs intérêts communs et avec une durée comprise entre six et douze mois avec une ou deux heures de rencontre par semaine. Comme pour les groupes de parole, il subsiste aussi dans ce cadre une **grande flexibilité dans la forme que le parrainage peut prendre et le groupe spécifique auquel il peut s'adresser**. L'engagement des bénévoles a potentiellement un effet de sensibilisation dans leur entourage social ou professionnel.

Un élément commun à tous les programmes de parrainage est la pertinence et la nécessité d'un **encadrement professionnel de la part des entités chargées de l'appariement**. L'accompagnement est utile non seulement pour fournir une formation de base aux bénévoles, mais aussi pour évaluer de concert avec les personnes réfugiées et les bénévoles **les attentes et les objectifs**, ainsi que monitorer la qualité de la relation sociale établie, qui doit également avoir un **caractère égalitaire**.

Dans les programmes de mentorat professionnel, l'acteur de la société civile joue un **rôle d'intermédiation avec le secteur privé**. Ce travail de prise de contact et de réseautage requiert des ressources et du temps afin de tisser des liens de confiance et de sensibiliser les employeurs. Dans ce sens, ces projets jouent un rôle capital dans la facilitation de l'accès des personnes réfugiées au marché du travail, notamment lorsque leurs qualifications et compétences ne sont pas reconnues formellement.

Enfin, la **dynamique de groupe** qui peut se créer entre les différents binômes, a une grande valeur ajoutée pour permettre davantage de participation des personnes réfugiées et la création d'une communauté locale dans le lieu où le projet est mis en œuvre. L'organisation de **moments d'échange d'expérience, de formation et de célébration**, accessibles en même temps aux bénévoles et aux réfugié-e-s, est à retenir comme bonne pratique.

¹⁶⁵ FRW Interkultureller Dialog, *Das ist der FRW Zug*, disponible sous: <https://bit.ly/4bLibBr>; FRW, *Gesamtkonzept*, 2022, disponible sous: <https://bit.ly/3VWzyKZ>; en 2023 la contribution du Canton et des communes s'élevait à 54 % du budget total, voir: FRW Interkultureller Dialog, *Jahresbericht 2023*, disponible sous: <https://bit.ly/3xmkhd3>

5.

CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

La présente récolte de bonnes pratiques montre comment l'inclusion des personnes réfugiées par la participation a un impact positif sur d'autres domaines de l'intégration et que les approches participatives peuvent s'appliquer dans différents contextes. À l'heure actuelle, au sein des PIC, le domaine vivre-ensemble et participation, ainsi que l'interprétariat intercommunautaire et la protection contre la discrimination, est un de ceux qui reçoivent le moins de fonds¹⁶⁶. Certains cantons ont commencé à développer des concepts spécifiques pour la promotion de l'intégration sociale ou vont s'y pencher dans la phase PIC 3¹⁶⁷, mais ce travail doit se concrétiser davantage. De même, si d'un côté, on conçoit que le vivre-ensemble relève de la société civile et de l'engagement bénévole et que les projets doivent être lancés au plus près de la population locale, de l'autre il ressort très fortement le besoin d'un encadrement professionnel, de structures qui puissent offrir des services sur le long terme et d'un accompagnement sérieux pour les bénévoles et les personnes réfugiées. Il faut à cet effet que les autorités octroient un soutien financier aux acteurs de la société civile déjà engagés dans ce domaine et reconnaissent la valeur ajoutée qu'il y a à travailler de concert avec eux.

De plus, les autorités cantonales et communales doivent s'atteler à la mise en œuvre structurelle de la participation des personnes réfugiées, qui font partie intégrante de leur population résidente, et reconsidérer l'aspect central du domaine de l'intégration sociale dans leur planification en matière d'intégration. Il faut se réjouir des initiatives qui voient le jour pour permettre aux personnes réfugiées d'influer sur les politiques d'intégration et donner des retours sur les mesures déployées. Pourtant, les connaissances relatives à la participation et aux outils qui pourraient être mobilisés à cet effet ne sont pas encore suffisamment répandues. De surcroît, il reste à clarifier comment les engagements pris par la Suisse dans le cadre du Pacte mondial sur les

réfugié-e-s¹⁶⁸ et sa stratégie pour le développement durable pourront soutenir ces démarches aux différents niveaux institutionnels. Il faut également reconnaître que les communes, à qui seules incombe le rôle d'implémenter des mesures d'intégration sociale dans plusieurs cantons, n'ont pas toujours le savoir-faire propre à ce domaine et ne peuvent faire appel à des expert-e-s externes pour mener des activités que si elles ont les ressources nécessaires. Davantage de moyens se révèlent nécessaires pour un renforcement interne des compétences dans la création de «communautés de soutien» qui puissent bénéficier à toute la population, y compris aux personnes réfugiées.

Le partenariat avec les communautés de réfugié-e-s et les RLOs, ainsi que l'encouragement de leurs activités reste une étape cruciale pour permettre la participation des personnes réfugiées à la société et pour leur faciliter l'accès à d'autres formes de participation. Dans cette publication, seuls trois des projets mentionnés sont portés par de tels acteurs de la société civile. Cela reflète en partie les lacunes qui subsistent au niveau de la collaboration entre ces derniers et les autorités locales, lacunes qui avaient déjà été identifiées lors de notre rapport à ce sujet¹⁶⁹. Il faut saluer la volonté de certains cantons et communes de consacrer des ressources spécifiquement au réseautage avec les communautés de réfugié-e-s. Ces autorités locales souhaitent ainsi faire l'effort d'«aller vers» elles pour construire une relation de confiance et l'institutionnaliser au lieu de seulement utiliser les connaissances personnelles des interprètes interculturel-le-s ou des personnes d'accompagnement avec qui elles interagissent déjà. Cette posture envers cette thématique n'est pas encore la norme. D'un côté, il existe une certaine méfiance envers des communautés de réfugié-e-s qui tiennent un discours politique ou organisent des activités destinées uniquement à elles-mêmes. De l'autre, il reste difficile d'établir un premier contact

¹⁶⁶ SEM, *Subventions du SEM dans le domaine de l'encouragement de l'intégration*, disponible sous: <https://bit.ly/3RJAD6d>

¹⁶⁷ Voir par ex.: Kanton Aargau, Département Volkswirtschaft und Inneres, Amt für Migration und Integration, Strategiekonzept Soziale Integration, avril 2021, disponible sous: <https://bit.ly/3XC2SHI>; Kanton Sankt Gallen, Amt für Soziales, Förderangebot Zusammenleben, disponible sous: <https://bit.ly/4cquNkX>; Kanton Thurgau, Fachstelle Integration, Kurzfassung Kantonales Integrationsprogramm (KIP 3) 2024–2027, disponible sous: <https://bit.ly/3xzw06u>

¹⁶⁸ Voir notes 4 et 22.

¹⁶⁹ HCR, *op. cit.*

avec elles et de comprendre leur structure interne. Il ressort pourtant de la présente publication que les associations locales, notamment celles qui gèrent des points de rencontre, ont souvent déjà de bons contacts avec les communautés de réfugié-e-s et qu'une collaboration des autorités avec elles pourrait faciliter l'établissement de relations de travail. L'heure est donc au dépassement des idées reçues et à la mise en place d'une stratégie de communication et de partenariat avec les communautés de réfugié-e-s, ce qui passe également par un soutien financier direct ou indirect.

Enfin, la question qui accompagne toute réflexion sur une participation efficace est celle de savoir comment identifier les participant-e-s. Cette question est surtout pertinente pour les processus de consultation internes à un projet ou dans le cadre de l'élaboration de mesures d'intégration, ainsi que pour la création d'organes institutionnels à cet effet. Il est ici important non seulement de créer des structures d'«écoute institutionnelle¹⁷⁰» qui soient accessibles aux représentant-e-s les plus en vue des communautés de réfugié-e-s, mais aussi de faire entendre la voix des groupes traditionnellement marginalisés, comme les personnes ayant des besoins spécifiques, les personnes ne possédant que de faibles connaissances de la langue, et celles habitant loin des centres urbains. Cela est d'autant plus important quand il s'agit de processus concernant des questions de la vie quotidienne et d'interventions à bas seuil, alors que dans les processus plus politiques, il est possible d'avoir recours à un langage simplifié ou à des interprètes ou des personnes d'accompagnement. La réponse est donc certainement contextuelle, en fonction des objectifs à atteindre, mais les inquiétudes par rapport à la représentativité des participant-e-s peuvent être résolues en privilégiant plutôt leur diversité.¹⁷¹

En résumé, les bonnes pratiques rapportées dans la présente récolte démontrent que permettre la participation signifie en premier lieu donner accès à la société et la possibilité d'en faire partie et d'y être inclus-es tel-le-s que l'on est. Toutes les personnes réfugiées arrivent en Suisse et au Liechtenstein avec leurs souhaits et leur potentiel. D'un côté, il faut investir du temps et des ressources pour leur



© HCR/Anna-Tia Buss, Genève 2023

permettre de s'adapter au contexte, de réactiver leurs compétences, de se sentir légitimes, de comprendre la valeur ajoutée et les objectifs d'une participation à un processus donné. De l'autre, il faut accepter et avoir conscience que les processus participatifs sont fluides, changeants et que dans les cadres institutionnels où des rapports de pouvoir subsistent¹⁷², il faut veiller à changer de paradigme pour que les recommandations des personnes réfugiées aient un réel impact. Certes, toutes les personnes réfugiées ne voudront pas participer avec le même niveau d'engagement, comme c'est aussi le cas pour d'autres groupes d'intérêts dans la société. Le plus important est néanmoins de mettre en place des structures qui soient véritablement accessibles et le plus diverses possibles, sans se bercer d'illusions sur la représentativité absolue ou la perfection du système.

¹⁷⁰ Harley, T., *Institutional listening*, chapitre 7.4.1. dans *Beyond Storytelling: Refugee Participation in Decision-Making Processes*, juin 2022, p. 194-196, disponible sous: <https://bit.ly/3L02WcW>

¹⁷¹ Ramazani, U., *Building Meaningful Refugee Participation into Protection Policymaking*, juin 2023, p. 27, Washington, DC, Migration Policy Institute, disponible sous: <https://bit.ly/3RGTZcn>; HCR, *Age, Gender Diversity*, disponible sous: <https://bit.ly/4bCPg2o>

¹⁷² Kangas-Müller, L. et al., *Doing inclusion as counter-conduct: Navigating the paradoxes of organizing for refugee and migrant inclusion*, 2023, p. 16-18, Human Relations, disponible sous: <https://bit.ly/3VWBnrj>

Recommandations pour les acteurs responsables de l'élaboration des politiques d'intégration et de leur mise en œuvre

Renforcer et soutenir les initiatives lancées au niveau fédéral et dans le cadre de l'AIS pour poser les bases minimales de la participation au parcours individuel d'intégration de chaque réfugié-e:

- ➔ évaluer systématiquement le potentiel des personnes réfugiées de manière individualisée et évolutive;
- ➔ pérenniser le soutien psychosocial à bas seuil pour permettre aux personnes réfugiées de faire face à leurs traumatismes et de mieux participer dans la société en complément d'un accès efficace aux soins psychologiques et psychiatriques offerts par des professionnel-le-s.

Mettre en place des mécanismes de codécision et de consultation concernant les mesures d'intégration qui prennent en compte les expériences spécifiques des personnes réfugiées:

- ➔ systématiser la consultation des personnes réfugiées dans l'élaboration des politiques d'intégration (AIS, PIC et politiques communales). Le résultat devrait être clairement visible dans le compte rendu et le rapport des mesures prises;
- ➔ veiller à ce que les communautés de réfugié-e-s soient davantage présentes dans les organes représentatifs de la population étrangère pour développer des recommandations à l'attention des exécutifs cantonaux ou communaux au sujet de l'intégration;
- ➔ dans le cadre de consultations politiques, faciliter la participation des personnes réfugiées via l'adaptation du matériel à disposition (traductions ou langage simplifié lorsque nécessaire) et de l'organisation de séances.

Développer les compétences en matière de participation et d'intégration sociale:

- ➔ allouer davantage de ressources pour développer les compétences et la méthodologie en matière de participation tant aux différents niveaux institutionnels qu'au niveau de tous les acteurs du domaine de l'asile;
- ➔ établir des lignes directrices au niveau national pour la mise en œuvre des mesures d'intégration sociale.

Mettre en œuvre des mesures d'intégration sociale efficaces:

- ➔ rationaliser l'analyse des besoins, les mécanismes de feedback et, là où c'est possible, la co-conceptualisation des mesures;
- ➔ soutenir financièrement l'encadrement professionnel, l'offre de services et la coordination de bénévoles dans le domaine de l'intégration sociale. Les projets qui prévoient la participation des réfugié-e-s devraient notamment recevoir plus de soutien financier et de ressources. Les approches participatives doivent être un indicateur important dans l'évaluation des projets;
- ➔ encourager l'inclusion des personnes réfugiées dans les structures liées à leur groupe d'intérêt au-delà de leur expérience de fuite (par ex. conseil de quartier, conseil des parents, associations d'intérêt, etc.);
- ➔ rendre accessibles les services et les possibilités de participation à toutes les personnes réfugiées, dans le respect de leurs besoins spécifiques et de leurs connaissances linguistiques. La garde d'enfants facilite une participation effective des parents;
- ➔ mettre en lien les opportunités de participation pour les personnes réfugiées avec des possibilités de développement de compétences et de reconnaissance de leur engagement.

Valoriser la coopération avec les communautés de réfugié-e-s et des personnes d'accompagnement issues des communautés de réfugié-e-s:

- ➔ rechercher activement le contact au niveau local avec les communautés de réfugié-e-s et établir un lien de confiance. S'appuyer sur les points de rencontre pour faciliter le premier contact;
- ➔ soutenir les projets d'intégration mis en œuvre par les communautés de réfugié-e-s ou les soutenir dans la recherche de fonds;
- ➔ définir clairement le rôle des personnes d'accompagnement issues des communautés et rétribuer leur travail.

ANNEXE I:

RESSOURCES SUR LE THÈME DE LA PARTICIPATION DANS D'AUTRES DOMAINES

Littérature

Participation des personnes réfugiées dans la recherche académique: *Guidelines for Co-Produced Research with Refugees and Other People with Lived Experience of Displacement*, mai 2023, disponible sous: <https://bit.ly/3zkfutb>

Participation à la promotion de la sante et à la prévention: *Promotion Santé Suisse, Participation*, disponible sous: <https://bit.ly/3zfdyll>

Participation des personnes touchées par la pauvreté: *Plateforme Nationale Contre la Pauvreté, Participation*, disponible sous: <https://bit.ly/3xzy2Fa>

Participation des jeunes et des enfants: *UNICEF Suisse et Liechtenstein, La participation des enfants et des jeunes en théorie et en pratique*, 2022, disponible sous: <https://bit.ly/3L0kIN6>

Participation culturelle: *Dialogue culturel national, Promouvoir la participation culturelle. Un guide pour les services de promotion*, disponible sous: <https://bit.ly/4bpkCoi>; CFM, Office fédérale de la culture, SEM, *Recommandations à l'intention des services d'encouragement en vue du renforcement de la participation culturelle dans la société de migration*, mai 2024, disponible sous: <https://bit.ly/3L32hHL>

Démarches participatives dans la coopération et l'aide au développement: *Fédération Vaudoise de Coopération, Enjeux de la participation ici et là-bas. Synthèse des actions et des pratiques*, disponible sous: <https://bit.ly/3KXv8gH>

Ressources pour l'intégration interculturelle: *Conseil de l'Europe, Ressources du Comité d'experts sur l'inclusion interculturelle*, disponibles sous: <https://bit.ly/4bm61yT>

Autres initiatives

Faîtière Suisse de la participation, plus d'informations disponibles sous: <https://bit.ly/3W2VcvR>

Réseau Caring Communities, plus d'informations disponibles sous: <https://bit.ly/3S6Y9dQ>

Plateforme Lucify pour la participation dans les médias en ligne, plus d'informations disponibles sous: <https://bit.ly/3y57FHh>

ANNEXE II:

L'ÉCHELLE DE LA PARTICIPATION

Source: HCR, op. cit., p. 6-7

Niveaux de participation:

Les personnes réfugiées assument la responsabilité des décisions prises:

5

Opportunités

Êtes-vous prêt à partager vos responsabilités avec les réfugiés?

Possibilités

Existe-t-il une procédure structurée permettant aux réfugiés d'assumer des responsabilités?

Obligations

Votre entreprise/organisation impose-t-elle que les réfugiés partagent la responsabilité des décisions?

Les personnes réfugiées sont impliquées dans les processus de décision:

4

Êtes-vous prêt à impliquer les réfugiés dans vos processus de décision, y compris internes?

Existe-t-il une procédure structurée permettant aux réfugiés de participer aux processus de décision?

Existe-t-il dans votre entreprise/organisation des règles qui rendent obligatoire l'implication des réfugiés dans les processus de décision?

L'avis des personnes réfugiées est pris en compte:

3

Êtes-vous prêt à prendre en compte l'avis des réfugiés?

Votre processus de prise de décision vous permet-il de prendre en compte l'avis des réfugiés?

Votre entreprise/organisation dispose-t-elle de règles garantissant que l'avis des réfugiés soit dûment pris en compte dans le processus décisionnel?

Les personnes réfugiées sont encouragées à partager leur avis:

2

Êtes-vous prêt à encourager les réfugiés à partager leur avis?

Avez-vous mis en œuvre des idées ou des mesures qui aident les réfugiés à s'exprimer?

Votre entreprise/organisation prévoit-elle d'aider les réfugiés à s'exprimer?

Les personnes réfugiées sont écoutées:

1

Êtes-vous prêt à écouter les réfugiés?

Avez-vous la possibilité d'écouter les réfugiés dans votre travail quotidien?

Y a-t-il des dispositions dans votre entreprise/organisation qui vous obligent à écouter les réfugiés?



UNHCR

L'Agence des Nations
Unies pour les réfugiés