

# Soutenir l'intégration des personnes migrantes: un accompagnement précieux dans leur quotidien

**De nombreuses personnes migrantes à Genève, particulièrement des familles réfugiées non francophones, font face à des situations éprouvantes. La Croix-Rouge genevoise s'engage activement à prévenir leur marginalisation en proposant des services adaptés et des espaces solidaires pour faciliter leur intégration.**



*Une bénévole anime un cours de français auprès d'un groupe d'apprenantes au Centre d'intégration culturelle de la Croix-Rouge genevoise. Ces cours réguliers offrent les bases linguistiques essentielles pour faire face aux situations du quotidien, créer des liens sociaux et, selon les besoins, accéder à l'emploi.*

## ■ Centre d'intégration culturelle

Le Centre d'intégration culturelle, situé au cœur de la ville de Genève, est un espace de proximité, ouvert à toutes et tous, qui facilite l'intégration des personnes migrantes tout en valorisant la richesse culturelle des habitant-e-s de longue date. Le Centre propose des activités variées qui renforcent le lien social et interculturel, tels que des cours de français langue étrangère, une aide aux devoirs, et une permanence d'écrivain-e-s publics-ques. Il se distingue par une bibliothèque abritant plus de **21 000 ouvrages, dont 1 174 en grands caractères, dans 306 langues et dialectes. En 2024, 5 135 ouvrages ont été prêtés, illustrant l'intérêt constant des Genevoises et Genevois pour cet espace de lecture multilingue.** Le Centre est également un lieu d'échange, un vecteur d'intégration culturelle et un espace chaleureux qui favorise les rencontres, les discussions et le vivre-ensemble.

**L'apprentissage du français a constitué une activité centrale avec 50 cours proposés,** couvrant différents niveaux allant de celui de débutant à celui d'intermédiaire supérieur. Malgré une légère diminution (4 cours en moins par rapport à 2023) due à un manque ponctuel de bénévoles, la demande est restée très forte, notamment de la part de l'Hospice général pour les titulaires de permis S. **Ces cours, accessibles à des personnes disposant de budgets très serrés, sont axés sur la vie quotidienne et visent également, selon les cours, à favoriser une insertion professionnelle.**

**Au total, 452 personnes ont bénéficié de ces cours représentant plus de 3 204 heures dispensées par 58 bénévoles, contre 3 884 heures en 2023.** Un accompagnement rigoureux des bénévoles, incluant des formations continues et un coaching personnalisé, a permis d'assurer une haute qualité pédagogique. Des sorties culturelles ont également été organisées pour enrichir l'apprentissage des participant-e-s.

La permanence des écrivain-e-s publics-ques a connu une augmentation notable de sa fréquentation en 2024, confirmant son importance pour la population genevoise confrontée à des défis administratifs et linguistiques. Avec **1 712 lettres rédigées**, principalement des CV et lettres de motivation, ce service a répondu efficacement à une variété de demandes, telles que les démarches auprès des assurances, des régies ou pour la recherche d'emploi. Une formation spécifique, assurée par Caritas Genève sur les droits sociaux et le réseau genevois, a été proposée aux bénévoles, renforçant ainsi leur capacité à orienter efficacement les bénéficiaires.

Les animations pour enfants et les visites scolaires se sont poursuivies à un rythme soutenu. Dans le cadre du projet interculturel Amahoro, soutenu par l'Office fédéral de la culture, le Centre d'intégration culturelle a organisé **16 visites de classe** visant à sensibiliser les jeunes à la diversité culturelle et linguistique. Par ailleurs, le programme d'animations régulières a inclus **10 sessions de «contes du monde» et 6 représentations de kamishibais**, appréciées des enfants comme des adultes pour leur capacité à stimuler l'imaginaire et l'ouverture culturelle.

L'engagement du Centre dans la vie culturelle genevoise s'est affirmé par une participation active à des événements externes, dans une volonté claire de gagner en visibilité auprès de son public. Notamment, le Centre a animé un stand au Musée d'ethnographie de Genève lors de la projection du film « Kanaval », et s'est associé au festival musical Archipel en accueillant une performance artistique unique mêlant récit et musique. Deux événements littéraires majeurs ont été organisés : une soirée autour du livre « À plusieurs voix » et une performance lecture d'un abécédaire à la Maison de quartier de Plainpalais.

En complément de ces temps forts, le Centre a participé activement au Biblioweekend suisse, proposant des ateliers sensoriels et des contes multilingues, ainsi qu'à la semaine genevoise de la petite enfance en réalisant des lectures publiques dans divers parcs de la ville. Le Centre a également été présent lors de l'inauguration de la boîte à troc de la Ville de Genève, afin d'y raconter quelques histoires et de proposer des livres au public présent. La Nuit du conte a également été un moment privilégié pour accueillir les familles autour d'histoires sur le thème des « Mondes rêvés ».

Par ailleurs, l'activité des visites en foyers d'hébergement et centres de détention administrative, après un début d'année difficile, a retrouvé son rythme grâce à l'implication des bénévoles. **Au total, 76 visites en foyers et 42 en centres de détention ont été assurées, permettant le prêt de 431 livres** et contribuant à des moments de convivialité essentiels au bien-être des résident-e-s.

Enfin, dans le souci constant d'accessibilité, le Centre a étendu la gratuité à l'ensemble de ses services, excepté les cours de français, afin d'encourager une fréquentation encore plus large et diversifiée de ses activités.



À la bébéthèque du Centre d'intégration culturelle, 2 jeunes enfants consultent avec intérêt des livres adaptés à leur âge, en français, leur langue maternelle, ainsi qu'en suisse allemand, le dialecte pratiqué dans leur foyer.

Au total, **2 845 livres multilingues** sont mis à disposition des enfants, en consultation sur place ou en prêt gratuit, pour leur permettre de maintenir un lien vivant avec leur(s) langue(s) d'origine.

Soirée de lecture pour adultes « Histoire d'en rire » avec Danièle Holweger, conteuse depuis plus de 20 ans et fondatrice de l'association genevoise Au Bout du Conte, en novembre 2024, à la Bibliothèque du Centre d'intégration culturelle.



« Durant ces 5 années, j'ai pris un plaisir fou à donner ces cours. Les élèves m'ont beaucoup apporté, et j'ai énormément appris sur leurs pays et leurs cultures. Ensemble, nous avons abordé une multitude de sujets, toujours dans le respect mutuel. Très souvent, les apprenants formaient rapidement un groupe uni, bienveillant et solidaire, où les échanges étaient riches et exempts de tout jugement. »

Témoignage d'une bénévole pour les cours de français

## ■ Service d'interprétariat communautaire et de médiation interculturelle

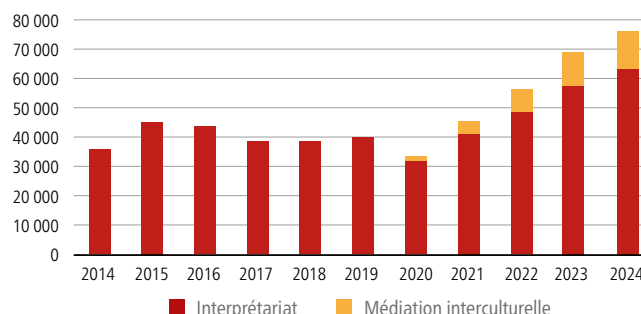
Le Service d'interprétariat communautaire et de médiation interculturelle facilite l'intégration des personnes migrantes non francophones en renforçant la compréhension entre les institutions publiques et les populations d'origine étrangère. Depuis plus de 30 ans, il mobilise des interprètes communautaires, des coachs communautaires, ainsi que des accompagnant-e-s familiaux-ales et scolaires en langues d'origine. Ces professionnel-le-s interviennent dans les domaines de la santé, de l'éducation, du social et de l'asile, en collaboration avec les Hôpitaux universitaires de Genève, le Département de l'instruction publique, l'Hospice général, le Bureau de l'intégration et de la citoyenneté, la Fondation Officielle de la Jeunesse et plusieurs associations genevoises.

En 2024, le contrat d'interprétariat communautaire avec l'Hospice général n'a pas été reconduit. Cette décision découle d'un choix stratégique de la Croix-Rouge genevoise de ne pas répondre au nouvel appel d'offre, d'autres acteurs étant désormais en mesure de couvrir le besoin d'interprétariat. **Le service recentre ainsi ses ressources sur les prestations répondant à des besoins insuffisamment couverts à Genève**, notamment pour les personnes en situation d'isolement ou de marginalisation. Ce recentrage s'inscrit au cœur de la mission de l'association, avec une attention renforcée portée à la médiation interculturelle et aux activités de terrain à forte utilité sociale.

Dans ce contexte, le volet formation a été renforcé. Une première formation de base spécifique aux coachs communautaires a été conçue, portant sur le cadre fédéral et cantonal de la politique d'asile et d'intégration, le nouveau code professionnel INTERPRET pour la médiation, la posture professionnelle, ainsi que les techniques de base de la planification, gestion et animation d'une formation d'adulte dans un contexte interculturel. Une refonte globale de l'offre de formation est prévue afin de recentrer les contenus autour de la médiation interculturelle, tout en conservant les compétences propres à l'interprétariat.

Le projet pilote WAY (We Are Yours), initié avec l'Hospice général, a vu ses premiers binômes actifs en 2024. Il propose un accompagnement par des pairs culturels pour soutenir des personnes migrantes présentant des vulnérabilités dans leurs démarches administratives, sociales ou médicales. 4 coachs communautaires ont été formé-e-s à l'accompagnement individuel et bénéficient d'une supervision continue. Le fonds d'interprétariat communautaire pour les organisations d'intérêt public reste toutefois actif. Il permet aux associations d'utilité publique de Genève d'accéder à des prestations d'interprétariat adaptées aux besoins de leurs bénéficiaires. Le service continue également de répondre aux demandes émanant d'acteurs qui ne procèdent pas par appel d'offres, dans la mesure de ses ressources disponibles.

Évolution du nombre d'heures fournies aux bénéficiaires depuis 2014



Le volume d'activité du service a atteint un record en 2024 avec 76 057 heures d'intervention, contre 69 003 en 2023. Cette hausse significative s'explique par un renforcement des équipes, une structuration continue du service, la consolidation des partenariats existants ainsi qu'une utilisation optimisée de la plateforme informatique. **En particulier, l'évolution de la médiation interculturelle est notable: de 1 191 heures en 2020 à 13 087 heures en 2024, avec une progression constante des prestations telles que l'accompagnement familial et scolaire ou encore la primo-information.**

## ■ Service d'aide au retour et à la réintégration

Le Service d'aide au retour et à la réintégration accompagne depuis 1986 les personnes migrantes qui n'ont pas de perspectives durables en Suisse ou qui souhaitent retourner volontairement dans leur pays d'origine ou de résidence légale. Mandaté par les autorités fédérales et cantonales, le service met en œuvre 6 programmes différents destinés aux personnes relevant du domaine de l'asile, aux victimes de traite des êtres humains ou de la prostitution, ainsi qu'aux personnes sans statut légal vivant en situation de précarité à Genève. Le service informe, oriente et accompagne ces personnes dans l'élaboration de projets de réintégration durables, en lien avec leur situation sociale, professionnelle et médicale.

**En 2024, 313 personnes, correspondant à 250 dossiers, ont été suivies dans le cadre des différents programmes. Parmi elles, 186 personnes relevaient du programme destiné aux personnes sans statut légal et 127 des programmes fédéraux liés à l'asile ou à la protection des victimes.** Le nombre total de dossiers traités est en légère diminution (-5 % par rapport à 2023), en lien avec la mise en pause partielle du programme RESTART. Ce programme accompagne les personnes migrantes détenues en fin de peine souhaitant envisager un retour. Malgré cette baisse, le nombre d'heures de suivi a progressé de 6 %, atteignant 2 086 heures. Cette hausse reflète la complexité croissante des situations rencontrées, avec des bénéficiaires exposé-e-s à des vulnérabilités multiples.

L'accompagnement a nécessité 937 entretiens. Au total, 600 personnes ont été accueillies pour une première prise d'information. Parmi les 216 nouveaux dossiers ouverts, 38 concernaient des familles ou des couples. **En 2024, 91 personnes ont effectivement pu rentrer dans leur pays de retour, dont 65 % avec un projet de réintégration.** Ces projets, élaborés avec l'appui des conseillers-ères sociaux-ales, se sont déroulés dans 22 pays, principalement en Amérique latine, en Asie et en Afrique. Les projets incluent le développement de petites activités économiques, des formations professionnelles ou encore, pour les personnes ne pouvant plus exercer une activité professionnelle, l'aménagement d'un logement. Un suivi est assuré en lien avec des partenaires locaux, notamment via le réseau de l'Organisation internationale pour les migrations (OIM).

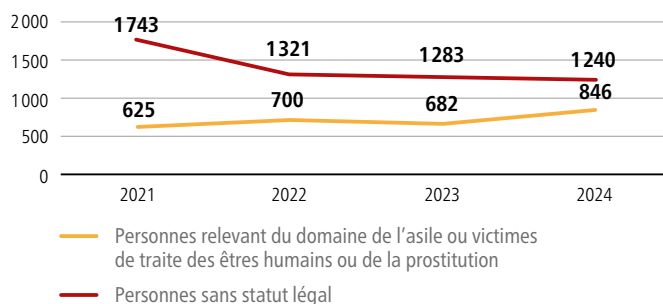


Un exemple de projet d'intégration réussi: l'ouverture d'une pâtisserie en Tunisie par une retournante accompagnée par le Service d'aide au retour et à la réintégration.

En 2024, le service a rejoint la Table ronde cantonale contre la traite des êtres humains, sous l'égide du Département des institutions et du numérique. Il a présenté son action aux professionnel-le-s du terrain et aux représentant-e-s des consulats, notamment lors de rencontres avec les communautés brésiliennes, philippines et mongoles organisées par l'EPER Genève. Ces échanges ont renforcé la visibilité du service auprès des publics cibles et des acteurs relais.

Le service a également été invité au Forum national de la détention et de la probation organisé par le Centre suisse de compétences en matière d'exécution des sanctions pénales. Le projet RESTART y a été présenté comme un exemple de bonne pratique, fruit d'une collaboration entre le Service de probation et d'insertion de l'Office cantonal de la détention, le Service social international – Suisse et le Service d'aide au retour et à la réintégration. Cette reconnaissance conforte l'utilité du dispositif et son potentiel de diffusion dans d'autres cantons.

Évolution du nombre d'heures de suivi des dossiers depuis 2021



### RÉCIT

Accompagnée par le Service d'aide au retour et à la réintégration, une bénéficiaire est rentrée en Mongolie en 2023. L'année suivante, elle a pu concrétiser son projet de réintégration en ouvrant un magasin de produits cosmétiques. Après de longues années passées à l'étranger, elle a évoqué les difficultés rencontrées pour se réadapter à son pays d'origine. Un an après son retour, elle se dit satisfaite de sa situation, tant sur le plan personnel que professionnel. Son commerce est toujours actif, et elle le gère avec son fils. En parallèle, elle a trouvé un emploi dans l'administration publique, ce qui lui permet de compléter ses revenus et de consolider sa réinsertion.

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

Le Centre d'accueil de jour de la Croix-Rouge genevoise, ouvert en avril 2022, offre un espace de répit, d'écoute et d'orientation destiné aux personnes réfugiées vivant à Genève, indépendamment de leur pays d'origine. Sa mission est de favoriser le bien-être, le lien social et l'insertion des bénéficiaires à travers des activités collectives, un accompagnement administratif et un accueil bienveillant.

**En 2024, la fréquentation du Centre a connu une forte hausse avec 18228 visites enregistrées, soit une moyenne de 77 passages par jour, en augmentation de 57,1 % par rapport à 2023.** Cette progression s'explique par l'accessibilité renforcée du lieu, la diversification de ses services et l'implication croissante des bénéficiaires dans son fonctionnement. Si les personnes originaires d'Ukraine représentent 66 % des usagers-ères, le public s'est élargi aux communautés turques, kurdes, afghanes, ainsi qu'à d'autres pays du Moyen-Orient, d'Afrique et d'Amérique latine.

**Le Centre a proposé 1022 sessions d'activités.** Ces activités très diverses englobent des ateliers de langue, des activités psychosociales, artistiques et sportives, ainsi que des projets collectifs artistiques ou de libre expression, comme la «CADJGalerie» ou encore le «Magazine du Centre». Les ateliers de conversation en français ont réuni à eux seuls plus de 5263 participations. Le bénévolat a également connu un essor, avec 6593 heures investies par 116 bénévoles actifs-ives, dont 56 sont aussi bénéficiaires.



**Un accent particulier a été mis sur le soutien psychologique.** Au total, 7 ateliers de premiers secours en santé mentale ont été organisés pour 57 bénévoles, dans plusieurs langues, afin de renforcer leurs compétences dans l'accompagnement de personnes en situation de détresse. Ce dispositif s'est avéré essentiel face à la complexité des parcours vécus par les usagers-ères.

**Le Centre joue également un rôle clé dans l'orientation des bénéficiaires,** grâce à la présence quotidienne de bénévoles interprètes. Des permanences, des séances d'information et un programme de job coaching ont permis à 225 personnes de bénéficier d'un accompagnement sur le logement, l'emploi ou les démarches administratives.



Animation proposée aux enfants au Centre d'accueil de jour en juin 2024 à l'occasion de la fête de fin d'année scolaire.

*« Ce que je vis au Centre me redonne le sentiment d'être pleinement humain. Tout ce que j'ai aujourd'hui – un logement la possibilité de faire du sport et d'étudier – c'est grâce à lui. À mon tour, je veux aider les autres à avancer. Je conseille souvent aux nouveaux réfugiés de venir au Centre, surtout à celles et ceux qui ne savent pas utiliser les outils numériques. Ici, on les aide à s'intégrer, à ne pas rester isolés. Pour moi, c'est un lieu clé à Genève. »*

Un bénéficiaire-bénévole afghan

#### Une enquête menée fin 2024 auprès de 110 bénéficiaires et bénévoles confirme l'impact très positif du Centre :

- 93 % des répondant-e-s déclarent une amélioration de leur bien-être moral
- 70 % estiment qu'une éventuelle fermeture aurait un effet majeur sur leur quotidien

**Les principales raisons de fréquentation sont l'apprentissage du français, l'aide administrative et la création de liens sociaux pour lutter contre l'isolement.**

*« Le Centre d'accueil de jour est devenu pour moi comme une petite famille. Ici, personne ne juge. Les gens écoutent, soutiennent, et sont toujours présents. Je suis venue pendant une période très difficile de ma vie et j'y ai trouvé toutes les informations dont j'avais besoin, ainsi qu'un vrai soutien moral. C'est un lieu de confiance, essentiel pour retrouver un peu de stabilité. »*

Une bénéficiaire ukrainienne

#### **Le bénévolat pour les bénéficiaires : un vecteur essentiel de bien-être moral et de valorisation personnelle**

Le programme se distingue par une forte implication de ses bénéficiaires dans la vie du Centre : en 2024, 48 % des bénévoles actifs-ives étaient également bénéficiaires, contribuant à 85 % des activités proposées (cours de français exceptés).

**Cet engagement agit comme un levier d'estime de soi et d'intégration. Pour de nombreuses personnes réfugiées, devenir bénévole redonne un sentiment d'utilité et de reconnaissance.**

Comme l'exprime l'un d'eux : **« Aider les autres me donne un sentiment d'accomplissement et me rend plus confiant dans mes capacités. »**

Une autre bénévole ajoute : **« Quand je viens aider ici, je me sens contente, positive et pleine d'énergie. »**