

人
移



Voix au Chapitre

Rapport sur l'accompagnement linguistique des migrants non francophones à Genève



Etude réalisée
par ICVolontaires

Avec le soutien de:





A propos d'ICVolontaires

Qui sommes-nous?

ICVolontaires (ICVolunteers / ICVoluntarios) est une organisation internationale non gouvernementale (fédération) active dans le domaine de la communication, en particulier le cybervolontariat, les langues et le soutien aux conférences.

ICVolontaires travaille avec des volontaires pour mettre en œuvre des programmes sociaux et éducatifs afin d'aider des populations et des communautés locales dans leur développement.

Par le biais du volontariat, ICVolontaires collabore avec des organisations dans les domaines humanitaire, social, environnemental et médical afin de mettre en œuvre des projets et des conférences locales, nationales et internationales.

De plus, ICVolontaires joue un rôle important dans la promotion du volontariat: en encourageant l'engagement citoyen, en mettant en relation des organisations, des individus et des communautés ainsi qu'en accompagnant leurs efforts dans ce domaine.

Basée à Genève (Suisse), ICVolontaires possède également des bureaux et des représentations dans plusieurs autres pays, tels que la France, l'Espagne, l'Afrique du Sud, le Canada et le Mali. ICVolontaires a débuté ses activités en 1997.

Notre vision

La vision d'ICVolontaires est de contribuer à la construction d'un avenir dans lequel individus et communautés peuvent jouir des bienfaits d'un engagement personnel librement consenti. Notre objectif est de relier les connaissances aux besoins par le biais du volontariat, afin de favoriser l'émergence d'une société plus équitable, plus solidaire.

Le Réseau d'ICVolontaires

ICVolontaires est une organisation qui travaille en réseau, créant un lien entre les connaissances et les besoins. Son réseau comprend mondialement près de 10,000 individus, volontaires et partenaires, parlant 155 langues différentes et originaires de plus de 189 pays.

Notre mission

ICVolontaires est une organisation dont la mission est, d'une part, de favoriser des opportunités de développement personnel et d'engagement sur le plan social et professionnel et, d'autre part, d'accompagner des structures, institutions, associations, communautés et entreprises dans la réalisation de programmes et de projets compatibles avec sa vision et son éthique.

Objectifs

Volontaires, stagiaires, chômeurs

D'acquérir une expérience pratique, d'améliorer leur employabilité, de partager des connaissances et compétences, d'être intégrés socialement en participant à des projets d'intérêt public qu'ils soient de proximité ou dans le domaine de la coopération internationale.

Bénéficiaires de services

- **Structures** : obtenir des conseils pratiques et méthodologiques
- **Organisations** : bénéficier d'un service de qualité
- **Populations et projets** : bénéficier d'un accompagnement, de conseils et d'un partage d'expertise

Moyens d'intervention

Communication: langues, cybervolontariat, soutien aux et organisation de conférences et séminaires.

Thématiques abordées

Migration, éducation, développement durable, économique et social, santé, droits humains, humanitaire, langues et culture, science et recherche, paix, technologies de l'information et de la communication.



TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES.....	3
ABSTRACT	5
PREAMBULE	6
ABRÉVIATIONS.....	8
DEFINITIONS	9
INTRODUCTION	11
ORIGINE DE LA RÉFLEXION	11
OBJECTIFS DE LA PRÉSENTE ÉTUDE	12
MÉTHODOLOGIE	14
L'ÉTUDE	14
TROIS DOMAINES PRIORITAIRES.....	16
HISTOIRE ET CONTEXTE	17
LA POLITIQUE MIGRATOIRE SUISSE À PARTIR DE 1970	17
LA FIN DES ANNÉES 80 ET LE DÉBUT DES ANNÉES 90	17
LES POLITIQUES D'INTÉGRATION DES ÉTRANGERS EN SUISSE 1995-2006.....	18
OBSERVATIONS GÉNÉRALES	20
ACCUEIL ET INFORMATION	20
ÉGALITÉ DE TRAITEMENT	20
INTERPRÉTARIAT COMMUNAUTAIRE.....	20
UN AUTRE CONSTAT : LA « DÉBROUILLARDISE »	21
FORMATIONS POUR INTERPRÈTES COMMUNAUTAIRES.....	21
DÉVELOPPEMENT DE COMPÉTENCES DES REPRÉSENTANTS D'ASSOCIATIONS DE MIGRANTS.....	22
LES MIGRANTS ET LEURS PORTE-PAROLES	23
QUESTIONNAIRE AUPRÈS DES MIGRANTS	25
LES ASSOCIATIONS COMMUNAUTAIRES	31
LES ORGANISMES D'APPUI (ONG / SYNDICATS).....	38
LES INSTITUTIONS.....	40
LES ECOLES.....	40
LE SYSTÈME DE SANTÉ.....	42
LES INSTANCES DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE	47
ATELIERS D'ÉCHANGE	53
CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS	60
OBSERVATIONS SPÉCIFIQUES PAR SECTEUR	61
RECOMMANDATIONS	64
APPROCHE PROPOSÉE PAR ICVOLONTAIRES	65



BIBLIOGRAPHIE	67
LIENS INTERNET UTILES	70
ANNEXES	71
ANNEXE 1 : LISTES DES ORGANISATIONS ET PERSONNES CONTACTÉES	71
ANNEXE 2 : QUESTIONNAIRE (BÉNÉFICIAIRES) NIVEAU DÉBUTANTS	82
ANNEXE 3 : QUESTIONNAIRE (BÉNÉFICIAIRES) NIVEAU INTERMÉDIAIRES	83
ANNEXE 4 : QUESTIONNAIRE POUR INSTITUTIONS PUBLIQUES	85
ANNEXE 5 : EXEMPLE DE QUESTIONNAIRE POUR LES ASSOCIATIONS COMMUNAUTAIRES, LES ASSOCIATIONS D'AIDE DES ÉGLISES, LES CONSULATS	86
ANNEXE 6 : EXEMPLE DE QUESTIONNAIRE POUR UNE ASSOCIATION D'AIDE AUX REQUÉRANTS D'ASILE ET AUX RÉFUGIÉS	87
ANNEXE 7 : MODÈLES POUR LES SERVICES LINGUISTIQUES DANS LE CONTEXTE DE LA SANTÉ	88



ABSTRACT

La présente étude a pour objectif d'esquisser un portrait des **services linguistiques** à Genève pour personnes non-francophones. Dans cet objectif, ICVolontaires a : 1) mené une quarantaine d'**entretiens** 2) procédé à la réalisation d'une enquête à l'aide de **questionnaires**, 3) effectué un grand nombre de **lectures** afin de placer notre étude dans un **cadre méthodologique et théorique**, 4) organisé deux **tables rondes** d'échange et de réflexion, impliquant des expert-e-s et personnes travaillant sur le terrain. Nous proposons également certaines recommandations en conclusion de notre enquête.

Pourquoi cette étude ? **38,3%**¹ de la population vivant dans le canton de Genève est **étrangère**. Nombreux sont les non-francophones qui y résident. Genève est également le canton de Suisse le plus cosmopolite, avec **184 nationalités** représentées². Outre le côté « Genève internationale », avec ses fonctionnaires internationaux/ales, il existe toute une population de migrants aux statuts divers qui souvent se trouvent dans des situations de précarité et de difficulté. Cette population migrante variée implique également une multitude d'organismes qui tentent de répondre aux questions relatives à l'accueil des populations étrangères. Mais à quel point les services proposés répondent aux besoins des migrant-e-s ? Quels sont les domaines qui ne sont pas ou uniquement partiellement couverts ? Qui peut faire appel aux interprètes communautaires et sous quelles conditions ?

Nous avons classé les informations en fonction de leur source (migrant-e-s, représentant-e-s d'associations communautaires, interlocuteurs/trices institutionnel-e-s, etc.), de même que nous nous sommes concentrés sur trois domaines jugés prioritaires : la **santé**, l'**éducation** et l'**administration**. En guise de conclusion, nous esquissons un certain nombre de **constats** et **recommandations**.

Les populations qui sont particulièrement dans le besoin en matière linguistique sont les populations **africaines** non-francophones, mais également les **Latino-américaines**, importants en nombre à Genève, ainsi que certaines communautés **asiatiques**, plus difficilement accessibles, mais pas pour autant moins concernées. S'ajoutent aux problèmes linguistiques à proprement dire les difficultés de compréhension d'un système qui est souvent très différent de celui de la société d'origine.

Globalement, on constate qu'un certain nombre d'efforts sont faits du côté des officiels pour faciliter l'accueil et l'intégration des étrangers/ères à Genève. Il existe des services d'interprétation dans le domaine de la santé et de l'école notamment. Nous observons cependant que les services couvrent souvent mieux les besoins des autorités que des bénéficiaires non-francophones. Dans le trio interprète-migrant-instance officielle, il y a typiquement une asymétrie, dans la mesure où les officiels sont dans une position de force. Les bénéficiaires, quant à eux, ne se sentent en effet pas toujours soutenus en cas de nécessité. Ainsi, nombre de représentant-e-s d'associations de migrants affirment qu'il serait **utile** d'avoir un **service linguistique complémentaire**. ICVolontaires propose de le baser sur un modèle de dialogue interculturel, approche qui devrait être accessible aux migrant-e-s avant de répondre aux besoins des autorités.

¹ Office Cantonal de la Statistique (OCSTAT), <http://www.geneve.ch/statistique/publications/pdf/2008/resultats/dg-rs-2008-05.pdf>. Notons que ce nombre de comprend pas les personnes en situation irrégulière.

² Idem, <http://www.geneve.ch/statistique/publications/pdf/2006/analyses/an-ed-2006-37.pdf>



PREAMBULE

Fondée il y a une dizaine d'années, ICVolontaires (ICV) œuvre dans le domaine de la **communication** (langues, technologies de l'information et de la communication et conférences à but non lucratif). Nous travaillons avec un **réseau de professionnels**, de **volontaires** et des **personnes en recherche d'emploi**. Nous favorisons d'une part, les opportunités de développement personnel et d'engagement sur le plan social et professionnel, et d'autre part, nous accompagnons des **structures, institutions, associations, communautés et entreprises** dans la réalisation de **programmes sociaux et éducatifs** pour des projets compatibles avec notre vision et notre éthique.

Sur le plan international, l'organisation gère un réseau de volontaires bénévoles, originaires de **189 pays** et parlant **155 langues**. A Genève, où se trouve son siège, le réseau d'ICVolontaires compte environ **1'500 personnes**.

Les **langues** et la diversité linguistique, ainsi que la **communication** et l'**interprétariat**, sont une vocation historique pour l'organisation. Les traducteurs/trices-interprètes interviennent, dans le contexte des conférences sociales et humanitaires de la Genève internationale, et sont également actifs/ives dans le domaine de l'intégration des migrants non-francophones. Par ailleurs, ICVolontaires héberge le secrétariat du Réseau Mondial pour la Diversité Linguistique (Maaya)³.

L'immigration est devenue l'un des principaux sujets de la politique internationale ces dernières années. Selon les derniers chiffres des Nations Unies, plus de 191 millions de personnes dans le monde ont quitté leur pays dans le but de fonder un nouveau foyer et d'entamer une nouvelle vie. Elles le font pour toute une série de raisons, dont notamment la pauvreté, les persécutions politiques, les menaces environnementales, les guerres et les conflits, le regroupement familial et communautaire ou la recherche d'une vie meilleure, de dignité et de liberté. De nombreux pays commencent à reconnaître que l'immigration est un phénomène inéluctable. Elle est, par ailleurs, de plus en plus perçue comme une nécessité dans les pays affectés par le vieillissement des populations et par des pénuries de main-d'œuvre dans certains secteurs économiques. Bien souvent, la question de l'immigration est débattue essentiellement en termes de protection des frontières, de contrôle des flux migratoires, de traite des êtres humains, etc. Régulièrement, elle entraîne des discussions sur l'intégration, qui sont rarement objectives mais souvent influencées par des débats publics houleux sur l'identité et plus généralement, sur la peur d'une « invasion » du pays par les étrangers.

Depuis une vingtaine d'années, les pouvoirs publics parlent de politique d'intégration. Cette notion est pourtant contestée en permanence. Le débat fait rage entre ceux qui estiment que l'intégration doit mettre l'accent sur l'assimilation ; ceux qui privilégient plutôt le multiculturalisme ; et ceux qui pensent que ces deux concepts sont obsolètes. Les principes de base communs pour l'intégration dans l'Union Européenne notamment définissent l'intégration comme « un processus dynamique, à long terme et à double sens, de compromis réciproque entre tous les migrants et résidents de la société hôte » (Commission Européenne, 2005). Cette approche peut constituer un pas dans la bonne direction pour régler ce débat. Elle souligne que l'intégration est un processus mutuel et collectif et qu'elle n'est pas de la seule responsabilité des immigrés.

³ www.maaya.org



Sur demande de la Ville de Genève, notre étude présente la situation linguistique des migrant-e-s vivant à Genève. Elle est le fruit d'une série de collaborations et d'échanges qu'ICVolontaires a pu avoir, au travers son réseau mais également grâce à la participation active de nombreuses associations, administrations et institutions qui ont été d'accord de participer d'une manière ou d'une autre aux entretiens et à l'enquête.

Nous tenons à remercier tout particulièrement la **Loterie Romande** et la **Ville de Genève**, son **Département de la cohésion sociale, de la jeunesse et des sports**, pour leur soutien financier. Un grand merci va également au **Bureau de l'Intégration des Etrangers (BIE)**, ainsi qu'à tous les volontaires et collaborateurs/trices qui ont contribué à l'élaboration du présent rapport, notamment Christine Clerc, Pauline Court, Thomas Gaudé, Giuseppe Fonte, Ylana Sttret, Maria Vila.

Viola Krebs
Directrice exécutive d'ICVolontaires



ABRÉVIATIONS

BIE	Bureau de l'Intégration des Etrangers
CSM	Centre Santé Migrants
DI	Département des Institutions
DIP	Département de l'Instruction Publique
ECOSCO	Conseil Economique et Social des Nations Unies
FSEA	Fédération pour la Formation continue
GAPP	Groupement cantonal genevois des associations de parents d'élèves des écoles primaires et enfantines
HETS	Haute Ecole de Travail Social
HUG	Hôpitaux Universitaires de Genève
LEtr	Loi sur les étrangers
LSEE	Nouvelle Loi sur le séjour et l'établissement des étrangers (en vigueur depuis le 1 ^{er} janvier 2008)
OCSTAT	Office Cantonal de la Statistique
OFM	Office Fédéral des Migrations
OFS	Office Fédéral de la Statistique
OFSP	Office Fédéral de la Santé Publique
OIM	Organisation Internationale de la Migration
REP	Réseau d'Enseignement Prioritaire
UOG	Université Ouvrière de Genève



DEFINITIONS

Allophone

Un-e allophone est un-e locuteur/trice qui, dans un territoire donné, a pour langue maternelle une autre langue que la ou les langue(s) officielle(s) et qui réside habituellement dans ce territoire : par exemple, en Suisse romande, un-e allophone est une personne qui réside en Suisse romande dont la langue maternelle est une autre langue que le français.

Alphabétisation

Le terme englobe les actions, politiques et programmes visant à éradiquer ou, du moins, diminuer l'ampleur du phénomène d'analphabétisme.

Assimilation

L'assimilation (culturelle) est le processus par lequel passe un individu étranger (ou un groupe) pour faire partie d'un nouveau groupe social ; elle s'accompagne généralement d'une assimilation linguistique.

Asymétrie

Dans la relation interprète-migrant-instance officielle, il y a typiquement une relation qui n'est pas équilibrée, dans la mesure où les officiels sont dans une position de force, et le/la migrant-e, quant à lui/elle est dans une situation qu'il/elle ne domine pas. On parle alors d'une relation asymétrique.

Illettrisme

Etat d'un individu qui, ayant appris à lire et à écrire, est dans l'incapacité de comprendre le sens d'un texte simple.

Immigré

Selon la définition adoptée par le Haut Conseil à l'Intégration⁴, un-e immigré-e est une personne née étrangère à l'étranger et résidant dans un pays autre que son pays d'origine. Les personnes nées suisses à l'étranger et vivant en Suisse ne sont donc pas comptabilisées. A l'inverse, certain-e-s immigré-e-s ont pu devenir suisses. La qualité d'immigré est permanente : un individu continue à appartenir à la population immigrée même s'il devient suisse par acquisition. C'est le pays de naissance, et non la nationalité à la naissance, qui définit l'origine géographique d'un immigré.

Intégration

Le processus d'intégration embrasse tous les aspects de la vie d'une société et engage autant les migrant-e-s que la société d'accueil. Les phénomènes migratoires actuels exposent les sociétés d'accueil à des influences culturelles de plus en plus variées. Ces influences peuvent être abordées de façon constructive, tout en préservant la cohérence et l'unité sociale. Les mesures d'intégration ont généralement pour objectif de maintenir ou de rétablir le fonctionnement harmonieux d'une société et de permettre aux personnes qui ont besoin de soutien de participer à terme à la vie économique, sociale et culturelle du pays.

⁴ www.insee.fr



Interprétariat communautaire

Par ce terme, on entend « la transmission par oral d'expressions formulées dans une langue autre vers la langue d'usage dans le milieu ambiant, tout en prenant en considération l'arrière-plan socioculturel des interlocuteurs/trices ⁵». Pour beaucoup d'allophones, les présumés ne sont pas les mêmes que ceux d'un résident. L'interprète doit alors faciliter la communication en explicitant des non-dits, c'est-à-dire les aspects socioculturels qui sont liés à des codes et des pratiques culturelles et qui peuvent souvent créer des difficultés de compréhension. Ces difficultés ne se résument pas seulement à des problèmes de langues au sens strict du terme, mais plutôt à une compréhension du contexte de la société d'accueil, d'une part, et du pays d'origine du migrant, d'autre part.

Langue maternelle

La langue maternelle désigne la première langue qu'un enfant apprend. Dans certains cas, lorsque l'enfant est éduqué par des parents ou des personnes parlant des langues différentes, il peut acquérir ces langues simultanément, chacune pouvant être considérée comme une langue maternelle. Il sera alors bilingue.

Médiation culturelle

Les médiateurs/trices culturels informent les migrant-e-s et les professionnel-le-s des services publics -en des termes qui leur sont compréhensibles- des différences culturelles, des règles de fonctionnement des systèmes politique et social suisses et des différentes façons de se comporter. En les informant, les médiateurs/trices jettent des ponts entre les migrants-e-s et les établissements d'éducation ou de conseil. Ils contribuent par exemple à la compréhension entre le médecin et son/sa patient-e, entre l'avocat-e et son mandant, entre l'enseignant-e et les parents. Les médiateurs/trices culturels travaillent à l'organisation et à la réalisation de projets de prévention, de séances d'information pour migrants-e-s dans le domaine de la médiation culturelle. A la différence des médiateurs/trices traditionnels, les médiateurs/trices culturels ne sont pas spécialisés dans la médiation en cas de conflit, ils peuvent prévenir d'éventuels conflits.⁶

Médiateur vs interprète communautaire :

- **Médiateur/trice** : personne qui met en lien le bénéficiaire et l'interprète ;
- **Médiateur/trice culturel** : il/elle a la responsabilité de la gestion du contenu et de l'interaction dans une situation de *face à face* ; gère les interactions ;
- **Interprète communautaire** : personne qui œuvre comme interprète d'une langue à une autre et qui, même si elle peut parfois faire une contextualisation, est là pour transposer d'une langue à une autre ce qui a été dit.

Traduction

Les traducteurs/trices sont des spécialistes de la langue qui traduisent des textes par écrit d'une langue de départ dans une ou plusieurs langues d'arrivées. Un-e traducteur/trice peut se spécialiser dans différents domaines, telles que l'économie, la santé, les tribunaux, etc.

⁵ Standards de formation pour les interprètes communautaires et les médiateurs culturels dans les domaines de la santé, du social et de la formation, Berne 2002, p. 6.

⁶ Définition reprise d'INTERPRET, http://inter-pret.ch/contenus/pdf/Berufspolitik/Begriffe_2005-11-fr.pdf



INTRODUCTION

Origine de la réflexion

Genève s'enorgueillit-elle suffisamment de son ouverture à la diversité ? Le Canton a mis en place une série de politiques pour soutenir une société libre et ouverte fondée sur l'égalité, la tolérance et la protection des droits individuels. Ces politiques reconnaissent aussi les avantages que les nouveaux/elles arrivant-e-s et la société genevoise peuvent tirer de l'immigration. Cependant, les textes réglementaires et législatifs ne suffisent pas toujours à éliminer des pratiques discriminatoires dans l'accès au travail, au logement social, à certaines structures culturelles notamment.

Pour 25% de la population résidant à Genève le français n'est pas la langue principale⁷. Parmi ces 25%, on compte une forte proportion de personnes « à risque d'exclusion », non-francophones, faiblement qualifiées et faiblement entourées socialement et professionnellement⁸. Quelles sont les ressources de cette population pour s'intégrer dans le tissu social genevois, accompagner la scolarisation de ses enfants, accéder aux soins, comprendre les lois et les règlements, trouver du travail, etc. Et quel est l'impact d'une mauvaise intégration du/de la migrant-e sur la scolarisation de ses enfants, sur la qualité des soins reçus, sur sa capacité à mener une vie autonome et digne et sur l'image que le/la Genevois-e se fait des étrangers qu'il/elle côtoie sans nécessairement bien les connaître et comprendre.

Si l'acquisition du français demeure l'élément-clé d'une intégration réussie, il n'en demeure pas moins que la maîtrise de la langue dépend de l'implication de la personne dans sa société d'accueil. Or, nombre de migrant-e-s sont incapables de trouver des emplois et risquent donc d'expérimenter une diminution de leur mobilité économique dès leur arrivée. Les raisons de la sous-utilisation des compétences et des connaissances des immigrés ou des réfugiés sont dues, entre autres, au manque de maîtrise du français et au manque de reconnaissance des titres de compétences professionnelles et scolaires.

La grande majorité des migrant-e-s non-francophones ou peu scolarisé-e-s suivent des cours de français de base ou d'alphabétisation⁹. Cependant, certain-e-s d'entre eux ne trouvent pas de lieu où exercer leurs nouvelles compétences. Les femmes au foyer, les personnes âgées, les migrant-e-s récemment arrivé-e-s, ou qui n'ont pas bénéficié d'un cours de langue adéquat, les sans-emplois, sont ainsi laissé-e-s pour compte.

Certains services d'interprétariat, comme ceux de la Croix-Rouge Genevoise, répondent à une partie des besoins, tels que les institutions exerçant dans le domaine du social, de la santé ou de la formation¹⁰. Cependant, les besoins des institutions ne sont pas toujours

⁷ *Portrait statistique des étrangers vivant à Genève. Résultats du recensement fédéral de la population et autres sources*, Office cantonal de la Statistique, Etudes et documents n° 37, Genève, septembre 2005.

⁸ *La politique cantonale de préformation des non-francophones à risque d'exclusion : Evaluation des mesures de soutien*, Commission externe d'évaluation des politiques publiques, Genève, Septembre 2005, page 15.

⁹ Idem.

¹⁰ www.croix-rouge-ge.ch, Croix-Rouge Genevoise.



clairement définis et, les migrant-e-s eux/elles-mêmes n'ont pas accès directement à ce type de service et doivent « se débrouiller ». Ce sont par ailleurs souvent les enfants scolarisés en français et qui maîtrisent la langue qui interviennent en tant qu'interprète : ce manque de considération pour leur immaturité a des conséquences et se révèle gravement inopportun dans certains cas (entretiens médicaux, avec les enseignants).

Qu'est-ce qui fonctionne en termes d'intégration ? Des recherches en France¹¹ démontrent que certains des facteurs qui contribuent au succès des immigré-e-s et des réfugié-e-s sont les suivants :

- la maîtrise de la langue ;
- la facilité d'adaptation des jeunes immigré-e-s et réfugié-e-s, qui semble être supérieure à celle de leurs homologues plus âgés ;
- une connaissance préalable de la société française et un point de vue réaliste quant aux occasions offertes ;
- la reconnaissance des titres de compétences avant l'arrivée ;
- un bon réseau et des activités de partenariat ou de mentorat, une fois dans le pays d'accueil ;
- un parrainage privé.

L'enjeu, pour notre société, consiste à trouver des moyens de reconnaître et de donner **Voix au chapitre** aux capacités cachées et sous-utilisées des immigré-e-s et des réfugié-e-s. Cependant, les politiques, à elles seules, ne nous permettront pas d'atteindre nos objectifs.

Objectifs de la présente étude

Objectif général : Réaliser un inventaire des moyens d'accompagnement linguistique dont disposent les migrant-e-s primo-arrivant ou ne maîtrisant pas le français en vue de s'intégrer à Genève. Déterminer les acquis et les manques existant dans ce domaine.

Objectif spécifique 1 : Identifier des services existant et leurs ressources. Identifier l'implication des différentes administrations dans ce domaine.

Objectif spécifique 2 : Obtenir des réponses de la part des migrant-e-s eux/elles-mêmes. A cet effet, établir un questionnaire et le présenter à un groupe de migrants en phase d'apprentissage du français. Procéder à des entretiens avec des personnes ressources.

Objectif spécifique 3 : Analyser l'impact d'un service d'interprétariat dans le domaine de l'intégration.

Les programmes et les pratiques doivent être axés sur le développement du capital social des collectivités d'immigrés et de réfugiés. Nous devons trouver et mettre en commun des modèles qui les aideront à développer leurs forces, à tirer parti de leur capacité à s'aider eux-mêmes, à utiliser leurs compétences et leurs talents de façon créative et appropriée.

¹¹ Rapport au Président de la République Française, Cour des Comptes, 2006.



Notre postulat de travail est donc qu'un accompagnement linguistique pour migrants leur permet non seulement de vaincre des réticences à investir certains espaces de leur environnement social, mais également de générer l'envie et la capacité d'agir dans la société d'accueil. Un tel service permet d'accroître la cohésion et la stabilité dans la collectivité en favorisant la confiance, la résolution des conflits et la collégialité. Les sentiments d'exclusion et d'isolement, réels ou perçus, se trouvent réduits.

Depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle loi fédérale sur les étrangers (LEtr), une attention accrue est portée à l'acquisition d'une langue nationale. Le renouvellement des permis de séjour pouvant même être subordonné à la réussite de cours de langue et d'intégration. L'article 4 de la nouvelle loi fixe les principes d'une politique d'intégration, en insistant sur la familiarisation avec la société et les modes de vie suisse et l'apprentissage d'une langue nationale. En parallèle, la Confédération prévoit d'interrompre son soutien aux services d'interprétariat communautaire d'ici à 2011 « car un financement à durée indéterminée irait à l'encontre des buts visés »¹². Comme l'objectif de ce soutien est de fournir aux institutions touchant aux domaines de la santé, de la formation et du social¹³, un accès facilité à des interprètes communautaires professionnels, la question se pose d'évaluer sur le plan cantonal : d'une part, l'usage qu'en font les institutions et, d'autre part, son adéquation avec les besoins des migrants.

Tout dernièrement, le Département de l'Instruction Publique (DIP) de Genève¹⁴ a publié en collaboration avec le Département des Institutions (DI)¹⁵ un « Mémento à l'usage des parents et de leurs enfants »¹⁶, traduit en quatre langues (anglais, espagnol, portugais et albanais). Ce document résume sur quatre pages quelques lois et règlement « essentiels ». A titre de comparaison, citons le Guide de Santé publié par l'Office Fédéral de la Santé Publique (OFSP)¹⁷, la Croix-Rouge et Caritas, comptant 74 pages et traduit en 18 langues.

La question de l'interprétation pose la question de l'information et des choix à opérer en matière de communication. Pour Miges (plate-forme pour le matériel d'information sur la santé rédigé dans les différentes langues de la population migrante) et l'OFSP¹⁸, il est clair que le choix de traduire la documentation des campagnes de promotion de la santé et de prévention relève d'une stratégie de « capacitation » et de responsabilisation. Quelles sont les priorités genevoises par rapport à ces objectifs ? Quels sont les besoins exprimés par les migrants ? Telles sont les questions que nous nous sommes posées.

¹² Promotion de l'intégration des étrangers. Programme des points forts pour les années 2008-2011. Berne, 2007. pp.5-6.

¹³ www.bfm.admin.ch/bfm/fr/, Office fédéral des migrations, Principaux points forts 2B, 2008-2011.

¹⁴ www.geneve.ch/dip/

¹⁵ www.geneve.ch/di/

¹⁶ <http://www.ge.ch/dip/GestionContenu/detail.asp?mod=actualite.html&id=614> / ftp://ftp.geneve.ch/dip/publications/memento_07/Memento_francais.pdf

¹⁷ www.bag.admin.ch

¹⁸ <http://www.bag.admin.ch/themen/gesundheitspolitik/00394/00395/index.html?lang=fr>



MÉTHODOLOGIE

Genève en tant que ville multiculturelle dispose d'un tissu très vaste et varié d'organisations non gouvernementales (ONG) et d'institutions. Outre le côté « Genève internationale », avec ses fonctionnaires internationaux, il existe toute une population de migrants aux statuts divers qui souvent se trouvent dans des situations de précarité et de difficulté. Cette population migrante variée implique également une multitude d'organismes qui tentent de répondre aux questions relatives à l'accueil des populations étrangères.

L'étude

Dans le but de rendre compte de la situation de l'accompagnement linguistique à Genève, nous avons mené une étude de terrain à plusieurs niveaux :

1) Questionnaire pour migrants

Notre étude ne pouvait être complète sans avoir pris en compte l'opinion individuelle des migrants. Nous les avons donc rencontrés dans le contexte de cours de français dispensés dans les écoles de langues et les organismes œuvrant dans le domaine de l'intégration. Un questionnaire (voir annexes 2 et 3) a été distribué à environ 350 migrants inscrits dans des cours de français de l'Université Ouvrière de Genève¹⁹, de l'école ASC House²⁰ et de l'école « le français ma passion » (LFMP)²¹, niveaux « analphabètes, débutants et intermédiaires ».

2) Entretiens avec des associations de migrants

Pour identifier les besoins de ces migrants et de leur communauté, nous avons jugé judicieux de nous adresser aux associations communautaires et aux personnes ressources des différentes communautés, aux associations ayant pour but l'intégration des migrants, aux consulats et aux ambassades. Nous avons donc rencontré un certain nombre de représentants de ces structures. Nous avons procédé selon la méthode semi-directive lors des entretiens afin de laisser à l'interlocuteur la possibilité de développer ses réponses. Les entretiens ont été enregistrés et retranscrits (voir liste en annexe 1).

3) Entretiens et questionnaires pour les représentants des administrations

Nous sommes entrés en contact avec plusieurs organismes actifs dans le domaine de l'accueil des migrants, des institutions publiques ou parapubliques, des ONG travaillant directement avec des populations migrantes, ainsi que différents services de la Ville et du Canton de Genève (voir liste en annexe 1 et questionnaire en annexe 4).

4) Echanges et tables rondes

Deux tables rondes furent organisées, auxquelles participèrent des personnes faisant partie d'ICVolontaires et des intervenant-e-s externes. Parmi les intervenant-e-s externes se trouvaient plusieurs traducteurs/trices-interprètes de Migraf²², une association communautaire africaine œuvrant dans le domaine des langues, une interprète

¹⁹ www.uog.ch

²⁰ www.asc-ih.ch

²¹ <http://www.lfmp.net>

²² www.darksite.ch/migraf/

communautaire et un représentant de l'association Appartenances Lausanne²³, et enfin, une spécialiste de l'interprétariat dans le milieu socio-médical américain. Parmi les intervenant-e-s internes, étaient présents des collaborateurs/trices et volontaires de nos différents bureaux d'ICVolontaires (Afrique du Sud, Brésil, Espagne, France, Suisse) qui se trouveraient à Genève. Ils/elles ont pris part aux discussions afin de partager leurs expériences et réflexions quant au projet international de « Langues et Migration » d'ICV. L'un des objectifs de ces échanges était la constitution d'un répertoire de bonnes pratiques permettant au projet d'être reproductible (voir annexe 5).

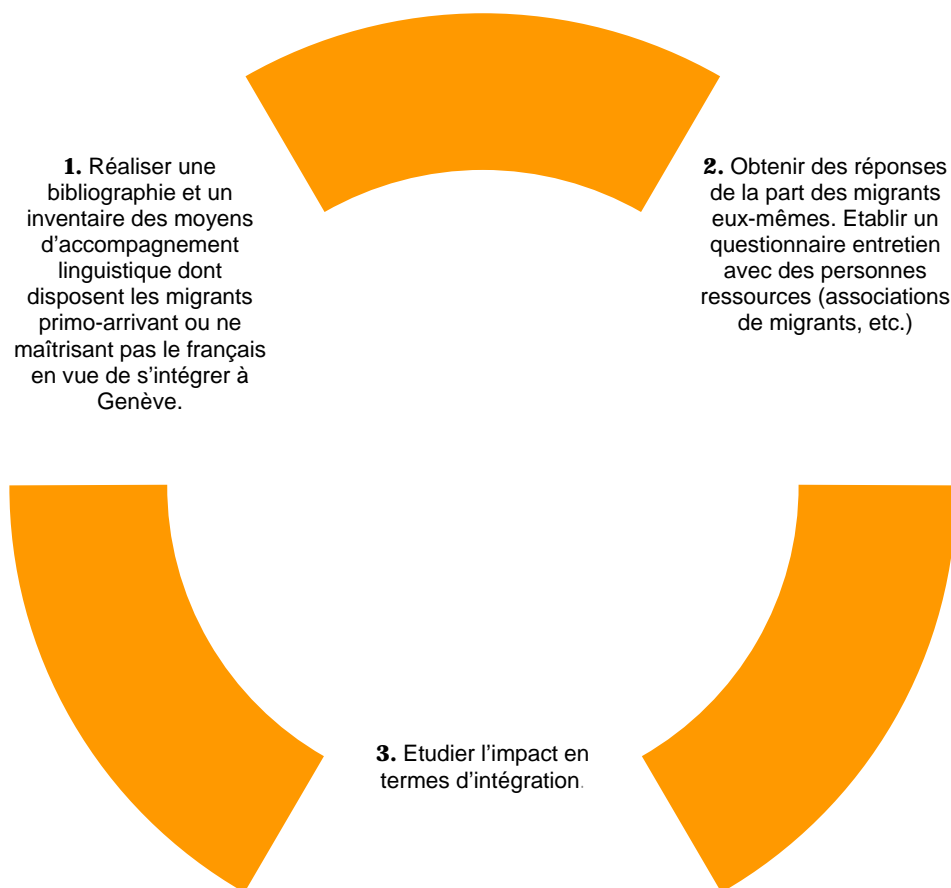


Figure 1 : notre approche se structure en trois étapes : l'inventaire de base de documents existants, l'enquête de terrain et l'analyse de données obtenues.

²³ www.appartenances.ch



Trois domaines prioritaires

Pour notre analyse, nous faisons la distinction entre trois domaines essentiels en matière de services de langues destinés aux migrants, à savoir :

- **Ecole**

L'école est un lieu d'enseignement permettant d'accueillir des enfants afin de leur dispenser un enseignement de manière collective. La bonne intégration des enfants au sein du système scolaire est essentielle, car ce dernier déterminera le futur de l'enfant. De plus, l'école engage simultanément les parents et les enfants, ce qui fait d'elle un lieu particulièrement important pour l'intégration des étrangers.

- **Santé**

Des erreurs médicales peuvent avoir des conséquences terribles pour le/la patient-e mais également pour le personnel qui le/la soigne. Ainsi, une bonne compréhension entre le/la patient-e et le/la médecin est essentielle. Nous avons donc cherché à comprendre quel est le dispositif en place pour accompagner les patient-e-s allophones.

- **Administration**

L'administration englobe les services tels que l'Office Cantonal de la Population, l'Office Cantonal de l'Emploi, la Police, ou les services juridiques et les tribunaux, les services scolaires, l'Hôtel des Finances pour les impôts...



HISTOIRE ET CONTEXTE

La politique migratoire suisse à partir de 1970

Une brève récapitulation de la politique migratoire suisse à partir des années septante va nous servir pour comprendre dans quel cadre général s'inscrit la question des langues et de la migration à Genève.

Avant les années 70, la politique régissant les migrations pouvait se qualifier de « libérale », dans le sens où elle répondait aux forts besoins en main-d'œuvre de l'économie. Ces dispositions ont permis à un nombre important d'étrangers de travailler et séjourner de façon plus ou moins stable en Suisse.

A partir des années 70, les autorités ont été soumises à des contraintes qui ne diffèrent pas énormément de celles auxquelles elles doivent faire face aujourd'hui. En effet, les années 70 voient l'avènement d'une série d'« initiatives xénophobes contre la surpopulation étrangère ». La plus connue et médiatisée fut celle de Schwarzenbach demandant une réduction substantielle de la présence étrangère en Suisse. Elle fut refusée de peu par le peuple suisse (54% de non), mais laissa un profond malaise parmi les autorités, les étrangers et les personnes travaillant au contact de ces derniers. Cette période voit le Gouvernement suisse pris entre deux dynamiques difficiles à réconcilier : d'un côté, les pressions de la part des milieux économiques et, de l'autre, le poids des groupes minoritaires xénophobes, dont l'action est renforcée par les mécanismes de la démocratie directe suisse. Nous sommes face à « une logique qui déterminera *grosso modo* la politique suisse d'immigration jusqu'à aujourd'hui »²⁴.

Mais les années 1972 à 1975 voient deux grands phénomènes se produire : une diminution progressive du nombre d'étrangers et le déclin de l'emprise des mouvements xénophobes qui semblent aller vers « une dynamique d'essoufflement et de retrait ». Dès lors la question de la 'surpopulation étrangère' perd de son intérêt et de son sens et ne semble plus être un enjeu politique majeur²⁵. La diminution significative du nombre d'étrangers est due principalement au fait que le premier choc pétrolier de 1973, ne s'est fait ressentir en Suisse qu'à partir de l'année suivante, avec, comme conséquence directe, la suppression de grands nombres d'emplois dans des secteurs occupés principalement par des travailleurs étrangers, comme l'industrie. On estime à 67% le taux d'étrangers ayant perdu leur emploi²⁶ à ce moment de l'histoire.

La fin des années 80 et le début des années 90

Cette période correspond à un autre tournant important pour la question de la migration en Suisse. En effet, les travailleur-e-s étrangers présent-e-s depuis longtemps commencent à bénéficier de permis d'établissement. La nature même de l'immigration change : elle n'est

²⁴ *La politique Suisse d'immigration de 1948 à 1998: évolution et effets*, MAHNIG, Hans et al., p. 76 dans Hans-Rudolf WICKER et al., *Les migrations et la Suisse*. Ed. Seismo, sciences sociales et problèmes de société. Zurich, 2003.

²⁵ Giuseppe Fonte, *L'intégration des immigrés italiens à Lausanne, le cas des immigrés italiens à Lausanne, un modèle de réussite ?*, Mémoire de Licence, Faculté de Sciences sociales et politiques, Lausanne. 2007, p. 40.

²⁶ Idem note 13.



plus liée à la simple question du travail, mais elle concerne le regroupement familial. Les étrangers/ères présent-e-s en Suisse s'établissent durablement et ne peuvent plus être sujets au non-renouvellement de leur permis de travail. Par ailleurs, la population étrangère se renouvelle en Suisse : à la baisse des populations italiennes et espagnoles correspond une augmentation du nombre de migrants d'origine d'Ex-Yougoslavie et du Portugal.

C'est dans le programme de législature 1999-2003 que sont jetées les premières bases pour la révision totale de la loi sur les étrangers (LEE), appliquée le 1er janvier 2008. Le besoin de révision vient du fait que la LEE de 1931 semble être désormais obsolète. Les lignes principales de la future politique sont définies afin de répondre au problème que posent les requérant-e-s d'asile. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle il a été décidé de promouvoir deux lois distinctes concernant l'immigration (LEtr) et l'asile (LAsi). La réponse immédiate est de rendre moins attractive la perspective de demande d'asile en Suisse et améliorer les conditions « d'aide au retour ».

L'immigration des ressortissant-e-s de l'UE est réglée dans l'accord sur la libre circulation des personnes. La loi fixe aussi – ce qui est une nouveauté – « les principes et les objectifs de l'intégration des étrangers ».²⁷ Cette loi est l'expression concrète de la tendance qui semblait s'être instaurée dès 1991 qui accordait une préférence aux ressortissant-e-s de l'UE et de l'AELE. Les ressortissant-e-s des « Etats tiers » ne sont, quant à eux, admis pour une période limitée, en faveur de leurs qualifications, prenant comme source d'inspiration les modèles migratoires anglo-saxons. En outre, il est prévu que « les étrangers en situation régulière vivant définitivement en Suisse voient leur situation s'améliorer »²⁸ grâce à des dispositions prises pour améliorer leur intégration et leur permettre le regroupement familial et la mobilité professionnelle. Il sera également possible de bénéficier d'une autorisation d'établissement à partir de cinq ans de séjours pour les étrangers faisant preuve d'un véritable « effort d'intégration » à la société suisse.

Les politiques d'intégration des étrangers en Suisse 1995-2006

C'est dans le programme de législature 1995-1999 qu'apparaissent les prémisses de la politique d'intégration au niveau fédéral, notamment avec l'entrée en vigueur, le premier octobre 1999, de l'article 25a dans la Loi sur le séjour et l'établissement des étrangers (LSEE). Cet article statue que la Confédération peut verser des subventions aux projets liés à l'intégration en suivant les indications de la récente « Commission consultatives pour les questions liées aux étrangers ». Dans « l'ordonnance sur l'intégration des étrangers » du 13 septembre 2000, le Conseil fédéral conçoit l'intégration en tant qu'une série de dispositions prises à plusieurs niveaux de décision (fédéral, cantonal, communal et local) en collaboration avec les associations d'étrangers. Ceci démontre une évolution de conception, dans laquelle les associations d'immigrés sont devenues des partenaires sociaux reconnus. Il n'y a donc plus de « méfiance » envers ces associations, comme il pouvait l'être quelques années auparavant quand la crainte était aussi liée à des questions « politiques ».

Mise en place d'une politique d'intégration

La mise en place de politiques d'intégration doit permettre l'accomplissement de quatre objectifs :

²⁷ <http://www.ejpd.admin.ch/ejpd/fr/home/themen/migration/auslaendergesetz.html>

²⁸ http://www.ejpd.admin.ch/ejpd/fr/home/themen/migration/auslaendergesetz/was_bringt_die_n_eue.html



- travailler la compréhension réciproque entre populations immigrées et suisses ;
- faciliter la vie en commun de ces deux communautés ;
- faire connaître aux étrangers la façon dont est organisé le système politique et la société suisse ;
- travailler pour l'égalité des chances entre suisses et immigrés et leur participation dans la société.

Nous partons du postulat de départ qu'il y a non seulement une volonté de s'intégrer de la part des migrants, mais également une ouverture suffisante de la part de la société d'accueil. Un point important et qui marque une rupture avec les conceptions antérieures concerne la participation active de l'Etat à la mise en place du processus d'intégration. Comme nous l'avons vu précédemment, l'Etat s'était toujours tenu à l'écart des politiques concernant l'intégration, déclinant ce rôle à la société civile. Même dans la LSEE, avec l'ajout de l'art. 25a, le rôle de l'autorité étatique était celui de bailleur de fond, dont le comportement devait « garantir » l'intégration sans forcément la « promouvoir » activement. En outre, cette nouvelle politique d'intégration met l'accent sur la question de « l'égalité des chances », condition à l'intégration réussie.

Intégration et politique des langues

Suite à la votation de la nouvelle loi sur les étrangers (LEtr), de nouvelles conventions d'intégration ont été mises en application. La politique des langues y tient une place importante, vu qu'un-e migrant-e admis-e à titre provisoire sur le territoire suisse peut désormais demander l'octroi d'une autorisation d'établissement anticipée (après cinq ans), suite à la **participation à un cours de langue et d'intégration**. Traitées au cas par cas, les demandes sont évaluées selon : la maîtrise d'une langue nationale ; les connaissances de la société, des valeurs et des normes suisses, ainsi que du système juridique suisse²⁹.

Ces nouvelles conventions s'adressent essentiellement aux ressortissants du pays tiers arrivés en Suisse au titre de regroupement familial ; aux migrants déjà établis en Suisse dont le comportement risque d'avoir pour conséquence le refus d'une prolongation de l'autorisation de séjour ; ainsi qu'aux personnes exerçant une activité d'assistance ou d'enseignement en Suisse³⁰.

D'un point de vue économique, l'intégration doit aider les migrants à trouver leur place sur le marché du travail car, grâce à la formation et à la spécialisation, ils ne seraient plus sujets aux aléas du marché, phénomène qui concerne principalement les étrangers avec un niveau de formation bas. Qui dit travailleurs étrangers en emploi dit également moins de dépendance à l'aide sociale, chose qui semble préoccuper de près les autorités.

²⁹http://www.bfm.admin.ch/etc/medialib/data/migration/integration/empfehlungen_integrationsvereinbarungen.Par.0002.File.tmp/Empfehlungen_Integrationsvereinbarung-f.pdf .

³⁰ *Ibid*



OBSERVATIONS GÉNÉRALES

Accueil et information

Le premier accueil constitue l'un des éléments-clé de l'intégration de l'immigré. Le dernier rapport en date sur l'intégration des immigrés à Genève³¹ fait le constat d'un éclatement des structures mises en place par les différents acteurs publics et privés : d'une manière générale, le premier accueil des nouveaux arrivants est insuffisant pour les populations concernées par l'intégration.

Par ailleurs, ce premier accueil devrait être doublé par une mise à disposition « interactive et proactive » de l'information. Ces deux aspects « accueil et informations » dans le rapport mentionné ci-dessus, sont certains des points faibles de la politique d'intégration genevoise : « Les structures et le matériel documentaire sont nettement insuffisants, une information adéquate et adaptée à la diversité des nouveaux arrivants n'est pas assurée »³². Notons que le Bureau de l'Intégration (BIE)³³ travaille actuellement à l'élaboration d'un « cours d'intégration ».

Egalité de traitement

Toujours selon le même rapport, l'administration doit poursuivre ses efforts : « Même si la plupart des responsables de l'administration publique (cantonale et communale) en sont conscients et que des efforts ont été menés dans plusieurs secteurs, des lacunes importantes subsistent, là où pourtant les fonctionnaires sont en contact direct avec les populations concernées et là où les services ont des prestations à fournir (traduction, interprétariat, relation avec les usagers) »³⁴.

Interprétariat communautaire

L'interprétariat communautaire n'est pas un travail purement linguistique, où il s'agirait de traduire mot par mot. Comme l'explique le représentant de l'association Migraf, « *dans beaucoup de cas, [les autorités] ne se rendent pas compte que certains Africains peu scolarisés ont de la peine à verbaliser certains ressentis. Ils ont de la peine à mettre des mots sur les problèmes. [...] Les migrants africains, quelle que soit la langue officielle de leur pays d'origine, ont souvent [...] besoin d'un accompagnement linguistique, dans la mesure où ils ne maîtrisent pas les codes locaux. Les brochures d'information sont souvent trop complexes et ne suffisent pas à combler ce besoin d'information »*.

Les représentants de l'Hospice Général³⁵ que nous avons rencontrés soulignent l'importance de l'interprète communautaire : « *le recours à un professionnel 'neutre' peut être préféré tant par le service qui l'utilise que par le migrant lui-même dans les cas de difficultés internes à la communauté. Le problème avec quelqu'un de la famille, c'est qu'il y a un double jeu et il peut*

³¹ Metin Türker Ismail, Intégration des étrangers à Genève, un inventaire raisonné, pp. 46-49, Genève 2007.

³² Ibid, p.78.

³³ <http://www.ge.ch/integration/>

³⁴ Ibid, p 79.

³⁵ www.hg-ge.ch



y avoir un effet de censure. Par exemple, l'interprète ne veut pas tout traduire ou n'ose pas tout traduire ». Les mêmes propos sont formulés dans le cadre hospitalier : « Les migrants ont aussi la possibilité de se faire accompagner par un parent ou un proche, mais ceci peut engendrer des problèmes, notamment de confidentialité, donc on préférera toujours la solution de l'interprète professionnel ». ³⁶

Un autre constat : la « débrouillardise »

La plupart du temps, les gens se « débrouillent », selon l'expression que l'on rencontre le plus fréquemment au cours des entretiens. Selon la représentante de l'Hospice Général, une personne qui parle un français élémentaire pourra s'exprimer de manière plus complète et plus précise s'il est accompagné d'un interprète. « La communication en sera vraiment meilleure, plus efficace mais aussi plus respectueuse ».

La débrouillardise considère le recours aux membres de la famille ou à des amis et connaissances, l'exercice de pratique d'un français improbable ou l'abandon des démarches : selon un représentant d'association communautaire : « en outre, compte tenu de leurs compétences en français, les gens sont souvent réticents à reconnaître au sein de leur communauté, de leur cercle d'amis, qu'ils ne comprennent pas ».

La plus grande difficulté se rencontre lorsque les parents font appel à leurs propres enfants pour effectuer des traductions/interprétations et que ces derniers doivent se charger de toutes les tâches administratives car ce sont les seuls à parler français.

Formations pour interprètes communautaires

La formation des interprètes communautaires, est sensiblement différente d'une formation pour interprète de conférences. Les aspects interculturels sont essentiels pour une prestation de qualité dans ce contexte.

Il existe notamment les formations ³⁷ proposées par la structure lausannoise **Appartenances** ³⁸ qui travaille depuis un certain nombre d'années avec des interprètes communautaires.

INTERPRET ³⁹ est l'association Suisse pour l'interprétariat communautaire et la médiation culturelle. Cette association, soutenue par l'Office Fédéral de la Santé Publique (OFSP), ⁴⁰ a créé un Certificat Suisse pour les Interprètes Communautaires ⁴¹ en collaboration avec la Fédération pour la Formation continue (FSEA). INTERPRET a défini des critères concernant les objectifs, la forme et le contenu de la formation pour que les cursus des différents formateurs/trices soient comparables partout en Suisse. A Genève, seule une faible

³⁶ HUG

³⁷ <http://www.appartenances.ch/formations.html>

³⁸ www.appartenances.ch

³⁹ www.inter-pret.ch

⁴⁰ www.bag.admin.ch

⁴¹ <http://inter-pret.ch/contenus/pdf/newsletters/qs/Newsletter-QS-mars04-fr.pdf> / <http://inter-pret.ch/contenus/shtml/qs-fr.shtml>



proportion (7%) d'interprètes communautaires dispose du certificat INTERPRET et il n'existe aucune offre de formation. En outre, aucun organisme n'offre à Genève une formation permettant d'accéder à ce titre. Les interprètes communautaires qui désireraient obtenir une certification via une formation qualifiante peuvent s'adresser à Appartenances Lausanne qui offre ce type de formation (CHF 1'400 pour 2 modules). La Croix-Rouge Genevoise⁴², centre de compétences reconnu en matière d'interprétariat communautaire, favorise la reconnaissance des acquis (entretien avec la coordinatrice du service).

La professionnalisation et la formation des interprètes communautaires nécessitent donc encore beaucoup d'efforts, malgré la précarité de leur statut (emploi sur appel).

Développement de compétences des représentants d'associations de migrants

Nous avons également constaté que les associations de migrants ont un rôle très important à jouer. Cependant, elles ne sont pas toujours en mesure d'assumer pleinement leur fonction, dans la mesure où elles disposent de moyens très faibles, ce qui mène, dans certains cas, à des problèmes de gestion.

⁴² www.croix-rouge-ge.ch



LES MIGRANTS ET LEURS PORTE-PAROLES

Sont largement représentées à Genève les nationalités suivantes : **Afrique** (Angola, Cameroun, Congo RDC, Erythrée, Ethiopie, Guinée, Sénégal, Somalie), **Afrique du Nord** (Algérie, Egypte, Maroc, Tunisie), **Amérique latine** (Argentine, Bolivie, Brésil, Chili, Colombie, Equateur, Mexique, Pérou, République Dominicaine, **Asie** (Chine, Inde, Japon, Philippine, Sri Lanka, Thaïlande, Vietnam), **Europe** (Bulgarie, Grèce, Hongrie, Pologne, Portugal, Roumanie, Slovaquie, Tchéquie), **Pays de l'Est** (Albanie, Bosnie, Croatie, Macédoine, Russie, Serbie-Bosnie/Ex-Yougoslavie, Turquie, la communauté tziganes, Ukraine), **Orient** (Afghanistan, Inde, Irak, Iran, la communauté kurde, Pakistan).

Nous avons établi cette liste en nous rapportant au dénombrement des étrangers vivant à Genève établi par l'Office Cantonal de la Statistique (OCSTAT) en 2004 (tableau 1) qui montre que Genève est le canton suisse où la proportion d'étrangers parmi la population résidante est la plus importante (38,1% en 2004). Il est également le canton le plus cosmopolite : 184 nationalités cohabitent à Genève sur les 194 nationalités possibles. En 2007, cette population représentait 38,3%⁴³.

Notons que les chiffres de OCSTAT et de l'Office Fédéral de la Statistique (OFS) ne comprennent pas les personnes sans statut légal ou en situation irrégulière, le taux de ces résidents pouvant être assez élevé suivants les nationalités. Le tableau 1 ne donne donc pas forcément une vue d'ensemble complète. Selon les estimations du Collectif de Soutien aux Sans-papiers, entre 9'000 et 12'000 personnes sans statut légal vivaient dans l'ombre à Genève. Quant aux communautés mentionnées dans notre liste ci-dessus, elles sont assez importantes numériquement (minimum 300 personnes) et sont non-francophones. Dans certains pays, le français est enseigné comme seconde langue, ce qui ne veut pas dire pour autant que toute la population est scolarisée et maîtrise le français⁴⁴.

⁴³ <http://www.geneve.ch/statistique/publications/pdf/2008/resultats/dg-rs-2008-05.pdf>

⁴⁴ Voir chiffres en Annexe 10

Tableau 1 : population résidente selon la nationalité, en 2004, source Office Cantonal de la Statistique⁴⁵

Situation en fin d'année			Canton de Genève		
Canton	Effectif	Continent / Pays	Effectif	Continent / Pays	Effectif
Suisses	268 594	Dix nouveaux pays membres de l'UE	1 848	Afrique	16 035
Genevois	145 227	Chypre	33	Algérie	1 178
Confédérés	123 367	Estonie	73	Angola	833
Appenzell Rhodes-Extérieures	708	Hongrie	386	Cameroun	871
Appenzell Rhodes-Intérieures	165	Lettonie	55	Côte d'Ivoire	434
Argovie	3 916	Lituanie	58	Egypte	683
Bâle-Campagne	1 002	Malte	28	Ethiopie	650
Bâle-Ville	1 925	Pologne	679	Guinée	419
Berne	19 542	République Slovaque	213	Maroc	1 836
Fribourg	17 705	République Tchèque	255	Sénégal	693
Glaris	431	Slovénie	68	Somalie	975
Grisons	1 741			Rép. démocratique du Congo	1 218
Jura	5 568	Association européenne de libre-échange (AELE)	420	Tunisie	1 307
Lucerne	2 753	Islande	46	Autres pays	4 938
Neuchâtel	8 178	Liechtenstein	41		
Nidwald	289	Norvège	333	Asie	12 966
Obwald	221			Chine	1 563
Saint-Gall	2 931	Autres pays	16 751	Inde	1 429
Schaffhouse	775	Albanie	272	Irak	497
Schwytz	768	Andorre	9	Iran	615
Soleure	2 022	Bélarus	147	Japon	1 119
Tessin	4 911	Bosnie-Herzégovine	1 442	Pakistan	457
Thurgovie	1 429	Bulgarie	465	Philippines	1 551
Uri	304	Croatie	407	Sri Lanka	807
Vallais	14 279	Macédoine	787	Thaïlande	481
Vaud	25 647	Moldova	90	Vietnam	447
Zoug	306	Monaco	8	Autres pays	4 000
Zurich	5 851	Roumanie	619		
		Russie	2 863	Océanie	719
		Saint-Marin	9	Australie	536
		Serbie et Monténégro	7 311	Fidji	9
		Turquie	1 879	Nouvelle-Zélande	170
		Ukraine	421	Autres pays	4
		Vatican	3		
Etrangers	169 889	Ex-Tchécoslovaquie (1)	10	Apatrides	14
Europe	125 971	Ex-Union soviétique (1)	9	Nationalité inconnue	113
Union européenne (UE) à 25 pays	108 800				
Union européenne (UE) à 15 pays	106 952				
Allemagne	4 542	Amériques	14 071	Total	438 483
Autriche	809	Argentine	458		
Belgique	1 956	Brésil	2 039		
Danemark	399	Canada	1 441		
Espagne	15 786	Chili	682		
Finlande	364	Colombie	1 036		
France	19 941	Etats-Unis	4 227		
Grèce	656	Pérou	1 261		
Irlande (Eire)	470	Autres pays	2 927		
Italie	21 550				
Luxembourg	131				
Pays-Bas	1 520				
Portugal	32 000				
Royaume-Uni	5 925				
Suède	903				

(1) Ressortissants de l'Ex-Tchécoslovaquie et de l'Ex-Union soviétique dont la nouvelle nationalité n'est pas connue.

⁴⁵ <http://www.geneve.ch/statistique/publications/pdf/2006/analyses/an-ed-2006-37.pdf>

Questionnaire auprès des migrants

Sur 350 questionnaires distribués, 278 ont été remplis par des personnes migrantes suivant des cours de français pour non-francophones à l'Université Ouvrière de Genève (UOG), à l'ASC House et à l'école « le français ma passion » (LFMP)⁴⁶.

Nos questionnaires ont pour but de donner une voix aux migrants non-francophones concernant leur intégration et leurs besoins en matière de langue. Notre démarche nous a permis d'atteindre une population migrante variée, possédant des besoins plus ou moins similaires. Ces derniers sont représentatifs de la situation générale. Par ailleurs, nos contacts au niveau des classes de français nous ont permis de :

- Nous adresser à des personnes ayant désormais certaines bases de la langue française et pouvant faire preuve d'un certain recul sur leur propre expérience ;
- Etablir un dialogue avec des personnes qui vivent en « prise directe » les situations de besoins en termes d'accompagnement linguistique et qui parlent de leur expérience proche.

Il existe pourtant des limites à ce type d'approche dans le sens où l'on s'adresse à des migrant-e-s qui ont fait la démarche de prendre des cours de langue. Nous n'avons malheureusement pas pu recueillir les points de vue des personnes n'ayant pas les moyens (au niveau matériel ou informationnel), ou la volonté de prendre des cours de français.

Origines, langues parlées et durée de séjour

A partir des données récoltées, nous avons pris un certain nombre d'indicateurs pour décrire la population étudiée. Parmi ces indicateurs figurent le pays d'origine, les langues parlées, la durée de séjour à Genève.

Origines

33% des personnes qui ont répondu à notre questionnaire sont d'origine européenne, 27% d'Amérique (essentiellement du Sud), 21% d'Afrique et 19% d'Asie (figure 2).

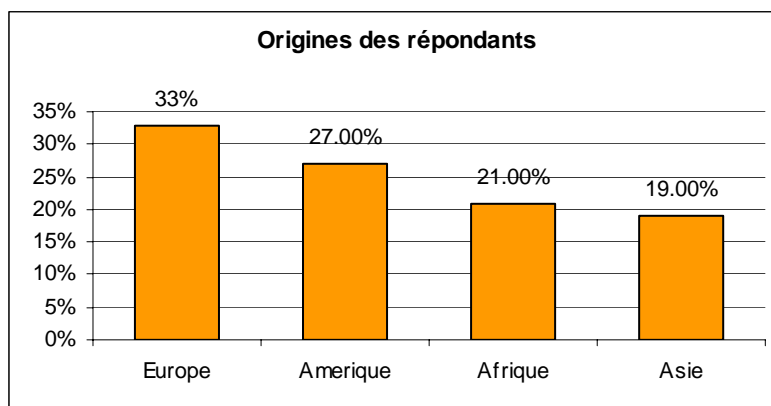


Figure 2 : Origines des migrants non-francophones qui ont répondu à notre questionnaire.

⁴⁶ <http://www.lfmp.net>

En ce qui concerne l'**Europe**, les ressortissants **portugais** (28%, soit 8% de l'ensemble des interrogés) et les **Kosovars** (20%, soit 6% de l'ensemble des interrogés) sont les mieux représentés dans les classes visitées. Ces deux nationalités présentent deux cas de figure bien différents. Les migrants portugais sont majoritairement venus à Genève pour des raisons économiques. Souvent ils apprennent le français sur leur lieu de travail. Les migrants kosovars, quant à eux, se retrouvent à Genève souvent dans le cadre d'une demande d'asile et peuvent prendre des cours de français, soit dans le but de trouver du travail ou parce qu'ils ont été amenés à le faire.

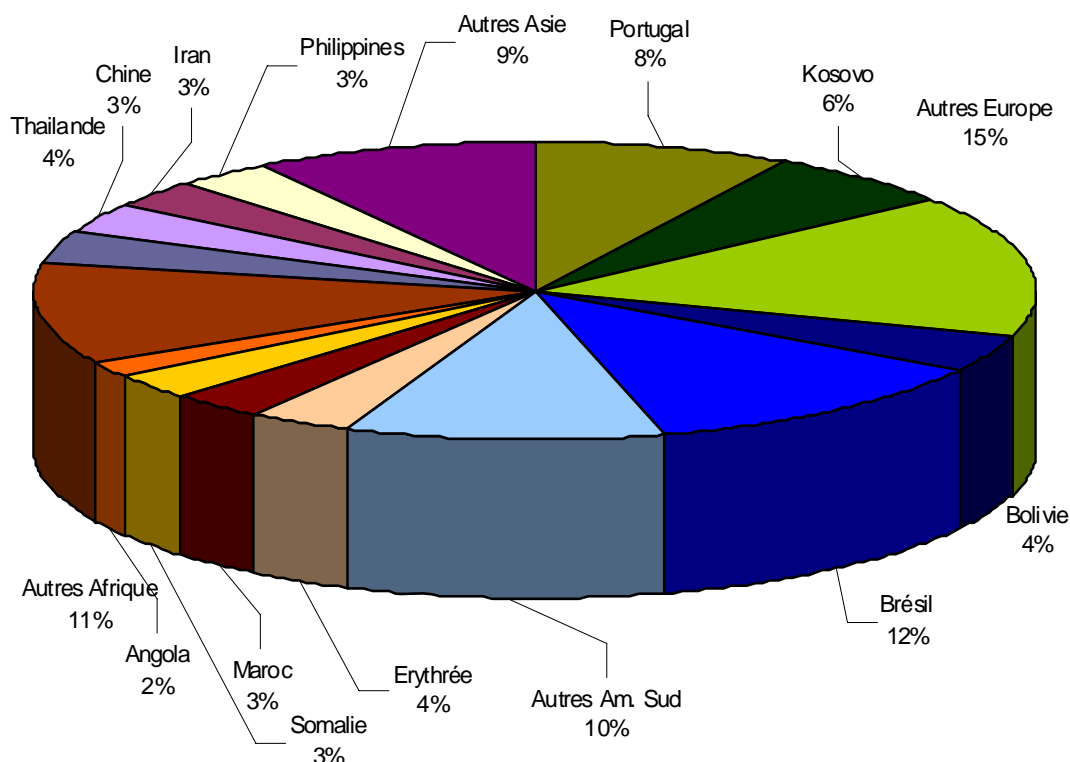


Figure 3 : Origines des migrants non-francophones qui ont répondu à notre questionnaire.

En ce qui concerne l'**Amérique du Sud**, nous avons pu constater une forte présence de **Brésiliens** (46% des Sud américains interrogés, soit 12% de l'ensemble des répondants), suivis des **Boliviens** (15%, soit 4% de l'ensemble des répondants). Ces deux populations de migrants prennent des cours dans la perspective de trouver du travail à Genève.

En ce qui concerne les **populations africaines**, plusieurs nationalités sont représentées de façon importante : les **Erythréens** (16% des africains interrogés, soit 4% de l'ensemble), les **Marocains** (14%, soit 3% de l'ensemble), les **Somaliens** (12%, soit 3% de l'ensemble) et les **Angolais** (8%, soit 2% de l'ensemble). Ici, le nombre de personnes demandant ou ayant obtenu l'asile est plus important que celui des autres continents. En effet, sur les quatre pays les plus représentés, trois sont actuellement en situation de crise.

Différentes nationalités d'**Asie** sont également présentes : les **Thaïlandais** constituent le groupe le plus représenté aux cours (16% des asiatiques interrogés, soit 4% de l'ensemble), suivis des **Chinois**, des **Iraniens** et des **Philippins** (14% chacune, soit 3% de l'ensemble).



Parmi les personnes qui ont rendu le questionnaire, on trouve 40% d'hommes et 60% de femmes, ce qui s'explique par le fait que les femmes prennent plus facilement des cours de langues.

30% des personnes interrogées sont âgées de 18 à 30 ans, 50% de 30 à 50 ans et 20% de plus de 50 ans (figure 4).

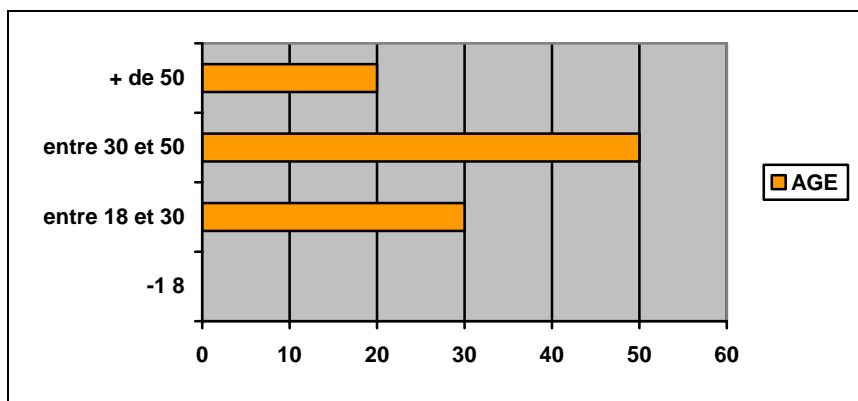


Figure 4 : Age des personnes migrantes ayant participé à l'enquête.

Durée de séjour à Genève des personnes ayant participé à l'enquête

32% des personnes interrogées vivent à Genève depuis moins d'un an, 47% entre 1 et 5 ans, et 20% y résident depuis plus de cinq ans (figure 5).

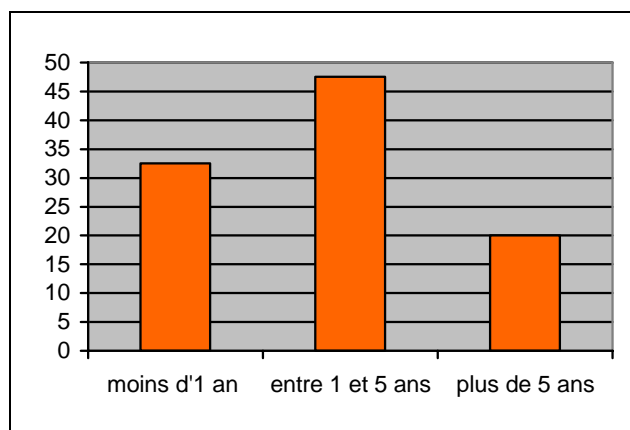


Figure 5 : Durée de séjour des personnes ayant participé à l'enquête.

Langues maternelles des migrants

Parmi les langues maternelles, les langues suivantes ressortent particulièrement : **albanais** (20%), **espagnol** (20%), **portugais** (15%), **tigrigna** (10%), **thaï** (10%), **chinois** (10%), **arabe** (5%) (figure 6).

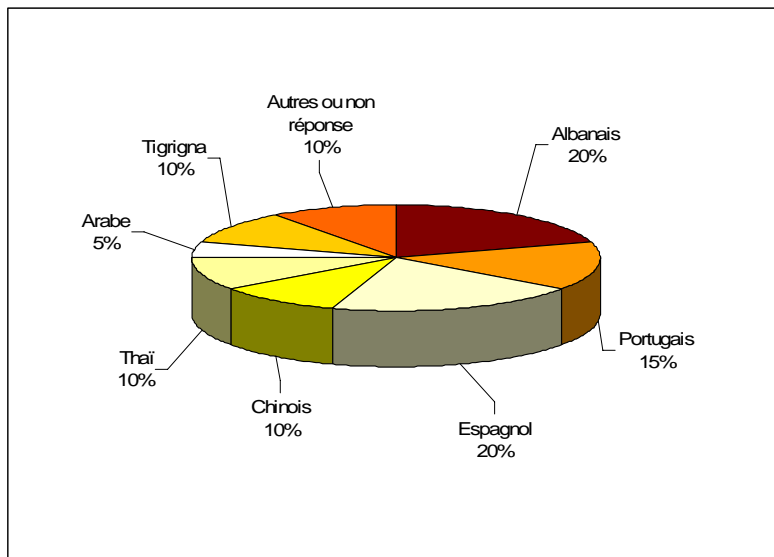


Figure 6 : Langues maternelles des personnes ayant participé à l'enquête.

Niveau de français des informateurs :

Sur 235 personnes ayant répondu à cette question :

- 18%, soit 43 personnes, sont en niveau avancé ;
- 49%, soit 116 personnes, sont en niveau intermédiaire ;
- 30%, soit 71 personnes, sont en niveau débutant ;
- 2%, soit 5 personnes, sont en niveau élémentaire.

Secteurs dans lesquels une aide linguistique serait bienvenue :

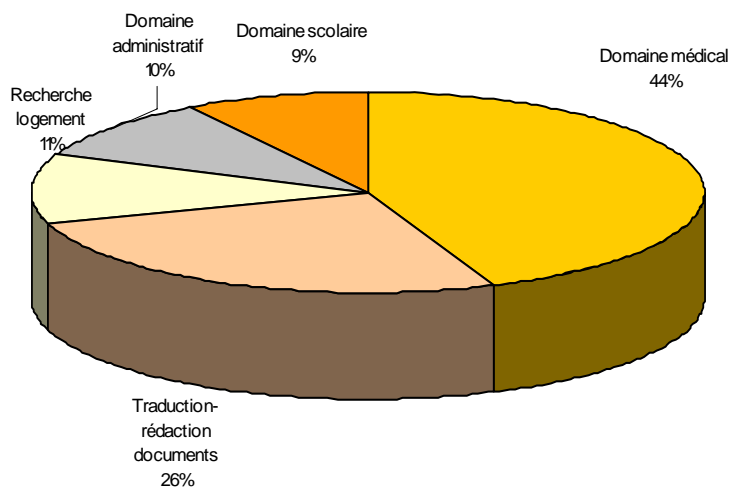


Figure 7 : Secteurs dans lesquels une aide linguistique serait la bienvenue.

- 60%, soit 78 personnes, souhaiterait une aide dans le domaine médical ;
- 36%, soit 47 personnes, dans la traduction-rédaction de documents ;
- 15%, soit 19 personnes, pour la recherche de logement ;
- 14%, soit 18 personnes, dans le domaine de l'administration ;
- 12%, soit 15 personnes, dans le domaine scolaire.

Qui s'occupe d'aider les migrants primo-arrivants dans leurs tâches quotidiennes :

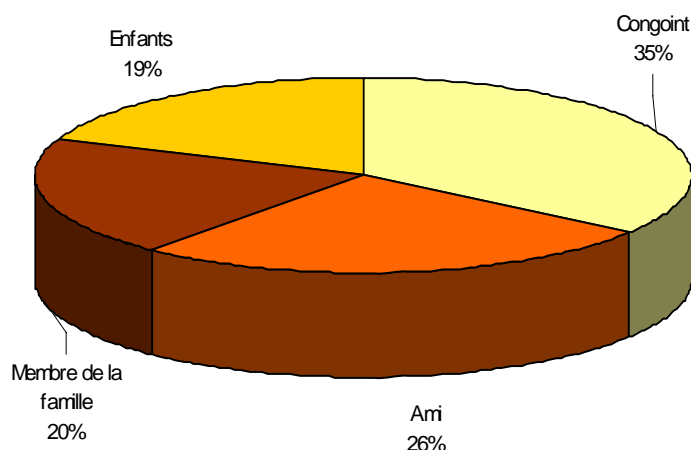


Figure 8 : Le présent tableau montre qui, selon les migrants eux-mêmes, les accompagnent dans leurs tâches quotidiennes.

Sur 196 personnes ayant répondu à cette question :

- 35%, soit 69 personnes se font aider par leur conjoint-e ;
- 26%, soit 50 personnes, se font aider par un-e ami-e ;
- 20%, soit 40 personnes, se font aider par un autre membre de la famille.
- 19%, soit 37 personnes, se font aider par leur(s) enfant(s).



Synthèse concernant les Services demandés

Il est difficile de faire ressortir une observation générale à partir des questionnaires remplis par les migrants, car le champ des besoins à couvrir est très vaste. Cependant, il est possible de dégager certaines tendances selon le statut des personnes ayant participé à notre étude. On note que :

- les **personnes jeunes** et qui arrivent en Suisse **seules** ont plus besoin d'appui linguistique dans le domaine de l'administration, la recherche d'emploi, le logement, la traduction de documents et la santé.
- les **migrants possédant une famille** ont des besoins qui concernent essentiellement le logement, le domaine scolaire, la santé

Il est surprenant de constater que 60% de migrants qui ont répondu à notre questionnaire ressentent un besoin d'accompagnement linguistique dans le service médical, alors qu'il s'agit du seul secteur bénéficiant d'un service d'interprétariat.

Ces secteurs se valent pourtant : ils sont tous indispensables à la vie genevoise et peu appropriés à la demande et à la situation des migrants.

Qui aide actuellement les personnes non-francophones ?

L'une des questions posées dans notre questionnaire concerne l'aide apportée en matière de langues : « *A votre arrivée en Suisse, quelqu'un pouvait-il vous aider avec le français dans la vie de tous les jours ?* » Les réponses à cette question montrent clairement que les migrants s'appuient avant tout sur leur réseau familial. En cas de regroupement familial, les membres de la famille et les amis savent généralement quelles sont les premières démarches à entreprendre. Il leur arrive de jouer le rôle d'interprète et d'accompagnateur, ce qui est beaucoup le cas des enfants.

En cas de difficultés, ils se tournent généralement vers leur **communauté d'origine** pour se faire aider lors de problèmes liés à l'utilisation du français. Suivant les origines, les **réseaux communautaires** sont assez bien structurés et des informations sont transmises aux nouveaux arrivants. Si les réseaux communautaires peuvent être les **acteurs du premier accueil du migrant**, on a pu se rendre compte que ces pratiques, largement répandues, ont des limites visibles :

- Certaines fois les relations intercommunautaires ne sont pas toujours aisées. Les conflits, les tensions peuvent s'exporter en terre d'exil et être une entrave à la solidarité.
- Les personnes qui accompagnent peuvent également avoir des lacunes au niveau de la langue ou ne pas réussir à jongler facilement entre la vie de famille, le travail et l'accompagnement linguistique. En outre, il peut parfois exister une gêne à aborder certains points en compagnie de connaissances ou de membres de la famille.

Enfin, le fait de se reposer sur les **membres de la famille** proche pour se faire aider dans différents domaines pose un autre problème qui concerne le fait que cette aide est généralement demandée aux **enfants** qui possèdent souvent de meilleures connaissances de la langue que leurs parents. Mais ce type d'aide a ses limites, les enfants n'ayant pas toujours les épaules assez solides pour supporter une telle charge. De même, outre la question de la complexité des démarches et des tâches, l'expérience migratoire et les changements liés à cette expérience peuvent profondément remettre en question certaines habitudes évidentes dans le pays d'origine, notamment en ce qui concerne les équilibres familiaux. Toute la hiérarchie familiale peut se trouver perturbée par le fait que les enfants sont dorénavant chargés de lourdes responsabilités.



Les Associations Communautaires

Nous avons contacté un ensemble de représentants des associations communautaires⁴⁷. Ceux qui ont été d'accord de nous recevoir ont répondu à différentes questions (questionnaire en annexe 5) : situation de leur communauté à Genève, difficultés linguistiques, besoin d'un accompagnement linguistique dans différents secteurs de la vie quotidienne.

Ces rencontres furent très enrichissantes. Notons que, dans certains cas, nous nous sommes confrontés à la difficulté de savoir si les représentants parlaient en leur nom, ou au nom de la communauté. Nous avons, malgré tout, pu faire ressortir un certain nombre d'éléments intéressants documentés dans les extraits d'entretiens ci-dessous.

Aucune communauté ne dispose à proprement parler d'un accompagnement linguistique pour les non-francophones. Cependant, beaucoup d'associations s'organisent à l'interne pour fournir de l'aide aux compatriotes fraîchement arrivés. Sur les 17 associations rencontrées, un tiers fournit ce genre de services. Il s'agit en particulier de populations importantes en nombre et bien organisées, telles que la **communauté albanaise**, avec l'Université Populaire Albanaise (UPA)⁴⁸, les **communautés africaines**, les **communautés lusophone, kurde et bolivienne**. Certaines associations de migrants proposent des services de traduction et rédaction de documents administratifs et un accompagnement en milieu hospitalier.

La majorité de nos interlocuteurs/trices ont répondu qu'il serait fort utile de systématiser les services d'accompagnement linguistique.

⁴⁷ Voir liste complète en Annexe 11

⁴⁸ www.upa.ch



Nous avons rencontré différentes associations communautaires avec lesquelles nous avons pu discuter de la situation des migrants et de leurs besoins en matière d'accompagnement linguistique.

Pour le continent africain, des entretiens ont eu lieu avec des membres de « Migraf » (migration africaine). Diverses communautés africaines sont présentes à Genève et leurs besoins linguistiques diffèrent selon chaque communauté. A Genève, la population migrante africaine est composée de **francophones, anglophones, lusophones et hispanophones**.

Cette population est évaluée à plus de 11'000 personnes (recensement de la population de 2000), sans compter l'Afrique du Nord. Le Congo RDC est le pays le plus représenté à Genève (1'218), suivi de la Somalie (975), du Cameroun (871), de l'Angola (833), de l'Ethiopie (650), et enfin du Sénégal (693). Parmi ces 11'000 personnes, les sans-papiers ne sont pas inclus (notons que le pourcentage d'Africains dans cette catégorie est moins important que par exemple celui des latino-américains sans statut légal). En matière de langues, la diversité est importante en Afrique, avec 2'000, soit un tiers des 6'000 langues parlées dans le monde

En ce qui concerne l'Afrique du Nord, nous avons rencontré des membres d'associations marocaines et tunisiennes.

L'association marocaine de solidarité et d'intégration en Suisse est en contact avec environ 400 ressortissants. Selon les statistiques officielles, il y avait 1'836 marocains dans le canton de Genève en 2004. L'immigration marocaine est faible et le français est une langue enseignée au Maroc, ce qui fait que la plupart des Marocains arrivant à Genève parlent déjà la langue. Ce sont surtout les générations qui ont un certain âge, pour qui l'école était moins accessible par le passé, qui connaissent des taux d'alphabétisation plus faibles que les jeunes.

Pour la Tunisie ce sont les collaborateurs du Forum des Tunisiens et de l'association « Droit pour tous » qui nous ont donné davantage de renseignements. Selon les statistiques officielles, en 2004 on dénombrait 1'307 Tunisiens pour le canton de Genève. Le nombre de clandestin est estimé entre 200 et 300 personnes, ce qui augmenterait sensiblement le nombre de ressortissants tunisiens par rapport au taux officiel. Bien que la langue française est enseignée dans les écoles, il semblerait que les enfants n'y porte pas suffisamment d'intérêt. Le niveau de français des ressortissants tunisiens dépend fortement du niveau de scolarisation.

Au sujet des migrants d'Amérique latine nous avons été informés par les associations ou institutions suivantes ; l'association des Boliviens de Genève, l'association Raizes qui représente la communauté brésilienne, l'association colombienne « Acoge », l'association pour l'intégration des Equatoriens, le Consulat péruvien, la librairie latino-américaine « Albatros » et l'association « Tierra Incognita ».

Toujours en 2004, les statistiques officielles sur le canton de Genève comptabilisaient 6'364 ressortissants hispanophones des pays d'Amérique latine et centrale. Ce chiffre ne reflète pas le nombre réel de ressortissants de ces pays, dans la mesure où le nombre de sans-papiers est pour certaines communautés très élevé. Ainsi, le nombre de Boliviens n'est pas précisé dans le résumé de l'OCSTAT de 2004, alors que cette communauté est considérée comme l'une des plus importantes par différents représentants en contact avec les communautés latino-américaines

A Genève, on estimait 2'039 Brésiliens 2004. L'association Raizes affirme que leur nombre est nettement plus élevé. Notons que le nombre de Brésiliens en situation irrégulière est



important, ce qui signifie que c'est l'une des communautés étrangères non-européennes les plus importantes de Genève.

Selon les chiffres officiels, il y avait 1'036 Colombiens à Genève en 2004. L'association colombienne « Acoge » entretient un rapport direct avec 500 ressortissants colombiens. Selon cette association, les clandestins sont nombreux ; soit près de 60 à 70% de la population totale (il s'agirait d'une moyenne pour les communautés latines à Genève). On aurait approximativement 2'600 ressortissants colombiens, dont 1500 clandestins.

Selon le consulat équatorien, la communauté équatorienne à Genève représente environ 450 personnes. Trente de ces 450 personnes sont membres de l'Association pour l'intégration des Equatoriens. L'OCSTAT, quant à elle, ne mentionne pas de chiffre séparé dans son résumé pour les Equatoriens à Genève.

Le chiffre officiel de l'OCSTAT fait état de 1'261 ressortissants péruviens à Genève en 2004. Les représentants du consulat du Pérou affirment qu'il y a entre 5'000 et 6'000 personnes enregistrées au Consulat.

A la Librairie latino-américaine « Albatros », « Association Tierra Incognita », on nous a dressé un portrait détaillé de la communauté hispano-américaine : « Il y a différents types de Latinos qui viennent à Genève : des fonctionnaires internationaux, des étudiants et des sans-papiers, 30'000 personnes environ ». Les plus grandes communautés latino à Genève sont les Boliviens, les Chiliens, les Colombiens, les Péruviens, les Equatoriens et les Dominicains. Les statistiques officielles, quant à elles, font état de 8'500 ressortissants latino-américains seulement.

L'orient est représenté dans notre étude par le « Centre Kurde des Droits de l'Homme » qui est en relation avec plus de 300 personnes ou 80 familles. Ces chiffres ne représentent pas forcément tous les Kurdes, mais cette organisation connaît bien la communauté kurde. Cette communauté vit dans une région répartie entre quatre parts : l'Irak, l'Iran, la Syrie et la Turquie. Sur Genève, ces nationalités sont représentées de la façon suivante : Irak (497), Iran (615), Turquie (1'879).

Le Centre Kurde des Droits de l'Homme (KURD-CHR) a été fondé par souci de faire respecter les droits fondamentaux des Kurdes et sensibiliser les Kurdes quant aux obligations et devoirs qu'ils ont en la matière. Selon le KURD-CHR, le peuple kurde est, avec 30 à 35 millions de personnes, le plus grand peuple sans Etat nation. La zone géographique du Kurdistan est partagée entre l'Irak, l'Iran, la Turquie et la Syrie.

Pour les questions liées aux migrants européens, nous nous sommes focalisés sur l'association hellénique de Genève, qui nous ont affirmé compter 500 membres dont 90 personnes qui ne sont pas grecques, mais hellénophones). Selon l'OCSTAT, il y avait 656 Grecques à Genève en 2004 ».

L'Université Populaire Albanaise de Genève constitue notre lien privilégié en ce qui concerne les pays de l'est. Les statistiques officielles de 2004 font état de 272 Albanais, 7'311 ressortissants de la Serbie et du Monténégro et 787 de Macédoine. Ces mêmes statistiques font état d'un total de 9'947 ressortissants de l'ex-Yougoslavie. Nos interlocuteurs estiment qu'il y a entre 7'000 et 8'000 Kosovars et Albanais à Genève

De manière générale, il fut difficile d'entrer en contact avec les communautés asiatiques. A titre d'exemple, le représentant de la Communauté chinoise de Genève ne souhaitait pas s'exprimer sur le sujet, affirmant que la question était sans intérêt pour eux. Il nous a renvoyé au Bureau de l'Intégration et à « Trialogue ». Il en fut de même avec la communauté thaïlandaise. Nous sommes entrés en contact avec ; l'association Genève-Asie, le Comité Suisse-Vietnam COSUNAM, l'association cambodgienne « Nouvelle Famille » et l'Association des Cambodgiens de Genève et la mission des Philippines.



Selon les statistiques de l'OCSTAT, il y avait, en 2004, 12'966 ressortissants d'Asie dans le canton de Genève. Parmi les nationalités les plus représentées sont les ressortissants de : Chine, Inde, Irak, Iran, Japon, Pakistan, Philippines, Sri Lanka, Thaïlande et Vietnam. Toujours selon les statistiques de l'OCSTAT, la même année on comptait 1551 ressortissants des Philippines. La mission des Philippines nous a parlé de 5000 personnes entre le canton de Genève et de Vaud. Ce chiffre comprend les personnes en situation régulière, et les personnes sans statut légal, importantes en nombre à Genève.

Pour les autres entités communautaires nous avons eu plusieurs échanges avec l'Eglise Catholique Lusophone, le Groupe Social Portugais, ainsi que l'association Trialogue. Ces associations nous ont donné photographie précieuse des communautés lusophones : la communauté portugaise à Genève compte 32'000 personnes. C'est la communauté la plus importante avec les Italiens qui, pour certains, sont aujourd'hui naturalisés. Le nombre de Brésiliens est estimé à 10'000 personnes. Les statistiques officielles, quant à elles, font état de 2'039 Brésiliens en 2004. Le chiffre effectif devrait être entre ces deux, étant donné que le nombre de ressortissants sans permis est élevé pour cette communauté. Selon les chiffres du Syndicat SIT, 1'100 Brésiliens sans statut légal sont enregistrés. L'OCSTAT compte de 833 ressortissants angolais à Genève en 2004.

L'association « Le Trialogue » – réseau de solidarité entre retraités, chômeurs et professionnels – est un réseau de solidarité fondé par Mme Doris Gorgé en 1998. L'association fonctionne à la fois avec un réseau interne de bénévoles et professionnels, ainsi qu'un réseau externe de médecins, avocats et autres professionnels.



Synthèse

Ces entretiens nous ont permis de nous rendre compte que :

- Le niveau de formation et d'alphabétisation est un facteur très important pour cette analyse, dans la mesure où l'apprentissage de la langue ne se fait pas de la même manière suivant le niveau de formation de base d'une personne. Il va de même du contexte socioculturel et du fait qu'une personne travaille ou non ;
- Généralement, la famille représente le pilier d'entraide le plus important ;
- Lorsqu'il n'est pas possible de s'appuyer sur la famille, soit parce qu'elle n'est pas là ou personne dans le cercle ne parle suffisamment le français, les personnes dans le besoin se retournent vers les amis ou les services d'entraide associative.

Appui complémentaire : quel service ?

ICVolontaires a entamé une réflexion autour de la mise à disposition de son réseau de volontaires polyglottes et interprètes dans le but d'offrir un service de langues complémentaires. Nous avons alors voulu savoir dans quelle mesure une telle offre serait la bienvenue et comment la structurer afin qu'elle réponde réellement aux besoins identifiés.

Quel pourcentage de votre communauté aurait besoin d'un appui linguistique complémentaire et dans quel domaine ? Nous avons posé cette question aux représentant-e-s d'associations communautaires que nous avons rencontré-e-s.

Nombre d'entre eux estiment qu'un service de langues complémentaires serait très utile. Nous avons essayé de chiffrer ces nombres en fonction du nombre de ressortissants par communauté (tableau 2, p. 56), tout en sachant que la quantification reste une approximation basée sur l'avis de ceux que nous avons pu interviewer.

**Tableau 2** : Un aperçu des besoins en matière d'accompagnement linguistique

Nom de la communauté	% et nombre de personnes pour qui l'accompagnement serait utile	Domaine (s) où l'accompagnement linguistique serait nécessaire
<i>Africains non-francophones</i>	env. 30%	Vie courante Traduction et aide à la compréhension de documents ; Ecole
<i>Nord Africains</i>	env. 10%	Vie courante, traduction de documents officiels
<i>Latino-américains</i>	env. 80%	Administration Médical et juridique, connaissances des droits ; Ecole
<i>Lusophones</i>	env. 80%	traduction de documents juridiques ; administration, Police
<i>Moyens Orientaux (Kurdes)</i>	env. 40 %	Santé ; Rédaction et traduction de documents
<i>Asie (Philippins)</i>	env. 20 %	Administration, recherche de logement
<i>Europe centrale et pays de l'Est (Albanais)</i>	env. 10%	Cas juridiques et explication des droits

* **Les associations** : Forum des Tunisiens et du Droit pour tous, Association marocaine de solidarité et d'intégration en Suisse, Eglise Catholique Lusophone, Associations « Raizes », « Migraf », « Acoge » et Association pour l'intégration des Equatoriens. Librairie latine américaine « Albatros » et Terra Incognita.



Synthèse

Le terme d'immigration est souvent cité au singulier, alors que pour beaucoup de chercheurs, il devrait être au pluriel : nous devons parler d'une histoire des immigrations. Comme nous le montre la série d'entretiens que nous avons réalisés, les parcours et les destins sont différents. Les immigrations du Maghreb, du Portugal et de Chine ne sont pas à placer dans la même historicité. Il est donc essentiel, lorsque nous y réfléchissons, d'analyser la spécificité des périodes et des imaginaires collectifs : l'immigration ne se déroule pas dans un « lieu neutre ». On arrive dans un pays qui possède déjà sa propre histoire et sa culture.

L'intégration des migrants repose sur plusieurs éléments dont l'aptitude à communiquer dans la vie quotidienne dans la langue du pays d'accueil. Dans ce contexte, le niveau d'éducation et d'alphabétisation est un facteur important. Les difficultés concrètes rencontrées imposent de revisiter les trois dimensions du langage (**opérationnelle, interculturelle et critique**) et de faire entrer dans la réflexion sur l'**accompagnement linguistique** ces trois niveaux de préoccupations. Il faut cesser de considérer les langues comme des barrières. Les langues ne sont pas de simples instruments de communication. Elles ont des fonctions sociales. Elles contribuent à assurer l'équilibre, voire l'existence, des individus.

A la lumière de nos échanges avec les responsables des communautés, la demande d'accompagnement linguistique est importante. Car quand ce n'est pas le repli sur soi qui dicte la règle, les enfants assument une responsabilité beaucoup trop importante pour eux.

L'école, l'accès aux soins, les procédures administratives, la traduction de documents sont les quatre domaines prioritaires nécessaires d'être couverts pour les familles de migrants.



LES ORGANISMES D'APPUI (ONG / SYNDICATS)

Les organismes tels que les ONG et les institutions publiques et parapubliques existent en grand nombre sur le territoire genevois. Qu'ils s'adressent à une population de migrants en particulier ou qu'ils fournissent une aide générale aux populations vulnérables, l'offre est très riche, mais ne parvient à combler toute la demande.

Organismes d'accueil et d'appui social

Nombre d'organismes (AGORA⁴⁹, OSEO⁵⁰, CAMARADA⁵¹) proposent des **cours de français** de base. Ceux-ci permettent aux migrants d'avoir une première approche avec la langue de leur pays d'accueil.

Parmi ces organisations, certaines, telles que CAMARADA et OSEO, proposent également des « ateliers d'intégration », c'est-à-dire des cours dans lesquels les apprenant-e-s se familiarisent avec les règles de vie genevoise et suisse.

Par ailleurs, les institutions suivantes offrent des **cours d'alphabétisation** : Université Populaire, Université Ouvrière, Association Lire et Ecrire⁵², CAMARADA. Les cours sont pour la plupart assurés par des enseignants bénévoles⁵³.

⁴⁹ Aumônerie genevoise auprès des requérants d'asile:
http://www.protestant.ch/enpg/enpg_web.nsf/0/22549a746bf70089c12569170076ba64?OpenDocument

⁵⁰ Œuvre Suisse d'Entraide Ouvrière: <http://www.oseo-ge.ch>

⁵¹ Centre d'accueil et de formation pour femmes migrantes: www.camarada.ch

⁵² <http://www.lire-et-ecrire.ch>

⁵³ Krebs Viola, « Etre illettré ou analphabète dans le monde et en Suisse », travail de licence ès Lettres, Université de Genève, 1999.



Rencontres avec ces associations

Sous forme d'entretien, ces organismes nous ont fait part de leurs objectifs et de leurs actions sur le terrain en relation avec la population migrante. Nous avons rencontré notamment AGORA, le CCSI, et Caritas.

AGORA, aumônerie genevoise auprès des requérants d'asile, fut créé en 1987 pour s'occuper de requérants d'asile, afin de répondre à un mémorandum des Eglises suisses.

Le CCSI, Centre de Contact Suisses-Immigrés, s'occupe de l'accueil de migrants à Genève. L'organisation offre un certain nombre de permanences, dont une permanence juridique. Caritas s'occupe du projet « Reflets » pour l'intégration sociale et professionnelle des réfugiés statutaires

Syndicats

Un discours à part vient des **syndicats** (UNIA⁵⁴ et SIT⁵⁵) que nous avons rencontrés. Dans ce genre de structure, le contact avec des travailleurs/euses migrant-e-s, souvent non-francophones, est inévitable. Selon les secrétaires syndicaux/ales rencontrés à **UNIA** et au **SIT**, la population migrante représente **80% des membres de leurs syndicats**.

UNIA consacre une partie de son activité spécifiquement aux migrants, avec un « groupe d'intérêt migrants » représenté dans différentes commissions, et s'investit pour les besoins spécifiques des travailleurs/euses étrangers/ères.

Le SIT a choisi une approche voulant intégrer les travailleurs/euses migrant-e-s dans sa structure générale. Il s'occupe donc des ses membres de façon transversale.

Les deux syndicats consacrent une partie de leurs activités à la question de l'accompagnement des membres migrants non-francophones. Les secrétaires syndicaux/ales se chargent souvent d'accomplir des tâches administratives en français.

Les secrétaires syndicaux/ales sont épaulé-e-s par le travail des militant-e-s qui assurent également les permanences. L'engagement idéologique est extrêmement important dans ce contexte. Il constitue la base de tout travail volontaire.

Le syndicat SIT

En principe, les secrétaires syndicaux du SIT n'ont pas besoin de faire appel à des interprètes car la plupart sont polyglottes et ils ne font pas d'accompagnement linguistique.

Le syndicat UNIA

Selon notre interlocuteur, les membres étrangers ont une approche du syndicat qui est différente de celle de leurs camarades suisses. Ils considèrent plus le syndicat comme une assistance,

Le syndicat ne fait pas appel à des interprètes dans ses activités de tous les jours.

⁵⁴ <http://geneve.unia.ch>

⁵⁵ www.sit-syndicat.ch



LES INSTITUTIONS

Les Ecoles

Contexte général

L'étude des entretiens fait ressortir le fait que l'accompagnement linguistique pour migrants non-francophones en milieu scolaire représente un élément-clé pour le bon déroulement de l'éducation de l'enfant. Les enfants en bas âges sont tout particulièrement touchés par ces mesures, car la rentrée se passe mieux si les parents sont en mesure de comprendre les procédures de l'école du pays d'accueil : les différences culturelles et sociales sont, dans certains cas, significatives et peuvent poser problème à l'enfant et à ses parents.

Par ailleurs, les parents non-francophones peuvent renoncer à participer aux réunions de parents d'élèves, par peur de ne pas pouvoir suivre les dires des professeurs. Il est cependant important que les parents puissent suivre de près la scolarité de leurs enfants. Ceci peut figurer comme un premier pas, un premier signe d'intégration dans la société d'accueil.

En général, les migrant-e-s ne maîtrisant pas la langue s'appuient sur la collaboration de leurs enfants afin de comprendre ce qui leur est demandé. Dans le domaine de l'école, l'enfant est partie prenante et exposé en premier lieu. Il ne convient pas de donner cette tâche à l'enfant, qui se voit porter de lourdes responsabilités. Cela contribue à dénaturer la relation Ecole-Parents-Enfants.

Le Département de l'Instruction Publique (DIP)⁵⁶ fournit un certain nombre de conseil pratiques sur son site Internet. Il offre un certain nombre de classes d'accueil pour enfants migrants non-francophones, âgés de 12 à 15 ans. Pour les parents, il existe des cours de français gratuits, soit l'après-midi, soit le soir.

De plus, le DPI a mis en place un dispositif d'interprètes-médiateurs communautaires. Ils sont au nombre de 43 et sont rémunérés par le Département. En 2007, ces interprètes ont effectué plus de 400 interventions sur demande des enseignant-e-s. A partir de la rentrée 2008/9, les interprètes communautaires du DIP seront coordonnés par les services de la Croix-Rouge Genevoise.

En revanche, il n'existe aucun dispositif au niveau des associations de parents d'élèves.

Le **Groupe Genevois des Associations de Parents d'Elèves du Primaire (GAPP)**⁵⁷ chapeaute les différentes Associations de Parents-Elèves (APE) du Canton de Genève. Il représente un réseau propice pour renforcer l'appui linguistique dans le domaine scolaire.

Par ailleurs, le DIP a créé en 2006 un **Réseau d'Enseignement Prioritaire (REP)**⁵⁸ pour encourager la qualité des écoles dans les quartiers populaires.

⁵⁶ <http://www.geneve.ch/dip/arriver.asp>

⁵⁷ www.gapp.ch

⁵⁸ http://www.geneve.ch/enseignement_primaire/rep/



Un projet pilote a été ainsi lancé à l'école primaire des Tattes/Gros-Chêne à Onex. Lors de la rentrée 2008, **quatorze établissements scolaires** auront intégré le REP.

Deux critères sont déterminants pour qu'une école puisse faire partie du REP :

- plus de 55% des parents d'élèves doivent être issus de catégories socioprofessionnelles défavorisées (professions peu qualifiées, chômeurs...);
- l'ensemble de l'équipe enseignante s'engage dans le projet pour une durée de trois ans.

Dans ces deux écoles, en moyenne 60% des élèves sont allophones. Un appui linguistique devrait y être de mise.

Les d'études réalisées précédemment portant sur la question de « comment mettre en place la loi sur l'intégration ? » ont fait ressortir le fait qu'une « attention particulière doit être portée sur l'intégration des enfants dans le système scolaire par la maîtrise de la langue du pays d'accueil, par la valorisation de la culture d'origine, par la création de « ponts » entre les différentes cultures et par la sensibilisation des parents à la vie scolaire des enfants. »⁵⁹ Pour une meilleure scolarisation des élèves migrants, une bonne intégration est essentielle : « en ce qui concerne l'enseignement public, le nombre d'élèves étrangers décroît à partir de l'enseignement secondaire. Ils sont d'ailleurs plus nombreux que les enfants suisses dans les classes spécialisées. Ils sont clairement sous-représentés dans les universités et les hautes écoles. On remarque néanmoins des différences qui sont en rapport avec divers facteurs : le moment de l'arrivée en Suisse, le niveau socio-économique des parents, la communauté d'origine, la connaissance et la maîtrise de la langue française... etc. »⁶⁰

⁵⁹ *Rapport final concernant un concept cantonal d'accueil et d'intégration des étrangers, pour la Commission d'experts extraparlamentaire chargée de définir un concept cantonal d'accueil et d'intégration des étrangers.* FÖLLMI, Dominique, PARINI, Lorena, GARCIA ROUX, Asunción. Genève. 2000.

⁶⁰ *Idem*, p. 15



Le Système de Santé

Contexte général

Tout patient a droit à la santé. Il existe nombre de références à ce droit, dont la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme et des Recommandations données par le Conseil Economique et Social des Nations Unies (ECOSCO)⁶¹, ainsi que l'Art. 41b de la Constitution Fédérale de la Confédération Suisse qui stipule que « toute personne bénéficie des soins nécessaires à sa santé ».

Avoir accès à la santé suppose que le/la **patient-e** soit en mesure de **comprendre l'information** qui est présentée en rapport avec son état de santé. Le respect de ce principe implique également de reconnaître au patient **l'égalité de traitement** indépendamment de son origine et sa langue.

Dans le domaine de la santé, la tâche est particulièrement ardue. Une incompréhension peut avoir des conséquences sérieuses pour le/la patient-e et le/la médecin. La barrière de la langue altère le rapport qui peut s'instaurer entre patient-e et praticien-ne, et des questions et des réponses importantes ne peuvent être clairement formulées. Le rapport de l'OFSP⁶² sur la *Diversité et égalité des chances, les fondements d'une action efficace dans le microcosme des institutions de santé*⁶³ offre un portrait assez clair des difficultés auxquelles les médecins sont confrontés en matière de langues et de communication⁶⁴ :

- **Difficultés au niveau de l'interrogatoire clinique** : pendant les consultations, les patient-e-s de langue étrangère s'expriment beaucoup moins facilement pour parler de leur état de santé.
- **Difficultés concernant la prise du traitement** : les patient-e-s de langue étrangère peuvent présenter une compliance⁶⁵ moindre en ce qui concerne la prise régulière des médicaments prescrits.
- **Difficultés liées à un suivi adapté au traitement** : Les patient-e-s de langue étrangère sont moins souvent convoqués à des consultations de suivi et retournent moins fréquemment dans leur institution de référence.

Enfin, comme nous l'explique la médecin et coordinatrice du programme scientifique du *Geneva Health Forum*⁶⁶, « pour un accès équitable à la santé, la notion de *health literacy* est

⁶¹ Observations générales, points 14 à 20 sur le droit à la santé.

⁶² Office Fédéral de la Santé Publique : <http://www.bag.admin.ch>

⁶³ <http://www.bag.admin.ch/shop/00038/00209/index.html?lang=fr>

⁶⁴ Alexander Bischoff et al., «A-Care»: Gesundheitsversorgung und –kosten von Asylsuchenden in Basel. Forschungsbericht zuhanden des Bundesamtes für Migration. Institute of Nursing Science et Hôpital universitaire de Bâle, 2005.

⁶⁵ La « compliance » est entendue ici comme le bon suivi des recommandations du médecin de la part du patient (respect de la posologie des médicaments, d'indications, etc.).

⁶⁶ <http://www.ghf08.org>



importante». Cette notion englobe la capacité pour toute personne de prendre des décisions bénéfiques à sa propre santé. Cela commence par l'hygiène et la nutrition pour aller jusqu'à la bonne utilisation du système de santé. Essentiellement, on distingue trois points : 1) les différences relationnelles ; 2) la capacité de comprendre et d'utiliser le système de santé ; 3) le langage et l'information en lien également avec le niveau d'éducation du patient.

Un service de traduction efficace peut donc se révéler déterminant pour la guérison du/de la patient-e. L'interprète, quant à lui, peut avoir plusieurs origines : être un membre de la famille du/de la patient-e, un-e médecin parlant la langue du/de la patient-e ou un membre externe, professionnel ou non.

Mesures et stratégies fédérales

Du point de vue des politiques cantonales ou fédérales en faveur des migrants, le domaine de la santé est un objectif prioritaire. C'est dans cette optique que l'Office Fédéral de la Santé Publique a mis en place, en collaboration avec l'Office Fédéral des Migrations et la Commission Fédérale des Etrangers, la stratégie « Migration et santé 2002 à 2006 », puis « Migration et santé 2008 à 2013⁶⁷ ». Vision de la stratégie : « Une chance équitable est donnée à toute personne vivant en Suisse de réaliser pleinement son potentiel de santé, sans qu'aucun facteur évitable ne vienne l'en empêcher ». La stratégie met ses efforts au service de la population migrante mais également au service des personnes défavorisées d'origine suisse. Les mesures sont appliquées dans quatre champs d'action :

- Promotion de la santé et prévention
- Formation et formation continue dans le domaine de la santé
- Soins de santé
- Recherche et gestion des connaissances

Le but d'une telle stratégie est d'adapter le système de santé à « une société modifiée par les migrations, et les besoins spécifiques des différents groupes d'utilisateurs » (Saladin, 2006.p. 18). La mise en œuvre de cette stratégie présuppose la collaboration de plusieurs acteurs à tous les échelons : Offices fédéraux, les cantons, les communes, les associations, les organisations non gouvernementales, les organismes de recherche.

Le projet *Migrant-Friendly Hospitals*⁶⁸ vise la création d'un réseau d'institutions actives dans le domaine de la santé et se distingue par une prise en charge orientée vers les populations migrantes. Ce réseau ainsi constitué permet l'échange d'informations, publications et recommandations des professionnels de la santé touchant à la question de la transculturalité et l'établissement de mesures concrètes au sein des institutions concernées.

Afin de s'adapter à une diversité omniprésente dans ce milieu, les institutions de la Santé ont l'opportunité et la nécessité de prendre des mesures qui doivent être « différentes », sortant des conventions. Cependant, cette démarche ne peut avoir lieu que si l'institution elle-même met en place le cadre pour accueillir et gérer la diversité. Dans le domaine de l'accompagnement linguistique cela se traduit par une prise de conscience des défis et des moyens à mettre en œuvre pour les relever.

⁶⁷ <http://www.bag.admin.ch/themen/gesundheitspolitik/00394/00395/00396/index.html?lang=fr>

⁶⁸ Ce programme bénéficie d'un budget de 605879 francs à investir dans quinze projets différents.



Les coûts sur le plan national suisse

Selon le *Rapport sur le financement des prestations d'interprétariat dans les institutions suisses de santé pour les personnes qui ne maîtrisent pas la langue officielle locale*, rédigé par un groupe d'experts sur mandat du projet *Migrant Friendly Hospitals* (MFH)⁶⁹, l'OFSP estime que le coût des prestations d'interprétariat s'élèverait actuellement à 5 millions de francs environ. Ces prestations sont financées par différentes sources (ressources propres aux hôpitaux, fonds privés, imputation au déficit d'exploitation, canton, etc.). Compte tenu de la pression financière que subissent les hôpitaux, il ne faut pas s'attendre à ce que ces derniers accroissent volontairement leurs ressources dans ce domaine, d'autant plus que les bases juridiques sont lacunaires.

Dispositif en place pour le système de santé à Genève

Dans les Hôpitaux Universitaires de Genève (HUG)⁷⁰ en 2005, il y avait 51% de patients de nationalité étrangère, avec un total de 188 pays représentés. Les dix pays les plus courants (environ 56% des patients étrangers) sont les suivants : Portugal, Italie, Espagne, Serbie-et-Monténégro, Brésil, Royaume-Uni, Allemagne, Bolivie, Etats-Unis, Maroc.

Depuis 1998, les HUG ont un accord quasi exclusif avec la **Croix Rouge Genevoise**⁷¹ pour les services d'interprétation communautaires. La Croix-Rouge se charge de former ses interprètes avec la participation des HUG.

De nombreux services font appel aux interprètes. Cependant, c'est le **Centre Santé Migrants (CSM)**⁷² qui a recours le plus souvent à ce type de services. Selon notre enquête, **70%** des consultations au CSM nécessitent l'intervention d'un interprète. Pour cette unité seule, le budget consacré à l'interprétariat est de 500'000 francs par année. **Il est estimé** que le CSM monopolise près de **55%** des interventions qui sont faites auprès des HUG par les interprètes de la Croix-Rouge. En 2006, les HUG ont nécessité 9504 heures d'interprétation.

Le Département de Médecine Communautaire a utilisé **53.8%** de ces 9504 heures (dont 20% concernent la psychiatrie).

La coordinatrice des services d'interprétation aux HUG explique que le service d'interprétation des hôpitaux universitaires fournit surtout des interprètes à trois services : médecine communautaire, Centre Santé Migrants et l'unité mobile de soins communautaires. Quand un médecin juge qu'une interprétation est nécessaire, il a le droit de demander un interprète. Il utilise donc le listing fourni par la Croix-Rouge et appelle les différents interprètes proposés dans la langue demandée pour en trouver un de disponible. Certains médecins parlent différentes langues et si cela concorde avec le/la patient-e, tant mieux, mais cela n'est souvent pas le cas.

L'Hôpital paie à la Croix-Rouge 70 francs par heure d'interprétation. Sur ces 70 francs, 30 francs vont à la Croix-Rouge et 40 francs à l'interprète. La Croix-Rouge paie directement ses interprètes sur la base d'une attestation du médecin. Ils sont payés à la fin du mois.

⁶⁹ www.mfh-eu.net

⁷⁰ <http://www.hug-ge.ch>

⁷¹ www.croix-rouge-ge.ch

⁷² http://migrantcare.hug-ge.ch/soins_migrants/CSM_activites.html



Selon les informations que nous avons pu obtenir, les médecins des HUG ont souvent des difficultés à trouver des interprètes disponibles. Le listing de tous les interprètes auquel ils ont accès est rarement mis à jour et cause d'une grande perte de temps.

Parmi tout le personnel de l'Hôpital, tous postes inclus, le taux d'étrangers est proche des 50%. La moitié de ceux-ci sont français, quant aux autres ils sont principalement originaires d'Italie, d'Espagne ou d'autres pays européens. Si le médecin parle parfaitement la langue du patient, il n'est pas nécessaire d'appeler un-e interprète.

L'**unité mobile de soins communautaires** fonctionne principalement pour les personnes sans statut légal qui remplissent un dossier, où leur statut ne leur est pas demandé. Ils sont en général reçus pour des soins ambulatoires. Pour des problèmes graves, ils sont reçus à l'Hôpital. Les problèmes de finances sont discutés avec une assistance sociale.

La représentation du CSM met l'accent sur l'importance pour l'interprète de rester dans son rôle : on lui demande de servir de passerelle linguistique et non d'influencer, de quelque manière que ce soit, le/la patient-e ou le/la médecin. Ceci pourrait compliquer la consultation. De plus, il est indispensable que l'interprète soit ponctuel. Elle relève également la grande disparité en ce qui concerne la qualité des interprètes.

Les limitations d'heures de travail hebdomadaire (14 heures) tout en augmentant le nombre d'interprètes requis pour couvrir les besoins, car un service comme celui du Centre Santé Migrants requiert tous les jours l'intervention d'interprètes. Ce besoin demanderait en fait une professionnalisation des interprètes, avec une plus grande disponibilité. La responsable des interprètes des HUG estime cependant qu'un service d'interprétation gratuit n'est pas forcément intéressant, à moins d'être déjà bien rôdé.

Le **domaine de la santé** est un domaine **sensible** qui ne laisse aucune place à l'improvisation et les erreurs de traduction peuvent en effet avoir des conséquences fatales.

Relation entre demandes faites et besoins réels

Si le système en place tourne assez bien, il ne couvre pour autant pas tous les besoins. L'expérience personnelle d'un membre d'ICV en témoigne : sa belle-mère, anglophone, a dû être hospitalisée pendant une durée de six mois, avec des thérapies de réhabilitation à la Clinique Beau Séjour. *« J'ai vécu des graves problèmes de communication. Je me souviens que les infirmières entraient dans la chambre et demandaient « Mme X, do you have pain ? » Les compétences les plus élémentaires en anglais n'étaient souvent pas assurées, ce qui a occasionné des frustrations et mécompréhensions entre le personnel soignant et la famille. « Je n'ose pas imaginer quelle aurait été la situation avec une langue dite 'exotique', autre que l'anglais. »*

Aucun service n'existe pour les patient-e-s et leur famille. C'est toujours le médecin qui fait la demande pour un interprète. Les personnes ne maîtrisant pas le français peuvent facilement se trouver face à un sentiment d'impuissance et d'isolement. S'il n'est pas évident de trouver une bonne solution face à ces difficultés, il convient pour le moins d'y songer.



Modalités possibles pour les services d'interprétation

Des études menées aux Etats-Unis mettent en avant les différentes possibilités de services d'interprétariat dans le domaine de la santé⁷³. Chacune de ces possibilités convient en fonction du **volume d'interprétation**, les **langues**, **origines des bénéficiaires**, **leur niveau de formation**, ainsi que le **degré de complexité** de l'interprétation. Il est également nécessaire de savoir qui contrôle le fait de faire appel à un interprète ou non.

Tableau 3 : Type d'appui linguistique possible dans le secteur de la santé.
Source : *Robert Wood Johnson Foundation*, <http://www.ncihc.org> , 2002, traduit par ICVolontaires.

Rôle	Description
Soignant de référence bilingue	Les échanges avec le/la patient-e lors des soins se font dans la langue maternelle de ce/tte dernier/ère. Le/la soignant-e de référence peut être locuteur/trice natif/ve de la langue cible ou bien l'avoir étudiée. Dans cette formule, les frais se basent sur la préparation et la formation de (futurs) soignants.
Patient bilingue	Les compétences des patients en français sont soutenues, ce qui limite le recours à une assistance en communication. Les frais sont basés sur le développement de programmes ESL (français-langue étrangère).
Interprète sur appel : Collègue soignant / homologue bilingue	Le/la collègue soignant-e/ homologue bilingue (infirmier/ères, assistant-e-s social-e-s, technicien-ne-s, médecins, etc.) fournit un service d'interprétation à un-e patient.e à la place du/de la soignant-e de référence. Les frais pour cette formule s'expriment en temps passé par l'interprète au détriment de ses activités normales.
Interprète sur appel : personnel bilingue non soignant	On sollicite habituellement du personnel bilingue non soignant à chaque fois que le besoin se fait sentir au sein de l'établissement, ce qui, la plupart du temps, passe inaperçu. Certains établissements accordent un supplément pour ces services.
Interprète sur appel	organisme de services communautaires : Des organismes de services communautaires se chargent de fournir gratuitement les interprètes (en général un employé bilingue ou un responsable des dossiers) pour accompagner leurs clients sur le lieu de soins. Les dépenses occasionnées sont prises en charge par l'organisme de services communautaires.
Interprète sur appel : proches et amis	Interprétation effectuée par un proche du/de la patient-e ou un-e ami-e. Il peut s'agir d'une demande directe exprimée par le/la patient-e. Cette formule n'occasionne pas de frais pour l'établissement.
Interprètes professionnels	Les interprètes professionnels sont engagés par l'établissement pour leurs compétences linguistiques, leur formation en interprétation et leurs qualifications (si possibles). Les frais engagés par l'établissement peuvent comporter le recrutement, la sélection (screening), la formation, l'évaluation, l'élaboration des emplois du temps (scheduling) et la supervision.
Interprètes sous contrat	Le/la collègue soignant-e/homologue bilingue (infirmier/ères, assistant-e-s social-e-s, technicien-ne-s, médecins, etc.) fournit un service d'interprétation à un patient à la place du/de la soignant-e de référence. Les frais pour cette formule s'expriment en temps passé par l'interprète au détriment de ses activités normales. Cependant, on pense souvent que l'interprétation n'occasionne pas de frais supplémentaires à l'établissement. Malgré tout, certains d'entre eux proposent un supplément de rémunération pour ce travail.

⁷³ Voir tableau 4 ou analyse complète en Annexe 9, source : *Robert Wood Johnson Foundation*, <http://www.ncihc.org> , 2002.



Les Instances de l'Administration Publique

Contexte général

En 2005, plusieurs publications émanant des services spécialisés de la Confédération traitaient de l'ouverture des institutions⁷⁴. Ainsi, la Commission fédérale des étrangers⁷⁵ recommandait d'ancrer dans les ordonnances et les directives les conditions d'engagement de médiateurs/trices culturels au sein des services de la Confédération, des cantons et des prestataires de service mandatés par l'état⁷⁶. Parallèlement, le personnel des services concernés devait bénéficier d'une formation le sensibilisant à la diversité culturelle. Un rapport du Service de Lutte contre le Racisme posait les bases des formations à mettre en place pour les agents de la fonction publique⁷⁷.

Comme nous l'avons signalé plus haut, la Confédération pour les années 2008-2011 prévoit son désengagement en ce qui concerne le financement des centres de compétences pour l'interprétariat communautaire. Actuellement, seul le Secrétariat d'Etat à l'Economie (SECO)⁷⁸ semble accorder de l'importance à la question, en considérant « **le rôle déterminant des compétences linguistiques et interculturelles dans les critères de recrutement des conseillers en personnel** ». En vue de faciliter l'intégration des étrangers, d'optimiser la communication entre conseillers/ères en personnel et demandeurs/euses d'emploi étrangers et de développer les compétences interculturelles des conseillers/ères ORP par le biais de la formation, le SECO recommande « le recrutement ciblé de conseillers/ères en personnel, spécialistes de la migration⁷⁹ ».

Les directives de Berne s'appliquent à Genève : « Tout fonctionnaire qui reçoit un étranger est un médiateur entre deux mondes.⁸⁰ » Ce principe devrait régir les relations entre l'administration et ses usagers allophones. Plus concrètement, le **Bureau de l'Intégration des Etrangers (BIE)** dispense un certain nombre de **formations** auprès de quelques administrations dont la formation des aspirant-e-s policiers, des agents de sécurité et des gardien-ene-s de prison, formation des concierges et des fonctionnaires administratifs sur l'interculturalité et l'intégration⁸¹.

⁷⁴ CFE, Terra Cognita, Service lutte contre le racisme

⁷⁵ www.eka-cfe.ch/f/index.asp

⁷⁶ Ouverture des Institutions : Recommandations de la Commission fédérale des étrangers, Berne, 2005.

⁷⁷ Agents de la fonction publique en prise avec la diversité culturelle : quelle formation en matière de prévention des discriminations. Service de lutte contre le racisme, Berne, 2005.

⁷⁸ www.seco.admin.ch

⁷⁹ Recommandations, pp.9-10

⁸⁰ Les Cahiers du BIE, n°3 « Pourquoi les fonctionnaires n'ont pas la tâches facile... et une mission capitale », 2003

⁸¹ « Vers une politique cantonale d'intégration ou une nouvelle ambition pour Genève », Projet de Paul-Olivier Valloton, Délégué à l'intégration, Département des Institutions, Bureau de l'intégration, Genève, juin 2007, pp 55-56.



Le Groupe Intermigra⁸² de la Haute Ecole de Travail Social (HETS) a, en janvier 2007, reçu pour mission d'élaborer un concept de formation à l'intention des collaborateurs de l'administration.⁸³

Nous avons rencontré des acteurs de l'Hospice Général et nous nous sommes intéressés de plus près à la situation à la prison de Champ-Dollon quant à l'accompagnement linguistique des détenus.

Entretien avec l'Hospice Général

L'Hospice Général est un service qui soutient la Loi sur l'Assistance Publique⁸⁴ et qui verse des prestations aux personnes résidant sur le Canton. Par définition, les migrants qui viennent au service « **Questions sur l'Action Sociale** » (**ASOC**), sont dans le besoin social et financier. Ces personnes de nationalité étrangère, doivent obligatoirement disposer d'un permis. Un autre département s'occupe des requérants d'asile : **Aide aux Requérents d'Asile (ARA)**. Une unité spéciale s'occupe des personnes sans statut légal, qui ont fait une demande d'autorisation de séjour et qui sont en attente de réponse. L'Hospice Général est mandaté par l'Etat pour verser ce qu'on appelle l'assistance publique. A l'ASOC, 52% des personnes qui sont aidées n'ont pas la nationalité suisse.

L'Hospice n'offre pas de cours de français, mais peut orienter les personnes vers différentes structures. Il est du devoir de l'assistant-e sociale de voir si la personne a d'autre recours que l'Hospice pour prendre des cours de français (subsidiarité). Les représentantes de l'Hospice soulignent : « *Si quelqu'un de non-francophone peut obtenir des cours de français de l'Office Cantonal de l'Emploi (OCE)⁸⁵, on va faire ce qu'il faut pour qu'il les obtienne, si la personne peut bénéficier de mesures.* » Pour des personnes non-intégrées dans le processus de recherche d'emploi, d'autres cours sont mieux adaptés. Bénéficiant d'aides allant jusqu'à 1'750 francs par an pour une formation, elles peuvent s'adresser à des structures telles que Camarada, l'UPA, l'UPGA.

D'après le mandat du Conseil d'Etat, le **Département ARA** accueille les **requérants d'asile** durant toute la procédure. Des prestations d'hébergement et financières, la couverture sanitaire minimale ainsi qu'une formation « cours de langue » y sont offertes. A la suite de ces cours, ils peuvent se perfectionner dans d'autres écoles.

Les personnes que nous avons rencontrées de l'Hospice Général⁸⁶, indiquent qu'elles seraient très intéressées par des services d'interprètes communautaires complémentaires, ce qui permettrait de diminuer la charge de travail des collaborateurs.

⁸² Groupe coordonné par le Prof. Bolzman Claudio, Dr en sociologie, enseignant et chercheur à la HET

⁸³ *ibid.*,p.27

⁸⁴ www.ge.ch/grandconseil/data/texte/PL09907.pdf

⁸⁵ www.geneve.ch/emploi/

⁸⁶ www.hg-ge.ch



Une grande partie des assistant-e-s sociaux/ales de l'Hospice, appartenant à la seconde, troisième et quatrième génération, maîtrisent l'anglais, le portugais ou l'espagnol. Ils peuvent ainsi communiquer avec un grand nombre de migrants non-francophones.

A l'ARA, le portrait de l'assistante sociale est plus multiculturel. Des langues comme l'albanais, le turc, l'arabe, le russe ou différentes langues africaines sont couvertes, ce qui est très utiles pour l'encadrement social dans les foyers.

Lorsqu'aucun-e assistant-e social-e ne parle la langue du migrant, l'ARA fait appel aux interprètes de Manpower. Dans d'autres cas, l'utilisateur vient accompagné-e par l'un de ses proches.

Réponses aux questionnaires

Nous avons également adressé aux chefs de service de 25 administrations (voir liste en annexe 1) un questionnaire afin d'évaluer leurs pratiques en matière d'accompagnement linguistique. Treize services nous ont répondu.

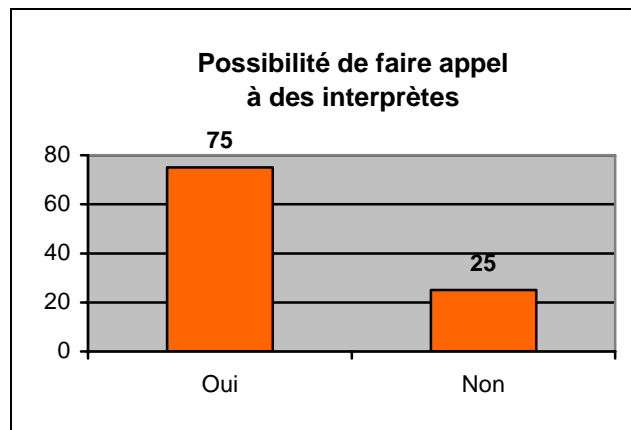


Figure 9 : possibilité des institutions de pouvoir faire appel à des interprètes communautaires.

75% des services contactés nous indiquent qu'ils ont recours à des interprètes professionnels (figure 9). Sur ce total, **50%** des administrations utilisent les compétences linguistiques de leurs propres collaborateurs/trices. La totalité des services qui nous ont répondu estiment que les moyens mis à disposition sont suffisants. **Cependant, certains des services travaillant directement avec des migrants non-francophones ne disposent pas d'interprètes. On constate donc sur le terrain un manque dans ce domaine, précisément dans les relations avec l'administration.**

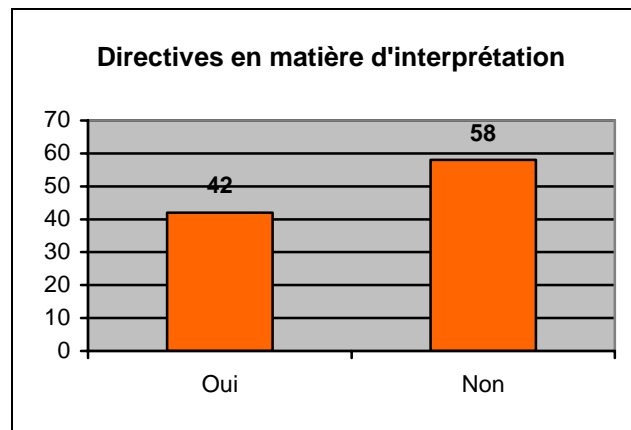


Figure 10 : sur les institutions qui ont répondu à notre questionnaire, 42% disposent de directives en matière d'interprétation, 58% n'en ont pas.

Plus de la moitié des administrations contactées n'ont pas élaboré de directives relatives à l'intervention des interprètes.

Les directives existantes se limitent à définir le type de traducteurs. Elles reflètent donc en principe les contrats d'exclusivité conclus avec le service interprétariat du Centre Migrants ainsi que les accords tarifaires (figure 10). La Direction Générale du Post-Obligatoire cependant a élaboré son propre cahier des charges à l'intention des interprètes. La police cantonale, quant à elle s'appuie sur le Code de procédure pénale afin de garantir aux personnes le « droit d'être entendues ».

Au vu des réponses fournies, **il apparaît que l'intervention d'un-e interprète dépend de la seule évaluation de la situation par le fonctionnaire, en dehors de tout cadre normatif.**

Office Cantonal de la Population

L'Office Cantonal de la Population (OCP) propose des services d'interprètes uniquement pour les auditions d'asile, dans lesquelles il est obligatoire d'avoir un juré interprète officiel. En dehors des convocations et des auditions, c'est au/à la migrant-e requérant-e de se débrouiller avec son réseau. L'institution « Elisa » dépendante d'AGORA peut les aider dans certains cas, mais se trouve souvent confronté à un problème de disponibilité. L'institution sera donc présente pour les convocations officielles et veillera au bon respect des droits de l'Homme, mais ne pourra fournir des services de traduction et d'accompagnement linguistique.

L'interprétation communautaire, un service urgent et indispensable à la prison de Champ-Dollon

Depuis maintenant plus de vingt ans, le débat public sur « l'insécurité » est omniprésent. La relation supposée entre délinquance et immigration est le refrain préféré des politiques xénophobes et ultranationalistes. Cette relation vise d'une part les étrangers/ères proprement dit, plus particulièrement ceux qui séjournent clandestinement sur le territoire, et d'autre part les « jeunes issus de l'immigration ou immigrés », les jeunes Kosovars et africains. Longtemps, cette relation a été traitée sur un mode essentiellement idéologique et moralisateur. Une évolution des discours serait heureuse si elle s'ouvrait sur un débat intellectuel, si elle permettait à l'argumentation et à la démonstration contextualisante de prendre le pas sur l'émotion et le sens commun.

Tableau 4 : Champ-Dollon : population 2006 par nationalité / région



Région	Nombre	%
Suisse	352	12.4
Europe de l'est / Russie / Balkans	576	20.3
Autre Europe	568	20.0
Afrique du Nord	436	15.4
Autre Afrique	587	20.7
Moyen Orient	167	5.9
Amérique	99	3.5
Asie et Océanie	52	1.8
Total	2837	100.0

Un avocat bien au courant de la situation nous donne quelques explications concernant les infractions à la LSEE (loi sur le séjour et l'établissement des étrangers) : « *certains délits ne peuvent être commis que par des étrangers. C'est le cas de manière frappante pour le séjour illégal. C'est un délit qui peut se répéter facilement, surtout lorsqu'on est clandestin ou victime de non-entrée en matière (NEM). Malgré le fait qu'il n'y a dans ce genre de situation ni victime lésée, le fait de se trouver en état de récidive conduit de nombreuses personnes à purger des peines de détentions fermes.* »

Les explications culturalistes constituent un réductionnisme duquel les sciences sociales mirent longtemps à prendre leurs distances. A l'heure de parler des jeunes issus de l'immigration, il est courant de mettre en avant leur « double culture ». Cette dernière est présentée comme si elle constituait fatalement une source de contradictions et de conflits, de perturbations psychologiques et de déviations. Dans sa généralité, cette idée est fautive, d'une part parce qu'elle repose sur un modèle opposé de parfaite homogénéité culturelle qui n'a pas de sens dans un pays d'immigration comme la Suisse, d'autre part parce qu'elle réduit la construction de la personnalité sociale à la problématique culturelle, passant ainsi sous silence celle de l'intégration socio-économique.

« Souffrant du 'racisme latent' en Suisse, devant assumer le choc culturel et psychologique lié à l'exil, certains ados kosovars tombent dans la délinquance en réaction à la stigmatisation dont ils font largement l'objet dans notre pays », conclut la chercheuse **Rachel Zehnder**⁸⁷ dans un mémoire de diplôme de l'Institut d'études sociales à Genève. Elle tente de soulever un coin du voile qui enferme les Kosovars en Suisse dans des stéréotypes de délinquance. A travers certains actes délictueux, elle souhaite faire ressortir, une stratégie identitaire adoptée en réaction au racisme et à la stigmatisation dont ils sont victimes en Suisse. Cette stratégie est également interprétée comme un « moyen d'intégration illégale » dans le but de parvenir aux valeurs matérialistes et consummatrices propres à la société d'accueil. Toutes les contradictions prétendues insurmontables liées à la « double culture » peuvent se ramener à un problème central : la gestion du stigmaté, la dévalorisation identitaire que ce dernier provoque dès l'enfance et, inséparablement, les réactions de défense et les stratégies de revalorisation de soi qu'il induit plus ou moins.

Il semble que cette gestion du stigmaté est liée principalement à trois éléments : **primo la réussite ou non de l'intégration socio-économique, intégration dont la phase cruciale est le parcours scolaire du jeune ; secundo les déterminants familiaux que sont l'histoire familiale (incluant la nature du projet migratoire et le discours tenu sur lui), la réussite professionnelle des parents, l'attitude de ces derniers vis-à-vis de l'école et plus largement des valeurs du pays d'accueil ; tertio les éléments du contexte**

⁸⁷ Rachad Armanios, « Kosovars: délinquance contre xénophobie? », Le Courrier, 22 août 2001. <http://www.lecourrier.ch/index.php?name=News&file=article&sid=806>



immédiat de vie, en particulier les effets plus ou moins stigmatisant de l'habitat, les expériences plus ou moins précoces et intenses du racisme et les influences exercées par les groupes de pairs.



ATELIERS D'ÉCHANGE

Nous avons organisé deux tables rondes, auxquelles nous avons invité des personnes faisant partie d'ICVolontaires ainsi que des intervenant-e-s externes. Parmi les intervenant-e-s externes étaient présents plusieurs traducteurs/trices-interprètes de Migraf⁸⁸, une association communautaire africaine œuvrant dans le domaine des langues, une interprète communautaire et un représentant de l'association Appartenances Lausanne⁸⁹, et une spécialiste de l'interprétariat dans le milieu socio-médical américain. Au niveau interne, plusieurs équipes de nos différents bureaux (Afrique du Sud, Brésil, Espagne, France, Suisse) ont pris part aux discussions concernant le projet international de « Langues et Migration » d'ICVolontaires.

Objectifs

Ces deux moments d'échange avaient pour objectif de :

- Consolider les notions théoriques avec les pratiques de terrain ;
- Identifier les besoins précis en matière de formation ;
- Développer une réflexion autour des outils nécessaires pour l'interprétariat communautaire ;
- Établir un réseau de personnes ressources notamment en ce qui concerne les formations destinées aux différents acteurs impliqués dans notre projet langues et migration.

Interventions clés

Interprétariat communautaire, des enseignements à partir de l'expérience faite sur le continent nord-américain (USA et Canada)

La société américaine est une société multiculturelle où les questions de langues se posent depuis longtemps. Mme Julia Puebla-Fortier, invitée de la première table ronde, a travaillé plus de 20 ans dans des projets de soutien linguistique et culturel aux Etats-Unis. Ces projets sont maintenant à un stade avancé également au Canada et en Australie. A Washington DC, à l'époque où Julia a commencé son travail, il n'existait qu'une ou deux agences. Actuellement, dans la seule ville de Washington, plus de dix institutions travaillent sur les questions de langues et de soutien culturel aux migrants. Julia Puebla-Fortier a détaillé, lors de son intervention, l'organisation des services de langues, les méthodes de recrutement, et la garantie d'un service de qualité à travers une évaluation et une formation appropriée.

L'expérience d'Appartenances

L'organisation traite avec des populations vulnérables. Les serbo-croates et les albanais représentent les communautés bénéficiaires les plus importantes en nombre. Parce qu'Appartenances est une association, tous les acteurs, y compris les professionnels de la santé abandonnent un peu de leur salaire pour donner vie à la communauté d'interprètes.

⁸⁸ www.darksite.ch/migraf/

⁸⁹ www.appartenances.ch



Les professionnels de la santé sont membres et reçoivent un salaire fixe. Les interprètes communautaires sont rémunérés au taux fixé par l'association pour laquelle ils/elles travaillent. Les immigré-e-s ne paient rien et les professionnels sont payés par les compagnies d'assurances. Appartenance accepte les immigré-e-s non assurés (et illégaux), et trouve un moyen pour payer les frais. Appartenance est parmi les 16 institutions reconnues par l'Office Fédéral de la Santé Publique (OFSP). Appartenances dispose de :

- Plusieurs communautés
- Centre de consultation thérapeutiques
- Prévention et la promotion de la santé
- Centre des Femmes

En termes de pourcentages, la répartition de l'activité s'articule de la manière suivante :

- 71% sont du secteur de la santé
- 13% provient du secteur social
- 10% se trouve dans le renforcement des capacités
- 6% autres

Parla amb mi, parla aqui : l'expérience d'ICVolontaires à Barcelone

Barcelone, capitale de la Catalogne accueille une communauté bilingue (catalane et espagnole). L'agglomération compte plus de 7 millions d'habitants avec un nombre croissant de migrants. L'idée de départ était de « traduire / interpréter pour s'intégrer ». C'est de là qu'est né le projet barcelonais « Parla amb mi, parla aqui » (« parle-moi, parle ici »), projet qui est à la base de tout le travail qu'ICVolontaires a pu réaliser en matière de langues et migration à Genève. Le titre « Parla amb mi, parla aqui » souhaite souligner l'importance qu'il y a à connaître une langue locale dans la perspective d'une intégration sociale. Ceci est en particulier valable à Barcelone où une personne doit connaître le catalan pour réellement s'intégrer. Il s'agit également de motiver les associations et les migrants à travailler les aspects linguistiques de l'intégration sociale. Par la même occasion, ce projet veut encourager les volontaires migrant-e-s qui disposent d'un niveau linguistique suffisant à s'intégrer plus encore. L'objectif est de servir d'interprète pour les migrant-e-s nouvellement arrivé-e-s, donc de servir de relais, de les aider à s'intégrer, de les former afin qu'à leur tour ils puissent traduire et interpréter pour d'autres migrant-e-s plus récemment arrivé-e-s.

Avant Genève, ICVolontaires a effectué une étude de terrain à Barcelone. 60 institutions actives dans le premier accueil des migrant-e-s ont pu être contactées. 55 d'entre elles ont répondu. 129 entretiens ont été menés entre octobre 2006 et mai 2007. 20 institutions sont actives dans le projet, soit en tant que médiatrices soit en tant que bénéficiaires. Des questionnaires ont été distribués aux migrant-e-s, volontaires ou bénéficiaires. Ainsi, une grande quantité d'informations a pu être collectée et analysée (249 questionnaires ont ainsi été remplis : 108 interprètes et 141 bénéficiaires potentiels). Par ailleurs, 31 séances d'interprétation ont été réalisées à ce jour, 26 d'entre elles représentaient un défi spécifique (voir « Défis interculturels pour les paramètres à prendre en considération »). Pour répondre aux défis du service, une nouvelle fonction créée dans le projet : le/la médiateur/trice. Nous avons créé une fonction de médiateur afin de servir d'intermédiaire entre les migrant-e-s (bénéficiaires) et les interprètes (volontaires). Ce rôle sera moins important que celui initialement prévu. Il/elle ne fournit que des renseignements sur les besoins du/de la volontaire.

Perspectives

- Actuellement, l'Espagne est l'un des plus important point de chute pour les migrants. Par le biais du présent projet, ICVolontaires-Barcelone contribue activement à l'amélioration de la

situation des nouveaux arrivants ainsi que celle des migrants qui ont séjourné en Espagne plusieurs années sans pour autant être intégrés à la société locale ;

- Une partie complémentaire du projet pourrait être effectuée dans les pays d'émigration : les pays du Sud. Il faut travailler à mieux informer les migrants potentiels ;
- Le projet évoluera différemment selon les pays, il doit être en adéquation avec les cultures et les usages locaux.

Santé et Migration, France

Lorsque le bureau français d'ICVolontaires s'est engagé dans le projet « Langues et Migration », la situation gouvernementale était sur le point de changer. A ce moment, on ne savait pas clairement comment les lois réglementant l'immigration allaient évoluer. A présent, la situation politique vis-à-vis de l'immigration est devenue assez évidente et n'est malheureusement pas forcément dans l'intérêt des migrants. En 1996, il y avait un million d'immigrés. Actuellement, on articule le chiffre de 5,4 millions.

L'histoire des migrations en France diffère quelque peu de celle des autres pays parce qu'elle a connu une « histoire d'amour/haine » avec ses colonies qui a duré plus de 100 ans. D'une certaine manière, la France connaît ses immigré-e-s (d'origines de l'Afrique sub-saharienne, du Maghreb). Cependant, la France découvre depuis une dizaine d'années une nouvelle vague d'immigrés qui ne sont connus ni de la France, ni des Français. Il s'agit des Kurdes, des Chinois, des Turcs, etc. On note, avec leur arrivée, que des problèmes de barrières linguistiques et de considérations religieuses se développent, pour n'en citer que quelques-uns.

Avec cette nouvelle vague d'immigration, le travail effectué en Espagne et en Suisse aidera à mettre en œuvre de nouveaux projets en France, tout en prenant en compte les spécificités françaises.



Photos : premier atelier « Langues et Migration » organisé en septembre 2007



Synthèses

Les points importants que nous retenons de ces ateliers dans le contexte de la présente étude sont :

Approche

- **Choix approprié du type de suivi :** Il est important de choisir la bonne formule de services d'interprétariat suivant le contexte, le nombre de personnes nécessitant une aide, le niveau d'intervention (demande faite par une institution officielle, le/la migrant-e lui/elle-même, etc.). Différentes possibilités sont données, telles qu'elles sont mentionnées en annexe 9 du présent document pour le secteur de la santé (interprète ad hoc, ami-e, médecin ou membre du personnel de l'hôpital, professeur, etc.).
- **Nécessité de redéfinir l'accompagnement linguistique :** L'interprète ne traduit pas seulement un message, mot à mot, mais est amené à donner des explications permettant de comprendre le message. L'interprète doit adopter une certaine attitude neutre, tout en facilitant le processus d'intégration. Ce n'est pas une question de besoins / offre de services, mais d'aide aux migrants pour qu'ils deviennent autonomes (i.e. « capacitation »). Le message n'est pas seulement une question de vocabulaire (mot à mot), mais une signification dans un contexte ainsi qu'un message culturel qui doivent impérativement être transmis.
- **Importance du rôle de l'interprète :** Il faut prêter attention non seulement aux connaissances linguistiques, mais également au rôle de l'interprète. Il faut comprendre les responsabilités et l'éthique de l'interprétation, connaître la manière de gérer les questions culturelles, etc. L'interprète doit traduire ce qui indique une autorité mot par mot. Les désirs des migrant-e-s et les pensées ne sont pas pertinentes à ce moment précis ;
- **Réseau de solidarité au sein de la communauté :** Le fait de créer un réseau de solidarité au sein de la communauté est généralement bénéfique. Mais il y a des obstacles dans certains cas : les ressortissants de pays en guerre peuvent, par exemple, venir de camps opposés (cas chez les colombiens), ce qui crée une grande méfiance au sein de la communauté ;
- **Asymétrie :** Dans la relation interprète-migrant-instance officielle, il y a typiquement une asymétrie qui pose souvent problème ;
- **Ouverture d'esprit afin d'apprendre des expériences réussies :** Il est, par exemple, fort intéressant de s'inspirer de l'expérience faite aux Etats-Unis, où les services d'interprétariat se sont développés il y a plus longtemps qu'en Suisse. Une notion importante qui surgit dans ce contexte est celle de l'égalité de traitement, loi passée aux Etats-Unis ;
- **Choix de l'approche :** L'approche doit être choisie en fonction du pays, de son histoire, de la (les) langue(s) officielles parlées, de la relation entre communauté d'accueil et immigrés, du statut juridique du/de la ressortissant-e (légal-e ou non).

Définitions

- **Attention aux confusions de terminologie !** Exemple : communément, le mot « traduction » est utilisé pour désigner la transposition d'une langue à l'autre de textes écrits, en opposition à l'interprétariat qui lui est oral. Or, « Appartenances » parle de 'traduction' pour désigner un procédé où l'information n'est pas contextualisée : l'interprète communautaire procède à un changement de langue tout en restant très proche du texte.



Méthodologie d'enquête

- **Questionnaire** : Différents questionnaires dans différents domaines : santé, juridique, école, contexte donné aux interprètes non seulement pour l'information, mais aussi le contexte ;

Conditions de travail

- **Spécificités des interprètes volontaires** : Comme pour toute gestion de volontaires, celle d'interprètes et de traducteurs bénévoles demande un suivi particulier ;
- **Indemnités** : Afin d'assurer un service de qualité, il est souhaitable de pouvoir prévoir un dédommagement au moins ;
- **Formation** : Il est important qu'une formation soit donnée.

Qualité du service

- **Compétences exigées d'un interprète commentaire** :
 - Etre objectif ;
 - Etre en mesure de gérer ses émotions indépendamment de ce qui est en cours de traduction lors des réunions ;
 - Avoir accès à des outils de réflexion permettant d'analyser et d'évaluer des travaux réalisés à intervalles réguliers.
- **Ethique professionnelle** :
 - Maîtriser les questions d'éthiques et de codes professionnels ;
 - Se comporter comme des professionnels formés, maître de la situation, et de comporter soi-même selon un code d'éthique ;
 - Il ne faut pas oublier que les interprètes ne sont pas des machines. Lors de ces interactions « face à face », il est parfois difficile de cacher ses sentiments. Les situations ne sont pas toujours faciles à gérer.
- **Possibilités de servir de pont culturel et médiateur au bénéficiaire de services** :
 - Etre capable de comprendre et d'expliquer le lien entre les structures suisses et celles des migrants, en utilisant leur propre expérience de la migration ;
 - Etre capable d'interpréter le contenu linguistique ainsi que le contexte socioculturelle. Comprendre parfaitement les différents intérêts qui entrent en jeu ;
 - Etre capable de percevoir les conflits interculturels, les structures ou institutions et capable de distinguer les différents personnels ;
 - Etre capable de sortir de situations difficiles et réagir de façon adéquate ;
 - La connaissance de l'interprétation ;
 - Posséder une bonne connaissance du vocabulaire des domaines liés au travail (par exemple le vocabulaire médical), et être en mesure de traduire dans la confiance, de manière compréhensible et cohérente ;
 - Posséder une bonne connaissance de la politique suisse en matière de politique d'immigration et, en particulier, des droits et des obligations des migrants.

Pour cela, les interprètes font appel à leur double connaissance des langues et des cultures, de même que de leur propre expérience migratoire.

En donnant les explications nécessaires lors de la séance, leur intervention permet d'éviter les malentendus et les conflits (qui peuvent survenir dans le cadre des entrevues de « dialogue » (3 dialogues entre les parties - les patient-e-s, les fournisseurs de services et les organismes communautaires). Les interprètes sont qualifiés pour exercer leur rôle, en particulier à respecter les principes déontologiques de leur profession.



Reconnaissance de la fonction d'interprète communautaire

- **Importance de la reconnaissance de l'interprète :**
 - Obtenir son certificat de la communauté Suisse d'interprètes
 - Reconnaître le rôle des interprètes

Outils méthodologiques

- **Glossaires :** Il ne sert à rien d'établir des simples glossaires, sans tenir compte du contexte, car l'interprétariat communautaire est bien plus que du simple mot-à-mot, mais plutôt un accompagnement linguistique qui suppose souvent une contextualisation ; Des glossaires composés de mots ne sont pas très utiles. Si glossaires il y a, il faut qu'ils soient ciblés par rapport à des acronymes, un cadre et les codes qui s'y emploient ; le côté pratique de la chose est essentielle ;
- **Guides de bonnes pratiques :** Ces manuels semblent utiles, car ils fournissent des indications contextuelles. Ils peuvent donc servir d'outil de référence, tant pour les bénéficiaires que pour les interprètes ;
- **Web :** les ressources en ligne peuvent offrir d'excellents outils de travail ;
- **Services en ligne :** si l'accompagnement et le contact direct sont très importants surtout lorsqu'un interprète et son bénéficiaire ne se connaissent pas, un certain travail peut se faire à distance plus tard, ce qui peut être intéressant en termes de suivi.

Recrutement

- **Importance du recrutement :** Lors de la sélection des interprètes communautaires, il ne suffit pas uniquement d'évaluer les qualités techniques. Beaucoup d'autres facteurs doivent être pris en considération, dont notamment leurs compétences sociales, sens du contact, compréhension interculturelle, leur origine exacte (très important pour des interventions auprès de communautés qui connaissent des situations de guerre et déchirement) ;
- **Comment choisir le bon interprète ?** Il faut bien connaître la situation dans laquelle interviendra l'interprète, administrative, culturelle, références qualitatives pour être exigeants dans ce travail.

Formation

- **Longueur :** Une bonne formation d'interprète communautaire va de 40 à 200 heures de cours ;
- **Thèmes abordés :** La formation des interprètes communautaires passe par des modules non seulement linguistiques, mais surtout liés au comportement et à l'attitude que doit avoir l'interprète, les sensibilités particulières selon le domaine, la terminologie, etc. ;
- **Public cible :** La formation ne se limite pas à l'interprète lui-même, mais aussi à ceux qui utilisent les services d'un interprète, que se soient les instances officielles, les associations communautaires, voire même le migrant bénéficiaire ;
- **Intervenants :** Il convient de faire appel aux professionnels du métier, car ils peuvent fournir un savoir de connaissances qu'ils maîtrisent (spécialiste de l'interprétariat, des assurances sociales, médecins, etc.).



- **Formation continue** : La certification initiale ne suffit pas de poursuivre la formation continue des interprètes et des évaluations.
 - Techniques d'interprétation ;
 - Instruments et techniques qui donnent les moyens de corriger la traduction adaptés à la situation ;
 - Distinguer les différentes techniques d'interprétation utilisées dans les domaines concernés et savoir comment les utiliser correctement.
- **Formations en ligne** : Certaines formations peuvent être données en ligne : méthodologie telle que le domaine juridique, santé, procédures, etc.

Différences socioculturelles et leur impacte

- **Présentation du message** : dans la société suisse, les questions s'abordent de façon assez directe. Dans la communauté africaine, par exemple, c'est différent, car le message est précédé par un discours préliminaire. Ainsi, dans le domaine de la santé, le contexte social diffère du contexte thérapeutique, ce qui a un impact sur la manière dont le message doit être transmis et présenté. Ainsi, le volet culturel est une valeur très importante et engendre le concept de « double appartenance ».
- **Rôle du médiateur** : ICVolontaires à Barcelone constate l'importance du médiateur et a créé cette fonction au sein du programme de services de langues. Le médiateur sert d'intermédiaire entre les migrants (bénéficiaires) et les interprètes (volontaires).
- **Paramètres à prendre en considération** : Nous avons constaté (à Barcelone notamment) qu'il faut prêter tout particulièrement attention aux facteurs suivants lorsqu'il s'agit de mettre en lien un interprète communautaire et un bénéficiaire :
 - ❖ Genre
 - ❖ Age
 - ❖ Nationalité
 - ❖ Religion
 - ❖ Contexte interculturel
- **Accessibilité des communautés** : Suivant les cultures, il est difficile d'avoir accès aux ressortissants : c'est le cas pour les chinois, par exemple, qui se mélangent très peu au reste de la population et sont difficiles d'approche. Nous avons constaté ce même phénomène à Genève et à Barcelone.

Le projet comptera trois types de volontaires :

- **Interprètes** ou **migrant-e-s** ayant une formation de médiateur qui fourniront les services d'interprétariat ;
- Des **volontaires internationaux/ales** financés par le Service Volontaire Européen (SVE) qui coordonnera les contacts (institutions, etc.), tiendra à jour la base de données des interprètes, gèrera l'administration ;
- Des **volontaires locaux/ales** : migrants ou catalans qui aideront dans les tâches routinières, par exemple, la poste, la visibilité du projet.



CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

Si nous croisons les conclusions de notre enquête de terrain avec les informations puisées dans différents documents d'analyse et de rapports liés à l'immigration, il est possible d'esquisser un certain nombre de constats et recommandations.

Tout d'abord, on peut affirmer que nombre d'efforts sont faits du côté des officiels pour faciliter l'accueil et l'intégration des étrangers à Genève. Il existe des services d'interprétation dans le domaine de la santé et de l'école notamment. A Genève, les services d'interprétariat communautaire offerts se limitent essentiellement à ceux fournis par la Croix-Rouge Genevoise.

Dans leur travail, les interprètes suivent une méthode plutôt descriptive. Elle prend peu en compte la médiation et suit plus des principes d'interprétation stricte qui laisse peu de place à la contextualisation, très importante pour la bonne compréhension de certains topos. A en croire les témoignages, cette méthode ne répond pas toujours aux besoins des migrants. Dans le trio interprète-migrant-instance officielle, il y a typiquement une asymétrie, dans la mesure où les officiels sont dans une position de force. Le poids est placé du côté de l'autorité, déjà parce que le/la migrant-e n'a pas d'autres choix que de faire appel à des services d'interprétation officiels, mais également parce que les méthodes appliquées suivent un modèle qui n'est souvent pas « neutre ». Dès lors, le/la migrant-e se tourne vers son réseau familial, souvent impliquant les enfants, s'adresser aux associations communautaires qui, faute d'infrastructure, n'ont pas toujours la possibilité d'assister ses ressortissant-e-s en matière de langues.

On constate également que le niveau de formation des interprètes communautaires sur Genève est faible : seul 7% de tous les interprètes de la place genevoise possède le Certificat Suisse pour les Interprètes Communautaires⁹⁰. Ce pourcentage est faible comparé à celui obtenu dans d'autres régions de Suisse. Il ne suffit pas d'avoir suivi une formation d'interprète de conférence. Un complément de formation en interprétariat communautaire est indispensable, dans la mesure où les questions d'interculturalité et de transculturalité sont absolument essentielles.

Ainsi, nombre de représentant-e-s d'associations de migrants affirment qu'il serait utile d'avoir un autre service linguistique complémentaire.

Madame Ursula Dubois de Sociolution⁹¹ et de www.migraweb.ch, projet d'un portail Internet suisse, témoigne de son expérience avec différents types d'interprètes : « *Nous avons constaté qu'il y a un avantage de travailler avec des bénévoles, dans la mesure où cette approche permet de développer le réseautage et l'entraide mutuelle entre migrants, plutôt qu'une approche client – consommateurs* ».

⁹⁰ www.inter-pret.ch

⁹¹ www.sociolution.ch



Observations spécifiques par secteur

Il est possible de faire un certain nombre d'observations par secteur :

L'École

Dans le domaine de l'éducation, on constate que les parents non-francophones ne participent pas aussi activement aux activités (réunions de parents, fêtes de l'école), se sentant incapables de comprendre le contenu des séances. Les enseignant-e-s, quant à eux, ne se rendent pas toujours compte de ce besoin et ne font pas nécessairement appel aux interprètes. Souvent, l'enfant est amené à prendre le rôle de l'intermédiaire, rôle qui ne convient aucunement le cas échéant.

- **Un bon suivi des parents pour éviter les échecs scolaires** : La présence d'un-e interprète consolide le rôle de chacun dans la famille et rétablit le degré de contrôle des parents. Ce genre d'intervention permet d'agir pour tenter d'éviter les problèmes et les échecs scolaires. L'accompagnement linguistique a donc une vocation préventive pour combattre l'exclusion des personnes d'origine étrangère, enfants et parents confondus. Les élèves pourront facilement augmenter leurs chances de réussite s'ils sont suivis par leurs parents durant leur cursus scolaire.
- **Intégration par le biais de l'école** : Il est possible de relever le défi de l'intégration en misant sur le domaine scolaire. Un des objectifs et des intérêts d'un accompagnement linguistique en milieu scolaire réside dans le fait de promouvoir le droit à l'égalité et une égalité des chances.
- **Rôle du GAPP** : Plus d'efforts devraient être déployés pour aider les parents d'élèves, par exemple par le biais du GAPP⁹² (Groupement Genevois des Associations de Parents d'Elèves du Primaire) et d'autres dispositifs en place dans le Canton de Genève. Notons que, suivant les populations visées, il faut aussi travailler avec des structures, telles que le GAPP, directement en contact avec les familles.
- **Importance des REP** : On doit accorder aux REP (Réseau d'Enseignement Prioritaire⁹³) une attention toute particulière dans la mesure où ils accueillent des enfants issus de l'immigration et dont la langue n'est souvent pas le français.

⁹² <http://www.gapp.ch>

⁹³ http://www.ge.ch/enseignement_primaire/rep/



Photos : deuxième atelier « Langues et Migration » organisé en mars 2008

La Santé

Des trois domaines analysés, le secteur de la santé est de loin celui qui prend le mieux en charge la question de la pluralité linguistique : les HUG ont régulièrement recours aux interprètes communautaires. Le **médecin** lui-même en **fait la demande**. Les responsables (personnel soignant) se disent assez satisfaits des services existants, mais affirment que la **gestion des interprètes** est **problématique**. En effet, les médecins ont une liste d'interprètes, mais il n'est pas dit que ces derniers soient effectivement disponibles au moment où il le faut.

Parmi les éléments les plus importants concernant le travail d'interprétariat communautaire dans le domaine de la santé, la représentante de la cellule d'interprétariat des HUG mentionne les points suivants :

- la ponctualité de l'interprète
- la qualité de l'interprétation et la connaissance du vocabulaire médical
- la disponibilité de l'interprète

Il est intéressant de remarquer cependant que les **migrants interrogés** dans notre enquête voient le domaine de la **santé** comme celui où les **besoins** sont **les plus importants**, et ce malgré le fait que des services d'interprétariat soient les mieux structurés dans ce domaine.

La question qui se pose alors est de savoir comment les services existants pourraient être compétés par un **service plus accessible aux malades et familles**. L'interprète doit pouvoir remplir totalement son rôle, non seulement en respectant les informations échangées, mais en pouvant, si besoin est, les rendre plus compréhensible pour le/la patient-e.

Le modèle d'interprétation appliqué à Genève, dans le domaine de la santé, se veut impartial mais tend à prendre une tournure asymétrique. Il serait alors intéressant de s'inspirer des différentes modalités d'interprétation proposées par le « National Council on Interpreting in Health Care » aux Etats-Unis. Cette analyse fournit un tableau complet des possibilités d'intervention en matière de services de langues au sein du système de santé⁹⁴. Il

⁹⁴ Voir Annexe 9 pour le tableau complet



conviendrait davantage d'explorer quelle solution convient dans quel contexte, afin de compléter l'offre proposée à Genève et en Suisse de manière plus générale.

- Soignant-e de référence bilingue
- Patient bilingue
- Interprète sur appel : collègue soignant-e /homologue bilingue
- Interprète sur appel : personnel bilingue non soignant
- Interprète sur appel
- Interprète sur appel : proches et amis
- Interprètes professionnels
- Interprètes sous contrat

Chacune de ces possibilités convient en fonction du volume d'interprétation, des langues, et d'autres facteurs. Il est également nécessaire de savoir qui contrôle le fait de faire appel à un interprète ou non. Dans ce choix, il est important de s'assurer que la démarche mise en place ne réponde pas uniquement aux besoins des institutions, mais aussi et avant tout des migrant-e-s hospitalisé-e-s ou nécessitant un suivi médical. A nouveau, il faut **minimiser** les **phénomènes d'asymétrie** où le/la migrant-e se trouve en situation de faiblesse.

En termes d'accompagnement linguistique dans le service médical, il est important de prendre en compte certains aspects tels que la **confiance** ou l'**écoute**. Le/la patient-e doit être en mesure de pouvoir s'exprimer librement, de même qu'il/elle doit être certain d'être bien compris. S'il n'est pas possible de transposer, sans adaptation, un système réussi dans un pays vers un autre pays, il convient pourtant de **s'inspirer de bonnes pratiques d'ici et d'ailleurs** afin de développer le meilleur des services possibles.

Administration

La présente étude a révélé une **grande demande d'accompagnement linguistique** dans le **secteur administratif**. Un grand nombre de communautés de migrants n'est pas habitué à devoir faire face à l'administration qui régit notre société actuellement.

Les diverses tâches administratives que chaque individu doit assumer, si elles font peur, si elles repoussent, sont pourtant importante. Un-e migrant-e peut perdre des occasions favorables à son intégration.

Dans la plupart des cas, l'assistant-e social se charge de toutes les démarches administratives à la place du/de la migrant-e. Mais cette solution possède de nombreuses limites :

- Face à une quantité impressionnante de travail, l'assistant-e social ne pourra résoudre tous les problèmes administratifs des migrants ;
- Comprendre et accepter cette administration est faire un grand pas dans l'intégration d'un pays. Il signifie assimiler peu à peu son fonctionnement. Si l'assistant-e social règle à chaque fois les tâches administratives du/de la migrant-e, ce/cette dernier/dernière n'apprendra jamais à agir par lui/elle-même.

D'autres services sont mis à disposition des migrants, tels que Manpower, le service d'interprètes employé par l'Hospice ou les « écrivains publics » ou « scribes » à L'Université Ouvrière de Genève, ou encore le service juridique de Caritas.



Ces services ne proposent pourtant pas d'accompagnement linguistique régulier : les interprètes de l'Hospice n'agissent que durant les entretiens, et les scribes et autres écrivains publics se chargent uniquement de rédiger des lettres ou remplir des formulaires.

Un service d'accompagnement linguistique pour les démarches administratives dans les tâches administratives serait donc nécessaire pour que le/la migrant-e se familiarise avec ces diverses procédures. L'interprète ne devra donc pas uniquement se charger de traduire et de rédiger à la place du/de la migrant-e, mais devra être en mesure de lui faire comprendre à travers des expressions communes, l'importance de ces démarches pour sa propre intégration.

Un domaine très sensible où l'interprétariat communautaire fait défaut est la prison. En théorie, des services seraient disponibles, notamment dans le domaine de la santé. En pratique, on constate qu'il y a de situations où les co-prisonniers/ères se retrouvent interprètes, situation qui n'est de toute évidence pas satisfaisante.

Certaines administrations ont recours aux interprètes communautaires de manière généralisée mais peu renforcée. Si les Hôpitaux Universitaires ont mis en place des formations à l'intention de leur personnel afin de renforcer leurs capacités à gérer les entretiens en triologie, le reste des administrations n'a de loin pas suivi cette démarche. Par ailleurs, une forte proportion d'administrations ne dispose pas de directives en la matière ou n'évaluent pas leur application. Les fonctionnaires restent donc les seuls à juger de la nécessité de faire intervenir un interprète en dehors de tout cadre normatif.

Recommandations

- Globalement, on voit que des cours et des séances d'informations pour les différentes communautés linguistiques pourraient être complémentaire par rapport au dispositif actuel ;
- Le web est un outil précieux d'information qui peut davantage être exploité pour aider les migrants ;
- Il faut éviter les situations d'asymétrie dans la relation autorité-interprète-migrant. Il est préférable de favoriser une approche d'accompagnement et de renforcement des capacités plutôt que une assistance qui peut engendrer des rapports de force ;
- Vu le pourcentage faible d'interprètes communautaires titulaires du certificat suisse d'INTERPRET (7% seulement), il semble nécessaire de renforcer les possibilités de formation pour les interprètes communautaires à Genève. Ces formations devraient être données par un organe neutre ;
- Il semble nécessaire de renforcer les capacités de gestion d'entretiens en triologie du personnel des administrations. Si certaines administrations ont recours aux interprètes communautaires de manière généralisée mais peu renforcée, ce n'est de loin pas le cas pour tous. Les fonctionnaires restent donc les seuls à juger de la nécessité de faire intervenir un interprète en dehors de tout cadre normatif.



Approche proposée par ICVolontaires

ICVolontaires favorise une approche transculturelle et interculturelle. Il s'agit d'un accompagnement linguistique qui doit privilégier les relations horizontales et équilibrées, voir le tissage d'un réseau social durable, plutôt que d'un service ponctuel. C'est aussi la raison pour laquelle il est intéressant d'impliquer des migrant-e-s ayant appris le français afin d'aider leurs compatriotes. Cette démarche se montre efficace, mais il faut noter qu'elle peut ne pas convenir aux ressortissant-e-s des pays en conflit, car la politique du pays d'origine se trouve importée dans le pays d'accueil.

Service d'interprétation pour les parents d'élèves : Nous œuvrons actuellement pour la mise en place d'un premier projet pilote au niveau de l'école. Dans les secteurs urbains à forte concentration d'immigrants, nous souhaitons mettre à disposition des parents des interprètes volontaires formés spécifiquement à la problématique scolaire et aux techniques d'interprétariat communautaire. Leur rôle sera de faciliter les relations parents-école. L'interprétation en sera une des modalités, mais nous organiserons également chaque semaine des permanences en présence d'enseignant-e-s et de conseillers/ères pédagogiques où les parents pourront directement discuter de leurs inquiétudes ou simplement se familiariser avec le système scolaire genevois. Nos objectifs sont d'augmenter la compréhension réciproque des migrant-e-s et des enseignant-e-s, de susciter un dialogue respectueux des paramètres interculturels, de faciliter l'accès aux institutions, de rompre l'isolement et ainsi, de favoriser l'envie d'apprendre le français pour parvenir à une plus grande autonomie. Afin de faciliter l'information aux parents, nous optons pour une démarche originale de diffusion de l'information sur les stands en plus des canaux habituels (CASS, écoles, associations, etc.).

Les étapes suivantes font partie de cette démarche :

- Recrutement des interprètes
- Sensibilisation des enseignants
- Formation des interprètes
- Interventions des interprètes
- Permanences (en présence d'un coach et d'enseignants et de conseillers pédagogiques)
- Coordination (Recrutement et gestion administrative des interprètes ; Organisation des formations, des stands, des permanences, etc.)

Séances d'information et de formation : Dans un deuxième temps, nous pensons également mettre sur pied des séances d'information destinées aux parents d'élèves de différentes origines. Ce service doit, à notre avis, s'articuler autour des associations communautaires.

Web : ICVolontaires travaille en partenariat avec l'équipe de www.migraweb.ch pour la traduction de documents. Ce projet d'envergure nationale, est coordonné par le Réseau Sociolution, le FIMM (Forum pour l'intégration des Migrants et des Migrants) et FEEL (Forum des Etrangères et Etrangers de Lausanne) la Main tendue Zürich/Genève.

Ainsi, nous souhaitons contribuer, avec les moyens qui sont les nôtres, à un accueil positif des migrant-e-s à Genève, qui s'inscrit dans un contexte local, mais également global à l'ère de la mondialisation. Nous vivons dans un système nouveau, fondamentalement interdépendant, avec une ouverture et interconnectivité économique, d'une part, et une fermeture, voire un repli sur soi des nations qui ont du mal à faire face aux conséquences



sociales de la mondialisation, d'autre part. C'est cette interdépendance des peuples, des cultures, des intérêts qu'il faut penser et affronter.



BIBLIOGRAPHIE

- Rachad Armanios, « Kosovars : délinquance contre xénophobie? », Le Courrier, 22 août 2001, <http://www.lecourrier.ch/index.php?name=News&file=article&sid=806>.
- Agents de la fonction publique aux prises avec la diversité culturelle: Quelle formation en matière de prévention des discriminations?, par Sylvain Fattebert e.a., Berne, Service de lutte contre le racisme, 2005.
- Les Cahiers du BIE, n°3 « Pourquoi les fonctionnaires n'ont pas la tâche facile... et une mission capitale », 2003.
- Catalogue des mesures d'intégration : mandat du Conseil Fédéral, Office des Migrations, ODM, Berne 2007.
- BISCHOFF Alexander et al., "A-Care": Gesundheitsversorgung und -kosten von Asylsuchenden in Basel.
- BISCHOFF Alexander, Communication : les langues étrangères à l'hôpital, dans « Diversité et égalité des chances. Les fondements d'une action efficace dans le microcosme des institutions de santé », Peter Saladin éd., Berne, 2006, pp. 28-30.
- Commission externe d'évaluation des politiques publiques (2005) La politique cantonale de préformation des non-francophones à risque d'exclusion, Evaluation des mesures de soutien, Genève.
- Coopération internationale et migrations, Direction du Développement et de la Coopération Suisse, http://www.deza.admin.ch/ressources/resource_fr_23616.pdf, Berne, avril 2001.
- DAHINDEN, Janine, CHIMIANTI Milena Professionnelles Sprachmitteln und interkulturelles Vermitteln im Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich. Theoretische Perspektiven. Forum suisse pour l'étude des migrations et de la population. Neuchâtel, 2002.
- FÖLLMI, Dominique, PARINI, Lorena, GARCIA ROUX, Asuncion, Rapport final concernant un concept cantonal d'accueil et d'intégration des étrangers, pour la Commission d'experts extraparlamentaire chargée de définir un concept cantonal d'accueil et d'intégration des étrangers. Genève, 2000.
- FONTE, Giuseppe, L'intégration des étrangers en Suisse, le cas des immigrés italiens à Lausanne, un modèle de réussite? Mémoire de Licence, Faculté de Sciences sociales et politiques, Lausanne, 2007.
- La politique cantonale de préformation des non-francophones à risque d'exclusion : Evaluation des mesures de soutien, Commission externe d'évaluation des politiques publiques, Genève, Septembre 2005, page 15.
- Loi fédérale sur les étrangers (LEtr) du 16 décembre 2005 (Etat le 1er janvier 2008), <http://www.bfm.admin.ch/bfm/fr/home/dokumentation/gesetzgebung/auslaendergesetz.html>.
- Ordonnance sur l'intégration des étrangers (OIE) du 24 octobre 2007 (Etat le 1er janvier 2008), <http://www.admin.ch/ch/f/as/2007/5551.pdf>.
- Portrait statistique des étrangers vivant à Genève. Résultats du recensement fédéral de la population et autres sources, Office Cantonal de la Statistique, Etudes et documents n° 37, Genève, septembre 2005.
- KREBS Viola, Etre illettré ou analphabète dans le monde et en Suisse, travail de licence ès Lettres, Linguistique générale, Université de Genève, 1999.



-
- KREBS Viola, « Bilinguisme, interculturalité, communication politique », dans Droit et Cultures, Harmattan, 54, 2007/2, Paris, 2007.
 - LAPEYRONNIE Didier, De l'intégration à la ségrégation. Culture et conflits n°6, 1992, pp. 73-89.
 - MAHNIG Hans et PIGUET Etienne, La politique suisse d'immigration de 1948 à 1998 : évolution et effets, in WICKER, Hans-Rudolf, FIBBI, Rosita, WERNER, Haug, Les migrations et la Suisse. Ed. Seismo, sciences sociales et problèmes de société. Zurich, 2003.
 - MBOUP Mourtala, Analyse comparative de politiques publiques d'immigration en Europe : France, Grande-Bretagne, Suède, Italie, in Christiane Perregaux et al., Intégration et migration, regards pluridisciplinaires. Ed. L'Harmattan, Paris, 2003.
 - METIN TUERKER Türker Ismail, Intégration des étrangers à Genève, un inventaire raisonné. Genève, 2007.
 - NIERDERBERGER Josef Martin, Le développement d'une politique d'intégration en Suisse in MAHNIG, Hans (Dir.) Histoire de la politique de migration, d'asile et d'intégration en Suisse depuis 1948. Ed. Seismo, sciences sociales et problèmes de société. Zurich, 2005.
 - OCSTAT, Portrait statistique des étrangers vivant à Genève. Résultats du recensement fédéral de la population et autres sources, , Etudes et documents n°37, Genève, 2005.
 - Ouverture des institutions, Recommandations de la Commission Fédérale des Etrangers, Berne, 2005.
 - Rapport du Conseil d'Etat au Grand Conseil sur la loi sur l'intégration des étrangers, du 28 juin 2001, RD 647, Genève, 2006.
 - Rapport sur le financement des prestations d'interprétariat dans les institutions suisses de santé pour les personnes qui ne maîtrisent pas la langue officielle locale, Office fédéral de la santé publique et H+ Les Hôpitaux de Suisse, Berne, 2008.
 - RENSCHLER Isabelle, Evaluation de la Loi sur l'intégration des étrangers du Canton de Genève, 2005.
 - SALADIN, Peter (Ed.), en collaboration avec BUHLMANN, Renate, DAHINDEN, Janine, GALL AZMAT, Rahel, EBNER, Gerhard, WOHNAHAS, Joachim, Diversité et égalité des chances. Les fondements d'une action efficace dans le microcosme des institutions de santé. Berne, 2006.
 - SAYAD, Abdelmalek, La double absence, des illusions de l'émigré aux souffrances de l'immigré. Ed. Seuil, Paris, 1999.
 - Standards de formation pour les interprètes communautaires et les médiateurs/médiatrices culturel(le)s dans les domaines de la santé, du social et de la formation. Rapport final. Berne, août 2003.
 - Terra Cognita, « Ouverture », Revue suisse de l'Intégration et de la migration, 7, Commission fédérale des étrangers, <http://www.eka-cfe.ch/f/publikation.asp>, Berne, 2007.
 - Terra Cognita, « Langues », Revue suisse de l'Intégration et de la migration, 10, Commission fédérale des étrangers, <http://www.eka-cfe.ch/f/publikation.asp>, Berne, 2007.
 - TURKER Ismail Metin, Intégration des étrangers à Genève, un inventaire raisonné. Genève 2007.
-



-
- VALLOTON Paul-Olivier, Vers une politique cantonale d'intégration ou une nouvelle ambition pour Genève, Département des Institutions, Bureau de l'intégration, 2007.



LIENS INTERNET UTILES

- Appartenances Lausanne
<http://www.appartenances.ch/formations.html>
- Bureau de l'Intégration de Genève
<http://www.ge.ch/integration/>
- Centre Santé Migrants des Hôpitaux Cantonaux de Genève
http://migrantcare.hug-ge.ch/soins_migrants/CSM_activites.html
- Geneva Health Forum
<http://www.genevahealthforum.org>
- Interpret
<http://inter-pret.ch/contenus/shtml/qs-fr.shtml>
- Mémento à l'usage des parents et de leurs enfants
<http://www.ge.ch/dip/GestionContenu/detail.asp?mod=actualite.html&id=614>
- Migrant Friendly Hospitals (MFH)
www.mfh-eu.net
- Office Fédéral de la Migration
<http://www.bfm.admin.ch/bfm/fr/home/dokumentation/gesetzgebung/auslaendergesetz.html>
- Office Cantonal de la Statistique
www.ge.ch/statistique/
- Réseau d'enseignement prioritaire
http://www.ge.ch/enseignement_primaire/rep/welcome.asp
- Service Communautaire de la Planchette, liens pour migrants
http://www.planchette.ch/pages/page_lien.html
- Secrétariat d'Etat à l'Economie (SECO)
www.seco.admin.ch



ANNEXES

Annexe 1 : Listes des organisations et personnes contactées

Associations communautaires (qui ont répondu à notre appel)

Asociación Acoge

Tél. : 076 592 90 90

Asociación Boliviana de Ginebra

13, rue Versonnex, 1207 Genève

Tél. : 022 786 47 17

Email : abg@llajta.ch

Web : www.llajta.ch/abg/index.htm

Association Genève-Asie

63 rue de Lausanne, 1201 Genève

Tél. : 022 908 58 20

Web : www.genasia.ch

Association marocaine de solidarité et d'intégration en Suisse

11, rue de Cornavin, 1201 Genève

Tél. : 022 900 02 38

E-mail : marocaine.amsis@kultura.ch

Association pour l'intégration des Equatoriens de Genève

97, bd Carl-Vogt, 1205 Genève

Tél. : 022 340 71 70

Email : rodrigomovi@bluewin.ch

Association Suisse-Cambodge

Centre Kurde des Droits de l'Homme – KURD-CHR

Maison des Associations, 15, rue des Savoises, 1205 Genève

Tél : 022 328 19 84

Fax : 022 328 19 83

Email : kurd-chr@bluewin.ch

Web : www.kurd-chr.ch

Communauté catholique de langue portugaise

14bis, av. Ste-Clotilde, 1205 Genève

Tél. : 022 708 01 90

Email : communaute-lusophone@cath-ge.ch

Web : <http://www.cath-ge.ch/index.php?p=paroisses&view=265&cat=7>



Communauté hellénique de Genève

43, av Petit-Senn, 1225 Chêne-Bourg

Tél. : +41 22 349 79 79

Email : info@communaute-hellenique-geneve.ch

Web : <http://www.communaut-hellenique-geneve.ch>

Cosunam

Comité Suisse-Vietnam

CP 353, 1211 Genève 17

Email : info@cosunam.ch

Web : www.cosunam.ch

Forum des Tunisiens et du droit pour tous

Maison des Associations

Rue des Savoises 15, CH-1205 Genève

Tél. : 022 321 12 55

Email : anouar.gharbi@droitpourtous.ch

Web : www.droitpourtous.ch

Ligue Suisse des Droits de l'Homme

17, boulevard des Philosophes, 1205 Genève

Web : <http://www.avocats-geneve.ch>

Migraf (Association de la migration africaine)

4, rue de la Puiserande, 1205 Genève

Tél. : 022 329 51 09

Web : www.migraf.com

Raizes

Maison des Associations

15, rue des Savoises, 1205 Genève

Tél. : 022 321 00 40

Email : mrula@hotmail.com

Web : www.raizes.ch

Tierra Incognita

6, Rue Charles-Humbert, 1205 Genève

Email : info@tierra-incognita.ch

Web : www.tierra-incognita.ch

**Université Populaire Albanaise (UPA)**

112, rue de Lyon, 1203 Genève

Tél. : 022/340 25 77

Email : upsh@upa.ch

Web : www.upa.ch

Associations communautaires (que nous n'avons pas pu rencontrer)**Association des hongrois de Genève**

21, ch. De Terroux, 1218 Grand Saconnex

Tél. : 022 348 03 78

Associ. Culturelle bosniaque

Brahim Husanović

Rue Jean Simonet 14-16, 1219 Chatelaine

Tél. : 022 797 02 07

Email : husanovic70@hotmail.com

Association CENTEURO

Slovaque Pavillon

15, Rue des Savoises, 1205 Genève

Eglise Orthodoxe Roumaine de Suisse

Case postale, 1211 Genève 6

Tél. : +41 22/ 700 49 18

Fax : +41 22 / 700 25 86

Email : adiaconu@span.ch

Eglise Orthodoxe Russe de Genève

18, rue de Beaumont, 1206 Genève

Tél. : +41 22/ 346 47 09

Ass. Maison Populaire de Genève – ASSMP

Tél. : 022 328 92 82

Fax : 022 328 92 83

Email : assmp@bluewin.ch

Web : www.stdk.anatoli.com

AMEGI (Association des Mexicains de Genève)

16, rue de Candolle

Tél. : +41 22 733 40 36

Email : amegi@amegi.ch

Association péruvienne

5, rue Lisignol, Genève

Tél. : 022 731 31 92

Email : lasazondemirtha@yahoo.com

Indian Association Geneva

Email : contact@india-geneva.com

Web : www.india-geneva.com/newweb/iag-home.html

**Turquie - Ass. Maison Populaire de Genève – ASSMP**

Maison des associations

Tél : 022 328 92 82

Fax : 022 328 92 83

Email: assmp@bluewin.chWeb : www.stdk.anatoli.com**Bagtasan, Association pour l'intégration des Philippins**

50, rue de Vermont, 1202 Genève

Tél : 078 878 45 45

Email : bagtasan@gmail.com**AMEGI (Association des Mexicains de Genève)**

16, rue de Candolle, 1205 Genève

Tél : +41(0)22 917 37 86

Email : amegi@amegi.ch / presidencia@amegi.ch / secretaria@amegi.chWeb : www.amegi.ch**Communauté Chinoise de Genève**

Tél. : 022 781 48 00

Email : info@ccge.chWeb : www.ccge.ch**Association Rede Social Brasil (maison Kultura)**

25, rue du Nant, 1207 Genève

Tél. : 078 683 26 21

Email : redesocialbrasil@kultura.chWeb : www.redesocialbrasil.org**Consulats et Ambassades****Angola (République d') (Consulat)**

Rue de Lausanne 45-47

1201 Genève

Tél. : +41 22 / 732 30 60

Fax : +41 22 / 732 30 72

Email : ambmission.angola@bluewin.chWeb : www.courrier-ambang.ch**Algérie (République démocratique et populaire d') (Consulat)**

Route de Lausanne 308 bis

1293 Bellevue, GE

Tél. : +41 22 / 774 19 19 / 09

Fax : +41 22 / 774 19 06

Web : www.consulat-algerie.ch**Afghanistan (Etat islamique d') (Consulat)**

Rue de Lausanne 63, 1202 Genève

Tél. : +41 22 / 731 14 49

Fax : +41 22 / 731 45 10

**Algérie (République démocratique et populaire d')**

308 bis, route de Lausanne, 1293 Bellevue, GE
Tél. : +41 22 / 774 19 19 / 09
Fax : +41 22 / 774 19 06
Web : www.consulat-algerie.ch

Consulat général du Brésil

Rue de Lausanne 54
1202 Genève
Tél. : 022 906 94 20
Email : brasil@consulado.ch
Web : www.consulado.ch

Bulgarie (République de) (Consulat)

Rue Sénebier 20, Case postale 166, 1211 Genève 12
Tél. : +41 22 / 818 08 08
Fax : +41 22 / 818 08 18
Email : gabriel.benezra@budin.ch

Consulat général de la République populaire de Chine

Bellariastrasse 20
8002 Zurich
Tél. : +41 1 201 10 05
Fax : +41 1 201 07 71

Croatie (République de) (Consulat)

Thunstrasse 45, 3005 Berne
Tél. : +41 31 / 352 50 80
Fax : +41 31 / 352 80 59
Email : croemb.bern@mvp.hr

Egypte (République arabe d')

Route de Florissant 47 ter
1206 Genève
Tél : 022 347 63 79 / 022 347 62 55

Ethiopie (République fédérale et démocratique d') (Consulat)

Rue de Moillebeau 56, Case postale 338, 1211 Genève 19
Tél. : +41 22 / 919 70 10
Fax : +41 22 / 919 70 29
Email : mission.ethiopia@ties.itu.int
Web : www.ethiopianmission.ch

Macédoine (Consulat)

Chemin Ami-Argand 68
1290 Versoix, Genève
Tél. : +41 22 / 755 21 68
Fax : +41 22 / 755 14 96

**Pérou**

17, rue des Pierres-du-Niton, 1207 Genève

Tél. : 022/707 49 17

Email : conperginebra@bluewin.ch

Web : www.conperginebra.ch

Philippines

Consulat général, 47 avenue Blanc, 1201 Genève

Tél. : 022 716 19 30

Serbie (Consulat)

Seminarstrasse 5, 3006 Berne

Tél. : +41 31 352 63 53 / 54 / 55

Fax +41 31 / 351 44 74

Email : info@yuamb.ch

Web : www.yuamb.ch

Sri Lanka (République socialiste démocratique de) (Consulat)

Rue de Moillebeau 56, 1209 Genève

Tél. : +41 22 / 919 12 50(visas) 788 24 41(passports)

Fax +41 22 / 734 90 84 - 788 31 92

Email : consulate.sri-lanka@ties.itu.int

Thaïlande (Royaume de) (Consulat)

16, cours des Bastions

Case postale 289, 1211 Genève 12

Tél. : +41 22 / 311 07 23

Fax : +41 22 / 311 00 49"

Turquie (République de) (Consulat)

Route de Pré-Bois 20

Case postale 1901, 1215 Genève 15 Aéroport

Tél. : +41 22 / 710 93 60

Ukraine (Consulat)

Chemin de Conches 4

Case postale 5, 1231 Conches

Tél. : +41 22 / 890 04 38

Fax : +41 22 / 890 04 39

Ukraine (Mission permanente auprès des Nations Unies)

14, rue de l'Orangerie, 1202 Genève

Tél : 022 740 32 70

Email : mission.ukraine@ties.itu.int

Vietnam (République socialiste du) (Consulat)

Chemin des Corbillettes 30, 1218 Le Grand Saconnex

Tél. : +41 22 / 798 24 85

Thaïlande (Royaume de) (consulat)

16, cours des Bastions, Case postale 289, 1211 Genève 12

Tél : +41 22 / 311 07 23



Fax : +41 22 / 311 00 49

Associations de soutien à l'intégration

AGORA

Maison de la Croisette
158, rte de Vernier, 1214 Vernier
Tél. : 022 930 00 89
Web : www.agoralacroisette.ch

Asloca, Association de défense des locataires

12 rue du Lac, 1207 Genève
Tél : 022 716 18 00
E-mail : asloca.geneve@asloca.ch
Web : www.asloca.ch

Caritas, L'Accueil, permanence juridique et sociale

Passage 51-53 rue de Carouge, 1205 Genève
Tél : +41 22 / 708 04 44
Web : www.caritas-geneve.ch

Centre d'accueil CAMARADA

19, ch. de Villars, 1203 Genève
Tél. : 022 344 03 39
Web : www.camarada.ch

Centre de Contact Suisses-Immigrés

25, route des Acacias, 1227 Acacias
Tél. : 022 304.48.60
Web : www.ccsi.ch

Collectif de soutien aux sans-papiers

25 rte des Acacias, 1227 Acacias
Tél : 022 301 63 33
E-mail : collectifsanspapiers@ccsi.ch
Web : www.sans-papiers.ch/geneve

Croix-Rouge Genevoise

9, rte des Acacias, Case postale 288, 1211 Genève 4
Tél. : 022 304 04 91
Web : www.croix-rouge-ge.ch

ELISA

Case postale 110, 1211 Genève 7

Tél. : 022 733.37.57

Groupe Association Parents-Elèves (GAPP)

Courrier : Case postale 708 - 1211 Genève 13
Adresse : 12, Rue Saint-Jean - 1203 Genève
Permanence : le mardi de 9h30 - 11h30
Tél./Fax : 022 344 22 55

OSEO Genève



34 bis, rue du Môle, 1201 Genève
Tél. : 022 716 59 00
Web : www.oseo-ge.ch

REFLETS

11, rue Jean Violette, CP 75, 1211 Genève 4
Web : www.caritas-geneve.ch/reflets
Madame Doris Gorgé, Présidente
11, Avenue de la Forêt, 1202 Genève
Tél. : 022 340 64 80

Syndicat SIT

16, rue des Chaudronniers
Case postale 3287, 1211 Genève
Tél. : 022 818 03 00
Web : www.sit-syndicat.ch

Syndicat UNIA Genève

5, Ch. de Surinam, CP 288, 1211 Genève
Tél. : 022 949 12 00
Web : www.geneve.unia.ch

Services publics et parapublics

Bureau de l'intégration des étrangers (BIE)

12, quai du Rhône, 1205 Genève
Tél. : 022 327 84 99
Web : www.ge.ch/integration

Hôpitaux universitaires genevois

Département de Médecine Communautaire et de Premier Recours
Hôpitaux Universitaires de Genève, 24, Rue Micheli-du-Crest, 1211 Genève 14
Tél. : 022 372 96 69
Web : www.hug-ge.ch

**Hospice Général**

12, Cours de Rive, CP 3360, 1211 Genève

Tél. : 022 420 59 87

Web : www.hg-ge.ch

Centre LAVI Genève

72 Boulevard Saint-Georges

1205 Genève

Tél. : 022 320 01 02

Web : www.centrelavi-ge.ch

Eglises**Communauté catholique de langue portugaise**

Portugal (République du) (consulat)

Route de Ferney 220

1218 Grand-Saconnex, Genève

Tél. : 022 791 76 36

Fax : 022 791 76 38

Email : mail@cggen.dgacccp.pt

Ecoles de langues**Université Populaire du Canton de Genève (UPCG)**

23 rue du Vuache, 1201 Genève

Tél : 022 339 05 00

E-mail : info@upcge.ch

Web : www.upcge.ch

Université Populaire Albanaise

112 rue de Lyon, 1201 Genève

Tél : 022 340 25 77

E-mail : upa-upsh@upa.ch

Web : www.upa.ch

Université Ouvrière de Genève (UOG)

3 Place des Grottes 1201 Genève

Tél. : 022 733 50 60

Email : info@uog.ch

Web : www.uog.ch

ASC International House

72 rue de Lausanne, 1202 Genève

Tél. : 022 731 85 20

Web : www.asc-ih.ch



Administration

Département des Institutions

Gendarmerie

Police Cantonale

Prison de Champ-Dollon

Département de l'Instruction Publique

Direction de l'enseignement primaire

Direction générale du Cycle d'Orientation

Direction Générale du Post obligatoire

Office pour l'orientation, la formation professionnelle et continue

Service de protection des mineurs

Office de la Jeunesse

Service Santé-Jeunesse

Département de la Solidarité et de l'Emploi

Etablissements publics pour l'Intégration

Service cantonal d'avance et de recouvrement des pensions alimentaires

Service des prestations complémentaires

Office cantonal de l'inspection et des relations du travail



Service des tutelles d'adultes

Département des constructions et des technologies de l'information

Direction du Logement

Ville de Genève

Service social de la Ville de Genève

Délégation de la Petite Enfance



Annexe 2 : Questionnaire (Bénéficiaires) niveau débutants

Information personnelle

Année de naissance : Sexe: Masculin Féminin

Nationalité : Profession :

Quand est-ce que vous êtes arrivé(e) à Genève ?

Quel est votre statut ? Diplôme Travailleur migrant Réfugié Autre

Vos langues

Langue maternelle :

Vous parlez d'autres langues ? Oui Non Si oui, laquelle maîtrisez-vous le mieux ?
.....

Accompagnement

Est-ce que vous vous faites aider avec le français dans la vie de tous les jours? Oui Non

Si oui, par qui ?

Epoux/épouse Enfant(s) Autre membre de la famille Ami(e) autre (précisez)

Auriez-vous besoin de quelqu'un pour vous aider dans la vie de tous les jours avec le français (les services que nous proposons sont gratuits) ? Si oui, dans quel domaine ?

Médecin-hôpital Logement

Administration Ecole

Service social Travail

Rédaction de courrier Traduction de doc.

Autre

Commentaires :

A quelle fréquence ?

De façon occasionnelle Chaque mois 1 à 2 fois par mois

Une fois par semaine Autre

Qui bénéficiera de ces services ?

Uniquement moi Ma famille Autre (veuillez préciser)



Annexe 3 : Questionnaire (Bénéficiaires) niveau intermédiaires

Information personnelle

Année de naissance : Sexe: Masculin Féminin

Nationalité : Profession :

Quand est-ce que vous êtes arrivé(e) à Genève ?

Quel est votre statut ? Diplômé Travailleur migrant Réfugié Autre

Occupez-vous un emploi en ce moment ? Oui Non

Niveau de formation :

Primaire Secondaire Collège Apprentissage Université

Vos langues

Langue maternelle :

Vous parlez d'autres langues ? Oui Non Si oui, laquelle maîtrisez-vous le mieux ?

Niveau de français (écrit) : avancé intermédiaire débutant

(oral) : avancé intermédiaire débutant

Accompagnement

A votre arrivée en Suisse, quelqu'un pouvait-il vous aider avec le français dans la vie de tous les jours? Oui Non Si non, comment avez-vous fait ?

.....

Vous arrive-t-il de vous faire accompagner par quelqu'un maîtrisant mieux le français que vous pour vous aider ? Si oui, qui est-ce ?

Epoux/épouse Enfant(s) Autre membre de la famille Ami(e) autre (précisez)

Si oui, quelles ont été les 2-3 dernières occasions durant cette année (date approximative) et dans quel domaine?

Médecin-hôpital Logement

Administration Ecole

Service social Travail

Rédaction de courrier Traduction de doc.

.....

Autres



Commentaires :

Auriez-vous besoin de quelqu'un pour vous aider dans la vie de tous les jours avec le français (Les services que nous proposons sont gratuits) ? Si oui, dans quel domaine ?

Médecin-hôpital Logement

Administration Ecole

Service social Travail

Rédaction de courrier Traduction de doc.

.....

Autre

Commentaires :

.....

.....

A quelle fréquence ?

De façon occasionnelle Chaque mois 1 à 2 fois par mois

Une fois par semaine Autre

Qui bénéficiera de ces services ?

Uniquement moi Ma famille Autre (veuillez préciser)

Merci pour votre participation!

N'hésitez pas à nous contacter si le sujet vous intéresse



Annexe 4 : Questionnaire pour institutions publiques

Nom du Département ou de l'Office :

Adresse, téléphone, e-mail et fonction de la personne de contact :

Pouvez-vous estimer le pourcentage de migrants non-francophones qui se présentent dans votre service :

Vos collaborateurs peuvent-ils faire appel aux services d'un interprète ?

SI OUI

Existe-t-il des directives à ce sujet ?

Précisez lesquelles :

Leur application a-t-elle été évaluée ?

Précisez :

Jugez-vous les moyens à disposition suffisants ?

Par quel intermédiaire les traducteurs sont-ils recrutés ?

Quelle est leur formation ?

Quelles langues sont les plus demandées ?

SI NON

Pourquoi vos services ne recourent-ils pas à des interprètes ?

Est-ce que votre service aurait besoin de recourir à des interprètes ?

Pouvez-vous estimer le volume de travail que cela représente ?

Commentaires :

**NOUS VOUS REMERCIONS D'AVOIR REPONDU A CE QUESTIONNAIRE ET RESTONS
A VOTRE DISPOSITION**



Annexe 5 : Exemple de questionnaire pour les associations communautaires, les associations d'aide des églises, les consulats

Questions à la Communauté catholique de langue portugaise

Est-ce que vous pouvez me parler de la situation de votre communauté ici à Genève ?

Combien de personnes votre communauté représente-t-elle ?

Comment se passe l'intégration de votre communauté par rapport à la langue et en général ?
Comment ils voient le processus d'intégration ?

Qui accompagne les gens de votre communauté dans leurs démarches quotidiennes ?
Famille, amis, professionnels, gratuit ou payants ? Sont-ils satisfaits ?

Est-ce que votre communauté aurait besoin d'un service comme celui que nous voulons proposer ?

Quel pourcentage de votre communauté aurait-il besoin de ce service ?

Dans quel domaine avez-vous entendu que les gens de votre communauté avaient le plus besoin d'accompagnement linguistique : médecin-hôpital, logement, administration, école, service social, travail, rédaction de courrier, traduction de document, justice, autres ?

Est-ce que les personnes de votre communauté parlant suffisamment bien le français et étant suffisamment bien intégrés à la vie genevoise seraient-elles d'accord de jouer le rôle d'accompagnateur traducteur-interprète bénévole dans notre projet ?

Y'a-t-il un moyen privilégié pour diffuser un message ou une information au sein de votre communauté (site web, journal, revue, forum, réunions, etc.) ?

Connaissez-vous d'autres organisations ou associations qui aident votre communauté à Genève ?



Annexe 6 : Exemple de questionnaire pour une association d'aide aux requérants d'asile et aux réfugiés

AGORA (aumônerie genevoise œcuménique pour les requérants d'asile)

Quels services offrez-vous aux requérants d'asile ?

Est-ce que vous offrez aussi des services aux sans-papiers ?

Pouvez-vous me parler des Scribes et de comment ce service fonctionne ?

Les gens qui travaillent pour vous sont-ils tous volontaires ?

De quelle nationalité sont vos différents traducteurs et collaborateurs ?

Quelles sont les nationalités les plus représentées parmi les requérants d'asile que vous aidez ?

Combien d'heures de service consacrez-vous aux migrants par semaine, mois ou année ?

Dans quel secteur pensez-vous que les migrants ont le plus besoin d'aide ? Dans quel secteur, le besoin n'est-il pas couvert ?

Travaillez-vous en collaboration avec des associations communautaires ou des institutions ayant pour but l'intégration des migrants ?

Du fait de votre expérience, avez-vous des remarques, des observations ou des conseils à nous donner pour notre projet ?



Annexe 7 : Modèles pour les services linguistiques dans le contexte de la santé

Résumé de Downing, B and Roat, C. Models for the Provision of Language Access in Health Care Settings; National Council on Interpreting for Health Care under contract to the Hablamos Juntos program of the Robert Wood Johnson Foundation, 2002, <http://www.ncihc.org>

Tableau 1

Formule	Description de la formule	Avantages	Inconvénients
Soignant de référence bilingue	Les échanges avec le patient lors des soins se font dans la langue maternelle de ce dernier. Le soignant de référence peut être locuteur natif de la langue cible ou bien l'avoir étudiée. Dans cette formule, les frais se basent sur la préparation et la formation de (futurs) soignants.	<ul style="list-style-type: none"> • Pas de frais d'interprétation. • Services approximatifs apportés aux patients non-anglophones par des soignants de référence anglophones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Meilleure qualité du service si peu de langues cibles. • Nécessité d'évaluer les compétences du soignant souvent négligée.
Patient bilingue	Soutenir les compétences des patients en anglais, ce qui limite le recours à une assistance en communication. Les frais sont basés sur le développement de programmes ESL (anglais langue étrangère).	Excellente stratégie sur le long terme.	<ul style="list-style-type: none"> • Longueur de l'apprentissage linguistique chez les adultes. • Les programmes ESL mettent habituellement l'accent sur la communication pratique nécessaire à la survie et à l'emploi.
Interprète sur appel : Collègue soignant/homologue bilingue	Le collègue soignant/homologue bilingue (infirmières, assistantes sociales, techniciens, médecins, etc.) fournit un service d'interprétation à un patient à la place du soignant de référence. Les frais pour cette formule s'expriment en temps passé par l'interprète au détriment de ses activités normales. Cependant, on pense souvent que l'interprétation n'occasionne pas de frais supplémentaires à l'établissement. Malgré tout, certains d'entre eux proposent un supplément de rémunération pour ce travail.	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilité immédiate de l'interprète • En plus du service en lui-même, connaissances de l'interprète en matière de soins et de terminologie médicale 	<ul style="list-style-type: none"> • Les interprètes sur appel sont rarement formés en techniques et éthique d'interprétation. • Les patients peuvent avoir du mal à distinguer les moments où les soignants effectuent leurs activités normales et ceux où ils prennent le rôle d'interprètes. • Perte de productivité des soignants dans leurs activités normales. • Taux de compensation horaires élevés pour le personnel bilingue.

Tableau 2

Formule	Description/candidature	Avantages	Inconvénients
Interprète sur appel : personnel bilingue non soignant	On sollicite habituellement du personnel bilingue non soignant à chaque fois que le besoin se fait sentir au sein de l'établissement, ce qui, la plupart du temps, passe inaperçu. Certains établissements accordent un	Accès rapide aux personnes pouvant interpréter.	<ul style="list-style-type: none"> • Les interprètes sur appel sont rarement formés en techniques et éthique d'interprétation.



	supplément pour ces services.		
Interprète sur appel : organisme de services communautaires	Des organismes de services communautaires se chargent de fournir gratuitement les interprètes (en général un employé bilingue ou un responsable des dossiers) pour accompagner leurs clients sur le lieu de soins. Les dépenses occasionnées sont prises en charge par l'organisme de services communautaires.	<ul style="list-style-type: none"> • Aucun effort ni frais pour l'établissement. • La plupart du temps, le patient connaît le responsable des dossiers, et lui fait donc confiance. 	<ul style="list-style-type: none"> • Les interprètes sur appel sont rarement formés en techniques et éthique d'interprétation. • Accès inégal entre patients anglophones et non anglophones « enregistrés ».
Interprète sur appel : proches et amis	Interprétation effectuée par un proche du patient ou un ami. Il peut s'agir d'une demande directe exprimée par le patient. Cette formule n'occasionne pas de frais pour l'établissement.	<ul style="list-style-type: none"> • Le lien existant entre l'interprète et le patient peut être bénéfique pour ce dernier. • Certains patients ne souhaitent pas divulguer leur état de santé à des personnes extérieures au cercle familial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cette formule est déconseillée par le Département américain de la Santé et des Services Humains (DHHS). • Il est possible qu'un proche ou un ami ne dissimule certaines informations au patient ou prenne le pas sur le soignant dans la discussion. • Le patient peut éprouver de l'embarras à révéler certaines informations en présence de personnes proches.
Interprètes professionnels	Les interprètes professionnels sont engagés par l'établissement pour leurs compétences linguistiques, leur formation en interprétation et leurs qualifications (si possibles). Les frais engagés par l'établissement peuvent comporter le recrutement, la sélection (screening), la formation, l'évaluation, l'élaboration des emplois du temps (scheduling) et la supervision.	<ul style="list-style-type: none"> • Le recours aux interprètes professionnels constitue l'occasion de connaître les patients et leurs besoins, les prestataires et les ressources. • Ces interprètes sont plus susceptibles de posséder les compétences et l'éthique d'interprétation. 	Cette formule n'est pas rentable si la demande n'est pas importante.



Tableau 3

Formule	Description/ application	Avantages	Inconvénients
Interprètes sous contrat	Les interprètes sont en contrat direct avec l'établissement. Les frais engagés par l'établissement comprennent le recrutement, la sélection et l'élaboration des emplois du temps.	<ul style="list-style-type: none"> • Possibilité de sélection rigoureuse des interprètes selon les critères de compétences linguistiques. • Convient lorsque la demande est moindre ou pour les langues rares. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dépend de la disponibilité des interprètes qualifiés souhaitant travailler sous contrat. • Dépend du nombre des autres établissements sanitaires (ou autres lieux de soins) qui ont suffisamment de travail à proposer à l'interprète pour que celui-ci y reste.
Interprètes provenant d'organismes	L'établissement signe un contrat avec les organismes fournissant les services de langue qui, à tour de rôle, recrutent, engagent et répartissent les interprètes selon la demande. Les frais sont facturés par l'organisme sous forme de tarif horaire.	<ul style="list-style-type: none"> • Les organismes peuvent combler l'absence de département spécialement détaché à l'interprétation au sein de l'établissement et prendre en charge le recrutement, la sélection et le suivi des interprètes. • Les grands organismes sont susceptibles de disposer d'un large réseau de contacts. Ils peuvent donc fournir du travail à leurs interprètes et en contacter d'autres, ce qui élargira encore le réseau et la palette des langues proposées. 	<ul style="list-style-type: none"> • Les interprètes des organismes peuvent être sollicités par de nombreux établissements, si bien qu'ils n'ont jamais l'occasion de se familiariser avec l'un d'eux en particulier. • Cette formule est traditionnellement la plus coûteuse.
Interprètes volontaires	Ils ne sont pas indemnisés pour leur travail. Il peut s'agir d'immigrés, d'étudiants ou de leurs conjoints, ou d'autres personnes désirant apporter leur aide. Les seuls frais occasionnés sont des frais de gestion du programme.	Convient le mieux dans des endroits où il existe de nombreuses personnes bilingues et qualifiées sans activité professionnelle, par exemple dans les villes universitaires, les endroits où se trouvent de nombreux diplomates ou des hommes/femmes d'affaires étrangers/-ères.	<ul style="list-style-type: none"> • Peu de volontaires possèdent les acquis nécessaires pour une interprétation efficace en établissement de santé. On peut difficilement exiger d'eux ces compétences. • Le taux de rotation est élevé et nécessite donc d'importants efforts de recrutement. • Le volontariat est perçu différemment selon les cultures, ce qui complique le recrutement de



			locuteurs de certaines langues.
--	--	--	---------------------------------

Tableau 4

Formule	Description/ application	Avantages	Inconvénients
Interprètes à distance (par vidéo ou téléphone)	Le soignant de référence met en relation son patient avec un interprète par le biais de la vidéo ou du téléphone. L'usage des technologies peut aller ici de l'utilisation alternée d'un simple combiné téléphonique par le soignant et le patient jusqu'à l'installation de caméra dans la salle d'examen. Les frais peuvent varier considérablement, selon la technologie utilisée et la provenance du service (interne ou externe à l'établissement).	<ul style="list-style-type: none"> • Evite l'attente et emploie l'interprète de manière plus productive. • Rôle de l'interprète clairement défini. • Les interprètes à distance peuvent travailler à partir de n'importe où et offrir leurs services à un public plus large. 	<ul style="list-style-type: none"> • L'interprétation téléphonique ne permet pas la communication non verbale, on peut donc passer à côté d'informations importantes. • Certains avantages supplémentaires de l'interprétation directe peuvent être perdus (interface entre cultures, accompagnement du patient dans les locaux, soutien).



**Les volontaires,
un lien entre
les connaissances
et les besoins**

Contact

ICVolontaires
Case postale 755
104, rue de Carouge
1211 Genève 4, Suisse

Tél.: +41 22 800 14 36
Fax: +41 22 800 14 37
Email: info@icvolontaires.org
Web: www.icvolontaires.org

Autres Bureaux d'ICVolontaires

Brésil
Canada
España
France
Japon
Mali
Sénégal
South Africa
Uganda

