

Magazine de l'intégration

GRAND ANGLE • Horizon académique, un projet collectif

REPORTAGE • A Camarada, un indispensable coaching numérique

ILS ET ELLES FONT LE PIC • Thierry Apothéloz : «Je veux créer un sentiment d'appartenance»

• Sélection de six responsables à la manœuvre

PORTRAIT • L'inébranlable foi de Chokoufeh Samii



«Horizon académique fait partie d'un projet collectif»

Cinq ans après le lancement de son programme de formation pour personnes réfugiées, l'Université de Genève s'est imposée comme un acteur de poids dans le monde de l'intégration. Responsable d'*Horizon académique*, Mathieu Crettenand raconte le processus qui a permis au projet de devenir un modèle pour le monde universitaire.



Mathieu Crettenand
Responsable du programme
Horizon académique

En 2016, lorsque l'Université de Genève inaugure un programme d'intégration aux études pour les personnes réfugiées, tout est à inventer. En Suisse, il n'existe aucun dispositif de ce genre. Quelques initiatives ont vu le jour en Europe, à l'Université Humboldt de Berlin ou en France à la Sorbonne, mais rien qui puisse servir de modèle.

Aujourd'hui, un peu plus de cinq ans plus tard, *Horizon académique* s'est imposé comme un programme de référence. Depuis 2019, en plus des personnes qui relèvent du domaine de l'asile (permis N, F, B réfugié ou C réfugié), les résidents qui disposent d'un permis B regroupement familial peuvent s'y présenter, de même que les Suisses de retour de l'étranger. Au début du semestre d'automne 2021, plus de 270 personnes se sont inscrites pour suivre cette année passerelle et tenter d'entrer dans l'une des facultés de l'Unige. C'est huit fois plus qu'en 2016. Et depuis peu, d'autres hautes écoles suisses acceptent aussi d'immatriculer des étudiantes et des étudiants qui ont passé avec succès par les bancs du programme genevois. La légitimité d'*Horizon académique* est telle que la Confédération a demandé à son responsable, Mathieu Crettenand, d'accompagner les cantons romands pour la mise en place d'un programme similaire.

Comment une telle réussite a-t-elle été possible ? *Horizon académique* a été conçu pour des personnes qui ont dû interrompre un cursus universitaire dans leur pays, ou qui ont déjà achevé un cycle d'études. Parmi les personnes réfugiées, 10 à 15% correspondent à ce profil. Ce taux est encore plus haut - de l'ordre de 25% - chez les personnes qui fuient la Turquie suite à la purge politique encore en cours. Le programme répond donc à un vrai besoin que la guerre en Ukraine a encore accentué.

Le parcours de Mathieu Crettenand aide sans doute aussi à comprendre comment il a réussi à faire émerger aussi rapidement ce qu'il appelle « un écosystème » au sein duquel « tout le monde tire la corde dans la même direction ». Docteur en sciences de la communication, il a d'abord travaillé dans le domaine humanitaire et l'intégration professionnelle avant d'arriver au Rectorat de l'Unige. Mais pour qu'un projet aussi nouveau et ambitieux puisse déployer ses ailes, il faut que les murs qui l'accueillent fassent preuve d'une certaine porosité. Comme toute institution, l'Université de Genève est une construction administrative qui obéit à des règles. Régulièrement en contact avec le BIE, avec lequel il a travaillé en partenariat dès le début du projet, Mathieu Crettenand raconte le processus qui a permis à *Horizon académique* de faire la fierté de sa vénérable maison.

Parmi les personnes réfugiées, 10 à 15% ont suivi des études secondaires ou supérieures dans leurs pays d'origine.

interview
Mathieu Crettenand

Cinq ans après son lancement, Horizon académique est un programme reconnu au point d'être devenu une référence. Comment avez-vous travaillé pour construire cet outil ?

Il y a d'abord eu une phase de lancement, de 2016 à 2018, pendant laquelle nous avons pris le taureau par les cornes. Nous y sommes un peu allés en force. Il fallait s'autoriser quelques libertés par rapport aux capacités d'innovation de l'institution publique.

Vous avez rencontré beaucoup de résistances ?

Nous avons dès le début le soutien du Rectorat de l'Université de Genève et du BIE, avec qui nous avons monté le projet, mais il y avait des réticences de la part des parties prenantes du monde de l'asile qui n'avaient pas l'habitude de prendre en compte les hautes écoles dans le parcours de l'intégration professionnelle. En Suisse, les institutions sociales ont pour objectif de mettre les personnes réfugiées au travail le plus rapidement possible, quel que soit leur niveau de formation. Le Rectorat ne s'était par ailleurs pas rendu compte que, si on décide d'ouvrir l'Université à des personnes issues de l'asile, il faut s'en occuper. Nous avons donc commencé de façon très expérimentale. Il y a eu un premier semestre pilote au printemps 2016. C'était très improvisé, mais nous avons finalement réussi à convaincre le Rectorat et le Canton de poursuivre le projet. *Horizon académique* a été lancé de façon officielle en septembre 2016.

Lorsqu'une personne d'origine étrangère veut intégrer l'université en Suisse, la reconnaissance des diplômes représente souvent un obstacle insurmontable...

Oui, hormis la maîtrise de la langue, qui doit être suffisante pour le niveau académique, la reconnaissance des diplômes était un grand obstacle. A Genève, nos critères sont fixés par *Swissuniversities*, l'association faîtière des universités suisses. Les institutions décident quels sont les examens nécessaires quand on a un bac syrien, éthiopien, irakien ou autre. Et à cause de ces critères, l'accès à l'université n'était pas possible pour beaucoup de gens. Il existe un examen complémentaire des universités suisses, l'ECUS, que peuvent passer les titulaires de baccalauréats étrangers. Mais cette exigence oblige à se remettre sur les bancs d'écoles pour passer une maturité. Par ailleurs, si cet examen est public, la préparation se fait dans des écoles privées. A Genève, elle coûte entre 8 000 et 10 000 francs. Nous avons donc cherché des alternatives et nous avons obtenu que les personnes inscrites puissent suivre des cours au sein des facultés pour obtenir des crédits ECTS. Si vous réussissez suffisamment d'examens pendant votre année *Horizon académique*, vous pouvez ensuite vous immatriculer, peu importe que votre diplôme soit reconnu. En Economie et management ou en Sciences de la société, par exemple, il faut acquérir 18 crédits.

Le programme répond à un vrai besoin, que la guerre en Ukraine a encore accentué.

Aujourd'hui, les personnes réfugiées qui veulent entrer à l'Université de Genève n'ont donc plus besoin de passer l'ECUS ?

L'ECUS est une évaluation qui sert à garantir l'excellence des universités. Nous ne faisons pas de compromis sur cette exigence. Mais si une personne prouve qu'elle a le niveau académique, elle peut commencer ses études à Genève sans passer cet examen. Je me souviens d'un étudiant syrien, qui s'est présenté en 2016. Il avait une licence en aéronautique obtenue aux Emirats arabes unis. Il avait un peu d'expérience professionnelle et parlait très bien l'anglais. Il voulait faire un master en management, mais son diplôme, qui venait d'une université privée, n'était pas du tout reconnu (voir portrait page 5). Pendant son année *Horizon académique*, il a passé une série d'examens. Il a obtenu 60 crédits. On s'est retrouvé avec ce genre de problème, alors on a créé un système de dérogation basé sur le niveau académique. Nous avons construit une offre pour des personnes qui n'avaient pas accès aux études, alors qu'elles avaient beaucoup d'ambition.

Nous avons construit une offre pour des personnes qui n'avaient pas accès aux études alors qu'elles avaient beaucoup d'ambition.



Bugra Taskin

Un troisième diplôme en HETS

D'origine turque et réfugié en Suisse depuis trois ans, Bugra Taskin participe à *Horizon académique* depuis 2020. Détenteur d'un Bachelor en histoire et d'un Master en relations internationales à l'Université d'Istanbul, il espère entrer à la Haute école de travail social de Genève. Dès l'automne 2021, il y a suivi plusieurs cours en tant qu'auditeur et obtenu une série de crédits. Mais pour accéder à la HETS, tout candidat doit remplir trois conditions : suivre un stage de 800 heures, rédiger un rapport sur cette expérience et passer une série d'examens de logique. Grâce à un français impeccable et une volonté qu'il nourrit quotidiennement, Bugra Taskin a fini de remplir les deux premières obligations. La troisième est en bonne voie.

Toutes les personnes réfugiées qui montrent leur capacité de suivre des études peuvent bénéficier de cette dérogation ?

Exactement. L'un des grands succès d'*Horizon académique*, c'est d'avoir réussi à assouplir les règles de l'administration. Dans un premier temps, le personnel des admissions de l'Unige ne comprenait pas ce que nous faisons. Nous n'avions que des cas atypiques. En 2019-2021, nous avons travaillé avec ce service pour construire une procédure d'admission spécifique à *Horizon académique* et qui serait dérogatoire de façon générale. Ensuite, avec chaque faculté, nous avons conçu un parcours ad hoc. Nous avons mis en place des procédures qui permettent de répondre aux besoins différents des personnes. Aujourd'hui, ça fonctionne très bien, y compris à la Faculté de médecine. Ce n'était pas évident, à cause des limites imposées par le numerus clausus, mais son décanat s'est montré très pragmatique.

Au bout du compte, nous avons créé une véritable école de langue.



Maria Celeste Saavedra Ocampo

Un Master en Sciences de l'éducation

Originnaire du Chili, Maria Celeste Saavedra Ocampo arrive à Genève au printemps 2018. Détentrice d'un Bachelor en logopédie, elle aimerait reprendre des études. Son diplôme est reconnu, d'autant plus qu'elle a 14 ans d'expérience professionnelle. Mais pour accéder à une faculté, il faut avoir acquis un niveau de français B2. C'est là qu'*Horizon académique* a joué son rôle. En été 2019, elle suit un cours intensif dispensé par la Maison des langues. Les deux années suivantes, elle suit des cours à la Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation (FAPSE) en tant qu'auditrice. Elle y obtient des crédits. Elle apprend aussi à intégrer des méthodes d'enseignement très différentes de celles qu'elle connaît. Depuis l'automne 2021, tout en travaillant dans les domaines de la petite enfance et du handicap, elle suit enfin les cours de la FAPSE au niveau Master, où elle étudie l'approche psycho-éducative des personnes handicapées.

Un étudiant syrien m'a dit un jour : « Chez nous, tout est dans les livres. Ici, tout est en dehors des livres ».

interview
Mathieu Crettenand

Vous dites que la maîtrise de la langue française doit être suffisante pour le niveau académique. Qu'est-ce que cette exigence a impliqué ?

Lorsque nous avons commencé le programme en 2016, toutes les personnes réfugiées apprenaient le français au Centre de langue de l'Hospice général. Mais cet enseignement ne correspondait pas à des personnes de niveau universitaire, qui avaient besoin d'apprendre rapidement. Il a fallu trouver une autre voie. Nous avons progressivement construit une approche avec les spécialistes en didactique du français de l'Ecole de Langue et de civilisation française (ELCF) et de la Maison des langues de l'Unige. Et au bout du compte, nous avons créé une sorte d'école de langue. Aujourd'hui, une douzaine de professeurs et de professeurs de français offrent 15 à 18 heures de cours par semaine à 200 personnes, dans une dizaine de classes.

Quel est le niveau de français requis pour pouvoir commencer des études ?

Pour entrer à *Horizon académique*, qui joue le rôle d'année passerelle, il faut avoir acquis le niveau A1. Mais pour s'inscrire dans une faculté, il faut avoir atteint le niveau B2. C'est un objectif obligatoire, sauf pour certaines personnes anglophones qui veulent suivre un cursus en anglais.

Vous donnez aussi des cours d'anglais ?

Nous proposons des cours d'anglais, qui sont aussi financés par le BIE, mais il n'y a pas un programme *ad hoc*. L'intégration professionnelle peut aussi se réussir en maîtrisant l'anglais, et selon les facultés, l'anglais est indispensable. En Economie et management, l'enseignement est bilingue. Si vous ne parlez pas anglais, vous n'arrivez tout simplement pas à suivre ces études.

Le dispositif d'Horizon académique paraît aujourd'hui très important. Est-ce qu'il demande beaucoup de moyens ?

Au début du projet, nous étions deux personnes avec de petits pourcentages. Aujourd'hui, notre équipe compte huit personnes. Trois s'occupent de l'accès aux études et du suivi des cursus, une personne coordonne les cours de français, et trois personnes, moi compris, prennent en charge la coordination, l'administration et la communication. Il y a aussi une étudiante qui s'occupe de la communauté *Horizon académique* : nous avons monté un groupe de création de podcasts, un groupe atelier et un groupe pour les sorties socio-culturelles... Nous avons encore un programme de tutorat de français : beaucoup d'étudiants et d'étudiantes accompagnent les personnes réfugiées au sein de l'université. Mais beaucoup de choses se font aussi dans les campus. Nous avons des relais dans les facultés, des professeurs, des conseillers aux études, etc. *Horizon académique* représente une grande communauté.

Quel est votre budget ?

Pour l'ensemble du dispositif, le budget se monte à 1,4 million de francs. Cet argent permet de rendre le programme entièrement gratuit. Le financement vient pour une part de l'Université de Genève, pour une autre du PIC, le Programme d'intégration cantonal, et pour une troisième de l' AIS, l'Agenda Intégration Suisse de la Confédération. Nous avons aussi reçu un soutien de fondations privées pour le démarrage du projet. Les premières étaient la Fondation Hubert Tuor, la Fondation Mercator Suisse et la Fondation Henri Moser. D'autres se sont ajoutées depuis.

interview
Mathieu Crettenand

Est-ce que cet argent vous permet de soutenir financièrement les personnes réfugiées qui ont des difficultés avec le coût de la vie à Genève ?

Tant qu'une personne est inscrite à *Horizon académique*, elle peut encore percevoir l'aide sociale. C'est le cas de 90 à 95 % des participants du programme. Mais une fois qu'on entre à l'université, ce n'est plus possible. Pour l'administration genevoise, le statut d'étudiant et le statut de bénéficiaire de l'aide sociale restent aujourd'hui incompatibles. Les personnes réfugiées peuvent tout de même bénéficier d'une exception, mais pour les autres, nous activons un système de bourses d'études publiques ou privées. L'Hospice général s'occupe des demandes pour les bourses publiques. De notre côté, nous avons noué des partenariats avec deux fondations qui ont créé des bourses spécifiques aux personnes réfugiées, la Fondation Hubert Tuor et la Fondation McCall McBain. Certaines bourses suffisent pour une personne seule, mais ça reste difficile pour les familles.

Vous avez beaucoup de personnes inscrites réfugiées avec leur famille ?

Je ne peux pas donner de chiffre, mais je pense qu'elles représentent au moins la moitié des personnes inscrites. Avoir des enfants pose aussi un problème pour suivre des études. La plupart du temps, ce sont des enfants en bas âge, mais nous avons la chance d'avoir noué un partenariat avec les crèches de l'université. Elles nous aident énormément.

Est-ce que vous êtes aussi confrontés à des différences de culture universitaire ? Les personnes inscrites à Horizon académique doivent-elles aussi réapprendre à apprendre ?

Nous voyons arriver des gens qui ont un très bon niveau. En Syrie par exemple, jusqu'en 2015, il y avait d'excellentes universités. La Turquie fournit aussi une très bonne formation. Mais il est vrai qu'*Horizon académique* fonctionne aussi comme une année de sensibilisation à la culture académique occidentale. Un étudiant syrien m'a dit un jour : « Chez nous, tout est dans les livres. Ici, tout est en dehors des livres ». L'apprentissage par cœur existe aussi à l'Université de Genève, mais les études impliquent beaucoup d'autonomie. On demande aux étudiantes et aux étudiants d'être critiques sur la littérature ou sur les faits. Cette spécificité n'est pas simple. La ponctualité, l'assiduité ou la prise de notes sont aussi ancrées dans des habitudes culturelles. L'apprentissage de la culture académique a été intégrée dans les cours de français, mais c'est un sujet sur lequel nous travaillons de plus en plus.

L'un des grands succès d'Horizon académique, c'est d'avoir réussi à assouplir les règles de l'administration.

Quand on voit le chemin que les personnes réfugiées doivent parcourir pour accéder aux études, une année paraît un délai court...

Oui, d'ailleurs de plus en plus doivent prolonger leur inscription d'une année. Quand on apprend le français, on arrive rapidement au niveau B1, mais atteindre le B2 est beaucoup plus difficile. A l'inverse, certaines personnes atteignent très vite le niveau de langue requis, mais n'arrivent pas à suivre ensuite. Apprendre ne veut pas forcément dire assimiler. La moitié des personnes inscrites au programme va sans doute continuer au-delà d'une année, mais ce n'est pas un problème. Nous sommes très flexibles à ce sujet.

Vos statistiques montrent que 26% des personnes inscrites à Horizon académique réussissent finalement à s'inscrire. Est-ce que vous avez un taux d'inscription minimal à atteindre ?

Non, nous ne subissons aucune pression sur ce point. Nous avons envie que le plus possible de personnes réussissent, mais nous acceptons les échecs. Nous considérons l'échec comme un apprentissage qui permet de se diriger vers d'autres voies. L'essentiel pour nous est de donner une opportunité. Si vous ratez vos examens pendant votre année *Horizon académique*, ce n'est pas grave. Je me souviens d'un jeune Irakien qui voulait absolument passer des examens en Relations internationales, alors qu'il n'avait manifestement pas le niveau. Il n'a récolté que des 1,5 et des 2. Mais il nous a remercié d'avoir pu tenter sa chance. Pouvoir faire le deuil de ses rêves fait aussi partie du processus d'intégration.

Le dispositif d'Horizon académique paraît aujourd'hui passablement abouti. Qu'est-ce qu'il vous reste encore à faire pour le compléter ?

Nous avons encore un certain nombre de choses à faire, notamment avec les outils de gestion. Le BIE et l' AIS nous ont par ailleurs demandé de jouer le rôle de *case manager* pour les hautes écoles, toujours dans le cadre du PIC. *Horizon académique* donne maintenant accès aux HES-SO et à l'IHEID (le Graduate Institute). Nous sommes aussi en train de monter un programme avec l'Université de Zurich pour créer un pôle en Suisse romande et un autre en Suisse alémanique. Le Secrétariat d'Etat aux migrations (le SEM) nous a demandé de faire des plaidoyers auprès des autres universités romandes. Une trentaine de personnes inscrites à *Horizon académique* viennent de cinq autres cantons, donc il y a des besoins. L'Université est en train de devenir un nouvel acteur de l'intégration. Et à l'Université de Genève, les personnes qui y participent sont assez fières. Nous faisons maintenant partie de cet effort collectif.

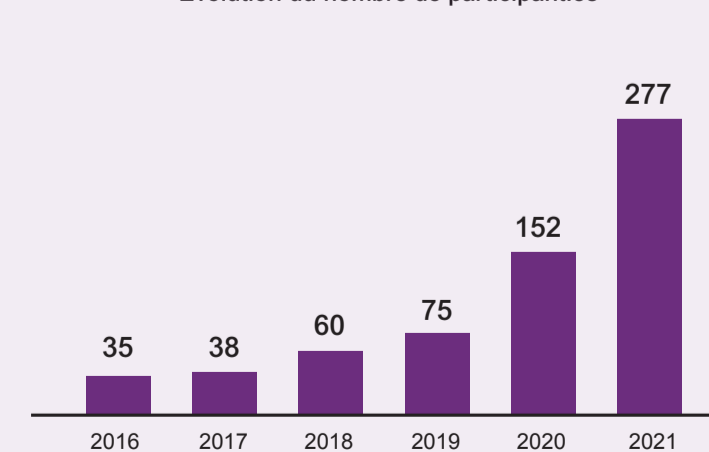


Abdulaziz Kharsa

Un Master en Economie et management

Originnaire de Syrie, Abdulaziz Kharsa arrive à Genève en 2014. Très vite, il trouve du travail dans une organisation internationale, mais rencontre des obstacles. Il tente alors de reprendre des études à l'Université, mais il rencontre aussi des difficultés. Le lancement d'*Horizon académique* tombera donc à point nommé. Déjà détenteur d'un Bachelor en aéronautique obtenu aux Emirats arabes unis, il suit d'abord des cours en tant qu'auditeur en Faculté d'Economie et management. Il obtient des crédits qui lui permettent d'entrer en Master dès le printemps 2017. En été 2018, alors qu'il ne reste plus que son mémoire à rédiger, il trouve un travail de *business analyst*. Aujourd'hui, il gère des projets industriels dans le domaine de l'agriculture aéroponique, où il utilise à la fois ses compétences business et techniques.

Evolution du nombre de participant.es



A Camarada, un indispensable coaching numérique

Dans ses locaux de Carouge, l'association propose des ateliers numériques qui accompagnent des femmes d'origine étrangère en recherche d'emploi. Un soutien vital face aux innombrables embûches que cache l'univers digital.

Assise à une grande table au centre de la salle, Julienne tape sereinement sur les touches d'un ordinateur portable. Dans quelques jours, elle commencera un stage de nettoyage dans une grande firme d'horlogerie genevoise. Est-ce que ce travail temporaire pourrait conduire à un engagement ? Elle ne sait pas. Elle préfère donc s'ouvrir d'autres portes sur le marché de l'emploi. Julienne répond à des annonces en remplissant des formulaires en ligne : il faut écrire dans des espaces préfigurés, joindre sous forme PDF son curriculum vitae, ses preuves de formation, parfois aussi une lettre de motivation. Mais selon les sites, la forme du questionnaire change. En plus de joindre un document, on demande parfois de décrire ses « compétences » et sa « valeur ajoutée ». Il faut alors savoir recopier une partie de son dossier dans la case *ad hoc*.

Heureusement, Julienne sait faire. Ce jeudi matin, elle est venue à la permanence numérique pour envoyer ses postulations, mais elle se débrouille très bien toute seule. Elle fait un copier-coller de ses documents dans le formulaire en ligne et les envoie à une agence spécialisée dans les services de personnel de maison. L'annonce demande de détenir un permis C. Originaire du Sénégal, Julienne n'a pour le moment qu'un permis B. Elle postule quand même, on ne sait jamais. Debout à côté d'elle, Béatrice l'encourage à cliquer sur la touche « envoi », puis attrape ses mains : « Je vous tiens les pouces », dit la bénévole de Camarada avant de féliciter la postulante pour avoir su mener sa démarche en toute autonomie.

Quand on parle d'intégration, la dimension numérique du processus paraît maintenant aussi importante que celle de l'intégration sociale et professionnelle.

« Il y a énormément d'encoubles dans le domaine numérique » relève Béatrice tout en montrant les subtilités de la photocopieuse à Soheila.

Un parcours digital semé d'encoubles

« Nous n'effectuons jamais les tâches à la place des personnes qui viennent ici », dit Anouk. « Notre devise, c'est « faire avec » ou « faire faire », pour qu'elles deviennent de plus en plus autonomes ». En tandem avec Béatrice, la formatrice assiste aujourd'hui les trois femmes qui répondent en ligne à des offres d'emploi et rencontrent des difficultés techniques. Une partie des personnes qui fréquentent les permanences numériques de Camarada ont reçu une formation d'employée à domicile délivrée par l'association dans ses locaux de Carouge. Le cursus s'accompagne d'un programme en ligne que la très habile Béatrice a spécialement créé pour cet enseignement. Mais savoir soumettre une candidature en utilisant les outils informatiques relève encore d'un autre apprentissage. Les trois quarts des 250 personnes qui fréquentent chaque année ces permanences n'ont par ailleurs pas suivi la formation en attendant. Elles viennent seulement profiter du coaching que l'association propose pour la recherche d'emploi.

Lorsque je dois inscrire ma date de naissance dans un formulaire, dans quel ordre faut-il écrire les chiffres ? Faut-il mettre un point, un tiret ou un « slash » entre chaque élément ? Si je cherche seulement à faire des ménages chez des particuliers, quels sont les bons mots-clés à inscrire dans un moteur de recherche ? Et si j'ai des documents imprimés, comment les scanner pour les transformer en PDF ? « Il y a énormément d'encoubles dans le domaine numérique » relève Béatrice tout en montrant les subtilités de la photocopieuse à Soheila, une femme d'origine marocaine qui doit numériser son dossier papier. « Savoir utiliser une clé USB pour transporter ses fichiers, par exemple, n'a rien d'évident ». Le fait est que, pour utiliser cet outil indispensable, il faut savoir effectuer un « glisser-déposer » d'une fenêtre digitale à une autre et d'un dossier numérique à un autre - pour autant que l'on ait su, auparavant, créer une boîte des deux côtés... Et qu'on puisse facilement retrouver le fichier dont on a besoin dans le labyrinthe de son disque dur. Si l'une de ces opérations est mal maîtrisée, la manœuvre peut devenir laborieuse et si frustrante qu'on finit par abandonner.



Une capture d'écran trop compliquée

Installée dans un coin de la même salle, devant une large fenêtre qui donne sur le paysage urbain des fameuses Tours de Carouge, Thanuja est confrontée à d'autres problèmes encore. Diplômée en sciences de l'éducation au Sri Lanka, elle a voulu postuler auprès de l'école Montessori de Genève. Elle a pu trouver une adresse de contact sur le site internet de l'établissement privé, mais son courrier lui est revenu en envoi non distribué - sans doute sous la forme de l'angoissant « MAILER-DAEMON/Undelivered Mail Returned to Sender ». Sa candidature spontanée n'est donc pas arrivée à son destinataire. Attablée avec Anouk devant l'un des six ordinateurs fixes mis à disposition par Camarada, Thanuja finira par comprendre qu'elle a simplement oublié de taper un tiret dans l'adresse e-mail de l'école. Une fois cette erreur résolue, elle a donc pu renvoyer son dossier avec la certitude qu'il parviendra à la bonne adresse. Et pour lui apporter un apprentissage supplémentaire, Anouk lui a conseillé de réunir ses dix PDF en un seul fichier. Une manipulation qui demande de connaître les subtilités du logiciel - et que beaucoup de personnes familières avec l'informatique, d'origine étrangère ou non, ne savent pas faire.

Quant à Soheila, apparemment, elle maîtrise plutôt bien l'univers numérique. Malgré tout, Béatrice a finalement dû prendre elle-même en main la tâche que la jeune femme est venue accomplir dans les locaux de Camarada. Avec son téléphone portable, Soheila avait payé les frais d'inscription d'une formation d'auxiliaire de la Croix-Rouge, mais il lui fallait encore envoyer la preuve que le montant a bien été débité de son compte bancaire. Elle a retrouvé l'attestation de paiement, mais le document était impossible à télécharger. Il a donc fallu effectuer une capture d'écran. Autrement dit, appuyer sur command+shift+4 et manipuler la souris de façon à créer un cadre qui capture la surface du document une fois qu'on relâche le doigt... Un vrai truc de geek. « C'était trop compliqué à expliquer, alors j'ai fait la manœuvre à sa place » avoue Béatrice un peu peinée d'avoir commis une entorse à la règle, mais dont les compétences digitales sont extrêmement précieuses pour l'association.

Un apprentissage qui prend du temps

Il est 11 h 30 lorsque la permanence informatique de ce jeudi prend fin. Après avoir assisté Thanuja dans ses démarches, Anouk se prépare à donner le cours d'informatique hebdomadaire qui a lieu tous les jeudis après-midi. Là viennent se former des femmes qui ne sont pas encore suffisamment autonomes pour venir à la permanence du matin, et qui doivent déjà commencer à rédiger les contenus de leurs candidatures avec les incontournables Word, OpenOffice, TextEdit, Pages... Apprendre à construire un CV, y insérer l'indispensable photo de soi qu'il faut peut-être transférer depuis son portable... Comprendre comment organiser les blocs de textes, justifier les paragraphes, dessiner une mise en page... Sans parler des questions d'orthographe, de syntaxe et de formulation.



« Il arrive qu'une femme commence par apprendre à utiliser une souris », précise Anouk.



A la Servette, dans les locaux de Camarada dédiés à la formation de base et à l'intégration sociale et citoyenne, des centaines de femmes suivent très régulièrement des cours de français et d'alphabétisation. Elles peuvent aussi s'inscrire à différents ateliers utiles à la vie quotidienne, notamment pour se familiariser avec les outils informatiques. Mais tout le monde ne suit pas ce parcours. Certaines personnes arrivent alors à Carouge sans aucune notion numérique : « Il arrive qu'une femme commence par apprendre à utiliser une souris, précise Anouk. Et selon les personnes, avant de maîtriser les outils numériques et de pouvoir se lancer dans la recherche d'emploi, c'est parfois très long ». D'autant plus que les programmes utiles ne se limitent de loin pas aux outils les plus évidents : « Nous avons appris à utiliser l'application des TPG », dit Julienne. « Lorsqu'on se rend à une adresse de travail, il ne faut pas se tromper de transport public et bien calculer le temps du trajet. » Voilà qui demande donc aussi de maîtriser l'application de géolocalisation de son téléphone portable... Décidément, quand on parle d'intégration, la dimension numérique du processus paraît maintenant aussi importante que celle de l'intégration sociale et professionnelle. A certains égards, on peut même dire qu'elle représente une condition sine qua non.

« Nous n'effectuons jamais les tâches à la place des personnes qui viennent ici ». « Notre devise, c'est « faire avec » ou « faire faire », pour qu'elles deviennent de plus en plus autonomes ».

« Je cherche à construire un sentiment d'appartenance »



Alors que le Programme d'intégration cantonal entame son troisième cycle, le Conseiller d'Etat chargé du Département de la cohésion sociale (DCS), qui comprend le BIE, donne sa vision pour les années à venir.

Avant que vous n'arriviez au Conseil d'Etat en 2018, vous défendiez l'idée que l'intégration des étrangers soit considérée comme une tâche essentielle de l'Etat. Quatre ans après votre élection, quel est votre bilan sur ce point ?

Je préfère ne pas utiliser le terme de « bilan », parce qu'il peut donner le sentiment qu'on a accompli quelque chose et qu'on peut s'arrêter, alors que l'intégration des étrangers est un travail qui demande de rester toujours en mouvement. On ne doit jamais cesser de réfléchir, de lancer des projets, de faire évoluer les choses. Nous pouvons être fiers d'un projet comme les Chapiteaux enchantés*, par exemple, mais il faut encore le développer pour qu'il devienne une véritable action de la part des communes. On ne peut pas non plus se satisfaire d'une situation où les personnes de nationalité étrangère, lorsqu'elles ont le droit de vote communal, ne soient qu'un peu plus de 20 % à mettre un bulletin dans l'urne, comme aux élections municipales de mars 2021. La participation politique doit dépasser la seule condition de détenir un passeport suisse. La place qu'occupe l'intégration des étrangers à Genève est donc toujours, à mon sens, insuffisante. Il faut continuer de faire bouger les lignes. C'est ce que nous avons fait par exemple en 2020, lorsque nous avons réuni plus d'une centaine d'afro-descendants avec la Ville de Genève. Nous leur avons montré que la question des discriminations se situait au cœur de nos préoccupations.

Votre politique d'intégration met fortement l'accent sur la présence de services publics de proximité. Vous avez notamment mis en place des postes de coordinateurs dans les nouveaux quartiers du canton. Quel est le sens de ce type d'action ?

Le développement des services publics est une question primordiale. Leur absence fait beaucoup de dégâts, elle crée un sentiment d'abandon destructeur pour la démocratie. Leur proximité offre au contraire une présence rassurante. C'est le sens du Conseil des habitants, que j'avais lancé à la Mairie de Vernier, et qui sera développé prochainement dans d'autres communes. C'est aussi la raison pour laquelle nous avons développé des postes de délégués communaux, qui sont financés ou cofinancés par le canton. Dans les nouveaux quartiers comme celui de Pont-Rouge à Lancy, ces personnes contribueront par exemple à mettre en place des structures de participation et veiller à une certaine équité. Je cherche à construire un sentiment d'appartenance et je crois que les services publics, lorsqu'ils sont ancrés sur un territoire et proches des gens, permettent de le créer. Je tiens aussi beaucoup à promouvoir l'égalité des opportunités pour les personnes d'origine étrangère. Dans le domaine de la culture, par exemple, il faut que chacun et chacune s'autorise à aller au concert, à se rendre dans un théâtre ou à entrer dans un musée sans penser qu'il faut parfaitement maîtriser la langue française.

La participation politique doit dépasser la seule condition de détenir un passeport suisse.

Depuis 2019, la Confédération intervient de façon nouvelle avec l'Agenda intégration suisse (AIS), qui allie les politiques fédérales et cantonales dans le domaine de l'asile. Qu'est-ce que ce programme a changé pour la politique genevoise en la matière ?

L'AIS a profondément changé la donne. Il a permis de lancer un mouvement très important. On reprochait par exemple à la politique d'asile genevoise de travailler en silos. L'AIS a permis aux institutions de fonctionner de façon intégrée. L'Hospice général et le BIE travaillent dorénavant main dans la main avec l'ensemble des autres départements et institutions concernées, au plus près des besoins et potentiels individuels des personnes relevant du domaine de l'asile. C'était d'ailleurs l'une de mes intentions en arrivant au Conseil d'Etat. Je défends aussi l'idée qu'en matière d'intégration, comme pour la cohésion sociale en général, il faut toujours associer les aspects collectifs et individuels. C'est bien de mettre en place des assemblées de quartier, mais il faut aussi s'occuper des besoins spécifiques des personnes. Certaines ne savent pas comment trouver du travail, d'autres cherchent une place dans un club sportif. Il faut permettre à chacun et chacune de participer à des actions collectives, mais il est nécessaire d'accompagner les gens de façon individuelle. Pour bien s'intégrer, il faut se sentir mieux, et pour cela, les solutions collectives ne suffisent pas, même si elles sont nécessaires.

En 2021, vous avez mis en chantier une révision de la Loi cantonale sur l'intégration des étrangers, qui date de 2001 et vous paraît désuète. Quel est l'état de ce projet ?

Nous sommes actuellement en train de préparer une concertation, destinée aux professionnels et professionnelles, institutions, associations et société civile, qui aura lieu cet automne en prévision du PIC 3. Cette concertation nous permettra également de faire émerger les impulsions du terrain pour réviser cette loi cantonale sur l'intégration. Dans ce domaine particulièrement, associer l'ensemble des partenaires dès le départ est la seule méthode pour construire un nouveau cadre légal utile et efficace.

* Nés suite au confinement et à la fermeture des crèches, les Chapiteaux enchantés offrent des activités gratuites adultes-enfants en âge préscolaire (de 0 à 4 ans) dans plusieurs communes durant l'été.

ILS ET ELLES FONT LE PIC

Sélection de six responsables à la manœuvre

Le Programme d'intégration cantonal (PIC) et ses différents domaines d'encouragement ont été développés dans tout le canton grâce à l'implication de diverses associations, communes et institutions. Cette variété d'acteurs et d'actrices est bien représentée dans le portrait ci-contre pris dans la cour de l'Hôtel de Ville, au cœur des institutions genevoises, et où figurent des personnes contribuant à divers titres à l'intégration des étrangers dans le canton. Cependant, le développement du PIC se fait également grâce à de multiples partenaires qui ne figurent pas sur cette photo et que nous tenons à remercier chaleureusement de leur engagement.

1

Marielena Gautrot Présidente de l'association Warmi soutien aux femmes latino-américaines

Marielena Gautrot a participé à la création de l'association en 2012 avec la volonté de répondre aux questions et préoccupations des femmes sud-américaines installées en Suisse. « Warmi », qui signifie « femme » en quechua, est un véritable trait d'union entre les femmes migrantes et les institutions genevoises et suisses. Avec les autres membres du Comité, Marielena Gautrot s'engage depuis plus de dix ans pour organiser des conférences, des événements en lien avec l'actualité, ainsi qu'une permanence qui répond aux problèmes des migrantes latino-américaines lors de leur processus d'intégration.

4

Metin Turker Chargé de projets au bureau de l'intégration des étrangers (BIE)

Metin Turker a passé une grande partie de sa carrière professionnelle au cœur des enjeux de l'intégration professionnelle des personnes étrangères. Durant ses années d'activité au sein du syndicat interprofessionnel des travailleurs (SIT), il a mené de nombreux combats pour la reconnaissance des droits des étrangers et des personnes sans statut légal. Au Bureau de l'intégration, il a notamment développé les dispositifs d'insertion professionnelle avec les communes, de même qu'avec *Horizon académique* et l'Agenda Intégration Suisse.

2

Dao Nguyen Directrice du service de la formation continue à l'Office pour l'orientation, la formation professionnelle et continue (OFPC)

Dao Nguyen s'engage pleinement pour relever les défis en lien avec la formation et l'intégration. Durant la période du PIC 2, l'OFPC a développé plusieurs nouvelles offres pour les adultes, notamment un dispositif d'intégration développé en partenariat avec le BIE, qui permet de prendre en charge et de suivre des personnes nouvellement arrivées dans le canton de Genève. Par ailleurs, l'OFPC pilote le dispositif de préapprentissage d'intégration (PAI) et assure le *case management* de la formation de base et de la formation professionnelle dans le cadre de l'Agenda Intégration Suisse (AIS).

5

Albana Krasniqi Directrice de l'Université des cultures de Genève (UPA)

Albana Krasniqi s'engage pour l'intégration au niveau local, mais également au niveau national. Elle siège à la Commission fédérale des migrations où son apport de praticienne de terrain est très reconnu. Depuis plusieurs années, Albana Krasniqi a contribué à faire évoluer l'UPA au plus près des besoins des personnes étrangères, des enfants en âge préscolaire jusqu'aux seniors allophones. Avec ces évolutions, l'UPA est un acteur majeur de la mise en œuvre du Programme d'intégration cantonal (PIC).

3

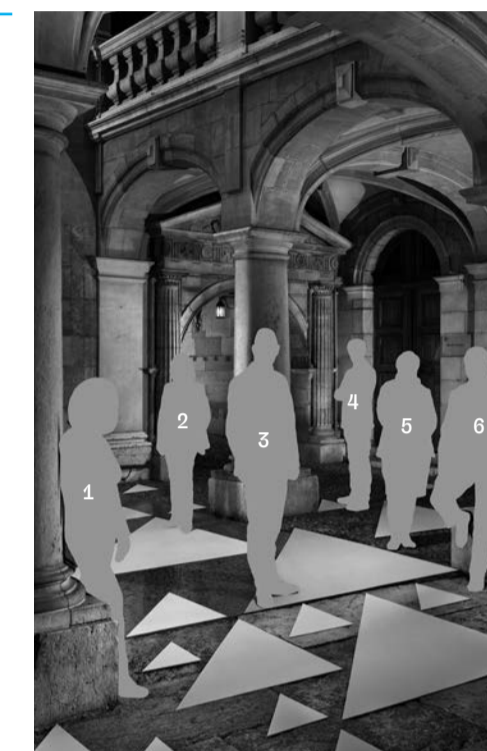
Thierry Apothéloz Conseiller d'Etat chargé de la cohésion sociale

Après de nombreuses années à la tête de la Ville de Vernier, Thierry Apothéloz a été élu au Conseil d'Etat en 2018. Il a souhaité pouvoir y développer la politique d'intégration autour de plusieurs axes dont l'encouragement préscolaire, l'insertion sociale et professionnelle ou encore la participation. Durant le PIC 2 et sous son impulsion, de très nombreux projets ont été développés et réalisés, notamment l'Agenda Intégration Suisse (AIS), le Conseil des habitants, les Chapiteaux enchantés ou encore un dispositif d'insertion professionnelle avec les communes.

6

Laurent Jimaja Conseiller administratif de la Ville du Grand-Saconnex et vice-président de l'Association des communes genevoises (ACG)

Laurent Jimaja s'implique au niveau communal notamment dans les domaines de l'aménagement du territoire, de la transition écologique et sociale et de la vie locale et associative. Il défend une vision inclusive de la ville, tant au niveau du personnel communal qu'au niveau des citoyennes et des citoyens. Très actif au niveau associatif, il joue un rôle clé dans les travaux menés par le Canton et la société civile afin de lutter contre le racisme visant les personnes afro-descendantes.



Une inébranlable foi dans la mise en pouvoir

Donner aux personnes migrantes comme aux femmes la capacité d'agir sur leur existence: Chokoufeh Samii a cultivé ce credo pendant 34 ans au sein de F-Information. A la retraite depuis 2021, elle continue aujourd'hui de travailler sur ce terrain. Portait d'une figure marquante de l'intégration genevoise.

Lorsqu'elle arrive en Suisse à 19 ans de son Iran natal, Chokoufeh Samii n'a pas encore d'idée claire pour son avenir. Née d'une mère vaudoise et d'un père iranien, elle a suivi le Lycée français de Téhéran, mais un bac français ne lui permet pas de poursuivre des études au pays du Shah. Après quelques tâtonnements, la jeune fille se tourne finalement vers Genève et sa Faculté des sciences sociales: «*Comme je n'étais pas bonne en histoire ou en géographie, j'ai fini par choisir la sociologie. Mais je ne savais pas trop ce qui m'attendait.*» Elevée dans une famille aisée, mais aussi attachée aux racines paysannes de son origine suisse, la jeune fille apprend alors que toute société se construit sur des rapports de pouvoir entre des groupes. Entre les classes. Entre les genres. Une découverte qui lui ouvre soudainement les yeux. Et qui va profondément marquer sa vie.

De l'université à l'échange de savoirs

«*Quand je vivais à Téhéran, je pensais que les différences entre riches et pauvres, ou entre les hommes et les femmes, étaient inévitables. La sociologie m'a montré que les inégalités étaient une construction sociale et qu'on pouvait agir pour les combattre.*» La voix de Chokoufeh vibre encore de la reconnaissance qu'elle doit à cette pensée sur le monde, qui l'a littéralement transfigurée. Après avoir obtenu sa licence, elle passe quelques années comme assistante à l'université, mais très vite, elle comprend que sa voie est ailleurs. Engagée comme bénévole à l'Inédite, la première librairie féministe de Genève, elle apprend qu'à l'étage du dessus, F-information cherche une sociologue pour compléter son équipe. La jeune association apporte de l'aide aux femmes qui ne savent pas où se diriger pour trouver un emploi, un conseil juridique ou un soutien. Chokoufeh grimpe alors d'un étage. Elle y restera 34 ans.



«*La sociologie m'a montré que les inégalités étaient une construction sociale et qu'on pouvait agir pour les combattre.*»

Chokoufeh Samii

De petites choses très gratifiantes

Que toute femme et, a fortiori, toute migrante puisse reconnaître son propre pouvoir sur son destin: on retrouve là ce qui fonde le credo de Chokoufeh Samii depuis ses études. Proposés de manière gratuite et bénévole, les savoirs transmis au

Rési-F sont le plus souvent simples et quotidiens: des cours de langue, des astuces numériques, des mouvements de zumba, de la relaxation, etc. Mais cet échange «*sur de petites choses*», conjugué à un esprit de relations qui ne met personne au-dessus de personne, ouvre une brèche vers cette confiance en soi qui manque si souvent aux femmes comme aux personnes migrantes. «*Pour prendre conscience qu'on peut agir sur soi et son environnement, il faut d'abord renforcer son estime de soi*» dit Chokoufeh, qui a veillé sur le projet dès ses débuts et témoigne de ses effets: «*Parfois, le seul fait de voir une personne oser prendre la parole au sein d'un groupe, alors qu'elle ne s'exprime pas bien en français, peut vous donner confiance*». Difficile de chiffrer précisément la fréquentation du Rési-F pendant toutes ces années, mais au rythme d'une quinzaine de participantes par séance, le nombre de femmes différentes qui ont échangé une quantité incalculable de savoirs dépasse largement le millier.

Quand elle se remémore toutes ces années passées à F-Information, que ce soit pour aider des femmes à faire leur bilan de compétences ou pour un projet comme le Rési-F (il y en a eu d'autres), Chokoufeh est enthousiaste à l'idée de partager le plaisir de ce qu'elle a vécu. «*Le monde associatif permet une très grande créativité. J'avais beaucoup de liberté d'action à F-Information, et j'ai pu mettre en pratique les valeurs auxquelles je crois. C'était très gratifiant*». Voilà sans doute pourquoi, bien qu'à la retraite depuis juillet 2021, elle continue aujourd'hui de s'engager sur le terrain des femmes, en particulier des migrantes. Entre autres tâches bénévoles, elle est experte adjointe au Comité de l'AMIC, l'Association de médiatrices interculturelles, fondée en 2010 par d'anciennes réfugiées d'origine érythréenne. On y offre des services d'accueil, d'accompagnement, de formation et d'information aux personnes qui viennent d'arriver à Genève. Et comme le Rési-F, l'AMIC est régulièrement soutenue par le BIE, sans lequel ce type de projet serait impossible. Chokoufeh y retrouve ainsi tous ses repères et peut y nourrir une foi qui, à l'évidence, irradie sa vie.

L'échange « sur de petites choses », conjugué à un esprit qui ne met personne au-dessus de personne, ouvre une brèche vers la confiance en soi.

Au moment où Chokoufeh commence à F-information, l'association ne comprend qu'une toute petite équipe. Tout le monde y fait tout. Tout s'apprend sur le tas. Et tous les projets sont possibles. Aux femmes qui frappent à la porte de l'espace d'accueil, Chokoufeh proposera des consultations professionnelles et des bilans de compétences. En 1994, à l'initiative de plusieurs associations, une soirée sur le thème des femmes exilées réunit des Suissesses, des femmes migrantes et des résidentes étrangères installées à Genève depuis longtemps. Et ce soir-là, une évidence apparaît: celle que les échanges de savoirs permettent de mieux se connaître. Ce constat donnera naissance au Réseau interculturel d'échanges de savoirs pour les Femmes, ou *Rési-F*, qui encore aujourd'hui propose dix rencontres par année. Pendant deux heures, des femmes de toutes origines sociales et culturelles - sans oublier la Suisse - y échangent des expériences, des opinions et des compétences de tous ordres. Aucun besoin d'être une experte. Aucun besoin de parler parfaitement français. Aucune validation à acquérir, si ce n'est celle qu'on se donne à soi-même en comprenant qu'on a une richesse à offrir. Et un pouvoir d'agir.