B , S , S .
VOLKSWIRTSCHAFTLICHE BERATUNG

Swiss Forum for Migration and Population Studies SFM

Évaluation du projet pilote de réinstallation de réfugiés

Programme d'intégration spécifique

Rapport final

B,S,S. Volkswirtschaftliche Beratung

en coopération avec le

Forum suisse pour l'étude des migrations et de la population (SFM), Université de Neuchâtel

Bâle, le 24 mai 2018

B,S,S. VOLKSWIRTSCHAFTLICHE BERATUNG AG
AESCHENGRABEN 9, CH-4051 BASEL
TEL: +41-61-262 05 55, FAX: +41-61-262 05 57
E-MAIL: CONTACT@BSS-BASEL.CH, HOME: WWW.BSS-BASEL.CH

Évaluation du projet pilote de réinstallation de réfugiés – Programme d'intégration spécifique

Rapport final

à l'intention du Secrétariat d'État aux migrations (SEM)

Pilotage (donneur d'ordre) : Alexandra Clerc et Loredana Monte

Direction du projet : Michael Morlok (B,S,S.) et Denise Efionayi-Mäder (SFM)

Collaboration : David Liechti, Mirjam Suri (B,S,S.), Dina Bader, Joëlle Fehlmann, Johanna Probst (SFM) et Petra Hueck (ICMC Europe)

Remerciements : les auteurs remercient l'ensemble des intervenants pour leur disponibilité, leurs retours d'expériences et leurs observations concernant le projet pilote de réinstallation de réfugiés.

B,S,S. Volkswirtschaftliche Beratung AG, Aeschengraben 9, CH-4051 Bâle

Tél. : 061-262 05 55 ; fax : 061-262 05 57 ; e-mail : contact@bss-basel.ch

Table des matières

1. Introduction 4
2. Projet pilote de réinstallation de réfugiés 7
2.1. Programme d'intégration 7
2.2. Objectifs du programme d'intégration 8
2.3. Réfugiés accueillis dans le cadre du programme de réinstallation 9
3. Mise en œuvre et effet des instruments 13
3.1. Mesures préparatoires 13
3.2. Hébergement 18
3.3. Plan d'intégration individuel (PII) 24
3.4. Coaching 27
3.5. Mesures 31
3.6. Collaboration entre les différents acteurs 40
4. Réalisation des objectifs 42
4.1. Objectif principal : améliorer l'intégration professionnelle 42
4.2. Objectifs secondaires 48
4.3. Objectifs stratégiques 52
4.4. Réalisation des objectifs fixés dans les PII 69
4.5. Effet selon le groupe de personnes 71
4.6. Effets secondaires 75
5. Rapport coût-utilité 76
6. Optimisation 80
6.1. Adaptations déjà effectuées 80
6.2. Autres besoins d'optimisation 80
7. Enseignements tirés du projet 83
8. Conclusions et recommandations 85
8.1. Conclusions 85
8.2. Recommandations 90
9. Bibliographie 93
Annexe 1 : questions à l'adresse des spécialistes 94
Annexe 2 : spécialistes interrogés 98
Annexe 3 : questions à l'adresse des réfugiés 99
Annexe 4 : analyse coût-utilité 102
Annexe 5 : études de cas 103

Abréviations

CEP	Centre d'enregistrement et de procédure
CFC	Certificat fédéral de capacité
CICM	Commission internationale catholique pour les migrations
CRS	Croix-Rouge suisse
CSIAS	Conférence suisse des institutions d'action sociale
ESPA	Enquête suisse sur la population active
HCR	Haut Commissariat des Nations unies pour les réfugiés
HUMAC	Action humanitaire d'accueil de victimes du conflit en Syrie
LEtr	Loi fédérale sur les étrangers, RS 142.20
OFS	Office fédéral de la statistique
OIM	Organisation internationale pour les migrations
ONG	Organisation non gouvernementale
PIC	Programme d'intégration cantonal
PII	Plan d'intégration individuel
PCO	Orientation culturelle préalable au départ
SEM	Secrétariat d'État aux migrations
SFM	Forum suisse pour l'étude des migrations et de la population
SYMIC	Système d'information central sur la migration

Condensé

En 2013, le Conseil fédéral a décidé d'accueillir, dans le cadre d'un projet pilote de réinstallation de trois ans, 500 réfugiés particulièrement vulnérables et de mettre en place un programme d'intégration spécifique. Le présent rapport analyse la mise en œuvre et l'impact de ce programme. L'évaluation intègre également les données recueillies lors d'entretiens menés avec des réfugiés et des représentants de la Confédération, des cantons et des organisations impliquées dans la mise en œuvre du programme, ainsi que des données issues du suivi du projet pilote et des données SYMIC.

Le programme d'intégration n'a pas été mis en œuvre uniformément dans les huit cantons pilotes : des mesures et des solutions organisationnelles différentes ont été choisies selon les structures, les processus et les instruments existants. L'engagement de coaches ayant pour mission d'accompagner et d'assister les réfugiés dans leurs démarches au cours des deux premières années a été unanimement salué. Les autres mesures ont également été considérées comme positives par les partenaires de la mise en œuvre.

Le projet pilote avait pour objectif principal l'amélioration de l'intégration professionnelle des réfugiés, objectif qui a été rempli de l'avis de la majorité des spécialistes, ce que la comparaison du taux d'accès à un emploi avec un groupe de contrôle vient également confirmer. Les trois objectifs secondaires (formulation de recommandations et élaboration de modèles ; ouverture de la société civile / amélioration de l'image des réfugiés ; exemplarité du projet pilote) ont eux aussi été dans l'ensemble atteints – pour autant que cela ait pu être analysé. Les objectifs stratégiques définis par la Confédération et les cantons dans huit domaines d'encouragement n'ont en revanche pas été remplis. Selon nous, cela s'explique notamment par la formulation, dans la précipitation, d'objectifs peu clairs ou trop ambitieux.

Sur la base des informations disponibles, l'équipe de recherche formule les recommandations suivantes :

1. Élaborer les objectifs de façon participative, les soumettre à un examen critique et les communiquer régulièrement aux acteurs concernés
2. Suivre les progrès réalisés au moyen d'un plus petit nombre de données du monitoring
3. Prolonger la phase du projet
4. Favoriser l'innovation là où elle peut être exploitée
5. Affiner les instruments

1. Introduction

En 2013, le Conseil fédéral a lancé sous le nom de « projet de réinstallation de réfugiés » un projet pilote d'une durée de trois ans concernant l'accueil et l'intégration de 500 réfugiés particulièrement vulnérables. Au cours de son histoire, la Suisse a régulièrement assumé un rôle humanitaire en accueillant des personnes en quête de protection. Jusqu'à la fin des années 1990, il n'était pas question de « réinstallation » (sélection et transfert de réfugiés d'un pays de fuite initiale vers un État qui leur reconnaît la qualité de réfugié et les accueille durablement), mais de « politique de contingents »[1], politique qui a été suspendue en 1998. Les réfugiés accueillis en Suisse entre novembre 2013 et décembre 2015 dans le cadre du projet pilote de réinstallation – essentiellement des victimes de la guerre en Syrie depuis 2011 – constituent ainsi le premier groupe de réfugiés réinstallés après une interruption de 20 ans. Bien que d'autres groupes de réfugiés soient arrivés sur le territoire suisse depuis, la présente évaluation se concentre sur les personnes accueillies dans le cadre du projet pilote de réinstallation[2]. Le projet pilote comprenait la mise en place d'un programme d'intégration spécifique, qui a été soutenu par la Confédération par des mesures visant à préparer l'intégration et par l'augmentation du forfait d'intégration pour les cantons participants (Bâle-Ville, Genève, Lucerne, Schaffhouse, Soleure, Saint-Gall Uri et Valais). Le programme d'intégration visait en premier lieu à améliorer l'intégration professionnelle des réfugiés, mais aussi à permettre la formulation de recommandations et l'élaboration de modèles exploitables pour l'intégration d'autres groupes de réfugiés, à améliorer l'image des réfugiés auprès de la société et à affirmer l'exemplarité des efforts déployés par la Confédération, les cantons et les réfugiés.

Le Secrétariat d'État aux migrations (SEM) a confié l'évaluation du programme d'intégration spécifique au bureau de conseil B,S,S. Volkswirtschaftliche Beratung et au Forum suisse pour l'étude des migrations et de la population (SFM) de l'Université de Neuchâtel[3]. L'objectif était d'analyser la réalisation des objectifs et les formes de mise en œuvre du programme dans les huit cantons d'accueil (cantons pilotes).

---

[1] SEM (2016), Rapport intermédiaire sur le projet pilote de réinstallation.

[2] D'autres groupes de réfugiés sont arrivés ou arriveront dans le cadre des mesures suivantes : HUMAC :décision d'accueillir 3'000 réfugiés et personnes apparentées à des Syriens vivant en Suisse, entre 2015 et 2017, prpogramme de réinstallation et relocalisation), programme de réinstallation II (2000 réfugiés, 2017-2019), mesure humanitaire d'urgence en Libye (80 réfugiés, 2018).

[3] Les pratiques du projet pilote en matière d'accueil font l'objet d'une évaluation distincte. Voir Thorshaug et al. (2017).

Après une brève description du projet pilote (chapitre 2), le rapport analyse la concrétisation et les effets du programme d'intégration spécifique du point de vue des spécialistes impliqués dans le projet et des réfugiés, ainsi que la collaboration entre les différents acteurs (chapitre 3). Le degré de réalisation des objectifs (chapitre 4) et le rapport coût-utilité au regard de l'augmentation du forfait d'intégration se trouvent dans le chapitre 5. Il présente par ailleurs les possibilités d'optimisation (chapitre 6) et les enseignements à tirer du projet (chapitre 7), et s'achève par la formulation de conclusions et de recommandations (chapitre 8).

Sources d'information

La présente évaluation se fonde sur des méthodes d'analyse qualitatives et quantitatives. Les données ont été évaluées, analysées par thématique et comparées aux résultats obtenus selon d'autres méthodes. Les sources d'information utilisées ont été les suivantes :

Rapports existants et données cantonales

Ont notamment été analysés les portraits des cantons et les rapports cantonaux disponibles.

Entretiens avec les spécialistes (printemps 2017)

Les retours d'expériences dans chacun des huit cantons pilotes ont été recueillis dans le cadre d'entretiens dirigés (voir le questionnaire à l'annexe 1). Au total, 27 personnes impliquées dans la mise en œuvre du projet pilote dans les cantons ont participé à ces entretiens : coaches, responsables du projet pilote, représentants des autorités cantonales et des organisations mandatées. Les personnes interrogées ont été sélectionnées sur recommandation du SEM, en accord avec les responsables du projet pilote dans les cantons.

Des entretiens ont également été menés avec quatre collaborateurs du SEM responsables du projet pilote. Les informations recueillies dans le cadre de ces entretiens ont été évaluées séparément et sont mentionnées en des endroits précis du rapport.

Enfin, deux entretiens menés avec des représentants d'ONG actives dans le domaine de l'asile nous ont permis de bénéficier d'une évaluation extérieure. Ces données, utilisées uniquement à des fins d'interprétation, ne sont pas présentées explicitement dans le rapport.

La liste des participants aux entretiens est consultable à l'annexe 2.

Entretiens avec les réfugiés (automne 2017)

Sur la base des données du monitoring du projet de réinstallation, 32 réfugiés ont été sélectionnés aléatoirement selon les critères suivants[4] :

- Personnes en âge de travailler uniquement (entre 20 et 60 ans au moment de l'arrivée en Suisse)
- Placement possible sur le marché du travail
- Deux hommes et deux femmes dans chaque canton
- Parcours d'intégration positif pour la moitié des personnes, moins positif pour l'autre moitié (aspects pris en compte : activité professionnelle, cercle local d'amis, connaissances de la langue du canton, bien-être général)
- Une seule personne par famille[5]

Les 32 personnes sélectionnées ont été contactées par l'intermédiaire des coaches et invitées à s'exprimer sur leur expérience du projet pilote et leur vie en Suisse (entretiens réalisés selon un questionnaire préétabli, voir l'annexe 3). Selon les besoins et les possibilités, ces entretiens ont été menés dans la langue locale, avec l'assistance d'un interprète ou par un membre de l'équipe de recherche parlant arabe.

Outre les données recueillies pour les besoins de l'analyse, le rapport présente en annexe 16 cas concrets avec les retours d'expériences détaillés des réfugiés.

Données du monitoring

Le projet pilote a fait l'objet d'un monitoring détaillé dont les résultats sont présentés dans le présent rapport.

Comparaison avec les personnes accueillies dans le cadre de l'HUMAC (groupe de contrôle)

Des données SYMIC[6] ont permis de comparer la situation des réfugiés du projet pilote avec celle des réfugiés de l'action humanitaire d'accueil de victimes du conflit en Syrie (HUMAC), personnes particulièrement vulnérables originaires de la même région, mais dont l'intégration n'a pas été favorisée par un programme d'intégration spécifique.

[4] Deux interlocuteurs sélectionnés ont dû être remplacés a posteriori, l'entretien n'ayant pas pu être mené avec eux.

[5] Exception : un entretien mené avec un frère et une sœur.

[6] Le système d'information central sur la migration (SYMIC) regroupe des données personnelles relevant du domaine des étrangers et de l'asile.

2. Projet pilote de réinstallation de réfugiés

Pour répondre aux besoins de ces personnes particulièrement vulnérables, un programme d'intégration spécifique prévoyant un accompagnement pendant deux ans a été élaboré. Ce programme a été complété par un relevé des données individuelles détaillé (monitoring). La Confédération a par ailleurs alloué aux cantons 20 000 francs supplémentaires par personne au titre de forfait d'intégration.

2.1. Programme d'intégration

L'accueil et l'intégration des réfugiés se sont déroulés en quatre phases, au cours desquelles des mesures spécifiques du programme d'intégration ont été mises en œuvre :

Phase	Mesures au niveau fédéral	Mesures au niveau cantonal
I : départ (premier pays d'asile)	• Identification du potentiel et de la volonté d'intégration lors d'une audition par le SEM • Orientation culturelle préalable au départ (PCO) • Transmission des listes détaillées des réfugiés aux cantons • Affectation des réfugiés aux cantons en fonction du potentiel d'intégration	
II : arrivée en Suisse (CEP)	• Bref séjour dans un CEP • Conseils et informations par le canton *(préparation)* • Réalisation d'un examen médical approfondi	• Conseils et informations par le canton dans le CEP *(mise en œuvre)*
III : adaptation (hébergements collectifs cantonaux)	• Conseils et informations par le SEM (« journée d'intégration »)	• Accompagnement par un coach • Plan d'intégration individuel • Mesures spécifiques (santé, garde d'enfants, encouragement linguistique)
IV : insertion (commune de domicile)		

Les mesures cantonales ont été élaborées par les cantons. Certains aspects ont été prédéfinis par la Confédération, notamment l'introduction du plan d'intégration individuel (PII) et l'encadrement par un coach[7].

2.2. Objectifs du programme d'intégration

En vertu du plan de mise en œuvre élaboré par le SEM, les objectifs du programme d'intégration sont les suivants (outcome / impact) (SEM 2013, 2016) :

- *Objectif principal* : améliorer l'intégration professionnelle des réfugiés / objectifs stratégiques
- *Objectif secondaire I :* formuler des recommandations et élaborer des modèles utilisables pour l'intégration d'autres groupes de réfugiés
- *Objectif secondaire II :* améliorer l'image des réfugiés et par-là même leur acceptation par la société civile[8]
- *Objectif secondaire III :* démontrer l'exemplarité des efforts déployés par la Confédération, les cantons et les réfugiés

Le SEM et les huit cantons impliqués dans le projet pilote ont par ailleurs défini des *objectifs stratégiques* concrets (output / outcome) dans sept domaines d'encouragement :

Tableau 1 Objectifs stratégiques

Domaines d'encouragement	Objectifs stratégiques
1. Maintien du principe « encourager et exiger »	Les autorités et les divers acteurs encouragent activement l'intégration des réfugiés qui, eux-mêmes, œuvrent activement et de manière responsable à leur intégration.
2. Formation et travail	Les réfugiés aptes à travailler sont intégrés dans le premier ou, à défaut, dans le deuxième marché du travail, ou dans le système de formation professionnelle.
3. École	Tous les enfants en âge de suivre la scolarité obligatoire sont scolarisés en fonction de leurs compétences et de leurs besoins.
4. Encouragement préscolaire	Les enfants d'âge préscolaire sont préparés au mieux à l'école obligatoire.

[7] Les plans cantonaux de mise en œuvre ont été étudiés dans le cadre de l'analyse. Étant donné leur faible nombre et les différentes options de mise en œuvre retenues, l'identification d'une typologie commune s'est révélée difficile. Le rapport intermédiaire de 2016 sur le projet pilote de réinstallation décrit en détail ces mesures.

[8] Dans le plan de mise en œuvre, l'expression « société civile » est utilisée comme synonyme de « société » et non au sens d'organisations poursuivant des objectifs sociaux.

5. Langue	Tous les réfugiés acquièrent des compétences linguistiques, différentes selon leur situation (âge, capacités, etc.) et selon les objectifs d'intégration fixés dans leur plan d'intégration personnel.
6. Santé	L'état de santé des réfugiés s'améliore
7. Intégration sociale	Les réfugiés se sentent bien acceptés. Ils connaissent le mode de vie de leur pays d'accueil et en respectent les règles.

Les objectifs stratégiques comprennent un ensemble d'indicateurs (voir le point 4.2.3.). Un huitième objectif stratégique, identifié comme pertinent par les acteurs impliqués, a été ajouté en cours de projet (« Logement »).

2.3. Réfugiés accueillis dans le cadre du programme de réinstallation

Les réfugiés accueillis par la Suisse sont pour la plupart des victimes de la guerre en Syrie qui ont fui dans des pays voisins, essentiellement le Liban et la Jordanie. Une centaine de réfugiés sont des Palestiniens irakiens ou des Irakiens ayant fui en Syrie à la suite de précédents conflits en Irak, et dont la vie a été menacée à nouveau après l'éclatement de la guerre en Syrie. Une part importante de ces groupes est constituée de familles.

Les critères d'accueil fixés par le Conseil fédéral ont été les suivants :[9]

- besoin de protection élevé,
- volonté et potentiel d'intégration,
- 40 à 60 % de femmes et de jeunes filles,
- un taux de personnes handicapées, âgées ou malades de 7 % au moins.

Nous détaillons ci-après au moyen des données du monitoring les caractéristiques des réfugiés accueillis dans le cadre du projet pilote par chacun des cantons. Chacun des huit cantons pilotes a accueilli au moins deux des 19 cohortes de 20-30 personnes. Le plus grand nombre de réfugiés a été admis dans le canton de Saint-Gall (quatre cohortes).

[9] SEM (2016) Rapport intermédiaire sur le projet pilote de réinstallation.

Tableau 2 Nombre de réfugiés accueillis par canton

Canton	Nb de réf.	2013		2014												2015											
		11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Bâle-Ville	50																			33							17
Genève	70															25								22			23
Lucerne	61											28								33							
Schaffhouse	44											25											19				
Soleure	61	30																		31							
Saint-Gall	125										33		32								29	31					
Uri	44						24												20								
Valais	56																24				32						
Total	**511**																										

Source : Monitoring Projet pilote de réinstallation.
Sous « Nb de réf. » figure le nombre actualisé de personnes, y compris les enfants nés depuis l'arrivée des familles en Suisse (8 enfants depuis l'évaluation intermédiaire d'avril 2017).

Concernant la répartition des réfugiés par tranche d'âge au moment de leur arrivée en Suisse, on note une forte proportion d'enfants, mais une faible proportion de personnes de plus de 60 ans, avec d'importantes disparités entre les cantons (enfants : 23 à 54 % ; plus de 60 ans : entre 0 et 16 %). Les cantons ont accueilli globalement autant de femmes (49 %) que d'hommes, Uri étant le seul à avoir accueilli plus de femmes (64 %). À noter qu'en raison du faible nombre de réfugiés, de tels écarts peuvent survenir aléatoirement.

Tableau 3 Répartition par tranche d'âge et part des femmes

Canton	Nb de réf.	0-15 ans	16-59 ans	+ de 60 ans	Femmes
Bâle-Ville	50	50 %	50 %	0 %	52 %
Genève	70	43 %	53 %	4 %	47 %
Lucerne	61	44 %	54 %	2 %	46 %
Schaffhouse	44	45 %	52 %	2 %	48 %
Soleure	61	38 %	59 %	3 %	48 %
Saint-Gall	125	54 %	45 %	2 %	46 %
Uri	44	23 %	61 %	16 %	64 %
Valais	56	46 %	52 %	2 %	50 %
Total	**511**	**45 %**	**52 %**	**3 %**	**49 %**

Source : Monitoring Projet pilote de réinstallation.
Remarque : âge au moment de l'arrivée en Suisse (les enfants qui n'étaient pas encore nés ont été comptabilisés dans la catégorie « 0 an »). Les écarts de + / - 10 % par rapport à la moyenne sont surlignés en rouge clair.

De grandes différences s'observent également entre les cantons pour ce qui est de l'état de santé des réfugiés à leur arrivée en Suisse. Les cantons de Bâles-Campagne, de Schaffhouse et du Valais sont ceux dans lesquels ont été recensés le plus grand nombre de personnes présentant un état de santé insatisfaisant. À l'inverse, les cantons de Genève et d'Uri ont accueilli une part relativement élevée de réfugiés en bonne santé. Les entretiens avec les spécialistes font toutefois apparaître des évaluations différentes concernant l'état de santé des réfugiés.

Tableau 4 État de santé des réfugiés au moment de leur arrivée en Suisse

Canton	Nb de réf.	Bon à très bon	Insatisfaisant
Bâle-Ville	50	44 %	56 %
Genève	70	83 %	17 %
Lucerne	61	64 %	36 %
Schaffhouse	44	45 %	55 %
Soleure	61	54 %	46 %
Saint-Gall	125	66 %	34 %
Uri	44	84 %	16 %
Valais	56	21 %	79 %
Total	**511**	**59 %**	**41 %**

Source : Monitoring Projet pilote de réinstallation.
Évaluation par un médecin. Les écarts de + / - 10 % par rapport à la moyenne sont surlignés en rouge clair.
Remarque : le monitoring ne fait état que de deux catégories pour l'état de santé (« bon à très bon » et « insatisfaisant»).

Concernant le niveau de formation, la moitié des réfugiés en âge de travailler ont obtenu dans leur pays d'origine un diplôme du secondaire II (apprentissage informel compris) ou un diplôme du tertiaire[10], tandis que 6 % ne sont pas alphabétisés. Là aussi, on observe de grandes disparités entre les cantons : la part des personnes ayant au maximum achevé le degré primaire est ainsi nettement inférieure à la moyenne dans le canton du Valais, mais particulièrement élevée dans les cantons de Lucerne, Saint-Gall et Uri.

[10] À titre de comparaison : près de 80 % des Suisses de plus de 15 ans ont un diplôme du secondaire II ou du tertiaire. Cette part est de 53 % chez les ressortissants non UE résidant en Suisse. Source : Relevé structurel du recensement fédéral de la population 2016 – Population résidante permanente de 15 ans et plus, selon la formation achevée la plus élevée.

Tableau 5 Plus haut niveau de formation et expérience professionnelle (réfugiés de 16 à 59 ans)

Canton	Nb de réf.	Alpha-bétisés	École pri-maire	Sec. I	Sec. II	Ter-tiaire	Exp. prof. (années)
Bâle-Ville	25	88 %	20 %	16 %	44 %	20 %	11,7
Genève	37	97 %	22 %	22 %	46 %	11 %	6,7
Lucerne	33	91 %	45 %	9 %	39 %	6 %	4,5
Schaffhouse	23	100 %	39 %	9 %	48 %	4 %	9,6
Soleure	36	86 %	28 %	6 %	58 %	8 %	9,7
Saint-Gall	56	96 %	45 %	29 %	20 %	7 %	7,7
Uri	27	100 %	48 %	30 %	7 %	15 %	7,1
Valais	29	97 %	14 %	14 %	69 %	3 %	9,9
Total	**266**	**94 %**	**33 %**	**18 %**	**40 %**	**9 %**	**8,2**

Source : Monitoring Projet pilote de réinstallation.
L'alphabétisation concerne ici toutes les formes d'écriture, pas uniquement l'alphabet latin. Sont considérés comme des équivalents d'un diplôme du niveau secondaire II : les diplômes des établissements d'enseignement secondaire, les diplômes spécialisés et les apprentissages informels d'au moins deux ans. Le nombre d'années d'expérience correspond à la moyenne arithmétique de l'expérience de l'ensemble des personnes de la tranche d'âge considérée. Les écarts de + / - 10 % par rapport à la moyenne sont surlignés en rouge clair.

Attribution des réfugiés aux cantons

Selon le rapport intermédiaire de 2016, le SEM a veillé, lors de l'attribution aux cantons, à placer dans la mesure du possible les membres de familles étendues dans le même canton ou dans des cantons voisins. Il a également tenu compte de leurs besoins en matière de soins médicaux. Autre critère considéré : le fait que le canton était prêt pour l'accueil des réfugiés au moment de leur arrivée en Suisse et que les préparatifsétaient achevés. Certains réfugiés et spécialistes ont estimé que la répartition des réfugiés entre les huit cantons pilotes n'avait pas toujours été cohérente. Certains cantons ont p. ex. eu le sentiment de se voir affecter un nombre disproportionné de personnes présentant des atteintes psychiques ou physiques alors qu'ils ne disposaient pas des infrastructures médicales nécessaires. Les spécialistes ont par ailleurs déploré que le SEM n'ait pas vérifié si la formation et l'expérience professionnelle des réfugiés correspondaient aux besoins du marché du travail local. La non-prise en compte de cet aspect a souvent été citée pour expliquer la difficulté des réfugiés à s'intégrer professionnellement. Comme le montrent certaines études récentes, il serait judicieux de prendre en compte, pour l'attribution aux cantons, non seulement les critères susmentionnés, mais aussi le potentiel d'intégration des réfugiés dans le contexte local (Bansak et al. 2018; Jones et Teytelboym 2016).

Le SEM fait observer qu'il n'est pas toujours facile de trouver un canton répondant à l'ensemble des critères et des conditions. Par ailleurs, plusieurs cantons dotés de grands centres médicaux n'ont pas pris part au projet pilote, ce qui a compliqué la répartition des réfugiés.

3. Mise en œuvre et effet des instruments

3.1. Mesures préparatoires

Les mesures préparatoires comprennent :

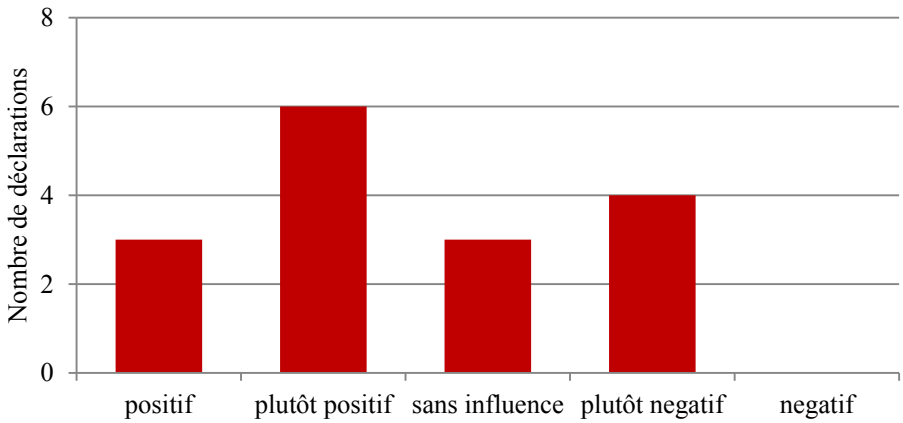
- l'audition avant le départ pour évaluer le potentiel et la volonté d'intégration,
- l'orientation culturelle préalable au départ (PCO),
- les listes détaillées des réfugiés transmises aux cantons,
- l'attribution aux cantons en fonction du potentiel d'intégration,
- l'information par les cantons dans les CEP,
- les examens médicaux approfondis dans les CEP,
- la séance d'information organisée par le SEM (« journée d'intégration »).

Ces mesures sont étudiées brièvement ci-dessous.

Appréciation des spécialistes

L'influence globale des mesures préparatoires sur la suite du processus d'intégration a été évaluée de manière diverse par les spécialistes, avec toutefois une majorité de réponses positives.

Figure 1 *Quel a été l'effet global des mesures préparatoires sur l'intégration des réfugiés ?*



Source : entretiens avec les spécialistes (réponses issues de 16 entretiens, une personne ne s'étant pas prononcée).

Les explications suivantes ont été fournies :

- Les réfugiés avaient des attentes très élevées, voire irréalistes *[11 réponses sur 17].* Il est difficile de savoir si cela est dû à des renseignements erronés ou à un manque d'informations. *[4]*
- La nature des informations contenues dans la PCO reste inconnue. Une plus grande transparence à ce sujet serait très utile pour pouvoir mieux répondre aux réfugiés quand ils affirment qu'on leur a promis telle ou telle chose. *[8]*
- Les listes détaillées des réfugiés transmises aux cantons ont facilité la préparation et la planification (*remarque :* les services concernés ont notamment été informés au préalable de l'état de santé des réfugiés et de la composition des groupes). *[8]*
- Les cantons ayant accueilli une cohorte avec PCO et une sans ont constaté un effet positif des mesures dans la mesure où les attentes du groupe avec PCO étaient moins élevées. *[5]*
- Le fait d'être sélectionnés a donné aux réfugiés le sentiment d'être privilégiés (« invités de la Suisse »), ce qui a entraîné des exigences en conséquence. *[3]*
- Le contenu des informations semble avoir été amélioré entre les différentes cohortes accueillies : les réfugiés de la dernière cohorte étaient mieux préparés. *[3]*

Les coaches devaient également indiquer dans quelle mesure les réfugiés avaient été informés et si certaines informations ne leur avaient pas été communiquées. La majorité des coaches ont considéré que les réfugiés n'avaient pas été suffisamment informés sur les étapes de la procédure et sur leur affectation. Plusieurs ont souligné qu'il était difficile de savoir si cette impression était due effectivement à un manque d'informations ou à des renseignements erronés, ou si les personnes concernées n'avaient pas assimilé correctement les informations transmises (ou n'étaient pas en mesure de le faire).

Selon les coaches, il faudrait à l'avenir informer davantage les réfugiés en particulier dans les domaines suivants :

- Normes, valeurs et différences culturelles (éthique professionnelle, égalité entre femmes et hommes, pratiques culturelles, relations interpersonnelles, etc.)
- Informations réalistes concernant les perspectives professionnelles et la situation du logement
- Informations spécifiques aux cantons
- Étapes de l'accueil et repères chronologiques (p. ex. logement privé impossible dans un premier temps)

Appréciation du SEM :

Les mesures préparatoires ont contribué à une meilleure information des réfugiés comme des cantons. Un potentiel d'amélioration subsiste toutefois en matière de communication. En outre, les séances de PCO ont parfois été organisées trop peu de temps avant le départ, si bien que les réfugiés n'ont pas pu s'en servir comme base de décision pour leur installation en Suisse. Les évaluations du potentiel d'intégration peuvent aussi créer des attentes trop élevées, différents obstacles pouvant ensuite empêcher les réfugiés de développer pleinement ce potentiel.

Appréciation des réfugiés

Dans un premier temps, les réfugiés se sont vu demander s'ils avaient reçu des informations sur la procédure d'accueil et sur leur arrivée en Suisse : 31 personnes sur 32 ont répondu oui à cette question. Ce résultat confirme qu'un travail d'information est effectué de manière systématique par les organisations impliquées (HCR et OIM sur place) et par les autorités suisses en amont de la réinstallation.

Certains réfugiés ne se souviennent pas si des informations leur ont été transmises, ni lesquelles. Leur état (psychique) ne leur a en effet pas permis d'assimiler et de retenir ces informations. Plusieurs d'entre eux font remarquer par ailleurs que la chronologie des événements a compliqué l'assimilation des informations. La procédure de réinstallation s'étend généralement sur une très longue période : il peut ainsi s'écouler plusieurs mois ou années entre le dépôt de la demande de prise en charge auprès du HCR et le départ, pendant lesquels les réfugiés reçoivent très peu d'informations sur l'avancement de la procédure. En revanche, dès que l'affectation devient concrète, ils sont confrontés à une multitude d'informations et se retrouvent parfois dépassés par la situation.

Concernant le contenu des informations, on peut noter tout d'abord que les renseignements relatifs au système scolaire et de santé ont été considérés majoritairement comme suffisants et particulièrement utiles. De manière générale, toutes les explications concernant le mode de vie en Suisse ont été très bien accueillies. Parallèlement, 19 des 32 réfugiés interrogés ont estimé qu'il leur avait manqué des informations importantes :

- Informations sur le lieu de résidence / le canton *[9 réponses sur 19]*

- Informations sur le statut : transformation du permis B en permis C[11], naturalisation, apatridie, possibilité de voyager, regroupement familial *[7]*
- Informations sur les obstacles à prévoir : langue, accès au marché du travail / aux études, discrimination / racisme *[5]*
- Informations sur les normes, les valeurs et les différences culturelles (p. ex. homosexualité) *[4]*
- Informations sur les droits et les devoirs associés au projet pilote *[4]*
- Informations sur les moyens de subsistance : organisation de l'aide sociale, pouvoir d'achat, impôts *[4]*

Le sujet des attentes (élevées) des réfugiés est abordé tant par les autorités cantonales et par le SEM que par les réfugiés eux-mêmes. Interrogés sur leurs attentes et leurs espoirs envers leur pays d'accueil, ces derniers citent principalement les éléments suivants : paix, sécurité, éducation des enfants, soins médicaux, travail et logement privé. D'autres études avaient mis en évidence des attentes similaires (Efionayi-Mäder et al. 2001).

Plusieurs réfugiés ont souligné que malgré des informations suffisantes et ciblées en amont, la réalité ne correspond pas toujours aux attentes. Peu d'entre eux auraient pu imaginer que l'intégration professionnelle serait aussi longue et difficile. La déception s'est avérée particulièrement importante chez les jeunes adultes qualifiés qui ont subi un déclassement (rétrogradation professionnelle ou exclusion suite à l'invalidation de leurs qualifications dans le nouveau contexte). Il n'est pas certain qu'il serait possible d'aborder ces difficultés de manière exhaustive lors d'une séance d'information. Des adaptations ont d'ores et déjà été réalisées dans le cadre du programme de réinstallation II afin de répondre encore mieux aux besoins d'informations des réfugiés. En ce qui concerne le lieu de résidence (région et logement), par exemple, les intervenants travaillent désormais systématiquement avec des photos pour que les réfugiés puissent se faire une idée la plus proche possible de la réalité.

Enfin, un certain nombre de réfugiés[12] ont rapporté qu'on ne leur avait communiqué que (trop) peu de temps avant le départ le nom du canton dans lequel ils pour-

[11] Il est frappant de constater que plusieurs réfugiés apportent le même témoignage : en amont de la réinstallation, on leur a expliqué que le permis B peut être transformé en permis C au bout de 5 ans de séjour. Mais la pratique en la matière s'est durcie entre-temps, comme le précise l'Organisation suisse d'aide aux réfugiés : « En général, [le permis C] n'est octroyé qu'après au moins dix ans de séjour (art. 34 LEtr) ». Voir www.osar.ch/droit-dasile/statuts-juridiques/refugie-reconnu-asile.html.

raient s'installer et la langue qu'ils devraient apprendre. Dans le cas d'un canton bilingue, les réfugiés se sont vu confirmer seulement quelques jours avant leur vol que l'ensemble de la cohorte se rendrait dans la partie francophone du canton. Cette incertitude quant à la future langue s'est avérée pesante pour les personnes concernées.

Points communs / différences dans l'évaluation de la situation

Les spécialistes et les réfugiés ont donné des avis similaires sur les aspects suivants :

- Dans l'ensemble, les besoins d'informations sont comblés, même s'il reste des points en suspens concernant le logement et les particularités cantonales (région linguistique, p. ex.). Les perspectives sur le marché du travail doivent aussi être clarifiées.
- Étant donné que la procédure s'étend sur plusieurs mois, voire sur plusieurs années, il serait plus judicieux que les séances d'information n'aient pas lieu seulement peu de temps avant le départ. Des informations transmises plus en amont pourraient constituer une base plus solide pour la prise de décision et la préparation des réfugiés.

Les points de vue divergent en revanche dans les domaines suivants :

- Pour les réfugiés, des informations complémentaires seraient nécessaires principalement en ce qui concerne le statut de séjour et les droits associés, tandis que les spécialistes mettent l'accent sur les besoins d'informations sur les normes, les valeurs et les différences culturelles.
- Des raisons différentes sont avancées pour expliquer l'écart entre les attentes (élevées) et la réalité : si les spécialistes évoquent des attentes excessives, les réfugiés sont surpris par un niveau de sous-emploi difficile à anticiper et par la perte de statut.

Le port du voile

Avant même leur départ, certaines femmes ont été informées du fait que, si la liberté de croyance était garantie en Suisse, le fait d'y porter le voile pouvait nuire à leur intégration sociale et professionnelle (au total, 9 femmes sur 16 ont affirmé avoir reçu un tel « avertissement »). Ce sujet est également abordé par certains coaches et d'autres spécialistes.

[12] La question relative au choix du canton n'a été posée que dans trois cantons ; elle y a été ressentie comme pesante par la moitié des réfugiés interrogés.

Bon nombre de ces femmes n'étaient cependant pas conscientes de l'importance de l'obstacle que cela pouvait représenter. Suite aux informations qu'elle a reçue, une jeune femme a décidé d'enlever son foulard peu avant son départ. Une autre explique qu'elle y renoncerait sur son lieu de travail si elle trouvait un apprentissage dans un secteur qui l'intéresse. Un grand nombre de ces femmes continuent néanmoins de porter le voile, tout en sachant que, pour certaines, cela réduit peut-être leurs chances de trouver un travail.

Dans certains cantons, le fait qu'une femme décide d'« enlever son foulard » a été noté soigneusement dans le cadre du monitoring. Comme l'explique un spécialiste, certains coaches ont visiblement jugé qu'il s'agissait d'un pas important dans le processus d'intégration.

D'après les déclarations de réfugiés de différents cantons, certains coaches semblent être convaincus que le fait de s'installer en Suisse représente pour les (jeunes) musulmanes originaires du Moyen-Orient une occasion rêvée de s'affranchir des préceptes religieux et de la domination masculine. Enlever le voile serait ainsi la manifestation concrète de cette volonté d'émancipation. L'une des femmes interrogées a rapporté que son assistante sociale lui avait refusé l'accès à un cours de langue de niveau supérieur (B2) au motif qu'en tant que femme voilée, elle n'aurait aucune chance de trouver ensuite un emploi (l'investissement était donc considéré comme « inutile »). Dans d'autres cantons, en revanche, les femmes n'ont fait état d'aucune expérience de ce type avec les coaches ou les services sociaux.

3.2. Hébergement

Les sections suivantes présentent les avantages et les inconvénients du séjour dans un centre d'enregistrement et de procédure (CEP) ainsi que dans une structure d'hébergement collectif en termes d'effet sur la suite du processus d'intégration. Les aspects administratifs et logistiques, qui font généralement pencher en faveur du séjour dans des centres, ne sont pas analysés en détail ici[13].

3.2.1. Séjour dans un CEP

Appréciation des spécialistes

De nombreux spécialistes considèrent comme un avantage, pour le processus d'intégration, le fait que les réfugiés soient en contact dans le CEP avec des requérants d'asile en procédure « normale ». Cette égalité de traitement permettrait ainsi de réduire leurs attentes et de leur faire prendre conscience des privilèges dont ils disposent.

[13] Les aspects organisationnels du séjour dans un CEP sont abordés dans une évaluation distincte.

Le principal inconvénient cité au sujet des CEP est le stress psychologique engendré par la promiscuité et les contraintes imposées dans les centres, dont souffrent principalement les personnes ayant subi un traumatisme. La plupart des spécialistes estiment qu'un séjour de courte durée dans le CEP est judicieux – avant tout pour des raisons administratives. Certains considèrent qu'un transfert directement dans les cantons serait envisageable à condition que la planification puisse être effectuée suffisamment à l'avance et que la prise en charge administrative et médicale puisse être assurée.

Appréciation des réfugiés

L'argument avancé par les spécialistes selon lequel le séjour dans un CEP aux côtés des requérants d'asile permettrait aux réfugiés réinstallés de prendre conscience de leur situation privilégiée n'est pas confirmée par ces derniers. Ils n'ont bien souvent eu quasiment aucun contact avec les autres occupants et la cohabitation avec des inconnus dans des locaux relativement exigus a été ressentie comme pénible par plusieurs d'entre eux. Les témoignages font état de tensions suscitées par les différentes cultures et religions. Les règles de vie en vigueur dans le CEP étaient, en outre, parfois difficiles à comprendre pour les nouveaux arrivants : une fois en Suisse, ils avaient besoin de parler à leurs proches restés au pays. Or, cela leur était impossible du fait que les téléphones et les ordinateurs portables étaient souvent retirés à leurs propriétaires lors de l'entrée dans le centre.

Parmi les points positifs, il est mentionné que certains réfugiés ont beaucoup apprécié l'organisation et l'ordre qui régnaient dans le CEP. Le déroulement bien structuré des journées a probablement aussi un effet apaisant sur des personnes ayant vécu dans une grande incertitude pendant de longues périodes. De plus, les réfugiés ont salué l'accès à des soins médicaux complets dans le CEP, ainsi que le fait que des représentants cantonaux et des coaches leur rendent visite pour leur donner des informations sur les prochaines étapes du processus.

Les réfugiés qui n'ont pas séjourné dans un CEP se disent presque tous soulagés de ne pas avoir été concernés par cette étape, pour ceux qui se sont exprimés à ce sujet.

3.2.2. Séjour dans une structure d'hébergement collectif

Le projet pilote prévoit, après l'affectation dans les cantons, une première phase d'hébergement collectif pouvant aller jusqu'à six mois, pendant laquelle les réfugiés vivent généralement dans des structures collectives cantonales. Les cantons ont eu recours durant cette phase à diverses formes d'hébergement pour les réfu-

giés réinstallés, probablement en fonction de leur gestion de la question dans la procédure d'asile classique et de la disponibilité de locaux correspondants. Certaines personnes ont donc bénéficié de solutions classiques dans des centres collectifs, tandis que d'autres approches permettaient à des familles d'avoir leur propre logement au sein d'un ensemble collectif et de vivre ainsi de manière plus autonome. Les avantages et les inconvénients analysés ci-dessous ne s'appliquent par conséquent pas de manière égale à toutes les formes d'organisation.

Appréciation des spécialistes

Avantages et inconvénients : les spécialistes ont cité comme avantage de l'hébergement collectif la possibilité d'un encadrement 24 heures sur 24 et le fait de respecter la procédure classique, évitant un traitement privilégié vis-à-vis des autres réfugiés. De plus, cette phase permet aux réfugiés de se familiariser plus facilement avec les règles et le rythme de la vie quotidienne en Suisse. Enfin, la possibilité de nouer de premiers contacts sociaux, y compris avec des personnes issues d'autres ethnies ou nationalités, a été évoquée également comme un facteur positif.

Parmi les points négatifs, les spécialistes interrogés ont mentionné le potentiel accru de conflits au sein des hébergements collectifs. Bon nombre de réfugiés étaient en outre mécontents de la situation de leur logement. Les restrictions imposées dans les centres au niveau de la vie privée et de l'autonomie ont également été citées comme inconvénients. De plus, les réfugiés ont moins besoin de parler français ou allemand dans les centres, où l'on trouve souvent des interprètes ou des personnes de même langue maternelle (ce qui permet cependant aussi le règlement rapide et efficace de certaines difficultés). Autre facteur négatif : cette étape intermédiaire entraîne un changement supplémentaire de cadre de vie et peut ainsi ralentir le processus d'intégration.

Organisation etaccessibilité : la grande majorité des spécialistes interrogés considèrent qu'il est très positif d'offrir un degré élevé d'autonomie dans les hébergements collectifs. Faire ses courses, cuisiner, etc. permet aux réfugiés d'être plus autonomes et donc mieux préparés en vue d'un logement individuel. Cela leur fournit aussi une occupation et une liberté de choix qui améliore leur satisfaction générale. Le niveau d'autonomie proposé varie cependant beaucoup entre les différentes formes d'hébergement cantonales.

Concernant l'accessibilité des hébergements collectifs, il a été relevé tout d'abord que la plupart des réfugiés préféraient être le plus proche possible d'une agglomération, notamment pour faciliter la prise en charge médicale dans le cas des per-

sonnes souffrant de graves problèmes de santé. Les personnes interrogées étaient cependant partagées sur le fait qu'un emplacement central facilite ou complique au contraire l'intégration : si les uns estiment qu'un environnement urbain permet plus de contacts avec la population suisse, les autres pensent que dans les zones rurales, les réfugiés doivent davantage parler la langue locale et se confronter au voisinage.

Durée du séjour : les opinions divergent également quant à la durée idéale du séjour dans l'hébergement collectif. La moitié des spécialistes jugent que les six mois envisagés sont une durée adaptée, tandis que l'autre moitié souhaiterait une phase collective plus courte. Ces appréciations sont probablement influencées par les différentes pratiques cantonales en matière de procédure d'asile. De nombreuses personnes interrogées ont fait remarquer que la durée de séjour prévue ne pouvait pas toujours être respectée en raison des difficultés rencontrées dans la recherche de logements. Des disparités importantes ont été observées dans ce domaine entre les cohortes pour lesquelles un logement a été mis à disposition et celles dans lesquelles les réfugiés ont effectué eux-mêmes la recherche.

Appréciation du SEM :

Le choix de la procédure reposait sur l'idée que le séjour dans un CEP permettait de conserver les étapes à franchir habituellement dans le cadre de la procédure d'asile et que les hébergements collectifs pouvaient à la fois alléger l'encadrement sur le plan organisationnel et faciliter le démarrage d'une vie autonome. Il n'a pas toujours été possible de répondre à cette attente dans les hébergements collectifs, généralement en raison de spécificités cantonales. La structure et le degré d'autonomie proposés y étaient ainsi extrêmement variables.

Appréciation des réfugiés

Avantages et inconvénients : les réfugiés ayant séjourné dans un hébergement collectif (27 personnes interrogées sur 32) ont apprécié avant tout la présence quotidienne ou régulière d'un ou d'une interprète, très peu d'entre eux étant en mesure de se faire comprendre dans la langue locale à ce stade. Le contact avec les coaches et l'établissement d'un rapport de confiance avec eux ont aussi débuté généralement pendant la phase d'hébergement collectif.

Par ailleurs, plusieurs réfugiés ont souligné le fait que leurs enfants ont tout de suite été scolarisés, ce qui était très important pour eux. L'intervention de personnes spécialisées dans l'éducation et la prise en charge des enfants ont été ressenties comme utiles lorsqu'elles ont eu lieu. Les cours de langue prévus pour les adultes ont également été appréciés, même si quelques critiques ont été formulées

(trop précoces ou trop intensifs pour pouvoir assimiler suffisamment de connaissances, ou au contraire trop peu intensifs ou d'un niveau trop faible).

Les réfugiés ont confirmé que le potentiel de conflits était élevé dans les hébergements collectifs : les querelles entre occupants pouvaient dégénérer du fait de la cohabitation dans des espaces restreints. Les tensions étaient également attisées par d'autres facteurs tels que les différences culturelles (notamment en matière religieuse, mais aussi au niveau des habitudes alimentaires, p. ex.), les disputes entre enfants ou encore le désœuvrement.

Organisation et accessibilité : les réfugiés interrogés étaient contents de pouvoir utiliser le temps passé dans un hébergement collectif pour se familiariser avec leur nouvel environnement et se renseigner par exemple sur les magasins ou les services publics. Un mécontentement a été exprimé par les personnes qui n'étaient pas autorisées à faire la cuisine elles-mêmes[14].

Pour une nette majorité des réfugiés concernés, le séjour dans un centre d'hébergement collectif situé dans un endroit isolé constituait un obstacle de taille pour établir des contacts et se familiariser avec leur environnement. L'isolement géographique par rapport au reste de la zone d'habitation était le principal problème rencontré pour s'habituer à leur nouvelle vie ; de leur point de vue, cet aspect est beaucoup plus important que le clivage entre cadre de vie rural et urbain mis en avant par les experts. Un seul réfugié a pointé les avantages d'un emplacement isolé : il a ainsi apprécié la beauté et le calme des alentours du centre (paysage de montagne), particulièrement adapté aux enfants qui pouvaient jouer dehors en toute sécurité.

Deux cantons ont implanté les hébergements collectifs près des centres urbains. Les réfugiés ont jugé que ce choix était pertinent. Dans l'un des cas, les habitants du quartier sont venus spontanément à la rencontre des nouveaux arrivants : une jeune femme raconte ainsi – visiblement encore émue à l'évocation de ce souvenir – comment les voisins sont venus sans prévenir le jour de leur arrivée pour accueillir toutes les familles de réfugiés avec des bouquets de fleurs. Selon elle, ce geste inespéré lui a donné l'élan nécessaire pour aborder la suite du processus d'intégration. Une autre personne, dont l'hébergement collectif se trouvait en plein cœur d'un village, a mis l'accent sur les bons rapports avec le voisinage.

[14] Les études montrent que la nourriture joue un rôle essentiel non seulement sur le plan physiologique, mais aussi au niveau émotionnel. Retrouver des goûts et des parfums familiers, renouer avec des habitudes de cuisine et d'alimentation permet de préserver les souvenirs du pays d'origine et peut à la fois atténuer le choc de l'exil et faciliter la phase de transition.

Durée du séjour : dans certains cas, les familles nombreuses ont dû attendre plus longtemps que les autres réfugiés de la même cohorte avant de disposer d'une habitation privée. Cela s'explique par la pénurie de logements de grande surface pour un loyer modéré sur un marché immobilier relativement tendu. On observe les mêmes difficultés pour les personnes handicapées ayant des besoins spécifiques (logements accessibles, p. ex.).

La recherche d'un logement est souvent décrite comme particulièrement fastidieuse pour les jeunes hommes célibataires, ce profil de locataires n'étant pas recherché par les propriétaires. À cet égard, les femmes ont plus de chances de trouver rapidement un logement, même si elles sont confrontées à d'autres types de difficultés : une réfugiée explique ainsi que lors de la signature du bail de location, elle n'avait pas compris en quoi consistaient l'état des lieux et les conditions imposées par le propriétaire. Au fil du temps, elle est arrivée à la conclusion que ce dernier proposait volontairement ce logement à des femmes seules demandeuses d'asile car elles avaient tendance à moins faire valoir leurs droits.

Points communs / différences dans l'évaluation de la situation

Les témoignages des réfugiés et des spécialistes se rejoignent sur les points suivants :

- Un bref séjour dans un CEP est jugé utile par les spécialistes, notamment parce qu'il permet un examen médical complet ; les réfugiés ont également apprécié d'avoir accès à des soins médicaux.
- Au sujet de la phase d'hébergement collectif, les spécialistes comme les réfugiés ont souligné la grande disponibilité des interprètes, tout en mentionnant le potentiel de conflits important. Les deux parties s'entendent en outre sur le fait qu'une certaine autonomie est importante pour le bien-être des réfugiés.

Les divergences concernent les appréciations / préférences suivantes :

- L'utilité d'un séjour de plusieurs semaines ou plusieurs mois dans un hébergement collectif est diversement appréciée. Les cantons rapportent en premier lieu des avantages logistiques / organisationnels. Une partie au moins des réfugiés, en revanche, auraient préféré accéder immédiatement ou en tout cas plus rapidement à un logement privé.

3.3. Plan d'intégration individuel (PII)

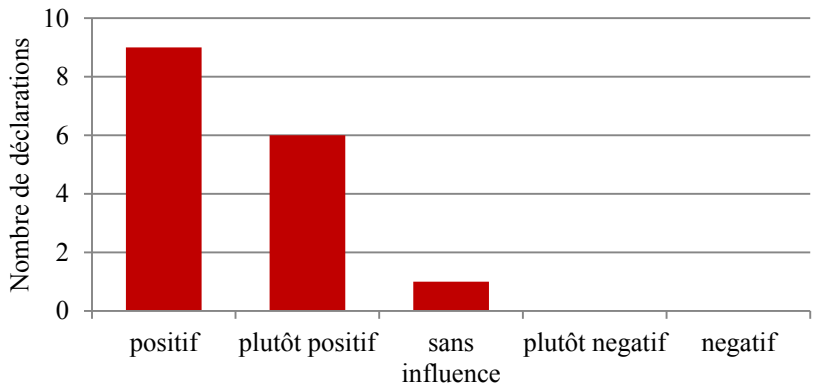
Les réflexions ci-dessous concernent la mise en œuvre et l'effet du PII. La section 4.4 sur la réalisation des objectifs apporte d'autres éclairages sur les raisons pour lesquelles une partie des objectifs des PII n'ont pas été atteints.

Appréciation des spécialistes

Mise en œuvre : au cours du projet pilote, plusieurs discussions ont été menées pour savoir si des PII avaient été établis comme prévu pour tous les réfugiés. Entre-temps, la plupart des questions en suspens et des malentendus semblent avoir été éclaircis[15]. L'évaluation réalisée à l'aide du monitoring montre qu'un PII a effectivement été élaboré chez 97 % des personnes pour lesquelles cela était requis (voir la section 4.3).

Effet : presque tous les spécialistes estiment que le PII a un effet positif ou au moins plutôt positif sur le processus d'intégration des réfugiés.

Figure 2 Quel a été l'effet du PII sur le processus d'intégration ?



Source : entretiens avec les spécialistes (réponses issues de 16 entretiens).

[15] Un canton a par exemple indiqué qu'au début, toutes les personnes ne bénéficiaient pas d'un PII car selon l'approche appliquée dans ce canton, le PII correspondait au contrat individuel de l'aide sociale et n'était donc établi que pour les personnes en âge d'exercer une activité lucrative et dont l'état de santé était suffisamment bon. Les personnes sans PII ont cependant été encadrées et soutenues également. Cette pratique a été modifiée depuis et un PII a été établi pour l'ensemble des personnes concernées.

Les aspects suivants ont été cités concernant l'effet du PII :

- Le PII donne des lignes directrices et indique les objectifs à atteindre pour la suite du parcours. *[7 réponses sur 15]*
- L'effet est positif à condition que le PII puisse être adapté avec souplesse. *[4]*
- Le PII constitue une occasion de discuter ensemble des expériences professionnelles passées et de confronter les représentations des réfugiés et celles des coaches concernant l'avenir. *[3]*
- Le PII permet une meilleure gestion des attentes en mettant en évidence les possibilités réalistes. *[3]*
- Le PII ne doit pas être élaboré trop tôt, seulement après une phase d'acclimatation et une fois que les réfugiés ont fait connaissance avec leur coach. *[3]*
- Le PII accroît la motivation en présentant des perspectives. *[2]*

Le spécialiste qui a déclaré que le PII n'avait aucune incidence sur le processus d'intégration a justifié sa réponse par le fait que l'offre en matière d'intégration était la même indépendamment de l'élaboration d'un PII. Cette personne accorde clairement davantage d'importance à l'offre disponible qu'au PII en lui-même.

Appréciation des réfugiés

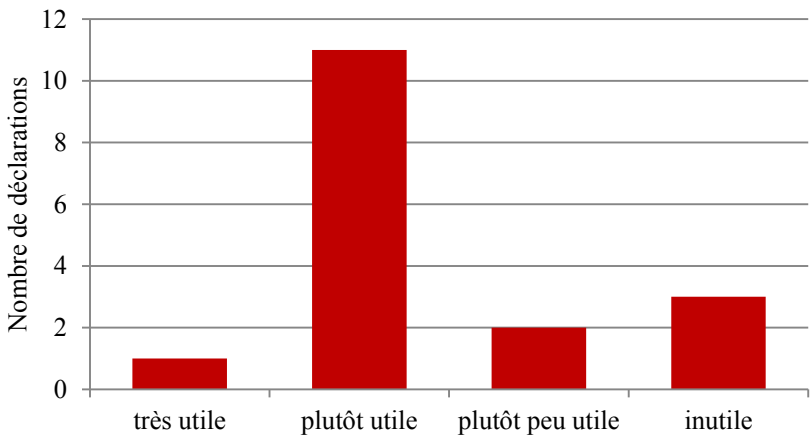
Les réfugiés ont tout d'abord dû indiquer si un plan relatif à leur vie future en Suisse avait été élaboré avec eux. 18 personnes ont répondu par l'affirmative, mais 14 réfugiés en revanche ont déclaré n'avoir pas mis au point un tel plan. Après un questionnement plus poussé, il apparaît que nombre d'entre eux ont fixé des objectifs et défini des étapes-clés avec leur coach, sans toutefois que tout ceci soit consigné par écrit – ou uniquement dans le cadre du monitoring, qui n'est pas accessible aux réfugiés. Les approches plus formelles telles que des conventions écrites se sont avérées plutôt des exceptions. Or, le fait de mettre par écrit ces accords peut signifier que les objectifs sont pris au sérieux. Une jeune femme s'exprime ainsi à ce sujet : « *J'avais dit à l'époque que je voulais faire ce métier [coiffeuse] parce que j'avais aussi travaillé comme coiffeuse en Syrie et que j'ai ensuite fait un stage ici dans ce domaine. C'était bien que mon souhait soit écrit noir sur blanc.* »

La plupart des réfugiés interrogés ont apprécié de pouvoir se faire une idée plus précise des prochaines étapes qui les attendaient lors de l'entretien avec le coach. Les réflexions menées dans le cadre de l'établissement du PII peuvent contribuer aussi bien à faire naître de nouveaux projets qu'à faire renoncer à certains rêves ; en ce sens, cette approche participe de l'orientation des réfugiés. Le rythme de la

procédure a été considéré comme problématique par les réfugiés : certains jeunes qualifiés ont déploré le fait que les objectifs fixés n'étaient pas toujours assez ambitieux ou qu'ils n'étaient pas adaptés assez rapidement.

Effet : dans leur majorité, les réfugiés ont également salué l'effet du PII sur le processus d'intégration et l'ont évalué comme utile voire très utile. 15 personnes sur 32 ne se sont pas prononcées sur cette question, estimant n'avoir rien à évaluer car aucune convention n'avait été établie ou aucun objectif clair n'avait été fixé.

Figure 3 *Ce plan a-t-il été utile pour votre intégration ?*



Source : entretiens avec les réfugiés (réponses issues de 17 entretiens, 15 réfugiés ne s'étant pas prononcés).

Les raisons citées pour expliquer l'effet positif du PII sont les suivantes :

- Le PII accroît la motivation et l'ancrage dans le nouvel environnement.
- Les problèmes peuvent être identifiés et réglés de manière précoce.

Points communs / différences dans l'évaluation de la situation

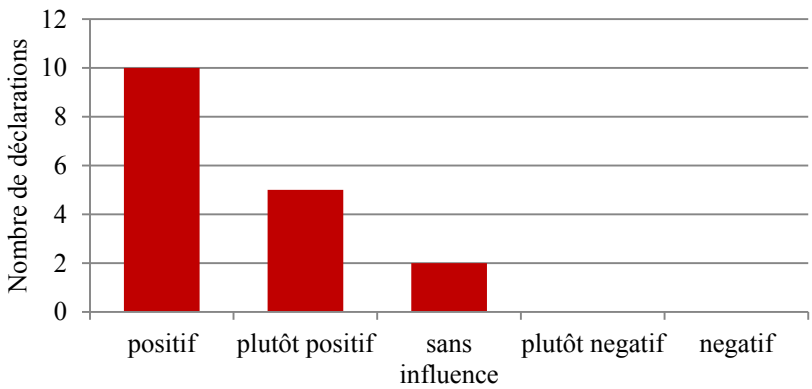
- Les spécialistes et les réfugiés reconnaissent l'effet positif du PII (ou de la fixation d'objectifs) sur la motivation. Les premiers font remarquer en outre qu'il aide à définir des objectifs réalistes, mais aussi à donner des directives et un cadre temporel auquel les deux parties peuvent se référer.
- Beaucoup de réfugiés n'étaient pas familiers avec le terme de « PII », ce qui semble être dû notamment au fait que les objectifs n'ont souvent pas été consignés par écrit sous une forme accessible aux deux parties.

3.4. Coaching

Appréciation des spécialistes

La mise en place du coaching est une composante majeure du projet pilote de réinstallation. Quasiment toutes les appréciations des spécialistes font état d'un effet positif des coaches sur le processus d'intégration des réfugiés. Aucune différence n'est à constater dans ce domaine entre les évaluations des coaches eux-mêmes et celles des autres spécialistes. Les deux réponses « Aucune incidence » proviennent d'un canton dans lequel le rôle des coaches se cantonnait principalement à la documentation des données du monitoring.

Figure 4 *Quel a été l'effet de l'instauration du système de coaching sur le processus d'intégration ?*



Source : entretiens avec les spécialistes (réponses issues de 17 entretiens).

Les aspects suivants ont été mis en avant pour leur effet favorable sur l'intégration :

- Une relation de confiance peut être bâtie, ce qui favorise la collaboration et le partage d'informations. *[10 réponses sur 18]*
- Le coach dispose des ressources nécessaires pour accompagner les réfugiés plus étroitement et de manière plus personnalisée que ne pourrait le faire d'ordinaire le personnel des services sociaux. *[8]*
- L'encadrement rapproché permet notamment d'aiguiller plus rapidement les réfugiés vers des mesures adaptées. *[3]*
- Les ressources supplémentaires permettent également une prise en charge proactive des réfugiés et non une approche basée sur la simple réaction en cas de difficultés. *[2]*

- Les coaches peuvent assumer un rôle charnière entre le réfugié et son employeur ou d'autres acteurs (p. ex. écoles, bénévoles, communes). *[2]*

Les facteurs suivants ont cependant été mentionnés comme des freins à l'intégration :

- Une fois la durée du coaching terminée, les réfugiés qui en ont bénéficié exigent généralement que les collaborateurs des services sociaux leur consacrent plus de temps car ils sont habitués à un accompagnement intensif. *[3]*
- L'encadrement rapproché peut entraîner un manque d'autonomie (possibilité de demander à quelqu'un). *[2]*
- De fortes dépendances peuvent s'établir et devenir problématiques à la fin du projet ou en cas de changement de personnel (en particulier lors de l'application stricte du modèle « satellite »[16]). *[2]*

En outre, plusieurs témoignages mettent en avant le coach en tant que personne. Si trois personnes ont jugé positif le fait que le coach dispose de connaissances en arabe, une autre l'a considéré comme un inconvénient car cela encourage à moins parler allemand. Dans les cantons où le coach était proche de la culture et de la mentalité des pays d'origine des réfugiés, cet aspect a été perçu comme un avantage. Par ailleurs, on a attiré l'attention sur le fait que dans l'un des cantons, une femme avait été choisie sciemment comme coach pour faciliter l'accès aux femmes réfugiées, ce qui s'est vérifié dans la pratique.

[16] Dans le modèle « satellite », la gestion des cas et l'aide sociale sont séparées sur le plan administratif et/ou opérationnel. Le coach assume alors principalement un mandat d'accompagnement et de coordination. Une variante « mixte » du modèle du satellite prévoit que les réfugiés sont en contact aussi bien avec les autorités de l'aide sociale qu'avec leur coach. En revanche, si le coach est le seul interlocuteur pendant toute la durée du projet, le réfugié doit s'habituer ensuite à de nouveaux interlocuteurs lorsqu'il est transféré vers le système de l'aide sociale (Rapport sur la mise en œuvre, 2016).

Appréciation du SEM :

De grandes différences ont pu être observées entre les cantons dans la mise en œuvre du coaching, notamment en fonction du modèle choisi (intégration dans l'aide sociale ou modèle « satellite »). Le premier modèle présente le risque que le coach délaisse le rôle prévu dans le projet pour retomber dans son rôle habituel d'assistant social. De manière générale, les coaches qui ne travaillaient pas dans le domaine auparavant ont tendance à se montrer plus innovants et plus souples.

Appréciation des réfugiés

Les coaches sont aussi des figures centrales du programme d'intégration spécifique aux yeux des réfugiés, qui n'hésitent pas à employer des termes tels que « ami(e) », « père » et « sœur » pour décrire la relation qui les unit à leur coach. Certains expliquent que les coaches sont « tout » pour eux. D'un côté, cela met en évidence la relation de grande confiance qui a pu être construite, mais de l'autre, on peut se demander si une telle relation n'est pas susceptible de devenir un frein pour la suite du processus d'intégration. Ce risque de dépendance transparaît par exemple dans les deux témoignages suivants : *« J'ai besoin de l'aide de quelqu'un pour l'avenir, quand le coach ne sera plus là »* et *« Les coaches se sont occupés de tout, ils étaient toujours là pour aider. Nous avons maintenant de grosses difficultés car c'est ma fille qui doit tout faire. »*

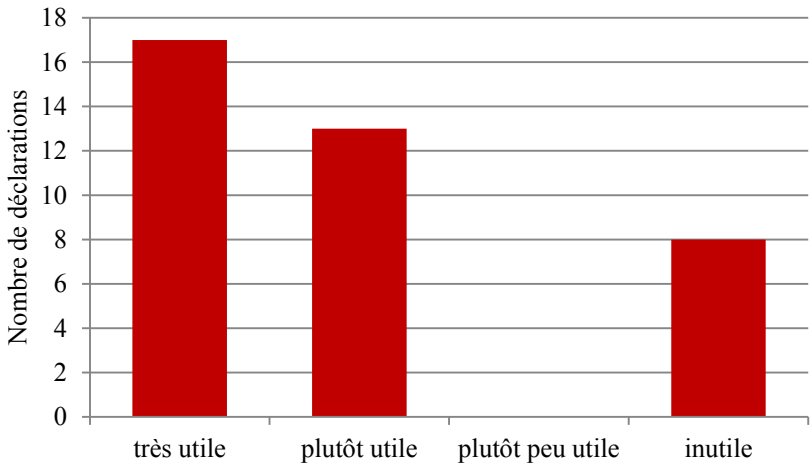
La disponibilité des coaches est un point particulièrement apprécié par de nombreux réfugiés, de même que la prise en charge des aspects organisationnels, qui a beaucoup soulagé les intéressés. Un couple confie ainsi à ce sujet : « *[La coach] était notre guide. Elle nous a montré ce qu'il est bien de faire ici et ce qu'il ne faut pas faire. Et elle s'est occupée de toutes nos démarches administratives, notamment pour inscrire les enfants à l'école. Elle nous a aussi aidés pour les rendez-vous médicaux. »*

D'autres personnes interrogées semblent entretenir une relation plus distante avec leurs coaches (également appelés « conseillers » par les réfugiés), tout en reconnaissant qu'ils avaient une bonne connaissance de leur situation et prenaient le temps de leur donner des explications et des conseils. Certains coaches ont en outre agi en qualité d'intermédiaires et veillé à ce que les réfugiés soient également en contact avec d'autres personnes et aides potentielles.

Certains réfugiés se sont sentis dès le début suffisamment sûrs d'eux pour explorer par leurs propres moyens les particularités de cette nouvelle vie en Suisse. Ils affirment par conséquent n'avoir pas sollicité l'accompagnement et les conseils des coaches, ou seulement au début et/ou de manière ponctuelle.

Dans l'ensemble, l'influence des coaches sur le processus d'intégration des réfugiés est jugée majoritairement « très utile » ou « utile ».

Figure 5 Votre coach a-t-il été utile pour votre intégration ?



Source : entretiens avec les réfugiés (le nombre de réponses [38] excède le nombre de personnes interrogées [32] car les réfugiés ayant changé de coach devaient donner une opinion séparée sur chaque coach).

L'insatisfaction d'une minorité de réfugiés interrogés a deux causes principales : parmi eux, la plupart étaient mécontents des prestations des coaches. D'autres ont par ailleurs été déçus lorsqu'ils s'attendaient à plus d'influence ou de marge de manœuvre de la part des coaches, notamment pour la recherche d'un logement ou d'un emploi.

Des réponses isolées mettent en avant la (mauvaise) relation avec le coach ou l'incompatibilité d'humeur entre coach et réfugié. Une personne interrogée avait le sentiment que son coach l'avait laissé tomber. Ce dernier ne l'avait vue que tous les six mois et ce, uniquement pour mettre à jour le monitoring[17].

Un jeune homme parle également de sa relation particulièrement mauvaise avec son (second) coach[18], qui critiquait toujours explicitement le traitement privilégié accordé aux réfugiés dans le cadre de la réinstallation, comme l'illustre cette cita-

[17] Dans le canton concerné, la gestion du monitoring était la fonction principale du coach. D'autres réfugiés de ce canton ont indiqué qu'ils pouvaient tout à fait s'adresser à leur coach en cas de questions.

[18] Contrairement au premier coach, qui s'était beaucoup impliqué pour l'aider lui et sa famille et les avait toujours traités avec respect.

tion : « *En quelque sorte, les réfugiés classiques et les requérants d'asile se trouvent en 3e classe, les Suisses en 2e classe et les réfugiés réinstallés en 1re classe.* »
La relation de confiance étant brisée, on a procédé à un changement de coach. Cet exemple montre en outre que le programme d'intégration spécifique n'avait pas l'approbation de tous les spécialistes. Dans le cas mentionné, le coach (suivant le modèle de l'aide sociale) a exprimé clairement son opposition au projet. Aucun autre incident concret de ce type n'a été recensé.

Points communs / différences dans l'évaluation de la situation

Les spécialistes et les réfugiés s'accordent sur les points suivants :

- Le coaching est un pilier essentiel du programme d'intégration ; les coaches sont bien souvent des « guides » et des référents.
- Les cantons et certains réfugiés signalent néanmoins le risque qu'une relation de dépendance puisse s'instaurer, ce qui irait à l'encontre de l'objectif du programme d'intégration. Plusieurs cantons ont ainsi œuvré de manière préventive pour limiter la durée du soutien apporté par les coaches et pour que les réfugiés atteignent progressivement une autonomie la plus complète possible.

Les divergences suivantes ont été constatées :

- Incertitude sur le modèle de coaching optimal (coaching intégré dans l'aide sociale ou modèle du satellite), bien que le choix du modèle dépende en grande partie des structures déjà existantes dans le canton.
- Absence de consensus parmi les réfugiés quant au rôle et à l'influence des coaches, compte tenu de la diversité des expériences vécues.

3.5. Mesures

Appréciation des spécialistes

Pour analyser les modifications apportées à la palette de mesures, une distinction est opérée entre, d'une part, les mesures mises au point et lancées dans le cadre du projet pilote et, d'autre part, la mise en œuvre plus précoce et/ou plus intense de mesures déjà existantes, rendue possible par des ressources financières accrues. Il convient de noter que les spécialistes interprètent de manière différente ce que l'on peut définir comme une nouvelle mesure et ce qui relève du renforcement d'une mesure existante[19].

[19] Les spécialistes qui travaillent uniquement dans le cadre de la réinstallation et ne connaissent pas la situation générale dans le domaine des réfugiés n'étaient pas en mesure d'identifier les nou-

Mesures nouvellement mises en œuvre : pour évaluer l'effet des mesures spécifiques, les spécialistes ont été priés d'imaginer l'évolution de la situation des personnes concernées si elles avaient bénéficié de l'offre « normale » proposée aux réfugiés. La difficulté réside notamment dans la nécessité de faire la distinction entre l'effet des mesures et celui de la procédure d'asile spécifique : pour les réfugiés réinstallés, des mesures sont applicables dès le premier jour qui suit leur arrivée, tandis que pour les requérants d'asile, la panoplie complète n'est disponible qu'au terme de la procédure d'asile. Il était difficile pour les personnes interrogées de faire abstraction de cet aspect. La différenciation a été introduite car il doit être question ici avant tout de l'effet du programme d'intégration en soi et non de l'effet d'une procédure abrégée.

Tableau 6 *Quelles mesures ont été nouvellement mises en œuvre et comment évaluez-vous leur effet sur l'intégration des réfugiés ? (page suivante)*

Légende relative à l'effet des mesures sur le processus d'intégration : = positif ; = plutôt positif ; = aucune incidence ; = plutôt négatif ; = négatif ; les mesures étroitement liées à l'activité des coaches sont indiquées en *italique*. Le contenu des mesures découle des déclarations des spécialistes (14 entretiens)

velles mesures. De manière générale, seules les mesures ne relevant pas des activités des coaches ont été compilées dans le Tableau 6, bien que la délimitation ne soit pas toujours claire p. ex. dans le cas de mesures initiées par des coaches. Il est donc possible que les différences d'interprétation entre les personnes interrogées nuisent à l'exhaustivité et à l'homogénéité de la vue d'ensemble proposée.

Le canton de Lucerne a traversé, pendant la durée du projet pilote, une phase de restructuration complète du domaine de l'asile et des réfugiés. Compte tenu des nombreuses modifications que cela a entraîné dans la palette des mesures, il était difficile de savoir quelles mesures avaient été nouvellement introduites dans le cadre du projet pilote et lesquelles avaient été renforcées suite à la restructuration. Le tableau présente uniquement les offres qui s'adressaient exclusivement ou principalement aux réfugiés du projet pilote de réinstallation. Parallèlement, diverses autres mesures ont été mises en place, dont lesdits réfugiés pouvaient également bénéficier.

	Encourager et exiger	Formation et travail	École	Encouragement pré-scolaire	Langue	Santé	Intégration sociale
BL			• Scolarisation intermédiaire avec évaluation en phase d'hébergement collectif		• Cours spécifiques en phase d'hébergement collectif		
GE		• Ateliers linguistiques spécifiques à la profession (mesure trop récente pour être évaluée)	• Accompagnement scolaire		• Offres linguistiques axées sur le quotidien	• Accompagnement médical	• Ateliers pour les jeunes sur le développement personnel
LU				• Prise en charge des enfants dans des structures privées	• Cours spécifiques en phase d'hébergement collectif	• Collaboration renforcée avec le Service ambulatoire pour victimes de la torture et de la guerre /	• *Cas particulier : mise en place d'un groupe de suivi bénévole pour les familles*
SG			• École enfantine		• Cours différenciés entre hommes, femmes et enfants	• Traumatologie : identification et thérapie	
SH	• Accompagnants interculturels dans le processus d'intégration		• Scolarisation intermédiaire en phase d'hébergement collectif			• Offre de thérapies pour personnes victimes de traumatismes	
SO			• *Information aux écoles*	• Prise en charge centralisée des enfants pour les cours d'allemand	• Cours spécifiques pour les personnes ayant des problèmes de santé	• Offre pour personnes victimes de traumatismes • *Information des médecins généralistes*	
UR				• Prise en charge des enfants pour tous les réfugiés	• Cours intensif supplémentaire général • Cours supplémentaire pour les enfants en âge d'aller à l'école avant la scolarisation		
VS		• Plate-forme d'offres d'emploi (mesure trop récente pour être évaluée) • Cours de recherche d'emploi (mesure trop récente pour être évaluée)		• Crèche en phase d'hébergement collectif	• Cours intensif supplémentaire • Cours de langue locale en arabe • Offre spécifique pour les mères		• Mise en place des activités bénévoles • Cours sur les usages suisses

Cette vue d'ensemble montre que c'est dans le domaine d'encouragement « langue » qu'ont été introduites le plus de nouvelles mesures[20]. Les domaines « école », « encouragement préscolaire » et « santé » sont également concernés. Le domaine d'encouragement « formation et travail », en revanche, totalise le moins de nouveautés. Cela semble coïncider avec le sentiment de beaucoup de personnes interrogées sur le fait que le processus d'intégration de nombreux réfugiés n'est pas suffisamment avancé au bout de deux ans pour que des mesures de cet ordre soient demandées ou envisageables.

Les spécialistes ont jugé que l'ensemble des mesures avaient un effet positif ou, dans certains cas, plutôt positif sur le processus d'intégration des réfugiés. Cette appréciation est réjouissante puisqu'elle signifie que les cantons sont satisfaits des mesures choisies. Cependant, au-delà de l'impact effectif, l'évaluation peut être influencée par un phénomène d'identification avec les instruments élaborés (appropriation) ou encore par la difficulté générale liée à tout processus d'évaluation (notamment la difficulté à isoler l'effet de la mise en place immédiate des efforts d'intégration, de l'accompagnement individuel par le coach dans tous les domaines d'encouragement et des différentes mesures, cf. explications ci-dessus).

Mise en œuvre plus précoce / plus intense des mesures existantes : l'une des pistes explorées pour l'utilisation du forfait d'intégration complémentaire est la mise en œuvre plus précoce et/ou plus intense de mesures déjà existantes. Il s'est avéré à ce propos que la langue et l'encouragement préscolaire étaient les principaux domaines d'encouragement dans lesquels les offres pouvaient être déployées de manière plus intense et parfois aussi plus tôt dans le processus. Des cours de langue intensifs ont ainsi été proposés dans de nombreux cantons et la prise en charge de tous les enfants en bas âge juste après l'arrivée a été rendue possible. En outre, plusieurs cantons ont fait en sorte que les enfants bénéficient, durant la phase d'hébergement collectif, de solutions nouvellement mises en œuvre (écoles enfantines ou scolarisations intermédiaires) jusqu'à leur entrée à l'école ordinaire. Les domaines de la formation et du travail, de la santé et de l'intégration sociale ont fait l'objet de moins de changements dans l'application des mesures existantes.

Les personnes interrogées estiment qu'environ un tiers de ces modifications ont eu un effet « positif », et un peu moins de la moitié un effet « plutôt positif ». Les

[20] Il convient de noter que la question relative à la création de nouvelles mesures dépend de l'offre existante du canton concerné.

autres changements n'ont d'après eux aucune incidence par rapport à l'application classique des mesures.

Le domaine « formation et travail » est au centre du programme d'intégration spécifique. Les entretiens avec les spécialistes révèlent cependant que les mesures réalisées n'ont pas été aussi nombreuses qu'espéré au départ (voir le Tableau 6). Beaucoup d'acteurs cantonaux ont par ailleurs souligné que les deux années prévues sont insuffisantes pour parvenir à l'intégration professionnelle des réfugiés.

Appréciation du SEM :

Les cantons ont choisi différentes méthodes pour mettre en œuvre le projet pilote. Si certains ont élaboré de nouvelles offres, d'autres ont renforcé les mesures existantes et ont essayé d'introduire uniquement des offres qu'il serait possible de financer aussi pour d'autres groupes.

Les palettes de mesures ont été améliorées principalement dans les domaines de la santé et de la langue. Des progrès ont également été réalisés dans celui de l'encouragement préscolaire. Les domaines de l'intégration sociale mais aussi de la formation et du travail ont en revanche peu évolué.

Appréciation des réfugiés[21]

Langue : les cours de langue se révèlent être, sans l'ombre d'un doute, la mesure la plus appréciée du point de vue des spécialistes comme des réfugiés. Les 32 réfugiés interrogés ont tous, sans exception, suivi des cours de langue. Le fait que ces derniers débutent très rapidement après l'arrivée a été souligné comme un aspect positif[22]. Dans tous les cantons, de gros efforts ont été entrepris pour que l'ensemble des réfugiés aient accès de manière précoce à un cours de langue adapté. Des critiques ont porté sur le fait que la situation individuelle des réfugiés n'avait pas été suffisamment prise en compte : une jeune femme explique ainsi qu'à son arrivée en Suisse, elle n'était pas encore en mesure de se concentrer sur l'apprentissage d'une langue étrangère. Elle aurait préféré pouvoir d'abord se rétablir psychologiquement et physiquement. Un homme âgé a été victime en salle de

[21] Les réfugiés ont été interrogés de manière ciblée sur les cours de langue et les mesures de formation et d'occupation qu'ils ont suivis. Ensuite, une question ouverte portait sur les autres activités / prestations dont ils pouvaient bénéficier dans le cadre du programme d'intégration.

[22] Dans plusieurs cantons, les cours se déroulaient au sein de l'hébergement collectif, ce que la plupart des personnes interrogées ont salué (en particulier lorsqu'une solution de garde des enfants était proposée). Cette démarche a cependant été critiquée par certains, qui y voyaient une occasion perdue d'évoluer de manière autonome dans leur nouvel environnement et de nouer des contacts.

classe d'une (deuxième) crise cardiaque, due selon sa femme à un repos insuffisant.

L'intensité des cours de langue ne fait pas consensus. Cet aspect semble en effet dépendre fortement de différents facteurs : plus la scolarité des réfugiés était courte et remonte à loin, plus ils ont des difficultés à rester concentrés sur le cours pendant une longue période. L'état de santé psychique et physique influe aussi considérablement sur la capacité d'apprentissage.

Un potentiel d'amélioration est identifié principalement dans la souplesse de l'offre : dans quelle mesure et à quelle rapidité est-il possible de prendre des dispositions pour les participants qui ont des difficultés à suivre le cours (trop de matière) ou au contraire pour ceux qui sont doués pour les langues et se sentent freinés dans leur progression ? Si aucune adaptation n'est réalisée, cela conduit souvent, dans les deux cas, à une démotivation des personnes concernées.

Trois réfugiés interrogés ont critiqué le caractère obligatoire des cours de langue et le fait qu'ils aient été contraints d'y participer sous la menace de réductions de leur budget mensuel[23]. Enfin, il a été mentionné que certains cours étaient surchargés (jusqu'à 30 personnes[24]) et que cela nuisait fortement à la capacité de concentration des participants.

Deux modèles de mise en œuvre

Chaque canton a choisi l'une des deux approches suivantes pour l'application des mesures dans les domaines de la langue ainsi que de la formation et du travail :

Mise en œuvre en parallèle : les mesures relevant des deux domaines d'encouragement sont lancées simultanément. L'apprentissage de la langue, qui commence dans tous les cantons juste après l'arrivée, se déroule ainsi parallèlement à d'autres mesures. Le cours de langue intensif peut par exemple être complété par un programme d'occupation où les connaissances acquises sont mises en pratique.

Approche séquentielle : ce modèle consiste à éviter la mise en œuvre simultanée de mesures issues de différents domaines d'encouragement. Un canton a par exemple fixé comme objectif dans le cadre du projet pilote uniquement l'apprentissage de la langue

[23] Cette question reste controversée y compris parmi les spécialistes, certains se prononçant résolument pour une participation obligatoire, d'autres jugeant cette méthode clairement contre-productive (Dubus 2017).

[24] Comme le fait remarquer un spécialiste, ce chiffre correspond à plus du double du nombre limite de participants souhaité (12) dans des cours de langue destinés aux migrants adultes.

(niveau B1). Les compétences linguistiques ont été considérées comme une condition indispensable pour la suite du processus d'intégration, notamment l'insertion professionnelle.

Les deux modèles présentent des avantages : la mise en œuvre en parallèle peut atténuer la pression qui pèse en classe sur certains réfugiés (en particulier les plus âgés et/ou les moins instruits) tout en leur permettant d'élargir leur vocabulaire et d'améliorer leur capacité d'expression à l'oral. Quelques personnes interrogées issues de cantons appliquant l'approche séquentielle ont exprimé le souhait d'être plus rapidement mises en contact avec le monde du travail et de pouvoir ainsi utiliser dans des situations concrètes les connaissances linguistiques acquises. Cette approche semble être particulièrement judicieuse pour les personnes ayant des facilités pour les études et dont l'objectif est de réussir une formation en peu de temps.

La décision d'aborder les différents domaines d'encouragement en parallèle ou successivement devrait reposer avant tout sur les spécificités et les objectifs des réfugiés. Cela correspond à la véritable finalité du programme d'intégration spécifique, qui se distingue par davantage de souplesse et de personnalisation des aides grâce au coaching et au PII.

Formation et travail : les mesures mises en œuvre de manière précoce, en particulier les programmes d'occupation, ont laissé une impression mitigée aux réfugiés. D'un côté, ils étaient soulagés de pouvoir s'adonner à des activités variées et qui structuraient leurs journées, et de l'autre, ils ressentaient une grande frustration de ne percevoir aucun « véritable » salaire en échange. Le manque de débouchés est également souligné dans les entretiens. Dans ce contexte, il semble indispensable de discuter au préalable de façon approfondie des objectifs, des conditions mais aussi des avantages et inconvénients de telles mesures.

Intégration sociale : quelques exemples intéressants ont été mentionnés également dans ce domaine. Les coaches ont ainsi œuvré dans plusieurs cantons à l'intégration sociale des réfugiés en les mettant en contact avec des familles locales ou avec des bénévoles de la CRS. Un jeune homme célibataire attend ainsi chaque semaine avec impatience sa rencontre avec une famille. Ils prennent ensemble un café, parfois le souper, ou font de petites excursions. Un père de famille raconte aussi qu'il entretient depuis deux ans des contacts réguliers avec une famille suisse. Si les rencontres étaient organisées au début par le coach, cela fait quelque temps que ce cadre n'est plus nécessaire ; une amitié s'est développée entre les deux familles, qui se côtoient indépendamment du programme d'intégration spécifique. L'an dernier, ils ont même fêté Noël ensemble.

Une femme interrogée explique que dans son canton, les réfugiées (bénéficiant ou non du programme de réinstallation) se retrouvent une fois par semaine pour passer un moment agréable (sport, sortie, etc.) ; ce type d'initiative s'avère très utile en particulier pour les femmes qui viennent d'arriver en Suisse. Il s'agit en effet d'un

pas important pour briser l'isolement vécu par de nombreux migrants. Même si ces rencontres concernent ici exclusivement des femmes issues de la migration (homogénéité), elles constituent malgré tout une première étape sur la voie de l'intégration sociale.

Une autre jeune femme fait pour sa part le récit d'une expérience intéressante : en tant que femme célibataire, elle était particulièrement isolée au début. Sans se laisser décourager, elle s'est engagée très rapidement comme bénévole dans une association d'aide aux migrants, puis aussi dans une fondation culturelle. En parallèle, elle a apporté son soutien à d'autres réfugiés dans l'apprentissage de la langue locale. Ces expériences ont sans aucun doute beaucoup contribué à son intégration sociale ; en très peu de temps, elle s'est constitué un cercle d'amis et de connaissances étendu et varié. Cela lui a également permis de faire rapidement des progrès importants dans sa maîtrise de la langue locale. Depuis, la jeune femme a trouvé un emploi fixe grâce aux contacts noués dans le cadre de son engagement bénévole. Cet exemple illustre le rôle central des liens sociaux dans le processus d'intégration, sachant que l'établissement d'un réseau peut être grandement favorisé par des activités de bénévolat.

École / encouragement préscolaire : les parents interrogés décrivent souvent leurs enfants comme des écoliers particulièrement assidus et motivés. Des mesures d'encouragement spécifiques étaient mises à la disposition des enfants réfugiés du programme pilote pour les préparer au transfert vers le système scolaire suisse et faciliter cette transition. Une famille avec deux enfants en âge d'aller à l'école recevait par exemple chaque semaine la visite d'une jeune femme qui aidait les petits à faire leurs devoirs. Cette mesure de soutien a duré une année avant de devenir superflue car les enfants s'étaient très bien adaptés et avaient fait beaucoup de progrès au niveau linguistique. En parallèle de la classe ordinaire qu'ils fréquentaient (ainsi que du cours intensif de langue locale proposé au début), ils avaient également la possibilité de suivre des cours de langue et de culture arabes, un aspect très important notamment pour leurs parents.

Plusieurs personnes interrogées évoquent par ailleurs des groupes mères-enfants organisés au niveau communal et jouant un rôle essentiel dans l'apprentissage de la langue et la socialisation.

Santé : les soins médicaux constituent un point crucial pour la plupart des réfugiés réinstallés, qui ont été choisis en raison de leur vulnérabilité. Le récit suivant en témoigne : « *Notre fils s'est fait opérer, il a reçu des béquilles et des soins de physiothérapie. Il a été très bien soigné et le service a pris en charge tous les frais. Notre autre fils a également subi une opération après une blessure au football.*

[…] La santé et l'éducation sont les deux aspects les plus importants pour nous et ici, ils sont garantis. »

Dès la phase d'hébergement en CEP et en structure collective, la santé des réfugiés était au centre de l'attention. L'organisation de l'examen médical juste après l'arrivée a ainsi été saluée par la plupart des personnes interrogées. La possibilité de bénéficier de soins médicaux par des spécialistes arabophones ou en présence d'interprètes a aussi été spécialement appréciée par les réfugiés.

Quelques déceptions ont cependant été exprimées dans ce domaine : une mère d'enfants handicapés et un réfugié atteint d'un handicap physique ont déploré de ne pas avoir été accueillis dans un centre de jour et d'avoir dû passer la majorité du temps seuls à leur domicile sans possibilité de contacts ni occupation. Deux autres personnes racontent en outre qu'elles-mêmes ou un proche étaient contraints de continuer à suivre le cours de langue ou le programme d'occupation malgré des troubles psychiques et/ou physiques. Ils ont souffert de cette obligation. Un autre couple de parents, pour sa part, aurait souhaité davantage de soutien pour pouvoir effectuer une formation ou occuper un emploi.

Malgré quelques problèmes isolés, les aides apportées dans le domaine de la santé ont globalement été très appréciées.

Mobilité et véhicules privés

La question de la mobilité a été abordée régulièrement par les réfugiés (8 réponses sur 32). En principe, l'aide sociale n'accorde pas de somme supplémentaire pour les transports, ces frais étant déjà inclus dans le budget mensuel. Les normes de la CSIAS prévoient une exception lorsque la personne exerce une activité lucrative : « Les frais liés à l'utilisation d'un véhicule privé sont à prendre en compte si la destination n'est pas raisonnablement atteignable par les transports publics. » (Normes CSIAS 2017, C.1.1)

La difficulté qui se pose – et qui concerne bien sûr tous les bénéficiaires de l'aide sociale, indépendamment de leur statut de séjour et/ou de leur origine – est que ce traitement particulier ne profite qu'aux personnes exerçant déjà une activité lucrative. Celles qui recherchent un emploi, ce qui est le cas de nombreux réfugiés, n'ont pas droit à ce supplément. Une étude (non publiée) du SFM consacrée à la capacité d'intégration sur le marché du travail des immigrés dans un petit canton rural montre que la possession d'un véhicule privé est un facteur déterminant pour certains employeurs (en particulier dans le secteur du bâtiment, mais aussi dans des usines, etc.) lors du processus de recrutement.

Dans le cas des réfugiés bénéficiant du programme d'intégration spécifique, la pratique s'est avérée plus ou moins libérale selon les cantons de résidence : l'un d'eux a financé entièrement l'achat d'un véhicule pour une famille vivant loin du centre de la ville la plus proche, desservi uniquement par de rares liaisons en bus. Cette mesure reste toutefois exceptionnelle et constitue clairement un traitement de faveur par rapport à la pratique habi-

tuelle de l'aide sociale – un point qui retient probablement de nombreux cantons de prendre des initiatives similaires. D'autres autorités cantonales ont laissé aux réfugiés le soin d'acheter et d'entretenir un véhicule par leurs propres moyens (économies, soutiens personnels, etc.). Enfin, un canton au moins a opté pour une approche plus restrictive que celle prévue par la CSIAS en interdisant aux réfugiés de détenir leur propre voiture tant qu'ils perçoivent l'aide sociale.

Points communs / différences dans l'évaluation de la situation

Les personnes interrogées sont d'accord sur les points suivants :

- Le renforcement et la mise en place précoce du cours de langue constituent certainement un aspect central du projet pilote dans la plupart des cantons : des moyens conséquents ont été investis pour cela et les spécialistes ont unanimement salué la mesure. Dans leur majorité, les réfugiés sont contents d'avoir eu sans attendre la possibilité de suivre des cours de langue, contrairement aux autres réfugiés ou requérants d'asile.
- Dans le domaine de l'intégration professionnelle, relativement peu de mesures nouvelles, plus précoces ou plus intenses ont pu être mises en œuvre. La plupart des spécialistes s'accordent à dire que les deux années du projet pilote ne suffisent pas pour viser l'entrée sur le premier marché du travail. La majorité des réfugiés n'ont pu avoir aucune expérience professionnelle ou seulement des missions de courte durée et non rémunérées.
- La prise en charge médicale est considérée comme pertinente par tous les acteurs interrogés.

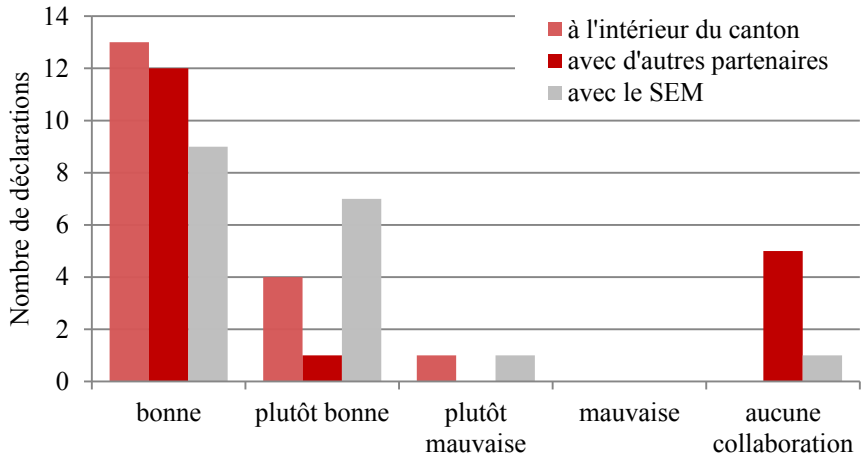
Des divergences sont à noter sur le point suivant :

- Les spécialistes ont jugé, pour la plupart, la mise en place précoce des mesures (p. ex. scolarisation, cours de langue) comme un facteur positif. Le point de vue des réfugiés à ce sujet est plus contrasté : certains ont beaucoup apprécié cet aspect, tandis que d'autres auraient préféré avoir plus de temps dans la phase d'arrivée.

3.6. Collaboration entre les différents acteurs

Les spécialistes ont été interrogés sur la collaboration au sein du canton, avec les autres cantons pilotes ainsi qu'avec le SEM. L'évaluation qui s'en dégage est globalement très positive.

Figure 6 Votre appréciation de la collaboration…



Source : entretiens avec les spécialistes (réponses issues de 18 entretiens).

La collaboration entre les acteurs s'est révélée satisfaisante, avant tout au sein des cantons pilotes. Concernant la collaboration entreles cantons pilotes, on note des différences d'appréciation en fonction des personnes interrogées : les coaches ont fait état dans l'ensemble d'une collaboration plus étroite que les autres spécialistes. Si certains acteurs se sont exprimés en termes positifs sur les échanges intenses à ce niveau, d'autres rapportent peu de contacts, ce dont ils sont généralement satisfaits aussi.

En ce qui concerne la collaboration avec le personnel du SEM, il a été souligné à de multiples reprises que le contact était agréable et qu'un interlocuteur serviable était toujours disponible. Une réserve a été formulée sporadiquement, selon laquelle les collaborateurs du SEM donneraient par moments l'impression de ne pas bien connaître les spécificités cantonales au niveau opérationnel ni le travail concret des services sociaux. L'accent serait ainsi mis de façon parfois excessive sur les contraintes administratives. Le travail de monitoring est pointé du doigt en particulier car il est très fastidieux et limite fortement les ressources des cantons. De nombreux doutes et incertitudes ont en outre été relevés dans le domaine de la saisie des données du monitoring.

Dans l'ensemble, la collaboration tant au sein des cantons qu'avec le SEM n'a pas toujours été facilitée par la mise en œuvre relativement rapide du projet pilote et le raccourcissement de certaines étapes préparatoires.

4. Réalisation des objectifs

Comme énoncé au point 2.2. , les objectifs du programme d'intégration spécifique du projet pilote étaient les suivants :

- *Objectif principal* : améliorer l'intégration professionnelle des réfugiés
- *Objectif secondaire I :* formuler des recommandations et élaborer des modèles utilisables pour l'intégration d'autres groupes de réfugiés
- *Objectif secondaire II :* améliorer l'image des réfugiés et par-là même leur acceptation par la société civile
- *Objectif secondaire III :* démontrer l'exemplarité des efforts déployés par la Confédération, les cantons et les réfugiés
- *Objectifs stratégiques :* atteindre les objectifs dans huit domaines d'encouragement

Dans le présent chapitre, nous analysons le degré de réalisation des objectifs. Des indicateurs (et des valeurs cibles) ayant été définis pour les objectifs stratégiques, il est possible de déterminer sur la base des données issues du monitoring si les objectifs fixés par le SEM et les cantons ont été remplis. En l'absence d'indicateurs pour l'objectif principal et les objectifs secondaires, l'évaluation a été effectuée sur la base des données recueillies dans le cadre des entretiens menés avec les spécialistes et les réfugiés.

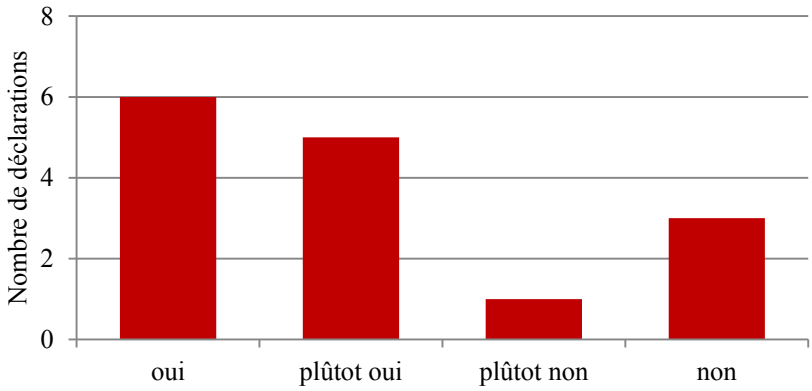
4.1. Objectif principal : améliorer l'intégration professionnelle

L'objectif principal du programme d'intégration était l'amélioration de l'intégration professionnelle des réfugiés. Cet objectif est particulièrement ambitieux compte tenu de la vulnérabilité des réfugiés accueillis : bon nombre de personnes ont rencontré des difficultés à s'intégrer professionnellement parce qu'elles présentaient des atteintes physiques ou psychiques, ou qu'elles devaient s'occuper d'un membre de leur famille malade ou handicapé. La formulation « améliorer l'intégration professionnelle » étant par ailleurs assez large, aucun indicateur assorti d'une contrainte temporelle n'a été défini ici, contrairement à ce qui a été fait pour les objectifs stratégiques (voir plus loin).

Appréciation des spécialistes

Il a été demandé aux spécialistes s'ils avaient le sentiment que les réfugiés s'étaient mieux intégrés professionnellement grâce au programme. Si certaines personnes ont émis un avis critique, la plupart ont répondu par l'affirmative (Figure 7).

Figure 7 *Avez-vous le sentiment que les réfugiés se sont mieux intégrés professionnellement grâce au programme ?*



Source : entretiens avec les spécialistes (réponses issues de 15 entretiens).

Pour illustrer la réalisation de cet objectif, les spécialistes interrogés citent les cas où les réfugiés étaient parvenus à s'intégrer professionnellement. Ils font également observer que de nombreux réfugiés présentent de relativement bonnes connaissances linguistiques pour avoir bénéficié de cours de langues intensifs, ce qui devrait faciliter leur future intégration professionnelle. Le nombre de réfugiés n'ayant pas (encore) progressé sur la voie de l'intégration professionnelle demeure toutefois élevé.

Les spécialistes ont ensuite été invités à citer les facteurs influant sur l'efficacité des mesures ou les chances d'une intégration professionnelle. Les facteurs handicapants suivants ont notamment été mentionnés :

- Intégration professionnelle abordée tardivement dans le processus d'intégration *[3 réponses sur 13]*
- Défaut d'incitation financière *[3]*
- Incapacité pour les personnes présentant des atteintes psychiques ou physiques d'accéder à l'offre *[3]*
- Perte de statut / soucis liés à cette perte de statut *[2]*
- Lacunes linguistiques *[2]*
- Non-reconnaissance des formations antérieures *[2]*

Les spécialistes ont également cité les facteurs suivants :

- Situation du marché du travail (emplois peu qualifiés notamment) *[4]*
- Accès à une formation / à des études de niveau supérieur (cours préparatoires, p. ex.) rendu possible par l'argent supplémentaire versé *[2]*

Une personne a fait observer que le programme d'intégration spécifique a moins d'impact sur l'intégration professionnelle que l'octroi immédiat de l'asile. Une autre a souligné que bon nombre de femmes ne souhaitent pas s'intégrer professionnellement et que les modèles traditionnels de répartition des rôles évoluent lentement.

Appréciation des réfugiés

Notons tout d'abord que parmi les 32 entretiens menés avec les réfugiés, les processus d'intégration « réussis » sont volontairement surreprésentés afin de pouvoir présenter tout aussi bien les facteurs de succès que les facteurs d'échec de l'intégration professionnelle. La part des réfugiés ayant trouvé une solution offrant des perspectives d'avenir est donc supérieure à la moyenne[25].

Outre les problèmes d'ordre physique et psychique déjà cités, bon nombre de réfugiés mentionnent les facteurs suivants :

Scepticisme des employeurs [6 réponses sur 32] : plusieurs réfugiés indiquent avoir envoyé un grand nombre de candidatures qui ont été systématiquement rejetées (aucune convocation à un entretien) ou sont restées sans réponse. Comme le rapporte ce quadragénaire, l'aide des coaches n'a rien changé à cette situation : *« xxx, qui voulait m'aider à trouver un stage d'aide-soignant, a contacté de nombreux employeurs. Personne ne m'a répondu favorablement, je recevais chaque jour des réponses négatives. Je voulais juste faire un stage, et non occuper un emploi ! Je ne demandais même pas à être rémunéré, j'aurais fait ça gratuitement. Mais non, c'était toujours non… »* L'accumulation de réponses négatives a un impact négatif sur la motivation et la confiance en soi. Même les personnes ayant une image très positive de la Suisse et du programme d'intégration spécifique, très sociables et faisant preuve d'initiative semblent ne pas se faire d'illusions quant aux chances de s'intégrer professionnellement. Bien souvent en revanche, l'appui de la candidature par une connaissance permet d'accéder à un premier emploi, ce qui souligne l'importance de l'intégration sociale pour l'intégration professionnelle.

[25] Sur les 32 réfugiés interrogés, seuls quatre occupent actuellement un emploi. Quatre personnes effectuent un (pré)apprentissage, une étudie dans une haute école spécialisée, tandis qu'une autre participe à un cours d'intégration après une première expérience professionnelle et envisage de suivre une formation professionnelle.

Non-reconnaissance des formations ou des expériences professionnelles antérieures [4] : la plupart des hommes et quelques femmes[26] en âge de travailler peuvent attester d'une formation ou d'une expérience professionnelle dans leur pays d'origine. Malheureusement, les diplômes étrangers sont très mal reconnus en Suisse. Les diplômes universitaires syriens, irakiens et libanais en particulier n'ont pour ainsi dire aucune valeur, ou le chemin à parcourir pour les faire reconnaître est long et incertain de l'avis des coaches et d'autres interlocuteurs officiels. Au regard d'une évaluation réaliste de leur situation, il a été conseillé aux réfugiés concernés d'abandonner l'idée de trouver un emploi dans leur secteur de spécialité, les recherches n'étant susceptibles d'aboutir que dans des cas exceptionnels (chance ou intervention d'une personne forte d'un vaste réseau relationnel).

Connaissances linguistiques insuffisantes [3] : il est difficile de savoir si l'appréciation communiquée reflète l'impression des réfugiés eux-mêmes (traduisant un certain manque de confiance en soi) ou celle des coaches / employeurs. Les connaissances linguistiques nécessaires pour exercer un emploi varient selon la branche considérée. Si le niveau A2 suffit pour travailler dans certains domaines, p. ex. lorsqu'il n'y a pas de contact direct avec la clientèle, le niveau B1 est souvent exigé. Peu de réfugiés sont toutefois parvenus à l'atteindre (parmi les plus âgés notamment). Quoi qu'il en soit, même les personnes à même de produire un certificat attestant du niveau B1 dans la langue locale indiquent ne pas avoir réussi à accéder à un emploi en raison de connaissances linguistiques insuffisantes. En Suisse alémanique, la non-connaissance du dialecte local est par ailleurs citée comme un obstacle à l'intégration professionnelle, les réfugiés étant en concurrence avec des candidats maîtrisant le suisse allemand.

Analyses quantitatives : comparaison entre les réfugiés du programme de réinstallation et les réfugiés HUMAC

Pour évaluer l'efficacité des mesures mises en œuvre dans le cadre du projet pilote de réinstallation des réfugiés, nous avons comparé l'intégration professionnelle des réfugiés du projet de réinstallation et celle des réfugiés HUMAC. La comparaison

[26] Parmi les femmes, on a dénombré une enseignante, une graphiste, une spécialiste de la littérature arabe, ainsi que des vendeuses, des coiffeuses et des esthéticiennes. Cela étant, peu de femmes sont titulaires d'un diplôme ou peuvent attester d'une expérience professionnelle : la maternité (précoce) et la guerre sont citées pour expliquer cette situation.

se limite à l'activité professionnelle, le système SYMIC n'intégrant pas de données sur l'intégration sociale ni l'acquisition de connaissances linguistiques[27].

Les deux groupes présentent des conditions de départ comparables : les réfugiés viennent du même cercle culturel et ont été sélectionnés principalement sur le critère du besoin de protection. Les données révèlent par ailleurs des caractéristiques très proches en termes de répartition par tranche d'âge et par sexe[28].

Le tableau suivant montre le nombre de personnes ayant travaillé au moins une fois sur la période d'observation considérée. Seuls les emplois occupés sur le premier marché du travail ont été pris en considération [29] ; les données ne permettent pas de savoir si ces emplois ont été obtenus par médiation ou ont été subventionnés. Seuls les réfugiés âgés de 20 à 59 ans au moment de leur arrivée en Suisse ont été intégrés dans l'analyse. Les résultats ne peuvent pas être directement comparés en raison de durées de séjour différentes.

Tableau 7 Réfugiés du projet pilote de réinstallation et réfugiés HUMAC

Réfugiés	Nb de réf.	Séjour en Suisse en jours	Au moins une fois en activité	En activité en mars 2018
Projet de réinstallation	251	1'116	17 %	12 %
HUMAC	485	683	3 %	3 %

Source : SYMIC.
« Au moins une fois en activité » = sur la période entre l'arrivée en Suisse et mars 2018.

La difficulté consiste à prendre en compte des durées de séjour différentes tout en exploitant l'ensemble des informations disponibles (nombre total de personnes, période d'observation complète). La comparaison simple entre les deux groupes n'est possible que jusqu'à la fin de la durée de séjour de la dernière cohorte HUMAC arrivée ; la durée totale de séjour de toutes les personnes ne peut donc pas être prise en compte. L'analyse peut être réalisée au moyen d'un modèle à risque proportionnel (régression de Cox) : il permet de déterminer dans quelle mesure le taux d'accès à une activité lucrative diffère entre les deux groupes de réfu-

[27] Si des données de suivi détaillées existent pour le projet pilote de réinstallation des réfugiés, il n'existe pas de données comparables pour les réfugiés HUMAC (hormis les données SYMIC).

[28] Groupe de référence pour toutes les analyses = 20-59 ans. Âge moyen : 36 ans pour le projet pilote de réinstallation, 35 ans pour l'HUMAC. Part des femmes : 54 % contre 52 %.

[29] La différenciation entre le premier marché du travail et le deuxième marché du travail n'apparaît pas dans SYMIC et a été réalisée manuellement à partir du nom des entreprises.

giés tout en prenant en compte la durée du séjour en Suisse. Des contrôles sont effectués pour d'autres variables également (âge, sexe).

Ce taux concerne la première activité exercée par les réfugiés après leur arrivée en Suisse (la durée et la stabilité de l'activité ne sont pas analysées). Étant donné que l'exercice d'une activité lucrative est un événement relativement rare, nous avons choisi l'indicateur le plus bas pour l'analyse.

L'analyse montre que les réfugiés du projet pilote de réinstallation ont deux fois plus (2,2) de chances d'exercer une activité que les réfugiés HUMAC – si l'on tient compte des durées de séjour différentes entre les deux groupes[30]. La différence est statistiquement significative (95 %), ce qui implique qu'il est plutôt invraisemblable que l'effet soit apparu par hasard. À noter toutefois que peu de personnes ont jusqu'ici accédé à un emploi (projet pilote de réinstallation : 43 réfugiés ; HUMAC : 16 réfugiés) et que la période d'observation n'est pas très longue. Avec une telle méthode d'analyse, un faible nombre de nouvelles entrées en activité peut venir fausser les résultats. Les résultats indiquent cependant que le programme d'intégration spécifique pourrait avoir un effet très positif sur l'intégration professionnelle des réfugiés.

Tableau 8 Résultats de l'analyse de régression

Variables	**Augmentation du taux d'accès à un emploi**
Projet pilote de réinstallation des réfugiés (en comparaison avec l'HUMAC)	2,160** (0,698)
Âge (par année supplémentaire)	0,936*** (0,0122)
Femmes (par rapport aux hommes)	0,234*** (0,0677)
Observations	736

*Source : calculs propres. Erreurs standard robustes entre parenthèses. Pertinence : *** p<0,01, ** p<0,05, * p<0,1*

[30] C'est ce que montre le résultat principal (taux de hasard = 2,16). Les évaluations suivantes ont été réalisées au titre de tests de robustesse avec différentes limites d'âge : 16-59 ans, taux de hasard = 1,53 / non significatif ; 20-50 ans : taux de hasard = 2,17 / significatif à 95 %.

L'analyse montre par ailleurs que l'âge et le sexe jouent un rôle important dans l'accès à un emploi : par rapport aux hommes, les femmes ont 0,2 chance de voir leur candidature retenue. Cette probabilité se réduit de 6,4 % pour chaque année d'âge supplémentaire.

4.2. Objectifs secondaires

4.2.1. Formulation de recommandations et élaboration de modèles

Le projet pilote visait également à élaborer de nouvelles mesures dont l'application pourra être étendue à d'autres groupes de réfugiés ou de requérants d'asile, ainsi qu'à d'autres situations. Il a ainsi été demandé aux spécialistes si les mesures développées dans le cadre du projet pilote ou leur utilisation étaient adaptées pour :

a) d'autres programmes de réinstallation,
b) l'intégration des réfugiés en général,
c) le domaine des étrangers en général (PIC).

Tous les spécialistes sont d'avis que la palette de mesures modifiée se prête à une utilisation dans le cadre d'autres programmes de réinstallation (a). Ils ont néanmoins fait observer qu'une adaptation des mesures pourrait s'avérer nécessaire en cas de modification des conditions-cadres (profils des personnes différents ; financement insuffisant). La plupart des spécialistes qui se sont prononcés sur la possibilité d'étendre les mesures à d'autres groupes de personnes (b et c) estiment qu'elles sont adaptées à tous les groupes de migrants – pour autant que ceux-ci aient les mêmes besoins que les réfugiés du projet de réinstallation. Certains spécialistes font observer que la classification est arbitraire, dans la mesure où tous les réfugiés ont des besoins comparables et où les attentes à leur égard sont les mêmes.

Dans quatre cantons, de nouvelles mesures ou des mesures modifiées développées dans le cadre du projet pilote de réinstallation sont d'ores et déjà applicables à d'autres réfugiés (personnes admises à titre provisoire et requérants d'asile p. ex., situation au printemps 2017). Les spécialistes précisent que les offres particulièrement onéreuses telles que le coaching ou l'encouragement précoce sont exclues, car elles ne peuvent pas être financées. Les quatre cantons restants ont eux aussi adopté certaines offres pour le domaine général de l'asile ou prévoient de le faire ; seules quelques mesures sont ici concernées. Enfin, des migrants ne relevant pas du domaine de l'asile bénéficient des nouveaux programmes dans certains cantons.

Si l'on considère le projet de réinstallation II, on note que les cantons ayant participé au projet pilote peuvent mettre à profit leurs expériences et proposer des mesures qui ont fait leurs preuves. Le SEM soutient ce processus d'exploitation de

données collectées préalablement en organisant des séances d'échanges entre les cantons ayant participé au projet pilote et ceux n'ayant encore aucune expérience de la réinstallation de réfugiés.

L'évaluation (voir le point 3.5. montre que de nouvelles mesures n'ont pas pu être élaborées au même rythme dans tous les domaines. De manière générale, les mesures existantes ont été adaptées, mais n'intègrent que peu d'aspects réellement nouveaux. Pour pouvoir évaluer de façon encore plus approfondie de nouveaux modèles, il faudrait sans doute mettre encore davantage l'accent sur l'innovation.

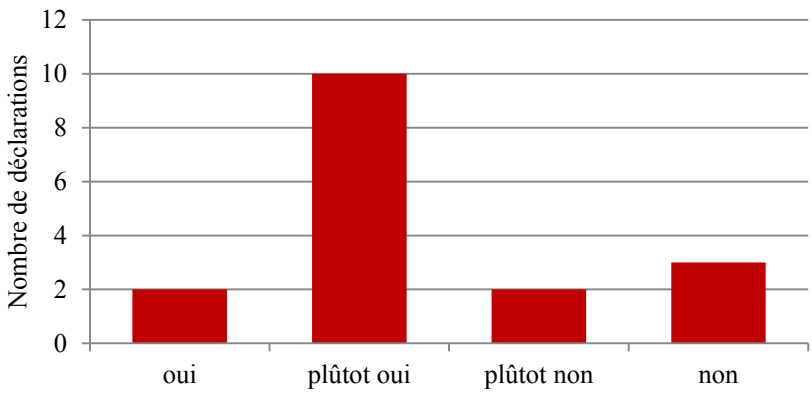
4.2.2. Acceptation par la société civile / image des réfugiés

L'amélioration de l'image des réfugiés auprès de la population et de l'acceptation par la société civile constituait un autre objectif du projet pilote.

Appréciation des spécialistes

De l'avis de la majorité des spécialistes interrogés, cet objectif a été (globalement) atteint. Dans l'un des cantons, il a été indiqué que cet objectif n'avait jamais été abordé par la direction du programme.

Figure 8 *Avez-vous le sentiment que l'image des réfugiés dans la société s'est améliorée grâce au programme / que la société civile se montre plus ouverte à leur égard ?*



Source : entretiens avec les spécialistes (réponses issues de 17 entretiens).

La moitié des spécialistes interrogés indiquent que bon nombre de personnes (voisins, notamment) proposent spontanément leur aide. La coopération et l'engagement des écoles, des enseignants, des communes et des services sociaux sont également cités, une situation à laquelle la couverture médiatique et les séances d'information semblent avoir largement contribué. Le grand public a le

sentiment que les réfugiés du projet pilote de réinstallation ont été accueillis pour des raisons « légitimes » et ont véritablement besoin de protection contrairement aux réfugiés économiques.

Pour d'autres spécialistes en revanche, la population n'est pas en mesure de faire la distinction entre les réfugiés du projet pilote et les autres réfugiés. Selon eux, l'évolution positive est uniquement à mettre au compte de la médiatisation de la situation en Syrie, qui a induit un élan de solidarité et de soutien en faveur des réfugiés syriens, ce qui explique l'aide spontanée proposée dans le cadre du projet pilote.

Certains spécialistes ont indiqué avoir contribué à la sensibilisation de l'opinion par un travail médiatique et l'organisation de séances d'information et de rencontres. Le projet pilote a ainsi été utilisé pour inciter la population à s'engager en faveur des réfugiés. Dans certaines communes, la réinstallation a été menée très discrètement, et aucune étape supplémentaire n'a été franchie. Il est difficile d'évaluer, à partir des entretiens menés avec les spécialistes et les réfugiés, si telle ou telle attitude a eu une incidence sur l'acceptation des réfugiés par la population locale. Dans au moins deux cantons, l'annonce publique de l'arrivée des cohortes de réfugiés, et la communication sur leur background migratoire et les objectifs du programme d'intégration spécifique ont relancé le travail de bénévolat.

Appréciation des réfugiés

Il a été demandé aux réfugiés s'ils ont des relations avec la population suisse ou des personnes vivant depuis longtemps en Suisse, et si oui quelle est la nature de ces relations et dans quel cadre elles ont été nouées. Les relations / situations suivantes ont été citées :

- Voisins *[9 réponses sur 32]*
- Collègues de travail ou de formation *[4]*
- Personnes rencontrées dans le cadre d'une activité de loisirs (sport, musique, excursions, etc.) *[4]*
- Parents / mères (relations nouées via les enfants) *[3]*
- Partenaire et son réseau de connaissances *[3]*
- Citoyens suisses ayant spontanément pris contact avec eux *[3]*
- Famille de contact (lien établi via une organisation d'entraide) *[2]*
- (Encore) aucun contact *[10]*

Il est réjouissant de voir que la plupart des réfugiés interrogés ont des relations sociales en Suisse. L'intensité de ces relations et les environnements dans lesquels elles se développent varient d'un cas à un autre. Le fait que près d'un tiers des

réfugiés n'ont pas réussi à nouer de contacts / se faire des amis depuis leur arrivée en Suisse vient toutefois nuancer ce résultat. S'il faut du temps pour se faire un cercle de connaissances à l'étranger, surtout lorsqu'il faut commencer par apprendre la langue du pays, ces aspects ne sauraient expliquer à eux seuls que nombre de personnes n'ont pas de contacts en dehors des membres de leur cohorte.

D'autres facteurs doivent donc être considérés. Certaines situations personnelles (enfants en bas âge ou membre de la famille handicapé / malade dont il faut s'occuper) réduisent par exemple les opportunités de rencontrer de nouvelles personnes. Les réfugiés s'interrogent toutefois sur l'ouverture de la société suisse à leur égard. Un homme a ainsi indiqué ne pas avoir réussi à se faire des amis, ce qu'il met sur le compte d'une tendance à l'individualisme marquée en Suisse[31].

Expériences de la discrimination : dans l'ensemble, relativement peu d'incidents racistes ou discriminants ont été recensés. Rares sont en effet les réfugiés à rapporter avoir été confrontés à des propos ou des actes ouvertement racistes. Plusieurs femmes portant le voile indiquent avoir fait l'objet de regards insistants dans la rue ou dans les transports publics. L'une d'elles raconte avoir été poussée et insultée par un homme. Si à l'époque elle n'avait pas les connaissances linguistiques nécessaires pour comprendre la teneur de ses propos, le caractère menaçant de son comportement ne faisait aucun doute.

Un homme explique par ailleurs avoir connu un sentiment d'exclusion dans le village dans lequel il vivait au début avec sa famille. Dans le bus, il arrivait par exemple que des gens changent de place ou évitent ostensiblement de venir s'asseoir à côté d'eux. La famille a ensuite été transférée vers une commune où l'état d'esprit de la population était totalement différent : ils ont été accueillis chaleureusement et ont activement participé à la vie locale. Dans cette commune, les femmes et les enfants – qu'ils soient réfugiés ou non – se retrouvent chaque semaine, dans le cadre d'activités de loisirs par exemple. Selon lui, une telle différence d'ouverture et de culture de l'accueil entre deux communes distantes de quelques kilomètres à peine ne peut avoir qu'une explication politique.

4.2.3. Exemplarité des efforts

Il est très difficile d'évaluer l'exemplarité des efforts de la Confédération, des cantons et des réfugiés. Deux aspects peuvent être distingués ici : d'une part le carac-

[31] Cette personne vit dans une grande ville. Bien qu'habitant dans un quartier et un immeuble animés, les contacts avec la population locale sont difficiles (les Suisses sont plutôt réservés).

tère exemplaire des efforts déployés, d'autre part la façon dont ces efforts sont perçus par d'autres acteurs. Concernant le premier aspect, on peut affirmer que l'objectif principal et les objectifs secondaires ont dans l'ensemble été atteints – mais pas les objectifs stratégiques (voir ci-dessous). Les acteurs impliqués jugent le projet pilote positif dans son ensemble. Le deuxième aspect n'a pas pu être apprécié dans le cadre de la présente évaluation. À noter toutefois que d'autres projets de réinstallation sont en cours de mise en œuvre, avec programme d'intégration spécifique (réinstallation II) ou non (HUMAC).

Si l'intégration des réfugiés du projet pilote s'améliore par comparaison à celle des réfugiés qui suivent la procédure d'asile habituelle, c'est-à-dire si le projet pilote produit un effet, on pourra s'en inspirer pour que de futurs projets aient eux aussi valeur d'exemple (voir aussi le point 4.2.1. Formulation de recommandations et élaboration de modèles). L'amélioration de l'image des réfugiés auprès de la population (voir le point 4.2.2. contribue également au caractère exemplaire de ce projet, les efforts déployés par les réfugiés étant perçus de manière plus positive par l'opinion.

4.3. Objectifs stratégiques

Dans le cadre du projet pilote, des objectifs stratégiques ont été fixés qui font également partie des conventions signées avec les cantons. Ces objectifs ont été assortis d'indicateurs permettant de contrôler leur réalisation dans le cadre du suivi. Le suivi rend compte pour tous les réfugiés de leur situation à leur arrivée en Suisse et comprend une évaluation au bout de 6, 12 et 18 mois, ainsi qu'une évaluation finale au bout de 24 mois. Les résultats ont également été évalués au bout de 36 mois pour une partie des 511 réfugiés ayant intégré de façon précoce le projet pilote.

Remarque concernant les données issues du suivi

Les données issues du suivi ont été saisies par les coaches et soumises à un contrôle qualité externe. Leur cohérence et leur exhaustivité font débat, plusieurs spécialistes ayant émis des doutes quant à leur qualité. Par ailleurs, les évaluations ont parfois donné des résultats surprenants et contradictoires, ce qui laisse penser qu'il y a eu des lacunes ou des différences au niveau de la saisie. Ces aspects doivent être pris en compte dans l'interprétation des résultats.

Dans les pages qui suivent, nous rappelons pour chaque domaine d'encouragement l'objectif stratégique défini et analysons son degré de réalisation à partir des données issues du suivi. Comme le montre le tableau ci-dessous, tous les domaines d'encouragement ne sont pas pertinents pour toutes les tranches d'âge. Si chaque

domaine implique la mise en œuvre de mesures spécifiques, des recoupements peuvent s'observer entre plusieurs domaines. Ainsi, l'encouragement préscolaire favorise l'acquisition de connaissances linguistiques. Les cours de langue sont affectés au domaine d'encouragement 5 (langue) et non au domaine d'encouragement 2 (formation et travail).

Tableau 9 Vue d'ensemble des domaines d'encouragement par tranche d'âge

	0-4 ans	5-15 ans	16-59 ans	+ de 60 ans
DE1 : principe « encourager et exiger »			*	*
DE2 : formation et travail			*	
DE3 : école		*		
DE4 : encouragement préscolaire	*			
DE5 : langue			*	*
DE6 : santé	*	*	*	*
DE7 : intégration sociale			*	*
DE8 : logement	*	*	*	*

Source : d'après le rapport SEM 2016.

Différences entre les cantons

Les données issues du suivi ont fait l'objet d'une évaluation différente selon le canton. Pour l'interprétation des résultats, il importe de considérer que certaines différences peuvent résulter de modes de saisie différents. Il se peut également que des facteurs sans lien avec le programme aient eu un impact sur la réalisation de l'objectif (état de santé ou âge des réfugiés, p. ex.). Les cantons ne présentent par ailleurs pas tous les mêmes conditions-cadres pour ce qui concerne l'intégration des réfugiés (situation sur le marché du travail, structure économique, degré d'urbanisation, diaspora présente localement, etc.).

Domaine d'encouragement 1 : « encourager et exiger »

Objectif : tous les réfugiés disposent dans les trois à six mois suivant leur arrivée en Suisse d'un plan d'intégration individuel (PII) élaboré et convenu avec la personne de contact (avec objectifs, mesures, attentes et sanctions possibles) ; ce plan est vérifié au moins deux fois par an et au besoin, adapté.

Si un PII peut être élaboré pour tous les réfugiés, indépendamment de la tranche d'âge à laquelle ils appartiennent, ce domaine est obligatoire uniquement pour les plus de 16 ans, ce pour quoi seul ce groupe a été pris en considération.

Tableau 10 Par des réfugiés disposant d'un PII au bout de 6 mois

Canton	Nb de réf.	Part avec PII
Bâle-Campagne	25	100 %
Genève	40	100 %
Lucerne	34	97 %
Schaffhouse	24	100 %
Soleure	38	100 %
Saint-Gall	58	93 %
Uri	34	97 %
Valais	30	93 %
Total	**283**	**97 %**

Suivi : Monitoring Projet pilote de réinstallation. Réfugiés de plus de 16 ans.

Le suivi montre que l'objectif stratégique est dans une large mesure rempli pour ce domaine d'encouragement dans les huit cantons (moyenne : 97 %). Le plus faible pourcentage de réfugiés ayant un PII est de 93 % ; quatre cantons ont rempli l'objectif à 100 %.

Si l'on différencie ces résultats selon trois groupes de personnes, on n'observe presque pas de différence. Le pourcentage le plus faible (personnes âgées / malades) renvoie à seulement une personne sans PII.

Tableau 11 Part des réfugiés disposant d'un PII, par groupe de personnes

Groupes de personnes	Nb de réf.	Part avec PII
Personnes en âge de travailler ne présentant pas d'atteintes particulières	144	99 %
Personnes âgées ne présentant pas d'atteintes particulières	5	80 %
Personnes présentant des atteintes psychiques / physiques	134	96 %
Total	**283**	**97 %**

Source : Monitoring Projet pilote de réinstallation. Sont considérées comme des personnes en âge de travailler les personnes âgées de 16 à 59 ans. Les personnes âgées sont celles de plus de 60 ans. Les personnes présentant des atteintes psychiques ou physiques sont considérées indépendamment de leur âge.

Le rapport de suivi présente les raisons pour lesquelles aucun PII n'a été élaboré pour certains réfugiés. Dans trois cas, les personnes ont été jugées trop âgées, dans trois autres, les atteintes physiques ou psychiques ont été invoquées. Pour les autres personnes, les raisons étaient spécifiques à leur situation et ont été abordées dans le cadre des entretiens avec les spécialistes (voir le point 3.3.). Cette section

présente également la façon dont les réfugiés ont appréhendé le PII. Si certains ont apprécié le fait qu'un tel plan soit élaboré, la plupart n'avaient pas / plus connaissance de son existence.

Domaine d'encouragement 2 : formation et travail

Objectif 1 : au bout de deux ans, entre 60 et 70 % des réfugiés aptes à travailler appliquent les mesures convenues dans leur plan en vue de leur intégration sur le marché du travail.

D'après les données issues du suivi, on constate qu'un objectif professionnel a été défini pour 88 réfugiés, un objectif de formation pour 53 réfugiés (Tableau 12). Il apparaît que près de 60 % des réfugiés pour lesquels un objectif professionnel ou de formation a été fixé ont bénéficié d'une mesure dans ce domaine. *Remarque :* la précision de l'objectif et l'adéquation de la mesure par rapport à l'objectif fixé n'ont pas été analysées.

À noter que tous les objectifs ne devaient pas nécessairement avoir été atteints au bout de deux ans (échéance maximale : 2026). En conséquence, l'évaluation s'est limitée aux objectifs qui devaient être réalisés dans un délai de deux ans. Le degré de réalisation des objectifs de formation avec un horizon temporel de deux ans (74 %) dépasse largement celui des objectifs de formation, tous horizons temporels confondus. Le taux de réalisation reste en revanche le même pour les objectifs professionnels, quel que soit l'horizon temporel (59 %).

Tableau 12 Réalisation des objectifs professionnels et de formation

	Tous les objectifs		**Objectifs avec horizon temporel de 2 ans uniquement**	
	Nb de réf.	Objectif atteint	Nb de réf.	Objectif atteint
De formation	53	58 %	23	74 %
Professionnels	88	59 %	22	59 %

Source : Monitoring Projet pilote de réinstallation.

L'objectif que 60 à 70 % des réfugiés appliquent les mesures convenues dans leur plan est donc rempli. Il convient toutefois de souligner que seul un petit nombre de réfugiés (23 ou 22) avaient un objectif professionnel ou de formation avec horizon temporel de deux ans. L'évaluation présentée au Tableau 13 montre ainsi que sur 265 réfugiés en âge de travailler, 43 % n'avaient pas d'objectif professionnel ni d'objectif de formation. Si l'on considère l'objectif stratégique selon lequel 60 à 70 % des réfugiés en âge de travailler doivent appliquer les mesures convenues dans leur plan, force est de constater qu'il n'est pas rempli.

Tableau 13 Part des réfugiés avec lesquels un objectif professionnel / de formation a été fixé

Canton	Nb de réf.	Part avec objectif prof.	Part avec objectif de formation	Part sans objectif prof. / de formation
Bâle-Campagne	25	28 %	24 %	60 %
Genève	37	0 %	8 %	92 %
Lucerne	33	91 %	18 %	6 %
Schaffhouse	23	57 %	39 %	22 %
Soleure	36	61 %	11 %	33 %
Saint-Gall	56	55 %	16 %	36 %
Uri	27	26 %	33 %	52 %
Valais	28	29 %	32 %	46 %
Total	**265**	**45 %**	**21 %**	**43 %**

Source : Monitoring Projet pilote de réinstallation. Réfugiés âgés de 16 à 59 ans.

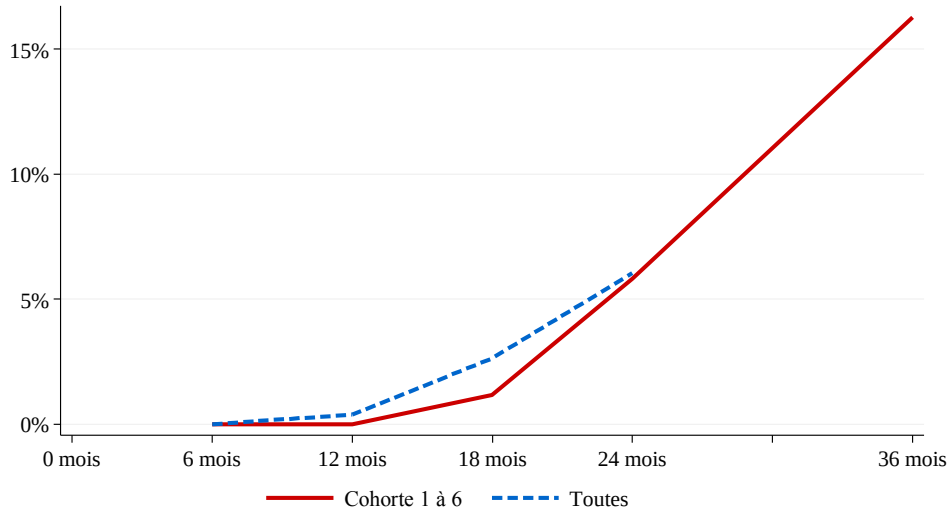
Objectif 2 : au bout de deux ans, 40 % des réfugiés aptes à travailler jouissent d'une expérience adéquate sur le marché du travail ou achèvent une formation adaptée.

En moyenne, 6 % des réfugiés en âge de travailler ont trouvé un emploi au bout de deux ans (variations de 0 % à 13 % selon les cantons).

La figure suivante montre l'évolution au fil du temps : la part des réfugiés exerçant une activité au moment de la saisie des données est pratiquement nulle la première année, mais croît au fur et à mesure. L'évaluation des cohortes 1 à 6, pour lesquelles une évaluation supplémentaire a été réalisée au bout de 36 mois, confirme la progression après la fin du projet également.

Conformément à la formulation de l'objectif, le fait d'occuper un emploi n'est pas le seul critère considéré. D'autres expériences sur le marché du travail et l'achèvement d'une formation adaptée sont aussi pris en compte. L'évaluation des données issues du suivi montre que 38 % des réfugiés ont exercé une activité, suivi une mesure professionnelle, ou commencé ou achevé une formation en l'espace de deux ans. Le deuxième objectif formulé dans ce domaine d'encouragement est donc presque rempli. Là aussi, des disparités s'observent entre les cantons : 5 % seulement des réfugiés ont eu une expérience professionnelle ou suivi une mesure de formation dans le canton de Genève, contre 40 % dans les cantons de Lucerne, Schaffhouse et Soleure.

Figure 9 Part des réfugiés exerçant une activité



Source : Monitoring Projet pilote de réinstallation. La situation a été évaluée pour tous les réfugiés du projet au bout de 24 mois, tandis que l'évaluation au bout de 36 mois ne concerne que les cohortes 1 à 6.

Tableau 14 Part des réfugiés exerçant une activité ou suivant une mesure professionnelle / de formation

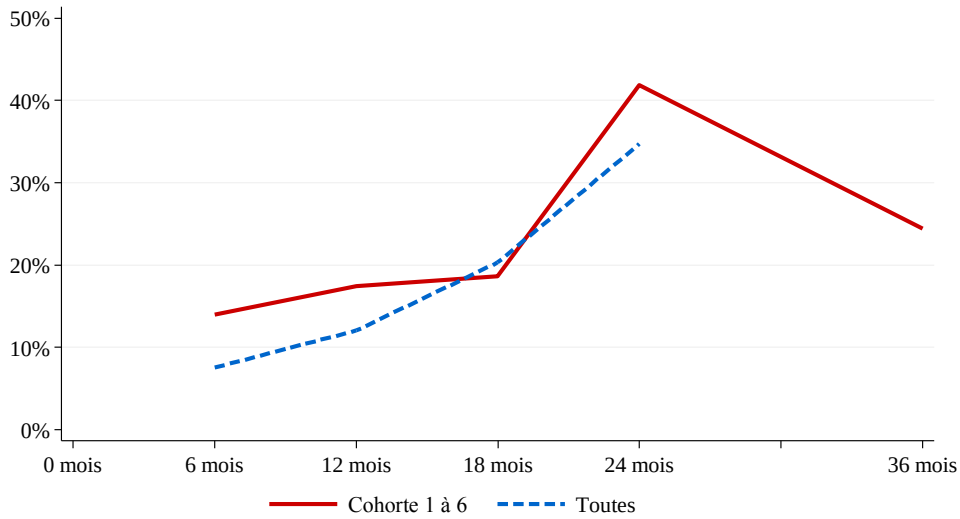
Canton	Nb de réf.	Activité, mesure prof. / de formation
Bâle-Campagne	25	24 %
Genève	37	5 %
Lucerne	33	55 %
Schaffhouse	23	52 %
Soleure	36	58 %
Saint-Gall	56	38 %
Uri	27	33 %
Valais	29	45 %
Total	**266**	**38 %**

Source : Monitoring Projet pilote de réinstallation. Réfugiés âgés de 16 à 59 ans. Exercice d'une activité ou suivi d'une formation pendant la durée du projet (24 mois).

Ici aussi, une progression continue s'observe jusqu'à la fin du projet pilote (deux ans). Si l'on se limite aux six premières cohortes, l'évolution n'est pas aussi nette : le taux des réfugiés bénéficiant d'une mesure professionnelle ou de formation augmente de façon progressive et modérée pendant les 18 premiers mois, puis de façon plus sensible jusqu'à 24 mois. La courbe s'infléchit brutalement la troi-

sième année, ce qui s'explique par une baisse de l'offre de mesures après la fin du projet et par le fait que les réfugiés ne bénéficient plus du soutien d'un coach pour la recherche d'un stage.

Figure 10 *Évolution de la part des réfugiés en activité, suivant une mesure professionnelle ou de formation*



Source : Monitoring Projet pilote de réinstallation. Réfugiés âgés de 16 à 59 ans exerçant une activité ou suivant une formation pendant la durée du projet (24 mois) et après l'échéance du projet pilote (36 mois). Le recul la troisième année s'explique par la diminution de l'offre de mesures à la fin du projet pilote.

Domaine d'encouragement 3 : école

Objectif : au bout de 6 mois au plus, les enfants en âge d'aller à l'école sont scolarisés conformément à leurs compétences et à leurs besoins.

L'objectif est considéré comme rempli lorsque tous les enfants en âge d'aller à l'école sont scolarisés. L'évaluation montre que seuls 57 % des enfants ont accès à une structure ordinaire. Six mois après leur arrivée en Suisse, la majorité ou la totalité des enfants sont scolarisés dans des structures autres, dans les cantons de Bâle-Campagne et de Saint-Gall notamment.

Tableau 15 Scolarisation 6 mois après l'arrivée en Suisse

Canton	Nb de réf.	Taux de scolarisation	Structure ordinaire	Autre offre
Bâle-Campagne	14	100 %	0 %	100 %
Genève	27	100 %	100 %	0 %
Lucerne	18	100 %	94 %	6 %
Schaffhouse	15	100 %	53 %	47 %
Soleure	12	100 %	100 %	0 %
Saint-Gall	47	100 %	15 %	85 %
Uri	7	100 %	100 %	0 %
Valais	19	100 %	63 %	37 %
Total	**159**	**100 %**	**57 %**	**43 %**

Source : Monitoring Projet pilote de réinstallation. Sont considérés comme en âge d'aller à l'école les enfants de 5 à 15 ans.

Il n'a pas été possible d'évaluer sur la base des données issues du suivi si les enfants étaient scolarisés conformément à leurs compétences et à leurs besoins.

Domaine d'encouragement 4 : encouragement préscolaire

Objectif : tous les enfants ont accès à une mesure d'encouragement (linguistique) préscolaire.

Les évaluations montrent que l'objectif stratégique n'est pas atteint pour ce domaine d'encouragement : en effet, seuls 73 % des enfants en âge préscolaire ont eu accès à une offre d'encouragement[32].

Un âge trop faible est la principale raison invoquée pour expliquer qu'un enfant n'a pas bénéficié d'une offre d'encouragement préscolaire. Le rapport intermédiaire sur le projet pilote faisait déjà apparaître que les enfants de moins de 12 mois étaient généralement gardés par leurs parents. On peut dès lors se demander si le problème est que l'objectif formulé (« tous les enfants », à savoir dès la naissance) ne correspond pas à l'objectif réellement visé ou si l'objectif n'a pas été atteint parce que tous les partenaires n'y ont pas contribué. Le suivi montre par ailleurs que 39 % des enfants ont effectivement bénéficié d'une offre d'encouragement préscolaire.

[32] L'évaluation pour le canton du Valais révèle une incongruité dans la saisie des données : le pourcentage d'enfants ayant utilisé une offre est supérieur au pourcentage d'enfants ayant accès à l'encouragement préscolaire.

Tableau 16 Encouragement préscolaire au bout de deux ans

Canton	Nb de réf.	Accès à l'encouragement préscolaire	Utilisation des offres
Bâle-Campagne	10	70 %	30 %
Genève	2	50 %	50 %
Lucerne	9	100 %	56 %
Schaffhouse	5	100 %	20 %
Soleure	10	90 %	30 %
Saint-Gall	18	44 %	17 %
Uri	3	67 %	67 %
Valais	7	86 %	100 %
Total	**64**	**73 %**	**39 %**

Source : Monitoring Projet pilote de réinstallation. Sont considérés comme étant en âge préscolaire les enfants âgés de 0 à 4 ans. L'évaluation utilisée est la dernière où l'enfant concerné se trouvait encore dans cette tranche d'âge (jusqu'à deux ans après l'arrivée en Suisse).

Domaine d'encouragement 5 : langue

Objectif: au bout de deux ans, la moitié des réfugiés en âge de travailler parviennent au minimum au niveau linguistique A2 à l'oral (évaluation de langue fide).

L'évaluation montre que l'objectif a été atteint dans deux cantons uniquement. Dans la plupart des cantons, moins de 50 % des réfugiés ont atteint le niveau linguistique A2 au bout de deux ans. Dans le canton de Genève, cette part est de seulement 8 % alors que les réfugiés accueillis dans le canton étaient en relativement bonne santé et présentaient un bon niveau d'alphabétisation (voir le point 2.3.).

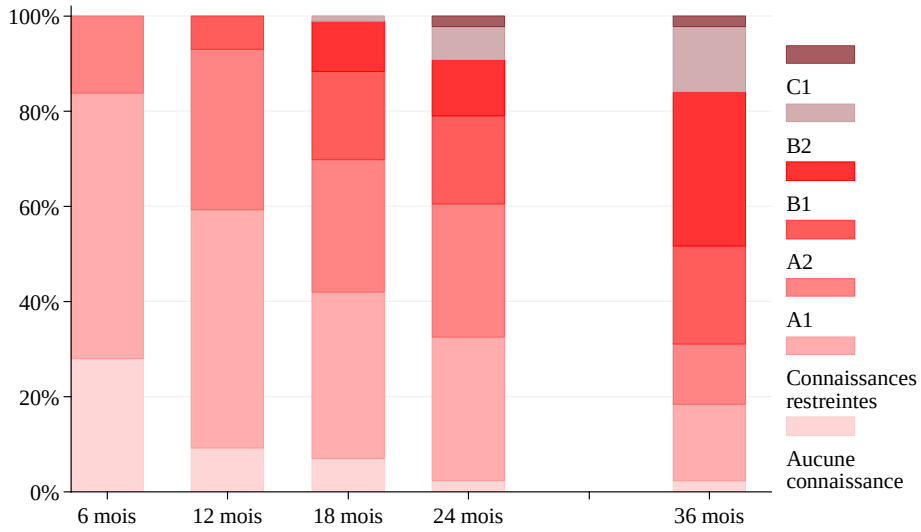
Tableau 17 *Connaissances linguistiques au bout de deux ans (réfugiés en âge de travailler)*

Canton	Nb de réf.	Niveau A2+	Aucune connaissance	Quelques notions	A1	A2	B1	B2	C1
Bâle-Campagne	25	40 %	0 %	24 %	36 %	16 %	16 %	8 %	0 %
Genève	37	8 %	22 %	54 %	16 %	8 %	0 %	0 %	0 %
Lucerne	33	64 %	0 %	21 %	15 %	27 %	15 %	21 %	0 %
Schaffhouse	23	43 %	0 %	35 %	22 %	26 %	4 %	4 %	9 %
Soleure	36	44 %	3 %	17 %	36 %	39 %	6 %	0 %	0 %
Saint-Gall	56	27 %	7 %	34 %	32 %	18 %	7 %	2 %	0 %
Uri	27	44 %	0 %	22 %	33 %	0 %	11 %	19 %	15 %
Valais	29	62 %	0 %	7 %	31 %	45 %	14 %	3 %	0 %
Total	**266**	**39 %**	5 %	28 %	28 %	22 %	9 %	6 %	2 %

Source : Monitoring Projet pilote de réinstallation. Personnes âgées de 16 à 59 ans. Des différences d'arrondi expliquent que le total ne soit pas exactement égal à 100 %.

Pour les cohortes 1 à 6, il est possible d'observer l'évolution des connaissances linguistiques jusqu'à trois ans suivant l'arrivée en Suisse. L'illustration ci-dessous prend en compte l'ensemble des réfugiés, y compris ceux des autres tranches d'âge. Il est en effet intéressant d'examiner le niveau de langue de tous les groupes.

Figure 11 *Évolution des connaissances linguistiques des réfugiés (cohortes 1 à 6)*



Source : Monitoring Projet pilote de réinstallation. Réfugiés de toutes les tranches d'âge.

On observe que l'acquisition des connaissances linguistiques s'effectue relativement progressivement, avec des progrès plus nets entre la deuxième et la troisième année qui suit l'arrivée des réfugiés en Suisse. Sur la base de ces observations, on peut partir du principe que l'objectif de 50 % des personnes ayant au minimum atteint le niveau A2 n'est pas atteint au bout de deux ans, mais un peu plus tard (si l'on extrapole les données des cohortes 1 à 6 entre le 24e et le 36e mois, l'objectif est atteint au bout de 28 mois).

Domaine d'encouragement 6 : santé

Objectif 1 : les professionnels de la santé attestent que l'état de santé de tous les réfugiés s'est, en l'espace d'un an, amélioré dans les limites du possible.

La réalisation de cet objectif ne pouvant pas être vérifiée directement au moyen des données issues dumonitoring, on a considéré pour l'évaluation l'état de santé des réfugiés à leur arrivée en Suisse et leur condition physique et psychique au bout de 12 mois. L'appréciation a été effectuée soit par des professionnels de la santé soit par les coaches (dans le second cas, on peut se poser la question de la qualité son bien-fondé). À noter que l'état de santé des réfugiés a été répertorié selon deux catégories uniquement : « bon à très bon » et « insatisfaisant ».

Tableau 18 Évolution de l'état de santé en l'espace d'un an

Canton	Nb de réf.	Toujours insatisfaisant	Dégradé	Amélioré	Toujours bon
Bâle-Campagne	50	48 %	6 %	8 %	38 %
Genève	70	14 %	4 %	3 %	79 %
Lucerne	61	20 %	3 %	16 %	61 %
Schaffhouse	44	23 %	7 %	32 %	39 %
Soleure	61	44 %	3 %	2 %	51 %
Saint-Gall	125	29 %	6 %	6 %	59 %
Uri	44	11 %	0 %	5 %	84 %
Valais	56	14 %	0 %	64 %	21 %
Total	**511**	**26 %**	**4 %**	**15 %**	**55 %**

Source : Monitoring Projet pilote de réinstallation. L'état de santé des réfugiés a été apprécié au moment de leur arrivée en Suisse, puis 12 mois plus tard soit par un médecin soit par le coach. L'évaluation prend en compte les dimensions physique et psychique. Pour les enfants nés sur le sol suisse, c'est la première évaluation qui a été prise comme référence.

Une bonne moitié des réfugiés présentent un état de santé satisfaisant au moment de leur arrivée en Suisse comme un an après. Des disparités s'observent entre les

cantons. Dans les cantons de Genève et d'Uri, plus de trois quarts des réfugiés sont en bonne santé, ce qui explique qu'il y ait peu de personnes dont l'état s'est amélioré en l'espace d'un an. Dans les cantons de Schaffhouse et du Valais en revanche, où le nombre de réfugiés en bonne santé était au départ faible, une grande part des personnes ont vu leur état s'améliorer. Cela n'a pas été le cas dans le canton de Bâle-Campagne, qui présentait pourtant une situation initiale similaire : au bout d'un an, une part assez importante de réfugiés (48 %) continuent de présenter un état de santé insatisfaisant. Il est difficile de dire dans quelle mesure ces évolutions sont liées à la composition des groupes de réfugiés accueillis.

La part de personnes dont l'état de santé s'est amélioré au bout d'un an (15 %) est donc assez faible. Comme nous avons du mal à évaluer le « cadre du résultat escompté », nous ne saurions dire si l'objectif a été atteint pour ce domaine d'encouragement.

Objectif 2 : la moitié des réfugiés déclarent eux-mêmes que leur état de santé général s'est amélioré en l'espace d'un an (sondages).

Là aussi, seules deux catégories ont été créées : état de santé « bon à très bon » et « insatisfaisant ».

Tableau 19 Évolution de l'état de santé des réfugiés, de l'avis des intéressés

Canton	Nb de réf.	État psychique			État physique		
		Toujours insatisfaisant / dégradé	Amélioré	Toujours bon	Toujours insatisfaisant / dégradé	Amélioré	Toujours bon
Bâle-Campagne	50	20 %	4 %	76 %	42 %	4 %	54 %
Genève	70	13 %	0 %	87 %	17 %	0 %	83 %
Lucerne	61	25 %	2 %	74 %	21 %	5 %	74 %
Schaffhouse	44	28 %	9 %	64 %	18 %	7 %	75 %
Soleure	61	23 %	2 %	75 %	13 %	0 %	87 %
Saint-Gall	125	26 %	9 %	66 %	29 %	8 %	63 %
Uri	44	0 %	0 %	100 %	11 %	2 %	86 %
Valais	56	8 %	2 %	91 %	12 %	5 %	82 %
Total	**511**	**19 %**	**4 %**	**77 %**	**21 %**	**4 %**	**74 %**

Source : Monitoring Projet pilote de réinstallation. Les réfugiés ont évalué leur état de santé 6 mois puis 12 mois après leur arrivée en Suisse (pas d'auto-évaluation à l'arrivée en Suisse).

Les réfugiés donnent une appréciation sensiblement équivalente pour leur état psychique et leur état physique. Fait réjouissant, on note qu'une forte part de personnes déclare être restée en bonne santé entre les deux évaluations. Les réfugiés sont en revanche peu nombreux (4 %) à estimer que leur état de santé est passé en l'espace d'un an de « insatisfaisant » à « bon à très bon ». L'objectif selon lequel la moitié des réfugiés déclarent eux-mêmes que leur état de santé s'est amélioré en l'espace d'un an n'est donc pas rempli. Cela vaut également si on laisse de côté les personnes dont l'état de santé est demeuré satisfaisant et n'a donc pas pu s'améliorer. On note d'ailleurs qu'il y a plus de personnes dont l'état de santé est demeuré insatisfaisant ou s'est dégradé que de personnes dont l'état de santé s'est amélioré.

Domaine d'intégration 7 : intégration sociale

Objectif 1 : au bout d'un an, les réfugiés se sentent bien acceptés. Ils connaissent le mode de vie de leur pays d'accueil et en respectent les règles.

L'évaluation montre que les réfugiés se sentent bien acceptés en Suisse au bout d'un an. Cet objectif ne concernant que les personnes âgées de plus de 16 ans (voir le Tableau 9), les enfants ne sont ici pas pris en compte.

Tableau 20 Sentiment d'être bien accepté au bout de 12 mois

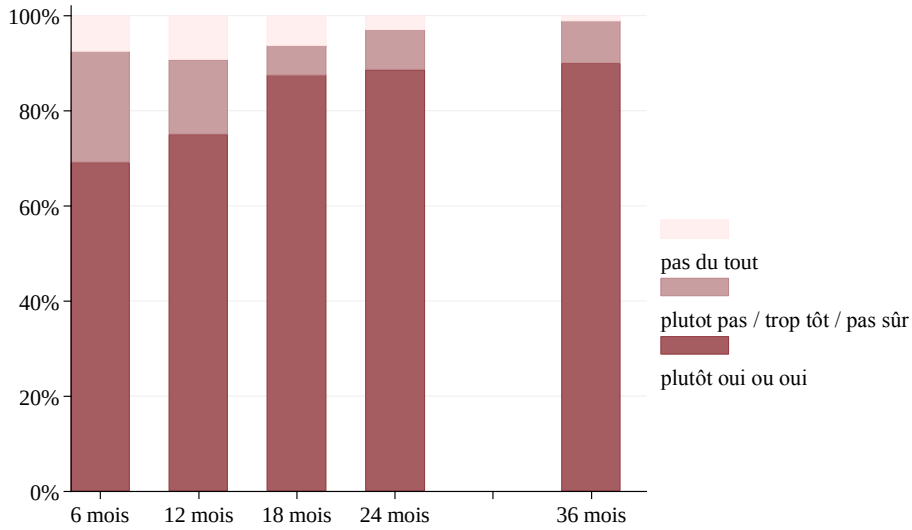
Canton	Nb de réf.	(Plutôt) oui	Plutôt non / trop tôt pour le dire / ne sait pas	Pas du tout
Bâle-Campagne	26	77 %	12 %	12 %
Genève	43	70 %	23 %	7 %
Lucerne	36	69 %	11 %	19 %
Schaffhouse	25	80 %	12 %	8 %
Soleure	39	77 %	23 %	0 %
Saint-Gall	61	87 %	5 %	8 %
Uri	34	65 %	29 %	6 %
Valais	30	93 %	7 %	0 %
Total	**294**	**78 %**	**15 %**	**7 %**

Source : Monitoring Projet pilote de réinstallation. Seuls les plus de 16 ans ont été pris en compte ici.

L'évaluation montre qu'une très grande majorité des réfugiés se sent bien en Suisse au bout d'un an (78 %), la proportion de ceux qui ne se sentent pas bien

étant très faible (7 %). Si l'objectif tel qu'il est formulé implique que tous les réfugiés doivent se sentir bien acceptés, il doit être considéré comme n'étant pas rempli. Nous estimons pour notre part que la proportion de 78 % est relativement élevée. Ce degré d'acceptation progresse de façon continue au fil du temps.

Figure 12 Sentiment d'être bien accepté(e) (cohortes 1 à 6)



Source : Monitoring Projet pilote de réinstallation.

Le tableau suivant renseigne sur la deuxième partie de cet objectif (respect des règles et des valeurs du pays d'accueil).

Tableau 21 Connaissance et respect des valeurs et des règles du pays d'accueil

Canton	Nb de réf.	Bien à très bien	Moyennement bien à bien	Peu	Pas du tout	Ne sait pas
Bâle-Campagne	32	38 %	34 %	6 %	3 %	19 %
Genève	44	59 %	23 %	7 %	2 %	9 %
Lucerne	36	44 %	44 %	3 %	3 %	6 %
Schaffhouse	25	80 %	12 %	0 %	4 %	4 %
Soleure	38	39 %	53 %	5 %	3 %	0 %
Saint-Gall	60	65 %	25 %	5 %	0 %	5 %
Uri	34	62 %	35 %	0 %	0 %	3 %
Valais	31	87 %	3 %	0 %	0 %	10 %
Total	**300**	**59 %**	**29 %**	**4 %**	**2 %**	**7 %**

Source : Monitoring Projet pilote de réinstallation. Auto-évaluation au bout de 12 mois.

Près de 90 % des réfugiés sont d'avis qu'ils connaissent et respectent moyennement bien ou bien les valeurs et les règles du pays d'accueil. Nous pouvons donc considérer que cet objectif est rempli.

Objectif 2 : les réfugiés n'ont, dans les six mois qui suivent leur arrivée dans la commune, fait l'objet d'aucune opposition ni d'aucune discrimination notable.

Ce deuxième objectif se fonde sur les incidents de discrimination recensés.

Tableau 22 Oppositions / discriminations consignées (à partir de 6 mois suivant l'arrivée en Suisse)

Canton	Nb de réf.	Discrimination par la population	Discrimination par les autorités
Bâle-Campagne	26	23 %	8 %
Genève	43	30 %	5 %
Lucerne	37	11 %	3 %
Schaffhouse	25	60 %	20 %
Soleure	40	8 %	10 %
Saint-Gall	61	2 %	2 %
Uri	35	14 %	0 %
Valais	31	10 %	0 %
Total	**298**	**17 %**	**5 %**

Source : Monitoring Projet pilote de réinstallation. Ont été recensées les personnes ayant connu au moins un cas de discrimination (sans prise en compte de l'éventuelle récurrence des incidents). Les évaluations ont été réalisées 12 mois, 18 mois et 24 mois après l'arrivée des réfugiés en Suisse.

L'évaluation fait clairement apparaître des disparités entre les régions : le plus grand nombre d'incidents ont de loin été recensés dans le canton de Schaffhouse, le moins grand nombre dans le canton de Saint-Gall. À noter que des critères de saisie différents peuvent être à l'origine de ces écarts. Cela étant, une proportion relativement grande des réfugiés (17 %) a subi des discriminations de la part de la population. Les discriminations émanant des autorités ont quant à elles été moindres (5 %), mais pèsent plus lourd aux yeux des victimes. L'objectif stipulant que les réfugiés ne doivent avoir fait l'objet d'*aucune* opposition ou discrimination dans les six mois suivant leur arrivée dans la commune, il ne peut être considéré comme ayant été rempli. Il nous semble important de souligner que si le projet pilote permet d'induire localement certains changements, il n'est pas possible d'influer sur le comportement de l'ensemble de la population en si peu de temps.

Domaine d'encouragement 8 : logement

Objectif : un an après avoir quitté leur structure d'hébergement collectif, 80 % des réfugiés disposent d'un logement adapté[33].

Pour ce domaine d'encouragement supplémentaire, l'évaluation des données issues du monitoring montre que trois quarts des réfugiés étaient satisfaits du logement qu'ils occupaient 18 mois après leur arrivée en Suisse. Si cette appréciation est utilisée comme un indicateur de l'adéquation du logement occupé, on peut considérer que l'objectif a été quasiment atteint.

Tableau 23 Satisfaction par rapport au logement occupé

Canton	Nb de réf.	Satisfait(e)	Moyennement satisfait(e) / ni satisfait(e) ni insatisfait (e)	Non satisfait(e)
Bâle-Campagne	50	70%	8%	22%
Genève	70	69%	20%	11%
Lucerne	60	67%	13%	20%
Schaffhouse	44	59%	9%	32%
Soleure	61	82%	13%	5%
Saint-Gall	125	84%	9%	7%
Uri	43	88%	7%	5%
Valais	56	80%	5%	14%
Total	**509**	**76%**	**11%**	**13%**

Source : Monitoring Projet pilote de réinstallation. Appréciation 18 mois après l'arrivée en Suisse. Les personnes qui ne parviennent pas à évaluer la situation ou estiment qu'il est encore trop tôt pour se prononcer ont été classées sous « moyennement satisfait(e) / ni satisfait(e) ni insatisfait(e) ».

Appréciation des spécialistes

Les spécialistes ont maintes fois souligné que les objectifs stratégiques définis n'étaient pas réalistes, en particulier concernant l'intégration professionnelle. Selon eux, les caractéristiques mêmes des réfugiés (vulnérabilité particulière) rendent quasi impossible l'accès à un emploi dans un horizon temporel de deux ans[34].

[33] D'après Spadarotto 2017.

[34] L'objectif stratégique est formulé comme suit : « au bout de deux ans, 40 % des réfugiés aptes à travailler disposent d'une expérience professionnelle adaptée aux objectifs ». « Expérience professionnelle » faisait souvent référence au seul premier marché du travail.

L'idée maîtresse qui sous-tend le projet – l'accueil de personnes particulièrement vulnérables – est donc en totale contradiction avec les objectifs formulés (intégration la plus rapide possible, notamment), qui s'appliquent davantage à des personnes présentant un bon potentiel d'intégration. Les spécialistes ont par ailleurs fait observer que la formulation des objectifs est parfois ambiguë, ce qui peut donner lieu à des interprétations différentes (intégration sociale, p. ex.).

Les aspects suivants ont été avancés pour expliquer la non-réalisation des objectifs :

- Problèmes de santé *[6 réponses sur 16]*
- Non-reconnaissance des diplômes et des expériences antérieures *[3]*
- Progrès / blocages : très individuels *[3]*
- Mères d'enfants en bas âge : absence de solution de garde *[3]*
- L'esprit trop occupé pour apprendre (problèmes de santé, préoccupation par rapport à des membres de sa famille, etc.) *[3]*
- Âge *[2]*
- Faible capacité d'apprentissage *[2]*
- Structure familiale handicapante *[2]*
- Difficultés à trouver un logement *[2]*

Remarque : ces aspects renvoient aux obstacles rencontrés sur le parcours d'intégration individuel. Le fait que ces obstacles concernent un grand nombre de réfugiés explique que les objectifs stratégiques n'aient pas pu, de l'avis des spécialistes, être atteints.

Appréciation du SEM :

Pour certains objectifs, la barre a été mise un peu haut, p. ex. pour les connaissances linguistiques. Il semble y avoir encore un potentiel d'amélioration au niveau de l'organisation des cours et en matière d'innovation (utilisation de la marge de manœuvredans l'organisation). Davantage d'objectifs auraient pu être remplis dans le domaine de la formation et du travail si le niveau linguistique A2 n'avait pas été imposé ici comme critère pour l'accès à des mesures. De nouvelles voies auraient dû être empruntées pour réaliser les objectifs. Si l'on considère que la voie pour parvenir à l'objectif peut être modifiée, alors les objectifs sont réalistes. Il est apparu que la dynamique familiale a une grande influence sur la réalisation des objectifs (position familiale des aînés jouant un rôle dans l'intégration des plus jeunes, femmes taisant les progrès accomplis en raison de la répartition traditionnelle des rôles dans la famille).

4.4. Réalisation des objectifs fixés dans les PII

Appréciation des spécialistes

Une partie des coaches se sont exprimés sur les causes de la non-réalisation des objectifs définis dans les PII, dans le cadre temporel prévu. La première cause citée est l'état de santé des réfugiés. Les coaches font par ailleurs observer que le rythme de progression n'est pas le même pour tous les réfugiés et qu'il n'est pas toujours facile à évaluer précisément. Les connaissances linguistiques, les obligations familiales ainsi que les attentes parfois non réalistes dans le domaine de la formation et du travail, et le manque de flexibilité par rapport à la recherche d'un emploi ou d'une formation en dehors du domaine professionnel des personnes constituent d'autres obstacles à la réalisation des objectifs du PII.

Appréciation des réfugiés

Il a été demandé aux réfugiés s'ils ont atteint les objectifs fixés dans leur PII[35]. Sur les 17 personnes ayant répondu à cette question, 15 ont l'impression d'avoir atteint tout ou partie de leurs objectifs (trois personnes indiquent même avoir dépassé les objectifs définis avec leur coach), les deux personnes restantes ayant indiqué ne pas y être parvenues. L'apprentissage de la langue locale est cité par la plupart des réfugiés comme le principal facteur de réussite. Ceux qui ont pu accéder à un emploi disent avoir atteint ou dépassé leurs objectifs. Les personnes étant parvenues à trouver un logement par elles-mêmes considèrent elles aussi cette étape comme un succès. L'amélioration ou la stabilisation de l'état de santé est jugée déterminante pour la réalisation des objectifs. Une jeune femme a p. ex. indiqué avoir mis en œuvre tous les points de son PII rapidement et de façon ciblée pour remplir un objectif personnel essentiel : faire venir son fiancé en Suisse. Plusieurs conditions devaient pour ce faire être réunies, notamment justifier d'une autonomie financière et d'un logement suffisamment grand pour deux personnes.

Du point de vue des réfugiés, les raisons pour lesquelles les objectifs fixés ne sont (parfois) pas atteints sont les suivantes :

[35] Les réponses évaluent la situation au moment où les entretiens ont été menés. Dans la mesure où certains réfugiés étaient présents en Suisse depuis trois ou quatre ans, le résultat est sans doute un peu plus réjouissant que si l'on s'était limité aux deux ans de la phase pilote. Les résultats ne permettent pas de déterminer si la dimension temporelle (p. ex. « niveau linguistique A2 *au bout de 2 ans* »") a été prise en compte.

- Difficultés d'apprentissage de la langue / diglossie en suisse allemand *[3 réponses sur 17]*
- Manque de soutien de la part du coach / des autres spécialistes *[3]*
- Obstacles d'ordre administratif (autorisation de travail, reconnaissance des diplômes, etc.) *[3]*
- Manque d'ouverture de la part des employeurs *[3]*
- Cours de langue peu motivants *[2]*
- Déclassement : diminution des compétences, car celles-ci ne sont pas utilisées *[2]*
- Isolement *[2]*
- Barre fixée trop haut pour les objectifs / définition de nouveaux objectifs *[2]*

Les aspects suivants n'ont pas été cités en réponse directe à la question sur la réalisation des objectifs, mais plus tard au cours de l'entretien :

- Offres de garde d'enfant insuffisantes *[3]*
- Soutien apporté à un membre de la famille âgé / malade *[2]*
- Âge / maladie / troubles psychiques et/ou physiques *[2]*

Trois personnes (mais il n'est pas exclu que d'autres aient le même sentiment) indiquent qu'après des progrès initiaux (apprentissage rapide de la langue, première expérience sur le marché du travail, etc.), ils n'ont plus progressé ou ont eu le sentiment de régresser. Après un cours de langue intensif d'un an, une jeune femme dit avoir commencé un cours d'intégration qui ne prévoyait que 6 heures de cours de langue par semaine au lieu de 20 jusque-là. Sur son lieu de travail (préapprentissage dans le commerce de détail), elle a certes beaucoup de contacts avec ses collègues et se familiarise avec le suisse allemand, mais déplore un recul de ses compétences à l'écrit. Cette ancienne étudiante en anglais voulait au départ poursuivre ses études en Suisse, mais en a été dissuadée.

Un jeune homme indique avoir connu une situation comparable après des débuts pourtant prometteurs et des progrès rapides en langue : *« J'ai suivi un cours de langue, mais après avoir atteint le niveau B1, je n'ai plus eu le droit de continuer. Comme cela fait un an que je reste chez moi sans rien faire, j'oublie la langue peu à peu… »* Au bout d'un an, le coach et le travailleur social ont considéré qu'il était prêt pour chercher un emploi, car il avait atteint le niveau B1. Il a donc travaillé dans un atelier (programme d'occupation) à temps partiel, puis à temps complet. Le fait qu'il ne percevait qu'un petit supplément par rapport au montant alloué mensuellement au titre d'aide sociale n'a fait qu'accroître sa frustration. Au bout de quelque temps, il s'est mis à présenter des douleurs dorsales assez importantes

qui l'empêchent aujourd'hui de travailler. Cet homme a semblé très déprimé durant l'entretien.

Ces deux exemples montrent qu'un dilemme se pose pour les personnes ayant de bonnes capacités d'apprentissage et considérées comme rapidement aptes à travailler. Leur entrée rapide sur le marché du travail – et donc leur indépendance financière –est souvent préférée, au détriment d'autres mesures de formation.

Points communs / différences dans l'évaluation de la situation

- Les spécialistes invoquent, pour expliquer la non-réalisation des objectifs des PII, essentiellement la difficulté à évaluer précisément la rapidité d'apprentissage et les points forts / points faibles des réfugiés. Les problèmes de santé peuvent eux aussi constituer un obstacle.
- Les réfugiés citent notamment la barrière de la langue, le manque de soutien de la part des spécialistes et les obstacles d'ordre administratif (non-reconnaissance des diplômes, p. ex.).

4.5. Effet selon le groupe de personnes

Appréciation des spécialistes

Il a été demandé aux spécialistes dans quelle mesure les différents groupes (enfants en âge préscolaire ou scolaire, adolescents et adultes, personnes âgées) avaient tiré profit du programme d'intégration spécifique dans le cadre du projet pilote. Les réponses ont été les suivantes :

- Les enfants en âge préscolaire et en âge scolaire tirent *fortement* profit du programme. *[9 réponses sur 15]*
- Les personnes ayant des problèmes de santé tirent *fortement* profit du programme, car elles bénéficient d'un encadrement spécifique. *[4]*
- Les jeunes adultes tirent *fortement* profit du programme. *[4]*
- Les mères tirent *fortement* profit du programme grâce aux solutions de garde d'enfant et aux autres offres spécifiques qui leur sont proposées. *[3]*
- Les personnes âgées tirent *faiblement* profit du programme dans la mesure où elles sont moins aptes à s'intégrer et où leur famille assume un certain nombre de tâches à leur place. *[3]*

Deux spécialistes ont souligné que l'intégration des personnes âgées ne doit pas être négligée, car ces personnes ont une grande influence sur les membres plus jeunes de leur famille.

Appréciation des réfugiés

Les entretiens ont été menés exclusivement avec des réfugiés en âge de travailler, l'idée étant d'examiner la façon dont l'intégration s'effectuait dans les domaines de la formation et du travail (dans quatre cas, un bref échange a eu lieu avec des enfants qui se trouvaient avec leur mère ou leur père au moment de l'entretien). Afin de collecter également des informations sur les bénéfices du programme d'intégration pour les enfants et les adolescents, il a été demandé aux réfugiés s'ils avaient des enfants et si oui, combien et de quel âge[36]. Nous avons par ailleurs voulu savoir à quels cours et activités ils avaient participé, et si leurs parents avaient observé des progrès (dans le domaine de l'intégration scolaire et sociale).

Enfants et adolescents – Les réponses des réfugiés viennent confirmer l'évaluation des spécialistes : les enfants tirent grand profit du programme d'intégration spécifique. Bon nombre de parents – y compris ceux qui sont déçus par le programme – estiment que leurs enfants se sentent bien en Suisse et que les mesures mises en œuvre sont utiles. La plupart des enfants en âge scolaire ont dès le début bénéficié de cours de soutien dans la langue locale et d'une aide aux devoirs si nécessaire. D'une manière générale, les enfants des réfugiés semblent être de bons élèves et font preuve de motivation. Des difficultés d'apprentissage ou des problèmes avec des camarades sont rarement cités. Quelques cas d'enfants ayant fait l'objet de harcèlement en raison de leurs origines ont été rapportés. Les parents ont dans ces situations apprécié de savoir à qui / à quel service s'adresser.

Un couple a souligné combien il leur importait que leurs deux aînés puissent suivre un cours d'arabe une fois par semaine afin qu'ils n'oublient pas leur langue maternelle. Bon nombre d'enfants ont par ailleurs des activités extrascolaires (sport, musique, etc.). Un jeune garçon a p. ex. raconté avoir participé à trois reprises à un camp d'été avec son meilleur ami et avoir aussi été à un camp de ski.

Le projet pilote a été bénéfique aussi pour les adolescents. Certains ont déjà réussi le passage au secondaire 2 (apprentissage de dessinateur en génie civil, p. ex. ou enseignement général). D'autres suivent une offre passerelle (d'intégration) leur

[36] Ce bloc dépassant le cadre de l'évaluation, nous l'avons inclus lorsque le temps à disposition était suffisant et qu'il était possible de déduire des réponses des personnes interrogées qu'elles avaient des enfants ou des frères et sœurs en âge d'être scolarisés ou de suivre une formation. Au total, 18 personnes ont indiqué avoir un ou plusieurs enfants. Il a été demandé aux réfugiés sans enfant (les plus jeunes) s'ils avaient des frères et sœurs et si oui, de décrire brièvement les expériences de leurs frères et sœurs avec le projet pilote (4 cas).

permettant de se préparer à un apprentissage ou de combler des lacunes scolaires et de développer un projet pour l'avenir (une année ou un semestre).

Jeunes adultes (20 à 30 ans*)* – Si les membres de ce groupe se montrent plus critiques envers le programme d'intégration spécifique, soulignant ses lacunes, ce sont ceux qui s'en sortent le mieux dans le processus d'intégration. Plusieurs jeunes femmes (presque toutes les femmes célibataires de ce groupe) étaient ainsi en activité ou suivaient un apprentissage au moment de l'entretien. Une jeune femme a par exemple trouvé un emploi fixe grâce à son engagement volontaire dans plusieurs associations culturelles. Les jeunes hommes se sont eux aussi bien insérés : soit ils occupent un emploi soit ils sont en passe d'en trouver un. Un jeune père de famille ayant rapidement amélioré son niveau de langue a ainsi réussi à achever un apprentissage de maçon CFC en l'espace d'un an et demi. On ne saurait dire à ce stade si l'intégration réussie des jeunes adultes est à mettre au compte d'un accès plus rapide aux offres / d'un accès à des offres supplémentaires ou d'une meilleure réaction aux offres, voire d'un meilleur bagage et d'une facilité d'adaptation comme le suggère la littérature spécialisée (Bader 2013; Dubus 2018; Earnest et al. 2015).

Personnes âgées – Les membres de ce groupe sont ceux qui tirent le moins profit du projet pilote[37]. Bien souvent, ces personnes ont de grandes difficultés à apprendre la langue : bon nombre d'entre elles ont au mieux achevé l'école primaire dans leur pays et ne que sont peu alphabétisées (pas de maîtrise de l'alphabet latin)[38]. Malgré ces difficultés initiales, certains cantons insistent pour que les personnes âgées suivent des cours de langue, allant même jusqu'à menacer de retenir une part de l'aide sociale mensuelle allouée si elles ne le font pas. L'intention est ici sûrement de ne pas faire d'exception et de n'exclure personne des mesures d'intégration. Un jeune homme s'est indigné que ses parents soient ainsi pénalisés : *« Pourquoi mes parents doivent-ils apprendre la grammaire ? Ils sont trop âgés pour travailler… Ça suffit amplement s'ils parviennent à se faire comprendre ! Pourquoi n'y a-t-il pas plus de cours proposant une activité pratique ? Cela serait très utile pour les personnes âgées qui ont des difficultés d'apprentissage. »* Une jeune femme a elle aussi fait observer que son père ne suit le cours de langue que parce qu'il y est contraint, mais qu'il ne fait pas de pro-

[37] Ces évaluations se fondent sur quelques entretiens avec des personnes âgées et sur les déclarations de réfugiés concernant des membres âgés de leur famille.

[38] Si l'on considère que l'alphabétisation nécessite entre un et deux ans (d'après les expériences des spécialistes), le cadre du programme d'intégration spécifique ne suffit pas. Les personnes âgées ne sont pas les seules à se trouver dans une telle situation.

grès[39]. Elle a indiqué qu'il est très déprimé parce qu'il se sent totalement inutile et impuissant depuis son arrivée en Suisse avec sa famille : alors qu'il occupait un poste d'enseignant et était un chef de famille respecté dans son pays, il n'est plus rien en Suisse – c'est tout du moins son impression. Cet exemple met à nouveau en lumière le problème de la perte de statut que nous avons déjà vu plus haut avec le déclassement professionnel, à la différence qu'il se situe ici au niveau social.

Femmes – Si les spécialistes ont peu évoqué le cas des femmes, les entretiens menés avec les réfugiés ont révélé des aspects intéressants les concernant. Il est important de noter que le projet pilote a ouvert de nouveaux horizons pour certaines femmes, comme le montre le témoignage suivant : *« J'ai trouvé bien que l'on doive travailler. Ce n'est pas ce que je pensais au début, j'envisageais d'ailleurs de rester à la maison. J'ai ensuite réalisé que c'est bien de travailler et d'apprendre. »* Ce témoignage n'est pas un cas isolé : certaines femmes ont eu plaisir à apprendre un métier, se sont réjouies à l'idée de pouvoir l'exercer et de subvenir à leurs besoins. Il est intéressant de noter que les quatre femmes célibataires et sans enfant de notre panel (âge moyen : 27,5 ans) ont toutes enregistré des succès au niveau de l'intégration : l'une a un emploi fixe, les trois autres terminent un apprentissage. Pour celles qui sont mères en revanche, la formation ou le travail passe souvent au second plan[40] : sur les 11 femmes mariées, deux seulement avaient réussi à entamer une carrière professionnelle[41]. Une autre femme ayant un vaste réseau personnel est classée parmi les cas ayant enregistré des succès même si elle ne travaille pas et ne suit pas de formation.

Le fait que les mères progressent moins bien sur le plan de l'intégration professionnelle et sociale peut aussi s'expliquer par le fait qu'elles souhaitent s'occuper de leurs enfants ou que cette tâche relève de la répartition « traditionnelle » des rôles entre les parents, mais aussi par l'absence de solution de garde pour leurs enfants. Si de plus en plus de cours de langue sont proposés (dans le domaine de la migration) avec des solutions de garde, une telle option fait défaut dans la plupart des cours donnés par des écoles de langues ou n'est pas supportable financièrement pour les personnes au revenu modeste. De plus, les enfants de moins de 2-4 mois ne sont généralement pas acceptés dans les crèches, les femmes étant censées être

[39] Cet homme a souvent voulu intervenir durant l'entretien. Ne pouvant s'exprimer dans la langue locale, il a sans cesse dû demander à sa fille de faire l'intermédiaire. Sa frustration et sa colère étaient perceptibles.

[40] Parmi les 15 femmes de notre sélection, 11 étaient mariées et une divorcée. Dix d'entre elles avaient des enfants (3,1 par femme en moyenne).

[41] L'une des deux est la seule femme mariée sans enfant.

encore en congé maternité à ce stade. Les femmes avec des enfants en bas âge qui ont débuté des cours de langue doivent donc interrompre leur apprentissage. Pour contourner cette règle, une coache a mis sur pied dans son canton des cours privés donnés par des bénévoles à domicile. Cette offre a été très appréciée si l'on en croit le témoignage d'un couple : à l'arrivée de leur troisième enfant, les cours à domicile ont permis à la mère de maintenir son niveau de langue, mais aussi d'entretenir des contacts avec le « monde extérieur ».

Points communs / différences dans l'évaluation de la situation

- De l'avis des spécialistes comme des réfugiés, les groupes qui ont le plus tiré profit du projet pilote sont les enfants et les adolescents.
- Selon les spécialistes, les jeunes adultes ont eux aussi tiré profit du programme (ce que confirme le nombre relativement élevé de jeunes de moins de trente ans suivant une formation ou occupant un emploi). Paradoxalement, les personnes de cette tranche d'âge sont celles qui se montrent les plus critiques vis-à-vis du programme d'intégration, ce qui est selon nous à mettre au compte de leur niveau de formation supérieur et des plus grandes attentes que celui-ci engendre.
- Les réfugiés et les spécialistes estiment que les personnes âgées sont celles qui ont le moins tiré profit du projet pilote : elles ont plus de mal à apprendre la langue locale que les plus jeunes et ne sont souvent plus concernées par l'intégration professionnelle, ce qui réduit les possibilités d'entrer en contact avec d'autres personnes / cercles.
- Il ressort des entretiens menés avec les réfugiés que les femmes ayant des enfants ont plus de difficultés que les autres à apprendre la langue et à s'intégrer professionnellement. Parmi celles que nous avons interrogées, certaines évoquent l'insuffisance ou l'aspect trop onéreux des offres de garde d'enfant. Les spécialistes considèrent ce fait comme moins problématique, soulignant que certaines mères préfèrent s'occuper elles-mêmes de leurs jeunes enfants.

4.6. Effets secondaires

La plupart des personnes interrogées ont indiqué que le programme n'avait pas produit d'effets secondaires attendus ou inattendus. Les grandes attentes des réfugiés ont parfois été évoquées comme sources d'incompréhensions ou de difficultés par des personnes encadrantes et la population. De nombreux aspects positifs du projet pilote ont en revanche été cités, notamment la possibilité d'expérimenter quelque chose de nouveau, de collecter des expériences et de développer des offres

dont d'autres groupes de personnes pourront bénéficier (voir également l'objectif secondaire « Formulation de recommandations et élaboration de modèles »).

Les personnes interrogées ont par ailleurs souligné que le fait que les réfugiés du projet pilote bénéficiaient d'un traitement de faveur par rapport aux requérants d'asile relevant de la procédure ordinaire a souvent posé problème. Grâce à la participation au projet pilote et à l'obtention automatique du permis B, les réfugiés du programme de réinstallation sont plus à l'aise financièrement et ont plus de droits que les requérants d'asile, notamment pour ce qui concerne le logement. Cela peut entraîner des tensions entre réfugiés et requérants d'asile dans les centres d'une part, et être une source d'irritations dans les contacts avec les autorités et les institutions d'autre part.

5. Rapport coût-utilité

Bien que le SEM ait alloué dans le cadre du projet pilote un forfait d'intégration de 26 000 francs par personne (20 000 francs en sus du forfait habituel de 6000 francs), les spécialistes ont indiqué que certains cantons avaient dû faire face dans quelques cas à d'autres coûts, parfois substantiels.

Appréciation des spécialistes

Il a été demandé aux spécialistes s'ils estimaient que la hausse du forfait d'intégration leur paraissait justifiée compte tenu du parcours d'intégration des réfugiés. Les aspects suivants ont été principalement cités :

- Le relèvement du forfait d'intégration est tout à fait pertinent. *[7 réponses sur 16]*
- Le relèvement du forfait d'intégration est justifié à long terme, mais les effets ne sont pas perceptibles sur une période de deux années. *[3]*
- L'utilité du relèvement du forfait d'intégration dépend fortement de la situation personnelle et du parcours antérieur des réfugiés : si une partie d'entre eux sont effectivement en mesure d'en tirer profit, pour d'autres, l'intégration professionnelle est totalement inenvisageable. Dans ce cas une telle mesure n'est pas justifiée. *[3]*
- Le fait que l'augmentation du forfait ne s'applique que pendant une durée limitée en réduit la portée (pas d'orientation à long terme). *[2]*

Appréciation du SEM :

Le SEM est également d'avis que la dépense est justifiée compte tenu du parcours d'intégration des réfugiés. Une part essentielle des dépenses a été allouée au coaching, un accompagnement qui a été jugé très positif par tous les acteurs. Le projet a permis de tirer des enseignements qui pourront être appliqués à d'autres groupes de réfugiés. Il a par ailleurs imposé et encouragé la collaboration et les échanges entre les différents acteurs.

Analyses quantitatives

On peut se demander si le relèvement du forfait d'intégration est intéressant financièrement à long terme. Les calculs suivants se fondent sur les évaluations présentées au point 4.1 concernant le taux d'accès à un emploi pour les réfugiés du projet pilote de réinstallation d'une part, les réfugiés HUMAC d'autre part. Ici aussi, il convient de noter que ces analyses financières se fondent sur un faible nombre de cas et une période d'observation relativement courte. Seule l'intégration professionnelle des personnes aptes à travailler est prise en compte, pas l'utilité d'une meilleure intégration sociale. Bien qu'il ne soit pas possible d'évaluer précisément le rapport coût-utilité au moyen des informations disponibles, l'analyse présentée ci-après permet de déterminer si ce rapport coût-utilité pourrait s'avérer positif.

Du côté des coûts, le forfait d'intégration revalorisé (+ 20 000 francs par personne) doit être pris en compte. Les autres dépenses des cantons (voir la remarque au début du chapitre) n'ont pas été intégrées dans le calcul, dans la mesure où elles ne peuvent pas être quantifiées.

Lorsqu'une personne / un réfugié est en activité, l'État voit certaines de ses dépenses se réduire (aide sociale, subvention aux primes de caisse-maladie) et ses recettes augmenter (impôts, assurances sociales). L'analyse du rapport coût-utilité de l'intégration effectuée par B,S,S montre que l'intégration sur le marché du travail d'une personne jusque-là entièrement tributaire de l'aide sociale induit un différentiel de dépenses / recettes de près de 35 000 francs par an (Morlok et al. 2013).

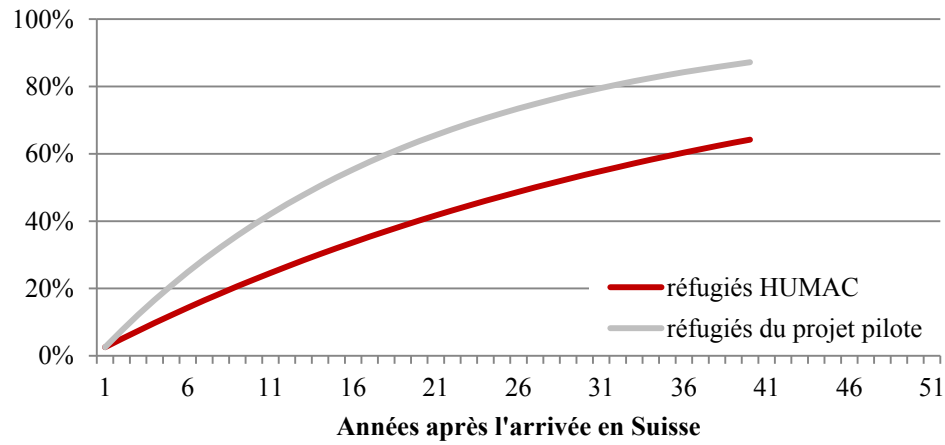
L'analyse coût-utilité repose sur les hypothèses suivantes :

- La part des réfugiés exerçant une activité lucrative connaîtra à l'avenir la même évolution que celle observée entre la date d'arrivée en Suisse des réfugiés et mars 2018.
- Les différences entre les groupes restent stables (taux d'activité deux fois supérieure chez les réfugiés du projet pilote que chez les réfugiés HUMAC) ; il n'y a donc pas d'effet « de rattrapage » pour les réfugiés HUMAC.

- L'exercice d'une activité lucrative implique la fin de la perception de l'aide sociale (cette condition n'est apparemment pas remplie dans tous les cas)[42] .

Les données issues du monitoring (voir le point 4.1, cohortes 1 à 6) montrent que près de 16 % des réfugiés du projet pilote occupent un emploi au bout de trois ans. L'analyse montre par ailleurs que les réfugiés du projet pilote affichent un taux d'activité deux fois supérieur à celui des réfugiés HUMAC. Si l'on part du principe que le taux d'activité suit une évolution linéaire, ce sont 5,1 % de réfugiés du projet pilote de plus qui trouvent un emploi chaque année, contre 2,5 % de plus pour les réfugiés HUMAC. Des écarts notables s'observent ainsi en matière d'activité professionnelle des réfugiés au fil des ans (voir la Figure 13).

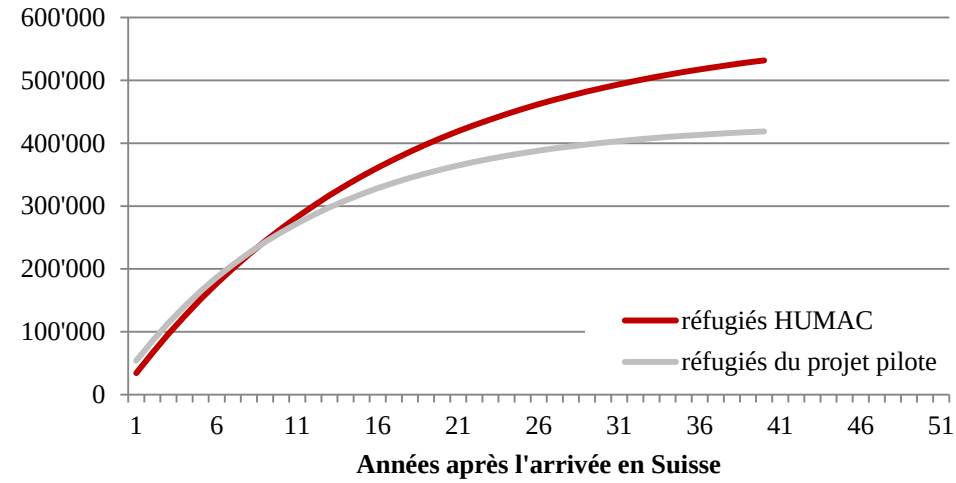
Figure 13 Probabilité d'exercer une activité professionnelle



Source : évaluation sur la base des données SYMIC.

[42] Si on considère que la perception de l'aide sociale prend fin pour une personne en activité sur deux, l'équilibre financier est atteint au bout de 13 années suivant l'arrivée en Suisse (et non plus au bout de 9).

Figure 14 Coûts cumulés (en francs) au fil des ans



Source : évaluation sur la base des données SYMIC.

Un modèle de calcul permet d'établir que les 20 000 francs investis en plus par personne dans le cadre du projet pilote sont amortis au bout de neuf années environ[43], ce que reflète à la Figure 14 l'intersection entre les deux courbes. Si l'on considère un âge moyen de 25 ans à l'arrivée en Suisse, l'investissement de 20 000 francs supplémentaires représente, jusqu'au départ à la retraite de la personne au bout de 40 ans d'activité, une économie de près de 113 000 francs pour les pouvoirs publics.

[43] Moyennant un taux d'actualisation de 3,5 %.

6. Optimisation

6.1. Adaptations déjà effectuées

Un tiers environ des personnes interrogées a indiqué que des adaptations de la stratégie ou des processus / outils ont été effectuées tout au long du projet pilote. Un autre tiers a indiqué que certaines modifications ont été introduites, le tiers restant faisant état de modifications minimes. Dans plusieurs cantons, les adaptations se sont concentrées dans le domaine du logement ou de la recherche d'un logement individuel. Les autres adaptations ont concerné la palette de mesures proposées, pour mieux répondre aux besoins des réfugiés.

6.2. Autres besoins d'optimisation

Appréciation des spécialistes

Les avis des spécialistes concernant les besoins d'optimisation sont très divers et variables selon les cantons. Les principaux aspects cités ont été les suivants :

Mesures préparatoires

- Amélioration des échanges d'informations entre la Confédération et les cantons concernant la situation des réfugiés *[2]*

Mesures du programme d'intégration

- Pour certaines personnes (personnes ayant des difficultés d'apprentissage, personnes âgées), il faudrait prévoir davantage de possibilités de combiner acquisition de connaissances linguistiques et exercice d'une activité, et moins de cours de langue scolaires. *[4 réponses sur 19]*
- Il conviendrait d'introduire, en complément du coaching, une assistance à la recherche d'emploi, l'intégration sur le marché du travail impliquant des connaissances et des compétences spécifiques. *[2]*
- Il faudrait qu'il y ait plus d'offres faciles d'accès (également pour les personnes qui ne sont pas aptes à travailler). *[2]*
- Une collaboration avec le premier marché du travail / des réseaux devrait être instaurée *[2]*

Organisation du programme

- Adaptation de l'objectif du projet : prévoir un objectif moins ambitieux ou accueillir d'autres groupes de réfugiés (moins vulnérables) *[2]*
- Durée du projet : allonger la durée pour les futurs projets de même nature *[2]*

- Amélioration de la collaboration et de la communication entre les autorités impliquées (SEM, cantons, communes) *[2]*
- Moins d'investissement pour l'élaboration des rapports / le monitoring *[2]*

Autres

- Meilleure thématisation de l'égalité des chances et meilleure intégration des femmes *[2]*
- Mélange des nationalités et des langues dans les centres *[2]*

La majorité des personnes interrogées a en revanche jugé inutile l'introduction d'un domaine d'encouragement supplémentaire.

Appréciation du SEM :

- Le monitoring +--était trop détaillé et a mobilisé trop de ressources.
- Il faudrait consacrer plus de temps à l'élaboration d'un plan et à la planification générale, ce qui permettrait l'adoption d'une approche plus participative.
- La préparation de nouveaux projets de réinstallation avant même la fin du projet pilote ne facilite pas les choses : les enseignements tirés du projet pilote de réinstallation ne peuvent pas être pris en compte suffisamment tôt et il est difficile de faire la distinction entre les conditions-cadres et les objectifs des différents groupes.

Appréciation des réfugiés

Il a été demandé aux réfugiés ce que la Suisse (autorités et population) pourrait améliorer en matière d'accueil et d'accompagnement des réfugiés. Si certains réfugiés n'identifient pas de besoin d'optimisation *[11 réponses sur 32]*, d'autres formulent des propositions d'amélioration *[11]* ou se montrent très critiques *[10]*. Voici un aperçu des améliorations les plus fréquemment citées :

CEP, hébergement collectif, logement individuel [5 réponses sur 32] – Plusieurs réfugiés soulignent que les logements qui leur ont été attribués par les cantons sont trop petits et qu'ils espèrent à l'avenir que la gestion des offres de logements sera améliorée. Une personne a critiqué le fait qu'il n'y avait pas de toilettes ni de salle de bains séparées pour les hommes et les femmes dans un hébergement collectif.

Formation et travail [4] – Le chemin à parcourir jusqu'à un emploi est trop long et trop laborieux. La reconnaissance des diplômes est une condition importante. Les réfugiés estiment que l'aide aux démarches administratives (tuteur, p. ex.) et un soutien financier pour le paiement des différentes taxes devraient faire partie du

programme d'intégration[44]. Les jeunes adultes émettent le vœu que la priorité soit donnée à la formation et au perfectionnement, et non à l'intégration rapide sur le marché du travail.

Apprentissage de la langue [4] – Les cours devraient être accessibles plus rapidement. Il faudrait par ailleurs prévoir des possibilités de passer au niveau supérieur dans un laps de temps plus bref (souplesse de l'offre). Si les cours intensifs doivent être privilégiés, il faut veiller à ce que la charge de travail ne soit pas trop importante pour les réfugiés ou à ce que des offres alternatives soient proposées pour les personnes présentant des difficultés d'apprentissage ou des atteintes physiques ou psychiques, ainsi que pour les personnes âgées. Davantage d'offres devraient enfin permettre la pratique de la langue en milieu professionnel.

Encadrement et accompagnement [2] – Certaines remarques des réfugiés concernent le choix des entreprises pour le domaine de l'asile ou des spécialistes qui travaillent avec les réfugiés. Un plus grand soin devrait être porté à cette sélection à l'avenir (attitude « plus humaine » vis-à-vis des réfugiés).

Un potentiel d'optimisation a été identifié pour ce qui concerne la question du port du voile : les conseils prodigués ont été en partie pris comme une critique du style de vie ou des convictions religieuses des réfugiés. Autre thème abordé : la question de la mobilité et la gestion de véhicules privés par les cantons[45].

[44] Les problèmes d'ordre administratif et financier liés à la reconnaissance des diplômes pour les non-ressortissants de l'UE (parfois aussi des diplômes de l'UE) sont fréquemment cités.

[45] Les réfugiés ont aussi évoqué différents problèmes au niveau de la sélection des candidats au projet pilote de réinstallation par le HCR. i) Quatre réfugiés ont ainsi pointé du doigt la procédure de sélection des candidats. Selon eux, certaines personnes n'avaient pas leur place dans le programme de réinstallation, car elles étaient établies depuis longtemps au Liban. Certaines ont la double nationalité, d'autres étudiaient ou travaillaient de longue date au Liban, où elles avaient fondé une famille, et n'étaient pas particulièrement vulnérables. Aucun cas de ce type n'est cité par les spécialistes. Le SEM fait observer que la grande majorité des réfugiés accueillis en Suisse dans le cadre du projet pilote étaient arrivés au Liban après avoir fui la guerre civile et n'étaient pas présents depuis longtemps sur le sol libanais. Peu de personnes au bénéfice de la double nationalité ont été sélectionnées et lorsque cela a été le cas, c'est parce que certains membres de leur famille ne disposaient que de la nationalité syrienne et n'avaient pas le droit de rester dans le premier pays d'asile. ii) Deux réfugiés ont indiqué ne pas comprendre la procédure d'attribution : leur famille a été séparée au Liban dans le cadre du programme de réinstallation alors que tous avaient rempli la demande de participation au programme simultanément et avaient indiqué la même destination. Le regroupement familial devrait selon eux être élargi (aux enfants ou aux frères et sœurs adultes qui sont en danger dans leur pays d'origine p. ex.). Les personnes qui souhaitent faire venir des membres de leur famille en Suisse devraient par ailleurs pouvoir bénéficier d'une assistance juridique gratuite.

7. Enseignements tirés du projet

Appréciation des spécialistes

Les spécialistes estiment que les principaux facteurs de réussite de la mise en œuvre du programme d'intégration sont les suivants :

- Organisation du coaching *[8 réponses sur 18]*
  - Le coaching devrait être assumé par des collaborateurs des services sociaux ayant déjà une expérience du domaine des réfugiés. *[4]* (*Remarque* : d'autres cantons préfèrent le modèle du satellite, voir le point 3.4)
  - Le rôle de coach doit être défini précisément pour éviter un encadrement excessif. *[3]*
  - Il faut ménager suffisamment de temps pour le coaching. *[3]*
  - Sélection des coaches *:* une connaissance de la langue et de la culture de la région d'origine des réfugiésont une influence positive. *[2]*
- Implication de bénévoles *[5]*
- Appui sur des structures existantes et des personnes expérimentées afin de permettre l'exploitation de synergies *[3].*
- Collaboration étroite / échanges intensifs entre les réfugiés, le coach et d'autres représentants du canton *[2]*
- Plus grande autonomie des communes *[2]*
- Organisation adéquate des offres de garde pour les enfants en bas âge *[2]*
- Soutien en arabe pendant les cours de langue / l'accompagnement scolaire *[2]*
- Mise en place rapide des cours de langue : permet aux réfugiés de rapidement structurer leurs journées *[2]*
- Communication claire entre la Confédération et les cantons *[2]*
- Mise en place rapide d'un suivi médical *[2]*
- Mise en réseau des acteurs dans le canton (écoles, médecins, etc.) *[2]*

Appréciation du SEM :

Les disparités importantes observées entre les cantons s'expliquent par des différences au niveau des structures et des approches adoptées, notamment dans l'ambition de proposer des offres nouvelles et novatrices.

Appréciation des réfugiés

Du point de vue des réfugiés, les aspects suivants contribuent à la réussite de l'intégration :

- Relation de confiance avec le coach, possibilité de changer de coach si le contact passe mal avec lui ;
- Accompagnement durant la phase de transition vers le système classique de l'aide sociale ;
- Définition, dans le cadre du PII, d'objectifs ayant un lien avec la réalité et un effet stimulant ;
- Proposition de logements en centre-ville ou situés dans des quartiers facilement accessibles par les transports publics, ou possibilité d'avoir un véhicule (milieu rural) ;
- Mise à disposition d'interprètes et/ou de coaches parlant arabe plébiscitée pour résoudre les problèmes rencontrés au quotidien ;.
- La mise à disposition de solutions de garde d'enfants dans les hébergements collectifs et les écoles de langue serait un plus.

8. Conclusions et recommandations

La présente évaluation a pour objectif d'analyser la mise en œuvre du programme d'intégration spécifique du projet pilote de réinstallation dans les huit cantons participants, ainsi que l'impact du programme et de ses composantes. L'analyse a également porté sur la réalisation des objectifs du programme et sur la rentabilité des investissements (augmentation du forfait d'intégration). Le présent chapitre récapitule les principaux résultats et les recommandations que nous formulons.

8.1. Conclusions

Mise en œuvre et effet des instruments

Les observations suivantes ont été faites sur la base des déclarations des spécialistes et des réfugiés :

- La mise en œuvre du programme a pris différentes formes selon les structures, les processus et les instruments existant dans les cantons. Des différences notables s'observent notamment au niveau des solutions d'hébergement et du système de coaching (modèle de l'aide sociale vs variantes du modèle « satellite »). Si les cantons se sont montrés globalement satisfaits de la mise en œuvre qu'ils avaient choisie, des possibilités d'amélioration ont été identifiées en comparant les pratiques cantonales. Il a notamment été évoqué que le modèle « satellite » induit plus de professionnalisme et plus d'innovation, les spécialistes étant recrutés spécifiquement en vue des tâches à accomplir. Le modèle de l'aide sociale présente quant à lui une durabilité supérieure, les enseignements tirés pouvant continuer d'être exploités – ce qui dépend toutefois aussi de la coordination et de la communication entre les institutions. Autres avantages du modèle de l'aide sociale : il n'y a qu'un seul interlocuteur, ce qui facilite le passage à l'encadrement ordinaire à la fin du projet par rapport au modèle « satellite » (pas de double encadrement).
- L'encadrement des réfugiés par un coach a été plébiscité par l'ensemble des acteurs. Même si plusieurs risques se dessinent (rapport de dépendance, diminution de l'initiative personnelle), le coach a constitué une personne de référence clé. Les personnes interrogées ont (quasiment) unanimement cité l'effet positif de cette relation sur l'intégration des réfugiés.
- L'introduction de nouvelles mesures et la modification de mesures existantes n'ont pas été les mêmes dans tous les domaines d'encouragement. Si de nombreuses offres ont été créées dans le domaine de la langue, il y a eu peu de nouveautés dans les domaines de l'intégration sociale ou de la formation et du travail. Dans ce dernier domaine, la vulnérabilité des réfugiés, la brièveté du

projet et – de l'avis des spécialistes cantonaux – les objectifs peu réalistes ont vraisemblablement constitué des freins à l'innovation.

- Les mesures préparatoires mises en œuvre en amont du projet par la Confédération sont jugées efficaces. Certaines difficultés sont liées à la nature même de la mission : les renseignements communiqués ne permettent pas de rendre compte de la complexité de la recherche d'un emploi ni des difficultés à se créer des contacts sociaux que rencontreront les personnes concernées. Une part de frustration et de stress pourrait être évitée chez les réfugiés. La préparation pourrait être améliorée si des informations étaient communiquées plus tôt aux réfugiés concernant le logement qui leur sera attribué.
- Différentes solutions d'hébergement ont été choisies selon les cantons. L'évaluation des hébergements collectifs dépend de l'autonomie accordée au sein de la structure, la préférence allant à un degré d'autonomie élevé.
- Les personnes interrogées ont globalement fait état d'une bonne collaboration entre les acteurs.

Réalisation des objectifs

Le tableau suivant présente les objectifs et une brève évaluation sur la base des déclarations des spécialistes et des réfugiés, ou, pour les objectifs stratégiques, sur la base des données issues dumonitoring. Les évaluations sont décrites en détail plus loin.

Tableau 24 Réalisation des objectifs

Objectif	Réalisation
Objectif principal Amélioration de l'intégration professionnelle	
Objectif secondaire I Formulation de recommandations et élaboration de modèles	
Objectif secondaire II Ouverture de la société civile / image des réfugiés	
Objectif secondaire III Exemplarité	
Objectifs stratégiques	
1. « Encourager et exiger »	
2. Formation et travail	
3. École	
4. Encouragement préscolaire	
5. Langue	
6. Santé	
7. Intégration sociale	
8. Logement	
Rapport coût-utilité	

Remarque : vert: = objectif atteint ; vert hachuré = objectif sans doute atteint, mais difficilement observable ; orange = objectif presque atteint (ou esprit de l'objectif rempli) ; rouge = objectif non rempli. L'évaluation de la réalisation des objectifs est décrite en détail ci-après ou au point 4.3. pour les objectifs stratégiques.

Objectif principal : amélioration de l'intégration professionnelle des réfugiés – Les spécialistes sont dans l'ensemble convaincus que le projet pilote a eu une influence positive sur l'intégration professionnelle des réfugiés. Les réfugiés estiment quant à eux que si des obstacles à l'intégration subsistent, l'encouragement linguistique intense et le soutien apporté par le coach ont été bénéfiques pour leur intégration professionnelle. Cet effet positif est confirmé par une comparaison avec la situation des réfugiés HUMAC : le taux d'activité est deux fois supérieur pour les réfugiés du projet pilote de réinstallation (remarque : cette analyse se fonde sur un petit nombre de cas et une période d'observation assez courte, et doit donc être considérée comme une première évaluation provisoire).

Rappelons ici les critères de sélection des candidats au projet pilote de réinstallation : le choix s'est porté sur des personnes particulièrement vulnérables, qui présentent des caractéristiques venant compliquer leur situation, notamment en matière d'intégration professionnelle (handicap, graves traumatismes, etc.). Pour nombre de réfugiés, l'intégration professionnelle n'est pas un objectif réaliste, tout du moins pas dans les deux ans suivant leur arrivée en Suisse. On peut donc se

demander s'il était pertinent de fixer comme objectif principal l'amélioration de l'intégration professionnelle.

Objectif secondaire I : formulation de recommandations et élaboration de modèles – Les cantons sont parvenus à développer et à tester diverses mesures et offres de soutien à l'intégration. Ces mesures et ces nouvelles offres ont déjà pu être utilisées pour d'autres requérants d'asile / réfugiés et le seront sans doute aussi dans le cadre d'autres programmes de réinstallation. Le fait que peu de mesures aient été mises en œuvre dans le domaine de la formation et du travail peut s'expliquer par la vulnérabilité particulière des réfugiés sélectionnés et la durée du projet pilote. Les modalités de financement apparemment ambiguës pour les cantons à l'issue de la période de deux ans pourraient constituer un troisième facteur. Point critique à nos yeux : aucune poursuite du financement (à l'exception du financement par la Confédération pour le projet pilote de réinstallation II ou d'autres exceptions) n'était assurée dans aucun canton au moment de la réalisation des entretiens pour l'offre pourtant jugée comme la plus importante, le soutien par un coach. Ainsi, seule une partie des instruments testés a pu être étendue à d'autres groupes de réfugiés.

Objectif secondaire II : amélioration de l'image des réfugiés et meilleure acceptation par la société civile – La plupart des spécialistes sont d'avis que l'image des réfugiés auprès de la population s'est améliorée. En témoigne notamment le nombre élevé de personnes à s'être manifestées pour des activités de bénévolat. Il est cependant difficile d'évaluer dans quelle mesure cette situation est à mettre au compte du développement du projet pilote ou plutôt de la médiatisation croissante du conflit en Syrie. La mise en œuvre du projet pilote et la communication émanant de la Confédération et des cantons ne sont sans nul doute que deux facteurs d'influence parmi d'autres. À noter que le projet pilote a aussi généré des tensions entre les spécialistes : certains y ont vu l'introduction d'un système à deux classes et ont refusé que soient mis en œuvre plus de moyens pour un petit groupe de réfugiés.

D'une façon générale, on peut noter que la collaboration durable entre les acteurs étatiques et la société civile (associations, œuvres d'entraide, organisations de migration, partenaires sociaux, etc.) constitue une condition essentielle pour l'acceptation des réfugiés dans la société et leur inclusion sociale à long terme. La coordination des bénévoles est la plus efficace lorsqu'elle représente une situation gagnant-gagnant appuyée localement sur le plan politique et qu'elle permet des échanges réguliers entre les organisations partenaires, p. ex. dans le cadre de tables

rondes réunissant des acteurs de la politique, de l'administration et de la société civile (Efionayi-Mäder et al. 2015 ; Schiffauer et al. 2017).

Objectif secondaire III : exemplarité des efforts de la Confédération, des cantons et des réfugiés – Cet objectif intègre deux dimensions : la première est remplie lorsque les efforts fournis ont valeur d'exemple, la seconde lorsque ces efforts sont considérés comme exemplaires par des tierces parties. La première peut être considérée comme globalement remplie, dans la mesure où l'objectif principal et les objectifs secondaires du projet pilote ont dans l'ensemble été atteints (« dans l'ensemble », car les objectifs stratégiques n'ont pas pu être atteints). L'évaluation de ces efforts par des tiers n'a pas été étudiée dans le cadre de la présente évaluation. Il est d'ailleurs assez difficile d'évaluer dans quelle mesure les réfugiés participants peuvent être considérés comme des modèles à suivre : leur taux d'activité supérieur à la moyenne et les difficultés posées par leur vulnérabilité particulière s'accompagnent en effet d'une attitude parfois trop revendicatrice aux dires de plusieurs spécialistes.

Objectifs stratégiques – L'évaluation des données issues du monitoringmontre que seul un petit nombre d'objectifs stratégiques ont (de justesse) été remplis – pour autant qu'ils aient pu être analysés – une situation qui s'explique selon nous par la définition (dans la précipitation) d'objectifs peu clairs ou trop ambitieux. Dans le domaine de l'encouragement préscolaire, de nombreuses offres ont été créées, ce qui a contribué à la réalisation d'une partie de l'objectif. S'il avait ici été précisé que les très jeunes enfants (de moins de 3 mois) n'ont pas nécessairement besoin d'avoir accès à une offre, le taux de réalisation de l'objectif aurait pu être considérablement augmenté sans que l'esprit de l'objectif soit pour autant remis en question. Cela étant, on ne peut pas faire abstraction du fait que le projet pilote n'a pas permis de répondre aux attentes initialement définies. Ainsi, les réfugiés n'ont pas tous bénéficié d'un PII ou étaient nombreux à n'avoir qu'une vague idée de ce plan.

Rapport coût-utilité

Le rapport coût-utilité montre que les moyens supplémentaires investis pour les réfugiés en âge de travailler sont amortis au bout de neuf ans si l'on considère l'ensemble des dépenses et recettes supplémentaires des pouvoirs publics (hors prestations des cantons dépassant le cadre des 26 000 francs octroyés pour l'intégration des réfugiés du projet pilote). Si l'on se concentrait sur les réfugiés aptes à travailler, le « retour sur investissement » serait plus intéressant. Le calcul se fonde par ailleurs exclusivement sur la valeur ajoutée générée par l'intégration professionnelle. Il ne peut donc pas être effectué pour les enfants, les personnes

âgées et les personnes inaptes au travail. Les mesures sont considérées comme des investissements à long terme pour les enfants, tandis que l'intégration sociale constitue la priorité pour les personnes âgées et les personnes inaptes au travail. La majorité des spécialistes estiment que le relèvement du forfait d'intégration est justifié ou qu'il peut être compensé par la réalisation d'économies à un stade ultérieur.

8.2. Recommandations

Sur la base des réflexions ci-dessus, nous formulons cinq recommandations, non pas concernant la poursuite de la mise en œuvre du projet pilote de réinstallation, celui-ci étant achevé, mais la réalisation de projets de réinstallation en cours ou à venir, ou plus généralement celle de projets (pilotes) dans le domaine de l'intégration de requérants d'asile ou de réfugiés. L'application de ces recommandations permettra selon nous d'accroître l'impact des projets et programmes. Les recommandations formulées ici s'adressent principalement au SEM.

Recommandation 1 : élaborer les objectifs de façon participative, les soumettre à un examen critique et les communiquer régulièrement aux acteurs concernés

De notre point de vue, le projet pilote de réinstallation intégrait un nombre trop grand d'objectifs sur lesquels les partenaires avaient du mal à trouver un accord. Au cours de l'évaluation, certains spécialistes ont p. ex. indiqué ne pas avoir eu connaissance de l'objectif principal ou de tous les objectifs secondaires. La définition de l'amélioration de l'intégration professionnelle comme objectif principal a été jugée inopportune par certains.

Disposer d'un ensemble d'objectifs accepté par tous est essentiel pour garantir l'implication ciblée de tous les partenaires. À mesure de la progression du projet, il semble que les spécialistes se soient concentrés sur les objectifs stratégiques, partie intégrante des conventions passées avec les cantons, dont la formulation était claire. L'efficacité de ces objectifs pour obtenir des résultats était toutefois limitée du fait qu'ils n'étaient pas toujours définis de façon pertinente et/ou se sont avérés non réalistes. Rappelons que le projet pilote devait être mis en œuvre très rapidement ; les partenaires impliqués n'ont donc pas eu le temps de s'appesantir sur les formulations, les indicateurs et les valeurs cibles.

D'où l'intérêt de prendre le temps de réexaminer le processus de fixation des objectifs avec les partenaires et de réfléchir dès maintenant à la formulation d'objectifs pour les projets comparables à venir. Nous conseillons notamment de communiquer très clairement sur l'esprit des principaux instruments afin de créer

un cadre de mise en œuvre uniforme, même si la mise en œuvre concrète pourra prendre différentes formes. Cela permettrait de définir moins d'objectifs au niveau output et plus au niveau outcome.

Recommandation 2 : suivre les progrès réalisés au moyen d'un plus petit nombre de données de monitoring

Nous trouvons tout à fait pertinent que soient collectées à l'avenir également des données afin d'analyser la réalisation des objectifs. Le monitoring devrait toutefois se concentrer sur les principaux aspects pour réduire l'investissement des intervenants. L'accent devrait ainsi être mis sur la comparabilité et la fiabilité des données. Les données saisies devraient par ailleurs correspondre aux objectifs formulés. Plus les données issues du monitoring sont optimisées, mieux elles rendent compte de la réalisation des objectifs et mieux elles permettent aux intervenants d'orienter leur action pour influer sur les résultats. De meilleurs enseignements peuvent par ailleurs être fournis grâce à des données optimisées.

Recommandation 3: allonger la phase de projet

Le processus d'intégration s'étalant sur plusieurs années, les futurs projets devraient être menés sur une plus longue période (au moins 3 ou 4 ans), ce qui permettrait de mieux couvrir les différentes phases de l'intégration, même en l'absence de moyens supplémentaires. L'allongement de la durée permettrait par ailleurs de mieux cerner l'impact du projet, et par-là même aux partenaires d'orienter leur action pour influer sur les résultats. *Remarque :* si le projet pilote de réinstallation autorisait l'affectation de moyens au-delà de la durée du projet, les partenaires cantonaux ne semblent pas tous avoir eu connaissance de cette possibilité (une mise en œuvre plus longue n'était sans doute pas envisageable pour des raisons politiques ou financières). Il conviendrait donc d'étudier avec les partenaires commentplanifier à plus long terme. À noter qu'en l'absence d'allocation de moyens supplémentaires, l'encadrement serait moins intensif les premières années.

Recommandation 4 : favoriser l'innovation là où elle peut être exploitée

Le projet pilote visait à promouvoir le développement d'approches novatrices (objectif secondaire I, formulation de recommandations et élaboration de modèles). Cela a été en partie accompli, dans certains domaines d'encouragement plus que dans d'autres. Parmi les nouveaux instruments introduits, le coaching (le plus onéreux) nous paraît être celui dont l'utilisation n'a pas fait l'unanimité. Malgré la grande valeur ajoutée qu'il apporte, de l'avis des spécialistes et des réfugiés, les cantons ne semblent pas vouloir ou pouvoir l'utiliser (en dehors du projet de réins-

tallation II). Si nous trouvons utile de tester de nouveaux instruments, nous nous demandons si le projet de réinstallation constituait un cadre approprié : l'effet d'un projet pilote innovant doit, selon nous, être étudié de manière aussi approfondie que possible. Il doit être accompagné scientifiquement en dehors de l'effet d'autres instruments. L'application dans un seul canton, avec un nombre un peu plus élevé de cas, fournirait par ailleurs de plus grands enseignements. Le profil des réfugiés du programme de réinstallation restreint par ailleurs l'application du projet à d'autres domaines.

Recommandation 5 : affiner les instruments

L'évaluation a révélé les chances offertes et les enjeux posés par les différents instruments utilisés, ce dont il faudra tenir compte pour d'autres projets. Le coaching s'est notamment révélé un instrument adapté qui devrait être conservé (en prenant en compte les enjeux qu'il implique). Le PII devrait pour sa part être utilisé plus activement et les réfugiés mieux informés de ses spécificités afin qu'ils puissent prendre la mesure des étapes qui les attendent. La communication sur le logement et les perspectives professionnelles devrait par ailleurs être améliorée.

Pour parvenir à la meilleure intégration possible dans tous les cantons, il importe de tirer des enseignements de chacune des situations, ce qui est déjà le cas à travers divers formats d'échanges. Nous recommandons de poursuivre sur cette voie, de s'interroger sur les raisons du succès des mesures qui paraissent particulièrement adaptées et de ne pas hésiter à se demander quelles autres options pourraient être plus efficaces.

9. Bibliographie

Bader, Dina (2013). « Quand enfants de réfugiés riment avec réussite scolaire. » Asyl: schweizerische Zeitschrift für Asylrechtspraktiker, 28 (4) : p. 14-15.

Bansak, Kirk et al. (2018). *« Improving refugee integration through data-driven algorithmic assignment. »* Science, 359 (6373) : p. 325-329.

Dubus, Nicole (2017). *« Integration or Building Resilience: What Should the Goal Be in Refugee Resettlement? »* Journal of Immigrant & Refugee Studies : p. 1-17.

Dubus, Nicole (2018). *« Family resiliency during resettlement: A comparative study of two Syrian families resettled in an Arctic nation. »* Journal of Family Social Work, 21(2) : p. 98-114.

Earnest, Jaya et al. (2015). *« Resettlement experiences and resilience in refugee youth in Perth, Western Australia. »* BMC research notes, 8(1) : 236.

Efionayi-Mäder, Denise et al. (2001). *Asyldestination Europa: eine Geographie der Asylbewegungen*. Zurich : Seismo.

Efionayi-Mäder, Denise, Jasmine Truong et Gianni D'Amato (2015). « *Wir können uns ein Abseitsstehen der Zivilgesellschaft nicht leisten.* » - Zivilgesellschaftliches Engagement im Flüchtlingswesen. Neuchâtel : SFM.

Jones, Will et Alexander Teytelboym (2016). *The local refugee match: Aligning refugees' preferences with the capacities and priorities of localities*. Journal of Refugee Studies.

Morlok, Michael et al. (2013). *Kosten und Nutzen der Arbeitsmarktintegration von anerkannten Flüchtlingen und vorläufig Aufgenommenen*. Bâle : BSS volkswirtschaftliche Beratung.

Schiffauer, Werner, Anne Eilert et Marlene Rudloff (2017). *So schaffen wir das- eine Zivilgesellschaft im Aufbruch: 90 wegweisende Projekte mit Geflüchteten*. Éditions transcript.

SEM (2013). *Umsetzungskonzept zur Aufnahme und Integration von Flüchtlingsgruppen (dreijährige Pilotphase)*. Berne-Wabern : Office fédéral des migrations ODM.

SEM (2016). Admission et intégration de 500 réfugiés particulièrement vulnérables 2013-2015 - Rapport intermédiaire sur le projet pilote de réinstallation. Berne-Wabern : Secrétariat d'État aux migrations SEM.

Spadarotto, Claudio (2017). 4e évaluation intermédiaire – Monitoring Projet pilote de réinstallation. Zurich : KeK-Beratung.

Annexe 1 : questions à l'adresse des spécialistes

Mesures préparatoires

Les mesures préparatoires comprennent : l'audition pour évaluer le potentiel d'intégration, les listes détaillées des réfugiés transmises aux cantons, l'attribution des réfugiés aux cantons en fonction du potentiel d'intégration, l'orientation culturelle préalable au départ (PCO), la fourniture d'informations par le canton dans le CEP, l'examen médical approfondi, les séances d'information organisées par le SEM (« journée d'intégration »)

1) Quel a été selon vous l'effet de ces mesures sur l'intégration des réfugiés ? *(remarque : influence directe et indirecte, p. ex. meilleure information des acteurs cantonaux)*
   - ☐ Positif
   - ☐ Plutôt positif
   - ☐ Aucune incidence
   - ☐ Plutôt négatif
   - ☐ Négatif
2) *Si vous avez estimé que cet effet a été nul ou négatif :* pourquoi ?

Des informations sur les étapes de la procédure d'accueil et le transfert vers une région de Suisse ont été fournies aux réfugiés par les différents acteurs.

3) *[Coaches]* Dans quelle mesure les réfugiés étaient-ils informés et préparés aux étapes de la procédure et à leur transfert vers une région / un canton spécifique ?
4) *[Coaches]* Y a-t-il certaines informations qui ne leur ont pas été communiquées ? Si oui, lesquelles ?
5) *[Coaches]* Quelles informations sont selon vous les particulièrement utiles et indispensables à la préparation de l'intégration des réfugiés ? Pourquoi ?

Hébergement

Séjour dans un CEP :

Nombre de réfugiés ont passé à leur arrivée en Suisse quelques jours dans un centre d'enregistrement et de procédure (CEP) avant d'être affectés à un canton.

6) Quels sont selon vous les avantages et les inconvénients du séjour dans un CEP ?
7) Quelle pourrait être l'alternative ?

Séjour dans une structure d'hébergement collectif :

8) Quels sont les avantages et les inconvénients de l'hébergement collectif par rapport à un logement individuel dans les communes ?
9) Quelle approche a fait ses preuves concernant le *degré d'autonomie* dans les structures d'hébergement (être à même de faire ses courses et de cuisiner, p. ex.) ?
10) Quelle approche a fait ses preuves concernant l'*atteignabilité* des structures d'hébergement (situation / accessibilité via les transports publics) ?
11) La durée passée dans un hébergement collectif vous paraît-elle adaptée ?

Plan d'intégration (PII)

12) *[Coaches]* Dans quels cas n'avez-vous pas élaboré de PII ? Pourquoi ?
13) *[Coaches]* Pour quelles raisons / dans quels domaines le PII n'a-t-il pas pu être mis en œuvre / suivi ?
14) Quel a été l'effet du PII sur le processus d'intégration ?
    - ☐ Positif
    - ☐ Plutôt positif
    - ☐ Aucune incidence
    - ☐ Plutôt négatif
    - ☐ Négatif
15) Pourquoi ?

Coaches

16) Quel a été l'effet de l'instauration du système de coaching sur le processus d'intégration ?

- ☐ Positif
- ☐ Plutôt positif
- ☐ Aucune incidence
- ☐ Plutôt négatif
- ☐ Négatif

17) Pourquoi ?

Mesures

18) Quelles mesures ont été nouvellement mises en œuvre dans votre canton dans le cadre du programme d'intégration spécifique du projet pilote de réinstallation de réfugiés ?

	Nom / intitulé	Domaine d'encouragement
Mesure A	…	…
Mesure B	…	…
Mesure C	…	…
Mesure D	…	…
Mesure E	…	…

19) Décrivez brièvement ces mesures.

20) Quel effet ces mesures ont-elles eu sur l'intégration des réfugiés ?

	Positif	Plutôt positif	Aucune incidence	Plutôt négatif	Négatif
Mesure A	☐	☐	☐	☐	☐
Mesure B	☐	☐	☐	☐	☐
Mesure C	☐	☐	☐	☐	☐
Mesure D	☐	☐	☐	☐	☐
Mesure E	☐	☐	☐	☐	☐

21) Dans quels domaines d'encouragement le relèvement du forfait d'intégration a-t-il permis la mise en œuvre plus précoce ou plus intense de mesures *non* introduites dans le cadre du programme d'intégration *(comparaison par rapport à une mise en œuvre « normale »)* ?

Mise en œuvre différente et effet des mesures dans les domaines d'encouragement (partiels)

	Mise en œuvre			Effet				
	Plus précoce	Plus intense	Aucune modification	Positif	Plutôt positif	Aucune incidence	Plutôt négatif	Négatif
Formation	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Travail	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
École	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Encouragement préscolaire	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Langue	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Santé	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Intégration sociale	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

22) *Le cas échéant :* pourquoi ces nouvelles mesures ou leur mise en œuvre plus précoce / plus intense n'ont-elles pas produit d'effet ?
23) Les quatre groupes de personnes suivants tirent-ils profit de la même façon des nouvelles mesures ou de la mise en œuvre plus précoce / plus intense de mesures existantes ?
    - Enfants en âge préscolaire
    - Enfants en âge de scolarisation
    - Adolescents et adultes
    - Personnes âgées et malades
24) Parmi ces nouvelles mesures ou les mesures existantes mises en œuvre de façon plus précoce / plus intense, lesquelles sont adaptées pour :
    a) d'autres programmes de réinstallation
    b) l'intégration des réfugiés en général
    c) le domaine des étrangers en général (PIC)
    [Représentants des cantons] Ces mesures ont-elles déjà été adoptées ou leur mise en œuvre est-elle prévue ?
25) Pourquoi ces mesures sont-elles plus adaptées que d'autres ?

Réalisation des objectifs

Objectifs stratégiques

26) Parmi les objectifs stratégiques, lesquels n'ont pas été ou ne sont pas remplis ?
27) Pour quelles raisons ?

Objectif principal : intégration professionnelle

28) Avez-vous le sentiment que les réfugiés se sont mieux intégrés professionnellement *grâce au programme (remarque : comparaison avec la situation d'autres réfugiés présentant les mêmes caractéristiques, mais n'ayant pas bénéficié d'un programme d'intégration spécifique)* ?

☐ Oui
☐ Plutôt oui
☐ Plutôt non
☐ Non

29) Qu'est-ce qui vous fait dire que l'objectif a été atteint ?
30) *Si vous avez répondu « plutôt non » / « non » :* pourquoi ?

Objectif secondaire : acceptation par la société civile / image des réfugiés

31) Avez-vous le sentiment que l'image des réfugiés dans la société (commune de domicile, lieu de travail, école, etc.) s'est améliorée *grâce au programme* / que la société civile se montre plus ouverte à leur égard ?

☐ Oui
☐ Plutôt oui
☐ Plutôt non
☐ Non

32) Qu'est-ce qui vous fait dire que ces objectifs (ouverture / meilleure image) ont été atteints ?
33) Avez-vous contribué à la réalisation de ces objectifs par la mise en place de mesures supplémentaires ?
34) *Si ces objectifs n'ont pas été atteints :* citez les raisons.

Effets secondaires

35) Y a-t-il eu des effets secondaires (inattendus) ?

Calcul coûts-utilité

Le SEM a décidé de relever le forfait d'intégration par personne de 20 000 francs.

36) *[Représentants des cantons]* Le canton a-t-il dû supporter en lien avec le programme d'intégration spécifique des coûts ou des ressources en personnel qui n'ont pas été couverts par le forfait (augmenté) ? Si oui, pour quel montant annuel ? *(remarque : considérer uniquement les coûts liés au programme d'intégration, et non les surcoûts liés à l'hébergement, etc.)*
37) Ces dépenses supplémentaires (total Confédération et cantons) vous semblent-elles justifiées pour l'intégration des réfugiés ?

Optimisation

38) Dans le cadre du projet pilote, la stratégie ou les processus / outils ont-ils fait l'objet de modifications fondamentales ?
    Si oui : nature, date et raisons des modifications.
39) Faut-il selon vous procéder à des optimisations ?
40) Faut-il selon vous ajouter un domaine d'encouragement ? Si oui, lequel ?

Bonnes pratiques

41) Quels sont les principaux facteurs de succès pour la mise en œuvre et l'organisation du programme d'intégration spécifique ?
42) Quelles bonnes pratiques peut-on relever dans votre canton ?

Collaboration

43) Votre appréciation de la collaboration…

	Bonne	Plutôt bonne	Plutôt mauvaise	Mauvaise	Aucune collaboration
… au sein du canton	☐	☐	☐	☐	☐
… avec d'autres cantons pilotes	☐	☐	☐	☐	☐
… avec le SEM	☐	☐	☐	☐	☐

44) Souhaitez-vous ajouter quelque chose (aspects ayant bien / mal fonctionné) ?

***HUMAC** [cantons concernés]*

En quoi les réfugiés du projet pilote de réinstallation se distinguent-ils de ceux accueillis dans le cadre de l'HUMAC ?

45) Caractéristiques, ressources et besoins d'encouragement : …
46) Programme d'intégration à leur disposition : …
47) Processus d'intégration : …

Annexe 2 : spécialistes interrogés

Canton	Nom	Organisation
BL	Esmé Marie	Service des étrangers de Bâle-Campagne (coach)
BL	Rolf Rossi	Office des affaires sociales, service de coordination pour les requérants d'asile
GE	Nadine Mudry	Direction générale de l'action sociale (coordinatrice asile)
GE	Pierre Gerber	Hospice général (coach)
GE	Ariane Daniel Merkelbach	Directrice Aide aux migrants, Hospice général
LU	Hassan Fawaz	Service du domaine de l'asile et des réfugiés (coach)
LU	Philippe Otzenberger	Service du domaine de l'asile et des réfugiés
LU	Simon Gerber	Service du domaine de l'asile et des réfugiés
SG	Daniela Eigenmann	Office des affaires sociales, centre de compétence pour l'intégration et l'égalité des chances
SG	Patricia Stieger	Association des présidents de communes saint-gallois
SG	Roger Hochreutener	Association des présidents de communes saint-gallois
SG	Veronique van der Pijl	Association TISG (coach)
SH	Andi Kunz	Office des affaires sociales, encadrement des requérants d'asile et des réfugiés
SH	Denise Köhler	Haus der Kulturen (coach)
SH	Kurt Zubler	Service spécialisé de l'intégration (Integres), délégué cantonal à l'intégration
SH	Yves Luderer	Haus der Kulturen (coach)
SO	Anna Sollberger	ORS (coach)
SO	Anne Birk	Office des affaires sociales, service spécialisé Projets & Innovations
UR	Astrid Tschümperlin	Office des affaires sociales, coordination de l'asile
UR	Cornelia Näpflin	*Anciennement* CRS (coach)
UR	Eveline Lüönd	*Anciennement* Office de l'instruction publique, service Intégration
UR	Helen Furrer	CRS (coach)
UR	Kurt Strehler	CRS
UR	Lena Greber	Office de l'instruction publique, service Intégration
VS	Christophe Jambers	Service de l'action sociale, Office de l'asile
VS	Roger Fontannaz	Service de l'action sociale, Office de l'asile
VS	Sonia Heiniger	Service de l'action sociale, Office de l'asile (coach)
-	Alexandra Clerc	SEM
-	Adrian Gerber	SEM
-	Loredana Monte	SEM (anciennement)
-	Valérie Wirth-Würgler	SEM (anciennement)
-	Constantin Hruschka	Organisation suisse d'aide aux réfugiés OSAR
-	Sandra Frei	Œuvre suisse d'entraide ouvrière OSEO

Annexe 3 : questions à l'adresse des réfugiés

Présentation (chercheur, traducteur) et résumé de l'enquête : mandat, objectifs, **confidentialité**, indépendance vis-à-vis des autorités, pas de bonnes ni de mauvaises réponses, questions / observations. Accord oral de la personne pour l'enregistrement de l'entretien (aucun document à signer).

Arrivée en Suisse

1. Quelles ont été vos premières impressions à votre arrivée en Suisse ? Aviez-vous des attentes spécifiques ?
2. Avez-vous été hébergé(e) dans un CEP (oui / non) ?

– Si oui : quelles expériences y avez-vous faites (visite des représentants du canton, examen médical approfondi) ?
– Que serait-il selon vous bon / judicieux d'adapter ?

3. Vous avez ensuite été affecté(e) à un canton. Avez-vous séjourné dans une structure d'hébergement collectif (oui / non) ?
   - Si oui : de quel type d'hébergement s'agissait-il (centre ou appartement) ?
   - Que faudrait-il selon vous faire pour que ce séjour se déroule de façon optimale ?

Informations (avant le départ et le séjour en CEP) :

Revenons à la période de votre départ du Moyen-Orient.

4. a) Avez-vous reçu de la part des différents acteurs dans votre pays d'origine (HCR, OIM) des informations sur les étapes de la procédure d'accueil en Suisse et le transfert vers la Suisse (oui / non, nature des informations) ?

   b) Avez-vous également reçu des informations sur le canton d'accueil et le programme d'intégration spécifique (oui / non, nature des informations) ?

   c) Après votre arrivée en Suisse, avez-vous reçu dans le CEP des informations émanant du canton et du SEM (oui / non, nature des informations) ?

   Parmi ces informations, lesquelles vous ont été particulièrement utiles ?
5. Manquait-il selon vous certaines informations essentielles ? Si oui : lesquelles ?

Questions concernant les mesures du programme

Coach :

6. Pouvez-vous décrire brièvement la relation que vous avez avec votre coach ?
7. Cette personne a-t-elle été utile pour votre intégration (très utile / utile / plutôt inutile / totalement inutile) ? Pourquoi ?

Remarque à l'attention de la personne menant l'entretien : nous vous proposons de mentionner le terme « intégration » et de voir comment la personne interrogée réagit. Si elle semble interloquée ou perplexe, demandez-lui ce que le terme lui évoque. Si cela ne lui évoque rien, indiquez que le terme « intégration » est utilisé au sens de : trouver sa place, se débrouiller avec les autorités, avoir des contacts avec ses voisins, apprendre la langue, chercher un emploi, etc. Si la personne n'aborde pas la recherche d'emploi, demandez-lui ce qu'il en a été de la préparation à la recherche d'un emploi.

8. D'autres personnes vous ont-elles aidé(e) (travailleur social, enseignant, employé des autorités, etc.) ? De quelle manière ?

Plan individuel d'intégration (PII) :

9. A-t-on défini avec vous un plan d'intégration pour préparer votre vie en Suisse ? Comment les objectifs ont-ils été fixés (contrat ou voie informelle) et quels ont été ces objectifs ? La réalisation de ces objectifs a-t-elle été évaluée régulièrement ?

Ici aussi, voyez si la personne comprend ce que vous entendez par plan d'intégration. Si ce n'est pas le cas, expliquez-le-lui. Si la personne ne mentionne pas la recherche d'un emploi ou la préparation à la recherche d'un emploi, demandez si cet aspect a été abordé.

10. Ce plan a-t-il été utile pour votre intégration (très utile / utile / plutôt inutile / totalement inutile) ? Pourquoi ?

11. *Personnes présentes depuis plus de deux ans en Suisse :* avez-vous réussi à réaliser les objectifs fixés dans le plan (dans le délai de deux ans défini dans le cadre du programme spécifique : oui / en partie / non / question non pertinente / ne sait pas) ?

    Personnes présentes depuis moins de deux ans en Suisse : avez-vous le sentiment d'avoir réussi à atteindre les objectifs fixés dans le plan (dans le délai de deux ans défini dans le cadre du programme spécifique : oui / en partie / non / question non pertinente/ ne sait pas) ?

L'objectif est que la personne réponde aux questions suivantes dans ce bloc : a) Connaissez-vous le PII / en avez-vous un ? b) Joue-t-il un rôle pour vous (clarification des objectifs, motivation) ? c) Une fois signé, ce plan a-t-il fait l'objet d'autres discussions ?

Mesures :

12. Quels cours avez-vous suivis ? À quelles activités vous adonnez-vous (sociales, sportives, de formation, professionnelles) ? *[Si ces mesures ont déjà été abordées, demandez à la personne si elle pense à d'autres mesures. Concentrez-vous sur celles du programme.]*

    a)

    b)

    c)

13. Les cours / activités suivis ont-ils été utiles pour votre intégration (très utiles / utiles / plutôt inutiles / totalement inutiles) ? Pourquoi ?

    a)

    b)

    c)

14. Avez-vous des enfants ? Si oui : quel âge ont-ils ?

    Si oui : quels cours / activités vos enfants ont-ils suivis ? Ces cours / activités leur ont-ils plu ? Avez-vous observé chez eux des progrès (plus d'amis, meilleures prestations à l'école, etc.) ?

Contacts avec la société civile

15. Avez-vous des contacts avec des Suisses ou des personnes vivant depuis longtemps en Suisse (chaque mois / chaque semaine / chaque jour / jamais) ?
16. Quelle est la forme de ces contacts ? (loisirs / voisins / école des enfants / formation / travail / autre) ?
17. Avez-vous des contacts avec d'autres réfugiés arrivés en Suisse dans le cadre du projet de réinstallation (ou de votre programme spécifique) ? Contrairement à d'autres réfugiés, vous avez été « sélectionné(e) » pour venir en Suisse. Est-ce exact ? Que pensez-vous de ce traitement de faveur (plus de droits, plus de responsabilité) ?

Évaluation générale du programme

18. Quels sont les aspects qui vous ont le plus aidé(e) à organiser votre nouvelle vie en Suisse (citez-en un ou deux) ? Dans le cadre du programme spécifique et en dehors du projet pilote ?
19. Qu'est-ce que les Suisses (autorités et population) pourraient améliorer dans l'accueil et l'accompagnement des réfugiés ?

Remarque finale

20. Avez-vous une remarque ou une question concernant notre enquête ou le programme ?

(S'il reste du temps, reposer la première question sous une autre forme : vos impressions se sont-elles confirmées ? Vos attentes ont-elles été comblées ?)

21. Acceptez-vous que vos réponses soient utilisées à titre d'exemple dans un rapport (votre seule expérience serait citée, pas votre nom) ?

Vérification par rapport aux données issues du suivi

Personne menant l'entretien : si vous avez un doute quant au fait qu'il s'agisse bien de la personne sélectionnée d'après les données issues du suivi, notez quelques données la concernant (âge, profession, formation).

Annexe 4 : analyse coût-utilité

		Réinstallation HUMAC			Projet pilote de réinstallation		
Année	*Dépenses*	*Taux act.*	*Dépenses*	*Cum.*	*Taux act.*	*Dépenses*	*Cum.*
1	34 984	3 %	34 097	34 097	3 %	48 097	48 097
2	34 984	5 %	32 108	66 205	7 %	31 273	79 370
3	34 984	7 %	30 236	96 441	12 %	28 683	108 052
4	34 984	10 %	28 472	124 913	17 %	26 307	134 360
5	34 984	12 %	26 812	151 725	21 %	24 128	158 488
6	34 984	14 %	25 248	176 974	25 %	22 130	180 618
7	34 984	16 %	23 776	200 749	29 %	20 297	200 915
8	34 984	19 %	22 389	223 139	32 %	18 616	219 532
9	34 984	21 %	21 084	244 222	36 %	17 074	236 606
10	34 984	23 %	19 854	264 076	39 %	15 660	252 266

Annexe 5 : études de cas

Introduction

Lors des entretiens avec les réfugiés, nous avons demandé à chacune des 32 personnes interrogées si elles acceptaient que nous fassions leur portrait. Nous en avons ensuite sélectionné 16 parmi celles ayant donné leur accord afin de présenter leur histoire plus en détail dans les études de cas ci-après, en retenant en priorité les individus dont le parcours d'intégration semblait le plus typique et le plus instructif. Nous avons également veillé à ce que tous les cantons soient représentés par au moins un portrait, à ce qu'il y ait une proportion équilibrée d'hommes et de femmes, mais aussi à peu près autant de processus d'intégration relativement réussis que de parcours plus difficiles.

Afin de protéger les droits de la personnalité des personnes interrogées, certaines caractéristiques ne sont pas mentionnées (p. ex. le canton de résidence) et d'autres ne sont citées que sommairement (p. ex. « plusieurs » enfants). Par ailleurs, tous les noms ont été modifiés, et tous les coaches, femmes comprises, sont désignés par la forme masculine « le coach » afin qu'il soit impossible de tirer des conclusions sur le canton concerné à partir du sexe du coach.

Il convient en outre de préciser que les études de cas adoptent autant que possible la perspective des réfugiés interrogés, l'objectif étant de laisser s'exprimer leur façon de voir les choses en évitant toute influence de la part de l'équipe de recherche.

Les tableaux (« Bref profil » et « Domaines d'encouragement ») figurant au début de chaque portrait comportent des informations issues dumonitoring . Certaines données ont été reprises telles quelles, tandis que d'autres (généralement d'ordre biographique) ont été modifiées en cas de divergence avec les propos recueillis lors de l'entretien[46].

[46] Ont notamment été adaptées les informations relatives à la famille, au parcours d'émigration, à la formation et à la profession (situation à l'arrivée et situation actuelle) ainsi que les langues étrangères (situation à l'arrivée).

Étude de cas n° 1 : Larissa

Bref profil

Âge / sexe	Femme âgée de 29 ans
Famille	*Suisse* : aucune *Étranger* : parents, frères et sœurs
Parcours d'émigration	Originaire d'Alep, a fui à Lattaquié, puis au Liban. Entretien avec le SEM au Liban, puis voyage jusqu'en Suisse.
Arrivée en Suisse	2013

Domaines d'encouragement

	Situation à l'arrivée	Mesures	Situation après 2 ans
Encourager et exiger	*n/a*	Élaboration d'un PII	*n/a*
Formation et travail	*Formation* : école moyenne et école spécialisée *Travail* : -	Stage sur le 1er marché du travail	Poste de concierge (60 %)
Langue	*Oral :* - *Lecture :* - *Écrit :* -	-	*Oral :* B1 *Lecture :* B1 *Écrit :* B1
Santé	Problèmes de santé chroniques	-	Santé physique : bonne à très bonne Santé psychique : insatisfaisante
Intégration sociale	*n/a*	-	*Acceptation :* (plutôt) bonne *Discrimin. :* aucune *Amitiés :* nombreuses

Processus d'intégration

L'arrivée en Suisse a été difficile pour Larissa : elle avait avant tout besoin de calme, mais elle ne parvenait pas à le trouver dans le centre d'asile où elle a passé plusieurs mois. De plus, juste après son arrivée dans le canton, elle a été sommée de suivre un cours de langue, ce qui lui a paru prématuré. Ses soucis et un épuisement aussi bien psychique que physique ont limité sa capacité à apprendre.

Lorsqu'elle a pu quitter le centre pour déménager dans un appartement, Larissa s'est sentie mieux moralement, malgré le petit choc causé par son nouvel environnement à cette citadine habituée à vivre dans une grande ville : elle habitait désormais un petit studio mal entretenu – le propriétaire n'ayant jamais, selon elle, effectué les réparations nécessaires – dans une ferme isolée.

Larissa est parvenue jusqu'au niveau B1 dans son apprentissage de la langue locale. Elle prend aujourd'hui des cours dans une école privée pour atteindre le niveau B2. Les coûts correspondants sont pris en charge par l'aide sociale, car le

projet pilote est déjà terminé pour Larissa. Parallèlement au cours de langue intensif, elle avait dès le début rendez-vous chaque semaine avec une femme pour discuter tantôt dans la langue locale, tantôt en arabe. Elle s'est ensuite liée d'amitié avec un couple suisse vivant dans le même village qu'elle : tous deux l'épaulent activement et considèrent qu'elle fait partie de la famille, ce qu'elle apprécie particulièrement.

Elle ne s'est pas sentie suffisamment soutenue par son coach, surtout lors de la recherche d'un travail et d'un appartement. Ce dernier, en sa qualité de principal interlocuteur pendant la durée du projet pilote, n'a pas cessé de lui dire qu'elle était capable de gérer toute seule les problèmes du quotidien, notamment parce que son niveau de langue était bon. Elle a eu l'impression que le nombre d'objectifs fixés pour son intégration n'était pas suffisant (mis à part pour la langue) et qu'elle était négligée par le coach par rapport à d'autres réfugiés syriens.

Le principal objectif de Larissa était d'intégrer malgré tout le plus rapidement possible le marché du travail. Ne pouvant faire valoir en Suisse ses précédentes expériences professionnelles, elle a travaillé pendant six mois dans la menuiserie d'une organisation à but non lucratif afin d'acquérir de nouvelles compétences. Elle s'est ensuite engagée à titre bénévole dans diverses organisations, faisant ainsi la connaissance de nombreuses personnes. Moins de trois ans après son arrivée, elle a trouvé un poste de concierge à temps partiel au sein d'une association culturelle. La signature de ce contrat de travail, en procurant à Larissa l'indépendance financière tant attendue, a marqué une étape importante sur la voie de son intégration.

Étude de cas n° 2 : Bahira

Bref profil

Âge / sexe	Femme âgée de 46 ans
Famille	*Suisse* : mari et plusieurs enfants mineurs *Étranger* : aucune (uniquement des parents éloignés)
Parcours d'émigration	Originaire de Syrie. A fui au Liban en 2013.
Arrivée en Suisse	2015

Domaines d'encouragement

	Situation à l'arrivée	Mesures	Situation actuelle
Encourager et exiger	*n/a*	Élaboration d'un PII	*n/a*
Formation et travail	*Formation* : diplôme universitaire *Expérience professionnelle :* 20 ans, connaissances en pédagogie et en sociologie	*Formation* : aucune *Travail* : aucune	Pas d'objectifs fixés en matière de formation ni de profession
Langue locale	*Oral :* aucune conn. *Lecture :* aucune conn. *Écrit :* aucune conn.	Divers cours de langue (jusqu'au niveau A2)	*Oral :* A1 *Lecture :* A1 *Écrit :* A1
Langues étrangères	Aucune		
Santé	État insatisfaisant	Soins physiques	*Santé physique :* insatisfaisante *Santé psychique :* bonne à très bonne
Intégration sociale	*n/a*	Système de parrainage, rencontres informelles / activités dans la commune de résidence, autres	*Acceptation :* (plutôt) bonne *Discrimin. :* une fois *Amitiés :* nombreuses

Processus d'intégration

Bahira déclare que la situation de sa famille au Liban était misérable : c'était la guerre, les enfants n'avaient pas le droit d'aller à l'école, plusieurs membres de la famille souffraient de problèmes de santé et tous se faisaient du souci pour l'avenir. Leurs espoirs n'en étaient que plus grands à leur arrivée en Suisse. Mais les débuts ont été plutôt décourageants : l'hébergement collectif était en mauvais état et à l'écart de toute ville, et l'équipe d'accompagnement sur place était désagréable et condescendante avec eux. Dans l'ensemble, Bahira ne s'est vraiment pas sentie bienvenue. Ce qui l'a particulièrement dérangée, c'est que ses enfants ne

puissent pas aller à l'école durant leur séjour dans l'hébergement collectif, perdant ainsi un temps précieux pour leur intégration en Suisse.

L'emménagement dans leur propre appartement situé dans une autre commune a marqué un virage positif pour Bahira et les siens : ils s'y sentaient bien, ont pu établir de nouveaux contacts dans le quartier et ont été beaucoup aidés par leur conseiller du service social, avec lequel ils entretenaient une très bonne relation. Bahira pouvait également compter en permanence sur le soutien de son coach, qui était incroyablement gentil et serviable, et joignable à tout moment par téléphone. Elle a en outre bénéficié, par l'entremise d'une organisation d'aide aux réfugiés, du soutien d'un couple auquel elle rendait visite une fois par semaine. Celui-ci l'aidait dans son apprentissage de la langue locale et pour la compréhension de son courrier, et organisait des excursions avec la famille.

Bahira a suivi et suit encore plusieurs cours de langue, pour la plupart intensifs avec un enseignement quotidien. En raison de graves rhumatismes, elle ne peut toutefois assister à ces cours que de manière irrégulière en hiver. Elle se sent par conséquent freinée dans ses progrès, car elle oublie durant la période hivernale ce qu'elle a appris l'été. Elle est cependant très contente de ces cours de langue qui lui permettent de parler avec ses voisins et ses nouveaux amis des choses du quotidien. Actuellement, Bahira ne voit aucune possibilité d'exercer un travail : elle ne peut envisager un travail physique en raison de ses problèmes de santé, et si l'idée d'occuper un poste de professeur comme dans sa vie passée lui plaît beaucoup, il lui faudrait pour cela améliorer encore considérablement son niveau de langue.

Bahira est rapidement parvenue à nouer des contacts, et pas seulement dans son voisinage : elle a fait dans le bus la connaissance de deux femmes suisses (indépendamment l'une de l'autre) qu'elle revoit aujourd'hui régulièrement. L'une d'elles a des enfants qui vont à la même école que ceux de Bahira, de sorte qu'ils se retrouvent de temps en temps tous ensemble. Ces deux expériences positives en particulier donnent à Bahira le sentiment d'être la bienvenue. Elle n'a été qu'une seule fois victime de discrimination.

Aujourd'hui, Bahira se sent très bien en Suisse : elle apprécie le caractère humain des gens, la qualité du système de santé et les possibilités de formation. Ses enfants se sentent bien eux aussi : ils aiment aller à l'école et reçoivent tout ce dont ils ont besoin.

Étude de cas n° 3 : Farid

Bref profil

Âge / sexe	Homme âgé de 36 ans
Famille	*Suisse* : épouse et plusieurs enfants *Étranger* : frères et sœurs
Parcours d'émigration	Originaire de Syrie. A fui au Liban en 2012.
Arrivée en Suisse	2015

Domaines d'encouragement

	Statut à l'arrivée	Mesures	Situation actuelle
Encourager et exiger	*n/a*	Élaboration d'un PII	*n/a*
Formation et travail	*Formation* : école primaire *Expérience professionnelle :* 17 ans, en tant que chauffeur et dans le bâtiment	*Formation* : aucune *Travail* : aucune	Pas d'objectifs fixés en matière de formation ni de profession
Langue locale	*Oral :* aucune conn. *Lecture :* aucune conn. *Écrit :* aucune conn.	Divers cours de langue locale, notamment au sein de l'hébergement collectif	*Oral :* B1 *Lecture :* B1 *Écrit :* B1
Langues étrangères	Aucune		
Santé	État insatisfaisant	Prise en charge psychiatrique	*Santé physique :* bonne à très bonne *Santé psychique :* bonne à très bonne
Intégration sociale	*n/a*	Rencontres informelles /activités dans la commune de résidence	*Acceptation :* plutôt bonne *Discrimin. :* aucune *Amitiés :* quelques-unes

Processus d'intégration

Les espoirs et attentes de Farid à son arrivée en Suisse concernaient d'abord ses enfants : il souhaitait un meilleur avenir pour eux et plus particulièrement un bon traitement médical pour son fils malade. Dès le début, Farid s'est senti à l'aise en Suisse. Il a reçu suffisamment d'informations et a bien vécu le temps passé au CEP et dans l'hébergement collectif du canton. Il dit y avoir apprécié surtout la prise en charge médicale et les offres telles que l'école enfantine, l'école ordinaire et les cours de langue. Dans l'ensemble, il s'y sentait en sécurité et envisageait un avenir pour sa famille et lui.

Pour Farid, le coach s'est avéré très important et très utile. Il a bien accompagné l'ensemble de la famille et leur demandait toujours s'il leur manquait quelque chose ou s'ils avaient besoin d'aide. Les agents administratifs de leur commune de résidence ont eux aussi été une source de soutien à laquelle la famille pouvait s'adresser à tout moment en cas de questions (p. ex. sur l'école) ou de points à clarifier.

Farid a également défini avec le coach un plan d'intégration individuel (PII) selon lequel le premier objectif était d'apprendre la langue locale, le deuxième d'effectuer un stage et le troisième d'obtenir un emploi. Farid continue actuellement d'améliorer ses connaissances linguistiques en suivant un cours de langue. Il trouve que ces cours sont très précieux. Il dit qu'avant le cours de langue, il était « aveugle » et que ce qu'il a appris lui a permis d'ouvrir les yeux et de découvrir la Suisse et son système. Il se sent désormais capable de communiquer et de se déplacer librement. Grâce à cela, il a déjà pu nouer beaucoup de contacts avec des Suisses, y compris d'autres régions. Il les retrouve régulièrement, par exemple pour aller nager, skier ou faire une randonnée. Lui et ses proches rendent aussi visite à d'autres familles avec lesquelles ils ont sympathisé.

Farid est particulièrement enthousiaste sur l'évolution de ses enfants : tous font de gros progrès et parlent déjà très bien la langue locale. Par ailleurs, ils se sentent bien à l'école et sont bien traités.

Un seul aspect du projet pilote dérange Farid : il aimerait pouvoir faire profiter ses frères et sœurs d'un regroupement familial de sorte que ceux qui sont persécutés en Syrie, notamment, bénéficient des mêmes chances que lui.

Étude de cas n° 4 : Hanane

Bref profil

Âge / sexe	Femme âgée de 38 ans
Famille	*Suisse* : mari, (beau-) père et plusieurs enfants *Étranger* : aucune
Parcours d'émigration	Originaire de Syrie. A fui au Liban en 2012.
Arrivée en Suisse	2015

Domaines d'encouragement

	Situation à l'arrivée	Mesures	Situation actuelle
Encourager et exiger	*n/a*	Rédaction d'un PII	*n/a*
Formation et travail	*Formation* : école moyenne *Expérience professionnelle :* aucune	*Formation :* aucune *Travail* : aucune	En recherche d'emploi, fixation d'un objectif professionnel
Langue locale	*Oral :* aucune conn. *Lecture :* aucune conn. *Écrit :* aucune conn.	Différents cours de langue locale	*Oral :* A2 *Lecture :* A2 *Écrit :* A2
Langues étrangères	Aucune		
Santé	État insatisfaisant	Soins physiques	*Santé physique :* insatisfaisante *Santé psychique :* bonne à très bonne
Intégration sociale	*n/a*	Autres offres	*Acceptation :* (plutôt) bonne *Discrimin. :* aucune *Amitiés :* quelques-unes

Processus d'intégration

Hanane dit avoir été accueillie chaleureusement en Suisse, ce qui l'a un peu surprise, car elle s'imaginait que les réfugiés étaient mal traités.

Cette première expérience positive a été suivie d'une période difficile dans l'hébergement collectif : Hanane raconte que l'emménagement dans un logement privé a été repoussé à plusieurs reprises. Les résidents s'ennuyaient, étaient abattus et nerveux, ce qui aboutissait fatalement à des affrontements plus ou moins violents. De plus, les familles ne pouvaient pas s'occuper elles-mêmes des repas : ceux-ci étaient pris en charge par un cuisinier qui préparait des plats typiquement suisses que nombre de résidents n'aimaient pas, ce qui augmentait encore l'insatisfaction des réfugiés. Hanane pense qu'à l'avenir, il serait préférable que les

résidents aient la possibilité de faire leur propre cuisine. Depuis qu'elle a pu emménager avec sa famille dans son propre appartement, elle est plus heureuse.

Hanane a trouvé le coaching très utile : leur responsable leur demandait systématiquement s'ils avaient besoin de quelque chose et leur apportait son soutien lorsque c'était nécessaire. De plus, il a encouragé Hanane à apprendre la langue locale pour trouver plus tard un travail. Elle n'a cependant terminé qu'un seul cours de langue pour l'instant et n'a pas pu suivre d'autres mesures d'intégration. Elle trouve qu'elle ne maîtrise pas encore suffisamment la langue et aimerait s'améliorer sur ce point.

Mais le plus important pour Hanane est que ses enfants aillent à l'école et qu'ils s'y sentent bien, ce qui est le cas. Ils ont davantage confiance en eux, surtout depuis qu'ils font partie de clubs de sport, et ont réussi à se faire de nombreux amis. Hanane est parvenue, elle aussi, à se faire quelques connaissances qu'elle voit souvent, notamment parmi ses voisins. Elle a également noué contact avec d'autres parents.

Étude de cas n° 5 : Malîn

Bref profil

Âge / sexe	Femme âgée de 33 ans
Famille	*Suisse* : parents, plusieurs frères et sœurs *Étranger* : aucune
Parcours d'émigration	Originaire de Syrie. A fui au Liban en 2007.
Arrivée en Suisse	2015

Domaines d'encouragement

	Situation à l'arrivée	Mesures	Situation actuelle
Encourager et exiger	*n/a*	Élaboration d'un PII	*n/a*
Formation et travail	*Formation :* diplôme universitaire *Expérience professionnelle :* 1 an	*Formation :* stage en école enfantine *Travail* :	Fixation d'un objectif de formation
Langue locale	*Oral :* aucune conn. *Lecture :* aucune conn. *Écrit :* aucune conn.	Cours de langue locale, dont cours intensif et cours particuliers	*Oral :* B1 *Lecture :* B1 *Écrit :* B1
Langues étrangères	Anglais A2		
Santé	Bonne à très bonne	Aucune	*Santé physique :* bonne à très bonne *Santé psychique :* bonne à très bonne
Intégration sociale	*n/a*	Système de parrainage, autres activités associatives	*Acceptation :* (plutôt) bonne *Discrimin. :* aucune *Amitiés :* quelques-unes

Processus d'intégration

Malîn, ses parents, frères et sœurs, ont pris un bon départ en Suisse, heureux du canton qui leur a été attribué. Malîn possédait déjà certaines connaissances sur la Suisse, et sur son canton de destination, avant même d'intégrer le programme spécial.

Malîn, depuis son déménagement vers un centre urbain, est satisfaite de son logement (qu'elle a su, avec les autres membres de sa famille, obtenir sans l'intervention d'une aide extérieure). Désormais proche des commodités et des différents lieux de formation et de stage, elle ne doit plus supporter les coûts de transports, notoirement élevés en Suisse. La vie citadine lui permet également de faire davantage de rencontres.

L'apprentissage de la langue régionale ne lui a pas posé de problèmes majeurs : l'ancienne étudiante en littérature arabe, qui possèdait déjà de solides connaissances d'anglais, a atteint un niveau B1 (prochainement validé par un examen DELF / TELC) et s'exprime couramment. Cette facilité ne lui a pourtant pas permis d'accéder rapidement à une formation et encore moins à un emploi : son souhait de travailler dans une crèche a pu partiellement être réalisé par le biais d'un stage. Toutefois, Malîn aimerait aujourd'hui entreprendre une formation conséquente, débouchant sur un CFC d'assistante socio-éducative (ASE). La direction de l'école a refusé son admission sous prétexte que son niveau de langue ne lui permettrait pas de suivre les cours. Ce revers a causé une grande déception à Malîn, et la décision est d'autant moins compréhensible qu'elle avait passé avec succès un examen certifiant son niveau de langue.

À l'heure actuelle, la jeune femme s'apprête à entamer un nouveau stage dans le domaine qui l'intéresse, d'une durée d'une année, qui devrait lui permettre d'accéder enfin à la formation souhaitée.

Sur le plan de son intégration sociale, Malîn estime qu'elle n'a simplement pas encore eu le temps de se constituer un cercle amical. En revanche, elle a rencontré un jeune homme qui la soutient beaucoup au quotidien et avec qui elle projette de se marier.

Étude de cas n° 6 : Hakim

Bref profil

Âge / sexe	Homme âgé de 30 ans
Famille	*Suisse :* jeune frère *Étranger :* parents
Parcours d'émigration	Originaire de Syrie. A vécu onze ans à Dubaï, puis deux ans au Liban avant de partir pour la Suisse.
Arrivée en Suisse	2014

Domaines d'encouragement

	Situation à l'arrivée	Mesures	Situation actuelle
Encourager et exiger	*n/a*	Élaboration d'un PII	*n/a*
Formation et travail	*Formation :* diplôme universitaire *Expérience professionnelle :* 4 ans (notamment assistant sanitaire)	*Formation :* aucune *Travail* : activité professionnelle / stage sur le 2e marché du travail avec possibilité de qualification	Travaille dans le commerce de détail. Fixation d'un objectif professionnel et d'un objectif de formation ; réalisation des objectifs : en bonne voie.
Langue locale	*Oral :* aucune conn. *Lecture :* aucune conn. *Écrit :* aucune conn.	Divers cours de langue	*Oral :* B1 *Lecture :* B1 *Écrit :* B1
Langues étrangères	Anglais B2 et français		
Santé	Bonne à très bonne	Prise en charge psychiatrique	*Santé physique :* bonne à très bonne *Santé psychique :* bonne à très bonne
Intégration sociale	*n/a*	Rencontres informelles / activités dans la commune de résidence, activités sportives	*Acceptation :* plutôt mauvaise, trop tôt *Discrimin. :* aucune *Amitiés :* nombreuses

Processus d'intégration

Dans la mesure où Hakim s'était déjà rendu en Europe à plusieurs reprises avant son arrivée en Suisse, certaines choses lui étaient déjà un peu plus familières qu'à ses compagnons de voyage. Son séjour au sein du CEP a été stressant pour lui, d'abord parce que chacun s'est vu retirer son téléphone portable, mais aussi parce que les autres réfugiés le sollicitaient régulièrement comme interprète (en raison de ses connaissances en français et en anglais) et comme source d'informations pour les questions culturelles et juridiques. D'après lui, certains aspects de la vie en Suisse ne sont pas suffisamment abordés lors de la séance d'information organisée

au Liban, notamment la façon de rechercher un emploi en Suisse, le pouvoir d'achat conféré par l'argent de l'aide sociale, les droits et obligations liés au permis B et les aspects culturels tels que le fait de s'embrasser en public.

Hakim ne s'est pas senti à l'aise dans la bourgade où était situé l'hébergement collectif et il a trouvé que les habitants étaient racistes et repliés sur eux-mêmes. Il se sent beaucoup mieux depuis qu'il a emménagé dans une ville. Il suggère par conséquent de demander au préalable aux habitants concernés s'ils sont disposés à accueillir des réfugiés. Malgré ces débuts cahoteux, Hakim est parvenu à se faire en Suisse beaucoup d'amis avec lesquels il passe son temps libre et qui l'aident aussi à s'intégrer. Il a entretenu pendant plusieurs mois une relation avec une Suissesse qui le soutenait énergiquement. En revanche, il s'est senti bien moins soutenu par le coach : celui-ci était tout à fait aimable, mais il ne le voyait que tous les six mois et il lui a donc fourni peu d'informations. Hakim estime par conséquent que l'impact du coach sur son intégration est faible.

Pour Hakim, il était clair qu'au début, l'apprentissage de la langue locale était prioritaire : il ne pouvait se lancer dans la recherche d'un emploi que dans un second temps. Il estime que le cours de langue suivi dans le cadre du programme lui a été très bénéfique. Lors de la recherche d'un emploi, il s'est heurté à plusieurs obstacles : d'une part, il n'a pas réussi à faire reconnaître son diplôme universitaire, et d'autre part, il manquait d'expérience professionnelle (selon son propre aveu) et ne connaissait pas suffisamment bien le marché du travail suisse. Il a toutefois pu décrocher au sein du service de communication d'une haute école spécialisée un stage qui lui a été utile. Par ailleurs, il a eu beaucoup de mal à obtenir une autorisation de travail, ce qui, en raison d'un temps de traitement plus long de son dossier, a joué en sa défaveur par rapport à d'autres candidats. Mais Hakim est malgré tout parvenu à trouver lui-même un poste dans le commerce de détail, poste qu'il occupe encore aujourd'hui.

Étude de cas n° 7 : Amir

Bref profil

Âge / sexe	Homme âgé de 40 ans
Famille	*Suisse :* femme et plusieurs enfants *Étranger :* parents, frères et sœurs
Parcours d'émigration	Fuite en Jordanie, puis voyage en Suisse depuis là-bas.
Arrivée en Suisse	2015

Domaines d'encouragement

	Situation à l'arrivée	Mesures	Situation actuelle
Encourager et exiger	*n/a*	Élaboration d'un PII	*n/a*
Formation et travail	*Formation :* apprentissage informel (économie d'entreprise) *Expérience professionnelle :* 16 ans	Formation : - Travail : -	Pas de formation ni de travail
Langue locale	*Oral :* aucune conn. *Lecture :* aucune conn. *Écrit :* aucune conn.	Cours de langue	*Oral :* A1 *Lecture :* A1 *Écrit :* faible
Langues étrangères			
Santé	Traumatisé	Soins physiques	*Santé physique :* bonne à très bonne *Santé psychique :* bonne à très bonne
Intégration sociale	*n/a*	Activités associatives, sportives et de réseautage, rencontres / travail de quartier, système de parrainage	*Acceptation :* (plutôt) bonne *Discrimin. :* aucune *Amitiés :* nombreuses

Processus d'intégration

Très ouvert et dynamique, Amir a, dès son arrivée dans un centre d'hébergement pour requérants d'asile, souhaité faire sien son nouvel environnement, rendant de menus services à la collectivité ; rapidement, il a pu se charger de transports, pour le bénéfice du centre d'accueil situé à l'écart des centres urbains (programme d'occupation). De manière plus informelle, il est également devenu une personne ressource pour d'autres requérants d'asile et réfugiés, de toutes origines.

Il entretient en outre une excellente relation avec le coach qui se charge de son parcours d'intégration en Suisse. C'est une personne de confiance, à laquelle Amir peut adresser ses demandes en tout temps. Concernant le plan d'intégration indivi-

duel (PII), Amir souligne l'investissement et la créativité du coach, qui a toujours su trouver des solutions adaptées au cas par cas (p. ex. avec l'organisation de cours de langue du soir, à l'école club Migros, pour les mères d'enfants en bas âge, puis, pour l'épouse d'Amir quelque peu affaiblie, des leçons à domicile, lui évitant ainsi un trop grand isolement et le maintien du niveau atteint dans la langue locale). Toujours dans le cadre du PII, Amir s'est d'abord focalisé sur l'apprentissage de la langue régionale, et la création d'un tissu social, aidé en cela par le coach qui s'est fait l'intermédiaire entre la famille d'Amir et deux familles suisses ; les échanges perdurent aujourd'hui, même après la fin du programme spécifique.

Pourtant ni sa personnalité, ni ses initiatives et succès sur le plan de l'intégration sociale n'ont pour l'heure permis à Amir, 40 ans, et ancien cadre de la haute fonction publique dans son pays d'origine, de s'insérer professionnellement. Il relève avec une pointe d'amertume que ses responsabilités passées ne lui sont d'aucune utilité sur le marché du travail local, où, en l'absence de compétences linguistiques très solides et d'un diplôme reconnu – et recherché –, les opportunités sont rares dans les services : les profils recherchés sont davantage ceux des métiers manuels (bâtiment, agriculture). Amir estime en outre que le temps et l'argent investis pour l'intégration des réfugiés devraient cibler davantage des projets durables (p. ex. l'apprentissage), plutôt que des « mesurettes » telles que des journées découvertes, des stages, etc. qui épuisent inutilement les ressources. Aujourd'hui, Amir s'accroche à un nouveau projet formatif et professionnel qu'il espère être le bon : il souhaite intégrer une école formant au métier d'ambulancier, personnel tout particulièrement recherché en Suisse.

L'épouse d'Amir a elle aussi eu l'occasion d'exercer une activité professionnelle, sous la forme d'un stage de plusieurs mois au sein d'une crèche de la région ; si elle reste actuellement au sein de son foyer, essentiellement pour des raisons d'organisation, elle affirme vouloir à l'avenir s'investir davantage dans la recherche d'un emploi ou d'une place d'apprentissage.

Enfin, concernant les enfants du couple, Amir se dit très satisfait, à la fois de l'accueil qui leur a été réservé dans le cadre scolaire et les activités parallèles, comme des résultats, des progrès réalisés par ces derniers : les deux aînés parlent couramment la langue régionale, ont de nombreux amis. À cet égard, Amir souligne sa reconnaissance au coach, qui a fortement stimulé l'intégration des enfants dès les premiers jours.

Étude de cas n° 8 : Ismail

Bref profil

Âge / sexe	Homme âgé de 35 ans
Famille	*Suisse :* épouse (vivant séparément) et plusieurs enfants *Étranger :* aucune
Parcours d'émigration	Originaire de Palestine. A fui en Syrie en 2010.
Arrivée en Suisse	2013

Domaines d'encouragement

	Situation à l'arrivée	Mesures	Situation actuelle
Encourager et exiger	*n/a*	Élaboration d'un PII	*n/a*
Formation et travail	*Formation :* école moyenne, apprentissage informel (service de sécurité) *Expérience professionnelle :* 2 ans	*Formation : aucune* *Travail* : activité professionnelle / stage sur le 2e marché du travail avec qualification ; interruption à sa propre demande	En recherche d'emploi, objectif professionnel fixé
Langue locale	*Oral :* aucune conn. *Lecture :* aucune conn. *Écrit :* aucune conn.	Cours de langue locale (cours intensif, cours d'été, cours d'intégration, etc.)	*Oral :* A1 *Lecture :* A1 *Écrit :* A1
Langues étrangères	Quelques notions d'anglais		
Santé	État insatisfaisant, traumatisme	Soins psychologiques	*Santé physique :* bonne à très bonne *Santé psychique :* insatisfaisante
Intégration sociale	*n/a*	Aucune	*Acceptation :* plutôt mauvaise, trop tôt *Discrimin. :* aucune *Amitiés :* quelques-unes

Processus d'intégration

Originaire de Palestine, Ismail a fui d'abord en Irak, puis, suite à l'intensification des conflits armés, en Syrie. C'est ce qui leur a permis, à sa famille et lui, de bénéficier du programme de réinstallation et de se rendre en Suisse.

Les problèmes ont commencé peu de temps après leur arrivée, lors de leur installation dans un hébergement collectif cantonal avec d'autres familles. Ismail assure que leur logement au sein de cet hébergement collectif et l'appartement dans lequel ils ont emménagé par la suite étaient en mauvais état. De plus, il y a eu un malentendu avec les autorités cantonales : Ismail ne voulait pas vivre dans ce canton, et

en avait informé les personnes responsables de leur réinstallation. Il insiste sur le fait que ces dernières lui ont promis qu'il pourrait changer de canton au bout de quelques mois, ce qui n'est, bien sûr, jamais arrivé (un changement de canton étant exclu dans le cadre du projet pilote). Ismail s'est senti dupé et, suite à cela, il a refusé de continuer à suivre le cours de langue obligatoire. Il n'a respecté cette mesure que pendant un mois, et a également interrompu une autre offre de formation après un court laps de temps. Il se justifie en disant que son état actuel ne lui permet pas de retenir des choses et qu'il est donc vain de dépenser de l'argent pour cela. La relation avec son coach n'était pas bonne non plus : Ismail avait l'impression que celui-ci se moquait de lui et n'était pas à l'écoute de ses problèmes.

Cette situation tendue a fini par avoir des répercussions sur la relation avec son épouse. Selon Ismail, cette dernière le rendait responsable des réductions des allocations versées à la famille et du fait qu'ils n'obtenaient pas d'autre logement. Le couple s'est finalement séparé à cause de ces disputes. Ismail peut toutefois continuer à entretenir des contacts étroits avec ses enfants. Aujourd'hui, son ex-épouse et lui ont décidé de rester amis pour le bien de ces derniers.

Ismail dit être en très mauvaise santé, tant sur le plan physique que psychique. Ses douleurs ainsi que ses angoisses l'empêchent de dormir, et il se sent de plus en plus épuisé psychiquement et dépressif. Cet état le pousse à se replier chaque jour davantage sur lui-même. Il consulte deux fois par semaine un psychiatre qui lui prescrit des médicaments et lui recommande d'effectuer un séjour stationnaire dans un service psychiatrique afin de retrouver le calme, mais Ismail s'y refuse. Après sa séparation, il n'a pas réussi à se procurer un logement et s'est temporairement installé chez des amis. L'absence d'un lieu de refuge bien à lui a eu des conséquences négatives sur son état psychique. Grâce à l'aide de son médecin, il a pu obtenir une chambre dans un foyer, mais il ne s'y sent pas en sécurité. Il espère bientôt trouver un logement à lui et il est convaincu que cela améliorera grandement sa situation.

Étude de cas n° 9 : Yasin

Bref profil

Âge / sexe	Homme âgé de 36 ans
Famille	*Suisse :* un frère et sa famille (épouse, plusieurs enfants) *Étranger :* oui
Parcours d'émigration	Originaire d'Irak. A fui en Syrie en 2010.
Arrivée en Suisse	2013

Domaines d'encouragement

	Situation à l'arrivée	Mesures	Situation actuelle
Encourager et exiger	*n/a*	Élaboration d'un PII	*n/a*
Formation et travail	*Formation :* apprentissage informel (climatisation) *Expérience professionnelle :* 7 ans	*Formation : aucune* *Travail* : activité professionnelle / stage sur le 1er marché du travail avec possibilité de qualification	Pas d'activité lucrative ; fixation d'un objectif professionnel ; réalisation des objectifs : indéfinie.
Langue locale	*Oral :* aucune conn. *Lecture :* aucune conn. *Écrit :* aucune conn.	Différents cours de langue (cours d'intégration, cours intensif, cours B1)	*Oral :* A2 *Lecture :* A2 *Écrit :* A2
Langues étrangères	Anglais : quelques notions		
Santé	État insatisfaisant : traumatisme	Soins physiques	*Santé physique :* bonne à très bonne *Santé psychique :* bonne à très bonne
Intégration sociale	*n/a*	Activités sportives et autres	*Acceptation :* (plutôt) bonne *Discrimin. :* aucune *Amitiés :* nombreuses

Processus d'intégration

La première impression qu'a eue Yasin de la Suisse est qu'on pouvait s'y sentir en sécurité et y retrouver un calme psychique. Dans l'ensemble, il trouve que les informations reçues au préalable étaient suffisantes. Sa seule critique concerne le peu de renseignements fournis au sujet de son nouveau lieu de résidence : il ne se sent pas bien dans cette ville, car elle est peu animée. Il aimerait bien, pour cette raison, déménager dans un autre canton.

Après son arrivée, Yasin a particulièrement apprécié la possibilité d'assister à des cours de langue. Il a très bien su en tirer profit, faisant bientôt partie des meilleurs de son groupe. Cependant, dès qu'il est parvenu au niveau B1, il n'a pas pu se faire

financer d'autres cours de langue, car en principe, ce niveau permet d'exercer un travail. Mais comme Yasin n'a toujours pas réussi à trouver un emploi et qu'il passe la plupart de son temps à la maison, il déclare avoir beaucoup perdu et ne plus posséder le bon niveau atteint grâce aux cours.

Yasin a exercé deux activités professionnelles obtenues par médiation. Celles-ci lui ont paru positives dans la mesure où elles lui ont permis d'avoir des contacts répétés avec d'autres personnes. En revanche, il n'a pas aimé le fait de travailler « gratuitement ». Au cours de sa deuxième affectation à temps plein, ses problèmes de santé se sont accrus. Il a alors voulu réduire son taux d'occupation, mais cela a engendré des tensions avec le coach. Après avoir obtenu le certificat d'un médecin confirmant qu'il ne pouvait travailler qu'à 50 %, il a finalement pu diminuer son temps de travail. Depuis la fin de ces interventions, il a postulé aux postes les plus divers (en particulier au sein d'agences de travail temporaire), mais pour l'instant sans succès. Yasin trouve très pénible qu'il soit aussi difficile de trouver un emploi.

Yasin juge positive l'aide apportée par son coach – abstraction faite des tensions relatives à sa capacité de travail réduite en raison de ses problèmes de santé. Il estime en particulier que c'est grâce à ce soutien qu'il a pu trouver le plus vite possible un logement lui permettant de ne plus vivre chez son frère et la famille de celui-ci. Yasin se rappelle qu'un plan d'intégration avec des objectifs bien définis a été élaboré, mais il ne se souvient plus du contenu de ces objectifs.

En raison de son état psychique, Yasin a du mal à se concentrer et à se rappeler les choses. Ces problèmes psychiques le poussent également à éviter de sortir de chez lui, si bien qu'il a peu de contacts avec d'autres personnes. Il n'a aucun contact avec des Suisses et que peu de contacts avec d'autres réfugiés. Il s'estime chanceux d'avoir pu bénéficier du projet pilote car celui-ci lui a permis d'avoir un parcours d'émigration facile par rapport à d'autres réfugiés, de recevoir immédiatement une autorisation de séjour, d'avoir accès plus rapidement et de manière plus intensive à des cours de langue, et d'obtenir une plus grande aide financière.

Étude de cas n° 10 : Tarek

Bref profil

Âge / sexe	Homme âgé de 25 ans
Famille	*Suisse :* parents, plusieurs frères et sœurs *Étranger :* aucune
Parcours d'émigration	Originaire de Syrie. A fui en 2013 au Liban.
Arrivée en Suisse	2014

Domaines d'encouragement

	Situation à l'arrivée	Mesures	Situation actuelle
Encourager et exiger	*n/a*	Élaboration d'un PII	*n/a*
Formation et travail	*Formation :* diplôme de l'école moyenne, études universitaires non validées par un diplôme *Expérience professionnelle :* aucune	*Formation :* cours d'anglais *Travail* :	Stage en ingénierie
Langue locale	*Oral :* aucune conn. *Lecture :* aucune conn. *Écrit :* aucune conn.	Cours de langue locale, dont certains spécifiquement pour les jeunes.	*Oral :* C1 *Lecture :* C1 *Écrit :* C1
Langues étrangères	Quelques notions d'anglais et de français		
Santé	Bonne à très bonne	Aucune	*Santé physique :* bonne à très bonne *Santé psychique :* bonne à très bonne
Intégration sociale	*n/a*	Activités sportives, rencontres informelles / activités dans la commune de résidence, autres activités associatives	*Acceptation :* (plutôt) bonne *Discrimin. :* une fois *Amitiés :* nombreuses

Processus d'intégration

Tarek est un jeune homme cultivé qui, depuis son arrivée, a su concrétiser ses ambitions. Après avoir obtenu l'équivalent de la maturité dans son pays d'origine, tout comme sa jeune sœur, il a étudié pendant un an. Sa sœur et lui avaient les capacités scolaires et la volonté requises pour entreprendre ensuite une formation du degré tertiaire.

Tarek raconte avoir été totalement sous-sollicité la première année, car les autorités ne voulaient pas faire d'exception pour lui : il se souvient aujourd'hui avec un peu d'amertume du cours de langue auquel assistaient des débutants et même des anal-

phabètes. Le contenu du cours de mathématiques était encore moins intéressant pour cet étudiant ayant commencé une formation d'ingénieur. Le responsable du cours a d'ailleurs rapidement demandé à Tarek de lui servir d'assistant.

Tarek a parlé de ce problème à maintes reprises au coach responsable de sa famille, mais sans succès. Leur relation était conflictuelle dès le début, le coach ayant, selon le jeune homme, rappelé de nombreuses fois à ce dernier qu'il avait une dette envers la Suisse, à la fois en tant que réfugié et en tant que bénéficiaire de l'aide sociale. Finalement, il y a eu un changement de coach, car les deux parties ne parvenaient plus à s'entendre et la relation de confiance était rompue. Parallèlement, Tarek a poursuivi ses objectifs et obtenu une aide inespérée : un entrepreneur de la région est intervenu en faveur du jeune homme et de sa sœur. Il a par exemple repris les négociations avec les autorités jusqu'à obtenir que les deux jeunes gens puissent suivre et valider dans un canton voisin un cours de langue avancé (C1) (en payant lui-même les frais de transport). En faisant jouer son réseau professionnel et personnel, il est également parvenu à faire reconnaître la maturité syrienne de ses protégés par une haute école spécialisée – une étape importante dans le parcours d'intégration de Tarek. Aujourd'hui, le frère et la sœur étudient l'informatique dans un troisième canton. Afin de se préparer à ces études, Tarek a déjà effectué un stage en informatique, ce qui lui a permis non seulement d'acquérir des connaissances spécifiques à ce domaine (notamment le vocabulaire), mais aussi de développer des compétences aussi bien passives qu'actives dans le dialecte local et de se constituer de premiers contacts professionnels. Tarek a, de plus, exercé pendant un an un job d'étudiant le soir. Il occupe avec sa sœur depuis le début de l'année scolaire un logement qu'ils ont trouvé par leurs propres moyens.

Tarek est confiant dans l'avenir, mais il continue à beaucoup s'investir pour aider d'autres réfugiés qui n'ont pas eu la même chance que lui.

Étude de cas n° 11 : Rania

Bref profil

Âge / sexe	Femme âgée de 43 ans
Famille	*Suisse :* mère, frère et plusieurs enfants *Étranger :* oui
Parcours d'émigration	Originaire d'Irak. A fui en 2010 en Syrie.
Arrivée en Suisse	2014

Domaines d'encouragement

	Situation à l'arrivée	Mesures	Situation actuelle
Encourager et exiger	*n/a*	Rédaction d'un PII	*n/a*
Formation et travail	*Formation :* diplôme universitaire *Expérience professionnelle :* aucune	*Formation :* aucune *Travail* : aucune	Pas d'objectifs fixés en matière de formation ni de profession
Langue locale	*Oral :* aucune conn. *Lecture :* aucune conn. *Écrit :* aucune conn.	Divers cours de langue locale, dont cours pour migrantes	*Oral :* quelques notions *Lecture :* quelques notions *Écrit :* quelques notions
Langues étrangères	Aucune		
Santé	Bonne à très bonne	Aucune	*Santé physique :* bonne à très bonne *Santé psychique :* bonne à très bonne
Intégration sociale	*n/a*	Activités associatives	*Acceptation :* trop tôt / incertaine *Discrimin. :* aucune *Amitiés :* quelques-unes

Processus d'intégration

Rania a fait le voyage vers la Suisse accompagnée de plusieurs membres de sa famille. Après un très bref séjour à l'hôtel, elle et ses proches ont tous été logés sous le même toit, une habitation n'accueillant que des réfugiés, sans voisinage immédiat. L'éloignement relatif de son habitation d'un centre urbain a eu des répercussions sur le quotidien de Rania : pour se rendre à son cours de langue par exemple, elle doit emprunter les transports publics qui ne circulent pas régulièrement. Les trajets trop longs l'ont finalement amenée à renoncer au cours de langue quotidien et intensif qu'elle souhaitait suivre, au lieu de quoi, Rania n'assiste qu'à deux cours de langue hebdomadaires à bas seuil qui ne lui permettent pas de progresser. Après deux années de séjour en Suisse, la jeune femme ne maîtrise pas

encore la langue locale, ce qu'elle regrette amèrement, notant qu'elle n'a même pas de voisins avec qui un échange aurait pu s'instaurer.

La personne en charge de l'accompagnement de Rania et des siens a pu lui apporter jusqu'à présent un soutien apprécié dans toutes les démarches liées à l'organisation du suivi médical, des cours et d'autres activités rythmant son quotidien. En revanche, Rania déplore une certaine inertie et un vrai défaut de communication, notamment du côté des autorités, alors qu'elle est victime d'une erreur de l'administration, non sans conséquences pour elle (documents d'identité inexacts qui, à l'heure de l'entretien, n'avaient toujours pas été rectifiés).

Rania, à qui une source officielle en amont du voyage a affirmé que, voilée, le marché du travail suisse lui resterait défendu, se montre aujourd'hui assez réservée quant à son avenir en Suisse. Elle pense, à ce titre, qu'elle n'a pas pu réaliser les objectifs qu'elle s'était fixés à son arrivée (niveau de langue et intégration professionnelle), freinée en cela par les contingences liées au lieu de vie, mais aussi à une offre de cours de langue inadéquate.

Étude de cas n° 12 : Nour

Bref profil

Âge / sexe	Femme âgée de 24 ans
Famille	*Suisse :* parents et plusieurs frères et sœurs *Étranger :* aucune
Parcours d'émigration	Originaire de Syrie. A fui en 2012 au Liban.
Arrivée en Suisse	2014

Domaines d'encouragement

	Situation à l'arrivée	Mesures	Situation actuelle
Encourager et exiger	*n/a*	Élaboration d'un PII	*n/a*
Formation et travail	*Formation :* école moyenne, études universitaires non validées par un diplôme *Expérience professionnelle :* 1 an, professeur d'anglais	*Formation :* classe d'intégration *Travail* : aucune	Préapprentissage dans la vente
Langue locale[47]	*Oral :* aucune conn. *Lecture :* aucune conn. *Écrit :* aucune conn.	Cours spéciaux pour les jeunes	*Oral :* A2 *Lecture :* A2 *Écrit :* A2
Langues étrangères	Quelques notions d'anglais et de français[48]		
Santé	Bonne à très bonne	Aucune	*Santé physique :* bonne à très bonne *Santé psychique :* bonne à très bonne
Intégration sociale	*n/a*	Rencontres informelles, activités dans la commune de résidence	*Acceptation :* plutôt bonne *Discrimin. :* aucune *Amitiés :* nombreuses

Processus d'intégration

Depuis son arrivée en Suisse, Nour vit sous le même toit que ses parents et ses frères et sœurs : seule l'une de ses sœurs, aujourd'hui mariée, possède son propre appartement. Cette cohabitation est difficile pour Nour, car les tensions avec son père se sont multipliées depuis qu'elle a commencé son apprentissage. Il se fait du

[47] Les données saisies dans le cadre du monitoring peuvent diverger de l'information récoltée au cours des entretiens (erreurs de saisie ou évolution de la personne).

[48] La mention « quelques notions d'anglais » semble être en contradiction avec l'activité de professeur d'anglais.

souci, car elle rentre seule le soir et il aimerait empêcher cela. La meilleure solution pour Nour consisterait à déménager dans son propre appartement à proximité de son lieu de travail. Malheureusement, conformément à la réglementation de l'aide sociale qui paie les loyers du logement familial actuel, celui-ci serait alors trop grand pour le reste de la famille. Pourtant, l'argent mis à la disposition de la famille pour payer les loyers ne permettrait pas de trouver un logement approprié dans les environs. Face à ce dilemme, Nour n'arrive pas à se décider à déménager, car elle ne veut pas causer de problèmes supplémentaires à toute sa famille.

Le coach n'étant pas responsable de l'aide financière, il ne peut pas intervenir sur ce point : un manque d'influence qui reste aujourd'hui encore difficilement compréhensible pour le père de Nour.

Nour elle-même entretient une bonne relation avec son coach actuel (« c'est presque comme un grand frère, on parle d'égal à égal »), et elle est dans l'ensemble satisfaite des prestations dont elle a bénéficié. Seul le premier cours de langue auquel elle a assisté l'a déçue : le nombre d'heures insuffisant et le manque de niveaux différenciés limitaient fortement les progrès des participants. Au bout d'un an, elle a pu suivre un cours mieux organisé qui lui a permis d'acquérir le niveau B1 (examen réussi) et de continuer au niveau B2. Elle a ensuite participé à un cours d'intégration d'un an durant lequel elle a effectué divers stages et journées découverte. Récemment, elle a pu commencer un préapprentissage dans la vente, grâce à l'aide du coach. Elle aimerait cependant, l'année prochaine, tenter de trouver une place d'apprentissage dans le domaine de la santé. Dans son pays d'origine, Nour a étudié à l'université. Mais on lui a dit en Suisse que son diplôme n'avait aucune valeur et qu'elle devait tout recommencer de zéro. De plus, elle a été avertie à plusieurs reprises par des agents publics que le port du voile risquait de lui porter préjudice sur le marché du travail suisse. Et, de fait, elle a le sentiment que plusieurs employeurs n'ont pas pris sa candidature en considération à cause de cela. Mais elle a aussi constaté que les clients qu'elle sert tous les jours dans le cadre de son préapprentissage ne lui font aucune remarque et sont toujours aimables avec elle.

Étude de cas n° 13 : Nacira

Bref profil

Âge / sexe	Femme de 35 ans
Famille	*Suisse :* mari et plusieurs enfants *Étranger :* oui
Parcours d'émigration	Originaire de Syrie. A fui en 2012 au Liban.
Arrivée en Suisse	2014

Domaines d'encouragement

	Situation à l'arrivée	Mesures	Situation actuelle
Encourager et exiger	*n/a*	Élaboration d'un PII	*n/a*
Formation et travail	*Formation :* diplôme universitaire *Expérience professionnelle :* 3 ans	*Formation :* aucune *Travail* : aucune	Fixation d'un objectif professionnel
Langue locale	*Oral :* aucune conn. *Lecture :* aucune conn. *Écrit :* aucune conn.	Divers cours de langue locale	*Oral :* A2 *Lecture :* A2 *Écrit :* A2
Langues étrangères	Quelques notions d'anglais		
Santé	Bonne à très bonne	Prise en charge psychiatrique	*Santé physique :* insatisfaisante *Santé psychique :* insatisfaisante
Intégration sociale	*n/a*	Système de parrainage, rencontres informelles, activités dans la commune de résidence	*Acceptation :* plutôt bonne *Discrimin. :* aucune *Amitiés :* quelques-unes

Processus d'intégration

Nacira et les siens ont passé les premiers mois dans un hébergement collectif. Elle garde un mauvais souvenir de cette époque : il y avait beaucoup de conflits entre les résidents, et il est même arrivé que des hommes se battent. Selon elle, ces tensions étaient essentiellement dues au manque d'occupations intéressantes. Certes, beaucoup de choses étaient organisées sur place pour les réfugiés, notamment le cours de langue, proposé au sein même du centre ; mais Nacira regrette qu'il n'y ait eu qu'un seul cours pour tous les résidents, si bien que l'on trouvait parmi les participants « aussi bien des analphabètes que des universitaires ». Dans ces circonstances, les personnes habituées à apprendre étaient loin de pouvoir faire suffisamment de progrès.

Nacira est enthousiaste quant à l'accompagnement reçu : le coach était disponible à tout moment pour répondre à ses questions, et il a toujours su rediriger Nacira vers le service approprié en fonction de ses problèmes. La mise en réseau des réfugiés avec les spécialistes compétents se trouvait au cœur de son domaine d'activité.

Nacira a signé une convention d'intégration fixant des objectifs définis avec le coach. Elle s'est engagée à se concentrer d'abord sur l'apprentissage de la langue, et seulement après à se préoccuper de son intégration professionnelle. Elle regrette de ne pas avoir eu accès à un cours d'intégration qui lui aurait permis, par exemple, de se familiariser avec les habitudes et les valeurs suisses. De manière générale, Nacira a l'impression de ne pas avoir été privilégiée par rapport aux réfugiés « classiques », puisque la seule mesure dont elle ait bénéficié jusqu'à présent est un cours de langue ouvert à tous. De fait, l'entretien a révélé qu'elle n'avait pas conscience des différences ou privilèges liés au projet pilote de réinstallation de réfugiés.

Nacira aimerait, pour diverses raisons, déménager dans une autre commune, mais elle n'ose pas le faire, car cela retarderait la transformation du permis B en permis C. Cela impliquerait en outre que ses enfants changent d'école, ce qui n'est pas souhaitable, car ils s'y sont déjà bien intégrés. Ils vont à l'école primaire le matin et à un cours de langue spécial l'après-midi. Ils sont appliqués et font de gros progrès, à la grande satisfaction de leurs enseignants. Pendant leur temps libre, ils font du sport dans divers clubs et sont ainsi en mesure de se constituer un cercle d'amis.

Nacira raconte qu'elle a elle-même quelques amis qu'elle rencontre régulièrement pour discuter. Elle s'entend bien aussi avec le voisinage, composé principalement de personnes âgées.

À l'avenir, elle aimerait bien pouvoir trouver un emploi comme son mari.

Étude de cas n° 14 : Hamza

Bref profil

Âge / sexe	Homme âgé de 39 ans
Famille	*Suisse* : épouse et plusieurs enfants *Étranger* : oui
Parcours d'émigration	Originaire d'Irak. A fui en Syrie en 2010.
Arrivée en Suisse	2015

Domaines d'encouragement

	Situation à l'arrivée	Mesures	Situation actuelle
Encourager et exiger	*n/a*	Élaboration d'un PII	*n/a*
Formation et travail	*Formation :* école primaire, n'a pas terminé l'école moyenne *Expérience professionnelle :* 20 ans (gestion d'affaires)	*Formation :* aucune *Travail* : aucune	Pas d'objectifs fixés en matière de formation ni de profession
Langue locale	*Oral :* aucune conn. *Lecture :* aucune conn. *Écrit :* aucune conn.	Cours de langue locale, dont cours spécial pour les réfugiés	*Oral :* A1 *Lecture :* A1 *Écrit :* A1
Langues étrangères	Aucune		
Santé	Bonne à très bonne	Soins physiques	*Santé physique :* bonne à très bonne *Santé psychique :* bonne à très bonne
Intégration sociale	*n/a*	Rencontres de quartier / travail de quartier	*Acceptation :* plutôt bonne *Discrimin. :* aucune *Amitiés :* quelques-unes

Processus d'intégration

Après un voyage éreintant, Hamza et les siens ont passé quelques jours en CEP, puis se sont installés avec d'autres familles, dans un grand bâtiment où chaque enfant disposait de sa propre chambre. Seulement deux semaines plus tard, un nouveau déménagement les a emmenés vers un appartement privé, dans un quartier animé de leur ville d'accueil. La localisation proche de toutes les commodités leur plaît ; en revanche, les dimensions réduites du logement actuel ne permettent pas d'accueillir de manière optimale tous les membres de la famille (7 personnes logées dans un appartement 4.5 pièces). Certains enfants sont contraints, par manque de place, de dormir dans le salon.

Sur le plan administratif, Hamza souligne la déception ressentie lorsqu'il a constaté à la réception de son permis de séjour que son origine n'y figurait pas, mais la mention du statut d'apatride en lieu et place. Selon Hamza, il semble en outre qu'un autre canton ait procédé à l'inverse, faisant mention de cette origine controversée dans les documents d'identité des réfugiés, alimentant encore leur amertume.

Concernant l'accompagnement individuel et les mesures décidées dans ce cadre, Hamza se déclare globalement très satisfait. Il souligne la disponibilité du coach notamment. Néanmoins, alors que les deux ans du projet pilote sont écoulés, Hamza est encore sans projets d'avenir solides et ne possède que des connaissances sommaires de la langue locale. Il se montre d'ailleurs assez critique concernant l'organisation du cours de langue qu'il a suivi six mois durant, seulement : sa classe n'accueillait pas moins de 30 élèves, ce qui a fortement perturbé ses conditions d'apprentissage. De plus, le nombre d'inscrits dépassait alors le nombre de places disponibles, ce qui a généré une « cohue administrative » et considérablement retardé l'accès au cours, y compris pour les réfugiés du projet pilote de réinstallation.

Récemment néanmoins, Hamza a pu effectuer un stage de deux semaines dans un commerce. Il s'est senti véritablement utile – fier du fruit de son travail – lors de cette (trop) courte expérience. Il regrette surtout de ne pas pouvoir poursuivre son activité pour cet employeur et espère qu'un jour, celui-ci lui proposera un engagement fixe.

Sur le plan de l'intégration sociale enfin, Hamza souffre d'une certaine solitude, alors même que d'autres personnes arabophones vivent dans son voisinage immédiat. Il pense que cela s'explique par le mode de vie individualiste en Suisse. Hamza conclut cependant sur une note positive, affirmant que ses enfants ont tous trouvé des amis et sont heureux de leur nouvelle vie.

Étude de cas n° 15 : Reem

Bref profil

Âge / sexe	Femme âgée de 32 ans
Famille	*Suisse :* grand-mère, mère et un frère / une sœur *Étranger :* oui
Parcours d'émigration	Originaire de Syrie. A fui au Liban en 2011.
Arrivée en Suisse	2015

Domaines d'encouragement

	Situation à l'arrivée	Mesures	Situation actuelle
Encourager et exiger	*n/a*	Élaboration d'un PII	*n/a*
Formation et travail	*Formation :* diplôme universitaire ; apprentissage informel (en cosmétique) *Expérience professionnelle :* 10 ans	*Formation :* aucune *Travail* :	A commencé un travail rémunéré.
Langue locale[49]	*Oral :* aucune conn. *Lecture :* aucune conn. *Écrit :* aucune conn.	Différents cours de langue locale	*Oral :* quelques notions *Lecture :* quelques notions *Écrit :* quelques notions
Langues étrangères	Anglais A2		
Santé	Bonne à très bonne	Aucune	*Santé physique :* bonne à très bonne *Santé psychique :* insatisfaisante
Intégration sociale	*n/a*	Activités de réseautage, activités sportives	*Acceptation :* plutôt bonne *Discrimin. :* aucune *Amitiés :* nombreuses

Processus d'intégration

Reem s'est fixé d'emblée des objectifs élevés et les a atteints rapidement. Elle a appris la langue locale (niveau B1) en peu de temps et elle a reçu une proposition d'emploi dès les premiers mois de son séjour, mais elle aurait dû arrêter l'école pour l'accepter, ce que le coach est parvenu à empêcher. Il n'était cependant pas question pour Reem d'effectuer un apprentissage ou un perfectionnement : titulaire

[49] Les données saisies dans le cadre du monitoring peuvent diverger de l'information récoltée au cours des entretiens (erreurs de saisie ou évolution de la personne).

d'un diplôme d'esthéticienne également reconnu en Suisse, elle voulait travailler dans ce domaine et a été en mesure de concrétiser ce souhait.

Environ un an et demi après son arrivée, Reem a postulé avec succès à un poste à temps plein. Elle a alors déménagé dans un autre canton pour se rapprocher de son nouveau lieu de travail.

La rapidité avec laquelle Reem a déménagé et intégré le marché du travail s'explique notamment par sa volonté de suivre son fiancé : il fallait pour cela qu'elle soit indépendante financièrement et qu'elle dispose d'un logement approprié. Le mariage a pu avoir lieu en 2017, soit deux ans à peine après son arrivée en Suisse.

Le seul point critiqué par Reem est la façon dont la procédure de sélection des réfugiés pour le programme de réinstallation se déroule au Liban : selon elle, ce processus manque de transparence.

Étude de cas n° 16 : Malik

Bref profil

Âge / sexe	Homme âgé de 30 ans
Famille	*Suisse :* épouse, grand-mère et sœur / belle-sœur *Étranger :* aucune
Parcours d'émigration	Originaire de Syrie. A fui au Liban en 2012.
Arrivée en Suisse	2015

Domaines d'encouragement

	Situation à l'arrivée	Mesures	Situation actuelle
Encourager et exiger	*n/a*	Élaboration d'un PII	*n/a*
Formation et travail	*Formation :* diplôme universitaire ; apprentissage informel (peintre) *Expérience professionnelle :* 2 ans, artisan	*Formation :* aucune *Travail* : activité professionnelle / stage sur le 1er marché du travail sans qualification, mesure de qualification professionnelle ou technique / perfectionnement / cours	En recherche d'emploi, fixation d'un objectif professionnel
Langue locale	*Oral :* aucune conn. *Lecture :* aucune conn. *Écrit :* aucune conn.	Différents cours de langue locale	*Oral :* B2 *Lecture :* B2 *Écrit :* B2
Langues étrangères	Anglais C1		
Santé	Insatisfaisante	Soins physiques	*Santé physique :* bonne à très bonne *Santé psychique :* bonne à très bonne
Intégration sociale	*n/a*	Activités sportives	*Acceptation :* plutôt bonne *Discrimin. :* aucune *Amitiés :* quelques-unes

Processus d'intégration

En amont de son voyage en Suisse, Malik s'est intéressé à son nouveau pays et a lu beaucoup de choses à ce sujet. Cette préparation l'a aidé à se faire une idée précise de la Suisse et de ses habitants, de sorte qu'il s'est facilement acclimaté.

Dès le début, il ne voyait son coach arabophone que de temps en temps, principalement pour pouvoir consigner les objectifs atteints dans le cadre du suivi. En effet, grâce à ses progrès rapides en langue, Malik était capable de résoudre tout seul la plupart de ses problèmes. C'était important pour lui de prendre contact avec ses différents interlocuteurs de façon autonome et de toujours se montrer aimable et

ouvert. Il a pu ainsi se familiariser avec la « mentalité » suisse et se faire de premières connaissances sur son lieu de résidence.

Son niveau de langue lui a ensuite permis de se concentrer sur son objectif suivant : l'intégration professionnelle. Il a commencé par suivre un programme d'un an consistant à travailler dans le bâtiment tout en approfondissant ses connaissances linguistiques, notamment via l'acquisition de termes spécialisés. Après avoir terminé ce programme avec succès, il a pu effectuer un apprentissage de maçon. Bien qu'il ait obtenu dans son pays d'origine un diplôme dans le tourisme, Malik n'a pas vécu ce virage professionnel comme une régression, mais plutôt comme la possibilité de prendre rapidement pied en Suisse afin de pouvoir subvenir aux besoins de sa toute nouvelle famille.

Malik est très reconnaissant envers sa nouvelle commune de résidence, car elle les a accueillis à bras ouverts, contrairement à son premier lieu d'habitation où lui et les siens ne se sentaient pas les bienvenus.