

Comment s'est organisé le dispositif d'accueil de la migration ukrainienne à Genève ?

En quoi les spécificités, de ce public et de l'accueil proposé, viennent remettre en question l'intervention sociale nécessitant une adaptabilité permanente de la part de tous les acteur.e.s?



Geneve.ch

- BOUSSAHA Lakdar PT21 Option éducation
 - CARBONNIER Arthur PT21 Option éducation
-
- Travail de Bachelor effectué dans le cadre de la formation à la haute école de travail social.
 - Sous la direction de Mr BREVIGLIERI Marc
 - Genève, janvier 2024
 - Les opinions émises dans ce travail n'engagent que leurs auteurs

Table des matières

Résumé.....	4
Remerciements.....	5
Démarche méthodologique	8
Introduction.....	10
I. Les institutions publiques sont-elles immuables ?	11
A. Un contexte déjà en tension.....	11
1. La nouvelle gestion publique.....	11
2. La société liquide	13
3. Les entreprises apprenantes	15
4. L'exemple des Task forces	16
B. La crise comme opportunité ?.....	17
1. La crise comme stratégie de changement.....	17
2. La résilience comme moyen d'adaptation.....	20
3. Le parallèle avec la crise du covid 19.....	22
II. Nouveau public, crise humanitaire et transformation institutionnelle	23
1. Le permis S	23
2. Un public nouveau : nouvelles perspectives ?	24
De nouvelles apparences.....	24
3. Nouvelles exigences	26
III. Capacité d'adaptation et d'intégration du nouveau public	28
A. L'intégration du public : une priorité ?	28
1. Les actions intégratives	28
2. Les objectifs du public en suisse.....	30
B. Les freins à l'intégration	31
1. L'incertitude.....	31
2. L'incompréhension du système suisse.....	32
3. La situation psychologique	33
4. Les ajustement de l'Hospice général face à ces freins dans l'intégration	36
C. L'intégration selon le profil des personnes.....	37
1. La catégorisation du public.....	37
2. Réseaux d'affinité/ réseau communautaire.....	38
3. Le rôle des interprètes.....	41
IV. Temporalités et échelles des politiques d'accueil.....	42
A. Temporalités du dispositif mis en place	42
1. Les étapes de l'accueil	42

2. La généralisation.....	43
3. Les familles d'accueil: Un exemple d'une mesure amenée à perdurer?	45
B. En quoi s'agit-il d'un dispositif spécifique ?.....	45
1. L'adhésion du peuple	46
2. Une globalisation contre-productive?	48
Conclusion	49
Bibliographie.....	51
Annexes :	55
1. Entretien avec A. Cittadini, responsable des permis S à l'HG.....	55
2. Entretien avec 2 AS de l'accueil Ukraine.....	62
3. Entretien couple ukrainien	67
4. Entretien avec Dasha	71
5. Entretien avec F. Wuarin, adjoint scientifique HG	73

Résumé

Notre enquête nous amènera à nous focaliser sur l'accueil de la migration ukrainienne, en nous intéressant au dispositif mis en place en urgence à Genève afin de répondre à cette crise migratoire imprévisible et brutale. Notamment lorsque le statut S a été activé par le conseil fédéral.

Nous tenterons donc de comprendre quelles sont les spécificités de ce public, et quelles ressemblances pouvons-nous aussi remarquer avec les autres migrations ?

Ainsi, nous avons voulu analyser comment cela impactait le dispositif mis en place et les acteurs concernés dans l'intervention ?

Ce travail d'enquête nous permettra, in fine, de réfléchir aux éventuelles transpositions des mesures évaluées comme positives dans ce processus, et de les élargir à d'autres contextes.

En résumé il s'agit de mieux appréhender comment le système juridique, les institutions du travail social, les professionnels, mais aussi les citoyens offrent un accueil, en faisant naître des représentations spécifiques et en tentant d'y ajuster des conditions appropriées.

Remerciements

Avant d'entrer pleinement dans notre travail, nous tenons à remercier les personnes qui nous ont permis d'avancer, de trouver des réponses à nos questionnements ainsi qu'une problématique qui nous convient au mieux. Nous tenons à commencer par Marc Breviglieri, qui est responsable du suivi de notre travail de Bachelor (TB). Son œil critique, ses questionnements, ses idées et les enseignements qu'il nous a donnés en lien avec la recherche, nous ont permis d'avancer de manière construite. Ensuite, la communauté TB avec laquelle nous avons partagé nos avancements dans un climat toujours bienveillant et constructif.

Au niveau du terrain, nous remercions les trois Ukrainien.nes qui ont accepté de se confier à nous et de répondre à nos questions, malgré la sensibilité émotionnelle liée au sujet. Nous sommes également reconnaissants de l'Hospice général qui nous a permis d'avoir des entretiens avec des professionnels, qui ont des fonctions et des terrains différents. Ils ont tous apporté des analyses pertinentes pour notre recherche, liées à leurs expériences ainsi que leurs postures professionnelles.

Préambule

Billet d'humeur : Janvier 2023

" Que ce monde soit absurde, c'est l'affaire des philosophes et des humanistes. Mais qu'il soit injuste, c'est notre affaire à tous " G.Cesbron

La guerre nous révolte évidemment, mais le traitement de certains médias encore plus. Évidemment que nous devons accueillir les Ukrainiens qui la fuient, mais nous ne comprenons pas l'indignation à géométrie variable, le mort kilométrique et surtout la comparaison entre bons réfugiés et mauvais migrants.

Quelle horreur ! Les Ukrainiens sont blancs, de la même religion, plus ou moins de la même culture et seraient donc plus acceptables ? Plus intégrables ?

Cette musique de fond est nauséabonde, nous écœure et nous révolte. Les bons migrants ukrainiens contre les mauvais migrants syriens. Nous en sommes donc là ?

Faire preuve d'humanité n'est pas négociable, selon nous.

Nous devons sortir de cette situation grandis, soudés et plus solidaires que jamais. Mais malheureusement certains cherchent à diviser sans cesse, par ces discours on laisse s'installer et se développer l'entre-soi et la fermeture d'esprit. Nous sommes abasourdis par ce que nous entendons ou ce que nous lisons.

Nous plaçons néanmoins toute notre confiance dans le travail social. Il a un rôle crucial à jouer dans l'éveil des pensées ou le réveil des pensées. Nous croyons qu'il peut éviter que ces idées prospèrent et se prolifèrent, et il peut rétablir une certaine justice sociale plus en phase avec des valeurs humanistes. Car c'est souvent dans les pires moments de l'humanité que l'Homme a triomphé, nous nous efforçons donc de garder l'espoir, de garder foi en nous et d'œuvrer dans le bien, à la recherche d'un monde meilleur.

Ce billet d'humeur a été rédigé en janvier 2023 dans le cadre d'un atelier d'expression écrite, et donc lorsque quelques semaines plus tard nous avons réfléchi à des problématiques qui pouvait nous intéresser dans le cadre de notre travail de Bachelor, celle-ci est forcément ressortie.

Nous voulions mieux comprendre cette situation et savoir si notre indignation était vérifiée.

Nous avons voulu dans un premier temps pour notre travail, nous intéresser de plus près à ce qui a agité le débat public récemment, et même parfois susciter la controverse en ce qui concerne l'accueil de la migration à Genève.

En effet, la crise ukrainienne est venue bouleverser de façon imprévisible et brutale notre schéma d'accueil établi depuis plusieurs décennies. Que ce soit au niveau de l'opinion publique, mais aussi au sein même des institutions et jusqu'à l'intervention effective des travailleurs sociaux (TS) sur le terrain ainsi que dans leurs représentations, tout est remis en question. Il s'agit donc bien d'un nouveau paradigme.

Nous voulions initialement nous aventurer au "jeu" des comparaisons, en partant de notre postulat de départ, de notre engagement personnel et de notre part sensible commune en dénonçant quelque peu naïvement l'inégalité de traitement entre les différentes migrations. C'était cela notre perplexité de départ, notre étonnement.

Afin de vulgariser notre propos, nous voulions à la base comparer l'accueil et l'intégration proposée ou non à un migrant syrien ou afghan, par rapport à l'accueil offert à la migration ukrainienne.

Nous avons d'ailleurs pu nous rendre compte à travers certains articles de presse que cet accueil cristallisait certaines tensions au début, notamment sur les places attribuées aux réfugiés ukrainiens au détriment des autres.

"Ils doivent laisser leurs places aux Ukrainiens" (Le Courrier, 03.2022)

"L'accueil des Ukrainiens et Ukrainiennes à Genève se répercute sur d'autres réfugié·es. Une députée a déposé une question urgente au Grand Conseil pour clarifier la situation." (Le courrier, 03.2022).

Nous nous sommes assez vite rendu compte aussi qu'un premier biais de perception risquait de venir contrarier notre démarche d'enquête. De plus, lors des premiers entretiens avec notre responsable TB Marc Breviglieri, il nous préconisera de nous intéresser à une seule des migrations, pour des raisons pratiques. En effet, en matière de temps et de charge de travail, cela semblait trop lourd.

Nous décidons donc de nous concentrer essentiellement, sur l'accueil de la migration ukrainienne dans le canton de Genève, en gardant en tête tout au long de notre travail, les mesures spécifiques liées à cet accueil, mais aussi sur ce qui est plutôt généralisé. Nous gardons, cependant, d'une certaine manière notre postulat initial dans un coin de la tête, en nous demandant si notre recherche le fera réapparaître.

Nous avons donc considéré comme une aubaine, dans notre posture d'étudiant en formation, le fait que nous ayons encore peu de recul sur la crise actuelle, et que tout était encore en mouvement, au cours même de notre enquête.

Démarche méthodologique

Notre démarche méthodologique a été d'obtenir des entretiens avec des professionnels directement sur le terrain, mais aussi des responsables de L'Hospice général (HG), à qui l'on a confié la charge des permis S. Enfin, nous avons réussi à réaliser des entretiens avec des bénéficiaires ukrainiens afin d'avoir aussi leur point de vue sur ce qu'ils vivent. Dans notre démarche de recherche, nous avons laissé la problématique émerger, se former à travers nos entretiens avec les professionnels et bénéficiaires. Le but n'était pas d'arriver dans ces rencontres avec une idée de sujet de recherche très précise, mais plutôt de laisser les personnes s'exprimer sur ce qu'elles jugeaient important de nous transmettre.

Nous voulions aussi nous offrir la possibilité d'observer ces lieux collectifs exclusivement dédiés à cet accueil spécifique, comme à Palexpo ou aussi les lieux de rencontres communautaires assez fréquentés. Nos demandes pour Palexpo demeureront infructueuses, quand l'idée d'observation d'un des lieux de rencontre communautaire restera en suspens, par rapport à d'autres priorités.

Nous avons, cependant, pu effectuer une observation directe du lieu de l'accueil Ukraine, que ce soit l'accueil libre ou le premier enregistrement à l'HG. Dans une démarche non participante, sans influence sur ce qui se passe, même si nous étions visibles lors de notre visite. Il s'agissait pour nous de nous rendre compte des conditions d'accueil, de voir de nos propres yeux le dispositif mis en place et les conditions de travail, ce qui nous a été bénéfique. Ainsi nous avons obtenu plusieurs entretiens qualitatifs que nous avons retranscrits totalement ou partiellement et déposés en annexe.

- Administration
 - Mme Corinne Chuit, responsable d'unité à L'AMIG
 - Mme Amélie Cittadini, responsable permis S
 - Mr François Wuarin, adjoint scientifique de l'hospice générale
- Travailleurs sociaux
 - Deux assistantes sociales de "l'accueil Ukraine"
 - Un ASE à Palexpo
- Ukrainiens
 - Dasha: Ukrainienne de 23 ans
 - Couple d'Ukrainien: Dima 28 ans et Katya 27 ans

Une fois que nous avons mis en commun nos savoirs sensibles, voilà notre communauté de recherche établie. Notre démarche d'enquête est une méthode inductive, c'est-à-dire en partant de nos observations de la réalité. Cela nous a fait changer de posture, à l'image de l'étude de sur le harcèlement de rue (Gayet. C, 2021) étudiée lors de notre cursus TB. En effet, nous avons adopté une première posture de déconstruction en nous intéressant uniquement à l'accueil de la migration ukrainienne, puis nous avons tenté d'avoir un regard distancié grâce à la catégorisation que nous avons pu faire. Finalement, une troisième posture lorsque nous nous sommes intéressés aux situations spécifiques et au contexte particulier de ce vaste dispositif.

Notre choix de ne pas adopter l'écriture inclusive tient au fait que nous estimons que le texte sera plus accessible et agréable à la lecture, il ne vise en aucun cas à minimiser l'importance de l'inclusion et de la diversité. Nous sommes fermement engagés à promouvoir un environnement respectueux et inclusif au sein de notre institution et plus largement de notre société.

Introduction

Le 24 février 2022 marque, le début de l'invasion russe en Ukraine, provoquant ainsi une grande vague de migration. Les femmes et les enfants sont les plus concernés, car les hommes sont réquisitionnés dans la défense du pays. Cette guerre prend directement une portée médiatique et politique en créant une "scission" entre l'Europe occidentale et la Russie. Le discours européen et suisse se montre alors très ouvert sur l'accueil des Ukrainiens et la Confédération débloque rapidement le permis S (le 11 mars 2022). Ce dernier a pour but de faciliter et accélérer les procédures d'accueil des Ukrainiens en Suisse. En effet, 1769 permis S ont été délivrés à Genève en 2 mois.

En plus d'être nombreux, ce public est nouveau et se différencie des autres déjà accueillis. Cela demande donc aux institutions et travailleurs sociaux de s'adapter pour leur accompagnement et dans leur prise en charge.

Dans ce cadre-là, les institutions genevoises ont dû mettre en place un dispositif d'aide afin d'accueillir au mieux les personnes ukrainiennes. Palexpo a alors été transformé en lieu d'accueil et d'autres solutions que nous détaillerons plus tard ont été mises en place pour faire face à l'urgence.

Notre travail se comporte donc en plusieurs parties :

Dans un premier temps, nous allons nous demander si les institutions sont immuables, ou si au contraire, elles font preuve d'adaptation et de changements lors des périodes de crise. Pour cela, nous allons nous appuyer sur différents auteurs et exemples concrets afin de soutenir notre propos et apporter des idées venues d'autres contextes.

Ensuite, nous allons nous questionner sur le public, savoir en quoi il présente un nouveau profil, en quoi il a de nouvelles demandes, et comment cela vient impacter les travailleurs sociaux.

Nous continuerons en nous penchant sur l'HG et la mise en place d'actions à visée intégrative. Puis, savoir quels sont les freins et les accélérateurs dans l'intégration de ce public. Nous nous demanderons alors si celle-ci est réellement une priorité dans l'accueil des Ukrainiens.

Nous finirons par nous interroger sur les nouvelles mesures bénéficiant aux Ukrainiens. Nous voulons savoir lesquelles seront amenées à s'ouvrir à d'autres publics et lesquelles semblent, au contraire, limitées aux Ukrainiens.

I. Les institutions publiques sont-elles immuables ?

Pour débiter notre recherche, nous allons nous questionner sur le contexte global entourant les institutions publiques, et tentant de comprendre en quoi il est déjà sous tension, et ce que signifie la nouvelle gestion publique. Nous nous intéresserons au concept de société liquide, puis de l'entreprise apprenante et plus particulièrement à l'aide de l'exemple des *task forces* de l'Hospice générale.

L'intérêt pour nous est de rendre compte de ce que cela signifie dans notre microcosme du travail social. Ainsi à travers notre enquête sur l'Hospice générale, une des institutions sociales genevoises les plus importantes, ainsi que sur les travailleurs sociaux eux-mêmes, nous tenterons de comprendre comment ils s'adaptent en temps de crise. Quels freins et quelles opportunités s'offrent à eux à ce moment-là? Quelles réactions se manifestent face à l'imprévisible? Face à une situation d'urgence soudaine, extraordinaire, mais qui finalement dure...

A. Un contexte déjà en tension

Ce conflit entre la Russie et l'Ukraine, qui a entraîné un exode migratoire important en direction de nombreux pays européens, vient forcément impacter de façon très soudaine et brutale l'équilibre des pays accueillants. Un équilibre déjà compliqué à trouver par rapport à différents facteurs politiques, économiques, et sociétaux dans un monde en constante mutation et de plus en plus difficile à appréhender.

1. La nouvelle gestion publique

La Nouvelle Gestion publique (NGP), également connue sous le nom de New Public Management (NPM) en anglais, est un modèle de gestion publique qui a émergé dans les

années 1970. Il s'agit donc d'un ensemble de nouvelles méthodes pour gérer les gouvernements et les administrations publiques. L'expression « Nouvelle Gestion publique » a émergé au début des années 1990 pour désigner des réformes similaires mises en œuvre dans différents pays, malgré les différences de régimes.

L'objectif est de mettre en place des marchés ou des quasi-marchés même dans les domaines cruciaux, comme l'éducation et la santé, qui étaient plutôt épargnés jusque-là.

La NGP est une approche de gestion qui a émergé dans le secteur public, visant à appliquer des méthodes de gestion du secteur privé pour améliorer l'efficacité, la performance et la responsabilité dans les organisations. "La NGP nie toute forme de différence entre le secteur privé et le secteur public" (X.Merrien, 2004)

Dans le contexte du travail social, cela peut avoir des implications sur la manière dont les services sociaux sont planifiés, financés, évalués et fournis.

Ainsi les gouvernements doivent se concentrer sur la fixation d'objectifs généraux, tandis que les prestations de services vont être gérées par des institutions spécialisées.

"Elle confie les services de l'Etat-providence, à des organismes décentralisés sous contrat, tout en renforçant le contrôle sur les résultats et les budgets"(X.Merrien,2004). La tendance est donc de remplacer les grands services gouvernementaux par des agences spécialisées. Ces agences ont des contrats pour atteindre des objectifs spécifiques et reçoivent des budgets globaux à la manière de ce qui se passe dans le monde des entreprises et du secteur privé. Cela vient remettre en question la position des employés du secteur public, qui vont devoir être soumis et évalués en fonction de leurs performances.

Enfin, les citoyens qui utilisent des services publics vont être traités comme des clients individuels, et idéalement pouvoir bénéficier de la concurrence entre le privé et le public.

C'est donc dans ce contexte global que le travail social doit déjà se réinventer, en effet comme expliqué dans le livre "le travail social et la nouvelle gestion publique" (2013 Bellot, Bresson, Jetté)

"Le tournant gestionnaire imposé par la crise de l'État-providence et la gouverne néolibérale n'est plus à démontrer. De partout, les politiques sociales et les services sociaux sont modulés par les mots d'ordre de la nouvelle gestion publique : responsabilisation, performance, rentabilité. Plus qu'un nouveau vocabulaire, ce nouveau cadre de pensée et d'action induit des transformations profondes des mécanismes de protection et de régulation sociales."

Cet ouvrage rend compte, à partir des regards croisés de chercheurs d'Europe comme du Québec, des enjeux et des défis du travail social au regard de la nouvelle gestion publique, et surtout de la diversité et de la complexité de ceux-ci. Il y est non seulement question de la modification des politiques et des cadres de l'intervention sociale, mais aussi des mutations des pratiques des travailleurs sociaux ainsi que des effets sur la formation et sur l'identité professionnelle.

Comment le travail social se positionne-t-il dans ce contexte qui n'est pas exempt d'ambiguïtés et même de contradictions sur les plans sociaux et politiques ?

Ce texte nous apprend donc que le travail social doit faire face à de nouveaux défis le mettant encore plus en tension, en effet dans cette nouvelle gestion on parle de rationalisation, de territorialisation ce qui peut mener à des paradoxes dans la gestion des situations.

De plus, il nous explique que les vocations des travailleurs sociaux sont mises à l'épreuve par les politiques sociales, auxquelles ils vont devoir adhérer ou résister. Cela pose la question de la professionnalité de façon plus globale aussi. Quid de la part discrétionnaire des TS face à ces nouveaux modes de gestion quelque peu hors sol et dénuée de toute considération empathique individuelle. Enfin, la volonté du décloisonnement des pratiques peut être vue comme une atteinte à la légitimité et à la reconnaissance professionnelle.

C'est donc tout ce contexte que nous avons dû prendre en considération lors de notre enquête. En effet, il ne s'agit pas que de répondre à une crise, mais de le faire dans un secteur déjà en crise.

2. La société liquide

Dans le chapitre 8 du texte *les effets réels d'un système holocratique et de nouvelles perspectives*, de Damien Richard et Jean-Luc Christin mettent en lumière et insistent sur l'évolution qui est en cours dans le monde de l'entreprise, en particulier en ce qui concerne les modèles de gestion et d'organisation. Ce constat découle de la nécessité de répondre aux défis sociétaux contemporains, qui exigent de repenser la manière dont les entreprises sont gérées et organisées.

Les auteurs observent que la transition d'une "modernité solide" (D. Richard et J.-L. Christin, 2019) basée sur des structures et des processus rigides à un monde liquide caractérisé par la

mobilité et la rapidité du changement a donné naissance à de nouvelles tendances, telles que le freelancing, le coworking et l'ubérisation des emplois par exemple.

Ces évolutions contribuent à rendre le travail réel moins visible et mettent en évidence la nécessité de repenser les modèles de gestion pour faire face au monde VICA qui est le monde dans lequel on vit aujourd'hui, c'est-à-dire : **V**olatile, **I**ncertain, **C**omplexe et **A**mbigu.

Les changements rapides et imprévisibles exigent des individus et des entreprises de revoir leur façon de fonctionner.

“Après la « société du risque », qui fait déjà figure d'ancêtre (Ulrich Beck, 1986, p.191), certaines analyses ont insisté sur la détraditionnalisation, c'est-à-dire le fait que les normes, les manières de faire véhiculer par la société et ses institutions ne s'imposent plus d'elles-mêmes, et que chacun est à la fois libre et en devoir de trouver sa solution aux problèmes qu'il va rencontrer. Le sociologue d'origine polonaise Zygmunt Bauman parle ainsi de « modernité liquide » pour souligner le fait que tout ce qui donnait à nos sociétés un caractère stable et prévisible (institutions, traditions...) s'efface, pour laisser place à un monde où « les conditions dans lesquelles ses membres agissent changent en moins de temps qu'il n'en faut aux modes d'action pour se figer en habitudes et en routines ». (X. Molénat, 2009)

De plus, face à la mondialisation économique, Alain Touraine prophétise la fin de « l'idée même de société », ne laissant la place qu'à une lutte entre des « forces impersonnelles » (marché, guerre, violence) et des « sujets » (A. Touraine cité par X. Molénat, 2009).

L'objectif pour nous a donc été de tenir compte de ce contexte dans notre enquête et notre analyse afin de tenter de mieux comprendre certaines de nos observations.

Une fois le concept de société liquide mieux appréhendé, nous avons voulu savoir ce que cela pouvait renvoyer aux bénéficiaires, mais aussi aux travailleurs sociaux eux-mêmes. Comment peuvent-ils se projeter dans ce monde VICA, collaborer et donc avancer face à tant d'incertitudes? L'exemple des flux autorisés dans le cadre des permis S abonde dans le sens de cette nouvelle “société liquide”. Nous nous sommes rendu compte que cela pouvait déboucher sur d'autres problématiques en termes de gestion et de travail social. Il en va de même lorsque les travailleurs sociaux semblent désorientés par les nouvelles apparences de ces migrants ukrainiens, car un processus de déconstruction professionnelle doit s'effectuer rapidement afin de ne pas aliéner le travail au quotidien.

3. Les entreprises apprenantes

Afin de décrire ce concept des *entreprises apprenantes*, nous nous sommes appuyé sur le texte *Promouvoir les organisations du travail apprenant : enjeux et défis pour la France* (France stratégie, 2020). Ainsi nous avons trouvé des clés de compréhension afin de mieux appréhender l'organisation du dispositif mis en place pour l'accueil des Ukrainiens sur le sol suisse.

“Les pratiques organisationnelles et managériales inspirées du modèle apprenant apparaissent bénéfiques aux uns comme aux autres, dans la mesure où elles favorisent la qualité du travail, le développement des compétences et la diffusion des innovations.

Il nous semble évident de constater que cette évolution des entreprises privées déteint aussi sur les organisations publiques. Ainsi, en Europe du Nord, plusieurs pays ont mis en place depuis des années des programmes nationaux pour moderniser l'organisation du travail en ce sens.” (France stratégie, 2020)

On distingue aujourd'hui quatre grands modèles d'organisation du travail. À côté “des deux formes traditionnelles dites tayloriennes et simples, sont apparues deux formes modernes, dites apprenante et lean production”. (France stratégie, 2020)

Historiquement, les organisations tayloriennes ou simples accordent une “autonomie limitée et une grande répétitivité des tâches pour les salariés”(France stratégie, 2020). Notamment durant l'âge d'or des grandes industries du secondaire même si elles existent encore. Nous avons quelques que peu évolué cependant, vers des structures simples notamment “avec des procédures de travail moins formalisées”. (France stratégie, 2020)

Ce qui nous intéresse cependant est les évolutions plus récentes au niveau de l'organisation du travail dans ces deux formes plus modernes. Dans les entreprises apprenantes “les salariés sont souvent polyvalents, participent activement à l'élaboration des objectifs avec la hiérarchie, apprennent en continu et disposent d'une forte autonomie.” (France stratégie, 2020) Pendant que dans la “lean production”, cette autonomie est plus encadrée, avec des “processus standardisés et de fortes contraintes de rythme de travail”.

Notre enquête terrain nous amène à penser que l'Hospice général chargée de la gestion du dispositif est dans cette étape d'un point de vue organisationnel. En effet, de par la taille du

dispositif et de l'HG, il est compliqué d'être dans une démarche totalement apprenante avec des salariés si impliqués dans les décisions tant les procédures doivent être soumises à des accords préalables, suivre des directives politiques et être contrôlées hiérarchiquement.

Cependant, nous avons pu remarquer, de par l'imprévisibilité et le manque de recul sur cette situation de crise, la volonté et la nécessité de s'adapter en impliquant les travailleurs sociaux et en tenant compte de leurs observations et retours terrain, cela dans une optique d'améliorations.

Lors de nos entretiens et observations, on nous a présenté le récent dispositif de l'accueil Ukraine (de l'HG). Nous avons pu remarquer qu'il est en adaptation permanente face à la venue de nouvelles problématiques. Nous allons d'ailleurs vous détailler un de ces exemples (les Task Forces) dans le prochain point.

4. L'exemple des Task forces

Pour faire face à la crise et à l'arrivée d'autant de permis S, l'HG a donc aussi dû trouver des solutions. Une de ces solutions nous a été donnée par Mme Cittadini. Elle nous a parlé des *task forces* qu'organise l'HG.

Nous avons trouvé pertinent de nous pencher sur l'origine de ce mot. En français nous parlons moins de *task force*, mais plutôt de *force opérationnelle*. Ce mot vient initialement du lexique de la guerre et plus particulièrement de l'armée américaine lors de la Seconde Guerre mondiale. "À cette époque, la marine était organisée en divisions, escadrons et flottes. Le concept de force opérationnelle permettait de créer une organisation temporaire en empruntant des navires de différentes divisions sans devoir formellement réorganiser les flottes, et de la dissoudre aussi simplement qu'elle avait été créée lorsqu'elle avait perdu son utilité. En tout cas ce concept fonctionna très bien, et à la fin de la guerre plus de 200 forces opérationnelles avaient été créées." (Wikipédia forces opérationnelles).

La temporalité limitée des task forces serait-elle le dessein logique du dispositif d'accueil Ukraine, qui serait finalement voué à disparaître ?

Ce terme est donc né en pleine période de crise afin de pouvoir augmenter l'efficacité d'une organisation, divisée en plusieurs sous-groupes. Avec le temps, ce terme s'est élargi et a fait

son apparition dans le domaine du management et se définit alors comme “ une forme d'organisation temporaire créée pour exécuter une tâche ou activité donnée” (Wikipédia forces opérationnelles).

Mme Cittadini nous emploie ce terme afin d'évoquer les réunions avec tout le réseau qui concerne l'accueil des Ukrainiens. “On fait des task forces, des séances, où on se voit 1x par semaine. Chaque personne de chaque domaine (hébergement, santé,...) venait et disait “qu'est-ce qu'on peut faire?”. Je retiens une façon plus rapide de travailler et plus agile, on se voit avec le réseau et on intègre les associations. Une fois par mois, on se voit avec tout le réseau qui concerne l'Ukraine. Et avec la vague de migration, on a élargi à toute la migration de travailler de façon plus rapide, agile et s'adapter.” (A. Cittadini,2023)

Il est intéressant de noter que ces réunions permettent de réunir des acteurs qui ne collaborent pas directement en temps habituel. Il nous semble donc clair que l'accueil est devenu plus global et efficace à l'aide de cet outil. Le fait que les institutions aillent dans le même sens leur permet une meilleure répartition des tâches ainsi qu'une exécution plus efficace.

Le travail en réseau paraît donc comme un point essentiel pour faire face à une crise migratoire et le fait de pouvoir faire et défaire des équipes de travail en fonction du besoin est un moyen d'améliorer ce travail d'équipe

B. La crise comme opportunité ?

Après avoir expliqué en quoi le contexte suisse et plus particulièrement celui du travail social étaient déjà en tension, nous allons tenter de démontrer en quoi les crises peuvent être aussi perçues comme des opportunités de changements, et d'améliorations pour les institutions.

1. La crise comme stratégie de changement

Nous avons pu constater au cours de nos recherches théoriques que les crises pouvaient être perçues comme un déclic propice aux changements d'organisation, et deviennent même “potentiellement stratégique pour piloter l'évolution” (C.Rochet et O. Keramidas, 2007), sous certaines conditions spécifiques.

Dans le texte de Claude Rochet et Olivier Keramidas *La crise comme stratégie de changement dans les organisations publiques* (2007), les auteurs nous parlent de différentes façons de gérer les crises et catégorisent quatre cas distincts uniquement dans la sphère publique “par souci de clarté et du fait avéré de la spécificité de ces organisations”.

- La crise accueillie
- La crise fortuite
- La crise bienvenue
- La crise provoquée

Nous trouvons le parallèle avec certains cas assez judicieux par rapport à notre travail de bachelor.

En effet la crise ukrainienne, débouchant sur le flux migratoire qui a dû être géré par nos services genevois peut s'apparenter à une crise fortuite car imprévisible, mais aussi une forme de crise accueillie notamment avec la décision d'accorder le permis S.

Ainsi, il est intéressant d'en lire des conclusions et des enseignements tirés en lien avec nos questionnements. Nous avons pu remarquer, au cours de notre enquête de terrain, que l'accueil a dû être organisé en urgence, des postes de travailleurs sociaux ont été ouverts, un système spécifique propre à l'accueil ukrainien et des locaux réquisitionnés en un temps record. Cela a été la première étape du processus de réaction, une solution apportée concrètement. Nous avons pu nous rendre compte que c'est de cela dont il s'agit en ce qui concerne l'hospice générale notamment.

“Les crises doivent être gérées et le point commun de chacun des scénarios est de faire de la crise, dont l'origine peut être très diverse, un *momentum* pour la transformation organisationnelle.” (C. Rochet et O. Keramidas, 2007)

De plus, nous ne pouvons négliger l'aspect du processus d'apprentissage par la pratique (le “*learning by doing*”) car l'urgence de la situation fait que le temps était compté et qu'il fallait agir vite, au risque d'être amené très certainement à réajuster l'intervention a posteriori. Cela a permis “d'actualiser les paradigmes organisationnels en intégrant les nouveaux éléments de l'environnement économique et social. Comme nous avons pu le voir dans le point sur les entreprises apprenantes”. (C. Rochet et O. Keramidas, 2007)

En outre, dans ce contexte, il est important d'avoir "des feedbacks sur la base des connaissances et actualisation des modèles mentaux des collaborateurs de l'organisation" (C. Rochet et O. Keramidas, 2007) ce que nous développerons dans un deuxième temps d'ailleurs.

"Les auteurs parlent de ces feedbacks comme un exemple d'évolution des « contraintes informelles » dont North souligne qu'elles sont la base de toute évolution des contraintes formelles. Il ne suffit pas de créer de l'extérieur de nouvelles contraintes formelles si les contraintes informelles n'évoluent pas de l'intérieur par mutation de la base de connaissance." (C. Rochet et O. Keramidas, 2007)

C'est ce que nous avons d'ailleurs remarqué au cours de notre enquête. L'importance des retours et des observations des TS, sur ce qui se jouait dans ce processus d'accueil afin que l'action soit toujours plus adaptée et toujours plus efficace. Nous voyons alors clairement un exemple d'utilisation des *feedbacks* que ces auteurs évoquent.

Nous retiendrons aussi l'idée du déclic qui fait que nous proposons une première solution de prise en charge, le texte explique comment : "celle-ci peut devenir le *momentum* d'un processus d'apprentissage qui permettra au système de parvenir à un état supérieur d'équilibre." (C. Rochet et O. Keramidas, 2007)

Cependant, il met en garde sur le fait que ces crises offrent "plusieurs états futurs possibles d'équilibre et les risques de glisser vers un état d'équilibre très sous-optimal ou non désirable est sévère (Holling CS, Gunderson L., cités par C. Rochet et O. Keramidas, 2007)". Ce par quoi l'HG a été confronté par les nouvelles problématiques qu'a pu poser le permis S notamment sur la libre circulation (qui sera détaillée plus tard).

Ils nous expliquent que "la clé de l'évolution d'un état de l'organisation à un autre, plus complexe, est l'apprentissage" (C. Rochet et O. Keramidas, 2007) et donc la nécessaire adaptation. Il démontre aussi que "la faiblesse fondamentale du NPM (new public management) est qu'il s'est contenté de se concentrer sur la connaissance empirique par l'apprentissage de nouvelles recettes, et non de stimuler le « travail adaptatif » qui permet le *feedback* sur la base de connaissances épistémique (Mokyr J., 2003)" (C. Rochet et O. Keramidas, 2007). C'est d'ailleurs ce processus qui est encore en cours selon nous au sein du dispositif d'accueil Ukraine.

Dans ce texte, la crise est décrite comme un événement, un déclic subi, mais qui mène inévitablement à un bouleversement du fonctionnement normal d'une organisation.

2. La résilience comme moyen d'adaptation

Pour continuer à comprendre comment les institutions ont la possibilité de se mouvoir pendant une période de crise, nous allons nous pencher sur l'exemple des forces de l'ordre françaises. A la lecture d'un texte à ce sujet *La résilience des forces de l'ordre en contexte post-état d'urgence : entre logiques de fiabilité organisationnelle et de coproduction de service* (de L. Bout Vallot et B. Tiberghien en 2019), nous avons trouvé pertinent de l'évoquer dans notre travail de recherche, car nous avons retrouvé plusieurs éléments qui sont apparus dans le cadre de notre enquête.

A la sortie de 2 ans d'état d'urgence (1er novembre 2017), qui a été causé par les attaques terroristes qui ont touché la France, les forces de l'ordre françaises ont dû s'adapter. La pression autour d'éventuelles nouvelles attaques se faisait forte dans leur travail quotidien, alors que la menace et l'organisation terroriste étaient très floues. Le texte avance que c'est la résilience qui permet de constamment s'adapter aux événements inattendus.

Pour ceci, les auteurs s'appuient sur les travaux de Weick en 1993 qui définit la résilience comme "la capacité d'une organisation à maintenir ou regagner un état dynamiquement stable permettant la poursuite des opérations après un choc majeur ou en situation de stress continu" (Weick, 1993)

Dans le cadre de notre recherche, nous avons retenu un des aspects de la résilience, qui nous semble le plus pertinent: "Le bricolage et l'improvisation" (Tiberghien et Bout Vallot, 2019, p.227). Les auteurs expliquent à ce sujet: "les acteurs que nous avons pu interroger soulignent que l'improvisation n'est jamais totale et que le contexte turbulent impose davantage une prise d'initiatives incluse dans des schémas préétablis pouvant être (ré)agencés de manière dynamique au regard de la situation". (Tiberghien et Bout Vallot, 2019, p.227). "Le bricolage et l'improvisation" se font donc dans un certain contexte et non pas de manière totale et globale. Cependant, pour faire face à un danger aussi incertain qu'imprévisible, ces qualités sont essentielles, car elles permettent de constamment s'adapter.

Nous trouvons pertinent le lien avec la crise migratoire ukrainienne, car l'imprévisibilité est aussi un des facteurs prépondérants. Les institutions suisses et genevoises ne s'attendaient pas à une telle arrivée et ne pouvaient prévoir le nombre d'arrivées durant les prochains mois. C'est donc la capacité d'adaptation et la prise d'initiative des institutions et des acteurs qui les constituent qui ont permis à l'accueil de s'effectuer dans les meilleures conditions. Dans le cadre de ce texte, les forces de l'ordre ont usé de ces capacités pour faire face à des menaces immédiates.

Le second élément clé apporté est celui de coproduction, qui est décrit comme “ l'ensemble d'activités réalisées par les agents de l'État et les citoyens pour contribuer à la prestation de services publics. Les premiers participent en tant que professionnels, ou que « producteurs habituels », tandis que la « production citoyenne » s'appuie sur les efforts spontanés des individus et des groupes pour améliorer la qualité des services qu'ils utilisent » (Brandsen *et al.*, 2012 : 1, basé sur Parks *et al.*, 1981, cité par Tiberghien et Bout Vallot, 2019, p.225)

Cette coproduction désigne la collaboration entre le peuple et les institutions. Le fait que les deux agissent dans un sens et but commun a permis de faire face à la situation. En effet, “la coproduction ne vise donc pas à discuter et modifier le cadre d'action, mais, une fois celui-ci fixé, à contribuer à une meilleure réalisation” (Tiberghien et Bout Vallot, 2019, p.227). Le fait d'intervenir via différents acteurs n'est donc pas un frein au projet, mais au contraire, un moyen d'améliorer sa réalisation. Pour ceci, le cadre doit être clair afin d'éviter de trop se disperser.

Dans l'accueil ukrainien, nous voyons le même phénomène puisque le peuple a beaucoup collaboré, en accueillant un grand nombre de familles et personnes au début de la crise, lorsque les institutions n'étaient pas encore prêtes à y faire face.

M. Wuarin (adjoint scientifique de l'HG) nous a dit à ce sujet :

“Le succès et la réussite de la prise en charge ont été faits par la réponse populaire. Vous pouvez vous rendre compte que plus de 60% des familles qui sont arrivées d'Ukraine dans les 3-4 premiers mois ont été prises en charge par la population. L'Etat était dans l'incapacité de mettre en place les hébergements, en plus qu'on n'a pas voulu ouvrir les PC. (...) vous verrez que les premières populations arrivées, c'est les familles suisses qui les ont accueillis et puis petit à petit, on s'est organisé. On a trouvé des appartements, ils sont sortis des familles, maintenant c'est 30 à 40% en famille, beaucoup moins qu'au début.” (M. Wuarin lors d'un entretien 2023)

Le lien entre cet apport théorique et le sujet de notre recherche semble bien réel. Effectivement, pour faire face à une situation inédite, qui dépassait les capacités des centres d'accueil, c'est bien la collaboration entre le peuple et l'Etat (donc la coproduction) qui s'est montrée efficace.

“elle (la coproduction) permettrait notamment de mieux comprendre, prévenir et faire face aux problèmes publics, d'améliorer l'efficience et l'efficacité des services publics et de gagner le soutien des citoyens et des autres coproducteurs”. (Tiberghien et Bout Vallot, 2019, p.227)

Nous voyons ici, la politique suisse de communication, qui a tenté dès le début de la crise de rallier le peuple à la cause. Le fait de réduire l'asymétrie entre l'Etat et le peuple, pour que chacun aide à l'accueil de la population ukrainienne, a permis une relation de confiance et propice au travail.

3. Le parallèle avec la crise du covid 19

Au cours de notre enquête, nous avons pu aussi faire le parallèle avec l'expérience de la crise du covid, qui a eu un impact mondial et qui est venu tout bouleverser.

Les grandes institutions ont dû s'adapter, se renouveler et naviguer à vue en fonction des différentes évolutions. Nous avons été dans l'expérimentation permanente, les innovations comme le télétravail par exemple ont été les bienvenues et même préconisées dans certaines situations par la suite.

Cela a été compliqué notamment dans le travail social, le travail avec l'humain, quand les contacts étaient limités voir prohibés. Il a fallu se mettre à jour en terme technologique dans certaines structures afin de mettre en place des visioconférences entre les familles et les bénéficiaires, en EMS par exemple, ce qui servira là encore par la suite.

De plus, nous pouvons revenir sur le concept de coproduction entre l'Etat et le peuple, et sur la responsabilisation individuelle pour éviter la propagation du virus. En effet il a été demandé au peuple une grande capacité d'adhésion aux injonctions de la confédération, en ce qui concerne les gestes barrières, les restrictions de regroupement par exemple. Dans certains pays voisins comme la France, un confinement a même été décrété, un couvre feu instauré et des autorisations de sorties devaient être signées. Les citoyens devaient donc s'auto-autoriser

de sortir, ce qui a d'ailleurs été plutôt accepté par la grande majorité, aussi ubuesque que cela puisse paraître a posteriori.

II. Nouveau public, crise humanitaire et transformation institutionnelle

Le but de notre démarche est d'étayer par des exemples concrets cette distinction du public, savoir en quoi cette migration est inédite face à ce que nous connaissons déjà, mais aussi de venir réellement la questionner et de nous intéresser aussi aux ressemblances qu'il peut y avoir au niveau de leurs situations.

Dans un deuxième temps, nous nous intéresserons à la différence de traitement que ce dispositif a pu engendrer, et comment cela se caractérise, notamment en définissant mieux le statut particulier qu'offre le permis S.

1. Le permis S

Ce permis a été introduit en 1998 afin de réagir aux flux migratoires provenant de la guerre des Balkans, néanmoins il sera activé pour la première fois en mars 2022 pour les réfugiés venus d'Ukraine.

“Ce statut permet d'octroyer une protection collective à un groupe déterminé pour la durée d'une menace grave, en particulier en cas de guerre. Le droit de séjour en Suisse est limité à un an, mais peut être prolongé. Le statut S permet le regroupement familial et correspond dans une large mesure à la solution adoptée par les États membres de l'UE.” (Communiqué Confédération suisse, Berne, 11.03.2022)

La loi sur l'asile (art. 4 et art. 66 ss) prévoit le statut de protection S pour les personnes qui ont été déclarées « à protéger » par le Conseil fédéral en fonction de certains critères. Elles sont admises rapidement et sans procédure d'asile, jusqu'à ce qu'il ne soit plus nécessaire pour elles d'être protégées. Il s'agit d'un accueil humanitaire temporaire de groupes pour lesquels la qualité de personne réfugiée n'est pas vérifiée.

Ainsi sur le papier ce statut offre certaines garanties quant à la qualité de l'accueil mis en place, en termes de facilités et d'accessibilités. Voici quelques objectifs de ce permis :

- Prise en compte de toutes les personnes à protéger dans le cercle de personnes bénéficiant du statut de protection S :
- Une procédure d'asile possible à tout moment
- Un accès sans restriction au marché du travail et à la formation
- La liberté de voyager
- La mise en place de mesures d'intégration
- Des possibilités de formation
- Une aide sociale suffisante
- Une meilleure protection pour les personnes vulnérables
- Une protection juridique en cas de refus du statut S
- Des droits égaux

2. Un public nouveau : nouvelles perspectives ?

Au cours de notre enquête, nous avons voulu nous intéresser de plus près aux différences de cette migration ukrainienne par rapport à d'autres. Tenter d'analyser concrètement ce qui en fait un public si particulier pour les travailleurs sociaux, mais aussi pour l'opinion publique.

Grâce à nos différents entretiens, certains TS ont pu verbaliser et confirmer qu'il s'agissait bel et bien d'un nouveau public, que ce soit au niveau des apparences, des exigences et même des capacités. Cependant nous verrons qu'il peut aussi souffrir des mêmes problématiques quant à son intégration.

De plus, le statut particulier qu'offre le permis S renforce cette dualité et offre de nouvelles possibilités comme de nouvelles problématiques. Nous essayerons d'abord dans cette partie, de mieux définir ce que ce statut S induit, avant de nous intéresser de façon plus précise à la typification de ce public.

De nouvelles apparences...

En outre, cette vague d'immigration imprévue est venue nous bousculer dans l'image que l'opinion publique se faisait jusqu'à présent des migrants de guerre, les travailleurs sociaux ont aussi pu être impactés par ce nouveau public.

Lors d'un entretien informel avec une responsable de l'AMIG (Corinne Chuit), expérimentée dans le travail en lien avec la migration, elle nous expliquera de façon très concrète et pratique, ces nouvelles apparences et spécificités.

- Des arrivées depuis l'Ukraine en voiture personnelle, parfois même des voitures de luxe
- Des manteaux en fourrure, des habits et accessoires de haute couture
- Des femmes très soignées, manucurées
- Des animaux de compagnie
- Des personnes qui ne demandent pas l'aide sociale

Nous avons pu reprendre ces impressions de façon plus approfondie lors de notre entretien du 12/05/23 à l'HG avec deux assistantes sociales du dispositif "Accueil Ukraine". En effet l'une d'elles nous explique: "qu'il y a toujours ce stéréotype qui dit que les réfugiés ne peuvent pas avoir les ongles faits, ou aller chez le coiffeur, c'est des idées préconçues par rapport à la migration. C'est déstabilisant pour la conscience collective." (AS accueil Ukraine, 2023)

Il s'agit d'une épreuve de déstabilisation professionnelle, avec laquelle il faut avancer. Elle nous explique aussi que le "Le travailleur social doit être en mesure de ne pas trop s'occuper de cela et rester focaliser sur la situation. Les préjugés péjorent l'intégration des Ukrainiens." (entretien AS accueil Ukraine, 2023)

L'exemple des marques est d'ailleurs remarquable et illustre bien la déconstruction professionnelle obligatoire vis-à-vis de ce nouveau public. En effet, elles nous ont verbalisé qu'il était très important de ne pas s'arrêter à cela et que "l'exemple des marques est parlant dans le sens où le fait d'en porter peut être mal interprété ou mal vu, alors qu'il peut aussi permettre une forme d'estime, de richesses emporter avec soi lors de la fuite, et peut avoir aussi ce rôle de valorisation à l'heure de la migration. Une valeur sentimentale peut leur être accordée aussi" (entretien AS accueil Ukraine, 2023)

Enfin en ce qui concerne les voitures personnelles cela vient aussi biaiser une première opinion sur l'apparence. Elle nous explique qu'il en va de même avec les voitures: "ça aussi c'est nouveau, ils ont pu quand c'est possible venir en voiture depuis l'Ukraine. On juge encore une apparence, et on parle même des vrais réfugiés et faux réfugiés. Une voiture c'est une chance, mais cela ne fait pas tout, bien évidemment, et ne pas oublier que certains ne sont même pas à l'aide sociale." (entretien AS accueil Ukraine, 2023)

Ces exemples nous obligent à adapter notre prise en charge parfois, mais aussi et surtout à nous interroger sur notre perception de la migration. Des mots forts sont d'ailleurs employés lors de ce même entretien, "Il y a aussi ce sentiment de condescendance de l'Européen blanc qui vient en sauveur, vers les misérables migrants qui ont besoin de lui". (entretien AS accueil Ukraine, 2023)

L'asymétrie habituelle entre le migrant et le travailleur social du pays accueillant est troublée. Ainsi le travailleur social doit donc repenser son accompagnement, en fonction de ce changement de paradigme pour lui et donc être en mesure d'adapter sa posture professionnelle. L'idée reçue de ce qu'est un migrant s'est donc trouvée bousculée, que ce soit par les apparences ou les conditions d'arrivées par exemple, ce qui nécessite des ajustements du travailleur social pour effectuer son accompagnement.

Une autre spécificité d'adaptation liée aux Ukrainiens est que presque un tiers d'entre eux n'est pas inscrit au sein de l'aide sociale. Cela semble montrer une meilleure capacité ou de meilleures possibilités d'adaptation. A l'Hospice général, on nous a donné des réponses lors de nos différents entretiens : en plus d'avoir en Ukraine une bonne situation, certains ont pu garder leur travail et le poursuivre en télétravail à Genève et d'autres ont eu plus de facilité à trouver un métier que d'autres migrants, car leurs diplômes sont mieux reconnus et leur ouvrent plus de portes.

3. Nouvelles exigences

L'étrangeté que nous propose ce nouveau public induit forcément des conséquences quant à ses demandes, on a même entendu parler de "nouvelles exigences". Lors de l'entretien avec Mme Cittadini, elle nous confirmera d'ailleurs que le fait que certains soient arrivés avec leur propre moyen de locomotion, couplé au fait que le permis S leur autorise une certaine mobilité, de facto induit de nouvelles problématiques.

“La population ukrainienne, on s’est rendu compte qu’elle bougeait aussi, parfois ils rentraient chez eux, et ils revenaient. Ils ont le droit de bouger en Europe grâce au permis S”(entretien avec Mme Cittadini, 2023). Ce libre accès a plein d’aspects positifs, tels que faciliter les regroupements familiaux ou permettre le retour en Ukraine.

Cela a pu créer aussi de nouvelles situations dans l’accompagnement offert. Mme Cittadini abonde en ce sens: “Il y a donc eu une nécessaire adaptation un peu sur le tas, comment gérons-nous les possibilités d’allers-retours entre l’Ukraine et la suisse? Quid des prestations versées, et des places attribuées?” (entretien avec Mme Cittadini, 2023)

L’hospice général a donc limité à 2 semaines par trimestre les retours en Ukraine, ils bloquent l’aide sociale si ce délai est dépassé. L’autre souci que nous avons remarqué est que s’ils retournent en Ukraine, il y a le souci du lit vide. Effectivement, à Genève, une place dans un hébergement collectif peut être réellement convoitée dû au nombre de places limité face à la demande. Le fait de laisser un lit vide dans un lieu d’hébergement, car les personnes rentrent chez elles, pose un enjeu au niveau éthique, d’égalité ou même de gestion des places. Avant cela, il semblait irréaliste que des migrants rentrent quelques semaines chez eux, pour ensuite revenir à la même place.

Un système de contrôle afin de répondre à cela a donc dû être mis en place à “plusieurs niveaux, d’abord par le secrétariat d’Etat aux migrations (SEM), mais aussi directement par l’Hospice par rapport aux prestations versées avec un système de convocations” (entretien avec Mme Cittadini, 2023). Ceci dans le but de s’assurer que les Ukrainiens enregistrés à l’HG soient bien présents, et qu’ils respectent les délais de retour au pays, on leur demande donc fréquemment de se présenter à l’accueil Ukraine afin de vérifier qu’ils sont toujours présents.

De plus, le logement va souvent être la demande cristallisant toutes ces tensions, où le “mieux que rien”, offert par des plateaux collectifs, ou par les hébergements d’urgence comme Palexpo n’est pas forcément toléré par cette migration ukrainienne, qui s’attendait à mieux de la part de la Suisse. En effet, comme nous l’expliquerons plus tard, la Suisse a consciemment été choisie comme terre d’accueil par certains Ukrainiens, qui sont donc arrivés avec certaines attentes.

L’entretien avec les AS de l’hospice Général corrobore : “C’est des demandes constantes et récurrentes auxquelles on a du mal à répondre, car ça ne fait pas partie de nos missions et

cahiers des charges : nous n'avons pas de logements sauf pour des personnes aux vulnérabilités spécifiques.” Ainsi nous pouvons constater qu’il y a un glissement où les demandes sont de plus en plus spécifiques et que chacun des migrants veut faire valoir sa vulnérabilité et se faire entendre sur ses besoins.

Il en va de même pour les familles d'accueil qui peuvent avoir du mal à saisir les attentes réelles et “se calquent sur un idéal qu’elles avaient imaginé en matière d’accueil et qui n’est pas adéquat ou approprié finalement, ce qui peut créer un malaise dans l'accompagnement.” (Mme Cittadini, 2023)

III. Capacité d’adaptation et d’intégration du nouveau public

A. L’intégration du public : une priorité ?

Comme nous l’avons déjà décrit, le caractère exceptionnel de ce conflit et des problématiques assez nouvelles ont engendré un accueil spécifique en suisse. Nous allons maintenant tenter de comprendre ce qui facilite et ce qui entrave le processus d’intégration de ce public à Genève.

1. Les actions intégratives

L’accueil des Ukrainiens semble s’être fait en deux parties. Dans un premier temps, la priorité était l’accueil. L’enjeu principal était de trouver comment loger toutes ces personnes. Une fois cette période passée, qu’on a réalisé que la guerre allait perdurer et que le permis S a été prolongé, la seconde phase a été l’intégration du public.

“Au début, l’intégration (école, ...) a duré un moment, eux-mêmes ne savaient pas s’ils allaient rester ou partir. Maintenant au bout d'un an, on réalise que certains veulent travailler, on travaille sur l’insertion professionnelle. Ils ont envie de travailler, ils ont des compétences, ils parlent des langues, dès le début on leur a dit qu’ils ont cours de français gratuit via le service

de formation interne de l'HG. Ils ont augmenté l'équipe, depuis un an c'est obligatoire. " (Mme Cittadini, 2023).

Nous voyons bien ces deux temps, avec cet exemple. Le fait que nous passons des cours de français facultatifs aux cours de français obligatoires, les projets et perspectives semblent avoir changé. Il nous semble clair que l'apprentissage de la langue est un des premiers pas pour une intégration.

Une fois les cours de langue débutés, l'HG a mis en place d'autres mesures afin d'aider la population ukrainienne à trouver du travail. Pour cela, ils ont promu l'engagement des permis S au sein des entreprises. Quand nous la questionnons là-dessus, Mme Cittadini nous explique : "on a fait des séances avec la FEM (fédération des entreprises romandes) et eux essayent d'expliquer aux employeurs". Le fait de sensibiliser ces acteurs permet de leur faire réaliser que le permis S offre cette possibilité d'employabilité.

"En prolongeant la durée du permis S, le Conseil fédéral souhaite que 40% des bénéficiaires soient intégrés sur le marché du travail d'ici fin 2024. Cet objectif est-il réaliste?"(Le Courrier, 11.2023)

Nous pouvons remarquer que cette ambition intégrative n'est pas uniquement venue de l'HG et du pouvoir politique genevois, mais que cela touche au niveau fédéral, dans un contexte plus global. Ici aussi, le conseil fédéral met l'accent sur l'employabilité et le fait d'accompagner cette population dans la recherche de travail.

Toutefois, nous pouvons nous demander ce que représente une intégration d'un public migrant. Cela peut varier selon l'angle de vue (bénéficiaires, HG, opinion générale) et même selon les acteurs représentants chacune de ces catégories.

Nous nous sommes donc renseignés afin d'avoir une meilleure idée de ce que représenterait une intégration du public ukrainien. En effet, le terme d'intégration d'un public migrant semble vaste et peut toucher à plusieurs domaines différents. Nous avons été satisfaits par la définition apportée par l'OIM (International Organization for Migration), la branche principale de l'ONU sur les questions de migration.

"L'OIM reconnaît qu'une intégration réussie est un processus dynamique et multidirectionnel qui suppose une adaptation mutuelle des migrants et de la société d'accueil, basée sur des

principes de protection des droits fondamentaux, de respect, de tolérance et de non-discrimination. Il s'agit d'une question multidimensionnelle qui couvre l'inclusion des migrants dans les sphères économiques, psychologiques, sociales, linguistiques et civiques, ainsi que l'habilitation des communautés d'accueil et d'autres acteurs locaux à accueillir les migrants et à collaborer avec eux." (site internet OIM)

Nous voyons alors d'autres niveaux dans la question intégrative, encore peu évoqués auparavant, tels que l'aspect psychologique (qui peut être un frein à l'intégration, nous le verrons plus tard) et l'accueil local non discriminant.

2. Les objectifs du public en suisse

Nous sommes conscients que les objectifs sur la vie en suisse diffèrent selon les personnes, néanmoins nous avons trouvé marquant ce que le mari du couple ukrainien (Dima) nous dit à ce sujet: "So I said yes I find work and have good salary, I take money for my parents in Ukraine and maybe my friend who go to army and I help. It's very hard and we go to Geneva 24 march, we found with Nolan's family a place. And now we want find apartment"

Pour lui, la première chose à faire est donc de stabiliser sa situation de vie en Suisse, pour pouvoir remplir une sorte de devoir vis-à-vis de son pays d'origine et des personnes qui y sont restées. Il nous donne l'exemple d'envoyer de l'argent à ses parents et ensuite à ses amis qui sont à la guerre. Nous voyons ici le fait que, certes, pour le moment, ils vivent en suisse, mais qu'ils gardent un pied au pays. Que ce soit pour prendre soin à distance de ceux qui y sont restés, parce que leur permis leur offre la possibilité d'y retourner ou encore à cause de la durée limitée du permis S.

Une fois qu'ils ont pu assurer ces premiers points, la suite est de trouver son propre logement afin de se rapprocher d'une pleine indépendance.

Notre recherche à travers des articles de presse confirme cette volonté de s'intégrer localement, notamment par l'emploi.

«J'ai sacrifié mes ambitions, mais je veux payer moi-même mes factures»
Yuliia Yunosheva (Le Courrier, 11.2023)

Cependant à l'image de ce que nous avons remarqué concernant les nouvelles exigences et surtout les nouvelles aspirations de ce public, certains dénoncent les capacités intégratives et d'accessibilités à des emplois autres que manuels. Ainsi: *"Je crois que le marché suisse du travail s'ouvre seulement aux réfugiés lorsqu'il s'agit de nettoyer les sols. Je sais nettoyer, aucun problème. Je peux aussi m'occuper de personnes âgées. Le problème est que j'ai d'autres compétences, j'ai de l'expérience et des aptitudes dans d'autres domaines. C'est pourquoi je dis aux employeurs suisses: interrogez-moi sur mon expérience."*(swissinfo.ch, 2023)

De plus, la personne interrogée Larissa Verbitskaya insiste sur *"sa déception et sa critique vise aussi le manque de flexibilité en matière de recrutement ainsi que le protectionnisme qui s'y applique"* (Swissinfo.ch,2023)

Nous nous rendons compte que malgré les efforts et les perspectives d'intégration, des incompatibilités peuvent survenir entre les capacités des réfugiés et les besoins en matière de main-d'œuvre du pays accueillant.

B. Les freins à l'intégration

En commençant notre recherche, nous nous sommes beaucoup questionnés sur la manière d'intégrer les migrants ukrainiens. Nous pensions qu'il s'agissait d'un des enjeux principaux et que cela pouvait être facilité de par leur proximité culturelle. Toutefois, nous avons pu réaliser que la question se montrait plus complexe que cela, en prenant en compte l'incertitude de leur situation ou leur état psychologique par exemple. Nous avons également remarqué que l'intégration diffère selon le profil des personnes. Nous allons donc décrire les décisions que l'HG a prises pour s'adapter à tout cela.

1. L'incertitude

En rencontrant différentes personnes au sein de l'Hospice général, notre avis a été nuancé. Premièrement, le permis S est très incertain, en effet, il a une durée d'un an renouvelable 5x au maximum. Les personnes détentrices de ce permis ont donc cette incertitude comme premier frein à leur intégration. Il est dur de se projeter dans un pays, qu'on peut être amené

à quitter à tout moment. Le sens de l'accueil en Suisse (avec le permis S) reste de pouvoir proposer un espace en attendant que la guerre se termine.

“C’est vrai que le permis du jour au lendemain... (elle nous fait comprendre implicitement que du jour au lendemain tout peut tourner) quand ils sont là, on travaille sur le français et l’intégration. Plus tard, s’ils devront partir, ils partiront, si certains ont un travail ils pourront peut-être rester”(Mme Cittadini, 2023).

Même la directrice genevoise des permis S se montre floue pour l’avenir des personnes détentrices de ce permis. Elle lie la possibilité de rester définitivement en Suisse au fait d’être totalement indépendant financièrement. Il s’agirait, pour le moment, du moyen d’intégration le plus plausible, mais même là-dessus elle reste encore nuancée.

2. L’incompréhension du système suisse

En plus de cela, ayant droit à l’aide sociale, certains ont de la peine à trouver l’intérêt de travailler, pour devoir reverser une partie de leur salaire à l’Hospice Général.

“Next month I work more maybe 3000.- but I will have to pay more HG. And I say “okay, I don't need to work more if it's the same salary”

“But HG take money from my job, you stupid! I work and HG takes my money. I work 250.- my friend who don't work have the same money” (Dima, Ukrainien)

Ces deux phrases viennent de Dima qui travaille chez Starbucks à temps partiel. Il nous a exprimé son envie de ne pas augmenter son taux de travail, car il devra reverser une plus grande partie de ses rémunérations à l’HG. Cette incompréhension de l’aide sociale suisse serait alors un autre frein à leur adaptation. Effectivement, l’aide de l’HG a pour but d’accompagner les gens vers leur indépendance, mais tant qu’ils ne le sont pas, l’Hospice leur paye des services et demande en retour des compensations, s’ils sont rémunérés.

A ce sujet Mme Cittadini, nous a exprimé que “L’HG avance des frais notamment de santé, mais si une personne gagne plus elle devra contribuer et rembourser ce que l’hospice lui payait. Ils subviennent à leurs dépenses courantes. Ils ont l’impression de devoir payer plus de choses quand ils travaillent. De plus, le système d’assurance n’existe pas en Ukraine, ce qui rend le processus plus compliqué à comprendre, cela prend du temps. Ils ont l’impression

d'être lésés. Cela n'est même pas forcément lié qu'aux Ukrainiens, même pour les Suisses le système peut être opaque." (Mme Cittadini, 2023)

Ici, il ressort un autre aspect, du fait que l'Ukraine soit une immigration d'un pays européen, relativement proche de la Suisse. Nous pouvons vite faire le raccourci qu'il leur sera aisé de comprendre le système suisse. En effet, généralement les personnes qui fuient la guerre pour trouver une protection en suisse, viennent de pays plus lointains, il paraît donc plus compréhensible qu'ils aient des difficultés avec le système suisse.

Alors que tant dans son histoire que dans son organisation, l'Ukraine diverge souvent de la Suisse. "Ukrainian people are very different from swiss. In culture, mentality it's hard to build relationship because we are very different."(entretien avec Dasha, 2023)

3. La situation psychologique

Un élément ressorti de nos entretiens est qu'il y a un travail psychologique à effectuer avant de pouvoir et vouloir réellement s'intégrer à la Suisse. Cela pour plusieurs raisons:

Le sentiment de culpabilité en est la première. Nous avons ressenti le fait que les Ukrainiens peuvent se sentir coupables de mener une vie normale en suisse alors que leurs compatriotes vivent la guerre au quotidien, soit directement sur le champ de bataille, soit indirectement dans les villes qui sont toujours menacées par des attaques. "I can not feel happy, it's hard. i haven't posted on instagram for 6 months, because people say « it's war and you are posting mountains and perfect life, it's not good»" "Most Ukrainien in other country don't go to club because you go club but in your country there is war" (entretien avec Dasha)

Pour rappel, il s'agit d'une jeune femme de 22 ans. Elle se sent mal à l'aise à l'idée de sortir le soir dans un contexte festif ou encore d'alimenter ses réseaux sociaux avec des photos du paysage suisse, ce qui est pourtant quelque chose d'assez anodin chez des personnes de cet âge-là. De plus, il s'agit de choses qu'elle nous raconte qu'elle faisait régulièrement en Ukraine. Elle semble donc avoir des freins, qu'elle s'impose ou qui lui sont imposés dans sa vie en Suisse.

D'ailleurs une AS de l'accueil Ukraine nous dit au sujet de l'intégration:

“Dans le système suisse capitaliste, cela (l'intégration) passe par parler français et travailler, en théorie du moins, car dans les faits on se rend compte que cela s'avère plus compliqué. Leur situation induit des traumatismes qui complexifient ce processus. Par exemple, un fils qui est resté pour se battre, ou des parents trop âgés qui n'ont pas pu émigrer. Il est donc difficile pour ceux qui sont là de se projeter totalement.” (AS accueil Ukraine, 2023)

Notre travail à l'accueil Ukraine est de mettre en place un suivi psychique, psychiatrique individuel et même collectif, lutter contre l'isolement notamment, afin de se socialiser. Mais là encore, la culture peut être un frein notamment sur la notion de psychologue.

Malgré tout, ça bouge de façon positive, des partenariats se mettent en place, des synergies autour de cela aussi. Beaucoup d'entre eux veulent travailler pour se sentir utiles et ne pas dépendre des aides. Leur santé mentale passe par cela. Beaucoup de gens sont très volontaires.” (entretien AS, accueil Ukraine)

Il se dégage de l'extrait ci-dessus, la vision capitaliste de l'intégration sociale, qui dépendrait uniquement des facteurs économiques et professionnels. C'est pourquoi nous avons amené au début du travail de recherche la définition de l'OIM, qui s'inscrit dans une visée moins libérale, prenant d'autres facteurs en jeu. Comme l'AS le dit ci-dessus, leurs accomplissements dépend du fait de se sentir investis dans un projet en Suisse certes, mais on ne peut pas le limiter qu'à cela.

Il faut que mentalement, ils soient en mesure d'accomplir cela. Nous n'avons pas encore abordé les traumatismes dans notre travail, mais en fuyant la guerre, c'est une composante à pleinement prendre en compte. Le fait d'avoir subi des bombardements, d'avoir dû quitter précipitamment l'Ukraine, d'avoir des proches en danger qui se battent pour le pays et de devoir faire le deuil d'un retour rapide, car le conflit s'enlise, est un des facteurs propices aux traumatismes. La gestion des symptômes post-traumatiques est donc également un élément essentiel à leur accomplissement personnel et leur intégration en Suisse. C'est pour cela, que les AS ont insisté sur les suivis psychologiques.

“Plus précisément, on peut distinguer trois dimensions de souffrance, pour lesquelles on élucidera plus loin quelques connexions souterraines, sous des visages aussi différents que (i) l'impression d'avoir laissé derrière soi le sentiment de la trahison ou du reniement, impression glissant vers la perception du déshonneur, (ii) l'« obsession du retour au passé », penchant vers les expressions pathologiques du désespoir qui bifurque vers la mélancolie ou

vers la sinistrose ou (iii) le sentiment profond de solitude dérivant vers le mutisme et l'exclusion." (Breviglieri 2010)

Nous comprenons ici trois raisons pour lesquelles les Ukrainiens peuvent souffrir ou avoir des sentiments de culpabilité (comme nous en avons parlé ci-dessus).

Pour la première: "l'impression d'avoir laissé derrière soi le sentiment de la trahison ou du reniement, impression glissant vers la perception du déshonneur" (Breviglieri, 2010), le fait qu'il ne s'agit pas d'une migration quelconque, mais poussée par la guerre, change quelques aspects. Pour les hommes, il y a déjà le fait qu'ils soient partis au lieu de combattre au front, nous émettons l'hypothèse que cela peut générer une certaine culpabilité vis-à-vis des personnes restées au pays. Nous pouvons donner l'exemple de Dima qui essaye de gagner de l'argent pour en envoyer à ses amis sur le front. Il garde une certaine contribution ou un certain devoir envers eux, comme s'il leur est redevable. Anna Lysenko, présidente de Free Ukraine (une association qui vise l'intégration des Ukrainiens en Suisse), utilise le terme "la culpabilité d'avoir fui" (A. Lysenko, citée par P. Turuban 2022)

Nous avons également remarqué que les femmes ressentent de la culpabilité, mais sous une autre forme. Nous faisons, par exemple, référence à Dasha qui nous dit qu'elle ne peut pas faire la fête en Suisse ou se sentir heureuse et le montrer, car il y a la guerre dans son pays et des gens qui souffrent. On lui a, par exemple, reproché son activité sur les réseaux sociaux.

Ensuite, pour la seconde raison qui est vecteur de souffrance et culpabilité : "l'obsession du retour au passé », penchant vers les expressions pathologiques du désespoir qui bifurque vers la mélancolie ou vers la sinistrose" (Breviglieri, 2010), nous avons bien pu observer une certaine mélancolie, qui s'est surtout exprimée chez Dasha. "My work is dancing, for months I haven't dance because I haven't a place to do that. And for my emotion its hard. More time I don't want to work with psychology because it's hard. I prefer to block it, my feelings and heart. In kiev when I feel this, I dance, but in Genève, I can't dance. Its emotional." (Dasha, 2023) Elle se sent en incapacité d'exercer sa profession et passion en Suisse. Les conditions dans lesquelles elle vit semblent la bloquer. Une certaine tristesse s'est dégagée dans l'entretien et particulièrement lorsque nous évoquions ce sujet.

Nous pouvons lier cela à la troisième raison de souffrance et culpabilité "le sentiment profond de solitude dérivant vers le mutisme et l'exclusion" (Breviglieri, 2010), qui pousse donc les personnes dans une certaine solitude et exclusion sociale. Le fait de se désinvestir de sa

profession et de ses passions nous semble être un facteur de tout cela. Effectivement, les personnes ont ainsi moins d'opportunités de s'intégrer socialement et de s'épanouir personnellement (les deux sont aussi liés).

Nous revenons alors sur l'importance de l'accompagnement psychologique, pour ne pas arriver à de telles situations de solitude et de mal-être. L'OMS en fait d'ailleurs un des éléments clés de la santé des personnes en situation de migration:

“Pour répondre aux besoins en santé mentale des migrants et des réfugiés, il faudrait organiser des programmes de promotion et de prévention inclusifs et accessibles, renforcer la santé mentale dans le cadre des services de santé généraux et assurer un diagnostic, un traitement et une réadaptation en temps opportun.” (OMS,2021)

“Intégrer la santé mentale dans les soins de santé primaires”(OMS,2021)

En allant même jusqu'à demander d'inclure l'accompagnement psychologique dans les soins primaires, cela montre bien qu'il s'agit d'une nécessité et non pas d'un simple plus.

Finalement, nous avons pu remarquer, lors de notre enquête, que le réseau communautaire peut également se montrer bénéfique contre l'exclusion sociale. Nous le détaillerons plus tard.

4. Les ajustement de l'Hospice général face à ces freins dans l'intégration

Nous avons donc vu comme premier ajustement le fait que l'HG accompagne les personnes et les encourage dans le processus de soin psychologique.

Ensuite, l'Hospice Générale a bien compris que l'enjeu pour ces personnes n'est pas forcément la pleine adaptation et intégration en Suisse, mais de plutôt stabiliser leur situation, avant de pouvoir retourner au pays. Cela s'inscrit dans la logique de la délibération du permis S. C'est pourquoi, dans leur dispositif d'intégration, des ajustements ont été faits en conséquence. En effet, l'accueil Ukraine à l'HG contient plus de GFA (gestionnaires financiers et administratifs) que d'AS dans son effectif. Ils mettent ainsi plus de moyens sur l'aide financière et administrative que sur l'accompagnement social approfondi.

De plus, nous pensons que cette mesure s'inscrit pleinement dans la société liquide et les autres concepts théoriques que nous avons amené en début de travail. On minimise ainsi les coûts liés à l'accompagnement social, pour laisser l'accent sur l'aide économique.

Cela se comprend aussi au niveau d'une politique de nouvelle gestion publique, mais au vu de l'importance de l'accompagnement psychosocial dont nous avons parlé auparavant, cela "limite" quand même les possibilités d'intégration et d'épanouissement personnel. Encore une fois, il est possible que cela soit justifié par cet accueil "court terme" offert par le permis S.

C. L'intégration selon le profil des personnes

Nous nous sommes rendu compte qu'il pouvait y avoir une sorte d'intégration à deux vitesses selon le profil des personnes accueillies. D'une part dans la volonté d'accueil de la confédération, mais aussi par rapport aux situations individuelles à l'instant T.

1. La catégorisation du public

En nous intéressant au public, nous avons remarqué que selon le profil des personnes, les projets d'intégrations sont, de facto, différents.

M. Wuarin (adjoint scientifique de l'HG) catégorise le public en deux parties distinctes quand il parle d'intégration. Il y a ceux de moins de 25 ans et ceux qui en ont plus que 25.

Il estime donc que le public ukrainien est séparé en 2 groupes, et que cela a toute son importance quand nous évoquons l'intégration. Selon lui, les jeunes (moins de 25 ans) représentent "un bon tiers" (M. Wuarin, 2023) de l'immigration ukrainienne. Le 27 octobre 2023, sur 3'241 permis S suivis par l'Hospice général, 925 sont des mineurs (statistiques du site solidarité Ukraine). En y ajoutant les jeunes entre 18 et 25 ans, l'approximation de M. Wuarin semble correcte. Cela est sensé, les femmes, les jeunes et les personnes âgées ont été les personnes prioritaires pour quitter l'Ukraine.

"La Suisse a clairement dit que pour les gamins entre 4 et 18 ans, ils ont droit à la formation comme n'importe qui. S'ils sont dans des formations certifiantes qui vont se dérouler après 18 ans, ils finiront leur formation. La position est claire et on la suit, les gens qui sont en formation, on prendra en compte leur formation, on les aidera à la terminer"(F. Wuarin, 2023).

Le projet d'intégration des jeunes est donc plutôt clair, ceci passe par les études ou la formation professionnelle. Ils sont ainsi mélangés à l'entière de la population genevoise et font partie

d'un projet tant qu'ils sont installés en Suisse. De plus, lors de nos différentes recherches, nous avons pu observer que les jeunes fréquentent souvent plus la population locale que les autres, car en plus d'être en formation, ils font souvent partie de club ou d'association.

La question d'intégration se veut donc moins complexe pour les jeunes, puisqu'un parcours plus linéaire leur est proposé et qu'il y a moins d'enjeux externes ou de freins à l'intégration à prendre en compte.

Nous comprenons donc que le questionnement autour de l'intégration se joue différemment pour la seconde catégorie et donc les personnes de plus de 25 ans. En effet, pour les plus âgés, la formation ou les projets professionnels ne sont pas obligatoires (excepté les cours de français). Pour eux, nous faisons l'hypothèse que les autorités partent de l'idée qu'ils ont un plus haut degré d'autonomie et d'autonomisation, c'est pourquoi il ne s'agit pas du même projet d'intégration.

Pour certains, ils sont alors moins en contact avec la population locale et de ce que nous avons observé, ils restent beaucoup en famille ou alors avec d'autres personnes de la communauté ukrainienne. L'école étant un grand facteur de facilitation de l'intégration, il est donc logique que ce soit les jeunes qui en bénéficient.

2. Réseaux d'affinité/ réseau communautaire

Dû au nombre d'Ukrainiens accueillis à Genève, un réseau communautaire s'est rapidement créé. Nous avons essayé d'interroger, dans un premier temps, les personnes ukrainiennes sur ce sujet. Nous avons remarqué qu'ils ne se livrent pas directement là-dessus, mais que cela s'est plutôt fait indirectement, au travers d'autres questions moins ciblées. Ensuite, nous en avons un peu parlé aux professionnels, qui ne vivent pas dans ce réseau communautaire. Néanmoins, ils ont tout de même pu nous apporter quelques éléments.

Pour commencer, certains sont arrivés ensemble en Suisse, l'ayant choisi comme destination. Lors d'un entretien avec le couple ukrainien, le mari nous a expliqué: "we moved to Moldova. its very crazy, in moldova 1 month and we see what country to choose. Which is hard and friends say let's go to Switzerland in Geneva. They said, «Switzerland have many work and you can find one very quickly.»". Nous comprenons donc, dans un premier temps, que la Suisse a été perçue comme une terre d'accueil attractive, au vu de sa réputation de pays riche

et à l'intérieur duquel, il est aisé de travailler. De plus, du fait que ces personnes ont voyagé ensemble, cela leur permet, dès l'arrivée, d'être un groupe soudé pour vivre cette expérience migratoire.

Néanmoins, une fois arrivé en Suisse, il n'est pas forcément si aisé de trouver un travail et de devenir pleinement indépendant. Certes, le permis S est rapidement délivré et ce dernier ouvre les portes à l'insertion professionnelle, mais dans l'application les choses peuvent se montrer plus complexes. "C'est difficile, il faut dire aux gens (cf employeurs) qu'il y a cette incertitude du permis. C'est pour ça qu'ils ne veulent pas forcément engager (des Ukrainiens)." (Mme Cittadini). Encore une fois, le permis S se montre à double tranchant. Il facilite dans un sens l'insertion sociale, mais la freine dans un autre sens, à cause de l'incertitude qu'il génère. Vu que le permis n'a qu'un an de durée renouvelable, il est compliqué d'engager quelqu'un qui le possède, car son avenir en Suisse est très incertain.

Pour faire face à ces freins dans l'intégration suisse, nous avons remarqué que le réseau communautaire se montre bénéfique. Lors de notre entretien avec Dasha, elle nous a expliqué que la communauté ukrainienne lui a été utile sur plusieurs points. Pour lui transmettre des informations sur les lieux d'accueil à Genève ou le fonctionnement de l'Hospice Général et de son aide sociale. C'est un exemple de l'importance de la communauté ukrainienne. Il y a, en effet, tout un réseau d'aide sociale à Genève, qui est dispersé géographiquement, le fait de se familiariser avec cela prend déjà un certain temps. Elle nous explique donc que les personnes arrivées avant elle, lui ont tout de suite expliqué où chercher des habits, où demander l'aide sociale et qui contacter pour les logements ...

Dima va aussi dans ce sens lorsqu'il nous dit: "many people can help like « I know where to have free clothes for children»"

Un autre moyen trouvé pour utiliser le réseau communautaire comme un facteur d'adaptation et d'intégration nous a été donné par ce même couple Ukrainien. Cette fois-ci, par le biais des réseaux sociaux: "we have many whatsapp group with ukrainian, and people say we need permis B its better to work" (Dima, 2023). Nous voyons qu'en dehors des lieux communautaires, où les informations circulent, elles ont aussi la possibilité de circuler via le numérique.

Nous trouvons intéressant l'utilisation de groupes Whatsapp afin de s'entraider. Ils ont ainsi trouvé un moyen de dépasser les limites du permis S, que nous avons détaillé auparavant, en

essayant d'obtenir le permis B. Cela leur permet de stabiliser leur situation en enlevant l'incertitude liée à ce permis, et pour alors avoir plus de possibilités de trouver un emploi.

Un autre bienfait du réseau communautaire est qu'il permet de mettre en place des activités pour la communauté: "there is one big fondation it's Ukrain..(pas compréhensible) near the train station. There are dance, painting class for children" (Dima et Katya)

Nous avons entendu que ces activités ne s'arrêtent pas aux enfants, mais que, par exemple, les artistes ukrainiens proposent des cours d'arts.

Dasha, par exemple, nous dit: " I'm a teacher for adults. For me it's very easy, because I can teach them easily (...) its very important, I dont sit at home and say "my life is not good"".

Le fait de donner des leçons de danse lui permet de sortir de son quotidien et d'avoir des occupations qui la motivent. Psychologiquement, nous comprenons que cela l'aide à sortir de ses pensées négatives, tout en proposant une activité à d'autres personnes. Cela ayant également un impact positif sur leur santé mentale.

De plus, nous avons pu interroger les AS au sujet des points de rencontres communautaires ukrainiens à Genève et elles nous ont expliqué que "ces dispositifs sont des points de relais très importants pour nous. Surtout le fait que Genève soit petit et très dense est un avantage, car le réseau peut s'activer plus facilement qu'à Londres par exemple." (AS Accueil Ukraine, 2023)

Elles ont bien conscience que Genève n'est pas une métropole comme d'autres villes qui accueillent des Ukrainiens, il s'agit d'une des forces de ce qui se dégage ici. La superficie de Genève est plus petite que celle de Londres par exemple où l'une d'elles à d'ailleurs travailler. Cela rend l'accès à tout le réseau plus aisé, et permet de connaître plus facilement les personnes y travaillant. Le libre accès aux différents points se fait en un temps relativement court. Les Ukrainiens avaient d'ailleurs droit à un abonnement TPG offert, les premiers mois de l'accueil.

3. Le rôle des interprètes

Un autre exemple de l'organisation des Ukrainiens avec leur communauté nous a été donné par les deux AS de l'accueil Ukraine. Lors de notre observation dans leurs locaux, nous avons vu les trois corps de métiers principaux: Les (AS) assistants sociaux, les GFA (gestionnaires financiers-administratifs et les interprètes. Au sujet des interprètes, elles nous ont dit: "Leurs interlocuteurs privilégiés sont les interprètes finalement, ils en savent plus que nous, des fois ils viennent juste pour les voir de façon informelle, ce qui est très intéressant d'ailleurs. Certains traducteurs ont même de la famille ou des amis dans les bénéficiaires." (Entretien AS accueil Ukraine, 2023)

De par leur proximité culturelle, la langue et voire même les liens familiaux, les interprètes ont aussi un rôle essentiel à jouer dans ce dispositif. Ce sont alors des personnes-ressources, que les bénéficiaires savent où trouver. De plus, étant un accueil ouvert, cela leur permet de venir fréquemment pour toute question.

On nous a aussi dit à l'HG sur le lieu de l'accueil Ukraine, que certains bénéficiaires se rendent sur place pour parler aux interprètes et non pas aux AS ou GFA. Ce qui est étonnant et qui déconstruit l'idée que les AS et travailleurs sociaux doivent être les premiers professionnels comme ressources pour les migrants. Ces personnes, qui n'ont pas suivi d'études sociales, se montrent tout aussi pertinentes. Nous pouvons faire le lien avec certains de nos apports théoriques de notre cursus, notamment sur les dimensions du travail du "Care", de "l'attention portée à autrui" (J.Tronto) et du travail prudentiel. Nous parlons ici de la part insue, invisible qui permet de réinterpréter sans cesse le cadre de l'intervention et de coller au plus près de ces problématiques complexes.

Nous n'avons malheureusement pas eu le temps d'aller à leur rencontre afin d'approfondir leur travail et mieux appréhender la place des interprètes dans ce vaste dispositif d'accueil.

IV. Temporalités et échelles des politiques d'accueil

A. Temporalités du dispositif mis en place

Dans cette dernière partie de notre travail, nous allons tenter de comprendre en quoi ce dispositif qui a été mis en place et que nous avons déjà défini, demeure si spécifique? Nous allons également expliciter comment s'organise ce mécanisme d'accueil, puis comprendre, ce qui le caractérise comme l'adhésion de la population locale par exemple. Enfin, quelles peuvent être, selon nous, les limites à une transposition brute entre les différents accueils proposés ?

1. Les étapes de l'accueil

En ce qui concerne l'accueil de la migration ukrainienne, nous pouvons définir un processus en plusieurs phases (cf schéma ci-dessous).

En effet, nous avons pu nous rendre compte que la première étape est le temps de la mesure exceptionnelle qui répond à l'urgence. Le fait que le conseil fédéral ait été capable d'activer ce nouveau permis (le permis S) en mars 2022, en est un bon exemple. Cette mesure se veut exceptionnelle de par sa première mise en application.

Puis vient le temps de la semi-institutionnalisation, lorsque la décision est prise de prolonger ce permis. Le fait d'accorder une durée plus longue à la mesure exceptionnelle valide cette seconde étape.

La troisième, c'est le fait de pérenniser et donc d'institutionnaliser certaines mesures afin de penser concrètement l'intégration au sens large. Ainsi rendre obligatoire les cours français par exemple, instaurer un suivi plus précis au niveau de la situation avec un système de "pointage" régulier abonde en ce sens.

Enfin, la suite logique, nous l'appellerons la généralisation, c'est-à-dire étendre à d'autres bénéficiaires les mesures innovantes et satisfaisantes. Dans notre enquête, nous en avons d'ailleurs remarqué certaines prémices.

2. La généralisation

Nous allons donc nous pencher sur cette généralisation en nous demandant quelles mesures vont être amenées à perdurer et à s'étendre pour tout migrant. Pour commencer, nous tenons à dire qu'il n'a pas été aisé de questionner les professionnels sur ce sujet, car cette crise, étant un sujet d'actualité sur lequel nous manquons encore de recul, il est dur de déjà savoir ce qui sera bénéfique dans le futur. Nous voulions faire de cette question un point essentiel de la recherche, mais nous avons réalisé que nous manquons de réponses et d'informations pour cela.

Cependant, notre enquête nous a quand même permis d'identifier certaines choses qui se sont passées dans l'accueil des Ukrainiens, qui nous paraissent innovantes et qui pourraient avoir du potentiel pour le futur lié aux questions de migration.

Le premier élément que nous souhaitons amener est le fait que l'HG a réussi à ouvrir des plateaux d'hébergement collectifs, ce qui n'avait jamais été fait auparavant. Ces derniers sont des bureaux qui appartiennent à l'Etat, qui sont transformés en lieu d'habitation. Voilà ce que dit M. Wuarin à ce sujet:

“Là on l'a fait, mais c'est limité dans le temps. Ces autorisations ne sont pas définitives, mais limitées dans le temps. On a pu rebondir grâce à cette décision politique, c'est nous qui avons fait pression et puis le politique a cédé. Le politique a dit qu'il est exclu qu'on ouvre des PC. et on a dit “on va les mettre où, dans des tentes sur la plaine de Plainpalais?” et là oui, ils sont allés de l'avant avec les plateaux. Ça, je trouve que c'est un truc très propre à Genève, c'est un apprentissage des expériences douloureuses des PC. Ça gueulait dans tous les sens “c'est n'importe quoi, c'est inhumain” c'est dur et que surtout on y mettait que des hommes. Mais on n'avait pas le choix. Là on a réussi à ouvrir d'autres opportunités d'hébergement.” (M. Wuarin)

Nous trouvons plusieurs éléments intéressants à ce sujet dans ce que nous a dit M. Wuarin. Premièrement, nous comprenons qu'avec toute la pression autour de l'accueil des Ukrainiens, les autorités genevoises n'ont pas voulu les héberger dans des PC (les abris de la protection

civile). En effet, ces derniers avaient déjà fait polémique dans les conditions de vie, vu qu'il s'agit de sous-sols, où on ne voit jamais la lumière du jour. De plus, les lits superposés côte à côte ajoutent un élément d'inconfort. Avec tout le bruit médiatique qu'a fait l'accueil de ce public, les PC auraient alors été encore plus dénoncés.

Ce qui a permis d'ouvrir les plateaux d'hébergement collectifs est donc la pression mise par l'HG sur l'Etat genevois. Ils avaient besoin d'une solution pour ce public et l'ont fait comprendre. Nous voyons du positif au fait que l'Etat a directement répondu aux besoins des institutions. Pour cela, ils ont ouvert un type de logement qui n'avait jamais existé auparavant (les plateaux d'hébergement collectif). Nous pensons donc que si les autorités réalisent que cela a été possible une fois, il est envisageable que cela soit reconduit lors d'un prochain flux migratoire important.

C'est d'ailleurs dans cette démarche que des améliorations des structures d'accueil pour les réfugiés d'Ukraine ont été constatées, comme le démontre l'enquête de la Tribune de Genève en août 2023:

"Depuis quelques semaines, des réfugiés d'Ukraine ont pu quitter la structure d'hébergement d'urgence aménagée dans la halle 7 de Palexpo. Ils se sont installés dans un nouveau centre d'accueil, baptisé «Modulis», à Versoix, où ils bénéficient d'un peu plus d'intimité et de confort. Loué par l'Hospice général pour cinq ans, cet espace est situé dans un bâtiment administratif réaménagé en logements provisoires et pourra accueillir quelque 280 détenteurs de permis S"(Tribune de Genève, 2023)

Après la gestion de l'urgence vient le temps de la généralisation et donc de la proposition de solutions plus adaptées, plus appropriées à la demande et aux besoins des réfugiés.

Dans cette visée de travailler efficacement face aux flux migratoires, nous retenons aussi les *task forces* que nous avons évoquées auparavant. Une connexion ainsi qu'une possibilité de collaboration se sont déjà produites dans la crise, entre plusieurs institutions. Si une telle situation devait être amenée à se reproduire, les institutions seront moins dans la surprise mais auront déjà des outils d'interventions.

3. Les familles d'accueil: Un exemple d'une mesure amenée à perdurer?

Après avoir évoqué les task forces de l'HG et les plateaux d'hébergement collectifs comme des nouveaux outils qui ont permis à l'Hospice Générale de se transformer durant la crise. Nous allons amener un second exemple de l'ouverture d'une mesure qui pourra être réutilisée dans le futur.

Il s'agit du système de familles d'accueil mis en place par Caritas, un élément qui est né dans l'accueil des Ukrainiens et qui a ensuite été ouvert à tout migrant. Comme nous le montre l'article de la Tribune de Genève: *"Jusqu'à présent, le programme était réservé aux Ukrainiens. Il s'étend désormais à toutes les provenances par souci d'équité"* (Tribune de Genève, 04.2023).

Il s'agit donc d'un moyen de plus pour accueillir les migrants. Celui-ci reposant sur l'adhésion populaire, ce qui, toutefois, peut poser d'autres problématiques, que nous développerons dans un prochain point.

Cependant, nous avons pu constater une vague de solidarité inédite de la part de la population locale, impulsée par les politiques, mais aussi le traitement médiatique comme nous avons pu le voir dans les articles que nous avons choisis. Enfin, la pression des pays voisins, dans une sorte de saine concurrence, afin de savoir qui accueillerait le plus et le mieux? Les yeux du monde, de l'Europe, étaient braqués sur chacun des pays concernés dans une sorte d'injonction à se rendre disponible et acteur de cet accueil.

B. En quoi s'agit-il d'un dispositif spécifique ?

Après avoir vu les mesures qui sont amenées à perdurer, nous allons nous demander si certaines de ces mesures et certains mouvements (par exemple les mouvements populaires) sont limités pour l'accueil des Ukrainiens et donc difficilement envisageables dans d'autres dispositifs.

1. L'adhésion du peuple

Pour commencer, nous allons aborder le sujet de la solidarité populaire, qui a par exemple permis à autant de migrants ukrainiens de trouver une place dans des familles d'accueil. Cette solidarité populaire semble découler de l'opinion publique, qui a été particulièrement forte lors du début de la guerre en Ukraine.

“De par son sens même, l'opinion publique est composite et fluctuante. Elle apparaît éphémère, car elle se compose et recompose autour des sujets immédiats de préoccupation, dans le débat et les controverses.” (Arnaud Mercier, 2012)

Toutefois, une des composantes de l'opinion publique est justement sa temporalité. Elle se veut éphémère, il paraît donc compliqué d'imaginer un dispositif d'accueil qui se base pleinement sur cette composante. Cela se vérifie quand Mme Cittadini nous parle des familles d'accueil et du fait que Caritas a ouvert ce service à tous migrants: “Y'en a qui sont encore en famille d'accueil, mais c'est les nouvelles familles où on peine un peu. Maintenant ça s'est diminué” (A. Cittadini, 2023)

A plusieurs reprises dans notre entretien, l'idée d'un mouvement populaire en deux temps est apparue. Au début de l'accueil en Suisse, tout le monde se mobilisait (familles, régies et employeurs par exemple) et puis au bout d'un moment, ce mouvement s'essouffle.

Les privés ont d'ailleurs été les premiers à s'organiser pour offrir un accueil, mais ont très vite été confrontés à la réalité d'un accueil qui doit finalement durer, et à un manque d'accompagnement dans ce processus comme le démontre un reportage de la RTS: *“L'accueil des personnes qui fuient la guerre en Ukraine continue de reposer majoritairement sur les privés en Suisse. L'élan commence toutefois à montrer ses limites. Des tensions se font sentir et des familles craquent. Se pose alors la question de leur encadrement et de leur soutien.”* (RTS, 05.2022)

De plus, un article de la Tribune de Genève vient confirmer ce constat:

“La solidarité envers les Ukrainiens faiblit alors que les besoins en logements restent importants. Genève et Vaud ont dû ouvrir des abris de protection civile.” (Tribune de Genève, 01.2023).

Cela prouve la difficulté de faire adhérer, et d'impliquer de façon régulière et fiable sur le long terme la population, qui demeure une valeur subjective et volatile finalement.

Une autre problématique qui s'est dégagée dans notre recherche est la cause des mouvements de solidarité populaire:

“Après coup, on a essayé d'élargir les familles d'accueil, mais elles ne voulaient pas. Très clairement la population était là pour aider les Ukrainiens mais pas les autres populations, il faut bien être au clair dessus. Il y avait une générosité sélective. C'est pas la première fois qu'on fait appel à des familles d'accueil, on l'avait fait en 2016-2017 quand on a eu ce grand flux qui venait depuis la Turquie, où on avait des Afghans, des Syriens, des Irakiens, des Erythréens, des Somaliens mais surtout des Erythréens. Il n'y a pas eu cet élan, les gens étaient très réticents. On a eu quelques familles d'accueil pour les mineurs non accompagnés, très très peu. Ça a toujours été des succès extraordinaires, mais très peu. Mais oui (pour l'Ukraine) il y a eu cette espèce de solidarité qui s'est exprimée, car il y avait plein de facteurs liés à la compréhension du conflit, liés à la proximité et la même couleur que nous. Vous le dites très justement, on a l'impression de les comprendre, mais après quand on les connaît mieux, on se rend compte qu'on ne les connaît pas vraiment. Tant mieux, heureusement qu'on a eu cette solidarité.” (M. Wuarin)

Nous trouvons très pertinent que M. Wuarin nous parle de “générosité sélective”. Cela donne l'impression que la population décide avec qui elle accepte de s'ouvrir ou non. L'HG a donc essayé de mobiliser la population à d'autres problématiques, mais n'a pas rencontré le même succès. Nous n'y voyons pas uniquement la responsabilisation de la population, car il nous paraît évident que le traitement médiatique a une importance là-dessus.

Mais pourquoi est-ce que les médias et la population se sont si investis pour accueillir les ukrainien par rapport à d'autres publics? Nous pensons qu'il faut être prudent avant d'employer le terme de discrimination, qui renvoie directement une image négative. Nous émettons l'hypothèse qu'il s'agit plutôt d'un phénomène d'identification. En effet, de par sa position géographique, du fait qu'elle se situe en Europe et se trouve moins loin que d'autres pays en guerre, nous pouvons nous sentir plus concernés. De plus, au niveau du physique, l'identification aux Ukrainiens se fait plus facilement et nous pouvons y ajouter d'autres éléments tels que la religion.

Ainsi le concept journalistique de la “loi de proximité” est à prendre en considération. En effet, il s'agit du principe avec lequel les informations ont plus ou moins d'importance suivant leur

proximité par rapport au lecteur selon quatre axes: géographique, temporel, affectif, et sociétal. Nous pouvons parler aussi de “mort kilométrique” au vu du contexte ukrainien, les morts dans ce pays ont ainsi pu susciter plus d’empathie que dans d’autres contextes géographiques plus lointains. (Wikipédia, 03.2022)

2. Une globalisation contre-productive?

Nous avons constaté que l’idéal d’un accueil généralisé, global, dans une perspective égalitaire semble quelque peu utopique tant les publics et leurs besoins semblent éloignés.

Le philosophe Zygmunt Bauman abonde d’ailleurs en ce sens dans sa critique de la modernité, où il nous rappelle que “ l’idée de « *rainbow coalition* », lancée par la gauche américaine à la fin des années 1960, fut un échec complet” (Z. Bauman, 2007)

En effet, il nous explique que “le but était de rassembler sous une même bannière des gens aux revendications tout à fait diverses, mais il est dans les faits impossible de faire émerger une seule idéologie de cette pluralité. Il s’agissait, entre autres, de défendre les intérêts des homosexuels, qui subissaient alors une forte discrimination, en même temps que ceux d’un autre groupe de gens discriminés, les musulmans. Mais les deux revendications n’ont pu unir leurs voix puisque les communautés en présence et les problèmes qu’elles rencontraient étaient sensiblement différents, bien qu’ils puissent se recouper à certains égards. De cet exemple, on peut tirer la conclusion que les *square people* ne sont pas réunis par le modèle de vie auquel ils aspirent.” (Z. Bauman, 2007)

Ainsi pour extrapoler cet exemple à notre situation, il semble important de distinguer les différents types d’accueil, en tentant d’apporter des réponses spécifiques et les plus adaptées possibles, car parfois une intervention efficace dans une situation donnée peut mener à une impasse dans une autre situation. La généralisation d’une intervention peut donc être contre-productive.

Nous pouvons prendre en compte “l’intersectionnalité”(Kimberlé Crenshaw,1989) dans les conditions d’accueil, en considérant les accueils comme singuliers:

“Le concept d’intersectionnalité fait régulièrement l’objet de débats. Certains scientifiques et politiques dénoncent une approche « identariste », qui consiste à renvoyer tout le monde à son identité, et à enfermer les gens dans des catégories hermétiques comme la race. Cette

approche irait à l'encontre de l'universalisme prôné par le modèle républicain et serait à l'origine d'une fracture de la société.

A l'inverse, l'approche intersectionnelle permet la prise en compte des identités complexes au croisement de multiples facteurs de discriminations tels que la classe sociale, l'âge, l'orientation sexuelle, le handicap. Les défenseurs de cette notion appellent ainsi à prendre en compte les différences plutôt que tenter de les gommer sous la bannière de l'universalisme républicain, afin justement d'éviter d'invisibiliser des minorités et de creuser des fractures sociales." (M. Fresneau, tilt.fr, 2021)

En effet, dans la cause des migrants, il y a différentes revendications selon l'origine et les conditions d'accueil. Il est ainsi compliqué de tous les regrouper dans un même mouvement. C'est pourquoi, l'accueil ukrainien, qui se trouve être tant spécifique que particulier, est compliqué à penser au même plan que d'autres accueils. L'engagement populaire, médiatique et politique, par exemple, ne sont pas les mêmes, créant des enjeux bien distincts.

Conclusion

Il apparaît que notre enquête de terrain dans le cadre de notre travail de bachelor a révélé un certain biais dans notre postulat initial, bien que partiellement fondé malgré tout. En effet, la comparaison et la dénonciation des traitements injustes entre les différentes migrations se sont avérées être des sujets bien plus complexes, avec des causes réelles certes, mais multifactorielles aussi.

Nous avons démontré que le contexte était déjà sous pression, notamment avec la nouvelle gestion publique, et notre analyse a porté sur la gestion d'une crise dans un environnement déjà en crise. Nous avons mis en lumière l'émergence de nouveaux modes d'organisation qui s'efforcent constamment de s'adapter pour fournir des réponses appropriées, tout en respectant un ensemble de contraintes politiques, budgétaires et humaines, dans une société de plus en plus liquide. La crise, paradoxalement, peut également être une source d'opportunités.

Notre enquête s'est concentrée spécifiquement sur le nouveau public de la migration ukrainienne et sur les dynamiques inhérentes à l'accueil, notamment à travers le prisme du permis S qui cristallise les (at)tensions. Nous avons cherché à comprendre en quoi ce public diffère des autres migrations, mais aussi comment il s'apparente à eux.

Bien que des facilitateurs aient émergé au cours de notre étude, des freins à l'intégration persistent. Le schéma que nous avons élaboré pour représenter le cycle d'intégration soulève des questions sur la dimension idéaliste de ces dispositifs, et sur la possibilité ou non de le transposer. Cela met donc en lumière la nécessité de nuancer notre postulat initial concernant la faisabilité d'un dispositif égalitaire, étant donné les différences marquées entre les publics et leurs besoins spécifiques. Surtout si l'on veut apporter des réponses adéquates, justes et toujours plus appropriées.

De plus, cet accueil reposant sur des éléments aussi complexes que subjectifs tels que l'opinion publique et le traitement médiatique (qui nous l'avons vu sont étroitement liés), d'autres éléments de subjectivités ont pu apparaître tel que le phénomène d'identification. Nous pensons qu'il est donc compliqué d'imaginer un même accueil dans le futur. Cela nécessiterait de reproduire les mêmes conditions ainsi qu'un climat d'accueil identique.

Cependant, nous nous sommes rendu compte que les institutions étaient en mesure de s'adapter et d'apporter de nouvelles réponses face à de nouvelles problématiques, au même titre que les travailleurs sociaux eux-mêmes toujours de plus en plus au cœur des interventions et décisifs dans l'efficacité de l'intervention.

Bibliographie

- Communiqué confédération suisse, Berne, 11.03.2022
<https://www.admin.ch/gov/fr/accueil/documentation/communiques.msg-id-87556.html>
- L'Assemblée fédérale de la Confédération suisse (26 juin 1998), *Loi sur l'asile*
<https://fedlex.data.admin.ch/filestore/fedlex.data.admin.ch/eli/cc/1999/358/20210101/fr/pdf-a/fedlex-data-admin-ch-eli-cc-1999-358-20210101-fr-pdf-a.pdf>
- Etat de Genève et Hospice Générale, Solidarité Ukraines, Statistiques sur l'accueil ukrainien à Genève
[Statistiques - SOLIDARITÉ UKRAINE \(solidariteukraine.ch\)](https://solidariteukraine.ch/statistiques)
- organisation suisse d'aide aux réfugiés (2023), *maintien du statut S*
<https://www.osar.ch/communiquede-presse/lorganisation-suisse-daide-aux-refugies-osar-salue-le-maintien-du-statut-de-protection-s-et-le-renforcement-des-mesures-dintegration>
- B. Tiberghien et L. Bout Vallot (2019), 06. La résilience des forces de l'ordre en contexte post-état d'urgence : entre logiques de fiabilité organisationnelle et de coproduction de service
<https://www.cairn.info/revue-politiques-et-management-public-2019-2-page-223.htm>
- ONU, Organisation internationale pour les migrations (OIM), *intégration des migrants et cohésion sociale*
<https://www.iom.int/fr/integration-des-migrants-et-cohesion-sociale#:~:text=Il%20s'agit%20d'une,et%20%C3%A0%20collaborer%20avec%20eux.>
- République française: France stratégie (2020), *promouvoir les entreprises apprenantes: enjeux et défis pour la France*
https://www.strategie.gouv.fr/sites/strategie.gouv.fr/files/atoms/files/fs-2020-ns-organisations-apprenantes-avril_0.pdf
- Wikipédia (dernière modification du 2 janvier 2023), *Forces opérationnelles*
https://fr.wikipedia.org/wiki/Force_op%C3%A9rationnelle

- D. Richard et J-L. Christin (2019), *Chapitre 8 Les effets réels d'un système holocratique et de nouvelles perspectives*
https://www.researchgate.net/publication/337339234_Chapitre_8_Les_effets_reels_d%27un_systeme_holocratique_et_de_nouvelles_perspectives
- X. Merrien (2004), *la nouvelle gestion publique: un concept mythique*
https://www.researchgate.net/profile/Francois-Merrien/publication/272901050_La_Nouvelle_Gestion_publicue_un_concept_mythique/links/5666aeda08ae15e74634d8dc/La-Nouvelle-Gestion-publique-un-concept-mythique.pdf
- C.Bellot, M.Bresson et C. Jetté (2013), *le travail social et la nouvelle gestion publique*
<https://www.puq.ca/catalogue/livres/travail-social-nouvelle-gestion-publique-2535.html>
- Arnaud Mercier, *médias et opinion publique*, (2012)
https://listes.services.cnrs.fr/www/arc/athena/2012-05/msg00030/Medias_et_opinion_publicue.pdf
- Entretien avec Z. Baumann, mené par S. Tabet, *Du projet moderne au monde liquide*, (2007)
<https://journals.openedition.org/socio/2707>
- X. Molénat, 2009, *la société liquid(é)e?* (page 171-174)
<https://www.cairn.info/la-sociologie--9782912601858-page-171.htm>
- J.Tronto (2009) *Un monde vulnérable: pour une politique du care*
<https://journals.openedition.org/gss/1699>
- organisation suisse d'aide aux réfugiés (OSAR), *Statut S*
<https://www.osar.ch/themes/asile-en-suisse/statut-de-sejour/statut-s>
- M. Breviglieri (2010), *De la cohésion de vie du migrant : déplacement migratoire et orientation existentielle*
<https://journals.openedition.org/remi/5137?lang=es>

- P. Turuban (2022), «En Suisse j'étais en sécurité, mais je ne pensais qu'à l'Ukraine», *Swissinfo*
<https://www.swissinfo.ch/fre/societe/-en-suisse-j-%C3%A9tais-en-s%C3%A9curit%C3%A9--mais-je-ne-pensais-qu-%C3%A0-l-ukraine-/47781846>
- J. Jeannet, Le courrier (2023), *Engager des Ukrainien·nes*
<https://lecourrier.ch/2023/11/29/engager-des-ukrainien%C2%B7nes/>
- G. Egger, Le Courrier (2022) *Ils doivent laisser leur place aux Ukrainiens*
<https://lecourrier.ch/2022/03/20/ils-doivent-laisser-leur-place-aux-ukrainiens/>
- A. Suarez Varela, Swissinfo.ch (2023), *Trois Ukrainiennes racontent leur tentative d'intégration en Suisse*
<https://www.swissinfo.ch/fre/economie/trois-ukrainiennes-racontent-leur-tentative-d-int%C3%A9gration-en-suisse/48993984>
- L. Rocchi, RTS (2022), *Entre tensions et sentiment d'abandon, des familles accueillant des Ukrainiens sont à bout*
<https://www.rts.ch/info/suisse/13066890-entre-tensions-et-sentiment-dabandon-des-familles-accueillant-des-ukrainiens-sont-a-bout.html>
- J. Culet et J. Espi, La Tribune de Genève (2023), Les cantons commencent à manquer de familles d'accueil
<https://www.tdg.ch/les-cantons-commencent-a-manquer-de-familles-daccueil-314076598430>
- A. Toninato, Tribune de Genève (2023), Un nouveau centre d'accueil pour les réfugiés d'Ukraine a ouvert à Versoix
<https://www.tdg.ch/exiles-a-geneve-un-nouveau-centre-daccueil-pour-les-refugies-dukraïne-a-ouvert-a-versoix-882175286901>
- Wikipédia, *loi de proximité* (dernière modification en 2022)
https://fr.wikipedia.org/wiki/Loi_de_proximit%C3%A9

- M. Fresneau, tilt.fr (2021), *l'intersectionnalité, c'est quoi?*
<https://www.tilt.fr/articles/lintersectionnalite-cest-quoi#:~:text=L'intersectionnalit%C3%A9%20%3A%20d%C3%A9finition,articulent%20et%20se%20renforcent%20mutuellement>.

Méthodologie

- C. Gayet, *harcèlement de rue* (2021)
<https://www.cairn.info/revue-deviance-et-societe-2021-1-page-59.htm>

Annexes :

1. Entretien avec A. Cittadini, responsable des permis S à l'HG

22.09.2023

Mme Cittadini: Tous les collaborateurs ici sont des nouveaux collaborateurs, ils n'ont pas trop l'historique et la comparaison dans la prise en charge d'autres nationalités. Ça fait pour certains un an qu'ils sont là, ils connaissent la prise en charge mais ne peuvent pas trop comparer. Ils ont quand même des contacts avec d'autres AS en un an.

Nous: on veut s'intéresser à l'accueil des Ukrainiens car c'est vrai qu'on a pas beaucoup de recul

Mme Cittadini: c'est vrai que c'est une chose intéressante à dire, c'est que personne avait de recul. C'est arrivé comme ça en Europe, en suisse et dans les cantons, du coup l'HG a dû s'adapter à cette arrivée qui n'était pas prévue. Justement en terme de locaux, en terme de recrutement de personnel, en terme de budget et de créer du lien avec les partenaires d'un coup ça fait plus de monde dans les écoles, le DIP, l'hôpital, le chômage (est ce qu'ils en ont droit ou pas?). C'était nouveau pour tout le monde, tous les partenaires du canton étatique ou associatif et donc y'a pleins de questions qui sont sorties auxquelles on avait pas bcp de réponse au début. Ce qui était clair, c'était le cadre légal, mais que c'est en plus un nouveau permis (le permis S) qui n'avait jamais été utilisé en suisse. Il y avait cette protection provisoire, c'est toujours le cas. C'était d'abord un an et ça a été protégé.

C'est nouveau, pareil à mon niveau, je regarde beaucoup avec les autres cantons, comment ils ont fait, il y a des contrôles mensuels du SEM, il fallait contrôler la présence des migrants ukrainiens sur les cantons (*elle nous en a parlé avant l'interview*), c'était quelque chose qu'on ne faisait pas à l'HG, on était plutôt sur la confiance, on sait où ils sont, les gens viennent s'ils ont besoin. La population Ukrainienne, on se rend compte qu'elle bougeait aussi, parfois elle rentrait chez eux ils revenaient. Ils ont le droit de bouger en Europe

Nous: justement une des différences du permis

Mme Cittadini: Oui c'est une différence du permis,

Nous: surtout de la proximité, pouvoir faire des allers-retours

Mme Cittadini: oui la proximité, c'est parce que c'est proche et que le permis leur offre le droit de pouvoir aller chez eux voir comment ça se passe puis de revenir. Après tout ça, on a dû nous aussi mettre des règles sur tout ça, regarder ce que ça implique au niveau du suivi. On a dû nous informer avant qu'ils partent pour qu'on suspende les prestations s'ils disent "je vais retourner en Ukraine pour 2 semaines" bah on sait pas, ça peut durer plus longtemps. Donc ils se représentent en revenant et là on évalue, est-ce qu'ils sont bien partis 2 semaines ? ils ont le droit de partir deux semaines tous les trimestres donc ça c'est dans la loi, le permis. On a donc dû imaginer un système

Nous: dans ce cas là où on part 2 semaines, ça n'impacte pas leur prestation

Mme Cittadini: Non, ils ont droit 2 semaines tous les trimestres. après tous d'un coup s'ils nous disent pas, qu'on les convoquent est ne sont pas là, on les questionne et on regarde. Certains sont partis et on dit "je ne peux pas revenir" donc ça dure plus longtemps, on leur dit s'ils ont pas le droit car ils n'étaient pas ici, les AS évaluent au cas par cas. Donc on a mis des convocations chaque mois en place, on a regardé avec d'autres cantons comment ils faisaient. C'est le SEM (secrétariat d'état aux migrations) qui nous demande de les convoquer mensuellement. C'est l'organe fédéral qui dicte les règles et dit au canton comment faire, puis chaque canton s'organise. Ils donnent les directives ex: chaque canton va contrôler la présence des permis S sur son territoire. Comment fait-on ? on envoie un sms, courrier où leur dit de venir, chacun a faire. Genève c'est petit, Vaud plus grand. Ceux qui vivent dans des hébergements de l'HG comme Palexpo, on sait ceux qui sont là.

Toutes ces choses-là, on a dû les organiser l'HG ne faisait pas ces nouvelles pratiques comme contrôler si les gens sont là.

Accueil, accueilli, logé, santé, ils ont droit aux prestations LAMAL et prestation financière mensuelle, donnée par la directive cantonale en termes d'asile. C'est 451f par mois par personne. On leur explique plusieurs choses à l'arrivée : le fonctionnement du canton et d'autres infos (écoles,...).

Et la permanence sociale et administrative, une nouvelle façon de faire, une autant grande permanence. 3200 permis aidée à l'hospice sur 4200 permis S, il y en a mille qui se débrouillent de leur propre moyen.

Nous: une question nous vient: des réfugiés qui ne demandent pas l'aide social, cela existait déjà avant?

Mme Cittadini: alors non justement c'est qqch de plus spécifique. Mais attention ce ne sont pas des réfugiés, c'est des personnes en provenance d'Ukraine, Il y a beaucoup de communautés Rom aussi ou irakien et Moldavie qui vivaient en Ukraine pendant le début de la guerre. Ils ne sont pas réfugiés, ils ont un statut qui les protègent, de protection provisoire. On peut les appeler les détenteurs de permis S mais ce ne sont pas des réfugiés (même si dans nos têtes on peut faire des raccourcis), ce sont des migrants.

Donc les autres : permis N,S,... ils sont aidés à l'HG.

Les différences avec d'autres migrants/permis: la proximité, c'est vrai que le voyage a été bcp plus court que d'autres migrants. Les afghans par exemple, ont eu un voyage plus long et ont dû patienter dans des pays comme la Grèce. Le voyage peut se faire pour les Ukrainiens en moins de temps (une journée), que ce soit en voiture, train ou avion.

Nous: Même ça c'est nouveau, qu'ils puissent venir en voiture.

Mme Cittadini: C'est totalement nouveau, il y avait eu en Yougoslavie, le Kosovo et les Balkans. Ils, certains, (ukrainien) ont pris leur voiture et fait leurs affaires pour quelques jours et sont venus là. C'est proche, mais ça fait un sacré changement, ils avaient leur vue la bas (école, travail,...) et arrivent dans un pays proche, toutefois, on se rend compte que culturellement, on n'est pas si proche non plus que ça. Donc nous on a dû se rendre compte de ça dans notre approche et eux aussi. Le système de l'Etat c'est pas du tout pareil, il y a cette histoire d'origine communiste et bcp de corruption, ils ont pas forcément confiance en l'Etat. Il y a beaucoup de demande, où ils exigent même, peut-être que là-bas on est obligé pour obtenir alors qu'ici on va dans un service de l'Etat ou on demande et obtient le document. au niveau culturel il y a des différences, ils n'ont pas eu tout le voyage pour réfléchir, ils sont arrivés rapidement ici. Ici c'est Palexpo, c'est pas évident vous êtes plusieurs, au début c'était que pour les Ukrainiens, maintenant on sépare famille et homme seuls, je vous expliquerai.

Nous: oui je suis passé Hicham que j'ai rencontré sur place a répondu a quelques questions

Mme citadini: ah vous êtes allés?

Nous: alors j'ai pas pu rentrer, il faut un accès mais j'ai vu de loin à l'accueil. mais justement, il (Hicham) m'a parlé là-bas d'exigence, du fait que ce sont des gens qui peuvent avoir un bon statut social, avoir un travail et plusieurs prestations. Le fait d'arriver en suisse d'être a Palexpo et l'aide social

Mme cittadini: ça peut être compliqué

Nous: oui Il m'a parlé de personnes plus exigeantes que d'autres migrants.

Mme cittadini: oui il y a de tout dans une migration, avec tous les tempéraments qu'on connaît dans une société. Des gens plus exigeants, d'autres ne demandent rien ou il y a des gens un peu perdus. La spécificité aussi c'est que c'est plutôt des femmes avec des enfants alors que normalement ce sont plutôt des hommes seuls. Les hommes sont sollicités là-bas donc ce sont les femmes et mineurs, il y a quelques mineurs non accompagnés (MNA) mais pas tant que ça. Les quelques MNA ukrainiens sont sans leurs parents mais viennent souvent rejoindre quelqu'un ici (une tante,...) on les catégorise mna mais ils ont qqn qui prend la référence du jeune.

Oui alors comme je disais, des fois ils ont déjà un travail ou certains on les inscrit mais on doit leur dire on va pas tout vous payer, comme les cours privés de piscine ou les cuisines scolaires pour enfants. Dans notre règlement, on prend en charge les restaurants scolaires quand les parents ne peuvent pas être là à midi. Chez eux, à l'école, c'est tte la journée on ne se pose pas ses questions.

Nous: oui j'ai travaillé à l'école du Grand-Saconnex, j'ai pu voir ca. et j'ai été surpris de voir que l'accueil devait être court la bas mais que certains sont restés 3-4 mois.

Mme cittadini: Ah il y a ça aussi, l'histoire de Palexpo c'est du temporaire mais en fonction des places, on ne peut pas transférer. On a eu la chance que l'État donne beaucoup de lieux, on appelle ça des plateaux d'hébergement collectif. Ce sont des anciens bureaux qu'on a pu transformer en habitation. donc il y en a certains, Cointrin Varembe. Ce sont comme ce bâtiment (cf accueil Ukraine) que nous transformons en chambre avec des cuisines communes et des sanitaires en commun

Nous: Ca avait déjà été fait auparavant?

Mme cittadini: non ça n'avait pas été fait donc c'est aussi que c'était l'Ukraine, que tous ces gens arrivaient assez massivement donc il fallait trouver des hébergements, on a eu la chance de pouvoir transformer temporairement des bureaux en habitations. Au gré des constructions des fois il y a pas eu de place, certains ont donc dû attendre à Palexpo. Des fois ce sont des chambres pour famille, donc la personne seule doit attendre ou ca pouvait créer des tensions à Palexpo exemple "cette famille est arrivée après moi et vous la faites déjà partir"

ce qui s'est passé c'est qu'en parallèle de l'accueil ukrainien il y a eu un autre flux migratoire. Certains ukrainiens allaient en centre d'hébergement collectif mais il a fallu faire de la place car il y avait beaucoup d'arrivées d'autres pays que l'Ukraine.

Nous: c'est lié à quoi?

Mme cittadini: le covid a peut être bloqué les gens et mtn ca s'est rouvert. Il y a aussi la reprise des talibans en Afghanistan.

Nous: pourquoi les foyers Tates et étoiles n'ont pas trop été considérés pour les ukrainiens?

Mme cittadini: non aussi pour laisser la place, certains sont allés mais on les laisse plus pour la migration ordinaire. Certains sont allés mais quand la migration a augmenté, on les a sortis de ces foyers. quand on a ouvert les plateaux on les a transféré.

Nous: palexpo, vous avez parlé d'un changement

Mme cittadini: oui enfant Palexpo au début était que pour Ukraine, mais avec la vague de migration, il ny avait plus de place en foyer ordinaire, on a décidé de séparer la halle de Palexpo en 2: d'un côté homme célibataire: ukrainien ou non et de l'autre côté les familles.

23 min → 27min30 problème relationnel, racisme l'un envers les autres "pas envie d'habiter au même endroit "je ne veux pas vivre avec les rom" propos raciste, peu de filtre,..
→ leur apprendre une ville multi culturelle au travers d'ateliers

Nous: on a parlé avec des ukrainiens qui ont voulu venir en suisse car ils se sont renseignés sur le permis S, mais il y a une certaine désillusion, la vie n'est pas si simple. Certains plus résilients, je vais travailler, mais pourquoi reverser mon salaire à l'HG

Mme Cittadini: oui ils ont de la peine a comprendre ca (rire)

...

Mme Cittadini: ça c'est un gros point que vous soulevez. Au début l'intégration (école,...) a duré un moment, eux-mêmes ne savaient pas s'ils allaient rester ou partir. Maintenant au bout d'un an, on réalise que certains veulent travailler, on travaille sur l'insertion professionnelle. Ils ont envie de travailler, ils ont des compétences, ils parlent des langues...
Dès le début on leur a dit qu'ils ont cours de français gratuit via le service de formation interne de l'HG. Ils ont augmenté l'équipe, depuis un an c'est obligatoire. Il peut y avoir des cas particuliers, on ne sait pas comment on va faire avec les femmes roms qui ne sont jamais allées à l'école. A la fin du niveau ils devraient avoir A2, on va les évaluer et essayer de les guider un peu pour la recherche d'emploi. 2 séances d'info en parallèle avec tous les acteurs genevois qui touchent l'emploi ensemble. On leur explique comment faire. Certains veulent créer leur entreprise, on leur explique le chômage, les procédures, les conséquences avec l'HG. On sent les gens intéressés, on va renouveler.

Nous: C'est intéressant que certains veulent ouvrir leurs propres boîtes:

mme cittadini: oui certains avaient déjà ça avant et veulent mtn

Nous: C'est un peu la contradiction du permis S, on donne l'autorisation du permis S, mais si ça va mieux en Ukraine, limite l'autorisation prend fin. Ils sont dans un entre deux, même au niveau du statut et deuxièmement au niveau de leur situation au pays, est-ce qu'ils vont passer ou russes ou pas. C'est dur de se projeter

Mme cittadini: c'est vrai que le permis du jour au lendemain...

Nous: Du coup comment vous travaillez avec ce public?

Mme cittadini: quand ils sont là, on travaille sur le français et l'intégration. Plus tard, s'ils devront partir, ils partiront, si certains ont un travail ils pourront peut-être rester.

Nous: en effet, ça fait un an maintenant, on peut se questionner là-dessus.

Mme Cittadini: Oui au début, ils n'allaient pas travailler tout de suite, mais maintenant au bout d'un an oui, certains ont du travail. Ils demandent l'autorisation au canton, on a la liste de ceux qui travaillent.

La grande question : ils ne comprennent pas qu'ils ne peuvent pas travailler et toucher l'aide sociale à la fois. et ça je ne sais pas à quel niveau nous devrions mieux expliquer, je pense au début. C'est comme s'ils avaient la prestation de base et après, ce qu'ils gagnent c'est en plus. Et moi avant de venir ici, j'ai travaillé longtemps à l'HG du côté action sociale (pas migration) et ça c'est un principe qu'on fait tout le temps. Selon les revenus du mois, on touche une aide ou pas (barème) et les gens comprennent. Mais là, ça a été des grandes discussions en bas...

nous: ils considèrent ça comme acquis?

Mme cittadini: voilà, c'est ça. Faut qu'on redise cela.

Nous: est-ce qu'il faut promouvoir d'engager des permis S? y a-t-il des facilités? de ce qu'on nous a dit que avec ces entreprises les personnes sont réticentes à s'engager. Quand vous dites travailler avec le réseau, vous en parlez?

Mme cittadini: en effet, on a fait des séances avec la FEM (fédération entreprises romandes) et eux essayent d'expliquer aux employeurs

Au début il y a eu un engouement pour l'Ukraine, comme pour les familles d'accueil, les entreprises aussi, ex"on a envie d'engager 10 informations ukrainiens" et puis il y a eu ça au début, maintenant on n'entend moins parler.

C'est difficile, il faut dire aux gens (cf employeurs) qu'il y a cette incertitude du permis. C'EST pour ça qu'ils ne veulent pas forcément engager.

Nous: Officiellement il y a aucun frein?

Mme Cittadini: Non ils doivent juste faire les démarches, ça peut durer un mois, demander une autorisation d'engager un permis S. Ça passe par l'OCIRT et l'ocpm.

...

Ca dépend aussi de l'ouverture d'esprit de l'employeur, s'il veut s'ouvrir à d'autres populations ou pas

nous: Vous vouliez aussi nous parler des familles d'accueil

Mme Cittadini: Alors il y a eu ce programme, au début, ça s'est mis en place spontanément avec ceux qui voulaient accueillir des gens chez eux. Après nous (l'HG) on a fait un programme avec une convention avec Caritas Genève, qu'on a renouvelé là pour une année. Caritas va visiter les familles d'accueil qui s'annoncent à eux ou sur notre Hotline, ils disent "j'ai un appartement, une chambre", il faut avoir accès à la cuisine, une salle de bain et pouvoir fermer sa chambre à clé. Caritas va visiter les lieux et nous faisons un entretien avec la famille.

Au début ça s'est fait comme ça, pas très organisé. Maintenant on fait un entretien avec les bénéficiaires pour voir dans quel type de logement on peut les mettre et avec quel type de famille. Après on demande à Caritas un logement selon le profil de la personne.

Je vous cache pas, maintenant, on a moins de famille, je ne sais pas si on y place encore des gens.

Y'en a qui sont encore en famille d'accueil mais c'est les nouvelles familles, où on peine un peu. Maintenant ça s'est diminué et ils ont ouvert leur programme Caritas à toute la migration, je trouve ça super. Ils se sont ouverts à tous types de migrants. Mais malgré ça on a pas non plus beaucoup, peut-être que les gens ont voulu faire au début et que maintenant... il faut avoir de la place chez soi, de la disponibilité. C'est une charge mentale aussi d'avoir quelqu'un à la maison...

Nous: Ils s'attendaient peut-être pas que ça dure autant longtemps, peut-être ils se disaient que c'était un mois ou deux

Mme Cittadini: Voilà aussi, maintenant ça dure donc c'est vrai que c'est pas si facile, faut être prêt.

Nous: et être ensemble au quotidien, il faut aussi savoir ce qui se joue dans la relation

Mme Cittadini: Oui, y'avait pas mal de familles assez aisées qui faisaient ça car faut avoir de la place. Des fois on nous disait "ben j'ai un studio à côté de la maison" et là quand les gens étaient plus autonomes ça marchait mieux. Ya eu des beaux exemples, mais c'est pas évident. Il y a eu des familles qui voulaient presque se surinvestir, ils amenaient les enfants à l'école, ... Du coup ils en pouvaient plus, on leur a dit "on vous a pas demandé de les amener en voiture à l'école", la mère peut aussi le faire. Parfois ils venaient ici (accueil Ukraine) avec les gens. On leur disait "c'est bien mais on veut aussi leur parler seul à seul". Mais voilà ils voulaient beaucoup les aider et certains se sont épuisés.

Le programme continue avec les familles qui sont déjà placées, ça fonctionne bien et on essaye de chercher des nouvelles familles pour placer les gens. Après, je vous cache pas que les Ukrainiens nous demandent beaucoup d'appartements seuls, ils sont un peu déçus de Palexpo et qu'après on leur dise vous allez aller dans le 7^e étage du bâtiment avec aussi beaucoup de personnes. En plus, les salles de bains sont communes, bien que réparties en petit groupe. Parfois ils sont un peu déçus, ils vont devoir partager leur chambre avec quelqu'un. Ils n'ont pas tous un appartement. Certains aussi au début ont été très proactifs et ont trouvé très vite un logement. Alors pareil que les familles d'accueil, je pense que les régies et propriétaires voulaient laisser un appartement pour des Ukrainiens. Donc y'en a pas mal qui ont leur propre bail. C'est étonnant mais certains ont, et nous on paye selon les barèmes de l'aide sociale.

Alors là c'est 1100 chf pour un appartement seul sinon c'est 800chf pour une sous-location de chambre chez quelqu'un. et je sais plus si c'est 1250 ou 1300chf pour 2 personnes, on a des barèmes.

Nous: Alors on voit bien qu'au début y'a eu une vague tant chez les familles que les entreprises et les régies, vu que c'était au cœur de l'actualité. Tout le monde voulait s'investir, maintenant c'est le retour à la réalité?

Mme Cittadini: maintenant ça revient à la normale.

Nous: On avait des questions sur les différences, on devrait peut-être les poser aux AS, même si vous nous avez déjà donné quelques billes à approfondir.

...

Nous voulions savoir en quoi pour l'HG, la mise en place de ce dispositif de façon prolongée, comment ça peut vous servir pour améliorer votre travail auprès d'autres populations et publics

plus habituels? Je vois, par exemple, qu'à palexpo, on commence à mettre aussi les hommes seuls ukrainiens ou non d'un côté et les familles de l'autre côté. Comment on se rend compte que Caritas fait un programme de famille d'accueil puis l'ouvre à d'autres. Dans quelle mesure ça peut avancer?

Mme Cittadini: Après c'est difficile de répondre comme ça et c'est des choses qui apparaîtront petit à petit, mais je pense que ça nous a montré qu'on devait s'adapter rapidement et qu'on pouvait le faire. Mine de rien, l'Hospice a réussi à recruter du monde, intégrer les gens et être disponible à répondre aux questions, à les loger, nourrir, scolariser... Même tout le canton a réussi et a montré qu'on peut s'adapter et c'est de se dire que ya des possibilités, on peut penser autrement qu'on a toujours fait. Donc y'avait déjà le covid qui nous avait montré ça et là on le revoit aussi. Donc on change les pratiques, on se dit que notre façon de travailler à l'Hg le peut aussi. On fait des task force, des séances où on se voit 1x par semaine. Chaque personne de chaque domaine (hébergement, santé,...) venait et disait "qu'est-ce qu'on peut faire?". Je retiens une façon plus rapide de travailler et plus agile, on se voit avec le réseau et on intègre les associations. Une fois par mois on se voit avec tout le réseau qui concerne l'Ukraine. Et avec la vague de migration, on a élargi à toute la migration de travailler de façon plus rapide, agile et s'adapter.

...

Voilà garder les choses qui fonctionnent bien

2. Entretien avec 2 AS de l'accueil Ukraine

12.05.2023

Nouveau dispositif mis en place? Quel est votre parcours?

Nouvelle diplômée en juillet et embauchée en août dans ce nouveau dispositif, très peu de bagage et d'expérience avec la migration.

Plus d'expérience avec la migration mais en Angleterre, responsable d'unité.
Parcours uniquement de la migration et dans plusieurs domaines (centre de détention, trafic d'être humain) actuellement en master en lien avec la migration.

Quelles sont les spécificités de ce dispositif?

Il s'agit déjà d'une unité séparée des autres migrations, spécialement pour l'Ukraine même l'accueil d'hébergement. Même si ce n'est plus le cas depuis un mois et c'est devenu mixte.

L'avantage de cette spécialisation réside dans le fait que nous sommes très au fait des mêmes problématiques liées à l'Ukraine. Les TS ont donc pu développer et compris beaucoup de codes, même s'il y a beaucoup de diversité au sein même des ukrainiens.

Cela a quand même pour mérite d'agir de façon plus précise et plus efficace plus rapidement notamment sur la mise en place d'action comme les cours de français.

dans notre dispositif nous avons plus de GFA que d'assistant sociaux. Il y a 8 AS pour plus de 3000 bénéficiaires. donc moins de suivi approfondi sauf sur des cas plus spécifiques, qui ressortent, mais encore faut-il qu'ils viennent à la permanence.

Et même quand c'est le cas dans notre situation nous allons plutôt les faire revenir en dehors des permanence et activer tout le réseau en lien avec la crise ukrainienne pour la gestion de ces cas spécifiques.

Il y a aussi un système de convocation régulière et administrative afin de contrôler si les personnes sont toujours là, cela est d'ordre surtout informatif et cantonal, et nous n'avons pas forcément le temps de rentrer plus dans les détails.

Comment percevez-vous les différentes vulnérabilités, et comment êtes vous sollicités?

Il s'agit de tout le travail en partenariat notamment avec les

HUG programme santé migrant, les asic en plateau d'hébergement, la croix rouge ou encore Caritas et son programme de famille d'accueil.

De plus un lien avec les écoles: ACCES 2 (passerelle d'éducation lorsque la langue maternelle étrangère. afin d'accéder au collège)

Un nouveau poste d'AS s'est d'ailleurs ouvert pour la gestion des mineurs mais surtout de ceux qui ne sont pas accompagnés.

Nous sommes sollicités surtout pour l'aspect financier, d'où la proportion plus élevée de GFA. Communication par boîte mail accueil Ukraine avec le réseau, et gestion ou orientation selon les cas.

Quelles spécificités ou nouvelles problématiques par rapport à cette migration, viennent impacter l'organisation de l'accueil et le suivi?

Il y a une spécificité du permis S par rapport au N par exemple. On a la possibilité de voyager avec le S, donc pour l'HG si un lit est attribué alors que la personne est partie sans prévenir, cela interroge sur la logistique de réattribution.

Palexpo est considéré comme la solution la plus urgente et donc la moins viable sur la durée. On essaye de favoriser dès que possible les plateaux d'hébergement, donc si un lit est libre que faisons-nous?

De plus il peut y avoir la problématique suivante, lorsque les enfants sont laissés seuls, à qui sont-ils confiés ? Que devons-nous faire des prestations sociales du coup?

Au début il s'agissait beaucoup d'une immigration féminine, seule où avec enfant.

Mais de plus en plus d'hommes sont arrivés.

Il y a une grande demande d'apprendre le français et de participer à des formations pour favoriser l'intégration, mais un problème de garde d'enfant.

D'autant plus que les cours de français ont été rendus obligatoire par l' HG.

De plus, le niveau d'étude, de langue, et même de niveau de vie est clairement différent des autres populations migrantes d'un point de vue général. C'est d'ailleurs pour cela que certains permis S ne sont pas inscrits à l'hospice ce qui est nouveau, certains travaillent encore en télétravail où ont déjà trouvé un nouveau travail sur place.

Cela est dû en partie à l'accueil à bras ouvert, offert par la population suisse, cet élan de solidarité inédit et du traitement médiatique certainement. Même si le vent a un peu tourné depuis.

De plus, la pédagogie autour du permis S a peut-être été mieux comprise aussi.

On peut donc parler de double standard quant à notre accueil, où il y a moins de racisme, de xénophobie. On peut d'ailleurs s'en rendre compte lorsqu'on en discute avec nos collègues des autres dispositifs, que nous avons moins de mal à obtenir des choses pour la migration ukrainienne.

Il s'agit d'une situation exceptionnelle, qui sort de l'ordinaire.

Cette différence de traitement, c'était justement l'une des entrées que nous voulions choisir pour notre TB, pouvez-vous nous en dire plus, comment cela se perçoit concrètement dans votre travail?

L'HG ne fait qu'appliquer les règles nationales étatiques et ce qu'on lui demande, j'ai l'impression que cela est perceptible surtout au niveau de la population, il suffit de lire les commentaires des articles du 20min par exemple.

Je pense que c'est parce que les ukrainiens sont considérés comme voisins, plus ressemblant, européens, même si des voix s'élèvent contre cet accueil maintenant.

Alors que finalement il n'est pas trop favorable, il est juste normal si on approfondi la chose.

L'avantage dans tout cela, c'est que nous nous rendons compte que c'est possible et que tout ce qui a été mis en place comme dispositif pour répondre à l'urgence peut être étendu.

C'est l'énergie citoyenne qui doit être travaillée concernant les autres populations.

Il s'agit d'une guerre très politique, très médiatisée et donc que les décisions sont forcément spectaculaires car l'accueil offert est très médiatisé aussi.

Nous à notre niveau on peut constater que PALEXPO qui avait été réquisitionné de base uniquement pour l'accueil de migrants ukrainiens au permis S, et maintenant ce n'est plus le cas, ce qui est positif.

Le permis S par définition donne droit à d'autres possibilités pour les bénéficiaires, mais il s'agit d'un choix de la confédération.

Le droit de travailler, "le fast track" qui donne ce permis en facilitant la procédure, la rendant très rapide contrairement aux procédures classiques.

On a pu constater aussi que des ressortissants d'ukraine ne peuvent bénéficier du permis S car ils n'ont pas la nationalité ukrainienne mais camerounaise par exemple.

La temporalité du permis S est un aspect délicat à gérer, car elle génère du stress, et la destinée de ce permis est inconnue, même s'il a été prolongé.

Difficile de se projeter, d'un côté comme de l'autre.

Tout n'est pas si rose non plus dans l'accueil qu'on leur accorde et des jalousies apparaissent aussi au sein de la population suisse quant au traitement réservé et les migrants ukrainiens le ressentent aussi.

Cette est une information complètement erronée car il ne s'agit ni des mêmes budgets, ni de la même caisse, ni des mêmes lois. Ce n'est pas parce que nous offrons cela aux ukrainiens que les Suisses ont moins.

De plus le fait qu'ils soient mélangés en hébergement peut susciter des tensions car il s'agit de deux permis différents et des droits différents, ce qui peut rendre plus compliqué la compréhension et la gestion du vivre ensemble car des comparaisons sont trop vite effectuées. C'est dans ce travail de pédagogie sur le permis S que nous devons insister. Quels droits il ouvre afin que les bénéficiaires comprennent mieux et qu'ils puissent eux même l'expliquer.

Il est important qu'ils comprennent afin de se sentir plus légitime peut-être ou du moins plus au clair avec cela.

C'est dans ce travail que la barrière de la langue avec des personnes plus âgées rend plus compliqué tout ce travail.

Idéalisons-nous pas trop la situation des ukrainiens en suisse?

Oui il y a toujours ce stéréotype qui dit que les réfugiés ne peuvent pas avoir les ongles faits, ou aller chez le coiffeur, c'est des idées préconçues par rapport à la migration.

C'est déstabilisant pour la conscience collective.

L'ukrainien ne rentre pas là-dedans, et c'est difficile même pour les TS.

Des habits de marques des sacs de haute couture ce n'est pas la norme !

Il y a aussi ce sentiment de condescendance de l'européen blanc qui vient en sauveur vers les misérables migrants qui ont besoin de lui.

Même pour les familles d'accueil, elles peuvent avoir du mal à comprendre les attentes réelles et se calquent sur un idéal qu'elles avaient imaginé en matière d'accueil et qui n'est pas adéquat ou approprié finalement ce qui peut créer un malaise dans l'accompagnement.

Pour les TS un processus de déconstruction et de reconstruction de sa posture est obligatoire.

Même entre migrants il y a des comparaisons et certains pensent qu'ils méritent plus d'aide que d'autres en fonction de leurs statuts en Ukraine ou de leurs régions de provenance.

Il est compliqué pour les TS de travailler avec ces préjugés.

L'exemple des marques est parlant dans le sens où le fait d'en porter peut être mal interprété ou mal vu, alors qu'il peut aussi permettre une forme d'estime, de richesses emportées avec soi lors de la fuite, et peut avoir aussi ce rôle de valorisation à l'heure de la migration. Une valeur sentimentale peut leur être accordée aussi. Le TS doit être en mesure de ne pas trop s'occuper de cela et rester focaliser sur la situation. Les préjugés péjorent l'intégration des ukrainiens.

Il en va de même avec les voitures, ça aussi c'est nouveau, ils ont pu quand c'est possible venir en voiture depuis l'Ukraine. On juge encore une apparence, et on parle même des vrais réfugiés et faux réfugiés. Une voiture c'est une chance mais cela ne fait pas tout bien évidemment, et ne pas oublier que certains ne sont même pas à l'aide sociale.

De plus l'HG s'est aussi adapté à ces nouvelles problématiques en demandant les comptes bancaires locaux afin d'éviter d'éventuels abus, si tant est qu'on puisse parler d'abus.

Des incompréhensions par rapport aux aides possibles distribuées par l'HG nous ont été rapportées par un couple que nous avons eu la chance de rencontrer. Est-ce que c'est quelque chose que vous confirmez?

Le système est difficile à comprendre pour tout le monde et même pour nous, donc difficile à faire comprendre.

L'HG avance des frais notamment de santé, mais si une personne gagne plus elle devra contribuer et rembourser ce que l'hospice lui payait. Ils subviennent à leurs dépenses courantes. Ils ont l'impression de devoir payer plus de choses quand ils travaillent.

De plus, le système d'assurance n'existe pas en Ukraine ce qui rend le processus plus compliqué à comprendre. Cela prend du temps. Ils ont l'impression d'être lésés. Cela n'est même pas forcément lié qu'aux ukrainiens, même pour les suisses le système peut être opaque.

Sommes-nous pas arrivé à un tournant, après la gestion de l'accueil et de l'urgence, la seconde étape de l'intégration notamment à travers le travail ?

On est dans une démarche d'intégration clairement, depuis la prolongation du permis S et cette guerre qui perdure. Dans le système suisse capitaliste, cela passe par parler français et travailler, en théorie du moins car dans les faits on se rend compte que cela s'avère plus compliqué. Leur situation induit des traumatismes qui complexifie ce processus, un fils qui est resté pour se battre, des parents trop âgés qui n'ont pas pu émigrer. Il est donc difficile pour ceux qui sont là de se projeter totalement.

Notre travail à l'accueil Ukraine est de mettre en place un suivi psychique, psychiatrique individuel et même collectif, lutter contre l'isolement notamment, afin de se socialiser.

Mais là encore la culture peut être un frein notamment sur la notion de psychologue.

Malgré tout ça bouge de façon positive, des partenariats se mettent en place, des synergies autour de cela aussi. Beaucoup d'entre eux veulent travailler pour se sentir utile et ne pas dépendre des aides. Leur santé mentale passe par cela. Beaucoup de gens sont très volontaires.

Les points de rencontre communautaire jouent aussi leur rôle d'intégration et peuvent être vecteur facilitateur?

Oui en effet le côté moins formel de ces lieux est important, car il est difficile pour certains de venir pousser la porte de notre établissement pour tout un tas de raisons. Ils sont plus à l'aise avec la pair-aidance à la rue de Lausanne par exemple, ou des ordinateurs sont à disposition des traducteurs sont présent aussi.

Il y a aussi des camps de vacances pour les jeunes afin de faciliter leur intégration avec des jeunes Suisses.

Ces dispositifs sont des points de relais très importants pour nous. surtout le fait que Genève soit petit et très dense est un avantage car le réseau peut s'activer plus facilement qu'à Londres par exemple.

Des problématiques déjà présentes sur le territoire ukrainiens ont été importées jusqu'ici, en avez-vous fait l'expérience?

Oui entre les roms et les ukrainiens, il nous est arrivé de devoir gérer quelques conflits, même si c'est surtout le cas à Palexpo plus que dans nos services au Bouchet.

Mais ce n'est pas non plus une problématique propre à l'Ukraine, la population roms et même plus globalement les gens du voyage subissent des discriminations un peu partout en Europe.

Il faut savoir qu'il peut y avoir un amalgame quand on parle du permis S, ou l'on pense qu'aux ukrainiens, mais il y a aussi des personnes issues d'Afrique, du Kazakhstan par exemple et vivre en collectif comme à Palexpo est toujours délicat.

Il y a d'ailleurs eu moins de problèmes depuis que Palexpo s'est ouvert à d'autres populations, puisque les populations accueillies sont plus diversifiées.

Maintenant on a les hommes seuls d'un côté, de toute origine et les familles de l'autre.

A noter que les seuls Ukrainiens peuvent être perçus comme des déserteurs, et n'être qu'avec des personnes du même pays peut être parfois lourd à assumer pour eux, et là encore cela a pu être mieux vécu d'être mélangé avec d'autres hommes. Cela va dans le sens de l'intégration aussi. Cela a pu être verbalisé d'ailleurs.

on est là encore dans de l'expérimentation finalement et attentif à comment cela se passe, on n'a pas plus de visibilité que ça, on ne sait pas si Palexpo va rester comme ça, car ce n'était pas l'objectif initial. De plus l'élargissement du dispositif est forcément limité car à l'intérieur contrairement à d'autres dispositifs d'urgence dans d'autres pays qui ont eu du mal à gérer les différents agrandissements un peu subi. L'objectif reste donc de trouver des solutions alternatives et de sortir les gens au plus vite, même si le logement demeure la plus grosse problématique de notre accueil.

Justement cela nous amène à notre dernière question. Quelles demandes sont les plus difficiles à traiter?

C'est vrai que le logement est la principale, d'autant plus pour ceux qui ont des certificats médicaux par exemple, et les logements individuels sont trop rares et quasiment plus possible à trouver. C'est d'autant plus le cas lorsqu'on a passé plus de trois mois à palexpo en collectif. C'est des demandes constantes et récurrentes auxquelles on a du mal à répondre car ça ne fait pas partie de nos missions et cahiers des charges: nous n'avons pas de logement sauf pour des personnes aux vulnérabilités spécifiques.

Il est difficile de dormir en collectif par rapport aux bruits liés aux différentes addictions, ou problèmes de santé, c'est pour cela que le logement devient vite la priorité.

Même si je le répète, le dispositif est en perpétuelle évolution et tente de s'adapter au mieux. Cependant les AS n'ont aucun poids dans les attributions ce qui engendre de la frustration et quelques tensions.

De plus, certaines problématiques de vie qui ne sont pas liées directement à la migration peuvent venir se greffer, comme les problèmes durant la grossesse, des divorces, la garde d'enfants, des maladies incurables en lien ou pas avec Tchernobyl, des problèmes psychologique, d'alcoolisme, des amendes TPG aussi. Cette situation de migration peut venir amplifier ces problématiques.

Le traumatisme de la guerre, du parcours migratoire peut être vécu plus ou moins différemment selon les personnes aussi, mais cela n'est pas propre à la migration ukrainienne.

Notre service a quand même cette particularité de ne gérer que la migration ukrainienne et donc la même population, ce qui rend la comparaison compliquée, contrairement aux travailleurs de l'AMIG.

De plus, nous ne rentrerons pas trop dans le parcours migratoire de façon approfondi comme les ASIG, nous ne faisons pas d'entretien d'accueil au sens propre, on va très vite s'intéresser au pratico-pratique du moment présent et de ce que nous pouvons leur apporter comme solutions et aides.

Leurs interlocuteurs privilégiés sont les interprètes finalement, ils en savent plus que nous, des fois ils viennent juste pour les voir de façon informel ce qui est très intéressant d'ailleurs. Certains traducteurs ont même de la famille ou des amis dans les bénéficiaires.

3. Entretien couple ukrainien

04.04.2023

Nous: First, can you tell us a bit how you arrived here and how were the first days in Geneva or Switzerland?

Eux: (elle) When the war started of course we were in shock, we can't expect something that horrible happening in your life. We packed everything and moved first to Moldova and our friends there wanted to go to Geneva and we moved together.

We were confusing, we didn't understand what to do in our life. Everything crash and you go back to reality, we let our dreams our life

Nous: Yes I think it's going so fast that you don't even have time to understand what's happening

Eux: (lui) : yes it's crazy, first days we left in Odessa, which is near Moldova and it's 70 kilometers. Lines of cars, we stayed 10 hours. And the President of Ukraine said "men don't come" and I say ok let's go, we going by ours. First I think it's 2am 25 february and we moved to Moldova. it's very crazy, in Moldova 1 month and we see what country to choose. Which is hard and friends say let's go to Switzerland in Geneva. They said "switzerland have many work and you can find one very quickly". So I said yes I find work and have good salary, I take money for my parents in Ukraine and maybe my friend who go to army and I help. It's very hard and we go to Geneva 24 march, we found with Nolan family a place. And now we want find apartment, it's very hard too. We see many apartment and they say "no, no, no" regies say no, I've been searching work for 4 months and, started in april and found in july in Starbucks.

Nous: Yes Good and before finding a job you had to make papers with Hospice General? How was it for permis acces?

Eux (elle): First, you have the permis and then you go to find job.

(lui) we went to Bern to make papers and permis, and near in Geneva is Boudry but many people went to Boudry to make permis at 5 o'clock. And HG take money for us, for 2 persons it's 790-890 per months and they pay transports and health insurance. I start work in July, I go to HG with my contract, my salary is 24 francs per hour and I think my salary is high, I asked them : "my health insurance, I don't need to pay?", HG said oh no health insurance is not a problem.

I said okay good, every month, I need to send my salary to HG and they calculate and send papers to me and I need to pay my health insurance. Now it's crazy, I sent my paper for HG, and how much HG take us is 789, Caritas take for rent apartment, now this month is 500.-

And health assurance is crazy. This bonus is for me, last month I needed to pay this (nous montre qqch). But HG take money of my job, you stupid! I work and HG take my money. I work 250.- my friend who don't work have the same money. "oh it's calculate its computer, it's not us"

(sa femme le rectifie pour avoir dit "stupid")

HG have translations in russian and ukrainian, you need to translate for me to HG and workers, but translator don't want to translate this question. But the problem is that we don't speak french. **(elle)** We didn't understand what he really translated and told the social worker. We didn't understand what she said, and she told us: "you have strange questions".

But we want to be more adapt here, want to be workers and not in HG.

Nous: I think it's normal when you come to have many questions, because it's a new country, new culture and rules, system with HG and everything and yes it's strange that he doesn't want to translate you to have answers.

Eux(lui) : yes and I think. I think its first how its work. In Switzerland they have refugees but i think the first time from Ukraine. And rules changes, today, they said "if you have car, you need to sell it" and this money don't pay you this money the following months (for me it was 500 francs).

Nous: I think it is the rules, because Geneva count the car as money.

Eux: (lui) Yes but people buy car in Ukraine its many time. Most of us don't have cars (elle) its interesting just for transport. But maybe they think refugees have lamborghini (rire) but we don't have that.

Nous: and so i think the permis give you acces to work, appartement and everything. But its in paper, how is it really in geneva to first find a job and seeing appartement. I suppose it looks easier with permis.

Eux (lui) No I Think its no problem, people say I go to work and its no problem for works to take us with permis S.

(elle)Dima (son mari) have good example because he has a job for months

(lui) For months and I don't speak french, my english is not good.

(elle) But he has good experience in Ukraine, so maybe it was helpful, he is not like a new person

(lui) Yes, like we understand its maximum work, if you have good work you need to study in university and good french and maybe english.

The problem is find good salary and job here.

For Katja (sa femme) its harder

(elle) yes its hard to be seller like in zara

Nous: I think it's yes integration with the langage, that is complicated. French and ukrainian are 2 different languages.

Eux (lui) We understand more french but hard to speak...

Il explique qu'il connait des mots pour travailler à Starbucks

Nous: You see yourself doing integration here, how do you plan?

eux (lui) we have many whatsapp group with ukrainian, and people say we need permis B it's better to work. The salary needs to start 800. I think its hard to stay here. This month we have a second status, one year more. Next year i will live here 100 percent but i don't know how it will work. We will go out for hospice and you see health insurance is really expensive and

(elle)we can't change it, hg chose it. When we started to work, we said the salary is not enough, maybe we can change, they said no . 1250 francs we pay for family and we have 1 contract. Next more I work more maybe 3000.- but i will have to pay more HG. And I say "okay, I dont need to work more if its the same salary"

(nous) its interesting, we didn't have this information, we understand that you don't want to work more for the same money. Maybe you can see yourself without hg and having full job

Nous: et vous travaillez, vous arrivez à vous regrouper avec d'autres Ukrainiens? ya t il des lieux de rencontre

Eux (elle) Hospice (rire)

Nous: other places?

Eux (lui) yes in Geneva there is one big fondation ita ukrain..(pas compréhensible) near the train station. (elle)there are dance, painting class for children

...

Nous: Is ukrainian community a help for you to have information (papers HG,...) and for integration

Eux: (lui) now i have contact with a lawyer, free first consultation for free for Ukrainians, so many went to ask question about their problems. Now many people live in apartments and have questions for anything, ex radio and tv.

Nous : c'est bien d'avoir des repères avec la communauté

eux(lui): yes ...

many people can help like "I know where to have free clothes for children"

Nous:Yes it interests us to know how useful can be the community

Eux (lui) now its very hard, a son lives in England with a visa for 2-3 months and his mom has refugee status in sweden. Switzerland first time said no and Caritas helped now to have a lawyer. Now 2-3 months of wait with the court.

In sweden I understand, you have another country but I dont understand beacause england visa is not refugee status.

And Caritas helps us, we have a contract for us and Dasha (sa soeur) they pay money for her room 500 and they give us a coupon for 3-6 months to go and take new clothes (vestiaire social).

Nous: yes i imagine that you didn't arrive in swedenland with many stuff

Eux (lui) Yes we went to Caritas to take clothes and now its closed.

Did you heard about caré

Eux: yes 4 times we had coupons, and now new year we have another 4 times. it's good

nous: first we want to thank you for the time, we were wondering to meet again if we have questions, if maybe something changed for you

Eux(lui): I think, my last think, switzerland is first country to wait after stop. It's a good a wait before ware stops, switzerland give money apartment, health insurance, clothes,...

Nous: yes maybe here you have a good basis of help

Eux (elle): Yes but HG expects from us that we work, it's not just"of course you can stay" we want to be independent of them. Its helpful, if his salary isn't enough, they help.

Il revient sur le problème d'information sur l'assurance maladie qu'il doit payer alors que l'HG lui avait dit que non

(elle)But it's ok we agree, we just wanted more information before, and maybe we could find a job with more salary.

(lui): yes and interesting Hg doesn't help us if I stop working

(elle) yes he needs good reasons to stop working

Now i'm searching a job with good salary but i don't know the conditions.

(eux) we need to be sure of the job before starting because we can not leave it easily.

4. Entretien avec Dasha

30.03.2023

4 min 45

Switzerland, I feel good. People are good. I don't understand how they welcome people from another country. It's strange they don't know us but welcome us. It's strange for me but I admire it.

for 2 months I cried every night, but I understand then "I can leave", I don't hear any bombs. Evening it's hard because I had plans but now I don't have any. I live now. In Ukraine and Kiev I have work and life, here not. I wake up but it's not a different day.

10:25

Ukrainian people are very different from Swiss. In culture, mentality it's hard to build relationships because we are very different. I work now with psychology and now I feel better. It's a friend who gave me the contact of a psychologist. Its hotline meetings. In September I went to Kiev and that was very hard. I came back after 6 months and people there are used to the alarm, but for me it's stressful. 11min58 → continuer

28 minutes

question sur communauté

Dasha: in HG they have translations, it's good, but sometimes they don't understand my questions. It's hard communication, but it's good support for communication.

Question sur la solidarité entre migrants

Dasha: It's very important, when you live in other country, you want to speak with young people. And sometimes people cry with each others. It's important

Moi: vous avez encore ces repères ici, personne qui viennent du même pays

Dasha: This center (centre pour ukrainien) is small Ukraine in Geneva for me (rire).

Moi: So it's a place you often go to meet people

Dasha: Yes, in this center, I'm a teacher for adults. For me it's very easy, because I can teach them easily

Moi: It should be grateful for you

Dasha: Yes it's very important, I don't sit at home and say "my life is not good".

My work is dancing, for months I haven't dance because I haven't a place to do that. And for my emotion it's hard. More time I don't want to work with psychology because it's hard. I prefer to block it, my feelings and heart. In Kiev when I feel this, I dance, but in Genève, I can't dance. It's emotional.

Dance is not hobby, it's my life, my work.

...

Moi: est ce que l'hg lui donne des lieux pour le sports,..

Dasha: No, for documents only. In this center we communicate with each other and sometimes go to café or clubs. Because they're young people, sometimes I see like my old life. Most Ukrainian in other countries don't go to club because you go club but in your country there is war.

Me: Do you feel guilty?

Dasha: yes i can not feel happy, it's hard. i haven't posted on instagram for 6 months, because people say " its war and you are posting mountains and perfect life, it's not good". But when I work with a psychologist he says " its normal, it's your life".

I think russian army think we stopped life, but we continue it, its important for health. Crying every day is not good. Eating inside yourself, and not good for people who stayed in Ukraine. I like switzerland, it's good country and people

Sometimes in Geneva, we see Russian people, it's hard. We understand with an accent. I'm scared when I see them. Very strange when people say go to speak with him, he speaks the same language. But there is a war, it's hard, even emotional. I think this emotion will stay at least 10 years.

5. Entretien avec F. Wuarin, adjoint scientifique HG

18.10.2023

(16:05)

Nous: De l'incertitude de leur permis S, ils ne savent pas s'ils doivent se projeter ici, s'ils veulent repartir.

M.Wuarin: La ou y'a pas d'entre deux c'est pour les jeunes. La suisse a clairement dit pour les gamins entre 4 et 18 ans, ils ont droit à la formation comme n'importe qui. S'ils sont dans des formations certifiantes qui vont se dérouler après 18 ans, ils finiront leur formation. La position est claire et on la suit, les gens qui sont en formation, on prendra en compte leur formation, on les aidera à la terminer. Comme ils ont un permis S, s'ils veulent un job, ils le trouveront sans problème. Après on ne peut pas supputer de la décision politique de dire "tout le monde dehors", ça ne se fera pas comme ça évidemment. Mais vous le dites très juste, il y a une ambiguïté, mais c'est de l'ambiguïté liée au contexte. C'est pas un AS qui va sauver le monde ou donner une solution à la problématique. C'est à lui de s'adapter avec les règlements qu'il a, la pression politique, le bon sens et surtout les usagers. Les soucis très ambigus, les gamins sont très intégrés, il y a le DIP à Genève, et les autres cantons font aussi des efforts énormes.

Ca on sait faire intégrer, on l'a fait avec les italiens, espagnols, portugais et les gens des balkans. L'éducation suisse c'est une machine à intégrer. Il faut pas le sous-évaluer. Parce que quand vous regardez le profil de la population, un bon tiers c'est les gens qui sont en dessous de 18 et 25 ans et au fond, il y a pas trop de problème d'adaptation pour eux. En terme d'impact sur la façon de penser des Ukrainiens, ils vont repartir chez eux, certains vont rester, mais la majorité va repartir avec un petit bagage: la langue française et la culture et ça aura un impact chez eux.

Le succès et la réussite de la prise en charge a été faite par la réponse populaire. Vous pouvez vous rendre compte que plus de 60% des familles qui sont arrivées d'Ukraine dans les 3-4 premiers mois ont été prises en charge par la population. L'Etat était dans l'incapacité de mettre en place les hébergements, en plus qu'on n'a pas voulu ouvrir les PC. Il faut bien vous rendre compte que c'est grâce (il nous incite à lire le rapport annuel de l'HG qu'il a écrit) vous verrez que les premières populations arrivées, c'est les familles suisses qui les ont accueillis et puis petit à petit, on s'est organisé. On a trouvé des appartements, ils sont sortis des familles, maintenant c'est 30 à 40% en famille, beaucoup moins qu'au début.

Nous: oui en parlant avec Mme Cittadini on a vu qu'au début il y a eu cette grande solidarité, et que maintenant, ça a diminué, peut-être que c'est car l'HG s'est adapté ou que ce mouvement solidaire s'est calmé

M. Wuarin: Les 2, y'a des grands efforts de notre part pour ouvrir des nouveaux lieux, le canton a fait preuve d'audace politique. Il a ouvert des portes qu'il n'aurait jamais ouvertes sans cette crise. Il a converti des bureaux en lieu de plateau d'habitation. Ça nous a permis d'ouvrir de nouvelles places, de prendre en charge cette population et surtout diminuer la pression sur les familles car la solidarité a toujours des limites.

Nous: C'est une grande première ces plateaux d'hébergement?

M. Wuarin: oui, ça fait longtemps qu'il y a un débat pour les bureaux. Là on l'a fait, mais c'est limité dans le temps. Ces autorisations ne sont pas définitives mais limitées dans le temps. On a pu rebondir grâce à cette décision politique, c'est nous qui avons fait pression et puis le politique a cédé. Le politique a dit qu'il est exclu qu'on ouvre des PC. Et on a dit "on va les

mettre où, dans des tentes sur la plaine de Plainpalais?” et la oui ils sont allé de l’avant avec les plateaux. Ça, je trouve que c’est un truc très propre à Genève, c’est un apprentissage des expériences douloureuses des PC. Ça gueulait dans tous les sens “c’est n’importe quoi, c’est inhumain” c’est dur et que surtout on y mettait que des hommes. Mais on n’avait pas le choix. Là on a réussi à ouvrir d’autres opportunités d’hébergements.

(22:07)

question sur injustice

M wuarin: Il n'y a pas eu de conflit entre les populations car elles ne se sont pas croisées.

Après coup, on a essayé d’élargir les familles d’accueil mais elles ne voulaient pas. Très clairement la population était là pour aider les Ukrainiens mais pas les autres populations, ça faut bien être au clair dessus. Il y avait une générosité sélective. C’est pas la première fois qu’on fait appel à des familles d’accueil, on l’avait fait en 2016-2017 quand on a eu ce grand flux qui venait depuis la Turquie, où on avait des afghans, des syriens, des irakiens, des Erythréens, des somaliens mais surtout des érythréen. Il n’y a pas eu cet élan, les gens étaient très réticents. On a eu quelques familles d’accueil pour les mineurs non accompagnés, très très peu. Ça a toujours été des succès extraordinaires, mais très peu. Mais oui il y a eu cette espèce de solidarité qui s’est exprimée, car il y avait plein de facteurs liés à la compréhension du conflit, liés à la proximité et la même couleur que nous. Vous le dites très justement, on a l’impression de les comprendre, mais après quand on les connaît mieux, on se rend compte qu’on ne les connaît pas vraiment. Tant mieux, heureusement qu’on a eu cette solidarité.

Nous, est-ce que aussi, le fait que ce soit une guerre très médiatique, politique et politisée, chaque pays européen ne serait pas scruté par l’autre pour savoir comment il accueille.

M. Wuarin: lors les conflits qui sont proches/ qui viennent de l’est, nous rappellent les conflits qui ont eu lieu en Pologne dans les années 80, en Tchécoslovaquie en 68 en Hongrie en 66. Si vous voulez, ma génération, les précédentes et les suivantes, on a été éduquées dans le monde coupé en 2 le monde soviétique/communiste et le monde capitaliste/occidental. Et on s’y retrouvait dans ces conflits, il y a ça et on ne peut pas le sous-estimer, La solidarité européenne est liée à ça, les grandes fractures de notre histoire, les guerres mondiales et nos conflits avec les pays de l’est. Évidemment, un migrant qui vient de l’Afrique de l’ouest et du sud de l’Afrique ne comprendra pas. Mais cette même solidarité existe aussi au moyen orient. Les Palestiniens sont pris en charge dans les pays autour d’Israël, la Cisjordanie,...