

# Accueil et soutien des réfugié-e-s en provenance d'Ukraine

## Action de la Croix-Rouge genevoise

### Table des matières

I.	Rôle de la Croix-Rouge genevoise .....	2
II.	Les activités mises en place .....	3
1.	Mise à disposition d'interprètes communautaire .....	3
2.	Coordination et gestion des bénévoles .....	4
3.	Orientation, soutien à l'aide alimentaire et de première nécessité .....	4
4.	Ouverture d'un Centre d'Accueil de Jour .....	5
5.	Aide vestimentaire .....	6
6.	Soutien aux enfants réfugiés .....	6
7.	Soutien aux seniors .....	7
8.	Accueil à la Gare .....	7
9.	Cours de Français pour adultes .....	7
III.	Contact .....	8

## I. Rôle de la Croix-Rouge genevoise

Pour rappel, la mission de la Croix-Rouge genevoise est principalement d'apporter un soutien de proximité aux personnes vulnérables dans le canton de Genève. En particulier, elle comble les lacunes dans les domaines de la santé, du soutien au quotidien, de l'intégration sociale et de la formation de base. Elle ne crée pas de doublon mais répond à des besoins sans solution suffisante et vise à atteindre en particulier les personnes les plus vulnérables « hors radar ».

Ainsi, dans le contexte de la guerre en Ukraine, **le rôle de la Croix-Rouge genevoise reste essentiellement local**, à l'exception d'un potentiel soutien *ad hoc* à portée internationale via le CICR (par exemple, l'envoi en Ukraine par le CICR de vêtements reçus et triés par la Croix-Rouge genevoise). **Plus précisément, il s'agit de venir en aide aux réfugiés en provenance d'Ukraine, principalement des femmes, des enfants et des jeunes mineurs seuls qui s'installent dans le canton pour une durée indéterminée à ce jour.**

Même si la Suisse n'est certainement pas le pays qui accueille le plus de réfugiés en Europe, le nombre d'enregistrements reste très important comparativement à la taille du pays. Ainsi, à ce jour, plus de 57'000 réfugiés se sont annoncés<sup>1</sup> et ont reçu le permis de séjour « S » qui leur donne un certain nombre de droits, y compris celui de travailler. S'il est impossible de savoir combien de réfugiés arriveront en Suisse dans les mois à venir, les autorités craignent que ce nombre augmente en automne et en hiver. En effet, le froid et le manque d'énergie en Ukraine pourraient pousser d'autres personnes à prendre le chemin de l'exil.

Sur le plan local, à Genève, ce sont plus de 3'500 réfugiés<sup>2</sup> qui ont déjà été enregistrés et qui s'y sont installés. À nouveau, il n'est pas possible de savoir précisément quel sera leur nombre dans quelques mois, même si les autorités continuent d'évoquer le chiffre de 5'000.

**Dans ce contexte et en conformité avec à sa mission, la Croix-Rouge genevoise complémente l'action des autorités fédérales et cantonales et se tient prête, le cas échéant, à intensifier son action dans les mois à venir.**

En date du 7 mars, une première réunion de coordination cantonale, réunissant les autorités, divers services de l'Etat ainsi que quelques associations dont la Croix-Rouge genevoise, a été organisée de manière à répartir le rôle et les responsabilités de chacun. Il s'agit de la **task force cantonale Accueil Solidarité Ukraine** décidée par le Conseil d'Etat du Canton de Genève et pilotée par l'Hospice général. En effet, de manière à répondre de manière efficace et raisonnée à cette nouvelle situation, les acteurs sociaux ont souhaité éviter la création de nouvelles structures, préconisant le renforcement de celles existantes ainsi que l'utilisation des expertises déjà en place.

Cela signifie, par exemple, que la coordination globale est effectuée par l'Hospice général et que les questions en lien avec l'aide alimentaire sont gérées par la Fondation Partage – la

---

<sup>1</sup> <https://www.sem.admin.ch/sem/fr/home/sem/medien/mm.msg-id-89952.html>

<sup>2</sup> <https://solidariteukraine.ch/statistiques/>

Banque alimentaire genevoise – et par les Colis du Cœur, déjà en charge des distributions hebdomadaires de nourriture aux plus démunis.

## II. Les activités mises en place

En coordination avec la *task force*, la Croix-Rouge genevoise se concentre actuellement sur les actions suivantes :

### 1. Mise à disposition d'interprètes communautaires

La Croix-Rouge genevoise dispose d'un Service d'interprétariat communautaire et de médiation interculturelle (SICMI), destiné à faciliter les interactions entre les institutions publiques (par exemple les Hôpitaux Universitaires de Genève, l'Hospice général, le département de l'instruction publique, etc. mais également les associations du réseau socio-sanitaire genevois) et les personnes allophones, grâce à l'intervention d'interprètes qualifiés, formés et employés par l'association.

Fort de cette expertise et en prévision de l'arrivée de réfugiés ukrainiens à Genève, le SICMI a lancé dès la fin mars une opération de recrutement en urgence d'interprètes parlant ukrainien.

De plus, la Croix-Rouge genevoise a décidé de proposer gracieusement ses prestations d'interprétariat aux associations reconnues d'utilité publique (ou membres d'une faîtière reconnue, tel que le Collectif d'Associations Pour l'Action Sociale – CAPAS) et actives dans la santé, le social ou l'éducation.

L'objectif est de faciliter et d'accélérer l'installation des réfugiés en provenance d'Ukraine sur le territoire genevois, ainsi que leurs démarches auprès des différentes structures à même de les assister à tous niveaux (logement, démarches administratives, produits de première nécessité, intégration, etc.).

Considérant le parcours des réfugiés, la situation particulière, ainsi que le stress subi, il est extrêmement important que durant ces premières démarches, les personnes réfugiées soient accompagnées par des interprètes à l'aise dans leur langue et capables de traduire fidèlement leur propos. En effet, toute incompréhension ou barrière linguistique peut malheureusement produire des situations fâcheuses et dommageables, qu'il convient donc d'éviter absolument.

Enfin, fidèle à sa mission, la Croix-Rouge genevoise a décidé de ne pas limiter la mise à disposition de ses interprètes au seul contexte ukrainien. En effet, pour des raisons d'impartialité, il est important d'offrir les mêmes services et les mêmes chances à toute personne migrante, quelle que soit son origine, même s'il est attendu que la majeure partie des heures d'interprétariat soit effectuée en ukrainien (ou dans une autre langue parlée par les personnes réfugiées en provenance d'Ukraine).

**À ce jour, ce sont plus de 650 heures d'interprétariat qui ont été effectuées par des professionnels de la Croix-Rouge genevoise auprès des hôpitaux, de l'Hospice général ainsi que d'autres associations partenaires.**

## 2. Coordination et gestion des bénévoles

La Croix-Rouge genevoise ayant la chance de pouvoir compter sur le plus large réseau de bénévoles à Genève, il a été décidé que les appels aux bénévoles, leur déploiement ainsi que la gestion des actions de bénévolat seront gérés par cette dernière. Tout partenaire (associatif, étatique ou parapublic) ayant besoin de bénévoles supplémentaires pour effectuer ses tâches peut ainsi faire appel au service Bénévolat de la Croix-Rouge genevoise qui se chargera de relayer l'appel auprès des bénévoles qui se sont déjà annoncés.

**À ce jour, en plus des 1'200 bénévoles venant régulièrement prêter main forte à la Croix-Rouge genevoise, 300 bénévoles additionnels ont été reçus et formés, de manière à répondre aux besoins des associations.** Ces bénévoles viennent appuyer les différentes actions entreprises par les acteurs sociaux.

**Au niveau de la Croix-Rouge genevoise, ce sont près de 40 bénévoles qui interviennent quotidiennement dans les activités mises en place par la Croix-Rouge genevoise en faveur des réfugiés en provenance d'Ukraine.**

## 3. Orientation, soutien à l'aide alimentaire et de première nécessité

Les travailleurs sociaux de la Permanence d'accueil social de la Croix-Rouge genevoise, le service en charge de distribuer de l'aide d'urgence à toute personne en situation de précarité ou de grande vulnérabilité, sont mis à disposition pour soutenir et orienter les victimes du conflit en Ukraine arrivées à Genève.

Ils peuvent ainsi, notamment, inscrire rapidement les personnes réfugiées à l'aide alimentaire hebdomadaire distribuée par les Colis du Cœur, ou offrir d'autres produits de première nécessité, le temps que la situation des réfugiés se soit stabilisée.

De manière à faire face à l'augmentation de la demande, due en partie à l'arrivée des réfugiés, la Permanence a accru le nombre de ses travailleurs sociaux. De plus, les entretiens effectués avec les réfugiés fuyant l'Ukraine sont plus longs et compliqués que la moyenne, en raison des questions nombreuses et complexes soulevées par les réfugiés.

**À ce jour, 265 familles fuyant le conflit ukrainien ont déjà été reçues à la Permanence d'accueil social.** Celle-ci a ainsi pu les accompagner dans leurs démarches et leur procurer divers biens de première nécessité, en particulier des vêtements, des kits d'hygiène et un soutien alimentaire.

#### 4. Ouverture d'un Centre d'Accueil de Jour

Sur demande de l'Hospice général, la Croix-Rouge genevoise a ouvert et gère un Centre d'accueil de Jour (Cadj) pour les réfugiés, y compris celles fuyant le conflit ukrainien. Le centre est ouvert 7 jours sur 7 de 11h à 9h.

La mission de ce centre est double :

- **accueillir et prendre en charge des primo-arrivants** :
  - accueil (nourriture, boissons, lieu de détente) ;
  - information sur les différentes démarches requises ;
  - redirection vers les centres de logement ;
  - distribution de biens de première urgence, si nécessaire.

En plus du personnel de la Croix-Rouge genevoise et des bénévoles formés (parlant différentes langues, en particulier l'ukrainien et/ou le russe), l'Hospice général assure une présence journalière dans le centre.

- **soutenir via des prestations au sein même du Centre d'accueil de Jour**, avec des services (professionnels et bénévoles) tels que :
  - information sur le réseau socio-sanitaire de Genève avec la présence quotidienne d'un travailleur social de la Permanence d'accueil social de la Croix-Rouge genevoise ;
  - écoute et soutien (matériel et humain), avec la présence de travailleurs sociaux notamment de la Permanence d'accueil sociale (soutien psychologique sur place ou redirection vers des structures spécialisées) ;
  - soutien dans les démarches administratives ;
  - présence d'interprètes professionnels ou de bénévoles ;
  - espace convivial, de détente et de partage ;
  - espace pour enfants (bibliothèque, jeux, etc.), animations familiales ;
  - espace informatique ;
  - ateliers destinés à aider les réfugiés cherchant un emploi (notamment à travers la traduction ou l'écriture de CV) ou un logement pérenne ;
  - toutes autres activités qui répondraient à des besoins avérés.

**Malheureusement, en raison de la fin du bail des locaux occupés par le centre, celui-ci a dû fermer ses portes à la mi-août 2022.** La Croix-Rouge genevoise cherche actuellement un lieu de remplacement avec l'aide des autorités et espère pouvoir rouvrir le centre dès le mois de septembre. Dans l'intervalle, des solutions alternatives sont mises en place, de

manière à pouvoir poursuivre certaines activités importantes pour les réfugiés, en particulier les ateliers de recherche d'emploi et de logement.

**À ce jour, plus de 3'100 accueils ont été effectués dans le centre, qui est devenu au fil des semaines un espace social apprécié des personnes réfugiées.**

## 5. Aide vestimentaire

La Croix-Rouge genevoise dispose de trois magasins de vêtements de seconde main et d'une équipe en charge de recevoir des dons et de trier le textile reçu. Le Service Activité Textile (SAT) de la Croix-Rouge genevoise travaille ainsi en étroite collaboration avec le Vestiaire Social, ce dernier ayant été désigné par la task force comme premier point d'appui vestimentaire aux réfugiés ukrainiens. Le SAT complète notamment les stocks du Vestiaire Social et y redirige tout don spécifique reçu, de manière à assurer un service efficient aux bénéficiaires. Il se tient également prêt à collecter plus de vêtements si cela s'avère nécessaire.

## 6. Soutien aux enfants réfugiés

Chaque année, la Croix-Rouge genevoise met en œuvre une dizaine de programmes destinés à soutenir et à accompagner les enfants (migrants ou non) en difficulté. Certaines de ces activités ont très vite accueilli de nouveaux arrivants en provenance d'Ukraine :

**Activités loisirs** : Chaque mercredi après-midi, ainsi que tous les jours durant les vacances scolaires, la Croix-Rouge Jeunesse genevoise accueille des enfants issus de milieux socioéconomiques défavorisés. Hormis l'aspect purement ludique de ces journées, l'objectif principal de ce programme est d'avoir un impact positif sur le bien-être de ses bénéficiaires et de favoriser leur intégration sociale et culturelle à Genève. Il s'agit également d'apporter un soutien aux parents de ces enfants, en s'assurant que leur progéniture bénéficie d'activités positives, les distrayant d'un quotidien souvent difficile.

Dès l'arrivée des jeunes réfugiés à Genève, la Croix-Rouge Jeunesse a fait le nécessaire pour augmenter ses places d'accueil. Grâce à cela, **ce sont ainsi 70 nouveaux jeunes bénéficiaires qui ont pu être accueillis de manière régulière.**

**Cours de français, aide aux devoirs et ateliers de pré-intégration** : Le Centre d'intégration culturelle (CIC) de la Croix-Rouge genevoise organise chaque année des cours de français destinés spécifiquement aux enfants. De même, chaque été, il met en place des ateliers de pré-intégration (sur un mois) qui préparent et facilitent l'intégration des enfants primo-arrivants dans les classes régulières du département de l'Instruction publique. En plus de l'apprentissage du français, ces ateliers permettent aux enfants de découvrir Genève, ses spécificités et sa culture. Enfin, tout au long de l'année scolaire, le centre propose une aide aux devoirs hebdomadaire pour les enfants issus de familles allophones.

**De manière à répondre aux besoins des nouveaux arrivants et considérant la pénurie de l'offre en la matière, le Centre d'Intégration culturelle a ouvert un nouveau cours de français pour enfants au printemps et a organisé deux ateliers de pré-intégration supplémentaires durant l'été. Enfin, si ce ne sont que quelques enfants qui ont bénéficié**

**de l'aide aux devoirs au printemps, le centre se prépare à en accueillir davantage dès la rentrée scolaire, à la fin août.**

**Garde d'enfants** : La Croix-Rouge genevoise dispose d'un service de garde d'enfants, le « Chaperon Rouge », qui propose sa prestation à l'ensemble de la population, en envoyant des gardes formées et expérimentées s'occuper dans l'urgence d'enfants lorsque leurs parents sont indisponibles ou lorsque la garde habituelle (famille, nounou, etc.) fait soudainement défaut. Les missions peuvent également être planifiées à l'avance.

Considérant le contexte particulier des nouveaux arrivants et la difficulté pour les parents de s'occuper de leur progéniture en permanence (rendez-vous administratifs multiples, épuisement des parents, etc.), le Chaperon Rouge a décidé d'offrir ses services dans les cas les plus urgents. **Ainsi, à la fin juillet, ce sont plus de 70 heures de gardes qui ont été effectuées auprès de familles réfugiées en provenance d'Ukraine.**

## 7. Soutien aux seniors

Le programme **Seniors d'ici et d'ailleurs** de la Croix-Rouge genevoise propose à des personnes âgées, socialement isolées et/ou vivant dans des conditions précaires, un programme d'activités varié et accessible (cours de français, excursions à Genève, cours de gym, etc., soit plus de 350 activités proposées chaque année). Les bénéficiaires viennent d'horizons multiples et sont souvent arrivés à Genève à un âge déjà avancé. L'objectif est de préserver la santé et l'autonomie des seniors, particulièrement des plus vulnérables d'entre eux, ainsi que d'améliorer leur bien-être et leur intégration sociale à Genève.

**De manière à répondre à l'augmentation de ses bénéficiaires et à assurer un suivi et un accompagnement personnalisé optimal, Seniors d'ici et d'ailleurs a augmenté ses effectifs et a ouvert des cours de français et de gym supplémentaires. À ce jour, le programme accueille 20 seniors réfugiés en provenance d'Ukraine.**

## 8. Accueil à la Gare

Depuis 1<sup>er</sup> juillet, sur demande de l'Hospice général, la Croix-Rouge genevoise assure l'accueil des réfugiés à leur descente du train à la gare Cornavin. Ainsi, chaque jour, des collaborateurs de l'association sont présents et se tiennent prêt à orienter les primo-arrivants et à répondre aux questions des réfugiés déjà installés à Genève.

## 9. Cours de Français pour adultes

Considérant l'offre insuffisante de cours de français pour personnes de langue étrangère à Genève, de nombreuses associations déjà actives dans le domaine ont augmenté leur capacité. La coordination est effectuée par l'Hospice général, qui centralise l'offre ainsi que les demandes effectuées par les réfugiés en provenance d'Ukraine. Il est important de souligner que la demande ne cesse d'augmenter depuis l'été.

Dans ce contexte, **le Centre d'intégration culturelle de la Croix-Rouge genevoise a ouvert trois cours supplémentaires pour adultes**, venant ainsi compléter son offre déjà large. Si

ces cours ne sont pas réservés exclusivement aux réfugiés, au moins la moitié des places leurs sont dédiées.

### III. Contact

Nous nous tenons à votre entière disposition pour tout renseignement complémentaire, n'hésitez pas à nous contacter pour de plus amples informations !

Benjamin Lachat  
Chargé de Recherche de Fonds  
Grands Donateurs  
Tél. +41 22 304 04 24  
[b.lachat@croix-rouge-ge.ch](mailto:b.lachat@croix-rouge-ge.ch)



**Croix-Rouge genevoise**  
Route des Acacias 9  
Case Postale 288  
1211 Genève 4

**Faire un don**  
Croix-Rouge genevoise  
PostFinance  
Compte N° 12-904-1  
IBAN CH21 0900 0000 1200 0904 1