

# La diversité fait la force

Guide de l'ouverture transculturelle à l'intention  
des organisations membres de la Croix-Rouge



## Abréviations

<b>AC CR</b>	Association cantonale de la Croix-Rouge
<b>ASS</b>	Alliance suisse des samaritains
<b>CRJ</b>	Croix-Rouge Jeunesse
<b>CRS</b>	Croix-Rouge suisse
<b>FICR</b>	Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge
<b>LEtr</b>	Loi fédérale sur les étrangers

Par souci de lisibilité, la forme masculine est employée ici indifféremment pour désigner les hommes et les femmes.

### Impressum

#### Editeur

© Département Santé et intégration  
Service Santé CRS

#### Contact

Département Santé et intégration  
Service Santé  
Werkstrasse 18  
3084 Wabern  
Téléphone 058 400 75 75  
gi-gesundheit@redcross.ch  
redcross.ch/ctc

#### Auteure

Jenny Pieth

Que les associations cantonales de la Croix-Rouge de Bâle-Campagne, Bâle-Ville, Berne, Lucerne, St-Gall, Vaud et Zurich, ainsi que la Croix-Rouge Jeunesse du canton d'Argovie et l'Alliance suisse des samaritains (ASS), soient ici remerciées pour leur collaboration.

#### Lectorat

Célia Fracillon

#### Date de publication

2018  
1<sup>re</sup> édition

#### Photo page 4:

© AC CR VD

# Table des matières

<b>1 A propos de ce guide</b>	<b>5</b>
<b>2 Qu'entend-on par «ouverture transculturelle»?</b>	<b>7</b>
<b>3 Pourquoi l'ouverture transculturelle?</b>	<b>9</b>
Intérêt de l'ouverture transculturelle	10
<b>4 A partir de quand l'ouverture transculturelle existe-t-elle au sein d'une organisation?</b>	<b>11</b>
Un modèle d'ouverture transculturelle	13
<b>5 Ouverture transculturelle et politique de la CRS en matière de diversité</b>	<b>15</b>
<b>6 Domaines d'action et mesures</b>	<b>17</b>
<b>Thème I: volonté et engagement</b>	<b>18</b>
Domaine d'action 1: lignes directrices stratégiques	18
Domaine d'action 2: suivi	20
Domaine d'action 3: partenariats et plaidoyer	22
<b>Thème II: culture d'entreprise</b>	<b>24</b>
Domaine d'action 1: sensibilisation à la compétence transculturelle et protection contre les discriminations	24
Domaine d'action 2: comportements	26
<b>Thème III: ressources</b>	<b>28</b>
Domaine d'action 1: gestion du personnel salarié et des bénévoles	28
Domaine d'action 2: budget et financement	34
Domaine d'action 3: compétences	36
Domaine d'action 4: infrastructure	38
<b>Thème IV: offres</b>	<b>40</b>
Domaine d'action 1: cycle du projet	40
Domaine d'action 2: collecte de données	46
Domaine d'action 3: information et communication	48
Domaine d'action 4: coordination et collaboration	51
<b>Thème V: communication</b>	<b>54</b>
Domaine d'action 1: communication interne et système de feedback	54
Domaine d'action 2: communication externe et couverture médiatique	56
<b>7 Annexe</b>	<b>59</b>
<b>Tableau synoptique des fondements de la politique de la CRS en matière de diversité</b>	<b>59</b>
<b>Tableau synoptique des thèmes, domaines d'action et indicateurs</b>	<b>64</b>
<b>8 Bibliographie</b>	<b>71</b>



# 1 A propos de ce guide

L'intitulé de ce guide – **La diversité fait la force** – reflète l'ambition de l'ouverture transculturelle au sein des organisations membres de la Croix-Rouge.

Il s'agit *d'améliorer l'accès de tous les groupes de population aux offres, aux structures et aux prestations des organisations.*

C'est le seul moyen de mettre la diversité des parcours et des situations de vie, des perspectives, des avis et des ressources au service de l'organisation dans son ensemble.

L'ouverture transculturelle est bénéfique pour les organisations et génère de la valeur ajoutée à différents niveaux. Elle permet par exemple *d'améliorer la qualité des prestations et l'orientation vers les groupes cibles, ou encore d'étendre le réservoir de clients, de collaborateurs et de bénévoles.*

Le présent guide propose une aide pratique aux organisations membres de la Croix-Rouge qui souhaitent adopter une approche d'ouverture transculturelle. Il fournit des informations de fond sur ce sujet et apporte des précisions concrètes en ce qui concerne les principaux domaines d'action et indicateurs de l'ouverture transculturelle, les mesures possibles et les bonnes pratiques.

Il vise à permettre aux organisations membres de la Croix-Rouge d'envisager et de mettre en œuvre l'ouverture transculturelle dans les **champs thématiques et domaines d'action** suivants:

	Domaines d'action
<b>Thème I: volonté et engagement</b> Adhésion explicite de la direction à l'ouverture transculturelle et suivi actif	1. Lignes directrices stratégiques 2. Suivi 3. Partenariats et plaidoyer
<b>Thème II: culture d'entreprise</b> Sensibilisation à la compétence transculturelle en interne et mise en place d'une culture d'entreprise propice	1. Sensibilisation à la compétence transculturelle et protection contre les discriminations 2. Comportements
<b>Thème III: ressources</b> Octroi de ressources, gestion ciblée du personnel salarié et des bénévoles Gestion des bénévoles	1. Gestion du personnel salarié et des bénévoles 2. Budget/financement, compétences 3. Infrastructure
<b>Thème IV: offres</b> Création d'offres spécifiquement destinées aux personnes issues de la migration et ouverture des offres générales à ces personnes	1. Cycle des projets, collecte de données 2. Information/communication 3. Coordination/collaboration
<b>Thème V: communication</b> Ancrage durable du processus	1. Communication interne et système de feedback 2. Communication externe et couverture médiatique

### Groupes cibles

Le présent guide s'adresse en priorité

- aux membres du Comité
- aux directeurs
- aux coordinateurs de bénévoles et de prestations
- aux responsables du personnel et
- aux responsables de programmes et de projets au sein des organisations membres de la Croix-Rouge.

Bien entendu, il est à la disposition des autres collaborateurs et bénévoles des organisations membres de la Croix-Rouge, ainsi que de toute personne intéressée.

### Structure

Les **chapitres 2 et 3** commencent par définir les notions essentielles. Le **chapitre 4** propose un modèle d'ouverture transculturelle qui récapitule graphiquement les objectifs, les thèmes et domaines d'action principaux, le résultat recherché et l'effet des mesures prises. Le **chapitre 5** met en lumière le rapport de la Croix-Rouge suisse (CRS) à la question de l'ouverture transculturelle.

Les différents thèmes, champs d'action, indicateurs et exemples de mises en œuvre sont présentés en détail au **chapitre 6**. Ils font l'objet d'un tableau synoptique qui figure à l'**annexe** du présent guide. Les exemples sont issus de deux projets actuellement mis en œuvre par le Siège de la CRS en coopération avec des organisations membres de la Croix-Rouge<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> DIVERSO (ASS) et Orientation migration

## 2 Qu'entend-on par «ouverture transculturelle»?

L'**ouverture transculturelle** est une réponse à l'évolution démographique et sociale. Mais il peut aussi s'agir d'une politique en matière de diversité menée avec volontarisme par une institution socialement responsable, ou encore d'un outil d'optimisation de la qualité. L'ouverture transculturelle consiste dans certains cas à lever les barrières d'accès et à compenser par des offres spécifiques les désavantages subis par les personnes issues de la migration. Dans d'autres cas, elle permet d'accélérer l'ouverture des offres et des structures ordinaires à ces personnes.

La **politique en matière de diversité**, ou **gestion de la diversité**, s'intéresse à la diversité des collaborateurs et des bénévoles et aux enjeux qui en découlent. Elle vise à valoriser les aspects positifs de la diversité et à en tirer parti au mieux, tout en évitant les discriminations. La gestion de la diversité, en tant que politique d'entreprise, part du principe que la diversité bien utilisée recèle de multiples richesses. Ainsi, la diversité des perspectives conduit à la diversité des connaissances, qui conduit elle-même à l'innovation. Les réseaux de l'entreprise s'étendent et les groupes cibles susceptibles d'être atteints se diversifient. La gestion de la diversité analyse la diversité selon les aspects suivants: genre, âge, handicap, nationalité et origine des personnes d'une part, expertise, expérience et formation d'autre part. L'**ouverture transculturelle** en tant qu'élément d'une politique de la diversité se focalise sur l'origine.

**L'ouverture transculturelle ne se borne pas à faire acquérir des compétences transculturelles à certains collaborateurs spécialisés ou à embaucher des migrants. Il s'agit bien davantage d'une mutation profonde et durable de l'organisation dans son ensemble, de ses structures et de l'action de tous ses collaborateurs, afin que les minorités aient un meilleur accès aux offres, aux structures et aux prestations de cette organisation<sup>2</sup>. Parallèlement, l'enjeu est d'éliminer les mécanismes qui aboutissent à l'exclusion de certains groupes.**

Les points à retenir sont donc les suivants:

- L'ouverture transculturelle est un **processus** qui concerne toute l'organisation.
- On distingue entre **niveau structurel** (changement de contexte) et niveau individuel (changement de comportement).
- Le processus est engagé par la **direction** des organisations concernées, puis fait l'objet d'un suivi transversal.
- La mise en œuvre se traduit par une **ouverture en interne** (structures) et **envers l'extérieur** (offres et prestations).

<sup>2</sup> CRS (2004)



# 3 Pourquoi l'ouverture transculturelle?

La diversité sociale, en Suisse, est une réalité devenue normalité. Nous la vivons au quotidien, tant les parcours et les situations de vie, les familles, les ressources, les interactions en portent la marque.

Les individus sont certes différents, mais tous font partie de la société et contribuent à la façonner. Ils sont concitoyens, partenaires, clients, patients, collaborateurs, bénévoles. Dès lors, les institutions, les spécialistes et les bénévoles doivent être en mesure de gérer cette diversité avec professionnalisme, de la considérer comme normale et d'en exploiter le potentiel.

Or la réalité de bien des institutions et organisations ne reflète pas (encore) la réalité sociale. Pour certains groupes de population, les dispositions légales (titres de séjour, reconnaissance des diplômes), le manque d'information et de connaissances ou simplement de maîtrise de la langue sont autant de barrières qui entravent l'accès aux ressources sociales (emploi, prestations) et à l'intégration<sup>3</sup>. En outre, il existe des organisations qui souhaiteraient s'ouvrir mais qui, pour différentes raisons, n'y sont pas parvenues jusqu'ici.

---

<sup>3</sup> Ettlin, R. (2017)

## Intérêt de l'ouverture transculturelle

Reconnaître la réalité sociale et adapter les offres et les prestations aux besoins est bénéfique pour les organisations, à différents niveaux:

- qualité accrue des prestations et meilleure orientation vers les groupes cibles
- recours à des ressources diversifiées
- extension du réservoir de clients, de collaborateurs et de bénévoles
- satisfaction des clients
- acquisition et pérennisation de ressources et de compétences importantes
- plus grande motivation des collaborateurs et des bénévoles
- stimulation de l'innovation
- meilleur accès aux prestations et aux emplois ainsi qu'aux interventions bénévoles, pour tous les groupes de population
- promotion de l'égalité des chances et protection contre les discriminations
- amélioration de l'image de marque

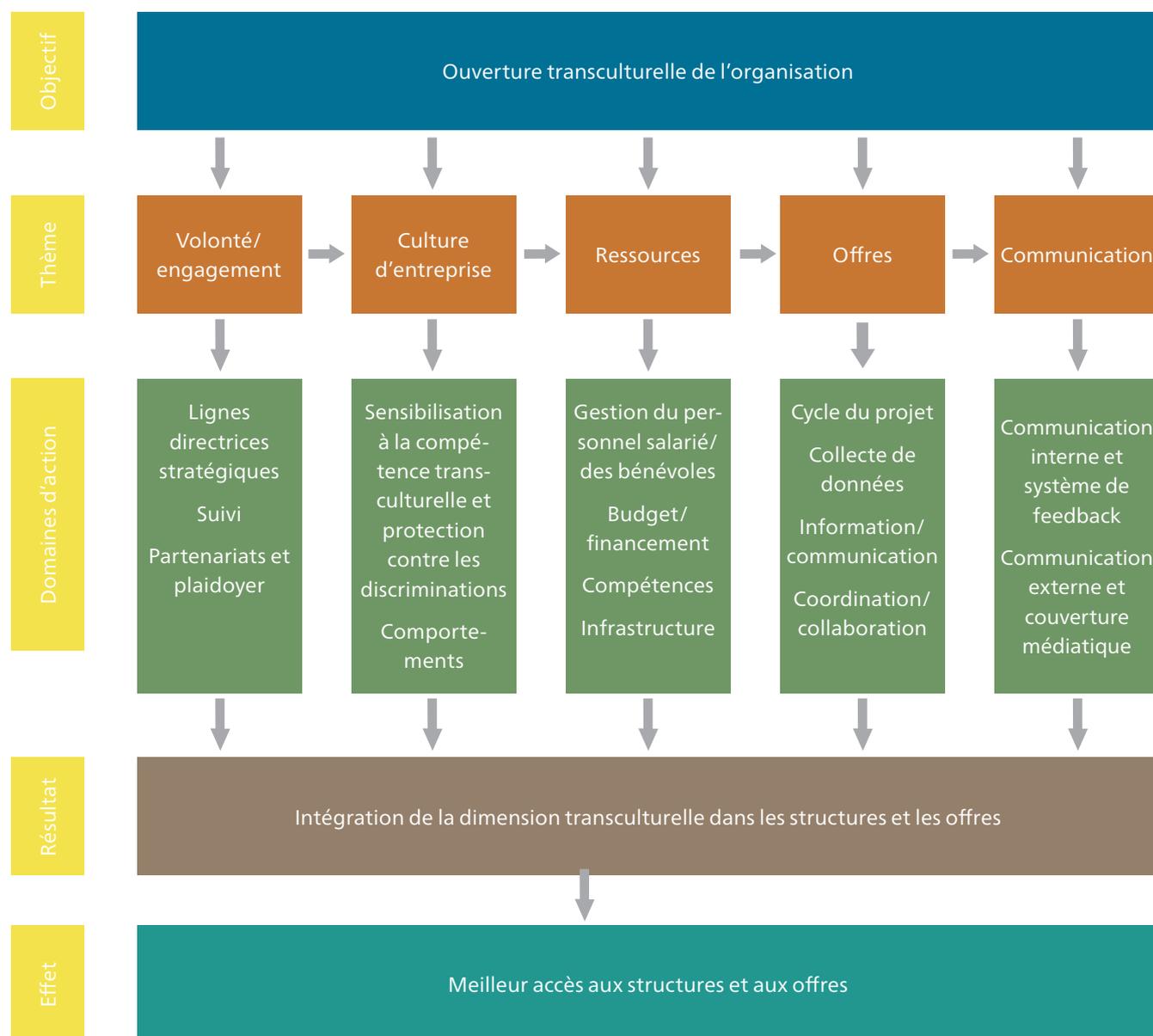
## 4 A partir de quand l'ouverture transculturelle existe-t-elle au sein d'une organisation?

Comment savoir si un processus d'ouverture transculturelle a abouti, c'est-à-dire si l'ouverture transculturelle existe au sein d'une organisation?

Pour répondre à cette question, il faut d'abord déterminer les **domaines d'action** et les **indicateurs** (ou facteurs de mesure) de l'ouverture transculturelle. C'est une tâche complexe car, concrètement, les processus d'ouverture transculturelle sont très hétérogènes, dans leur conception comme dans leur déroulement. Nous vous proposons donc ci-après un modèle d'ouverture transculturelle, avec des indicateurs pour chaque domaine d'action. En pratique, ceux-ci devront être adaptés en fonction des objectifs spécifiques et des modalités de mise en œuvre de l'organisation concernée. Celle-ci pourra aussi compléter le modèle en y ajoutant ses propres indicateurs.



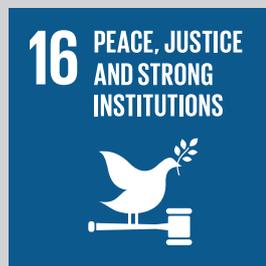
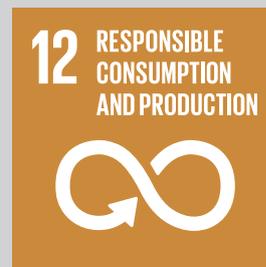
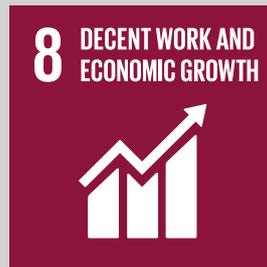
## Un modèle d'ouverture transculturelle<sup>4</sup>



<sup>4</sup> Ce modèle a été élaboré d'après des modèles existants de la CRS (2004), de Domenig (2007) et de la FICR (2016).

# THE GLOBAL GOALS

For Sustainable Development



# 5 Ouverture transculturelle et politique de la CRS en matière de diversité

L'ouverture transculturelle, qui est un aspect de la politique des organisations membres de la Croix-Rouge en matière de diversité, est aussi pour elles une tâche transversale importante. En pratique, elle implique d'axer expressément les structures et les offres sur les besoins d'une population diversifiée. L'objectif est d'intégrer systématiquement la dimension transculturelle dans l'ensemble de l'offre, afin que les personnes issues de la migration bénéficient d'un meilleur accès aux prestations, aux emplois et/ou aux interventions bénévoles.

La diversité est déjà ancrée dans les Principes fondamentaux du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, en particulier sous l'angle de l'impartialité:

«Le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge ne fait aucune distinction de nationalité, de race, de religion, de condition sociale ou d'appartenance politique. Il s'applique seulement à secourir les individus à la mesure de leur souffrance et à subvenir par priorité aux détresses les plus urgentes.»

De nombreux textes fondamentaux internationaux prônent en outre le respect de la diversité et la non-discrimination: en signant un certain nombre d'entre eux, la CRS s'est engagée à promouvoir la diversité. A l'heure actuelle, par exemple, les 17 objectifs de développement durable (ODD) que se sont fixés les Etats membres de l'ONU guident leur action. Tous ces Etats, y compris la Suisse et donc la CRS, se réfèrent à l'Agenda 2030, dont l'objectif n° 10 («Inégalités réduites») est particulièrement important au regard du présent guide.

Au niveau national également, il existe des bases formelles, notamment les recommandations concernant la diversité au sein de la CRS adoptées en 2007 par le Conseil de la Croix-Rouge. Les textes fondamentaux internationaux et nationaux font l'objet d'un tableau synoptique qui figure à l'annexe du présent guide.



# 6 Domaines d'action et mesures

Les développements qui suivent présentent un par un les thèmes et les domaines d'action. Après une brève **introduction**, on trouvera une énumération des **indicateurs** ainsi que des précisions pour chacun d'eux. Les différents domaines d'action sont illustrés par des **exemples** de mesures concrètes.

En pratique, les domaines d'action ne sont pas aussi faciles à distinguer que ne le donne à penser le modèle. Il est fréquent qu'ils se chevauchent ou se recoupent. Le modèle a toutefois son utilité pour définir de manière ciblée les processus et les mesures.

Pour que l'ouverture transculturelle existe au sein d'une organisation, il n'est pas nécessaire que tous les critères (indicateurs) soient remplis dans l'ordre indiqué. L'idéal est que différents critères soient remplis dans différents domaines d'action. Mais il est aussi tout à fait pertinent de se limiter à un seul domaine d'action, ou de remplir certains critères seulement dans un ou plusieurs domaines d'action. Dans un premier temps, concrétiser l'ouverture transculturelle dans le cadre d'une offre choisie à cet effet facilite le lancement et la mise en œuvre. Ce qu'il faut éviter, c'est la juxtaposition de mesures isolées, sans cohérence entre elles et sans plan d'ensemble. Si le processus d'ouverture transculturelle est intégré à tous les niveaux et dans l'ensemble des structures et des offres, et si l'on encourage systématiquement la collaboration interne à cet effet, le recrutement et la diversification des bénévoles peuvent par exemple s'en trouver grandement facilités.

## Thème I: volonté et engagement

### Domaine d'action 1: lignes directrices stratégiques



#### Introduction

Pour qu'un processus d'ouverture transculturelle aboutisse, la direction de l'organisation concernée doit y adhérer explicitement et effectuer un suivi descendant (top-down). C'est la seule solution pour que le processus n'ait pas un simple impact individuel limité à certains collaborateurs, ou ne se cantonne pas à certains projets ponctuels, mais transforme véritablement l'organisation dans son ensemble. Seule la direction de l'organisation peut valider les changements structurels, mettre à disposition les ressources requises en termes de personnel, de moyens financiers et de temps, et veiller à ce que l'ouverture transculturelle soit réellement un projet transversal. Ce dernier point ne signifie pas nécessairement qu'il faille chercher d'emblée à ouvrir toute l'organisation. On peut aussi commencer par un domaine spécifique, une offre spécifique, puis étendre le processus à partir de là.

## Indicateurs

### Existence d'une politique et/ou d'une stratégie en matière de diversité

Tout d'abord, la direction de l'organisation doit s'engager activement en faveur de la concrétisation de l'ouverture transculturelle dans tous les domaines d'activité. Les organisations membres de la Croix-Rouge se réfèrent à cet égard à la Stratégie 2020 de la CRS, ainsi qu'à l'Agenda 2030 de l'ONU<sup>5</sup> et à ses objectifs de développement durable (ODD). Ces derniers constituent le cadre dans lequel s'inscrit l'élaboration de la nouvelle Stratégie 2030 de la CRS, qui entrera en vigueur à partir de 2020.

### Etat des lieux stratégique et analyse de l'objectif à atteindre en matière de diversité et d'ouverture transculturelle

Procéder à un état des lieux stratégique constitue, pour toute organisation, la base de la stratégie en matière de diversité. Le cas échéant, il convient de prendre en compte

<sup>5</sup> ONU: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/sustainable-development-goals/>  
Confédération: <https://www.eda.admin.ch/agenda2030/fr/home.html>

dans ce cadre les paramètres stratégiques existants au niveau national ou international, et pas seulement au niveau de l'organisation concernée.

### Ancrage de la diversité dans la stratégie, la charte et les autres lignes directrices internes

La décision de la direction et les résultats de l'état des lieux stratégique doivent être intégrés dans les lignes directrices stratégiques de l'organisation.

### Composition des organes stratégiques prenant en compte la diversité

La diversité sociale doit être prise en compte dans la composition des organes responsables de la stratégie au sein de l'organisation.

### Planification de la mise en œuvre sur la base de la stratégie, avec un calendrier précis et des objectifs mesurables

La stratégie doit se traduire par une planification opérationnelle de la mise en œuvre, assortie d'un calendrier précis et d'objectifs mesurables. Elle doit être intégrée à son tour dans la charte et les autres lignes directrices internes.

## Exemples

Parmi les exemples de documents élaborés par une organisation et prenant en compte la diversité, citons la **Stratégie 2020 de la CRS**<sup>6</sup> et la **Stratégie partielle 2020 des associations cantonales de la Croix-Rouge et du département Santé et intégration de la CRS**, qui mentionnent la promotion de la diversité et de l'égalité des chances dans plusieurs orientations et mesures. Ainsi lit-on dans la Stratégie 2020 de la CRS, sous l'intitulé «Orientations et objectifs stratégiques de nature thématique»:

**4.1** Nous œuvrons en faveur de la solidarité et de la cohésion sociales ainsi que de conditions cadres propres à faciliter l'intégration, notamment celle des plus vulnérables.

**14.3** Nous promouvons la diversité et l'égalité des chances de nos collaborateurs à tous les échelons.

**4.2** Nous destinons davantage encore nos prestations à des personnes difficiles d'accès, particulièrement vulnérables et défavorisées, isolées et âgées.

<sup>6</sup> <https://www.redcross.ch/fr/organisation/strategie-2020-de-la-crs/strategie-et-objectifs-prioritaires>

## Domaine d'action 2: suivi



### Introduction

Pour aboutir, tout processus d'ouverture transculturelle doit être engagé, porté et régulièrement contrôlé au niveau directorial de l'organisation. L'adhésion explicite de la direction est essentielle.

Le suivi du processus d'ouverture transculturelle peut s'effectuer à l'aide d'outils de gestion de projet et de développement organisationnel.

- Des analyses du contexte ou des besoins permettent d'évaluer la **situation actuelle et la situation souhaitée** en matière d'ouverture transculturelle. Il s'agit d'examiner les barrières d'accès, les besoins des groupes cibles, les éventuelles adaptations à effectuer au niveau des structures ou des offres, ainsi que la concurrence.
- Les groupes cibles, les objectifs, les mesures, le calendrier et le budget sont définis dans le cadre d'un concept ou d'une **planification de la mise en œuvre**.
- Les groupes cibles et les partenaires importants (internes comme externes) sont **impliqués** en amont dans la conception et la planification; ils sont tenus régulièrement informés de la stratégie et de l'état d'avancement du projet.
- La mise en œuvre et la réalisation des objectifs font l'objet de **contrôles** réguliers. On analyse les indicateurs de l'ouverture transculturelle et, au besoin, on révisé les objectifs.

## Indicateurs

### **Suivi régulier et, le cas échéant, modification de la mise en œuvre**

Pour ne pas rester un vœu pieux, l'engagement de la direction doit se traduire par des actes, à savoir la définition du processus, puis l'accompagnement et le contrôle de la mise en œuvre.

### **Adaptations structurelles si nécessaire**

#### **Octroi de ressources pour la mise en œuvre**

Il convient également de procéder à des adaptations structurelles de l'organisation (par exemple, création d'un service chargé de ce sujet transversal, institutionnalisation de structures de concertation) ou d'octroyer

des ressources. Cela permet de s'assurer que l'ouverture transculturelle ne se limite pas à certaines offres ponctuelles, mais se diffuse effectivement de manière transversale dans toute l'organisation.

#### **Communication interne relative à la stratégie et à la planification de sa mise en œuvre**

La communication interne relative à la stratégie et à la planification de sa mise en œuvre, de même que le flux d'informations entre les domaines/programmes internes et la collaboration concrète, n'ont rien de spontané. Un suivi est nécessaire, comme d'ailleurs en ce qui concerne la coordination avec les institutions externes.

## Exemples

Le responsable Migration et intégration à l'AC CR saint-galloise, à propos du processus d'ouverture transculturelle des organisations rattachées à cette AC CR:

«Ce que nous faisons a des répercussions sur toute l'organisation, et pas seulement sur certains domaines ou projets. L'élément décisif à mes yeux est l'engagement de la direction. Elle doit adhérer sans réserve et donner le cap.»

Alberto Baumeler, responsable Migration et intégration, AC CR SG

## Domaine d'action 3: partenariats et plaidoyer



Laura Bastianetto, Croce Rossa Italiana (Quelle: IFRC<sup>7</sup>)

### Introduction

Par **plaidoyer**, on entend les activités d'intercession ou de lobbying en vue de défendre les intérêts de certains groupes cibles ou de promouvoir certains sujets. Les problématiques de l'ouverture trans-culturelle et de la politique en matière de diversité peuvent être au centre de ces activités. Concrètement, les organisations pratiquent le plaidoyer seules ou en **partenariat** avec d'autres organisations.

<sup>7</sup> <http://media.ifrc.org/ifrc/2017/10/27/words-understanding-solidarity-campaign-italian-red-cross-encyclopaedia-treccani/>

## Indicateurs

### Prises de position publiques

Le plaidoyer<sup>8</sup> est étroitement lié à la communication externe des organisations. Il s'agit là de défendre des intérêts et des sujets, c'est-à-dire de prendre position en tant qu'organisation. Cette « affirmation de soi » dans l'espace public sert aussi à légitimer l'organisation.

### Partenariats/communautés d'intérêts avec d'autres organisations, éventuellement participation à des campagnes

L'illustration ci-dessus montre les différentes formes concrètes que peut prendre le plaidoyer. Elle est issue d'une campagne lancée par la Croix-Rouge italienne et visant à promouvoir des valeurs humanitaires fondamentales à l'aide de mots clés en italien. Cette campagne s'empare du discours public, parfois empreint de crainte et de rejet, et explique le sens de mots essentiels et souvent mal compris comme « migration », « dialogue », « humanité » ou « accueil ». Autre

<sup>8</sup> CRS (2017). Document de réflexion de la CRS sur le lobbying et le plaidoyer

exemple: la campagne «Egalité des chances» de l'Entraide Protestante Suisse (EPER): <https://donnez-une-chance.eper.ch/>. Dans cette campagne, l'EPER a voulu rendre le public attentif à la situation des migrants dotés d'une bonne formation, mais sous-employés en Suisse.

### Sensibilisation du public aux offres: couverture médiatique, participation à des conférences, bulletins d'information

Dans les documents de base de la CRS consacrés à la diversité, il est indiqué que la CRS doit communiquer sur son expérience en la matière, afin que d'autres institutions s'en inspirent. Par ailleurs, la sensibilisation du public aux offres et aux expériences existantes est un enjeu important<sup>9</sup>. A cet égard, la communication sur les offres via les réseaux personnels, la participation à des conférences, la diffusion de bulletins d'information, les publipostages et les articles de presse peuvent se révéler efficaces.

<sup>9</sup> CRS (2013): 5

## Exemples

La directrice de l'AC CR zurichoise à propos du plaidoyer:

«En interne, je n'ai pas besoin d'expliquer et de justifier notre position en long et en large. Mais envers l'extérieur, si. Pour que la population se rende compte que nous avons quelque chose à dire sur le groupe de clients directement concerné et que nous le défendons. Nous nous engageons vraiment et, à chaque fois, nous gagnons en crédibilité.»

Silvia Wigger, directrice de l'AC CR ZH

Newsletter de l'AC CR vaudoise présentant le programme d'intégration **Vivre ici**<sup>10</sup>:

<sup>10</sup> <http://www.croixrougevaudoise.ch/nos-activites/social-et-benevolat/domaines-d-intervention/integration-sociale-et-maintien-a-domicile/vivre-ici.html>

NEWSLETTER – 16 février 2017

**Vivre ici**

La Croix-Rouge vaudoise, avec le soutien de l'Etat de Vaud, a le plaisir d'annoncer la création d'une nouvelle prestation bénévole intitulée « **Vivre ici** » visant à faciliter l'intégration des migrants nouvellement arrivés sur le territoire vaudois.

Afin de faciliter l'accès à cette offre, il nous a semblé impératif de disposer d'un solide partenariat institutionnel. Ainsi, la **Commune de Payerne** a très favorablement accueilli notre proposition de collaboration.

Les 3 types d'activités suivantes seront proposées initialement sur le territoire de cette localité, étant précisé que d'autres pourront ultérieurement être développées :

- le bénévole fera découvrir les lieux importants (culturels, administratifs, de loisirs) de la Commune au bénéficiaire et le fera participer aux manifestations marquantes de la localité ;
- il pourra venir en aide à son bénéficiaire pour l'assister dans des tâches administratives simples ;
- grâce au duo bénéficiaire-bénévole, la création d'un tandem linguistique sera assurée.

Les bénévoles intéressés se verront, dans le cadre de leur formation initiale, offrir un cours sur l'interculturalité (approche transculturelle). En outre, un encouragement particulier sera donné aux bénéficiaires migrants qui n'auront plus besoin d'un soutien dans leur parcours d'intégration afin qu'ils deviennent, grâce aux compétences acquises, à leur tour bénévoles.

L'intégration sociale est un aspect sous-jacent important de la plupart de nos prestations, ainsi qu'un thème transversal stratégique. Notre Association avait à cœur d'insérer une nouvelle prestation à son panel d'offres, en promouvant d'une part l'intégration sociale des personnes fragilisées et vulnérables et d'autre part, en valorisant le volontariat.

Jamais, depuis la Seconde Guerre mondiale, il n'y a eu autant de personnes en fuite. Le nombre de ceux qui, en quête de protection, affluent vers l'Europe ne cesse d'augmenter. La Croix-Rouge vaudoise se mobilise, elle aussi, et face au considérable défi migratoire qu'elle présente aujourd'hui, contribue à l'édifice.

Si vous souhaitez vous investir dans ce projet ou si vous souhaitez bénéficier de cette prestation :

**Rejoignez-nous !**

Il vous suffit de nous contacter à l'aide des coordonnées suivantes :  
[benivol@croixrougevaudoise.ch](mailto:benivol@croixrougevaudoise.ch)  
021 340 03 70

Paul Millet  
Responsable Gestion de Projet

## Thème II: culture d'entreprise

### Domaine d'action 1: sensibilisation à la compétence transculturelle et protection contre les discriminations



©CRS, Canton de Berne

#### Introduction

La compétence transculturelle est la capacité d'appréhender sans préjugés la réalité vécue par autrui et de gérer la diversité avec professionnalisme. Elle repose sur les connaissances acquises, sur une démarche réflexive et sur l'empathie et permet d'identifier les problématiques propres aux personnes issues de la migration, puis d'agir de manière adéquate. Elle est importante tant pour les collaborateurs spécialisés que pour les bénévoles, dans la mesure où elle facilite une prise en charge appropriée et de haute qualité et contribue à éviter les généralisations hâtives ou les représentations stéréotypées s'appliquant à certaines personnes ou certains groupes de personnes<sup>11</sup>.

<sup>11</sup> Outre de la documentation (en français et en allemand), le service Santé du Siège de la CRS propose des formations sur la compétence transculturelle destinées aux collaborateurs et aux bénévoles: <https://www.redcross.ch/fr/integration-sociale/migration/une-gestion-professionnelle-de-la-diversite>.

## Indicateurs

**Opérations de sensibilisation et de formation, destinées aux collaborateurs et aux bénévoles, sur des sujets comme l'ouverture transculturelle, la compétence transculturelle, la protection contre les discriminations, etc.**

Même si le processus d'ouverture transculturelle doit en principe faire l'objet d'un suivi top-down, il nécessite d'impliquer tous les acteurs de l'organisation. Dans le cadre de la sensibilisation, il est bon que tous les collaborateurs et bénévoles soient tenus de suivre des formations continues sur la compétence transculturelle et la protection contre les discriminations.

## Exemples

Le Siège de la CRS et diverses AC CR proposent des formations sur la compétence transculturelle destinées à leurs collaborateurs et/ou bénévoles. Vous trouverez ces offres en cliquant sur le lien suivant: <https://www.redcross.ch/fr/integration-sociale/migration/une-gestion-professionnelle-de-la-diversite>.

Les offres de formation du Siège de la CRS en matière de compétence transculturelle sont diffusées dans certaines AC CR. Ainsi, les AC CR bernoise et argovienne forment des multiplicateurs, qui forment à leur tour des collaborateurs, des bénévoles et des groupes cibles externes. Ces formations permettent de sensibiliser les participants, mais servent aussi de point de jonction pour d'autres mesures en matière d'ouverture transculturelle. La responsable Formation de l'AC CR bernoise précise:

«Les cours de perfectionnement en compétence transculturelle nous permettent de sensibiliser nos collaborateurs et nos bénévoles à la question. Idéalement, ils débouchent ensuite sur d'autres initiatives et d'autres projets concernant les différentes prestations.»

Barbara Zahrl, responsable Formation, AC CR BE

## Formations pour les sections de samaritains dans le cadre du projet DIVERSO

Dans le cadre du projet DIVERSO, les sections de samaritains ont organisé des formations sur le thème de la compétence transculturelle, ou sur des sous-thèmes plus concrets comme la gestion des barrières linguistiques, l'intégration dans la section de personnes issues de la migration, ou encore la gestion des groupes hétérogènes par les intervenants – autant d'expériences qui ont porté leurs fruits. La présidente d'une section de samaritains relève à ce propos:

«Les cours de perfectionnement sur la compétence transculturelle sont un excellent point de départ pour sensibiliser toute la section. Chez nous, ils ont servi de révélateur à plus d'une personne. Ils constituent aussi, en quelque sorte, un test: les retours permettent d'évaluer l'ouverture transculturelle de la section.»

la présidente d'une section de samaritains

Compétence transculturelle  
Une gestion professionnelle de la diversité



Croix-Rouge suisse 

## Domaine d'action 2: comportements



### **Introduction**

Le développement et la mise en place d'une culture d'entreprise intégrant l'ouverture transculturelle nécessitent non seulement de sensibiliser les collaborateurs, mais aussi d'établir des règles de comportement et des lignes directrices internes. Le cas échéant, on a besoin aussi d'une personne de confiance neutre, ou d'un service neutre, qui soit à l'écoute des collaborateurs en cas de discrimination.

## Indicateurs

### **Outils visant à encourager les collaborateurs et les bénévoles à faire preuve de compétence transculturelle, p. ex. guides des usages linguistiques, règles de comportement en matière d'humour, de propos discriminatoires, etc.**

Les propos ou comportements discriminatoires ne sont pas tolérés au sein de l'organisation et c'est clairement stipulé dans des documents écrits. Un guide des usages linguistiques, par exemple, spécifie comment doit se manifester la compétence transculturelle au niveau du langage et des comportements.

### **Code de conduite pour les bénévoles ou convention écrite**

L'organisation fait signer à ses bénévoles un code de conduite ou une convention reprenant ses lignes directrices stratégiques et ses valeurs fondamentales.

### **Changement d'attitude et/ou de comportement des collaborateurs et des bénévoles**

L'efficacité des mesures s'évalue notamment au regard des comportements adoptés au quotidien par les collaborateurs et les bénévoles.

## Exemples

Les **Principes fondamentaux de la Croix-Rouge** fixent des règles de comportement, de même que le **Code de conduite à l'intention des bénévoles de la CRS**<sup>12</sup>, qui en est l'émanation et dont le point 1 est rédigé en ces termes:

1. Je respecte les Principes fondamentaux de la Croix-Rouge et m'engage à les appliquer au même titre que les lignes directrices de la Croix-Rouge suisse (CRS) en matière de bénévolat.

Les points 6 et 7 se réfèrent un peu plus concrètement à l'intégrité personnelle ainsi qu'à l'égalité de traitement des personnes:

6. Je m'engage à traiter les personnes que je côtoie dans le cadre de mon activité bénévole au sein de la CRS de sorte que leur dignité, leurs droits et leur intégrité physique et sexuelle soient préservés.

Je renonce à toute forme de violence physique ou psychique telle que menace, pression, contrainte ou coercition. Je m'abstiens d'humilier, de dénigrer ou de dénigrer les personnes auprès desquelles j'interviens.

7. Je m'engage à traiter de manière égale toutes les personnes que je côtoie dans le cadre de mon activité bénévole. Je m'abstiens de toute discrimination en raison du sexe, de la nationalité, de l'âge, de la langue, de caractéristiques génétiques, de l'origine sociale ou ethnique, de la position sociale, du mode de vie, de l'orientation sexuelle, des convictions religieuses, philosophiques et politiques ou d'un handicap quel qu'il soit.

<sup>12</sup> Code de conduite à l'intention des bénévoles de la CRS, Centre de compétences Bénévolat, 30.1.2014

## Thème III: ressources

### Domaine d'action 1: gestion du personnel salarié et des bénévoles



Bita Rezaallah et Zeinab Mousavi, respectivement bénévole et bénéficiaire dans le cadre du programme **Salute** de l'AC CR BL.

#### Introduction

La gestion des collaborateurs et des bénévoles, qui intègre leur développement, est un domaine d'action majeur dans le cadre de l'ouverture transculturelle. Des effectifs diversifiés ne relèvent pas seulement de la responsabilité sociale des organisations, ils sont aussi une source importante de valeur ajoutée. Voici ce que dit la directrice de l'AC CR zurichoise à propos des difficultés et des atouts de la diversité au sein d'une équipe:

«Selon moi, dans toute organisation, mais plus encore dans une organisation comme la CRS, nous n'avons pas d'autre choix que de déployer la diversité au maximum. Nous devons avoir une diversité aussi large que possible au sein du personnel. J'entends par là des projets de vie différents, des cultures différentes, des orientations sexuelles différentes, des hommes et des femmes. (...) Je trouve que plus nous sommes différents, surtout au sein de la direction, mieux c'est. Certes, cela donne lieu à des discussions très très vives (...), mais je pense que si nous réussissons comme nous le faisons, c'est grâce à la diversité des perspectives. (...) Plus la diversité est grande, plus la collaboration est riche. Parfois, c'est difficile à gérer. Mais cette difficulté n'est rien comparée à la valeur ajoutée.»

Silvia Wigger, directrice de l'AC CR ZH

## Indicateurs

### **Nombre de collaborateurs et de bénévoles issus de la migration au sein de l'organisation/nombre de collaborateurs issus de la migration au sein de l'encadrement**

Le **nombre de collaborateurs et de bénévoles issus de la migration** au sein d'une organisation et le **nombre de collaborateurs issus de la migration au sein de l'encadrement** sont des indicateurs importants d'ouverture transculturelle. La représentativité montre que sont accessibles à ces personnes non seulement les offres externes, mais aussi les structures internes et donc l'organisation dans son ensemble.

### **Satisfaction des collaborateurs et des bénévoles issus de la migration**

Il s'agit là encore d'un indicateur important d'ouverture transculturelle. Les collaborateurs et les bénévoles issus de la migration se sentent-ils respectés, leurs besoins spécifiques sont-ils pris en compte? Ont-ils les mêmes possibilités de formation et de développement que les autres collaborateurs et bénévoles?

### **Possibilités de formation et de développement**

Dans ce domaine d'action, outre la gestion des collaborateurs et des bénévoles, leur développement joue un rôle important. On entend par là les possibilités de formation initiale et continue ainsi que d'autres mesures de développement, qui doivent être accessibles à l'ensemble du personnel sans discrimination. Les collaborateurs et les bénévoles issus de la migration doivent avoir les mêmes opportunités que les autres en termes de développement des compétences et de carrière professionnelle. La part des collaborateurs issus de la migration au sein de l'encadrement est un indicateur à cet égard.

### **Intégration des aspects de la diversité dans les outils d'évaluation, recensement ciblé des ressources**

Pour pouvoir documenter une éventuelle augmentation des effectifs issus de la migration, il est indispensable de collecter les informations relatives au passé migratoire des collaborateurs et bénévoles anciens et nouveaux. Dans ce cadre, il semble plus facile de se baser sur la langue maternelle de la personne concernée que sur d'autres aspects, comme l'origine migratoire selon la définition de l'Office fédéral de la statistique, la nationalité ou le titre de séjour.

Outre les **données relatives au passé migratoire**, diverses **ressources et compétences** jusqu'alors inexploitées et non reconnues permettent de mesurer l'ouverture transculturelle et peuvent faire l'objet d'un recensement à ce titre. En effet, les collaborateurs et les bénévoles issus de la migration disposent de ressources importantes pour le recrutement, la mise au courant et l'intégration de nouveaux collaborateurs ou bénévoles. Une bénévole de l'AC CR de Bâle-Campagne décrit comme suit ces ressources:

«That I understand. (...) At the end of the day, we are all humans. But how we are raised, there are differences. And sometimes it takes time to understand them. I grew up in a middle-eastern culture. So I know how it feels to be a woman. I know that maybe they cannot express themselves perfectly or they cannot ask for what they want directly. Because they have been told that way. That's the advantage I have. I understand their background and their hesitations.»

Bitra Rezaallah, bénévole à l'AC CR BL

Selon Bita Rezaallah et l'AC CR de Bâle-Campagne, outre une expérience de vie commune, les connaissances linguistiques spécifiques des collaborateurs et bénévoles issus de la migration jouent un rôle important. Ces personnes peuvent en outre servir d'exemples à d'autres, qui ont la même origine et un parcours migratoire similaire – Bita Rezaallah souligne à cet égard que les modèles positifs, auxquels les clients peuvent s'identifier, sont motivants pour eux.

**Les collaborateurs et les bénévoles issus de la migration peuvent donc jouer un rôle clé, mais celui-ci doit être formalisé. La question de l'ouverture transculturelle ne doit pas leur être déléguée automatiquement, au risque que d'autres collaborateurs, voire la direction, se désengagent.**

### Recrutements ciblés (discrimination positive)

Le service du personnel et les responsables de la gestion des bénévoles jouent en la matière un rôle important. D'une part, ils doivent créer des conditions cadres conformes aux principes d'égalité des chances et de non-discrimination en ce qui concerne le processus d'embauche, l'information, les rémunérations, l'avancement, la formation et l'intégration<sup>13</sup>; d'autre part, ils doivent cibler les personnes issues de la migration lors des recrutements de collaborateurs et de bénévoles.

<sup>13</sup> Pour en savoir plus sur les conditions-cadres et les marges de manœuvre, voir la publication suivante de la CRS (2011): *Promouvoir la diversité culturelle – prévenir la discrimination raciale. Guide pratique à l'usage des cadres dirigeants et du personnel des institutions du système de santé*

### Exemples

Ce flyer visant à communiquer sur le recrutement de bénévoles pour le service de visite et d'accompagnement de l'AC CR de Bâle-Campagne est un exemple de recrutement ciblé sur des personnes issues de la migration<sup>14</sup>:

«Buongiorno. Hola. Boa tarde.»  
Freiwillige besuchen fremdsprachige Senioren



«Gespräche in der Muttersprache schaffen ein Stück Heimat.»

Personen, die vor langer Zeit in die Schweiz einwanderten, kommen nun ins Seniorenalter. Der Austausch in der Muttersprache und soziale Kontakte sind wichtig für ein zufriedenes Alter werden.

Freiwillige Besucherinnen und Besucher sprechen ihre Muttersprache. Sie nehmen Teil an ihrem Alltag, bringen Abwechslung und tragen zur Lebensfreude bei.

**Nutzen Sie das Angebot und machen Sie mit!**  
Ihr Engagement bringt Farbe ins Leben anderer.

**Rotes Kreuz Baselland**  
Das Symbol für Menschlichkeit

Momente für Menschen  
Besuchsdienst für Migrantinnen und Migranten

Luigi kam vor Kurzem geboren in die Schweiz. Heute lebt er alleine, seine Frau ist vor drei Jahren verstorben. Kinder hatte die Paar keine. Die sozialen Kontakte wurden weniger seit dem Tod seiner Frau. Dank dem Besuchsdienst für Fremdsprachige Retage vom Roten Kreuz Baselland ist Luigi Alltag besser geworden. Pietro ist seit kurzem Rentner. Er hat für sich eine sinnvolle Beschäftigung gesucht und beim Roten Kreuz Baselland gefunden. Einmal in der Woche spielen die beiden Karten, sie gehen spazieren oder sie analysieren die Spiele der italienischen Fußballer. Die Tage sind leichter dank diesen Besuchen.

**Möchten Sie besucht werden?**  
Gespräche in der Muttersprache  
Ihre Besucherinnen können regelmäßig bei Ihnen zu Hause vorbeikommen. Sie bestimmen zusammen, wie Sie die gemeinsame Zeit gestalten möchten: sei es ein kleiner Schwatz bei einem Kaffee, ein Gesellschaftsspiel spielen oder sich ein Buch vorlesen lassen. Oder Sie gehen gemeinsam spazieren oder besuchen eine Ausstellung.

**Möchten Sie sich engagieren?**  
Geschultes Mitarbeiter  
Sie suchen Fremdsprachigen Seniorinnen und Senioren Ihre Zeit. Sie bereichern ihren Alltag, geben Halt und tragen zur Lebensfreude bei. Dabei sprechen Sie die gemeinsame Muttersprache.

**Interessiert?**  
Das Rote Kreuz Baselland besucht Sie regelmäßig auf Ihre Aufgabe vor und begleitet Sie während der Einsatzdauer. Sie können Weiterbildungen besuchen und sich mit anderen Freiwilligen austauschen.

**Wir freuen uns auf Sie!**

**Informationen und Kontakt**  
Rotes Kreuz Baselland  
Fichtenstrasse 37 | 4410 Liestal  
Telefon 061 905 83 00  
www.rk-baselland.ch  
info@rk-baselland.ch

**Rotes Kreuz Baselland**  
Das Symbol für Menschlichkeit

<sup>14</sup> <http://www.srk-baselland.ch/besuchsdienst-fuer-migrantinnen-und-migranten>





### En quelques mots: les requérants d'asile et réfugiés comme bénévoles ou membres

Dès lors qu'une organisation cherche à augmenter le nombre de ses bénévoles issus de la migration, la question de l'autorisation ne tarde pas à se poser pour les candidats qui sont requérants d'asile et réfugiés.

Tous les ressortissants étrangers souhaitant exercer une activité en Suisse sont soumis à la loi fédérale sur les étrangers (LEtr), que cette activité soit bénévole ou rémunérée. En vertu de la LEtr, «tout étranger qui entend exercer en Suisse une activité lucrative doit être titulaire d'une autorisation» (art. 11, al. 2 LEtr). Dans la pratique, on considère souvent que le bénévolat est une activité lucrative, même si elle est exercée à titre gratuit. Elle est donc soumise à autorisation: en d'autres termes, les ressortissants étrangers ont besoin d'une autorisation de travail pour pouvoir intervenir comme bénévoles.

Toutes les personnes titulaires d'un permis de séjour B, F, S ou N ont besoin d'une autorisation de travail et il y a lieu de la leur demander lorsqu'elles souhaitent s'engager comme bénévoles, y compris si elles interviennent moins de 12 heures par semaine. A l'exception du permis C, le permis de séjour ne permet pas de déduire que son titulaire dispose d'une autorisation de travail.

Les bénévoles mineurs sont soumis eux aussi à l'obligation d'autorisation, sauf les détenteurs d'un permis C ainsi que les étudiants originaires de l'UE et titulaires d'une autorisation de séjour sans activité lucrative. Les premiers peuvent travailler bénévolement sans aucune restriction, les seconds ont droit à un maximum de 15 heures par semaine, cette activité devant toutefois être signalée aux autorités compétentes pour la délivrance des permis.

Il appartient aux autorités cantonales du marché du travail de déterminer si un engagement bénévole est assimilable à une activité lucrative et donc soumis à l'obligation d'autorisation. En cas de doute quant au régime d'autorisation, il est donc recommandé de prendre contact avec ces autorités.

Vous trouverez de plus amples informations dans la notice de la CRS concernant l'exercice d'activités bénévoles par des étrangers: <http://www.toolkit-benevolat.ch/aspects-juridiques>.

## Domaine d'action 2: budget et financement



### **Introduction**

Comme indiqué dans le cadre du thème I, les directions des organisations doivent prévoir et mettre à disposition les ressources nécessaires au processus d'ouverture transculturelle en termes de personnel, de moyens financiers et de temps.

## Indicateurs

### **Budget alloué aux mesures d'ouverture transculturelle et stratégie financière**

Les mesures prévues nécessitent un budget et une stratégie financière.

### **Dotation fixe en équivalents plein temps ou intégration de nouvelles tâches dans un poste existant**

Dans la mesure du possible, il convient d'allouer ou de prévoir une dotation en équivalents plein temps à durée limitée ou illimitée. Toutefois, selon l'ampleur des mesures prévues, celles-ci peuvent aussi être intégrées dans un poste existant.

## Exemples

L'AC CR de Bâle-Ville vient de créer un poste à 30%, afin de diversifier le **service de visite et d'accompagnement existant**<sup>18</sup> et de le rendre accessible aux migrants âgés en situation d'isolement social. Dans le cadre de l'élaboration de la nouvelle offre, elle a planifié et budgétisé la mise en œuvre. Une levée de fonds a permis d'assurer le financement.

Besuchs- und Begleitdienst für Migrantinnen  
Bem-vindo • Benvenuto • Hoşgeldiniz



Schweizerisches Rotes Kreuz  
Kanton Basel-Stadt

<sup>18</sup> <https://www.srk-basel.ch/dienstleistungen/entlastungsdienste/besuchsdienst>

## Domaine d'action 3: compétences



### Introduction

Pour aboutir, tout processus d'ouverture transculturelle nécessite non seulement un engagement et un suivi au niveau de la direction, mais aussi des compétences au niveau de la mise en œuvre. Dans un premier temps, on peut faire appel à des intervenants extérieurs pour ce qui concerne le savoir-faire technique. Toutefois, afin d'ancrer durablement le processus dans l'organisation et en cas d'incertitudes quant aux modalités d'action, il est bon de développer des compétences en interne.

## Indicateurs

### **Désignation d'une personne responsable de l'ouverture transculturelle ou mise en place d'une structure interne transversale**

L'ouverture transculturelle est une tâche transversale. Il convient de désigner à cet effet une **personne chargée d'intégrer cette dimension dans les structures et les offres et disposant de compétences techniques**, ou de mettre en place une structure interne transversale. Le cahier des charges de la personne responsable peut prévoir diverses tâches: réseautage, développement et adaptation des offres, sensibilisation et formation en interne, adaptation des documents internes (lignes directrices, outils d'évaluation, charte, etc.) et des supports d'information au groupe cible des migrants. Concrètement, il se définit en fonction du contexte ainsi que de l'orientation adoptée dans la stratégie et la mise en œuvre.

### **Développement de la compétence transculturelle des collaborateurs et des bénévoles**

Pour intégrer la dimension transculturelle, il est bon de **développer la compétence transculturelle** de tous les collaborateurs et bénévoles. Voir à cet égard les développements et les **exemples** sous Thème II culture d'entreprise, domaine d'action 1 sensibilisation à la compétence transculturelle et protection contre les discriminations.

### **Recours à des supports spécifiques (guides, outils, manuels)**

On peut s'appuyer sur des compétences internes déjà en place, sans avoir à repartir de zéro. Il est même recommandé d'utiliser les guides, outils et manuels existants en matière d'ouverture transculturelle pour mettre en œuvre le processus.

## Domaine d'action 4: infrastructure



### Introduction

Dans ce domaine d'action, l'enjeu est d'adapter l'infrastructure aux besoins.

## Indicateurs

**L'infrastructure de l'organisation est adaptée aux besoins (par ex. bâtiments et supports de communication accessibles à tous, possibilité de s'isoler dans des espaces réservés à la prière ou à l'allaitement, etc.)**

Quand on parle d'«infrastructure adaptée aux besoins», on entend par là une infrastructure qui non seulement répond à différents besoins, mais qui est de surcroît accessible à tous. Une infrastructure (par ex. un bâtiment) ou une offre d'information est dite «accessible à tous» lorsqu'elle peut être utilisée ou consultée par tout un chacun sans aide extérieure.

**L'infrastructure des offres externes est adaptée aux besoins des usagers (par ex. aménagement et mise à disposition de locaux pour un prix modique ou intermédiation en la matière, horaires d'ouverture, de conseil ou de formation adaptés)**

Entrent également dans ce cadre la création et la diffusion de supports de communication adaptés. Cet aspect est décrit plus en détail sous Thème IV offres, domaine d'action 3 information et communication.

## Exemples

L'AC CR de St-Gall rend sa **permanence info-conseil** encore plus accessible et proche des usagers en allant à la rencontre des migrants une fois par semaine dans le cadre d'«Eglise ouverte».

## Thème IV: offres

### Domaine d'action 1: cycle du projet



#### Introduction

S'agissant des offres des organisations, l'enjeu est de lever les barrières qui empêchent les personnes issues de la migration d'y accéder librement. La mise à disposition des offres prenant le plus souvent la forme de projets ou de programmes, le domaine d'action Cycle du projet intègre les différentes étapes inhérentes à un projet ou un programme.

## Indicateurs

### Etat des lieux des offres existantes

Dans un premier temps, il s'agit de se faire une idée de la **situation actuelle et souhaitée** au niveau des offres et prestations existantes, c'est-à-dire d'établir le nombre de clients issus de la migration qui en font usage, de déterminer leur degré de satisfaction et d'identifier d'éventuelles lacunes.

### Analyse des besoins auprès du groupe cible et des parties prenantes en vue d'élaborer de nouvelles offres

Si des lacunes se font jour, il y a lieu d'analyser les **besoins locaux/régionaux ainsi que les attentes concrètes** des clients potentiels issus de la migration. C'est une population très hétérogène. Afin de disposer d'indications claires en vue d'élaborer une offre, il est utile de définir précisément le groupe cible (migrants jeunes ou âgés, réfugiés, femmes issues de la migration, etc.). Les sous-groupes ont en effet des besoins spécifiques et tant les acteurs que les réseaux concernés sont distincts.

### Prise en compte des aspects propres à la migration, recours à des personnes clés pour planifier de nouvelles offres

### Diversification des offres: développement d'offres spécifiquement destinées aux personnes issues de la migration ou adaptation d'offres existantes

Lorsqu'on a une vision claire de la situation, on est en mesure de développer, formaliser

et planifier **les mesures spécifiques et/ou l'adaptation des offres ordinaires en intégrant le groupe cible**. Par expérience, les mesures d'assistance linguistique, les initiatives à bas seuil (accessibilité des locaux, manifestations de proximité, recours à des personnes clés, offres ou aides peu onéreuses, manifestations facultatives, journées d'orientation, etc.) ou les mesures à caractère familial (service de garde d'enfants), notamment, sont très fructueuses. Une collaboratrice de l'AC CR saint-galloise précise à ce sujet:

«**Soit quelqu'un de chez nous parle la langue requise, soit, à défaut, nous faisons appel aux traducteurs d'une organisation de St-Gall. En outre, nous sommes en relation avec des personnes clés susceptibles de nous fournir des services d'interprétariat par téléphone.**»

Romy Graf, Migration et intégration, AC CR SG

### Evaluation des offres au regard d'indicateurs propres à la situation de migration

Il est important non seulement d'intégrer les aspects propres au groupe cible des migrants dans la planification et la mise en œuvre des offres, mais aussi d'évaluer régulièrement ces dernières au regard d'indicateurs propres à la situation de migration.

## Exemples

Les programmes d'accompagnement Salute: Gotte und Götti für Migrantinnen und Migranten sowie Flüchtlinge<sup>19</sup> de l'AC CR de Bâle-Campagne et **Eins zu Eins**<sup>20</sup> de l'AC CR de Bâle-Ville, ou encore **Familienbegleitung SRK**<sup>21</sup> de l'AC CR bernoise sont trois exemples d'offres spécifiquement destinées au groupe cible des migrants. Des bénévoles rencontrent régulièrement des migrants adultes et les aident à gérer leur quotidien: ils les familiarisent avec la vie en Suisse, les accompagnent dans leurs démarches, les aident à formuler des courriers ou à nouer des contacts sociaux, voire à chercher un emploi et un logement. Ces programmes sont à très bas seuil et visent à répondre aux besoins concrets des personnes accompagnées, que des organisations prescriptrices et des professionnels adressent à la CRS.

Le programme **VIA**<sup>22</sup> des AC CR de Bâle-Campagne et Berne constitue également un exemple d'offre ciblée sur les personnes issues de la migration. Il s'agit de cours dispensés par des migrants dans la langue maternelle des participants, et axés sur la promotion de la santé et le système de santé en Suisse.

Par ailleurs, en coopération avec les associations de migrants et les services chargés de l'intégration, diverses *sections de samaritains* organisent des cours destinés au groupe cible des réfugiés. La section de samaritains de Zurich 2 a ainsi développé ces dernières années une étroite coopération avec l'AOZ Zürich en vue de promouvoir des cours ciblés et des services sanitaires lors de manifestations de cette organisation. Par un effet boule de neige, les contacts en résultant créent de nouveaux contacts et le bouche à oreille permet à la section de samaritains d'élargir son cercle de bénéficiaires et d'intervenants potentiels. La section de samaritains de Wil propose quant à elle, en coopération avec le Réseau solidarité de Wil, un cours intitulé *Urgences chez les enfants* et destiné aux réfugiées érythréennes. Enfin, la section de samaritains Les Grands Rocs et un centre d'hébergement pour requérants d'asile ont organisé conjointement deux cours de réanimation avec traduction en tigrigna et en arabe. Dans le magazine de l'Alliance suisse des samaritains, ce cours est décrit ainsi<sup>23</sup>:

<sup>19</sup> <http://www.srk-baselland.ch/fuer-sie-da/soziales-und-integration/fuer-fremdsprachige-erwachsene/salute-gotte-oder-goetti-fuer>

<sup>20</sup> <https://srk-basel.ch/integration-1/individuelle-begleitung-im-migrationsbereich/eins-zu-eins>

<sup>21</sup> <https://www.srk-bern.ch/de/migration/familienbegleitung-srk/>

<sup>22</sup> <http://www.srk-baselland.ch/via;>  
<https://www.srk-bern.ch/fr/formation/pour-les-institutions-organisations/>

<sup>23</sup> Samariter n° 04/16: 18–19

## Généreuse initiative des samaritains Les Grands Rocs

**Aller de l'avant et tenter des expériences est une des caractéristiques de la section de samaritains valaisanne Les Grands Rocs. En mars dernier, elle réunissait pour la première fois des Chamosards et des pensionnaires d'un foyer pour requérants d'asile dans le cadre d'un cours de Réanimation.**

Yek, do, se, chahār ... see – deux insufflations – un, deux, trois, quatre ... trente, avec détermination, les participants au cours de *Réanimation BLS-AED* appliquent les gestes que le moniteur Ludovic Moret leur a montrés tout à l'heure. Après qu'un mannequin récalcitrant a été maîtrisé et une fois que chacune et chacun a pu prendre ses marques, tout le monde s'en sort parfaitement bien. Sauf que quand on leur demande d'estimer le temps qu'ils ont passé à masser leur patient, les participants sont un peu perplexes à l'annonce de la durée effective par rapport aux quinze à vingt minutes pendant lesquels il faudrait tenir le coup dans une situation réelle.

### Un auditoire très attentif

Ludovic a de la chance. Aujourd'hui, son auditoire est particulièrement attentif et motivé. Bien qu'il ne puisse pas échanger verbalement avec la majorité des participants, il expose la matière avec enthousiasme et émaille ses propos d'exemples et d'anecdotes qui la rendent très vivante. Il a d'ailleurs accompli un travail préparatoire formidable sur les présentations Powerpoint fournies par l'Alliance. Dans la mesure du possible, il a regroupé les versions françaises et anglaises sur une même diapositive, évitant ainsi une projection sur double écran. Et heureusement, il peut compter sur les services d'un interprète, car sept participants sont d'origine afghane et parlent un farsi très musical, mais parfaitement hermétique pour nous.

Ce jeudi 17 mars, le cours a commencé à neuf heures précises à l'auberge *Le Temps de Vivre*, reconvertie en foyer d'accueil pour

candidats réfugiés, située aux Mayens-de-Chamoson. Le foyer a ouvert ses portes au mois de juin 2015 et abrite actuellement pour l'essentiel des personnes en provenance d'Afghanistan et d'Érythrée.

Le cours a lieu dans la salle à manger du rez-de chaussée, suffisamment spacieuse pour faire salle de classe et permettre d'étaler tous les mannequins. Le temps étant au beau fixe, il a même été possible de mettre le nez dehors. Sept participants sont des pensionnaires du foyer d'accueil. Il s'agit de jeunes Afghans âgés entre dix-sept et dix-huit ans. Trois autres sont des personnes recrutées parmi la population de Chamoson et le onzième participant est nul autre que l'interprète qui, tant qu'à faire, a demandé à effectuer lui aussi les exercices et jouer le jeu comme les autres. C'est d'ailleurs peut-être lui qui a le mieux assimilé la théorie puisqu'il a dû traduire les propos tenus par le moniteur.

### Une motivation universelle

Vers la fin de l'après-midi, au moment de prendre congé, les visages sont souriants. La présidente et le moniteur de la section des Grands Rocs ainsi que Martial Dorsaz, jeune moniteur en fin de formation de Fully venu parfaire ses connaissances, sont heureux d'avoir pu réaliser ce projet. Helen Baumann, représentante de l'Alliance suisse des samaritains, ne cache pas son enthousiasme et imagine déjà des extensions thématiques et tout le monde est unanime pour saluer la qualité du travail accompli. L'expérience est une pleine

## Diverso et la section Les Grands Rocs

### *Quatre supporteurs pour le projet*

La section de samaritains Les Grands Rocs, à cheval entre le Bas-Valais et le Valais Central, couvre le territoire des communes de Saillon, Leytron, Chamoson et Ardon et entretient un flirt très poussé avec les samaritains de Saxon.

Forte de vingt-cinq membres, la section présidée par Nicole Martinet a toujours aimé essayer des nouveautés. Ainsi, elle a été la première en Valais romand à proposer le cours e-sauveteur et concernant le projet *Diverso*, elle fait carrément œuvre de pionnière à l'échelon national. Si d'autres sections ou associations ont tenté ou tentent des rapprochements avec des personnes issues de la migration, la formule imaginée par les samaritains des Grands Rocs est tout à fait inédite. Le plan était d'offrir gratuitement un cours de Réanimation conjointement à la population de la commune de Chamoson et aux personnes hébergées dans le foyer d'accueil pour candidats réfugiés des Mayens-de-Chamoson. L'idéal aurait été une participation répartie équitablement entre migrants et indigènes, mais les horaires du centre et les contraintes des uns et des autres n'ont pas permis cet équilibre parfait.

C'est lors de l'Assemblée générale 2015 de sa section que la présidente a lancé l'idée. Un patient travail de persuasion lui a permis de gagner la confiance de l'Office de l'asile du canton du Valais et celle de la commune de Chamoson, le soutien de l'ASS et de la Croix-Rouge suisse lui étant acquis.

Financièrement, l'ASS a offert la documentation, les attestations et l'indemnisation du moniteur, la commune de Chamoson s'est chargée de la publicité et de l'annonce sur son site tandis que l'État du Valais a assumé les frais de repas et d'interprète. Le matériel a été mis à disposition par la section. Un second cours est prévu le 21 avril, cette fois à l'intention de personnes venues d'Érythrée.

Nicole Martinet, présidente des samaritains Les Grands Rocs, se tient volontiers à disposition pour fournir des précisions aux personnes intéressées : [info@lesgrandsrocs.ch](mailto:info@lesgrandsrocs.ch) ; [www.lesgrandsrocs.ch](http://www.lesgrandsrocs.ch).

Par ailleurs, des informations sont disponibles sur l'extranet de l'ASS sous informations > projets > Diverso.

réussite. À la question de votre servante pourquoi les jeunes gens ont choisi de participer à cette formation, la réponse fuse : « Pour pouvoir porter secours s'il arrive quelque chose à quelqu'un. » Au delà de la barrière des langues ou des cultures, cette motivation

universelle reflète magnifiquement le principe d'humanité cher à Henry Dunant.

**Chantal Lienert, texte et photos**



**Les compressions sont-elles efficaces ?**



**Respire-t-il ?**



**Tirons ce bricoleur du dimanche de ce mauvais pas.**



**Les autres pensionnaires du foyer suivent avec attention les étapes de la réanimation.**



**Le défibrillateur va bientôt entrer en service.**



**L'équipe presque au complet : les participant au cours entourent Helen Baumann (devant), Martial Dorsaz (fine moustache), Ludovic Moret, Nicole Martinet et l'interprète Gholam Khatibi.**

Le court-métrage **DIVERSO – L’union fait la force**, que l’on peut visionner sur [www.migesplus.ch/diverso](http://www.migesplus.ch/diverso), présente d’autres initiatives concrètes des sections de samaritains.

S’agissant de l’adaptation d’une offre ordinaire à un groupe cible spécifique, on citera l’exemple des mesures d’aide aux migrants proposées par diverses AC CR dans le cadre de la formation **Auxiliaire de santé CRS**. Au sein de l’AC CR bernoise, ces mesures

consistent notamment en des cours de langue préparatoires à la formation, ou encore en une offre de formation modulaire, le programme **SESAME**, qui facilite l’accès au monde du travail pour les migrants – principalement les réfugiés reconnus et les personnes admises à titre provisoire. Les participants obtiennent le certificat national «Auxiliaire de santé CRS» ou «Economie domestique et prise en charge CRS».

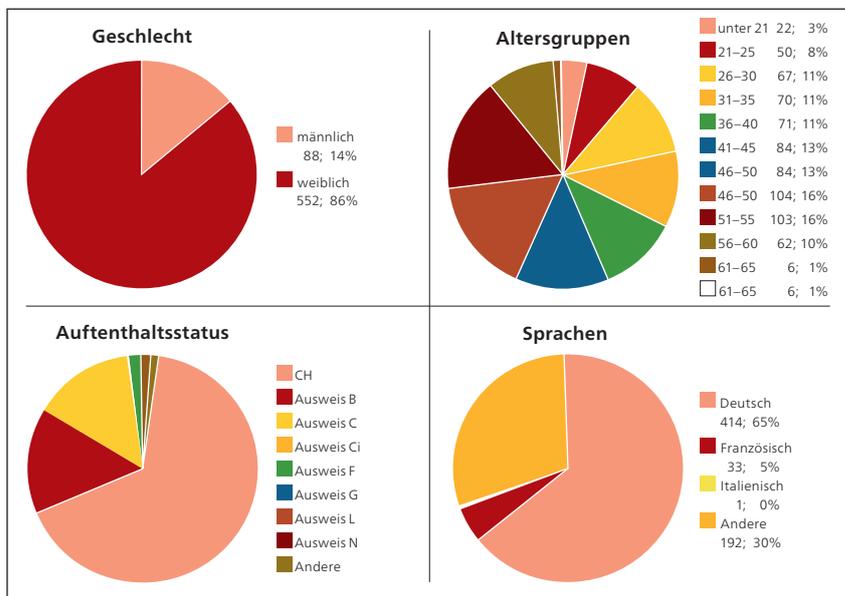
#### **En quelques mots: une source d’information pour les collaborateurs et les bénévoles en contact avec des réfugiés traumatisés**

La plateforme en ligne <http://traumatismes.migesplus.ch/> de la CRS propose des informations sur les traumatismes, des offres destinées aux spécialistes et aux intervenants qui travaillent auprès de jeunes réfugiés traumatisés, ainsi qu’un calendrier détaillé des cours de perfectionnement et des manifestations. Dans la brochure du Service ambulatoire pour victimes

de la torture et de la guerre éditée par la CRS, vous trouverez en outre une riche base de connaissances sur les traumatismes et les troubles post-traumatiques, ainsi que sur la prise en charge des réfugiés traumatisés:

<https://www.migesplus.ch/fr/publications/apprendre-comprendre-agir>

## Domaine d'action 2: collecte de données



Synthese des évaluations de la formation Auxiliaire de santé CRS 2017 (2018), AC CR bernoise

### Introduction

La collecte de données sert en particulier à évaluer le nombre de clients atteints ainsi que le degré de satisfaction de ces derniers.

## Indicateurs

### Nombre de clients et de patients issus de la migration

Afin d'évaluer la situation actuelle et souhaitée au niveau des offres et des prestations, il est important de savoir combien de clients et de patients sont issus de la migration.

### Satisfaction des clients et des patients issus de la migration

En outre, on peut collecter des informations sur les besoins et le degré de satisfaction des clients et des patients issus de la migration ainsi que sur d'éventuelles lacunes.

### Intégration des aspects de la diversité dans les outils d'évaluation

Cette collecte de données nécessite bien souvent d'adapter les outils d'évaluation ou de s'équiper d'outils plus performants.

## Exemple

L'illustration figurant en introduction à ce domaine d'action reproduit les graphiques issus de l'évaluation des participants à une formation Auxiliaire de santé CRS par l'AC CR bernoise eu égard à leurs caractéristiques démographiques. Outre l'âge et le sexe des participants, l'AC CR bernoise a également collecté des informations concernant leur langue maternelle et leur titre de séjour.

**Ihre Muttersprache: \***

Deutsch

Französisch

Italienisch

Andere Sprache, welche:

**Ihr Aufenthaltsstatus in der Schweiz \***

Bitte wählen...

**Seite 2**

**Grobbeurteilung \***

	sehr zufrieden	zufrieden	eher zufrieden	eher unzufrieden
Wie ist Ihr Gesamteindruck über diesen Lehrgang?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Administration und Anmeldeverfahren \***

	sehr zufrieden	zufrieden	eher zufrieden	eher unzufrieden
Wie beurteilen Sie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Domaine d'action 3: information et communication



©Thinkstock

### Introduction

Il convient d'analyser non seulement le contenu des offres existantes et nouvelles, mais aussi la communication les concernant: la communication telle qu'elle est pratiquée atteint-elle les groupes cibles visés? Faut-il adapter les supports d'information et de communication existants ou en développer de nouveaux? Comment les informations concernant les offres et les prestations de l'organisation sont-elles diffusées?

Une analyse de la CRS intitulée «Migration et information sur la santé»<sup>24</sup> (2014) a montré que, s'agissant de l'accès aux informations sur la santé, il existait des écarts considérables tant entre les différentes communautés de migrants qu'au sein de ces communautés. La réception des informations est conditionnée en particulier par les facteurs suivants: âge, sexe, origine, niveau scolaire, alphabétisation, compétence en matière de santé, niveau socioéconomique et titre de séjour. Mais diverses exigences s'imposent aussi aux émetteurs des informations. La diversité de la population et les besoins spécifiques des groupes cibles, notamment, doivent être pris en compte lorsqu'on crée des supports d'information (contenu rédactionnel et visuel), faute de quoi ceux-ci risquent de rester lettres mortes.

L'analyse de la CRS a révélé par ailleurs que les écarts susmentionnés sont plus faciles à résorber lorsqu'on diffuse les informations de plusieurs manières. Communiquer sous diverses formes (y compris dans les langues des migrants) et par différents médias favorise la réception des messages. Les organisations membres de la Croix-Rouge ont donc tout intérêt à adopter cette approche diversifiée en matière de communication.

<sup>24</sup> Kaya, Bülent (2014)

## Indicateurs

### Informations accessibles à tous

Comme indiqué sous le Thème III, une infrastructure (par ex. un bâtiment) ou une offre d'information est dite « accessible à tous » lorsqu'elle peut être utilisée ou consultée par tout un chacun sans aide extérieure.

### Implication des groupes cibles dans l'élaboration et l'adaptation des informations concernant les offres qui leur sont spécifiquement destinées (traduction, visuels, langue, etc.)

### Communication et diffusion de proximité, le cas échéant en recourant à des mesures d'assistance linguistique ou à des personnes clés

Il est bon que la création et la diffusion des supports d'information s'effectuent selon une approche participative. Quelles que soient la forme des supports et les modalités de leur diffusion, le groupe cible doit être impliqué à toutes les étapes du processus, de la conception à la mise en œuvre en passant par l'élaboration concrète. Selon le groupe cible, on peut s'appuyer à cet effet sur diverses méthodes de consultation (groupes focaux, entretiens individuels), ou encore sur un groupe de suivi ou un comité composé de

représentants du groupe cible. L'implication est plus aisée quand il existe déjà un réseau d'information regroupant des organisations pertinentes du groupe cible ainsi que des personnes clés. Si tel n'est pas le cas, il convient d'en constituer un.

### Les visuels reflètent la diversité sociale

Les supports d'information comprennent en règle générale non seulement du texte, mais aussi des visuels. Il est important que ces derniers reflètent la réalité sociale et la diversité, afin que tous les groupes de population, dans la mesure du possible, se sentent pris en compte et interpellés.

### Communication pluriforme et par différents canaux, comme les médias des migrants

Dans le cadre de la diffusion des informations, il s'est révélé judicieux de travailler main dans la main avec le groupe cible, selon une approche de proximité et en intégrant des mesures d'assistance linguistique (par ex. recours à des interprètes). En outre, les médias des migrants sont un canal efficace mais souvent négligé pour atteindre le groupe cible.

## Exemples

La CRS a mis en ligne sur le portail [migesplus.ch](http://migesplus.ch)<sup>25</sup> des informations complémentaires et des conseils pour la création de supports d'information adaptés aux groupes cibles. On peut notamment y télécharger des check-lists concernant la production et la traduction de tels documents, ou y demander les coordonnées de traducteurs. Des informations plurilingues en matière de santé y sont disponibles également.



Source: migesplus.ch

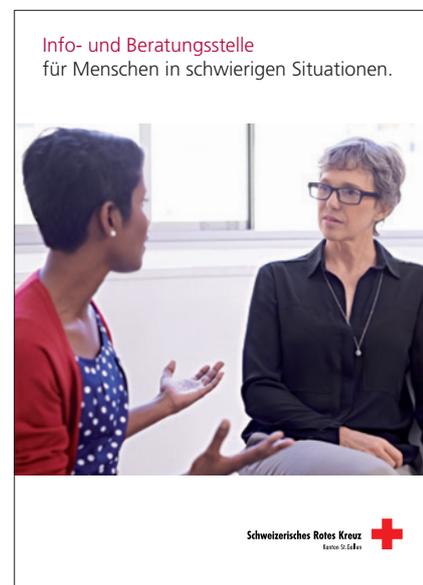
<sup>25</sup> [www.migesplus.ch](http://www.migesplus.ch)

La **permanence info-conseil**<sup>26</sup> de l'AC CR saint-galloise a adapté et traduit son flyer d'information en coopération avec des représentants du groupe cible:

Elle a commencé par analyser un flyer qui existait en allemand avec l'aide de représentants des migrants âgés établis à St-Gall. Ensuite, elle l'a légèrement adapté puis fait traduire en italien, en turc et en bosniaque/croate/serbe. Une adaptation plus exhaustive, portant sur les visuels, le texte et les témoignages, a été effectuée dans un second temps.

Toutefois, selon la responsable du projet, l'aspect le plus important a été non pas l'adaptation du contenu, mais l'adaptation de la diffusion des informations concernant les offres de l'AC CR saint-galloise.

La permanence info-conseil a été présentée lors de séances d'information organisées dans le cadre du projet «Âge et migration» de l'EPER<sup>27</sup> et lors de rencontres de la Missione Catolica, verbalement et avec l'aide d'interprètes. En outre, la responsable de la permanence info-conseil participe une fois par semaine à «Eglise ouverte», où elle va à la rencontre des personnes migrantes pour les conseiller.



<sup>26</sup> <http://www.srk-sg.ch/beratungsstelle>

<sup>27</sup> Le projet «Âge et migration» de l'EPER s'adresse aux personnes migrantes à partir de 55 ans. Des séances d'information autour de la santé des seniors et des assurances sociales sont organisées en plusieurs langues dans des centres culturels, des salles communales et des entreprises. Vous trouverez de plus amples informations en consultant le site Internet suivant: <https://www.eper.ch/project-explorer/age-et-migration-suisse-orientale>.

## Domaine d'action 4: coordination et collaboration



### Introduction

Le meilleur accès aux personnes issues de la migration passe par les représentants de ce groupe cible lui-même ou par les associations de migrants. On s'assure en effet ainsi que les besoins sont pris en compte et que les projets de programmes ou de coopérations sont d'emblée conçus en commun, de la planification à la mise en œuvre.

## Indicateurs

### Réseautage et coopération avec des organisations actives dans le domaine de la migration et de l'intégration

Un bon moyen d'entrer en contact avec la population migrante est de constituer des réseaux avec d'autres organisations comme les associations de migrants, les services chargés de l'intégration ou d'autres organisations pertinentes pour l'offre concernée (par ex. dans le domaine des seniors ou du bénévolat). Ces structures facilitent l'accès à la population migrante, et donc à des collaborateurs, bénévoles, clients ou coconcepteurs d'offres qui en sont issus.

### Participation à des manifestations thématiques et coorganisation

Participer à des manifestations sur le thème de la migration ou les coorganiser permet de se constituer un réseau spécialisé.

### Implication d'organisations partenaires et/ou de représentants du groupe cible dans la conception, l'élaboration et la mise en œuvre des offres

L'implication de migrants dans la planification et l'élaboration d'un projet ou dans les structures d'une organisation, de même que dans l'utilisation de locaux pour des offres spécifiques, doit être institutionnalisée. A défaut, tout réseau reste attaché à la personne qui l'a constitué et se perd si celle-ci quitte l'organisation.

Constituer un réseau et organiser une coopération prend du temps et nécessite un suivi actif, mais c'est un engagement qui vaut la peine. Parmi les organisations partenaires potentielles, citons:

- les services chargés de l'intégration dans les cantons et les villes<sup>28</sup>
- les associations de migrants<sup>29</sup>
- les organisations spécialisées dans le domaine des seniors<sup>30</sup>
- les organisations spécialisées dans le domaine du bénévolat<sup>31</sup>
- les organisations membres de la Croix-Rouge<sup>32</sup>
- les prescripteurs<sup>33</sup>

<sup>28</sup> Interlocuteurs pour les questions d'intégration: <https://www.sem.admin.ch/sem/fr/home.html> > Portrait > Autorités cantonales

<sup>29</sup> Les services chargés de l'intégration disposent en général d'un fichier des associations régionales de migrants.

<sup>30</sup> On trouvera notamment des adresses sur <http://www.alter-migration.ch/index.php?id=1&L=1>, le site Internet du Forum national Âge et migration. Ce dernier s'engage pour l'amélioration de la situation des immigrés âgés en Suisse, sur le plan social et de la santé. Pour ce faire, il s'appuie sur un réseau national et international, un travail de relations publiques, un travail de fond et de lobbying.

<sup>31</sup> Le Réseau Suisse Bénévolat regroupe diverses organisations suisses actives dans le domaine du bénévolat: [www.reseaubenevolat.ch/fr/](http://www.reseaubenevolat.ch/fr/).

<sup>32</sup> Vous trouverez toutes les adresses des organisations membres de la Croix-Rouge en consultant le site Internet suivant: [www.redcross.ch](http://www.redcross.ch).

<sup>33</sup> On entend par «prescripteurs» les organisations et les professionnels qui adressent des clients à d'autres interlocuteurs

## Exemples

Les AC CR de St-Gall, Bâle-Campagne, Berne, Vaud et Zurich ont élaboré des projets et des programmes sur la base d'un intense travail de réseau. Ainsi, avant de lancer le projet **Pontesano**<sup>34</sup>, l'AC CR zurichoise a effectué une analyse des besoins auprès de partenaires potentiels ainsi que d'organisations prescriptrices et de professionnels prescripteurs. Il s'agissait de clarifier les besoins, bien entendu, mais aussi de constituer un réseau de prescripteurs. L'AC CR de Bâle-Campagne, dans le cadre du projet **Service de visite pour personnes âgées allophones**, s'est également constitué un réseau dans ce double but. Des collaborateurs de l'AC CR ont établi le contact et nourri des échanges avec différentes organisations actives dans le domaine âge et migration. Dans ce même domaine et depuis quelques années, l'AC CR bernoise organise en coopération avec Caritas Berne une **table ronde Age et migration**, qui permet à différentes organisations d'avoir des échanges réguliers. L'AC CR vaudoise a assigné un double objectif à son projet vivre ici: d'une part, effectuer une analyse de marché et, d'autre part, utiliser le réseau pour accéder à des bénévoles potentiels. L'AC CR saint-galloise a cherché en priorité à faire largement connaître sa **permanence info-conseil** par le biais d'un réseau d'information:

«Nous avons fait du réseautage, organisé des manifestations et traduit des flyers. Il faut persévérer et continuer à tisser des relations. L'expérience m'a montré que pour qu'on vienne vers nous, il faut occuper le terrain en permanence.»

Romy Graf, Migration et intégration, AC CR SG

L'**Alliance suisse des samaritains** affiche elle aussi quelques succès dans le réseautage. Les sections de samaritains atteignent le groupe cible des migrants principalement par le biais d'organisations et d'associations en contact direct avec ces personnes. C'est ainsi qu'une de ces sections a pu utiliser les locaux d'un centre de compétences en matière d'intégration pour ses exercices mensuels, ce qui lui a permis d'avoir des contacts beaucoup plus directs avec les migrants. Le président de cette section de samaritains évoque cette expérience en ces termes:

«C'est beaucoup plus beau de travailler ici dans ce centre d'accueil que dans une école où le soir il n'y a plus de vie, il n'y a plus d'échange [...]. Il y a des gens qui rentrent et des gens qui partent – c'est un centre de rencontre.»

le président d'une section de samaritains

<sup>34</sup> <https://www.srk-zuerich.ch/unterstuetzung-fuer-menschen-mit-psychischer-Belastung>

## Thème V: communication

### Domaine d'action 1: communication interne et système de feedback



#### Introduction

La priorité est ici d'assurer durablement le processus d'ouverture transculturelle. Comme dans le cadre du thème I, il s'agit de faire en sorte que les mesures soient contraignantes et appliquées. Il importe en outre d'évaluer l'effet des mesures déjà mises en œuvre, de communiquer sur les éventuels enseignements en résultant et d'institutionnaliser des structures de réflexion et des systèmes de feedback, comme des séances de supervision ou d'intervision, des ateliers d'approfondissement ou des échanges d'expériences.

## Indicateurs

### Mise en place d'un système de lancement d'alerte en cas de discrimination

La communication peut être institutionnalisée en interne par la mise en place d'un système de lancement d'alerte en cas de discrimination, voire d'un service chargé de recueillir les plaintes. Dans la mesure du possible, l'accès à ce système ou à ce service doit être simple et ouvert à tous. Tous les collaborateurs et bénévoles doivent être informés de l'existence du système de lancement d'alerte et/ou savoir comment contacter le service des plaintes.

### Communication interne sur l'état d'avancement de la mise en œuvre

Comme indiqué dans le cadre du thème I, un suivi efficace de l'ouverture transculturelle suppose de communiquer en interne sur la

stratégie et la planification de la mise en œuvre, ainsi que de faire circuler les informations entre les services et les programmes. Cette communication interne doit pouvoir fonctionner non seulement de manière descendante (top-down), en tant qu'outil de suivi, mais aussi de manière ascendante (bottom-up) dans le cadre d'un système de feedback. La communication interne et les possibilités de feedback varient formellement selon la taille et la structure de l'organisation, elles peuvent s'appuyer sur des supports et des canaux d'information existants ou sur la mise en place de structures spécifiques facilitant les échanges en matière d'ouverture transculturelle: réunions d'équipe, cours de perfectionnement, groupes d'inter-  
vision, forums, news sur l'Intranet, etc.

## Exemple

La permanence téléphonique indépendante *safe-call*, à laquelle les collaborateurs du Siège de la CRS peuvent s'adresser en cas de besoin, constitue un système de lancement d'alerte disponible notamment en cas de discrimination.



safe call

Safecall fournit un service entièrement indépendant, confidentiel, transparent et sûr aux personnes souhaitant signaler d'éventuelles atteintes aux Principes fondamentaux, des infractions à la loi, au règlement du personnel ou des cas de discrimination, de corruption ou de harcèlement sexuel. La prestation est offerte 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 en français, allemand, italien, anglais, espagnol et d'autres langues encore.

Croix-Rouge suisse 

## Domaine d'action 2: communication externe et couverture médiatique



### Introduction

La communication externe contribue elle aussi à rendre contraignantes à la fois la stratégie et les mesures prises. Elle permet en outre de faire connaître ces mesures, de promouvoir des offres spécifiques et de sensibiliser le public aux besoins et aux intérêts des groupes cibles (voir Thème I volonté et engagement, domaine d'action 3 partenariats et plaidoyer).

## Indicateurs

### Communication externe sur l'ouverture transculturelle et sur les offres spécifiques

#### Relations actives avec les médias visant à accroître la couverture médiatique de l'ouverture transculturelle ou d'offres spécifiques

La communication externe peut passer par le développement et l'utilisation des canaux et médias propres à l'organisation (sites Internet, profils dans les médias sociaux, bulletins d'information, magazines, etc.), par le développement d'outils de marketing ciblés ou par une promotion active de l'ouverture transculturelle ou d'offres spécifiques auprès des médias.

## Exemples

*Humanité*<sup>35</sup>, le magazine de la CRS, est un canal de communication propre à l'organisation qui diffuse régulièrement des informations sur ses offres. Le numéro 4/2017 a par exemple consacré un article à un bénévole issu de la migration.



<sup>35</sup> <https://www.redcross.ch/fr/theme/magazin-humanite>



# 7 Annexe

## Tableau synoptique des fondements de la politique de la CRS en matière de diversité

### Fondements internationaux

Titre	Contenu	Source/lien
Les sept Principes fondamentaux de la Croix-Rouge	Impartialité «Le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge ne fait aucune distinction de nationalité, de race, de religion, de condition sociale ou d'appartenance politique. Il s'applique seulement à secourir les individus à la mesure de leur souffrance et à subvenir par priorité aux détreesses les plus urgentes.»	Proclamation lors de la 20e Conférence internationale de la Croix-Rouge, Vienne, 1965. Texte adapté des Statuts du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, adoptés lors de la 25e Conférence internationale de la Croix-Rouge, Genève, 1986.  <a href="https://www.redcross.ch/fr/le-mouvement-international-de-la-croix-rouge-et-du-croissant-rouge/principes-fondamentaux-de-la">https://www.redcross.ch/fr/le-mouvement-international-de-la-croix-rouge-et-du-croissant-rouge/principes-fondamentaux-de-la</a>
Promouvoir le respect de la diversité et la non-discrimination	Rapport du Mouvement international de la Croix-Rouge invitant les Sociétés nationales au respect de la diversité.	FICR (2005) Promouvoir le respect de la diversité – Lutter contre la discrimination et l'intolérance – Orientations et questions-guides. Conseil des délégués, Séoul, 16–18 novembre 2005  <a href="https://www.icrc.org/fre/assets/files/other/cod-resolutions_2005-fr.pdf">https://www.icrc.org/fre/assets/files/other/cod-resolutions_2005-fr.pdf</a>
Agenda 2030 de l'ONU	En 2015, les Etats membres de l'ONU ont défini 17 objectifs de développement durable (ODD). Tous les Etats membres, dont la Suisse et donc la CRS, se réfèrent à l'Agenda 2030. L'objectif n° 10 («Inégalités réduites») est particulièrement important au regard du présent guide.  	ONU: <a href="https://www.un.org/sustainable-development/fr/objectifs-de-developpement-durable/">https://www.un.org/sustainable-development/fr/objectifs-de-developpement-durable/</a>  Confédération: <a href="https://www.eda.admin.ch/agenda2030/fr/home.html">https://www.eda.admin.ch/agenda2030/fr/home.html</a>

Titre	Contenu	Source/lien
Les engagements de Vienne	Lors de la VIIIe Conférence régionale européenne du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, les membres se sont engagés à prendre «des mesures spécifiques et ciblées visant à accroître la diversité des volontaires, du personnel et des dirigeants dans [leurs] propres organisations, de façon à refléter adéquatement la composition en constante évolution de [leurs] populations et [à assurer] aussi un meilleur accès aux communautés vulnérables.»	FICR (2010) Les engagements de Vienne
Gender-Pledge	Engagement de mettre en œuvre la stratégie de la FICR relative au genre, d'intégrer la dimension du genre dans le travail, de lutter contre les discriminations en raison du genre et de créer un cadre organisationnel permettant une représentation équilibrée des genres à tous les niveaux de l'organisation.	IFRC (2011) IFRC PLEDGE P2093 on Gender of the 31st International Conference of the Red Cross and Red Crescent  <a href="https://rcrcconference.icrc.org/pledges31/pledge.xsp?documentId=C3EB5967DF1513B4C12579510050F288&amp;action=openDocument">https://rcrcconference.icrc.org/pledges31/pledge.xsp?documentId=C3EB5967DF1513B4C12579510050F288&amp;action=openDocument</a>
IFRC Strategic Framework on Gender and Diversity Issues 2013–2020	Cadre stratégique visant à atteindre l'égalité au sein de la FICR.	IFRC (2013–2020) IFRC Strategic Framework on Gender and Diversity Issues 2013–2020  <a href="http://media.ifrc.org/ifrc/document/ifrc-strategy-framework-on-gender-and-diversity-issues-2013-2020/">http://media.ifrc.org/ifrc/document/ifrc-strategy-framework-on-gender-and-diversity-issues-2013-2020/</a>
Minimum standard commitments to gender and diversity in emergency programming	Adaptation de l'aide d'urgence et en cas de catastrophe pour tenir compte du genre et de la diversité.	IFRC (2015) Minimum standard commitments to gender and diversity in emergency programming  <a href="http://www.ifrc.org/Global/Photos/Secretariat/201505/Gender%20Diversity%20MSCs%20Emergency%20Programming%20HR3.pdf">http://www.ifrc.org/Global/Photos/Secretariat/201505/Gender%20Diversity%20MSCs%20Emergency%20Programming%20HR3.pdf</a>

Titre	Contenu	Source/lien
Gender and Diversity Organisational Assessment Toolkit	Outil d'évaluation de la prise en compte du genre et de la diversité au sein des organisations.	IFRC (2016) Gender and Diversity Organisational Assessment Toolkit. Pilot version. Introduction  <a href="http://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/sites/5/2017/01/Book-1-GDO-assessment-toolkit-LR.pdf">http://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/sites/5/2017/01/Book-1-GDO-assessment-toolkit-LR.pdf</a>
Stratégie 2020	<p>Le document publié rappelle en préambule les valeurs de la FICR, dont la diversité. Le paragraphe y relatif est ainsi rédigé:</p> <p>«Nous respectons la diversité des communautés que nous servons, de nos volontaires, nos membres et nos employés. C'est la condition de la non-discrimination et de nos principes d'impartialité, d'unité et d'universalité.»</p> <p>Par ailleurs, l'objectif stratégique 3 est formulé en ces termes:</p> <p>«Promouvoir l'intégration sociale et une culture de non-violence et de paix.</p> <p>Nous luttons activement contre les préjugés sociaux et nous encourageons la tolérance et le respect des nombreuses perspectives différentes auxquelles il faut s'attendre dans un monde de diversité.»</p>	IFRC (2010) Strategy 2020. Sauver des vies, changer les mentalités  <a href="http://www.ifrc.org/Global/Publications/general/strategy-2020.pdf">http://www.ifrc.org/Global/Publications/general/strategy-2020.pdf</a>

## Fondements nationaux

Titre	Contenu	Source/lien
Diversity im SRK: Empfehlungen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ancrage de la diversité dans la stratégie et la charte de la CRS</li> <li>2. Prise en compte de la diversité dans la composition des organes directeurs de la CRS</li> <li>3. Prise en compte de la diversité dans le recrutement du personnel</li> <li>4. Prise en compte de la diversité dans le développement du personnel et la promotion de la relève</li> <li>5. Sensibilisation à la question de la diversité au sein de la CRS</li> <li>6. Plaidoyer auprès de tiers</li> </ol>	CRS (2007): Diversity im SRK: Empfehlungen
Mandat de l'organe consultatif en matière de diversité	Au Siège de la CRS, l'organe consultatif en matière de diversité <sup>36</sup> et d'égalité est chargé de veiller à la mise en œuvre des recommandations de 2007.	CRS (2013) Mandat Sounding board Diversity
Bericht zur Diversität im SRK	Ce rapport analyse les opportunités, mais aussi les difficultés inhérentes à la diversité. Il note ainsi qu'on observe concomitamment un nombre accru de collaborateurs francophones ou italophones et un nombre accru de collaborateurs issus de la migration qui ont peu ou pas de compétences linguistiques en français ou en italien.	CRS (2013): Bericht zur Diversität im SRK. Erstellt durch das Sounding Board Diversität und Gleichstellung SRK
Stratégie 2020 de la CRS	<p>Orientations et objectifs stratégiques de la CRS:</p> <p>9.1. Nous accroissons le nombre et la diversité de nos bénévoles et jeunes et les qualifions pour un engagement durable.</p> <p>14.3 Nous promouvons la diversité et l'égalité des chances de nos collaborateurs à tous les échelons.</p>	Stratégie 2020 de la CRS <a href="https://www.redcross.ch/fr/theme/strategie-2020-de-la-crs">https://www.redcross.ch/fr/theme/strategie-2020-de-la-crs</a>

<sup>36</sup> L'organe consultatif se compose d'au maximum sept personnes issues de divers départements du Siège et exerçant différentes fonctions (encadrement, expertise technique).

Titre	Contenu	Source/lien
Glossaire des termes relatifs à la santé, la migration et l'intégration	Par <b>diversité</b> , la CRS entend la valorisation et l'exploitation conscientes de la diversité et de l'hétérogénéité (origine, sexe, religion, etc.) en tant que ressource à tous les niveaux. La <b>gestion de la diversité</b> , en plus de tolérer les différences individuelles, les met en valeur.	CRS (2015), département Santé et intégration, Glossaire des termes relatifs à la santé, la migration et l'intégration
Facilitation de l'accès aux prestations de la Croix-Rouge suisse pour les personnes vulnérables	Les personnes issues de la migration constituent un groupe cible important pour la CRS et devraient avoir accès aux prestations et aux offres de cette dernière. Elles sont souvent socialement défavorisées, ce qui les expose à un risque de vulnérabilité accru.	CRS (2013) Facilitation de l'accès aux prestations de la Croix-Rouge suisse pour les personnes vulnérables

## Tableau synoptique des thèmes, domaines d'action et indicateurs

### Thème I

#### Volonté et engagement

Lignes directrices stratégiques						
<b>Domaine d'action 1</b>	<b>Indicateurs</b>	Existence d'une politique et/ou d'une stratégie en matière de diversité	Etat des lieux stratégique et analyse de l'objectif à atteindre en matière de diversité et d'ouverture transculturelle	Planification de la mise en œuvre sur la base de la stratégie, avec un calendrier précis et des objectifs mesurables	Ancrage de la diversité dans la stratégie, la charte et les autres lignes directrices internes	Composition des organes stratégiques prenant en compte la diversité
<b>Domaine d'action 2</b>						
<b>Indicateurs</b>	<b>Suivi</b>	Communication interne relative à la stratégie et à la planification de sa mise en œuvre	Suivi régulier et, le cas échéant, modification de la mise en œuvre	Octroi de ressources pour la mise en œuvre	Adaptations structurelles si nécessaire	
<b>Domaine d'action 3</b>						
<b>Indicateurs</b>	<b>Partenariats et plaidoyer</b>	Prises de position publiques	Sensibilisation du public aux offres: couverture médiatique, participation à des conférences, bulletins d'information	Partenariats/communautés d'intérêts avec d'autres organisations, éventuellement participation à des campagnes		

**Thème II****Culture d'entreprise**

<b>Domaine d'action 1</b>		<b>Sensibilisation à la compétence transculturelle et protection contre les discriminations</b>		
<b>Indicateurs</b>	Opérations de sensibilisation et de formation, destinées aux collaborateurs et aux bénévoles, sur des sujets comme l'ouverture transculturelle, la compétence transculturelle, la protection contre les discriminations, etc.			
<b>Domaine d'action 2</b>		<b>Comportements</b>		
<b>Indicateurs</b>	Outils visant à encourager les collaborateurs et les bénévoles à faire preuve de compétence transculturelle, p. ex. guides des usages linguistiques, règles de comportement en matière d'humour, de propos discriminatoires, etc.	Changement d'attitude et/ou de comportement des collaborateurs et des bénévoles	Code de conduite pour les bénévoles ou convention écrite	

### Thème III Ressources

Gestion du personnel salarié et des bénévoles						
<b>Domaine d'action 1</b>	<b>Indicateurs</b>	Nombre de collaborateurs et de bénévoles issus de la migration au sein de l'organisation/ nombre de collaborateurs issus de la migration au sein de l'encadrement	Satisfaction des collaborateurs et des bénévoles issus de la migration	Intégration des aspects de la diversité dans les outils d'évaluation, recensement ciblé des ressources	Possibilités de formation et de développement	Recrutements ciblés (discrimination positive)
<b>Domaine d'action 2</b>						
<b>Indicateurs</b>	<b>Budget et financement</b>					
Budget alloué aux mesures d'ouverture transculturelle et stratégie financière	Dotation fixe en équivalents plein temps ou intégration de nouvelles tâches dans un poste existant					
<b>Domaine d'action 3</b>						
<b>Compétences</b>						
Développement de la compétence transculturelle des collaborateurs et des bénévoles	Désignation d'une personne responsable de l'ouverture culturelle ou mise en place d'une structure interne transversale		Recours à des supports spécifiques (guides, outils, manuels)			

Domaine d'action 4		Infrastructure		
<b>Indicateurs</b>	L'infrastructure de l'organisation est adaptée aux besoins (par ex. bâtiments et supports de communication accessibles à tous, possibilité de s'isoler dans des espaces réservés à la prière ou à l'allaitement, etc.)	L'infrastructure des offres externes est adaptée aux besoins des usagers (par ex. aménagement et mise à disposition de locaux pour un prix modique ou intermédiation en la matière, horaires d'ouverture, de conseil ou de formation adaptés)		

#### Thème IV

#### Offres

Domaine d'action 1		Cycle du projet		
<b>Indicateurs</b>	Etat des lieux en ce qui concerne les offres existantes	Analyse des besoins auprès du groupe cible et des parties prenantes en vue d'élaborer de nouvelles offres	Prise en compte des aspects propres à la migration, recours à des personnes clés pour planifier de nouvelles offres	Diversification des offres: développement d'offres spécifiquement destinées aux personnes issues de la migration ou adaptation d'offres existantes
				Evaluation des offres au regard d'indicateurs propres à la situation de migration

Collecte de données					
<b>Domaine d'action 2</b>	<b>Indicateurs</b>	Nombre de clients et de patients issus de la migration	Satisfaction des clients et des patients issus de la migration	Intégration des aspects de la diversité dans les outils d'évaluation	
<b>Domaine d'action 3</b>					
<b>Information et communication</b>					
<b>Indicateurs</b>	Informations accessibles à tous	Implication des groupes cibles dans l'élaboration et l'adaptation des informations concernant des offres qui leur sont spécifiquement destinées (traduction, visuels, langue, etc.)	Les visuels reflètent la diversité sociale	Communication et diffusion de proximité, le cas échéant en recourant à des mesures d'assistance linguistique ou à des personnes clés	Communication pluriforme et par différents canaux, comme les médias des migrants
<b>Domaine d'action 4</b>					
<b>Coordination et collaboration</b>					
<b>Indicateurs</b>	Réseautage et coopération avec des organisations actives dans le domaine de la migration et de l'intégration	Participation à des manifestations thématiques et coorganisation	Implication d'organisations partenaires et/ou de représentants du groupe cible dans la conception, l'élaboration et la mise en œuvre des offres		

**Thème V** **Communication**

Communication interne et système de feedback			
<b>Domaine d'action 1</b>			
<b>Indicateurs</b>	Mise en place d'un système de lancement d'alerte en cas de discrimination	Communication interne sur l'état d'avancement de la mise en œuvre	
Communication externe et couverture médiatique			
<b>Domaine d'action 2</b>			
<b>Indicateurs</b>	Communication externe sur l'ouverture transculturelle et sur les offres spécifiques	Relations actives avec les médias visant à accroître la couverture médiatique de l'ouverture transculturelle ou d'offres spécifiques	



# 8 Bibliographie

- OFSPPO (2012): La diversité culturelle dans les associations sportives.  
Vivre ensemble – s’entraîner ensemble.
- Domenig (2007): Transkulturelle Organisationsentwicklung. In: Transkulturelle Kompetenz. Lehrbuch für Pflege-, Gesundheits- und Sozialberufe.  
Hg. v. Domenig: 341–368.
- Domenig, Cattacin (2015): Gerechte Gesundheit. Grundlagen, Analysen, Management. Berne: Hogrefe Verlag.
- Domenig, Cattacin (2012): Inseln transnationaler Mobilität. Freiwilliges Engagement in Vereinen mobiler Menschen in der Schweiz. Zurich: Seismo Verlag.
- Handschuck et Schröer (2011): Interkulturelle Orientierung und Öffnung: Theoretische Grundlagen und 50 Aktivitäten zur Umsetzung (Interkulturelle Praxis und Diversity Management).
- Kaya, Bülent (2014): Migration et information sur la santé: revue de littérature. Croix-Rouge suisse.
- Humanité sans frontières. In: ready 2/2017.
- Bulletin MMS #100, avril 2006: Domenig, Dagmar, Transkulturelle Kompetenz im Umgang mit MigrantInnen. Der Weg zur gesundheitlichen Chancengleichheit.
- CRS: Notice: exercice d’activités bénévoles par des étrangers – Précisions quant à l’obligation d’autorisation
- CRS (2017): Lobbying und Advocacy im SRK. Grundlagen für ein Konzept am Beispiel der Geschäftsstelle SRK.
- CRS (2013): Bericht zur Diversität im SRK. Erstellt durch das Sounding Board Diversität und Gleichstellung SRK
- CRS (2013): Facilitation de l’accès aux prestations de la Croix-Rouge suisse pour les personnes vulnérables: fondements et exemples issus du terrain. Elaboré par le département Santé et intégration du Siège de la CRS en collaboration avec les associations cantonales de la Croix-Rouge.
- CRS (2011): Promouvoir la diversité culturelle – prévenir la discrimination raciale. Guide pratique à l’usage des cadres dirigeants et du personnel des institutions du système de santé.
- CRS (2007): Diversity im SRK: Empfehlungen.
- CRS (2004): Öffnung von Institutionen der Zivilgesellschaft Grundlagen und Empfehlungen zuhanden des Bundesamtes für Zuwanderung, Integration und Auswanderung IMES und der Eidgenössischen Ausländerkommission EKA.
- Un coup de pouce pour s’intégrer. In: Humanité 4/2017.

**Croix-Rouge suisse**

Département Santé et intégration

Service Santé

Werkstrasse 18

3084 Wabern

Téléphone 058 400 75 75

[gi-gesundheit@redcross.ch](mailto:gi-gesundheit@redcross.ch)

[redcross.ch/ctc](http://redcross.ch/ctc)

