

Pluriels

**CENTRE DE CONSULTATIONS
ET D'ETUDES ETHNOPSICHOLOGIQUES
POUR MIGRANTS**

Rapport d'Activité 2002

TABLE DES MATIERES

LE MOT DU PRESIDENT	3
RESUME	4
INTRODUCTION	5
I. ACTIVITES CLINIQUES.....	6
I.1 Les consultations psychologiques	6
I.1.1 Population	6
a) Nationalités	6
b) Personnes	7
I.1.2 Analyse des résultats	8
a) Consultations	9
b) Résultats.....	9
I.1.3 L'antenne <i>Pluriels</i> à Meyrin	10
I.2 Autres activités liées a la clinique.....	11
I.2.1 Recherche.....	11
I.2.2 Publications.....	12
I.2.3 Supervisions.....	12
I.2.4 Stages cliniques	12
II. ACTIVITES PSYCHOSOCIALES	13
II.1. Le psychosocial en ethnopsychologie.....	13
II.1.1. Introduction	13
II.1.2. Réseaux.....	14
a) Réseau Meyrin	14
b) Groupe ressources	14
c) Réseau Université- <i>Pluriels</i>	15
d) Réseau Libellules.....	15
e) Palettes	15
f) Groupe santé-migrants.....	15
g) BIRD (Bureau d'Intégration des Réfugiés pour Demain).....	15
h) ARFIS (Association romande femmes immigrées et santé).....	16
II.2. Droits humains	16
II.2.1 Projet EPER.....	16
II.2.2. Défense du droit d'asile.....	16
II.2.3. CORSAM	17
II.2.4. Prix Femmes Exilées 2002.....	17
II.3. Nos partenaires en 2002.....	17
II.2. Formations données	18
II.3. Formations reçues	18
III. PERMANENCES	20
IV. ACTIVITES GENERALES DE <i>Pluriels</i>	22
LISTE DES MEMBRES DE L'EQUIPE CLINIQUE ET DU COMITE	
BILAN ET COMPTES DE RECETTES & DEPENSES AU 31 DECEMBRE 2002	

LE MOT DU PRESIDENT

La croissance des activités de *Pluriels* s'est poursuivie en 2002. L'équipe clinique a continué à oeuvrer au développement et à l'amélioration de ses prestations thérapeutiques et psychosociales. Par ailleurs, l'association a maintenu son soutien aux initiatives visant à la réalisation éthique de ses buts, essentiellement en faveur de la promotion des Droits Humains.

La spécificité du travail de *Pluriels* se reflète dans la gamme de services offerts à la communauté locale : consultations ethnopsychologiques, travail en réseau, formations et conseils à d'autres professionnels, supervisions, participation à la politique de prévention mise en place par l'Etat de Genève, publications, animation d'ateliers et activités de recherche. Tout ceci n'aurait pu être réalisé sans l'aide inestimable que nous avons reçue. Nous tenons à exprimer notre reconnaissance et notre gratitude aux personnes et institutions suivantes :

Le Grand Conseil du Canton et de la République de Genève qui a manifesté son soutien à notre démarche en votant le projet de loi 8587, Monsieur Pierre-François Unger, Président du Département de l'Action Sociale et de la Santé, Monsieur Dominique Ritter, Directeur du service financier, ainsi que l'ensemble du Département, grâce à qui nous pouvons fournir nos prestations à toutes les personnes migrantes qui en ont fait la demande, quel que soit leur statut et la précarité de leur situation financière;

Monsieur Manuel Tornare, Chef du Département municipal des affaires sociales, des écoles et de l'environnement de la Ville de Genève, et Monsieur Philippe Aegerter, directeur, ainsi que le Conseil Municipal de la Ville de Genève, qui nous ont octroyé une subvention ;

La Loterie Romande qui, grâce au solde de la somme allouée en 1999, finance l'intégralité de notre recherche ;

La Commune de Meyrin, avec laquelle nous collaborons étroitement depuis plusieurs années, qui a rendu possible par sa subvention et la mise à disposition d'un local, l'ouverture d'une antenne sur place ;

Nos amis membres et généreux donateurs ;

Des remerciements tout particuliers à Monsieur Michel de Preux, toujours aussi généreusement disponible et prêt à répondre à toutes nos questions concernant la gestion du budget et de la comptabilité ; à Mesdames Xanthoula Dalakaki et Renate Hauser, psychiatres, qui offrent gracieusement leur temps et leur professionnalisme à *Pluriels* une demi-journée par semaine, ainsi qu'à Monsieur Alain Charpiot, consultant volontaire et membre actif de l'équipe clinique ; à Monsieur Dario Ciprut, qui a consacré un nombre considérable d'heures à s'occuper de notre système informatique ; à Madame Franca Ongarelli Loup, qui année après année soutient notre travail et a tant contribué à nous faire connaître le milieu social genevois ; à Madame Colette Simonet, psychologue, qui supervise avec tant de finesse, de sensibilité et de pertinence notre équipe clinique.

Enfin, en tant que président, je voudrais très chaleureusement remercier tous les membres du comité et de l'équipe, ainsi que tous les collaborateurs permanents ou ponctuels de *Pluriels*. Qu'ils et elles trouvent ici l'expression de ma sincère reconnaissance pour leur professionnalisme et leur engagement inlassable.

François MEMBREZ

RESUME

L'association *Plusiels* a été fondée en 1995 dans le but de créer un centre de consultations ethnopsychologiques pour les personnes venues d'autres contrées ou issues de cultures différentes, afin de leur offrir un lieu thérapeutique d'écoute, de conseil et les aider à retrouver le fil de l'histoire de leur vie, parfois brutalement interrompu par leur migration. Conjointement à nos activités cliniques, nous avons participé dès le début à plusieurs réseaux centrés sur la santé mentale des migrants.

Dans le cadre des objectifs de *Plusiels* concernant la défense et la promotion des droits humains, nous avons participé, par des conférences, par notre engagement actif ou par des formations, à divers projets, colloques et réunions.

Activités cliniques

En 2002, nous avons reçu des personnes de 61 nationalités différentes, dont un peu plus d'un tiers sont d'origine hispanophone. Ceci représente 242 prises en charge de personnes seules, de couples et de familles, pour un total de 1058 heures de **consultations**. 107 prises en charge (soit 44%) se sont faites en langue étrangère, mais nous n'avons fait appel à des interprètes que pour 17 d'entre elles, puisque les membres de notre équipe clinique parlent couramment diverses langues.

Plusieurs **réalisations** importantes se sont poursuivies cette année : grâce à l'appui financier et logistique de la Commune de **Meyrin**, nous avons pu recevoir les habitants de la commune deux demi-journées par semaine (pour un total de 225 heures), dans notre **antenne** située provisoirement au Forum-Meyrin. D'autre part, en partenariat avec Caritas-Genève, et grâce à la subvention de l'Office suisse d'aide aux réfugiés, **BIRD** (Bureau d'Intégration des Réfugiés, pour Demain) a vu le jour officiellement en janvier 2002, suite à plusieurs années de recherche, de réflexion, puis de préparation intensive. Par ailleurs, nous avons maintenu nos activités en **réseau**, notamment avec l'Université, ainsi que dans le Groupe Ressources, le Réseau Meyrin et le Groupe Santé Migrants.

Nous avons continué notre activité de **recherche** sur le thème « MIGRATION, BLESSURE PSYCHIQUE ET SOMATISATION ». Parallèlement, notre équipe est intervenue à Genève et ailleurs pour donner, à une dizaine de reprises, des **cours**, des **conférences**, ou animer des **ateliers**. Elle a également suivi une dizaine de **formations**, participé à divers **congrès** et rédigé plusieurs **articles**.

Le total des heures consacrées aux **activités psychosociales** s'est stabilisé en 2002 à 580 heures, après avoir passé de 255 heures en 2000 à plus de 600 heures en 2001.

Permanences

Le nombre d'**appels téléphoniques** reçus et effectués lors de nos permanences a quelque peu augmenté, avec un total de 1729 communications représentant une **progression de 13%** par rapport à 2001. Le nombre d'heures consacrées aux **permanences** s'est maintenu en 2002, alors que les heures passées aux strictes tâches administratives se sont accrues en raison de l'agrandissement de notre équipe et de nos locaux, avec les aménagements techniques et structurels que cela a entraînés.

La progression de l'ensemble de nos activités entre 2001 et 2002 est de 11%.

INTRODUCTION

Depuis 1995, *Plusiels* n'a cessé de développer, avec d'autres associations et institutions à Genève, une sensibilisation à la question des migrants, ainsi qu'à la pratique professionnelle du travail en réseau, lacunaire à l'époque. Par ce biais, notre équipe a choisi d'exercer son engagement autour de l'idée principale de la défense et de la promotion des Droits Humains, idée qui fonde et guide notre pratique et nos actions.

A *Plusiels*, chaque souffrance, chaque histoire, chaque récit, même s'ils relèvent d'un phénomène collectif, sont tout à fait singuliers. Nous sommes conscients de la complexité du changement - parfois soudain et massif - dans les moments marquants et dans la dynamique de la migration. C'est avec cette ouverture d'esprit que nous rencontrons nos clients, dans le respect et la solidarité humaine; cela commence par notre accueil qui se veut chaleureux et informel.

Quelles que soient la légalité des conditions de séjour en Suisse ou l'origine de celui qui nous sollicite, quel que soit le motif de sa demande, nous nous situons d'abord en tant qu'êtres humains face à d'autres êtres humains cherchant de l'aide. Nous essayons toujours d'avoir les relations les plus égalitaires possibles - dans la reconnaissance et le respect de nos différences et de nos limites - où le travail en collaboration de l'ensemble (lui, eux, moi, les présents et les absents) constitue un élément structurant du cadre et du contrat thérapeutique.

Par ailleurs, nous nous réjouissons que la réflexion autour des personnes dites « sans papiers » ait continué en Suisse en 2002. Nous avons, bien entendu, poursuivi notre soutien à la démarche entamée au plan national et local, et au Collectif de soutien des travailleuses et travailleurs sans statut légal à Genève, car nous travaillons depuis notre création à rendre visible la situation de ces milliers de personnes. C'est par centaines que nous les avons reçues en consultation. Vivre la peur au ventre, sans droit au lendemain, avec la ville pour prison, soumis à des conditions très précaires et à des injustices sur le plan économique et social, entraîne des effets très dommageables sur le plan de la santé mentale et physique, indistinctement chez les femmes, les hommes et les enfants.

Même s'il est évident pour nous que *la migration n'est pas en soi un facteur de pathologie*, nous ne pouvons ignorer que les conditions d'accueil jouent un rôle non négligeable dans le domaine de la santé des migrants qui, à Genève, représentent 38% de la population. Nous rêvons d'une société où l'immigré n'aurait pas toujours à montrer « patte blanche », où il ne serait pas contraint de franchir constamment les obstacles dressés sur sa route, mais où il serait accueilli de manière plus souple. Cette condition ne pourrait que faciliter son adaptation à Genève, voire son intégration, terme qui suppose l'échange respectueux de deux cultures, de deux modes de penser et de vivre dont la société d'accueil ne pourrait que bénéficier.

Nous continuerons donc à oeuvrer pour qu'un jour Genève devienne une ville véritablement interculturelle, où le migrant pourra plus facilement dépasser sa problématique migratoire, où l'apport des uns et des autres sera reconnu et valorisé. Dans ce sens, nous ne pouvons qu'appuyer le Bureau pour l'Intégration dans son travail et nous souhaitons que celui-ci devienne un élément fédérateur de tous les mouvements sociaux et professionnels du canton concernés par les migrants et la migration.

I. ACTIVITES CLINIQUES

I.1 LES CONSULTATIONS PSYCHOLOGIQUES

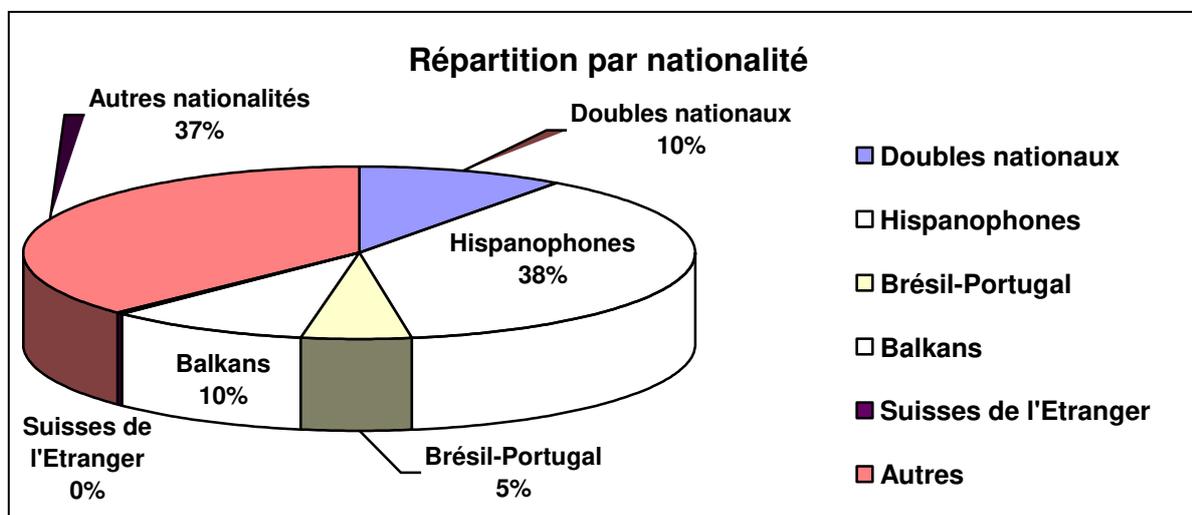
L'équipe clinique pluriculturelle de *Plusiels* se compose de 5 psychologues permanents et 3 médecins-psychiatres volontaires. Tout comme les consultants, elle est le résultat d'héritages retransmis de génération en génération, auxquels s'ajoutent et s'intègre le vécu émotionnel et social de chacun avant, pendant et après la migration. Ses approches thérapeutiques s'y veulent ethnopsychologiques, c'est-à-dire qu'elle prend en compte la diversité, la spécificité et les différents systèmes culturels de représentation des personnes d'horizons différents qui viennent la consulter.

I.1.1 Population

a) Nationalités

Plusiels a assuré, du 1^{er} janvier au 31 décembre 2002, 242 prises en charge de personnes seules, de couples et de familles, totalisant 1058 heures de consultations. Les 61 nationalités, 24 doubles nationaux, 17 couples biculturels, témoignent d'une augmentation significative de nos activités par rapport à 2001. En voici le détail :

Nationalités		
Doubles nationaux	24	9.9%
Hispanophones	91	37.6%
Brésil - Portugal	13	5.4%
Balkans (ex Yougoslavie)	23	9.5%
Suisses de l'étranger	1	0.4%
Autres nationalités	90	37.2%
Total des nationalités	61	100.0%



Certaines données restent semblables aux années antérieures contrairement à d'autres. On peut remarquer notamment que :

- Les doubles nationaux, deuxième population en nombre (10%), ne sont plus toujours des Suisses avec une nationalité supplémentaire, mais affichent une extrême diversité, des mélanges aussi inattendus et novateurs que variés tels que Hollande-Chili, Liban-Argentine, Italie-Venezuela, Chine-Indonésie... Encore une preuve s'il en est, que *Plusiels* devient de plus en plus le reflet du métissage de notre planète.
- Les Suisses, pas forcément genevois ni francophones, sont presque toujours l'un des membres des couples biculturels.
- Le graphique précédent fait aussi ressortir que le pourcentage de la population hispanophone de *Plusiels* (38%, soit 91 personnes) a diminué par rapport à 2001 (45%, 88 personnes) au profit des autres nationalités qui sont passées à 37% (90 personnes), atteignant ainsi une quasi égalité (28% en 2001, soit 52 personnes).
- Les données statistiques supplémentaires que nous avons introduites cette année nous ont permis de comptabiliser 107 prises en charges faites en langue étrangère sans interprète, soit ≈ 44% des consultations, en espagnol principalement. Nous travaillons aussi en anglais et en portugais sans avoir recours à des traducteurs.

Consultations en français	118	48,8%
Consultations en langue étrangère	107	44.2%
Langue étrangère avec traducteur	17	7.0%
Total	242	100%

- Les personnes originaires des Balkans (Kosove, Bosnie, Serbie, Croatie, Macédoine) sont, avec la population arabe, les consultants pour lesquels nous faisons le plus appel à des traducteurs. 17 prises en charge ont été faites avec traducteur, totalisant 124 heures, soit 7% du total.

b) Personnes

Prises en charge		
Hommes	67	28%
Femmes	137	57%
Enfants – adolescents	20	8%
Couples	17	7%
Familles	1	0%
Total des prises en charge	242	100%
Age moyen des consultants	32 ans	

- Les prises en charge ont passé de 192 à 242, ce qui montre une augmentation d'environ 26% pour l'année 2002 (contre 23% en 2001). Les personnes sont venues seules le plus souvent, quelques fois en couple. Cette année nous n'avons vu qu'une seule famille.
- La population féminine représente le double de celle des hommes. Les femmes consultent souvent pour cause de séparation ou de divorce douloureux. Nombreuses sont les situations de précarité et de clandestinité ou les problèmes relatifs à l'adaptation de leurs enfants.
- Les consultations de couple servent, pour la plupart, à aménager une séparation avec moins de heurts et de blessures, surtout dans le but d'épargner les enfants. En général, ils viennent chez nous lorsqu'il est trop tard, d'où l'importance de la prévention et l'utilité de nos rencontres biculturelles.
- Les garçons nous sont envoyés principalement pour violence à l'école et les filles pour grosses difficultés d'acquisitions scolaires en Suisse. Ces deux causes reflètent un mal-être dans la famille, souvent dû à sa situation précaire, aux tensions politiques et guerres intestines, et surtout à l'angoisse face au renvoi.
- Beaucoup d'hommes sont au chômage ou à l'assurance invalidité (AI). Il leur arrive de venir seuls chercher des conseils par rapport à leurs problèmes conjugaux.
- Il n'est pas toujours aisé de définir le statut des consultants, mais il y a parmi eux nombre d'étudiants non suisses et de réfugiés. Beaucoup de requérants d'asile viennent nous voir, fragilisés par l'incertitude de leur avenir, et dont la situation se trouve souvent encore aggravée lorsque l'annonce de leur renvoi leur tombe dessus.
- Les personnes qui viennent consulter nous sont envoyées principalement par les Centres d'action sociale et de santé (CASS) ; l'Unité mobile de soins communautaires, la Policlinique de médecine et Belle-Idée des Hôpitaux Universitaires de Genève (HUG) ; le Centre de consultation pour victimes d'infractions (LAVI) ; la police ; le Service de protection de la jeunesse (SPJ) ; le Service de santé de la jeunesse (SSJ) ; les écoles et l'université, ainsi que le privé (corps médical, média, etc.) ; mais aussi par le bouche-à-oreille des familles, des amis proches et des communautés concernées. Le réseau genevois des médecins privés, les CASS et les HUG nous adressent volontiers des personnes d'origine latino-américaine connaissant la composition de notre équipe.
- Comme l'année dernière, les raisons de consulter sont généralement des dépressions, l'angoisse face au retour, la solitude et l'isolement, la violence organisée ou privée, le dysfonctionnement familial, des suites psychiatriques, les tensions de couple dues à des incompréhensions de clefs culturelles. Parfois, une seule visite suffit à débloquer la situation en tenant compte de la différence et en l'intégrant dans la vie quotidienne, ou permet de réorienter la personne après avoir mieux ciblé ses besoins.

I.1.2 Analyse des résultats

a) Consultations

Heures de consultations			
Consultations effectives		906	86%
	dont conseils ou bilans	23	3%
	dont reprises après interruption	12	1%
Consultations manquées		152	14%
	dont pas venus à la 1 ^{ère} séance	25	16%
Heures salariées*		1058	100%

*Rappelons que les psychologues et les traducteurs-interprètes sont payés à l'heure, selon un tarif égalitaire.

- Les séances de conseil ou de bilan correspondent à 3% du total de nos consultations : du fait de nos thérapies dites « brèves », les consultants repartent après avoir résolu la difficulté pour laquelle ils étaient venus et nous recontactent soit pour montrer à quel point ils ont repris leur vie en main, soit parce qu'une nouvelle difficulté se présente à eux, notamment le refus d'autorisation de séjour, le retour volontaire ou non dans leur pays d'origine. Dans ce dernier cas, ils font partie des « reprises après interruption ».
- Les personnes souffrant de PTSD (syndrome post-traumatique) n'ont pas de durée limitée de consultation. Elles consultent en permanence, à des rythmes variés, ou reviennent lorsqu'elles subissent des événements qui réactivent leurs traumatismes. Nous avons donc maintenant des « habitués » qui vont de mieux en mieux, mais qui ont besoin de savoir que nous sommes leurs béquilles, sorte de « contenants » disponibles et permanents.
- 63 heures de consultations nous ont été offertes par trois médecins psychiatres qui nous ont spontanément proposé chacun une demi-journée par semaine. Nous les en remercions chaleureusement : leur savoir-faire nous permet d'augmenter nos possibilités de suivis pluridisciplinaires et aussi de recourir à eux pour des traitements médicamenteux d'urgence.
- Ceux qui ne reviennent pas tout de suite après la première séance sont souvent à comparer avec ceux qui téléphonent, expliquent leur problématique, disent qu'ils rappelleront pour prendre rendez-vous et finalement ne le font pas, ou réapparaissent quelques semaines voire quelques mois plus tard. Ils n'étaient donc pas prêts psychologiquement à affronter l'espace confidentiel, protecteur, mais parfois douloureux de la consultation.
- 152 heures manquées, soit 14% de la totalité de nos consultations, moins 25 heures (16% de personnes qui ne sont pas venues à la 1^{ère} séance), nous laissent 127 heures de « drop out » que nous expliquerons plus tard, lorsque nous détaillerons l'analyse de nos résultats sous le titre "*Jusque-là et pas plus !...*". Rappelons ici que l'absentéisme n'est pas le propre de la migration mais de la psychiatrie en général.
- Les 25 heures de consultations manquées (soit le 16%) correspondent à des personnes qui ne sont pas venues au premier voire au deuxième rendez-vous sans avertir ; elles n'entrent pas dans l'analyse statistique des résultats.

b) Résultats

Résultats		
Amélioration	49	22.7%
Résolution	12	5.6%
Rémission	10	4.6%
Réorientation	39	18.0%
Drop out	47	21.8%
Consultations uniques	44	20.4%
Retour au pays/renvoi	15	6.9%
Total	216	100%

Dans l'analyse de nos résultats, nous ne tenons pas compte des 26 prises en charge « en cours », qui représentent 12% de notre consultation actuelle. Les résultats 2002 sont donc les suivants :

- Sur 216 prises en charge (soit 242, moins les 26 consultation en cours), nous arrivons à 33% de réussite (amélioration + résolution + rémission) à quoi il faut rajouter 7% de retour au pays, volontairement ou par renvoi, sans tenir compte des réorientations et des “drop out” mentionnés plus haut qui sont souvent liés à des réussites partielles. Notons de plus que les résolutions des problèmes et les améliorations ont été rassemblées pour faciliter les statistiques.
- Les personnes consultantes peuvent aussi être réorientées après une amélioration de leur état. Nous cherchons toujours à les guider vers d'autres horizons plus adéquats, d'où l'élargissement de notre travail en réseau avec les autres institutions psychosociales du canton.
- “*Jusque-là et pas plus !...*” : la frontière est souvent floue entre le "drop out", la suspension et l'amélioration des séances. Si par nos thérapies brèves, nous mettons une limite au nombre d'heures de consultation, nos consultants le font aussi de leur côté. Lorsqu'ils trouvent une solution partielle aux problèmes qui les ont conduits à *Plusiels*, certains nous soumettent une autre de leurs préoccupations, beaucoup plus profonde ou liée à un passé plus lointain, à leur histoire, d'autres "disparaissent" avec ou sans préavis. Ils profitent ainsi d'une amélioration même légère pour ne pas entamer un voyage plus avancé dans les profondeurs de leur inconscient, faisant resurgir des problématiques longtemps et soigneusement enfouies. Ils ne veulent pas enlever le vernis protecteur qui leur a permis de fonctionner jusque-là. Quelquefois ils réapparaissent après un certain temps, lorsqu'ils doivent affronter de nouvelles difficultés. Ils font alors partie de nos "reprises après interruption".

Les consultations uniques (20,4%) ont cinq causes:

- Demande de conseils et mise au point*
- Résolution du problème*
- Réorientation après éclaircissement de la demande
- La personne dit qu'elle rappellera puis elle ne le fait pas
- La personne prend un 2^{ème} rendez-vous mais s'excuse à la dernière minute et ne vient pas non plus au 3^{ème} rendez-vous, puis disparaît dans la nature, le plus souvent sans payer.

* Par souci de simplification, nous avons comptabilisé les personnes qui partent satisfaites des conseils prodigués, ou avec leur difficulté passagère résolue, dans la rubrique “consultation unique”, alors qu'elles devraient logiquement entrer dans les rubriques « amélioration » ou « résolution ».

I.1.3 L'antenne *Plusiels* à Meyrin

Les démarches de *Plusiels* pour un travail de proximité à Meyrin ont abouti à l'ouverture de son antenne le 20 novembre 2001 dans une salle de réunion du Forum Meyrin, grâce à la subvention de la commune renouvelée en 2002 puis en 2003. Bien que nous ayons plus ou moins campé pendant plus d'une année, nos silhouettes commencent à faire partie du paysage meyrinois. Pour des raisons techniques, nous n'avons pu nous installer dans les locaux qui nous étaient destinés qu'en mars 2003. Nous espérons augmenter de façon significative nos consultations maintenant que nous avons définitivement pris nos marques dans notre nouveau lieu de travail. En 2002, nos 225 heures de présence ont été réparties comme suit :

Activités <i>Plusiels</i> Meyrin 2002	
Consultations	44
Psychosocial	51
Total Clinique	95
Permanences	130
Total des heures*	225

*auxquelles il faut ajouter 18 heures de traduction.

Les 95 heures de clinique ont été réparties en 44 heures de consultation et 51 d'activités psychosociales. Les 44 heures de consultation consistent en 10 prises en charge : 5 femmes, 3 hommes, 1 enfant et 1 couple, représentant 31 personnes. Il y a eu 3 améliorations, 2 résolutions, 1 drop out, 3 consultations uniques et 1 est actuellement encore en cours. Les 51 heures d'activités psychosociales recouvrent des visites aux associations et aux services sociaux, du travail dans les classes, des supervisions d'équipes, des rencontres avec les maîtres principaux, des préparations d'interventions.

130 heures ont été consacrées aux permanences sur place, pour les activités habituelles de prises de contact téléphonique et l'accueil dans nos locaux de divers professionnels en lien avec la migration.

Cette année encore, nous avons joint les résultats de Meyrin à ceux de la rue des Voisins, mais nous les présenterons de manière distincte dès que la croissance de nos activités meyrinoises sera significative.

I.2 AUTRES ACTIVITES LIEES A LA CLINIQUE

I.2.1 Recherche

Notre recherche «MIGRATION, BLESSURE PSYCHIQUE ET SOMATISATION», financée par la Loterie Romande, a été soumise aux institutions concernées, c'est-à-dire l'Université, la Fédération suisse des psychologues (FSP), l'Association genevoise des psychologues (AGPsy) et le Médecin Cantonal pour officialiser notre démarche. Elle se poursuit à raison d'une réunion de 2 heures par mois, soit un total de 71 heures pour chaque membre de l'équipe en 2002, nos activités multiples ne nous permettant pas d'y consacrer plus de temps pour le moment. Nous avons néanmoins poursuivi nos lectures, créé une grille de données que nous sommes en train de remplir et nous nous proposons de présenter bientôt certaines analyses de cas au regard de nos hypothèses de départ.

I.2.2 Publications

L'*Itinéraires* No 60, rubrique « recherches et travaux » de l'IUED (Institut Universitaire d'Etudes du Développement) offert à *Pluriels*: « *DE L'ENTRE-DEUX A L'INTERCULTURALITE, Richesses et embûches de la migration* », publication témoin de notre travail thérapeutique depuis la création de l'association, continue d'être vendue dans les différentes institutions et associations en lien avec la migration à Genève. Sa diffusion a élargi le champ de nos interventions. Aussi avons-nous été sollicités pour donner un cours à l'Université de Lausanne, faculté des Sciences sociales et politiques, en mai 2002, sur le thème : « *Fem...mes, Fam..illes et Migrations* » ; assurer en novembre la conférence introductive d'une journée de rencontre organisée par la Fondation Emilie Gourd à Lausanne toujours, sur le thème FEMMES D'ICI, FEMMES D'AILLEURS, PARTAGER LES CULTURES, ayant pour titre : « *De Flora Tristan à Rigoberta Menchù : apprendre d'elles* » ; et enfin rédiger, en décembre, le dossier du PSYCHOSCOPE, journal de la Fédération Suisse des Psychologues (FSP), avec un article sur les couples biculturels: « *Elle aime le piment, lui la fondue, "incontournables" et spécificités des couples biculturels.* »

I.2.3 Supervisions

Comme pour la recherche, nous nous réunissons une fois par mois pour les supervisions. Ces séances sont un moment de réflexion et d'échange, un support théorique indispensable à notre pratique de thérapeutes. Nous allons introduire des séances complémentaires d'intervisions qui nous permettront de discuter de nos pratiques cliniques respectives.

I.2.4 Stages cliniques

Cette année, *Pluriels* a, comme annoncé, mis sur pied un protocole de stage spécifique à l'association, en vue d'officialiser notre accompagnement des étudiants du 3^{ème} cycle dans les cursus universitaires concernés par la migration. La redéfinition des rôles, l'agrandissement et la restructuration de l'association ne nous ont pas permis de recevoir des stagiaires en 2002.

II. ACTIVITES PSYCHOSOCIALES

II.1. LE PSYCHOSOCIAL EN ETHNOPSICOLOGIE

II.1.1. Introduction

Le psychosocial en ethnopsychologie constitue depuis toujours à *Pluriels* une préoccupation majeure. Cette année, toute une série de questions ont été soulevées et nous ont amenés à préciser ce champ de notre activité. Quels est sa place et son lien avec la clinique ? Quel est le rôle d'un travailleur social au sein de notre équipe ? Plus concrètement, comment affiner nos réponses face aux besoins de nos consultants et des professionnels travaillant auprès des migrants ?

L'approche systémique qui sous-tend en partie notre démarche tient compte simultanément de la réalité subjective de nos consultants, de la réalité objective environnante qui constitue leur quotidien et de leur histoire personnelle et collective avant la migration. C'est dans cet espace dynamique de la rencontre et de « l'inter-change », quels qu'ils soient, que se situe le contexte évolutif du migrant entre passé et avenir. Un « ici et maintenant » fait de spécificités qui différencient les migrants de toute autre réalité personnelle ou collective des indigènes.

En effet, bien que dans le cadre de la consultation, la symptomatologie puisse se révéler semblable des points de vue diagnostic, étiologique et thérapeutique, les dysfonctionnements (peu importe leur forme ou leur degré d'intensité), exigent une adéquation de l'intervention auprès des migrants. Il est clair que les enjeux d'une telle situation, source de souffrances, ne sont pas comparables lorsqu'il s'agit d'une population autochtone ou d'une population migrante. Les réponses ne le sont pas non plus. Les migrants, porteurs de leur culture d'origine, vont ainsi inscrire et/ou décoder l'ensemble de leurs expériences, la manière de les élaborer, de les vivre ou de les subir, dans le cadre de leurs « patterns » culturels de référence. Les liens qu'ils établissent avec tel ou tel contexte, puis la stratégie qu'ils utilisent pour y faire face, sont ainsi « marqués » culturellement et, bien entendu, pensés et représentés dans leur propre langue, leur propres valeurs. Ce n'est pas aisé à comprendre pour quelqu'un d'ici, car cela présuppose soit une connaissance préalable de l'autre, soit un véritable effort de décentration.

Le contexte genevois, composé d'environ 39% d'étrangers avec plus de 180 nationalités différentes, forme une mosaïque à la fois suisse, européenne et universelle. En général les sociétés d'accueil - ou tout simplement celles réceptrices de migrants (et qui se veulent stables dans leur identité) - ont toujours mis un temps infiniment plus long à s'adapter aux nouveaux venus que le contraire. Elles mettent souvent en œuvre des dynamiques plutôt assimilatrices qu'intégratives. C'est donc aux migrants de développer des stratégies adaptatives - ou au moins fonctionnelles - dans un temps très court, faute de quoi l'expérience migratoire sera privée partiellement ou complètement de sens, avec les conséquences négatives que nous connaissons tant pour le migrant que pour la société d'accueil.

Il y a ainsi simultanément un décalage et un champ de convergence : d'un côté la société d'accueil, ses normes, ses valeurs, ses institutions et ses individus ; de l'autre côté le migrant, sa culture d'origine, son vécu et son apport effectif à notre société genevoise. Dans cette optique, Genève a déjà entrepris de nombreuses démarches qui ont abouti à la création du Bureau de l'intégration il y a

un an. Cette volonté exprimée s'est concrétisée par la tenue des 1^{ères} Assises de l'intégration en novembre 2002, avec l'élection de quatre représentants de la communauté étrangère.

II.1.2. Réseaux

La question des réseaux et de la collaboration interdisciplinaire fait partie de nos intérêts depuis plusieurs années. Nous pensons qu'ensemble ces deux éléments nous permettent de :

- Trouver des réponses créatives issues de l'expérience des intervenants provenant de divers horizons ;
- Rendre de plus en plus spécifique, donc adéquat, notre propre service clinique ;
- Couvrir au mieux l'ensemble des besoins de la population migrante ;
- Eviter les coûts sociaux qu'impliquent les doublons ;
- Promouvoir un travail de sensibilisation auprès des professionnels concernés par la migration ;
- Contribuer à maintenir un effet multiplicateur.

a) Réseau Meyrin

Le réseau Meyrin se réunit depuis 1997 ; il regroupe aujourd'hui une quarantaine d'acteurs publics ou associatifs. Organisé par l'inspectrice des écoles de la région, Madame Danielle Jeanrenaud-Dokic, autour de la situation des écoles et du Cycle d'orientation, ce réseau permet un dialogue constant entre les diverses instances qui gravitent autour des enfants et des familles.

Il est clair qu'avec le temps, l'activité du réseau concerne une part de plus en plus importante de la vie meyrinoise. En effet, des problèmes aussi divers que des situations occasionnelles de violence à l'école ou l'augmentation des élèves étrangers dans les classes spécialisées, ont été abordés collectivement. La richesse de ce réseau réside tout particulièrement dans l'engagement des professionnels qui le composent et dans l'appui de la commune.

Notre association participe au réseau Meyrin depuis l'automne 1997. Depuis, nous avons mis à disposition du réseau des consultations, ainsi qu'une écoute attentive sous forme de soutien, d'accompagnement sur place ou de supervision, à l'intention des intervenants et des professionnels. Cette collaboration s'est accrue depuis que nous avons ouvert une antenne directement sur place, provisoirement au Forum-Meyrin, grâce à la mise à disposition d'une salle et surtout grâce à la prise en charge financière de notre travail par la commune. *Plusiels* se félicite de cette expérience. Depuis mars 2003, nous bénéficions d'un local mieux adapté aux consultations dans l'antenne du CASS, rue de la Prulay.

b) Groupe ressources

Rattaché à la cellule migration du Département de l'Instruction Publique (DIP), ce groupe, créé il y a six ans à l'initiative du responsable des classes d'accueil du Cycle d'Orientation (CO), vient en aide aux élèves migrants des écoles genevoises (primaire, CO et post-obligatoire) et aux enseignants qui ont besoin de conseils spécifiques ou de formations lorsqu'il y a situation de crise. La question

de l'interculturalité ne va pas de soi à l'école. Malgré le chemin parcouru, il reste encore beaucoup à faire quant à la compréhension des difficultés auxquelles sont confrontés en particulier les élèves nouvellement arrivés à Genève. Dans ce contexte, *Pluriels* participe aux diverses réunions annuelles de coordination et répond promptement aux demandes adressées par ce réseau.

c) Réseau Université-Pluriels

Après une étroite collaboration pendant la période 2000 et 2001, nous sommes arrivés tout naturellement à la mise à disposition de notre consultation pour les étudiants. *Pluriels* constitue donc aujourd'hui une des ressources de la Consultation psychologique pour jeunes adultes (CPJA), du Bureau universitaire d'information sociale (BUIS) ou encore de la Conférence universitaire des associations d'étudiants (CUAE).

d) Réseau Libellules

Ce nouveau réseau, organisé autour de l'école du quartier, a fait ses premières armes en 2002. Nous avons été invités à une réunion pour expliquer notre démarche et débattre avec l'ensemble des intervenants de nos possibilités et modalités de collaboration. Celle-ci devrait se poursuivre en 2003.

e) Palettes

Nous avons été contactés en automne 2002 par une enseignante de l'école des Palettes qui souhaite créer un espace de rencontre pour les parents et les enfants des classes d'accueil. Cette démarche nous semble intéressante et nous sommes prêts à accompagner cette enseignante dans son projet.

f) Groupe santé-migrants

Centré principalement sur la question de la santé psychologique et de la prévention en général auprès de la population des requérants d'asile, ce réseau représente une expérience remarquable de synergie entre les institutions et les associations qui travaillent dans le même domaine. En 2002, *Pluriels* a participé à toutes les séances de réflexion et de coordination de ce groupe.

g) BIRD (Bureau d'Intégration des Réfugiés pour Demain)

BIRD est une émanation de Caritas-Genève (secteur réfugiés) et de *Pluriels*. Suite à une longue collaboration, ces deux secteurs ont abordé avec un sens critique et constructif, la question de l'intégration professionnelle des réfugiés reconnus. De cette collaboration (qui a passé par deux recherches et l'élaboration d'un projet) est né le projet BIRD, qui a rapidement obtenu l'appui financier de la Confédération, via l'Office suisse d'aide aux réfugiés (OSAR).

Après un an de préparation, BIRD a ouvert ses portes le 7 janvier 2002. Tout au long de l'année, une soixantaine de réfugiés se sont inscrits et ont été accompagnés par les coordinateurs d'intégration, afin de maximiser leur chance d'intégration professionnelle avant l'obtention du permis C.

Durant la même période, BIRD a obtenu le soutien de différentes entités étatiques, notamment celui de l'Office cantonal de l'emploi (OCE). Celui-ci nous permet actuellement de placer des réfugiés dans des emplois temporaires subventionnés (ETS), où ils ont la possibilité de se familiariser avec le monde du travail en Suisse, et, selon le résultat, d'obtenir un emploi de durée indéterminée.

Par ailleurs, nous avons créé un réseau nous permettant d'obtenir, non sans difficultés, des formations ou des stages de formation auprès des employeurs.

BIRD a également identifié plusieurs problèmes liés à la méconnaissance du statut particulier des réfugiés statutaires, problèmes qui se reflètent, par exemple, dans l'exclusivité accordée aux personnes suisses ou permis C pour des emplois non qualifiés dans les communes genevoises. De même, nous avons constaté la rigidité du protectionnisme universitaire quant à la reconnaissance des diplômes obtenus à l'étranger. Nous nous sommes déplacés à Berne pour rencontrer les responsables de la Conférence des Recteurs des Universités Suisses (CRUS), sans aboutir pour l'instant, à un décloisonnement quelconque.

Le projet BIRD continue, conscient de ces obstacles, avec néanmoins de bonnes perspectives d'avenir.

h) ARFIS (Association romande femmes immigrées et santé)

Créée en 1991 par des travailleuses sociales et de la santé, cette association a pour but d'organiser des journées de formation et d'information sur des thèmes émanant de leur pratique, de manière à améliorer les prestations offertes aux femmes immigrées. Les actes de ces colloques sont ensuite édités. Ces rencontres ont lieu tous les deux ans.

Deux membres de *Plusiels* font partie d'ARFIS, l'une en est co-fondatrice et la préside. C'est à *Plusiels* qu'ont lieu les réunions de cette association.

II.2. DROITS HUMAINS

Depuis 1995, notre association contribue à faire progresser des démarches relatives à la défense et à la promotion des droits humains.

II.2.1 Projet EPER

Nous avons été contactés dès le mois de septembre par l'EPER (Vaud) en vue d'une collaboration pour la mise en place d'un projet intitulé « Permanences volantes ». Ce projet a pour but de fournir des informations sur le réseau genevois (social, médical, psychologique, juridique, etc.) aux femmes sans statut légal, à travers des animatrices mobiles. La spécificité de cette collaboration reste encore à définir.

II.2.2. Défense du droit d'asile

Pluriels soutient le réseau composé de 22 associations et organisations diverses organisées autour du Collectif pour la défense du droit d'asile.

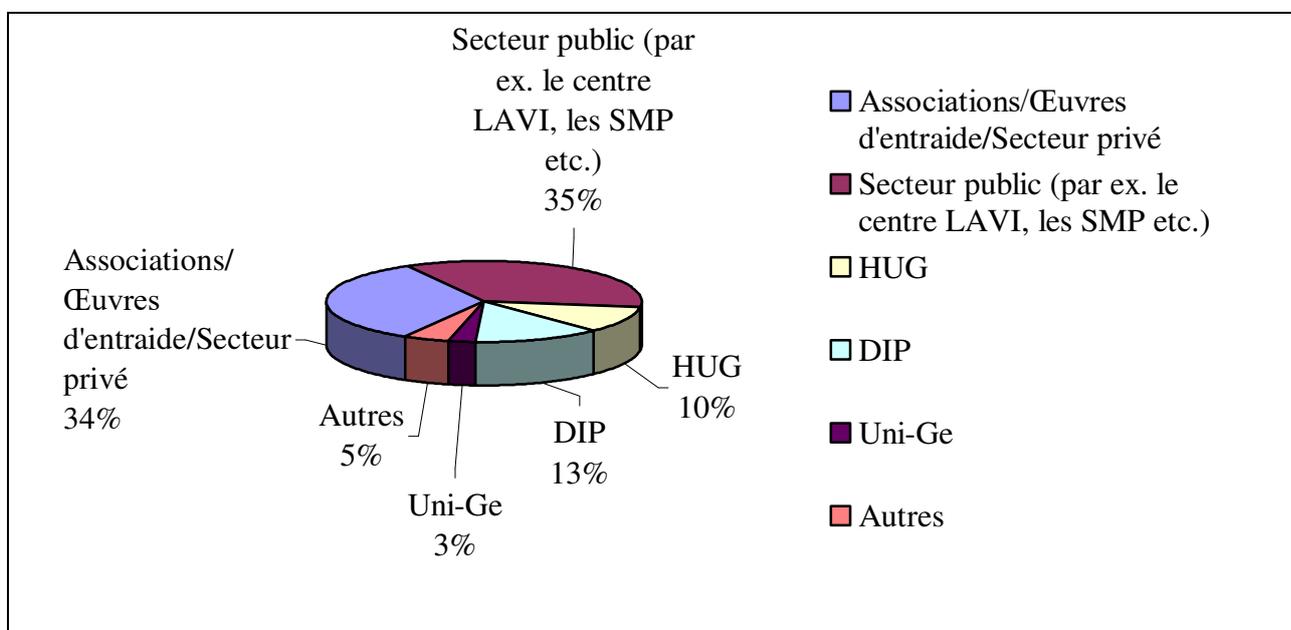
II.2.3. CORSAM

Pour la quatrième année consécutive, *Pluriels* a été invitée par l'organisation non-gouvernementale CORSAM de Zurich (qui chapeaute une constellation d'une dizaine d'associations pacifistes en Suisse alémanique) à dispenser, à deux reprises, deux journées de cours et d'ateliers de formation à des volontaires desdites associations. Il s'agit de cours sur la situation de crise, la gestion de la peur, les stratégies de survie au niveau psychologique, cours qui comprennent des notions sur le defusing et le debriefing. Ces volontaires vont s'expatrier pour aller dans des régions de conflit où soit la population civile, soit des défenseurs des droits de l'homme sont menacés. Ces groupes internationaux d'accompagnement et d'observation sont donc, par leur seule présence, un gage de sécurité dans ces zones conflictuelles.

II.2.4. Prix Femmes Exilées 2002

Pluriels, représentée par une personne de son équipe, fait partie du jury de ce prix décerné pour la 2^{ème} année consécutive et participe à la préparation de la brochure, illustrée par un autre membre de notre équipe.

II.3. NOS PARTENAIRES EN 2002



II.2. FORMATIONS DONNÉES

- Mars 2002 : préparation et participation au jury du prix « Femmes exilées ».
- Mai 2002 : cours donnés à l'Université de Lausanne, faculté des Sciences sociales et politiques dans le cadre du cours de sociologie de la migration, « Fem...mes, Fam...illes et Migrations ».
- Mars et octobre 2002 : 2 cours de 2 jours dans le cadre du programme CORSAM pour des membres suisses du groupe d'interposition et de paix qui s'expatriaient 3 mois au Chiapas (Mexique) et en Palestine.
- Octobre à fin novembre 2002 : « *Méthodologie d'entretien (social) dans le champ interculturel* ». 8 jours de cours, dans le cadre d'une formation organisée à l'intention des travailleurs sociaux provenant de l'Agecas par le service d'aide aux requérants d'asile (ARA) de l'Hospice Général (HG), le Centre de formation continue (CEFOC) et le Service de la formation du personnel, SEFOR.
- Novembre 2002 :
 - séminaire sur « l'Ethnopsychologie et l'aide aux victimes » pour la Sécurité Civile genevoise.
 - conférence introductive à la journée de rencontre organisée par la Fondation Emilie Gourd, « Femmes d'ici, Femmes d'ailleurs : partager les cultures », sous le titre : « De Flora Tristan à Rigoberta Menchù : apprendre d'elles. ».
- Décembre 2002 : « *Méthodologie d'entretien dans le champ interculturel* » pour les travailleurs des Bureaux d'aide au départ de Suisse-Romande et du Tessin, à l'Ecole supérieure des travailleurs sociaux de Fribourg.
- *Pluriels* a souvent été appelée pour assurer des supervisions dans diverses équipes, par exemple celle de l'externat pédago-thérapeutique « Horizon » sur le thème des couples biculturels.

II.3. FORMATIONS RECUES

- **Aide aux victimes** : Nous poursuivons notre formation continue d'Aide aux Victimes organisées par la cellule d'intervention psychologique AGPP-Police.
- **Psychotraumatologie** : De janvier à avril 2002, 5 mercredis de formation organisée par les HUG pour l'aide immédiate en cas de catastrophe et sur le traumatisme.

Ces deux formations nous sont indispensables dans le cadre de notre recherche et nous permettent aussi de répondre aux demandes avec une promptitude et une efficacité maximales.
- **Formation post-graduée de Belle-Ideé** sur le thème : « Répéter, construire, inventer. Le travail interprétatif dans la clinique de l'extrême ».

- **Forum de l'université 2002** : Série de conférences sur le racisme et la tolérance en mai et juin 2002.
- « **La Famille en Afrique, au Moyen-Orient et en Occident** » : journée de formation organisée par le Service Social International.
- Congrès « **Stress et Traumatisme** » organisé par les HUG.
- « **La Guérison** » : Journée porte ouverte de formation donnée par le Centre de psychanalyse Raymond de Saussure.
- *Pluriels* a également participé :
 - au réseau organisateur qui a contribué à mettre sur pied les journées du Forum-Migration de l'Hospice Général en mars 2003
 - à la préparation des 1ères assises de la migration, organisées par le Bureau de l'Intégration.
 - à la consolidation du projet BIRD (bureau d'intégration des réfugiés pour demain) qui suit actuellement plus de 60 processus d'intégration de réfugiés statutaires.
 - à la constitution du groupe d'accompagnement du projet de l'Eper-Lausanne, « Permanences Volantes » auprès des femmes latino-américaines sans statut légal.

III. PERMANENCES

Les activités de *Pluriels* pendant les permanences sont multiples. Elles vont de l'accueil de consultants potentiels ou réel, à celui de personnes appartenant au milieu psychosocial genevois ou venant de l'étranger, en passant par des tâches administratives de plus en plus lourdes. Les communications téléphoniques n'en sont qu'un aspect, dont il ne faut pas négliger l'impact.

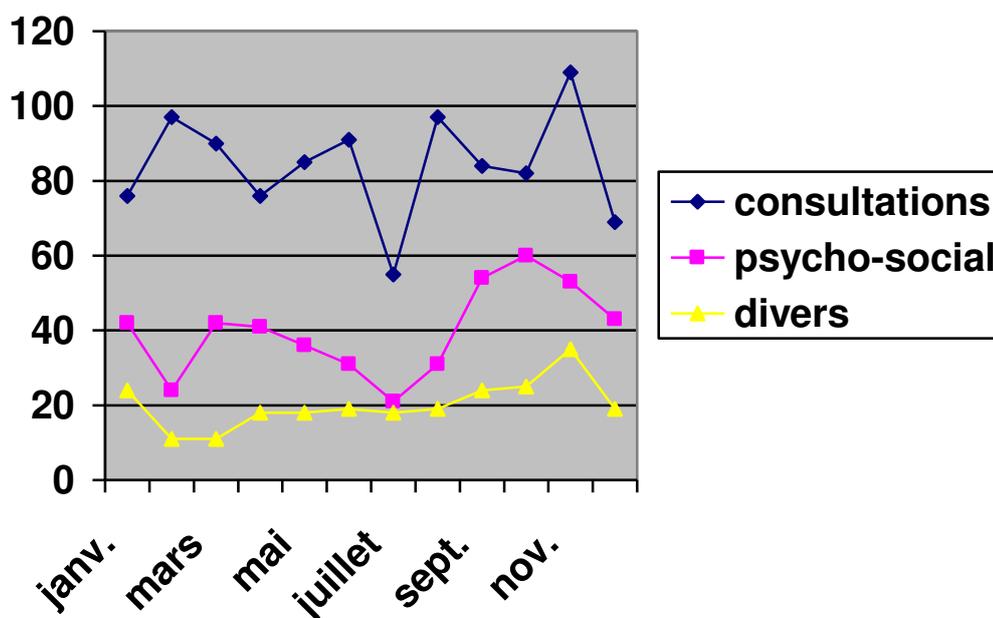
Le téléphone est toujours le premier lien de *Pluriels* avec l'extérieur. Nos conversations téléphoniques ne se réduisent pas à prendre des rendez-vous ou à fournir des renseignements sur nos activités, elles donnent aussi aux gens l'occasion de s'épancher et de faire partager leurs difficultés. Certains échanges peuvent même se transformer en de véritables "consultations" téléphoniques de plus d'une heure, suivant l'état émotionnel de l'interlocuteur.

Le fax nous aide à envoyer et recevoir rapidement des documents ou des articles pour corrections. Certaines personnes s'en servent aussi pour annuler leurs rendez-vous de manière plus personnelle et explicative. Notre système informatique, désormais en réseau, permet d'utiliser simultanément deux postes de travail, facilite la communication avec nos partenaires, la réception rapide des procès-verbaux, l'édition confortable de nos documents, un accès direct aux informations et aux échanges avec l'étranger.

En l'an 2002, *Pluriels* a comptabilisé 1729 appels téléphoniques comprenant :

- 1011 téléphones en rapport avec les consultations
- 478 appels liés au psychosocial
- 240 divers.

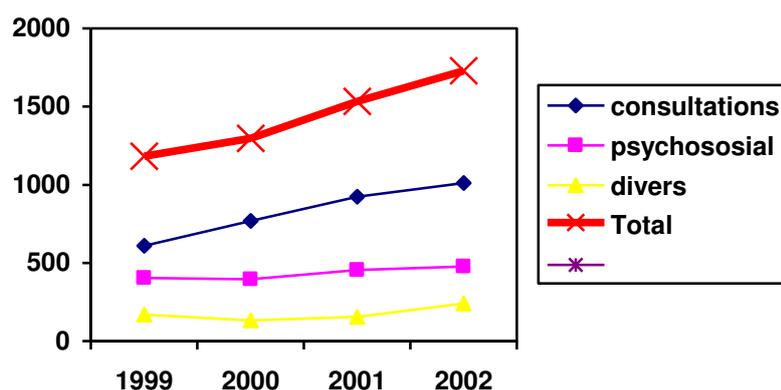
Ce qui donne le graphique suivant :



- **Consultations** : Le creux, moins important que les autres années, se manifeste seulement au mois de juillet, car les consultations ont continué pour la plupart, malgré l'horaire réduit des permanences en juillet et en août.
- Les pointes se dessinent de septembre à novembre, soit autour des bilans et des reprises.
- **Psychosocial** : Les creux de février et de juillet correspondent aux vacances scolaires sur lesquelles se calquent les activités de *Pluriels*.
- **Divers** : Peu d'appels par rapport aux consultations et au psychosocial. Courbe pratiquement plate.

Le tableau comparatif ci-dessous représente la progression moyenne annuelle des appels durant les quatre dernières années:

Statistiques téléphoniques 2002					
	1999	2000	2001	2002	Progression annuelle moyenne
consultations	610	768	924	1011	19%
Psychosocial	403	395	454	478	6%
divers	170	133	155	240	17%
Total	1183	1296	1533	1729	14%



Pluriels continue d'enregistrer une augmentation de ses appels, avec une progression de 13% par rapport à 2001. L'augmentation des appels téléphoniques en 2002 va de pair avec la croissance de nos activités générales, comme on le verra à la page suivante.

IV. ACTIVITES GENERALES DE *Pluriels*

Statistiques d'activité					
	1999	2000	2001	2002	Progression 2001 – 2002
Clinique :					
Consultations	879.5	947.5	1029.5	1058	2.77%
Psychosocial	272.0	254.5	616	579	- 0.94%
TOTAL CLINIQUE*	1151.5	1201.5	1645.5	1637	- 0.52%
Permanences et administration°	796.5	1100.0	1049.5	1325.5	26.3%
TOTAL	1948.0	2301.5	2695	2962.5	10.99%

*dont 63 heures de clinique volontaire

° dont 655.5 heures d'administration effectuées en dehors du temps des permanences en 2002

Ces chiffres comprennent les heures effectuées à Meyrin, où nous avons effectué 95 heures de clinique et 130 heures de permanences. Le travail administratif de *Pluriels* a augmenté cette dernière année à cause de l'accroissement de notre personnel, de nos locaux et des aménagements techniques et structurels qu'ils ont entraînés. Le psychosocial est resté stationnaire après les créations majeures de l'année dernière : BIRD, et la publication sur la migration. L'écart avec les premières années reste significatif ($\approx 53\%$ d'augmentation par rapport à 1999) et nos activités générales de 2001 à 2002 ont connu une progression de 11%.

Ce qui donne le tableau ci-dessous :

