

Pluriels

**Centre de Consultations
et d'Etudes Psychologiques
pour Migrants**

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2000

15, rue des Voisins – CP. 107 – 1211 Genève 4 – CCP 12-15583-5
Tél./ fax : 022/ 328.68.20 E-mail : pluriels@pluriels.ch

TABLE DES MATIÈRES

Remerciements

Le mot du Président

I. Activités cliniques

1. Les consultations psychologiques

1.1 Population

1.1.1 Nationalités

1.1.2 Personnes

1.2 Analyse des résultats

2. Autres activités liées à la clinique

2.1 Recherche

2.2 Supervision

2.3 Formation continue

II. Activités psychosociales et prévention

1. Approche théorique

2. Droits humains

3. Activités psychosociales

3.1 Activités directement liées aux interventions psychothérapeutiques

3.1.1 Consultations pluridisciplinaires, supervisions

3.1.2 Ateliers, formations

3.1.3 Medias

3.2 Activités indirectement liées aux interventions psychothérapeutiques

4. Les réseaux

4.1 Réseau Meyrin

4.2 Groupe Ressources

4.3 Groupe Santé-Migrants

5. Couples biculturels

III. Permanences

IV. Résumé des activités de *Pluriels*

V. Conclusions et perspectives

VI. Annexes

REMERCIEMENTS

Les membres du comité et les salarié-e-s de l'association *Pluriels* tiennent à exprimer leur très grande reconnaissance et leur gratitude aux personnes et institutions suivantes :

Monsieur Guy-Olivier Segond, Président du Département de l'Action Sociale et de la Santé du Canton et de la République de Genève, Madame Annie Mino, Directrice générale de la santé publique, Monsieur Dominique Ritter, Directeur du service financier, ainsi que l'ensemble du Département, grâce à qui nous avons pu fournir nos prestations à toutes les personnes migrantes qui nous ont sollicités, 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, qui nous ont octroyé un soutien financier pour nous aider à finir l'année ;

La Loterie Romande, dont une partie du solde des 30'000 francs attribués en mars 1999 nous a permis de continuer à nous équiper ;

La commune de Meyrin, avec laquelle nous entretenons des relations privilégiées, ce qui nous mènera à une étroite collaboration très prochainement ;

Nos amis membres et généreux donateurs ;

Un remerciement spécial à Madame Xanthoula Dalakaki qui met son talent et son dévouement à notre disposition en offrant le montant de ses consultations psychiatriques à *Pluriels* une demi-journée par semaine, à Monsieur Alain Charpiot, consultant volontaire et membre actif de l'équipe clinique, à Monsieur Michel de Preux, toujours prêt à répondre à nos questions concernant la gestion de notre budget, ainsi qu'à Madame Colette Simonet, psychologue, qui a gracieusement offert plusieurs séances de supervision à notre équipe clinique.

LE MOT DU PRÉSIDENT

Depuis sa création en juillet 1995, les activités de l'association *Pluriels* n'ont cessé de croître, tant au niveau du nombre de consultations effectuées dans son centre, que du nombre de contacts et de liens qui ont été créés au sein du réseau genevois traitant de la santé mentale des personnes migrantes. Sur le plan de la clinique, l'équipe a ainsi poursuivi sans relâche son travail pour améliorer et développer ses prestations thérapeutiques et psychosociales. Sur le plan associatif, *Pluriels* a continué à soutenir les initiatives visant à la réalisation éthique de ses buts, essentiellement en faveur de la promotion des Droits Humains.

La spécificité du travail de *Pluriels*, où l'activité clinique est intimement liée à l'individu dans toute son humanité et son contexte social, se reflète dans la palette de services offerts à la communauté locale : consultations ethnopsychologiques, travail en réseau, formations et conseils à d'autres professionnels sur les problématiques des migrations et des migrants, supervisions, participation à la politique de prévention mise en place par l'Etat de Genève, animation d'ateliers et activités de recherche.

Le magnifique travail effectué par les membres de l'équipe, ainsi que l'engagement volontaire de chacune et chacun est à souligner. Après deux années de travail non rémunéré, les psychologues de *Pluriels* sont aujourd'hui salariés grâce notamment à la subvention octroyée par le Département de l'action sociale et de la santé. Mais le montant de leur salaire horaire est toujours très nettement inférieur à celui des psychologues de la place. Par ailleurs, de nombreuses heures de séminaires, supervisions internes et recherche, que tous les membres de l'équipe clinique ont l'obligation de suivre, n'ont pas encore pu être rétribuées. Le comité souhaite que ces heures le soient dorénavant et que le montant du salaire horaire soit revu progressivement à la hausse dès 2001.

Enfin, en tant que président de *Pluriels*, je voudrais chaleureusement remercier toutes les personnes qui contribuent par leur soutien et leur aide précieuse à l'accomplissement des objectifs de l'Association. Que les membres du comité et de l'équipe, ainsi que tous les collaborateurs permanents ou ponctuels de *Pluriels* trouvent ici l'expression de ma sincère reconnaissance pour leur professionnalisme et leur engagement inlassable.

François MEMBREZ

I.

ACTIVITÉS CLINIQUES

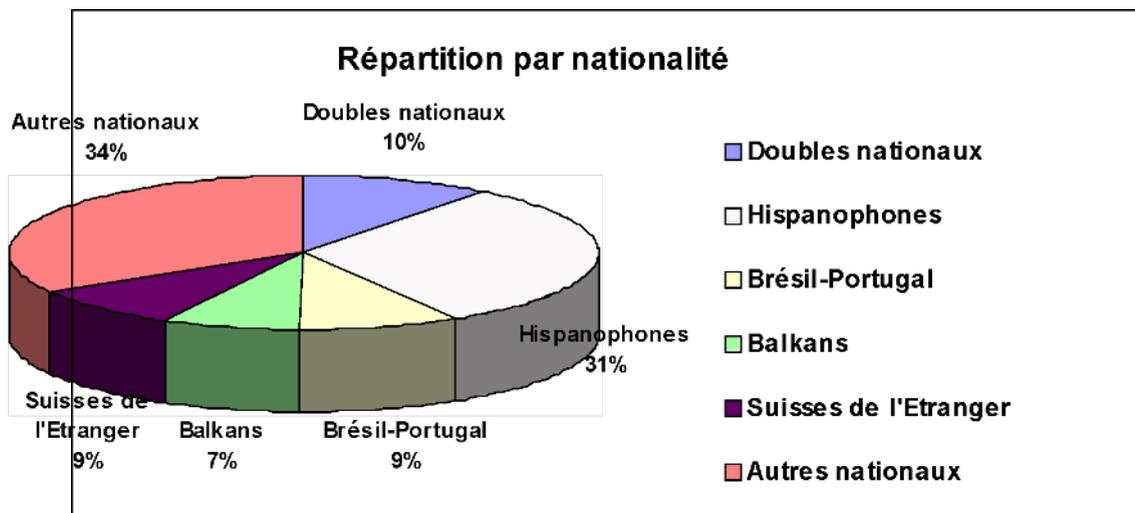
I.1 LES CONSULTATIONS PSYCHOLOGIQUES

I.1.1 Population

I.1.1.1 Nationalités

Pluriels a assuré, du 1^{er} janvier au 31 décembre 2000, 147 prises en charge de personnes seules, de couples et de familles concernant jusqu'à 9 membres. Nous avons pu dénombrer 44 nationalités dans notre centre, dont 15 binationaux et 10 couples biculturels. En voici le détail :

Nationalités		
Doubles nationaux	15	10.2%
Hispanophones	46	31.3%
Brésil - Portugal	13	8.8%
Balkans (ex Yougoslavie)	11	7.5%
Suisses de l' Etranger	13	8.8%
Autres nationaux	49	33.3%
Total des Nationalités	44	100.0%



On peut remarquer que :

- o1 Les doubles nationaux sont presque toujours des Suisses avec une nationalité supplémentaire.
- o2 Les Suisses sont presque toujours l'un des membres des couples biculturels.
- o3 Ce tableau fait aussi ressortir la nombreuse population hispanophone (31%) de *Pluriels* vu qu'elle représente une des plus fortes communautés du canton, et que deux psychologues de l'équipe sont de langue espagnole. Nous n'avons donc pas besoin de traducteurs pour cette population, et pratiquement pas pour les personnes de langue portugaise (8%).
- o4 Les Balkans (Bosnie, Serbie, Croatie, Kosove) sont, en nombre, la deuxième population de notre centre : les personnes consultent le plus souvent en famille. Elles viennent maintenant à *Pluriels* pour des aides au retour ou des syndromes de stress post traumatiques dus aux guerres ethniques et à leurs répercussions.
- o5 Ce sont, avec la population de langue arabe, les clients pour lesquels nous faisons le plus appel à des traducteurs (entre 10 et 15% du nombre de consultations).

I.1.1.2 Personnes

Prises en charge		
Hommes	22	15%
Femmes	91	62%
Enfants – adolescents.	21	14%
Couples	10	7%
Familles	3	2%
Total des prises en charge	147	100%

- o1 Notre population féminine représente plus de quatre fois celle des hommes.
- o2 Il n'est pas toujours aisé de définir le statut des consultants, mais il y a parmi eux beaucoup de requérants d'asile, des réfugiés et aussi des Suisses de retour de l'étranger.
- o3 Ils nous sont envoyés principalement par les écoles, l'Unité mobile de soins communautaires, l'Hospice Général, les Hôpitaux Universitaires de Genève, le Service de protection de la jeunesse, la LAVI, le privé (corps médical, média, etc.), et de plus en plus, le bouche-à-oreille.
- o4 Les motifs de consultation sont principalement des dépressions dues au choc culturel, au stress d'adaptation, à l'angoisse face au retour, à la solitude et l'isolement ; la violence organisée ou privée, le dysfonctionnement familial, les tensions de couple provenant d'incompréhensions de clefs culturelles, des suites psychiatriques de caractère transitoire et réversible.

I.1.2 Analyse des résultats

<i>Heures de consultations</i>	
Consultations effectives	897.5
dont contrôles ou bilans	1.0
dont reprises après interruption	5.0
Consultations manquées	50.0
dont pas venus à la 1ère séance	17.0
Heures salariées	947.5

Cette année, nous avons distingué :

- o1 Les heures de consultations effectives des heures de consultations salariées, ce qui modifie quelque peu nos statistiques générales par rapport aux années précédentes où nous n'avons pas comptabilisé l'absentéisme. Mais avec le temps, nous avons constaté que ce dernier tient une place importante dans notre travail. Peut-être est-il lié au type de population qui nous consulte, et aussi au caractère particulier de nos interventions : il n'est pas toujours aisé de se remettre en question lorsque tout son mode de vie bascule, puis d'entamer des démarches douloureuses psychologiquement.
- o2 Les séances de contrôle ou de bilan : Du fait de nos thérapies dites « brèves », les clients 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 des papiers,

le retour volontaire ou non dans leur pays d'origine. Dans ce dernier cas, ils font partie des « reprises après interruption ».

- o3 Les personnes souffrant de PTSD n'ont pas de durée limitée de consultation. Elles font partie de nos consultations permanentes ou reviennent lorsqu'elles ont à affronter des situations qui réactivent leurs traumatismes.
- o4 Nous avons comptabilisé 17 personnes qui ne sont pas venues au premier voire au deuxième rendez-vous sans avertir, ce qui entre dans le total de nos heures salariées, mais pas dans l'analyse statistique des résultats.
- o5 52 heures de consultations sont bénévoles.
- o6 Depuis 1999, nous effectuons entre 70 et 80 heures de co-thérapies avec une psychiatre, ce qui rend possible certains suivis médicamenteux.

Résultats		
Amélioration	33	28.7%
Résolution	8	7.0%
Rémission	7	6.1%
Réorientation	17	14.8%
Drop out	30	26.1%
Consultations uniques	20	17.4%

Les consultations uniques ont 4 causes:

- o1 Résolution du problème
- o2 Mauvaise orientation ou inadéquation de la demande
- o3 La personne dit qu'elle rappellera et ne le fait pas
- o4 La personne prend un 2ème rendez-vous mais s'excuse à la dernière minute, et ne vient pas non plus au 3ème rendez-vous, puis disparaît dans la nature, le plus souvent sans payer.

Mis à part 32 prises en charges « en cours » qui totalisent 27.8% de notre consultation, les résultats 2000 sont les suivants :

- o1 Sur 115 prises en charge (147 - 32 consultations en cours), nous arrivons à 43,7% de réussite, sans tenir compte des réorientations et des “drop out” mentionnés plus haut, souvent reliés à des réussites partielles.
- o2 Les clients sont aussi réorientés 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. *Pluriels* y est aujourd'hui un partenaire actif et reconnu.

- o3 La frontière est souvent floue entre le "drop out", la suspension des séances et l'amélioration. Le "drop out" ou le manque de nouvelles interviennent 1 fois sur 3 après une amélioration. Quelquefois, les personnes rentrent au pays sans nous prévenir, ou bien elles se sentent mieux et décident d'elles-mêmes d'arrêter les séances (elles font souvent partie de nos « reprises après interruption ») ; d'autres fois, on peut supposer qu'elles ne sont pas satisfaites par rapport à ce qu'elles étaient venues chercher à *Pluriels*. Dans ces cas, soit elles étaient mal orientées, soit elles ne pouvaient pas encore faire face à leur problématique, soit le thérapeute ou la prise en charge ne leur a pas convenu, soit le conjoint ou les parents interdisent la poursuite de la thérapie.

I.2 AUTRES ACTIVITÉS LIÉES À LA CLINIQUE

I.2.1 Recherche

L'équipe clinique se réunit environ une fois par mois pour des séminaires de réflexion et de formation sur les particularités de notre pratique clinique, à partir de textes et d'articles sur la migration. Ces réflexions ont abouti cette année à la mise sur pied d'une recherche : « MIGRATION, BLESSURE PSYCHIQUE ET SOMATISATION » à laquelle nous nous sommes attelés dès la rentrée de septembre. Les fonds que nous venons de recevoir de la Loterie Romande serviront à officialiser notre démarche tout en l'accéléralant de manière qualitative et quantitative.

I.2.2 Supervisions

Nous continuons à profiter de la grande richesse que nous apportent les supervisions de l'équipe une fois par mois.

I.2.3 Formation continue

Nous avons participé à différents colloques ou rencontres scientifiques, dans le cadre de notre formation continue : colloque sur les « Traumatismes psychiques, définition et implication clinique » organisé par la Société suisse de psychotraumatologie ; journée de formation sur les communautés Roms de l'ex-Yougoslavie, organisée par le Groupe Ressources du DIP ; congrès de thérapie systémique à Neuchâtel.

II. ACTIVITÉS PSYCHOSOCIALES ET PRÉVENTION

II.1 APPROCHE THÉORIQUE

Dans une perspective holistique, l'activité psychosociale lie l'individu et le groupe à un environnement donné qui contient toutes les caractéristiques spatio-temporelles, économiques, sociales et écologiques du contexte. Cette interrelation fait que les difficultés, voire les souffrances de la personne, même dans le registre le plus intime de l'intrapsychique, sont indéniablement liées à la réalité qui l'entoure et à son histoire. Ainsi, réalités *subjective* et *objective* composent une dyade dont le va-et-vient ressemble fort au va-et-vient entre ici et là-bas, au va-et-vient du présent entre passé et futur.

Dans notre activité, ces éléments sont en même temps point de départ, anamnèse et suivi de l'intervention clinique. En effet, il s'agit de la réactivation et de la réappropriation des compétences individuelles ou du groupe qui sont momentanément entravées. Le processus d'adaptation, difficile en soi, crée effectivement une distance culturelle. Il est souvent porteur de souffrances et de difficultés mais aussi de potentialités étroitement liées à l'individu et à son nouveau contexte.

C'est pourquoi, qu'il s'agisse de la demande individuelle d'une personne souffrante ou de celle d'un professionnel devant faire face à une situation difficile, tous les aspects précités sont pris en compte. S'il s'agit d'une consultation spécifiquement clinique, les moyens et les outils dont dispose le psychothérapeute présupposent souvent la mise en place d'un travail interdisciplinaire et d'un réseau de soutien qui peut aller jusqu'à sa reconstitution symbolique. Ce qui importe avant tout, c'est qu'en apportant des réponses concrètes, grâce à notre large activité de réseau, nous trouvons aussi des voies efficaces favorisant l'amélioration du patient. S'il s'agit de professionnels, nos réponses, selon les cas, peuvent prendre des formes diverses : interventions conjointes (soutien, dépistage, validation) auprès de leurs clients, conseils ponctuels, supervisions ou cours de formation portant sur des thèmes généraux ou particuliers.

De fait, dans notre pratique, la participation d'autres professionnels (travailleur social, avocat ou tout autre intervenant sollicité) peut soit servir directement ou de manière exclusive à la clinique, soit, par le biais du travail interdisciplinaire, être au service de la prévention.

II.2 DROITS HUMAINS

Cet aspect, auquel notre Association est particulièrement sensible, s'est traduit en 2000 par une série d'activités, dont voici les plus importantes :

- o1 Collaboration avec le groupe de professionnels de la santé d'Amnesty International (Suisse) dans le cadre de la préparation de l'année internationale contre la torture : campagne itinérante de sensibilisation des élèves des cycles d'orientation et des collèges en Suisse romande ;
- o2 Participation à la Coordination Asile, notamment à « l'Appel pour des conditions d'accueil dignes à l'égard des réfugiés demandeurs d'asile ». Dans ce cadre, nous avons récolté des signatures, servi de boîte aux lettres et organisé des conférences

- de presse. L'objectif était de s'opposer aux mesures étatiques visant à diminuer encore plus les prestations offertes à ces populations particulièrement vulnérables ;
- o3 Projet Timor-Est : suite au développement tragique des événements dans cette île et après 25 ans d'occupation illégale et de terreur, nous avons conçu un plan massif de « clinique de détraumatisation » avec les soignants locaux. Nous avons dû à regret abandonner ce projet à cause des violences subies par les équipes médicales et civiles sur le terrain ;
 - o4 CORSAM (Zurich) : Des formations ont été données à une trentaine de volontaires suisses dans le cadre de la solidarité avec les Indiens du Chiapas (Mexique) ;
 - o5 *Pluriels* a soutenu les grévistes de la faim qui, à Genève, ont dénoncé la situation des violations systématiques des droits humains en Tunisie ;
 - o6 *Pluriels* a soutenu « l'appel pour la libération des 4000 prisonniers kosovars retenus en Serbie » depuis les événements militaires 1999 en ex-Yougoslavie.

II.3 ACTIVITÉS PSYCHOSOCIALES

Cette partie du rapport annuel concerne toutes les activités de notre association hormis les consultations. Nos activités psychosociales servent à la clinique proprement dite, mais aussi à l'accomplissement des buts de *Pluriels*, à savoir :

- o1 Activités de prévention en santé mentale spécifique aux migrants, en particulier les plus vulnérables ;
- o2 Sensibilisation des professionnels aux problématiques des migrations et des migrants ;
- o3 Sensibilisation de la société genevoise à la question de « l'Autre » pluriculturel et complémentaire ;
- o4 Participation à la lutte contre le racisme ou toute autre forme de discrimination sociale ou institutionnelle à l'égard des non-suisse de Genève ;
- o5 Contribution à une réelle intégration et à l'acquisition de droits citoyens pour toutes celles et tous ceux venus d'ailleurs qui contribuent au développement de la société genevoise.

En l'an 2000, *Pluriels* a entretenu des contacts avec 165 partenaires. Ces échanges ont eu lieu tout au long de l'année avec la plupart d'entre eux, pour une trentaine d'activités différentes, aussi bien au sein de *Pluriels* qu'à l'extérieur. Le nombre d'heures consacrées à l'activité psychosociale directe (254.5 heures) correspond à près du quart des heures de consultations consacrées à la clinique (947 heures). Le nom des institutions ou des associations ainsi que des groupes de travail avec lesquels nous avons collaboré cette année est cité en annexe.

II.3.1 Activités directement liées aux interventions psychothérapeutiques

Parmi les activités psychosociales en lien direct avec notre pratique psychothérapeutique, nous citerons à titre d'exemple :

II.3.1.1 Consultations pluridisciplinaires, supervisions

- o1 Consultations avec des intervenants d'autres disciplines en présence ou non des clients, pour trouver des solutions à leurs problèmes sociaux, juridiques, familiaux ou autre, en lien direct avec leur état psychologique ;
- o2 Orientation de nos clients qui, tout en poursuivant leurs consultations à *Pluriels*, sont adressés à des personnes ou institutions ressources, le plus souvent contactées par nos soins ;
- o3 Supervision individuelle ou d'équipe de professionnels.

II.3.1.2 Ateliers, formations

- o1 Organisation et co-animation d'ateliers entre collègues de *Pluriels* et d'autres institutions telles que le Centre Social Protestant. Ce fut le cas notamment pour : « Confrontation interculturelle et Tradition » dans le cadre des Journées Psychosociales Romandes sur le thème « Dépendances et Autonomies ».
- o2 Formation donnée à l'IES sur les familles migrantes ;
- o3 CLIP (Communicative Learning in Intercultural Perspective) : animation d'un atelier sur le thème « La porte est un passage, les étapes de la vie d'une femme » ;
- o4 Préparation d'un débat avec l'Ecole des Parents pour janvier 2001, dans le cadre du « Parcours dans la violence ordinaire » au Forum de Meyrin.

II.3.1.2 Medias

- o1 Accueil d'un journaliste de la Radio Suisse Romande pour une émission sur les couples biculturels diffusée en deux parties : d'abord, les couples témoins pour une discussion à bâtons rompus sur les problèmes d'une telle union au quotidien ; puis un entretien plus ciblé sur les spécificités de ces couples ;
- o2 Publication de deux articles, rédigés par des membres de notre équipe, sur les perturbations de la santé des clandestins dans le dossier 2000 de la Commission Protestante Romande Suisse-Immigrés : « Femmes latino-américaines sans papiers : le difficile choix de vivre dans l'entre-deux », et « Les sans-papiers : Identité clandestine ou « clandestinisation » de l'identité » ;

II.3.2 Activités indirectement liées aux interventions psychothérapeutiques

Parmi les activités psychosociales indirectes, nous évoquons, selon une liste non-exhaustive :

- o1 Accompagnement de groupes de professionnels pour des problèmes ciblés, tels que difficultés scolaires et d'intégration d'élèves non-francophones, ou travail autour de problématiques familiales ;

- o2 Travail en réseau concernant des problèmes plus généraux, comme les difficultés spécifiques d'intégration vécues par les familles Roms, ou l'augmentation inhabituelle cette année du nombre d'élèves non-francophones dans les classes spécialisées ;
- o3 Cours de sensibilisation et formations, entre autres :
 - IES : participation au séminaire « Anthropologie de la famille et migration » ;
 - Volontaires suisses des « campements de paix et interposition » : « situations de violence, traumatismes et maîtrise de soi » ;
 - ACAT-Fribourg (Association des Chrétiens pour l'Abolition de la Torture) : prise en charge des victimes de la violence organisée et de la torture en particulier ;
 - animateurs du programme Migrants-Santé (Office Fédéral de la Santé Publique) du groupe SIDA Genève : « Communication avec les migrants hispanophones et lusophones » ;
- o4 Participation aux programmes et aux réseaux de prévention existant dans le canton de Genève, tels que le Groupe Santé Migrants et le Groupe Ressources (cf. II.4) ;
- o5 Evaluation psychologique d'adolescents sous le coup de mesures judiciaires, à la demande des instances de l'Etat, avec visites sur leur lieu de détention ; expertise en réponse aux interrogations de la Cour et des avocats sur la question de la migration ;
- o6 Poursuite de la démarche non thérapeutique « Couple biculturel - groupes d'échange et de réflexion » en partenariat avec Couple et Famille et la Consultation Conjugale du Centre Social Protestant depuis 1998 ;
- o7 Participation à une recherche (B.I.R.D.) sur l'état des lieux de l'application du mandat d'accompagnement social, en vue de l'intégration des réfugiés statutaires (cf. II.6) ;
- o8 Publication dans le journal de la section suisse de Pax Christi n° 64, nov. 2000 « *La torture, une logique de la déshumanisation* » ;
- o9 Publication par *Pluriels* ou à propos de *Pluriels* de plusieurs articles de presse concernant nos activités associatives et cliniques (*Le Courrier, La Tribune de Genève, L'Hebdo*) ;
- o10 Participation aux activités d'autres associations dont les buts sont compatibles avec ceux de *Pluriels*, telle que l'Association Romande Femmes Immigrées et Santé (ARFIS) ;
- o11 Suivi de deux psychologues stagiaires diplômants (niveau DESS) des Universités de Genève et de Lyon ;
- o12 Contribution à l'élaboration d'une stratégie fédérale et cantonale « Prévention en santé mentale » et à la réalisation d'un projet pour l'intégration des étrangers ;
- o13 Participation au « Focus Stratégique » du Forum Suisse pour l'Etude de Migration à Neuchâtel, dans le cadre de la stratégie fédérale en matière de santé et de migration ;
- o14 Accueil d'un représentant de la communauté musulmane de Genève dans le cadre de leur réflexion sur les problèmes de violence conjugale vécue par des femmes de

cette confession. Cette démarche se poursuivra en 2001 probablement sous forme de table ronde ;

- o15 Collaboration active à la campagne « RESPECT ! » avec le réseau Intermigra et le club d'amis du HCR, pour la mise en place de la célébration du 50^{ème} anniversaire du HCR en décembre 2000, qui s'achèvera par une grande manifestation en juin 2001 ; participation à la journée « Agir autrement contre le racisme » organisée par Intermigra dans le cadre du PNR-40 « Violence au quotidien et crime organisé » ;
- o16 Animation d'un débat avec le public après la représentation de la pièce « BMC » (Bordel militaire de campagne) de l'auteur Eugène Durif, mise en scène par Chantal Siegenthaler au théâtre de la Grenade. Cette pièce aborde le thème de l'identité dans un contexte de guerre et de décolonisation ;
- o17 Rencontres ponctuelles avec des étudiants de l'Université de Genève ou de l'IES au sujet de leurs travaux de recherche et participation à des jurys de diplôme.

II.4 LES RÉSEAUX

Pierre angulaire du travail psychosocial, l'activité en réseau peut être illustrée à partir de ces trois exemples :

II.4.1 Réseau Meyrin

Composé d'une vingtaine de services présents sur la commune de Meyrin et de deux associations dont *Pluriels*, ce réseau représente une magnifique expérience de synergie de connaissances et de ressources au service de la population meyrinoise, tout particulièrement de ses jeunes. Nous faisons partie de ce réseau depuis bientôt trois ans, durant lesquels notre collaboration avec cette commune, si densément peuplée de non-suisse, n'a fait que s'intensifier. La réflexion se poursuit.

En 2000, ce réseau s'est penché sur le problème de la qualité de l'accueil des élèves non francophones de l'école primaire et des réponses qui y sont actuellement données. Un sous-groupe de travail a élaboré une proposition de type « classe d'accueil » qui malheureusement n'a pas été acceptée par le DIP.

II.4.2 Groupe ressources

Pluriels a poursuivi sa participation à ce groupe de travail. Créé il y a quatre ans à l'initiative du directeur des classes d'accueil du cycle d'orientation, son but était alors de venir en aide aux élèves, enfants et adolescents menacés de renvoi, ainsi que de soutenir les enseignants qui, face à de telles situations, se trouvaient souvent démunis. Il s'agissait également de sensibiliser les différentes instances du Département de l'instruction publique, notamment les enseignants et les conseillers sociaux, afin de mieux comprendre et aborder les diverses problématiques rencontrées avec les élèves non-suisse, en particulier les nouveaux immigrés.

En 2000, nous avons continué sur la même lancée et avons approfondi la question d'intégration scolaire et sociale des enfants de certaines ethnies ou nationalités, notamment celle des enfants et des adolescents Roms provenant de l'ex-Yougoslavie. A ce sujet, le

groupe a mis en place cette année une formation spécifique d'une demi-journée relative à cette ethnie, sa culture et son histoire.

Le Groupe Ressource est devenu une unité de travail au sein de la cellule migrants du DIP. Nous avons donc pris la décision d'agir dorénavant au cas par cas, puisque les problèmes posés ne sont plus les mêmes. Dans ce sens, le groupe a activement contribué à l'élaboration de la brochure « Mots voyageurs, mots d'ailleurs » qui est un guide de l'entretien bilingue à l'usage des interprètes et intervenants scolaires (enseignants, assistants sociaux, infirmiers, psychologues).

II.4.3 Groupe Santé-Migrants

Le Groupe Santé-Migrants, auquel nous participons également, s'est essentiellement centré sur les problèmes de santé mentale des requérants d'asile. Réuni à onze reprises cette année, il a notamment abordé les problématiques suivantes : l'impact sur la santé des migrants lors d'attentes prolongées en vue de l'obtention d'un permis de séjour, les incidences de l'annonce de leur renvoi sur la santé des requérants déboutés, la place faite aux requérants handicapés, le retour des Kosovars et la situation médicale sur place.

Il a réfléchi à son rôle et au type de population cible sur lequel il veut plus particulièrement se pencher, soit les requérants d'asile, mais également les migrants défavorisés et les personnes sans statut légal. Enfin, le Groupe Santé-Migrants a participé à la réflexion sur le projet de réseau de santé mentale pour les adultes, portant aussi sur l'accueil des requérants d'asile à Genève.

II.5 COUPLES BICULTURELS

Les groupes non thérapeutiques de rencontres de couples biculturels que nous animons conjointement avec Couples et familles et le Centre Social Protestant, n'ont pu aboutir cette année. Nous espérons néanmoins pouvoir concrétiser à nouveau prochainement ce projet, peut-être sous une autre forme.

II.6 PROJET BIRD

BIRD (Bureau d'Intégration de Réfugiés, pour Demain) : ce projet vise à une intégration socio-économique réelle des réfugiés statutaires (permis B et F humanitaire dans un premier temps, puis permis C réfugié dans un second temps) au niveau du canton. Il est né d'une réflexion et d'une recherche menées conjointement par *Pluriels* et « l'équipe-réfugiés » de Caritas Genève. Se différenciant d'une prise en charge économique, le projet BIRD se propose d'aller au-delà de l'effet pernicieux de la dépendance financière : il se situe dans un contexte de reconnaissance et de validation des diplômes et certificats acquis par les réfugiés avant leur arrivée en Suisse. Grâce à l'appui financier de la Confédération, les ressources humaines et professionnelles de nos deux institutions seront mises à contribution pour aider ces nouveaux réfugiés à mieux reconstruire leurs projets de vie.

III. PERMANENCES

Lors de nos permanences, qui ont lieu tous les jours (du lundi au vendredi de 10h. à 12h. et de 14h. à 16h, sauf le mercredi après-midi), nous recevons des personnes venues pour fixer un rendez-vous ou pour se renseigner sur notre travail. Nous y accueillons également des professionnels pour des entretiens et des échanges sur nos activités respectives.

Le téléphone reste toutefois le lien privilégié de *Pluriels* avec l'extérieur durant nos heures de permanence. Nos conversations ne se réduisent pas à prendre des rendez-vous ou des renseignements sur nos activités, elles donnent aussi aux gens l'occasion de s'épancher, de faire partager leurs difficultés. Elles se transforment même parfois en de véritables "consultations" téléphoniques de plus d'une heure, suivant l'état émotionnel de l'interlocuteur.

Le fax nous est de plus en plus utile pour les corrections de documents ou d'articles, ou pour annuler certains rendez-vous de manière plus personnelle et explicative.

Comme prévu, nous avons créé notre propre adresse électronique. Ceci nous facilite grandement la communication avec nos partenaires et nous fournit un accès direct aux informations et aux échanges avec l'étranger.

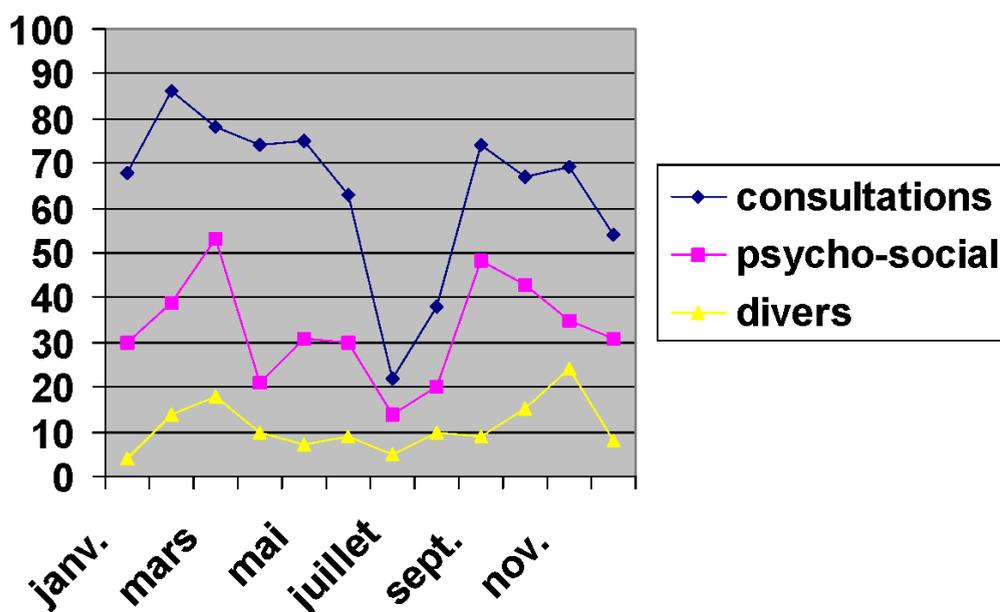
En l'an 2000, *Pluriels* a comptabilisé 1296 appels téléphoniques comprenant :

766 téléphones en rapport avec les consultations,

395 appels liés au psychosocial,

133 divers,

répartis tout au long de l'année selon la courbe suivante :



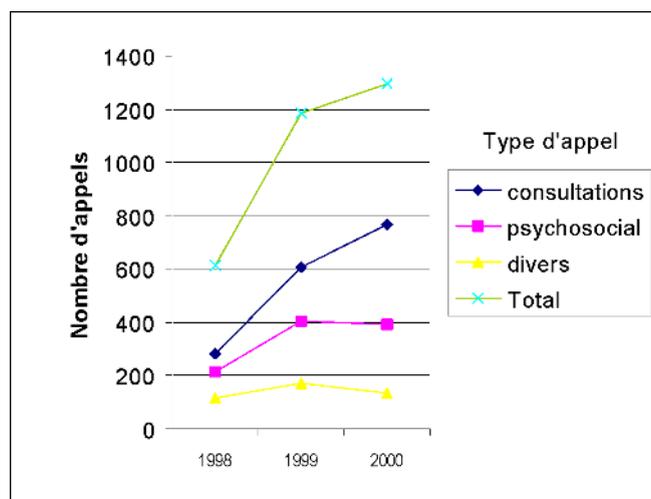
Le creux est comme d'habitude lié aux vacances d'été et à l'horaire réduit.

Les pointes se retrouvent autour de février-mars et de septembre à novembre, soit dès la reprise.

D'autre part, nous avons réalisé un tableau comparatif des appels pendant les 3 dernières années pour compléter notre bilan de cette période :

Statistiques téléphone 2000				
	1998	1999	2000	Progression annuelle moyenne
consultations	284	610	768	143%
psychosocial	216	403	395	85%
divers	114	170	133	33%
Total	614	1183	1296	102%

ce qui donne la courbe ci-après :

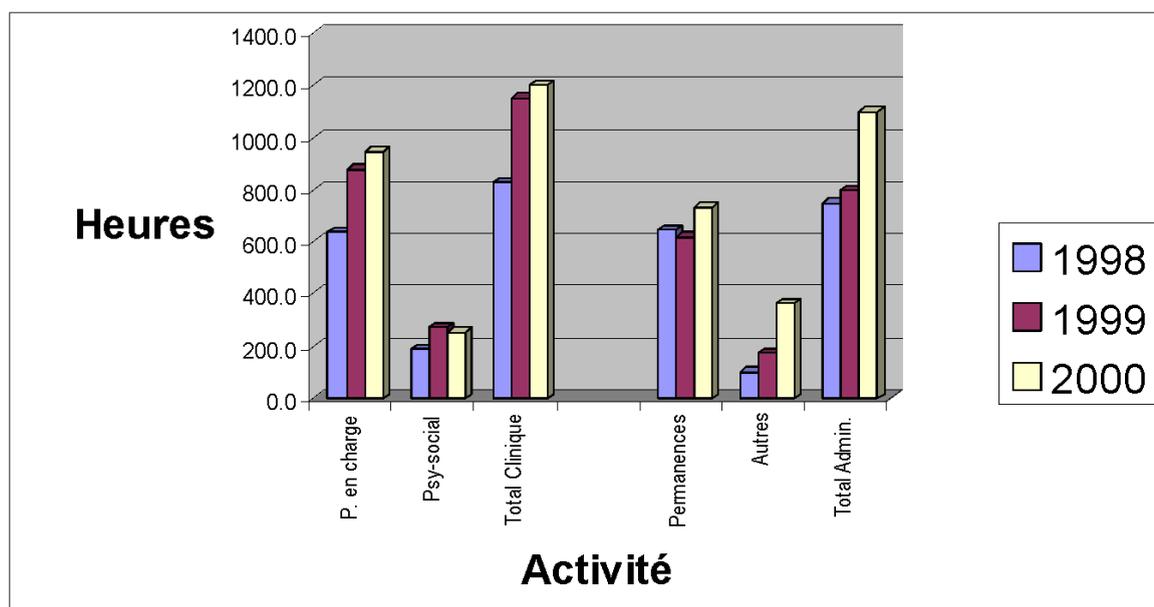


L'augmentation de nos appels téléphoniques en 2000 va de pair avec la croissance de nos activités en général, les consultations et nos activités psychosociales en particulier.

IV. RESUME DES ACTIVITÉS DE PLURIELS

Statistiques d'activité				
	1998	1999	2000	Progression annuelle moyenne
Clinique:				
Consultations	640.0	879.5	947.5	43%
Psycho-social	190.5	272.0	254.5	38%
Total Clinique	830.5	1151.5	1201.5	42%
Administration :				
Permanences	645.5	621.5	734.5	5%
Autres	103.5	175.0	365.5	161%
Total Administration	749.0	796.5	1100.0	27%
Total	1579.5	1948.0	2301.5	35%

Ce qui donne le graphique ci-dessous :



Il nous montre que le travail administratif de *Pluriels* a beaucoup augmenté en 2000 par rapport aux années 1998 et 1999, alors que les activités cliniques ont subi une progression régulière sur les trois années. En fait, ce n'est pas tant le travail administratif en soi qui a progressé, mais le paiement de ses heures jusque là très peu rémunérées.

V. CONCLUSIONS ET PERSPECTIVES

De 1998 à 2000, le nombre d'heures effectuées par les membres de l'équipe a globalement augmenté de 35%. On constate ainsi sur les trois années un accroissement de 42% des activités cliniques (consultations, prises en charge et travail psycho-social) et de 27% du travail administratif (permanences et administration).

Nous avons continué à offrir essentiellement des thérapies « brèves », sauf aux personnes victimes de violence organisée et de racisme qui nécessitent un suivi à plus long terme. Ces thérapies brèves ne traitent bien sûr que le symptôme, mais nous permettent davantage de souplesse et de disponibilité pour aider un plus grand nombre de clients à retrouver leurs repères et à renouer le fil de leur existence bouleversée.

Le nombre de consultations données par l'équipe clinique n'a fait que croître depuis la création de l'Association. Diverses hypothèses peuvent être avancées pour expliquer la croissance importante des prestations entre 1997 et 2000. Mis à part l'augmentation de la demande et des besoins liée aux événements dans différents pays, les partenaires de *Pluriels* ont de plus en plus sollicité l'équipe clinique pour sa connaissance et son respect des clés culturelles des migrants, la mobilité et la rapidité de ses réponses, ainsi que la souplesse de son cadre. Par ailleurs, l'effet « bouche à oreille », en particulier parmi la population sans statut légal défini en Suisse, est un facteur dont il faut aussi tenir compte.

Née de notre collaboration étroite avec le réseau Meyrin, l'idée d'ouvrir une antenne *Pluriels* à Meyrin, semble être en bonne voie de réalisation. Nous allons mettre à disposition de la commune et de sa population migrante en particulier une consultation ethnopsychologique et psychosociale d'environ 10 heures par semaine. Cette consultation sera assurée par des membres de notre équipe clinique. En principe, les locaux seront gracieusement mis à disposition par la commune et l'antenne Meyrin sera très probablement fonctionnelle courant 2001.

Par ailleurs, nous continuerons à avancer dans notre recherche « Migration, blessure psychique et somatisation » et publierons un livre-témoignage relatant nos expériences à *Pluriels* depuis sa création en 1995. Nous poursuivrons bien entendu nos autres projets, particulièrement dans l'activité de réseau qui demeure une de nos priorités.

VI. ANNEXES

Voici la liste des institutions, services sociaux et associations avec lesquels nous avons collaboré cette année.

A) Ecoles

Ecoles primaires

Ecole de Bella-Vista
Ecole des Eaux-Vives
Ecole de Meyrin
Ecole des Avanchets
Ecole des Champs-Fréchets
Ecole de Saint-Jean
Ecole d'Aïre
Ecole de Balexert

Cycles d'orientation

C.O. des Coudriers
C.O. des Grandes-Communes
C.O. de la Golette
C.O. du Marais
C.O. de Pinchat
C.O. de la Gradelle
C.O. de Sécheron
C.O. des Voirets
C.O. des Colombières

Ecoles du secondaire post-obligatoire

Service des classes d'accueil et d'insertion (SCAI)
Collège et école de commerce André Chavanne
Collège et école de commerce Emilie Gourd
Ecole de culture générale Henri Dunant
Ecole de culture générale Jean Piaget
Centre d'enseignement professionnel technique et artisanal (CEPTA)
Office d'orientation et de formation professionnelle (OOFP)

Ecoles supérieures

Institut d'études sociales (IES)
Université de Genève

B) Services sociaux ou juridiques

Caritas Genève : Secteur réfugiés et Secteur social
Centre social protestant (CSP)
Entraide protestante suisse (EPER)

Service de protection de la jeunesse (PDJ)
Fondation suisse du service social international (SSI)
Solidarité femmes
Hospice Général : Unité Immigration, Suisses de retour de l'étranger, Aide aux requérants d'asile (ARA) et Service d'accueil des réfugiés (SAR)
Réseau Avanchets
Réseau Meyrin
Centre « Au cœur des grottes » de l'Armée du Salut
Bureau d'informations sociales (BUIS) de l'Université de Genève
Centre de Contact Suisse-Immigrés (CCSI)
Centre d'Action Sociale et de Santé (CASS) des Pâquis, Meyrin, St-Jean, Plainpalais, Servette, Châtelaine et Petit Lancy
Croix-Rouge genevoise : Secteur réfugiés et Secteurs des aînés
Aumônerie genevoise œcuménique auprès des requérants d'asile et des réfugiés (AGORA)
ELISA
AGECAS : secteur mineurs non accompagnés
Camarada
Service du tuteur général
Service Social des Hôpitaux Universitaires de Genève
Centre social régional, à Lausanne
La Fraternité, à Lausanne
Pôle médico-social, à Gaillard (France)

C) Services médicaux, psychologiques ou psychosociaux

Service de santé de la jeunesse (SSJ)
Hôpitaux universitaires de Genève (HUG) : Clinique de psychiatrie adulte, Unité mobile de soins communautaires, policlinique de médecine, Consultation interdisciplinaire de médecine et de prévention de la violence (CIMPV), Unité d'alcoologie de la division d'abus de substances, Centre de santé-migrants, Unité de médecine des voyages et migrations
Consultation psychologique pour jeunes adultes (CPJA) de l'Université de Genève
Centre de consultation pour victimes d'infractions (LAVI)
Office protestant de consultations conjugales et familiales
Centre social protestant : consultation conjugale
Centre d'information familiale et de régulation des naissances (CIFERN)
Appartenances
Service médico-pédagogique (SMP)
Consultation ethnopsychiatrique (Dresse Franceline James)
Hôpital de l'enfance à Lausanne
Association VIRES
Couple et Famille
Planning familial de Nyon
Centre Primo Lévi à Paris
Centre Exil à Bruxelles
Consultation thérapeutique pour les victimes d'abus sexuels (CTAS)

D) Associations

Association romande femmes immigrées et santé (ARFIS)
Association romande contre le racisme (ACOR)/SOS Racisme
Association des mères seules de Bosnie
MondialContact, Cultures et citoyenneté (MC)
Forum Santé
Association romande Pro Mente Sana
Université populaire albanaise (UPA)
Coordination genevoise pour la défense du droit d'asile
Association Les Hirondelles / Las Golondrinas
Maison de Vaudagne à Meyrin
Cercle Albanais-Meyrinois (Réseau Meyrin)
Coordination suisse pour l'appui aux campements civils pour la paix au Chiapas – Zurich
(CORSAM)
Association Païdos
Foyer de la ferme
Le Relais
Association Argos
Association « Memoria Viva »
Librairie Albatros (centre culturel latino-américain)
ADEPAS (manifestation et stand santé prévention, foire de Genève)
PRO-INFIRMIS
Association Arc-en-ciel (pour un projet d'entraide humanitaire au Maroc)
Découverte Jeunes Solidaires (DJS), jeunes d'ici et d'ailleurs
Association Voix Libres (coopération avec des secteurs très défavorisés en Bolivie)

Pluriels

CENTRE DE CONSULTATIONS ET D'ETUDES PSYCHOLOGIQUES POUR MIGRANTS

LISTE DES MEMBRES DU COMITÉ 2000

- Président : Me François MEMBREZ, avocat
- Coordinateur : M. Alfredo CAMELO, psychologue FSP
- Responsable clinique : Mme Marie-Andrée CIPRUT, psychologue FSP
- Administratrice-trésorière : Mme Jeannine de HALLER, psychologue FSP
- Membres :
Mme Maryelle BUDRY, psychologue FSP
Dr. Gilles GODINAT, psychiatre FMH
Mme Franca ONGARELLI LOUP, travailleuse sociale

Genève, le 9 mai 2000



LISTE DES MEMBRES DE L'EQUIPE CLINIQUE

Responsable clinique : Marie-Andrée CIPRUT, psychologue FSP

Membres permanents : Alfredo CAMELO, psychologue FSP

Jeannine de HALLER, psychologue FSP

Antoinette LIECHTI, psychologue-psychothérapeute FSP

Membres ponctuels : Dresse Xanthoula DALAKAKI, psychiatre
FMH

Alain CHARPIOT, consultant

Genève, automne 2000

5, rue des Voisins, C.P.107, 1211 Genève 4
tél./fax: 022/328.68.20 e-mail : pluriels@pluriels.ch