

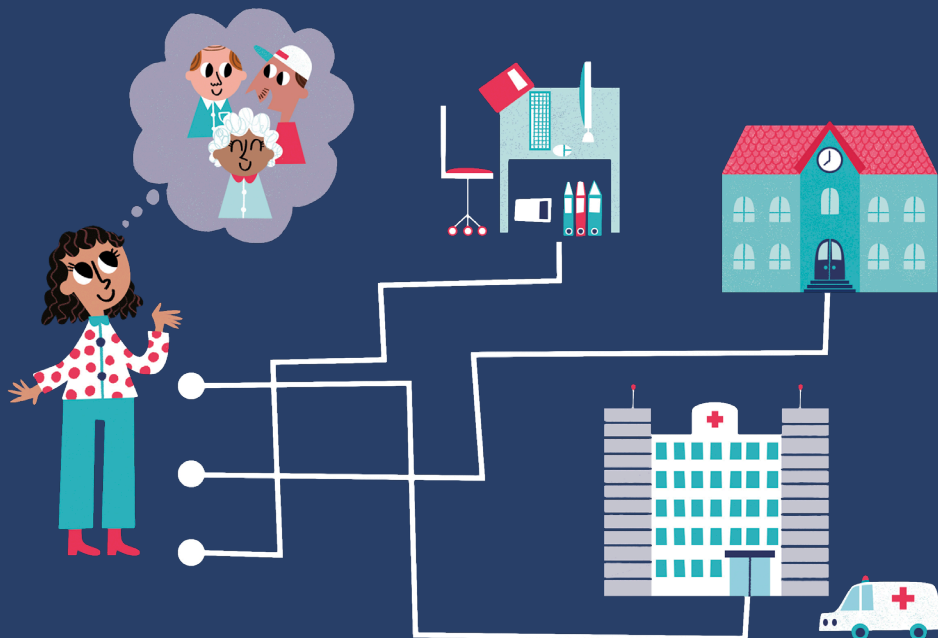
# Projet « Personnes-relais »

Fil-rouge à l'attention  
des communes fribourgeoises



ETAT DE FRIBOURG  
STAAT FREIBURG

Bureau de l'intégration des migrant-e-s  
et de la prévention du racisme IMR  
Fachstelle für die Integration der MigrantInnen  
und für Rassismusprävention IMR



*J'ai suivi la formation de personne-relais pour la communauté portugaise en 2018.*

*Ce projet m'a permis de mieux comprendre comment la communauté s'organise aujourd'hui, sachant que les migrant-e-s portugais-e-s sont présent-e-s à Fribourg depuis longtemps.*

*J'ai appris des techniques pour entrer en contact avec la communauté, j'ai pu mieux saisir les différences entre les communautés migrantes récemment arrivées et celles déjà installées, j'ai renforcé mes compétences et j'ai collaboré avec un bureau de l'État.*

*C'était un vrai défi, mais avec un résultat très positif.*

Jani Laura Almeirante Dunne, personne-relais

*Ce projet a été, pour moi, une occasion de rencontrer des personnes extraordinaires, motivées et engagées. Des personnes d'horizons différents avec un souhait commun: participer au mieux vivre ensemble, favoriser leur intégration et celle des personnes de leur réseau.*

*Les échanges et les projets développés nous ont permis de mieux connaître certaines problématiques spécifiques à une communauté, mais aussi des problématiques transversales. Nous avons exploré et appris ensemble. Les institutions et les associations contactées ont également appris avec nous et nous avec elles. L'implication des autorités, du bureau de l'intégration, des institutions et des associations a été ressentie comme une reconnaissance par les personnes-relais et les participant-e-s aux séances.*

*Pour les personnes-relais, ce parcours a été un challenge valorisant et le rôle développé leur a donné une légitimité pour continuer à être une ressource autour d'elles.*

Carmen Gutierrez, formatrice  
dans le cadre du projet « Personnes-relais »

## 1. L'essentiel en bref

Comment favoriser la communication et les liens avec les personnes issues de la migration ? Comment faciliter leur accès aux institutions et leurs prestations ?

Ce sont les questions auxquelles répond le projet « Personnes-relais ». Ce dernier a vu le jour en 2015, sur l'impulsion de la Commission cantonale pour l'intégration des migrant-e-s et la prévention du racisme CMR. Il a par la suite été mis en œuvre par le Bureau de l'intégration des migrant-e-s et de la prévention du racisme IMR. Ce fil-rouge rassemble les expériences menées depuis son lancement et a pour objectif de faciliter la réalisation du projet dans les communes fribourgeoises intéressées.

En résumé, le projet « Personnes-relais » est une démarche qui vise à améliorer la communication entre les structures institutionnelles et les personnes issues de la migration. Le projet a pour objectif, par l'intermédiaire de personnes-relais, de transmettre des informations précieuses sur la vie quotidienne. Il repose sur une dynamique participative et s'appuie sur des acteurs locaux pour favoriser l'inclusion et l'accessibilité aux différents services et prestations publics.

Au-delà de la capacité à créer du lien entre les individus et les institutions publiques, la force du projet « Personnes-relais » est de partir des besoins identifiés, de valoriser les compétences existantes, de soutenir l'émergence de nouvelles actions et de contribuer au renforcement de la cohésion sociale pour tou-te-s les habitant-e-s d'une commune.

Pour des informations plus détaillées sur l'origine du projet « Personnes-relais », vous pouvez consulter l'annexe 3 de ce fil-rouge.

## 2. Conditions de départ et exemples de réalisations

Pour mettre en place le projet « Personnes-relais », la commune doit pouvoir compter sur des habitant-e-s qui souhaitent s'engager pour la collectivité. Cette démarche prend un certain temps et nécessite le recours à divers moyens pour stimuler l'identification de « personnes-relais » : comme l'activation du réseau de la commune et des associations ou l'utilisation de contacts privés. Pour garantir le bon fonctionnement de la démarche, la commune doit nommer une coordinatrice ou un coordinateur de projet et désigner une personne qui sera chargée d'animer les séances collectives avec les personnes-relais. Enfin, il est nécessaire de prévoir un budget pour les activités qui seront mises en place par les personnes-relais. Si votre commune ne dispose pas des montants nécessaires, elle a la possibilité de demander un cofinancement à l'IMR de maximum CHF 3000.– ainsi qu'un soutien pour l'animation des séances avec les personnes-relais. Un exemple de budget figure dans l'annexe 1.

Après avoir participé à 4 séances collectives d'information et d'échange, les personnes-relais sont prêtes à mettre en place un projet concret. Ce dernier peut prendre diverses formes. Voici quelques exemples :

- Lors de l'assemblée générale d'une association dont la personne-relais fait partie, le ou la secrétaire communal-e est invité-e à présenter les prestations de la commune et à répondre aux questions du public.
- La commune décide de traduire un dépliant informatif en plusieurs langues et prévoit une diffusion large, en étroite collaboration avec la personne-relais qui mettra à disposition son réseau.
- La personne-relais se rend compte qu'au sein de sa communauté, différents questionnements se posent par rapport au système scolaire dans le canton de Fribourg. Elle organise une soirée d'information avec des représentant-e-s du canton sur cette thématique, en présence d'interprètes.

## 3. Rôles d'une personne-relais

Les rôles d'une personne-relais peuvent se résumer de la manière suivante :

- mieux connaître l'offre et les prestations existantes ;
- fonctionner comme intermédiaire avec son réseau ou sa communauté ;
- faciliter la transmission d'information entre les différent-e-s acteurs-trices concerné-e-s (public, institutions, professionnel-le-s) ;
- orienter le public-cible (communauté, réseau) vers les services et prestations appropriés (santé, administratif, social, éducatif, etc.) ;
- faire le lien avec les services communaux ;
- stimuler la cohésion sociale.



#### 4. Les différentes étapes du projet en détail

Dans la pratique, il faut compter environ une année pour réaliser de A à Z le projet « Personnes-relais ». Cette période se déploie durant les 6 phases du projet énumérées ci-dessous :



##### Etape 1 : Recherche de personnes-relais

La coordinatrice ou le coordinateur du projet mobilise son réseau et ses ressources pour identifier des personnes issues de la migration qui sont peut-être déjà actives au sein de leur communauté, association et/ou commune et qui ont :

- › un intérêt à s'informer et à informer ;
- › une capacité à mobiliser des compatriotes et/ou leur réseau ;
- › une maîtrise du français et/ou de l'allemand ;
- › une aisance à communiquer.

##### Etape 2: Identification des besoins et des ressources

Durant deux premières rencontres participatives (séances 1 et 2), l'animatrice ou l'animateur identifie les intérêts, les besoins et les ressources des personnes-relais et de leurs communautés ou réseaux. Le groupe définit des rencontres futures avec des représentant-e-s d'une association ou d'une institution des domaines de la santé et du social (p. ex. Fribourg pour tous FpT). L'objectif des rencontres à venir sera d'échanger et de se familiariser avec des offres existantes.

##### Objectifs

- › Informer, sensibiliser et donner des outils aux personnes-relais pour qu'elles puissent organiser une séance d'information auprès de leurs réseaux/communautés.
- › Identifier les ressources et les besoins existants.
- › Tisser des liens avec les institutions et les sensibiliser aux besoins spécifiques des personnes issues de la migration.

##### Etape 3: Prise de contact et sensibilisation des institutions et des associations

La coordinatrice ou le coordinateur du projet « Personnes-relais » prend contact avec les institutions et les associations choisies lors de l'étape 2. Ensuite, les personnes-relais sont invitées à partager les besoins, préparer une séance d'information et/ou de la documentation à diffuser.

##### Exemples concrets

Mise en lien avec les actrices et acteurs des domaines de la santé, du social, de l'école et de la législation.

**Thématiques abordées :** retraite et assurances sociales, système scolaire, atelier votations, insertion socio-professionnelle, droits dans le domaine du travail...

#### **Etape 4: Accompagnement pour la préparation des séances d'information**

Durant les séances 3 et 4, l'animatrice ou l'animateur accompagne les participant-e-s dans la préparation de la séance d'information à l'attention de leur communauté ou réseau sur le thème choisi et avec l'intervenant-e sollicité-e. Un coaching individuel peut également être proposé aux participant-e-s qui en expriment le besoin.

#### **Etape 5: Réalisation de la séance d'information**

Le jour convenu, la personne-relais rassemble les membres de sa communauté ou de son réseau pour la séance d'information. Celle-ci se déroule en présence de l'intervenant-e, d'un-e représentant-e de la commune, et éventuellement d'un-e interprète.

A préciser que la séance d'information peut être remplacée par d'autres actions qui poursuivent le même but : par exemple l'élaboration, la traduction et la distribution de documents ou la participation à la traduction de vidéos d'information.

#### **Etape 6: Bilan et attestations**

L'expérience se termine avec une dernière rencontre de bilan entre les personnes-relais (séance 5), co-animée par la coordinatrice ou le coordinateur et l'animatrice ou l'animateur. Le but est de partager les expériences sur les projets réalisés et d'inviter d'autres partenaires de la commune à découvrir la démarche.

La participation à ce processus, qui aboutit à la réalisation d'une séance d'information (ou d'une autre activité), donne droit à une attestation et à un défraiement pour valoriser l'engagement et les compétences mobilisées par les personnes-relais, qui gèrent et réalisent un projet concret.

Dans l'annexe 2, vous trouverez des exemples d'animation pour les 5 séances du projet « Personnes-relais ».

#### **5. Articulation du projet avec des projets existants dans la commune**

Le projet « Personnes-relais » est complémentaire à d'autres démarches de cohésion sociale, telles que « Communes sympas ». La présence d'une commission d'intégration et/ou d'une animation socioculturelle peut faciliter la recherche des personnes-relais, la mise en lien avec les institutions, la coordination du projet ou encore la mise à disposition de locaux pour les moments de rencontre.

## 6. Impacts du projet «Personnes-relais» et recommandations

Le tableau ci-dessous résume les impacts du projet «Personnes-relais» par public-cible et propose des recommandations :

	Impacts	Recommandations
<b>Personnes-relais</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Découverte de certaines institutions et leurs prestations</li><li>➤ Renforcement du rôle de personne-ressource</li><li>➤ Expérience enrichissante</li><li>➤ Reconnaissance des ressources et compétences</li><li>➤ Echange entre communautés/réseaux</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Bien définir les limites du rôle des personnes-relais pour éviter qu'elles ne deviennent des «travailleuses sociales ou travailleurs sociaux informel-le-s».</li><li>➤ Favoriser le relais vers les institutions ou associations concernées. Préparer, en amont, cette mise en relation.</li></ul>
<b>Participant-e-s aux séances d'information</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Découverte des institutions et prestations spécifiques</li><li>➤ Accès facilité à l'information et aux prestations</li><li>➤ Réduction des inégalités d'accès aux droits et aux services</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Mobiliser des interprètes communautaires.</li><li>➤ Utiliser un langage simple.</li><li>➤ Adapter les informations et le format au public-cible.</li></ul>
<b>Institutions</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Meilleure connaissance de la diversité des parcours de migration et des besoins spécifiques qui s'y rapportent</li><li>➤ Prise de conscience pour rendre davantage accessibles les offres et prestations existantes auprès de la population issue de la migration</li><li>➤ Adaptation de la communication selon les publics-cibles</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Clarifier, en amont, les attentes par rapport aux institutions, en les familiarisant avec le public-cible et ses besoins.</li><li>➤ Garantir une certaine flexibilité et capacité d'adaptation.</li></ul>

*Organiser une soirée informative sur la retraite a été pour moi une expérience profondément enrichissante, tant sur le plan personnel que communautaire.*

*Etant moi-même issue de la migration, j'ai ressenti toute l'importance de créer des espaces où les membres d'une même communauté peuvent s'exprimer librement, poser leurs questions et recevoir des réponses claires sur des sujets qui les préoccupent.*

*C'est un pas important pour aider les personnes issues de la migration à se sentir reconnues, entendues et prises en considération.*

*Cela les aide à s'ouvrir aux autres, à faire confiance à la société dans laquelle elles vivent, et à entamer une intégration saine.*

*Cette expérience, marquée par la mise en commun de nos compétences et par les effets concrets de notre engagement, a été pour moi une véritable réussite. Quelle satisfaction de percevoir des visages soulagés, des liens renforcés et des familles mieux orientées.*

*Ce moment a renforcé ma conviction que, même à petite échelle, nous pouvons être des actrices et acteurs du changement, de la solidarité, du partage et de la reconnaissance qui sont les fondements du vivre-ensemble.*

Larisa Gianella, personne-relais

## Annexe 1 – Budget pour former une volée de personnes-relais

Note: Il s'agit d'un exemple de budget, inspiré par les moyens financiers investis par le Bureau de l'intégration des migrant-e-s et de la prévention du racisme IMR pour chaque volée de personnes-relais. Ce budget se base sur la participation de 10 personnes-relais à la formation.

Poste	Montant en CHF (ou pourcentage)	Explication
<b>Coordinatrice-coordonateur</b>	5 % temps de travail sur une année	Coordination du projet; mise en lien avec le politique et éventuellement d'autres démarches communales; organisation et participation aux séances collectives et d'information; selon les besoins, suivi individuel; démarches administratives. Ce rôle peut aussi être confié à un-e employé-e de la commune. Etape 1 (recherche): 15 h Etape 2,4,6 (organisation, co-animation / présence aux moments collectifs): 25 h Etape 3 (contacts institutions): 10 h Etape 5 (séances d'informations): 20 h Suivi individuel: 20 h Total: 90 h (non comptabilisé dans le montant total de 10000.–)
<b>Animatrice-animateur</b>	1800.–	Préparation et animation des 5 séances (durée de 2-3h) et éventuellement, participation à quelques séances d'information (4h). Ce rôle peut aussi être confié à un-e employé-e de la commune compétent-e en animation de groupes. Sur demande, l'IMR peut apporter du soutien (animation ou mise en lien avec des animatrices ou animateurs). Total: 120.–/h x 15 h
<b>Salle</b>	0.–	Dans l'idéal, une salle communale est mise à disposition gratuitement.

Poste	Montant en CHF (ou pourcentage)	Explication
<b>Personnes-relais</b>	7200.–	Participation aux séances d'information; coordination et mise en place de son projet individuel. Les personnes-relais sont défrayées CHF 120.–/séances (y compris la séance d'information organisée pour son réseau, son association ou sa communauté). Les frais en lien avec la séance (location, flyer, matériel,...) sont remboursés sur présentation des justificatifs.
<b>Apéritif</b>	500.–	2 apéritifs pour les séances collectives. 1 apéritif lors des séances d'information.
<b>Intervenant-e</b>	Cadeau	Si la personne intervient à la séance organisée par la personne-relais dans le cadre de son activité professionnelle, un défraiement peut être remplacé par un cadeau.
<b>Communication</b>	Commune	Impression de flyers ou d'autres supports de promotion. Un soutien par les services communaux respectifs peut être mobilisé.
<b>Interprétariat</b>	500.–	Ce montant est prévu pour l'interprétariat dans le cadre de séances d'information organisées par les personnes-relais.
<b>Total</b>	<b>10000.–</b>	

## Annexe 2 - Exemple pour l'animation des 5 séances collectives

### Séance 1 - Durée 2h

#### Objectifs:

- Présenter le projet et faire connaissance.
- Identifier les motivations des participant-e-s, les ressources et les besoins de leur communauté ou réseau.

#### 1. Bienvenue et présentation du contexte

Constats motivant le projet

Origine du projet et expérience

#### 2. Présentation du projet proposé

Objectif du projet / Etapes / Objectifs de la séance et déroulement

#### 3. Présentation des participant-e-s et des intervenant-e-s

Nom, parcours, rôle ou engagement dans son association ou réseau.

Type d'activité réalisée dans sa communauté/son réseau.

Est-ce qu'un lieu de rencontre a déjà été défini ?

#### 4. Echange à deux sur les motivations

Animation avec la méthode « photolangage ». Chacun-e choisit une photo qui représente au mieux ce qui la ou le motive à s'impliquer dans ce projet.

#### 5. Echange à deux sur les ressources existantes et les besoins

Exploration des ressources, des difficultés et des besoins constatés dans sa communauté ou son réseau, dans le domaine de la santé et du social.

#### 6. Mise en commun des ressources et besoins de chaque groupe.

### Séance 2 - Durée 2h

#### Objectifs:

- Mieux connaître les institutions et les prestations dans un domaine spécifique.
- Identifier la thématique pouvant être explorée à partir des besoins identifiés lors de la première séance.

#### 1. Rappel des besoins identifiés et qui ont été transmis à l'institution sollicitée pour la préparation de la séance

#### 2. Exemple : présentation de Fribourg pour tous FpT, thématiques abordées :

- Santé : Assurance-maladie + complémentaire
- Social : Assurances sociales (notamment processus de la demande)
- Autres : Recherche d'emploi et droits

Séance interactive pour faire émerger d'autres thématiques intéressantes les participant-e-s.

#### 3. Visite des locaux, découverte des documents exposés et constitution de son propre dossier.

#### 4. Consigne pour la prochaine séance :

Qu'est-ce qui pourrait être réalisé pour répondre à un besoin de votre communauté ou réseau ?



### Séance 3 - Durée 2h

#### Objectifs:

- Faire émerger l'objectif de la séance d'information et les étapes à mettre en place.
- Découvrir le projet réalisé par une personne-relais d'une volée précédente.

#### 1. Echange à 2 pour faire émerger :

*Ce qui serait souhaitable et possible de réaliser dans sa communauté ou son réseau.*

Chacun-e s'exprime à tour de rôle. Le binôme écoute sans interrompre et en demandant des précisions, si besoin.

Chacun-e écrit son idée de projet sur une carte :

Thématique / Objectif / Public-cible...

#### 2. Mise en commun des projets de séance d'information

#### 3. Présentation du projet réalisé par une personne-relais d'une volée précédente

#### 4. Présentation d'un modèle d'échéancier pour planifier les étapes suivantes

#### 5. Consigne pour la prochaine séance :

*Elaborer un échéancier et prendre contact avec les intervenant-e-s pressenti-e-s.*

### Séance 4 - Durée 3h

#### Objectifs:

- Mettre en commun l'état d'avancement des projets.
- Préparer la promotion et la communication de la séance d'information ou d'une activité à réaliser.

#### 1. Présentation, en sous-groupes, de l'état du projet :

*Objectif / Apports et Risques / Activité prévue / Lieu et moment choisi.*

#### 2. Echange, en groupe, sur la promotion et la communication :

*Comment rendre attractif le projet proposé et toucher le public-cible ?*

#### 3. Présentation d'exemples de flyers et de modes de communication

## Séance 5 - Durée 2 h

### Objectifs:

- Identifier ce qui a bien fonctionné dans les séances d'information et les apports de cette expérience.
- Présenter aux autres personnes-relais de sa volée le projet réalisé.
- Partager les nouveaux besoins identifiés et les perspectives possibles.

### 1. Echange d'expérience à deux sur:

- Les succès et les défis expérimentés.
- Ce qui a bien fonctionné.
- Et si c'était à refaire, je...

Chaque personne note ce qu'elle vient de partager.

### 2. Présentation par chacun-e en plénum (éventuellement en présence des partenaires communaux) avec un Power Point préparé avec l'animatrice/animateur ou coordinatrice/coordonateur:

- Public-cible / Thème choisi / Intervenant-e-s
- Ce qui a fonctionné.
- Si c'était à refaire, je...
- Ce que cette expérience m'a apporté.

### 3. Echange en plénum sur les besoins identifiés et les perspectives

### 4. Distribution des attestations

## Annexe 3 - Origine du projet

En 2015, la Commission cantonale pour l'intégration des migrant-e-s et la prévention du racisme CMR, un organe consultatif du Conseil d'Etat, a décidé de thématiser la question de la migration et du 3<sup>e</sup> âge et a constitué un groupe de travail à cet effet. Celui-ci a réalisé un état des lieux avec les actrices et acteurs du domaine. Il est arrivé au constat que l'offre existante n'était pas suffisamment connue et accessible à la population vieillissante issue de la migration. Le groupe de travail a par la suite confié au Bureau de l'intégration des migrant-e-s et de la prévention du racisme IMR la tâche de mettre en oeuvre le projet « Personnes-relais », en commençant par rechercher des personnes de différentes communautés et réseaux. Ce projet poursuivait les objectifs suivants:

- Identifier les besoins et les ressources des personnes issues de la migration;
- Sensibiliser les communautés;
- Adapter et traduire de la documentation.

### Constats de la phase-pilote

Les personnes issues de la migration sont plus nombreuses à renoncer à certains soins pour de raisons financières et/ou de manque de connaissances des prestations existantes.

Les conditions de vie (isolement social, distance de liens parentaux, bas revenu, etc.) de certaines personnes issues de la migration à l'âge de la retraite peuvent aggraver la vulnérabilité propre au vieillissement.

L'atteinte des personnes issues de la migration par les institutions est à améliorer, afin que lesdites personnes bénéficient davantage des prestations existantes.

## Bilan global

- Lancée pour la première fois en 2016, le projet « Personnes-relais » a rencontré un grand succès, notamment auprès des communautés installées de longue date dans le canton.
- Deux nouvelles volées de personnes-relais ont suivi en 2018-2019 et 2021-2022. Elles ont permis de toucher d'autres communautés et réseaux, d'aborder d'autres thèmes et de renforcer les liens entre les personnes issues de la migration et les différentes institutions et associations fribourgeoises.
- Entre 2016 et 2022, le projet « Personnes-relais » a permis d'impliquer 32 personnes-relais, dont l'engagement a été essentiel à sa réussite. Grâce à leur travail, plus de 250 personnes ont pu participer aux séances d'information proposées.
- De nombreuses institutions et associations ont pris part à cette expérience, parmi lesquelles la Caisse de compensation, Fribourg pour tous FpT, Pro Senectute, espacefemmes, ORS, Caritas Suisse ou encore des services de l'instruction publique du canton de Fribourg. Pour ces partenaires, le projet « Personnes-relais » a permis de mieux comprendre les besoins et les questions de ces populations, tout en réfléchissant à l'accessibilité de leurs propres services.

*Au début, cela n'a pas été facile pour moi. Après plusieurs tentatives individuelles, j'ai décidé de me tourner vers l'IMR. Ce bureau m'a accompagnée au centre et nous avons rencontré une animatrice qui nous a accueillies. Elle a accepté l'idée de collaborer avec nous.*

*A ce moment, les animatrices avaient déjà l'idée de réaliser un projet qu'elles ont intitulé « Point Info ». L'objectif était de se rencontrer chaque mois pour partager des informations sur un service ou un thème. J'ai proposé un thème.*

*Lors de la première rencontre, il n'y avait que moi et les animatrices. Progressivement, il y a eu d'autres personnes qui nous ont rejointes.*

*Nous communiquons par groupe WhatsApp, créé par une animatrice. Ce groupe continue à être actif encore aujourd'hui.*

Fatima Amghar, personne-relais

*En tant que personne-relais, j'ai eu la chance de m'impliquer activement dans l'organisation et l'animation de l'atelier consacré à la thématique des votations. Ce projet s'inscrivait dans une volonté claire: donner les clés de compréhension du système politique suisse aux personnes titulaires d'un permis C.*

*Mon rôle a été multiple: mobiliser les participant-e-s, en créant un lien de confiance basé sur l'écoute et faciliter la transmission des informations pendant l'atelier.*

*En tant que personne-relais, j'ai senti combien ma présence facilitait les échanges.*

*Ce projet a renforcé ma conviction que l'accès à l'information est un levier d'intégration et de dignité. Il a également montré que les personnes issues de la migration veulent comprendre, participer et agir.*

*Il suffit de leur donner les moyens.*

André Essono, personne-relais

**Bureau de l'intégration des migrant-e-s  
et de la prévention du racisme IMR**

Grand-Rue 26  
1700 Fribourg  
T : 026 305 14 85  
[integration@fr.ch](mailto:integration@fr.ch)

[www.fr.ch/imr](http://www.fr.ch/imr)

