



**Encadrer.  
Accompagner.  
Intégrer.**  
**ors**



# ORS – Votre partenaire compétent pour l'encadrement et l'intégration

La prise en charge et l'intégration des réfugiés et des requérants d'asile est l'un des défis majeurs de notre société. Cette tâche interpelle à la fois la Confédération, les cantons, les Länder, les districts régionaux et les communes. Les personnes concernées doivent arriver dans un environnement protégé et faire face à leur nouvelle situation de vie de manière à pouvoir construire une vie indépendante à long terme.

Nous nous sommes fixé comme objectif de fournir aux personnes réfugiées le meilleur soutien et le meilleur accompagnement professionnel possible pendant leur séjour chez nous et en accord avec leur état actuel de procédure.

Notre travail se concentre à parts égales sur les besoins des personnes à prendre en charge et sur les intérêts de nos mandants.



Dr. Jürg Rötheli  
CEO du groupe ORS





«Nous laissons aux personnes leur responsabilité individuelle et encourageons leur autonomie. Nous les aidons à surmonter l'incertitude personnelle et l'attente, et à combler celle-ci de manière utile.»

Extrait de la charte de l'ORS



# ORS – Une réussite depuis 25 ans

## Débuts en Suisse

L'ORS a été fondée en Suisse en 1992. C'est pendant la crise au Kosovo que nous avons pris en charge pour la première fois des requérants d'asile dans des structures de premier accueil.

Les mandats au niveau des cantons ont suivi: Bâle-Campagne, Zurich, Berne, Soleure, Fribourg et enfin Argovie. Parallèlement, un réseau de plus de 100 communes a été mis en place. Nous y accompagnons les réfugiés sur le chemin de l'autonomie et les soutenons par des mesures de conseil social et d'intégration.

## Par-delà la frontière

En 2012, l'ORS a pris en charge la supervision des structures de premier accueil en Autriche. Pour ce mandat du Bundesministerium für Inneres (ministère de l'Intérieur, NdT), nous avons fondé ORS Service GmbH. En 2014, d'autres mandats au niveau des Länder, notamment en Styrie et au Vorarlberg, nous ont été attribués. Fondé en 2015, «l'habitat assisté» complète nos services par un accompagnement social individuel.

En 2014 avec ORS Deutschland GmbH, nous avons pris en charge pour la première fois le sud de l'Allemagne et gérons maintenant huit structures dans le Bade-Wurtemberg.

## Fondation de la holding

En 2012, nous avons fondé une société holding. Celle-ci a donné naissance à ORS Management AG qui gère les différentes sociétés nationales.

En 2014, ABS Betreuungsservice AG a rejoint le groupe et, avec ses compétences dans les domaines du travail social et de l'intégration, l'a renforcé.

## Développement et professionnalisation

Depuis notre fondation, nous n'avons cessé d'évoluer. Aujourd'hui, notre portefeuille de prise en charge comprend également les premiers entretiens de santé, tout comme les soins médicaux et psychologiques. Nous formons les réfugiés dans des restaurants de formation et les plaçons avec succès dans la restauration. Nous prenons en charge les mineurs non accompagnés à l'aide de concepts sur mesure, offrons des conseils en vue du retour (CVR) et soutenons les réfugiés dans leurs premières démarches de réinstallation en Suisse.

En tant que pionniers, nous avons réussi à établir de nouveaux standards de qualité dans cette branche. En qualité de première organisation d'assistance en Suisse, nous avons été certifiés ISO 9001:2008 et BSV-IV 2000 en 2005 et depuis lors à nouveau certifiés avec succès. Nous travaillons aujourd'hui selon la norme ISO 9001:2015. Des processus éprouvés, uniformisés et efficaces garantissent la qualité de notre travail de prise en charge.

Depuis 2008, nous proposons des cours de formation continue dans le domaine de l'asile et des migrations. Ceux-ci sont certifiés avec le label d'éducation eduQua et sont également populaires auprès des participants externes. Nous proposons un concept de formation continue ciblé à nos collaboratrices et collaborateurs, une formation complète de cadre et des e-learning.

# Nos sites (sélection)

## 1 Arrivée dans le pays: centres d'enregistrement et de procédure / structures de premier accueil

Hébergement au niveau national / dans les Länder



Centre d'enregistrement et de procédure de Bâle (Suisse)



Structure de premier accueil de Thalham (Autriche)



Structure de premier accueil de Sigmaringen (Allemagne)

## 2 Orientation et premiers pas: centres de premier accueil / hébergements partagés / hébergements individuels

Hébergement dans les cantons / districts/Länder



Centre de premier accueil d'Ober Halden (canton de Zurich, Suisse)



Bâtiment à Graz (Styrie, Autriche)



Abri provisoire à Löffingen (Bade-Wurtemberg, Allemagne)

Hébergement individuel / «Habitat assisté»



Mandat communal à Dällikon (canton de Zurich, Suisse)



Habitat assisté (Carinthie, Autriche)

## 3 Préparation à l'indépendance: intégration au marché du travail



Evaluation du potentiel: identifier les capacités et les points forts



Formation dans les restaurants de formation



Placement sur le marché du travail

# Faits et chiffres



## Le groupe ORS:



+100  
hébergements  
et sites



+15 000 per-  
sonnes  
encadrées tous  
les jours



+1600  
collaborateurs/  
collaboratrices

ORS Holding AG					
ORS Management	ORS Suisse	ORS Autriche	ORS Allemagne	ORS Italie	ORS Intégration
ORS Management AG Fondation 2012 Siège à Zurich	ORS Service AG Fondation 1992 Siège à Zurich	ORS Service GmbH Fondation 2012 Siège à Vienne	ORS Deutschland GmbH Fondation 2014 Siège à Vill.-Schwenningen	ORS Italia S.r.l. Fondation 2014 Siège à Rome	ORS Integration AG Fondation 2018 Siège à Basel-Land
<b>Corporate Services</b> transversal pour les sociétés nationales  Stratégie, finances, Legal/ Compliance, Business Excellence/gestion de la qualité, HR, formation et formation continue, marketing, commu- nication & informatique/ERP	<b>Domaines principaux</b> Prise en charge & héberge- ment, encadrement social & occupation et conseil social au niveau de la confédération, du canton et de la commune en trois langues	<b>Domaines principaux</b> Prise en charge & héberge- ment, encadrement social & occupation au niveau de l'Etat fédéral et des Länder, et habitat assisté	<b>Domaines principaux</b> Prise en charge & héberge- ment et encadrement social & occupation au niveau du Land (districts) et des arrondissements	<b>Domaines principaux</b> Prise en charge & héberge- ment, encadrement social, occupation et intégration	<b>Domaines principaux</b> Evaluation du potentiel, formation pratique et professionnelle, placement sur le marché du travail
1 +40	+80 +100 Communes +8000 +800	+20 +4000 +500	+8 +1500 +120	 en construction 	3 +60 +30

# Notre concept d'encadrement



Le concept de prise en charge de l'ORS est divisé en trois phases et repose sur divers facteurs. La personne concernée est au centre de la démarche:

- 1) Prise en charge et hébergement
- 2) Assistance sociale et occupation
- 3) Intégration au marché du travail

Grâce à notre longue expérience, nous pouvons utiliser les bonnes pratiques pour élaborer des concepts de soins éprouvés ainsi qu'une offre individuelle répondant aux besoins du mandant et des personnes à prendre en charge: de la planification et de l'aménagement du logement à l'hébergement, en passant par l'assistance sociale et le conseil social jusqu'à l'intégration finale. De cette façon, nous garantissons une prise en charge globale.

## Ce qui nous distingue:

- ✓ Des prestations complètes auprès d'un seul partenaire
- ✓ Encadrement empathique, juste et professionnel
- ✓ Neutralité politique et religieuse
- ✓ Utilisation efficace d'outils que nous connaissons bien
- ✓ Conscience d'une mission propre à l'ensemble de la société
- ✓ Standards de qualité élevés: processus éprouvés en développement constant

# Notre concept d'encadrement



## 1 Arrivée

Dans un premier temps, les réfugiés doivent se réorienter complètement et assimiler une nouvelle situation. Outre la satisfaction de leurs besoins de base (lieu privé, nourriture, soins médicaux, prise en charge spéciale pour les groupes vulnérables), notre objectif est de leur fournir des informations fiables et transparentes et de les orienter sur la manière dont la prise en charge est organisée pendant la procédure d'asile et sur la manière dont le temps d'attente de la décision peut être judiciairement organisé.

## 2 Orientation et premiers pas

Nous commençons par des programmes d'animation et d'occupation, des cours d'allemand et des offres spéciales destinées aux enfants, aux adolescents et aux femmes pendant la phase d'hébergement et de prise en charge. De plus, nous intervenons auprès des bénévoles, fournissons des conseils juridiques et des conseils en vue de retour (CVR), participons activement au travail associatif en faveur de l'intégration sociale et offrons une assistance sociale complète au niveau de la commune/«habitat assisté».

## 3 Préparation à l'indépendance

Parallèlement à notre prise en charge dans les communes / «habitat assisté», nous nous engageons en faveur de l'intégration au marché du travail: dans le cadre de notre évaluation du potentiel, nous déterminons les compétences et les points forts d'une personne, nous la formons de manière professionnelle et pratique et nous la préparons globalement à son entrée dans la vie active. Nous la plaçons ensuite auprès de l'une de nos sociétés partenaires et nous continuons à l'accompagner, ainsi que l'entreprise, après son entrée en activité.

**1 Arrivée dans le pays:** (avant tout) centres d'enregistrement et de procédure / structures de premier accueil

**2 Orientation et premiers pas:** hébergements partagés / hébergements individuels / «habitat assisté»

**3 Préparation à l'indépendance:** intégration au marché du travail



«Un centre est un vrai microcosme au sein duquel je porte plusieurs casquettes: j'assure un quotidien sans heurts, j'encadre mon équipe, je communique en interne et avec l'extérieur et je m'occupe bien entendu de nos requérants d'asile. J'ai pas mal de choses à faire! Mais chaque jour, il se passe quelque chose: les journées ne se ressemblent pas et nous remettons tous les jours notre travail d'encadrement sur le métier.»

Tobias Hochstrasser, directeur du centre de premier accueil Römerweg,  
canton de Zurich



# Concepts éprouvés par 25 d'expérience

En plus des tâches classiques de prise en charge et d'intégration, nous proposons des services sur mesure en matière d'asile et de migration. Voici une sélection de nos projets que nous sommes heureux de vous présenter:

## Prise en charge des adolescents

Concepts de prise en charge spéciaux destinés aux réfugiés mineurs non accompagnés



## Travaux d'utilité publique

Offre de structures journalières adéquates et diverses mesures d'emploi



## Cours de langue et d'intégration

Cours de langue et d'intégration dans divers centres de formation



## Intégration au marché du travail

Formation des réfugiés dans des restaurants de formation publics



## Réinstallation

Prise en charge de réfugiés contingentés



## Conseil en vue du retour

Conseil en vue du retour et perspectives



## Santé

Prises en charge médicale et psychologique  
Conseil



## Travail social

Direction/réorganisation des services sociaux, vérification du dossier, évaluation de la performance et location de personnel

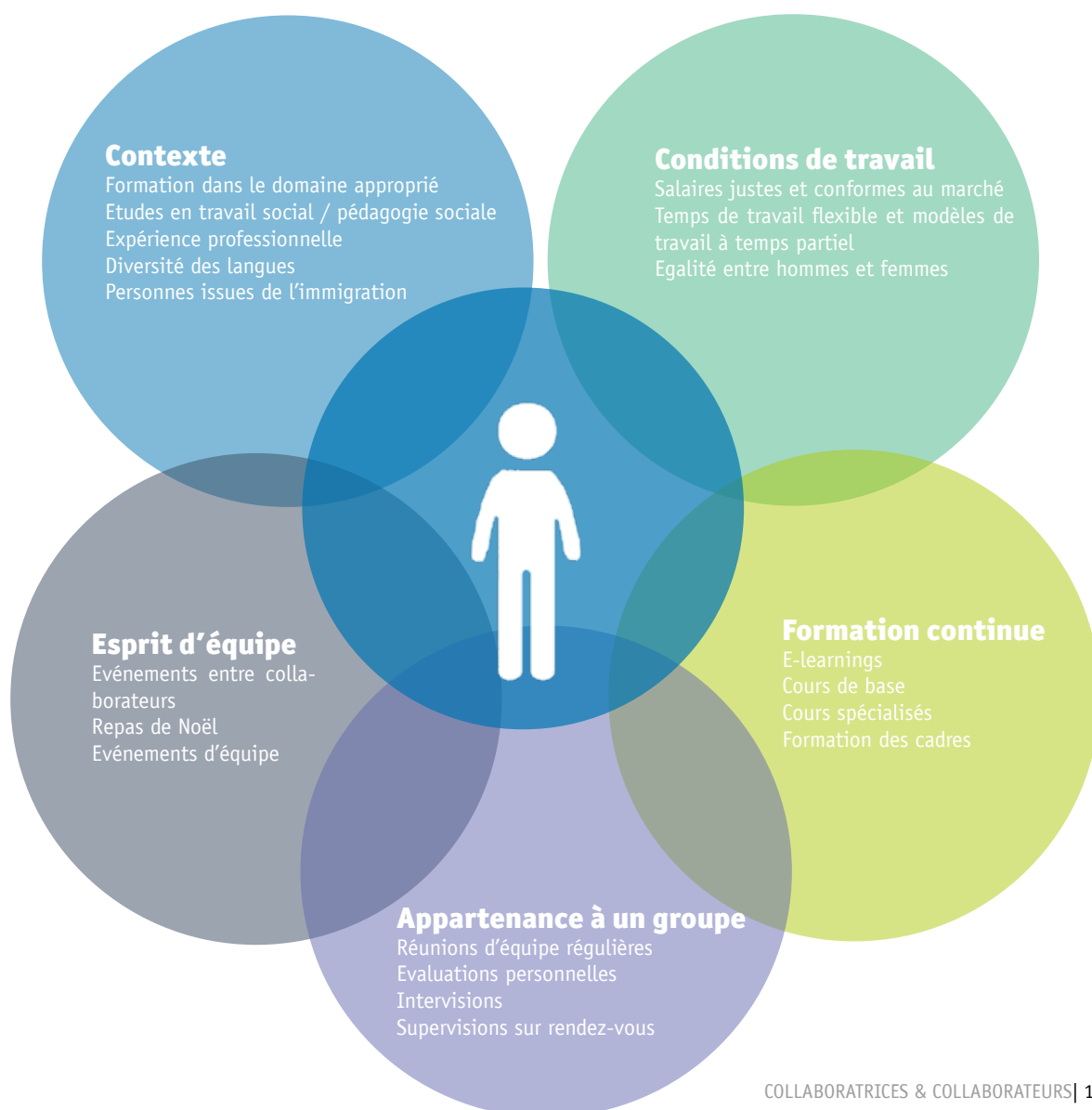


# Excellent engagement de nos collaboratrices et collaborateurs

Nos collaboratrices et collaborateurs s'identifient grandement à ce qu'ils font. Ils travaillent de façon professionnelle, spécifique et résolue pour promouvoir le bien-être des personnes dont ils ont la charge. Ils savent ce qui compte dans les relations avec les autres et font de leur mieux chaque jour. En même temps, ils savent aussi garder une juste distance.

Nous sommes conscients qu'il n'est pas toujours facile de prendre en charge des réfugiés et que notre responsabilité en tant qu'employeur est particulièrement sollicitée.

C'est pourquoi nous soutenons nos collaboratrices et collaborateurs dans leur travail: nous mettons à leur disposition des processus et des procédures qui fonctionnent bien, nous les formons à aborder des sujets délicats touchant à l'asile et aux prises en charge, tout comme nous les formons à l'échange et à la réflexion entre eux. Nous composons nos équipes de manière hétérogène, impliquons des collaboratrices et collaborateurs issus de l'immigration et favorisons l'esprit d'équipe à travers différents événements et plateformes.





# Formation continue dès le premier jour de travail

Nos collaboratrices et collaborateurs reçoivent une formation complète dès leur premier jour de travail. En plus des diverses mesures d'apprentissage qu'ils reçoivent de leurs supérieurs hiérarchiques, ils continuent à se former par étapes:

**Cours de base** pendant la première année: au cours des trois premières formations continues, tous les nouveaux collaborateurs suivent des cours sur l'ORS et sur la prise en charge, la gestion des conflits et les premiers secours.

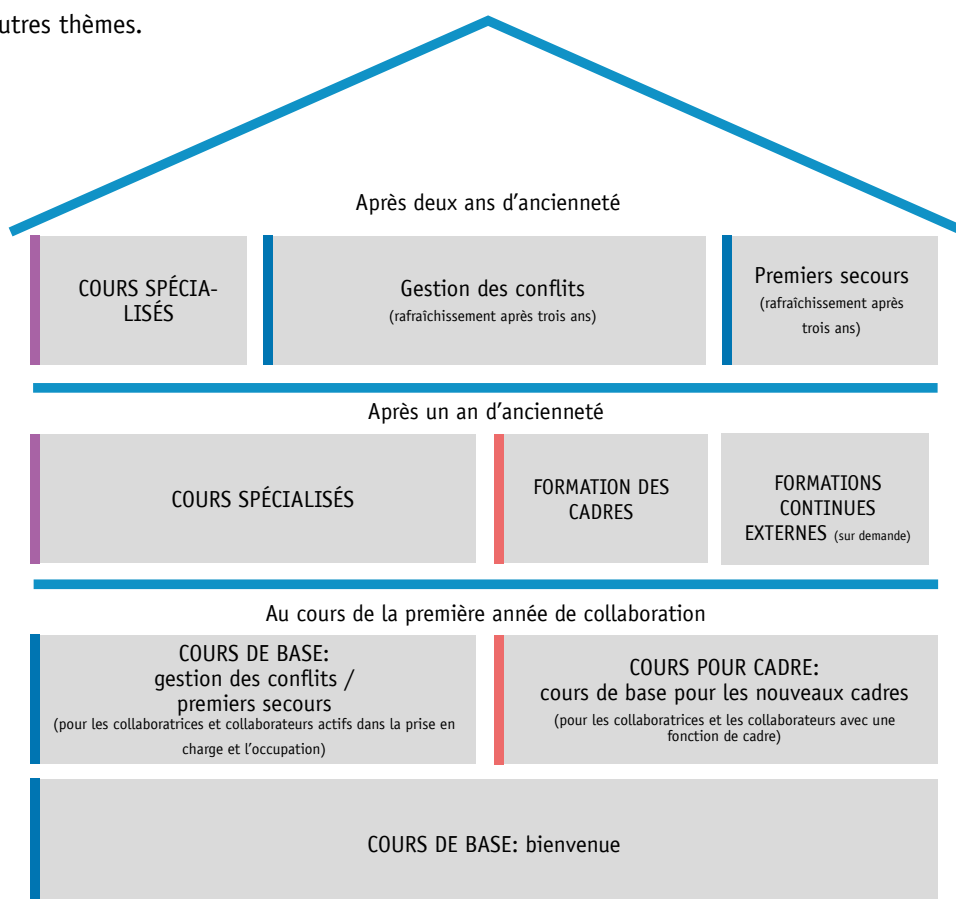
**Cours spécialisés** dès la deuxième année: à l'issue des cours de base, les collaborateurs peuvent suivre diverses formations sur des thèmes spécialisés. Il s'agit notamment de cours informatifs sur les pays d'origine des réfugiés, de formations sur le droit d'asile, la santé et les traumatismes, la communication interculturelle, la religion, les cours de langue, les cours et la prise en charge des enfants, des femmes et des adolescents et bien d'autres thèmes.

**Cours pour cadres:** nos cadres sont soutenus dans leur activité de responsable par une formation d'introduction spéciale et une formation complète en plusieurs modules.

**E-learning:** nos collaborateurs suivent des formations en ligne sur divers sujets. La plateforme d'apprentissage «Moodle» met du matériel utile à leur disposition.

Notre réseau d'intervenants (sélection):

- Organisation internationale pour les migrations
- Secrétariat d'Etat aux migrations
- Centre pour la pédagogie confrontative
- Ordre de Saint Jean / Alliance suisse de samaritains
- Service ambulatoire pour les victimes de la torture et de la guerre
- Organisation suisse d'aide aux réfugiés
- Terre des Femmes



# Gestion de la qualité & systèmes

## Gestion de la qualité

Nous nous engageons pour un encadrement de haut niveau, indépendant du lieu, rapide, bien organisé et respectant les délais. Notre département Gestion de la qualité y contribue en uniformisant les processus.

Ces processus certifiés harmonisent nos procédures et nous donnent plus de temps pour notre véritable mission: l'encadrement fiable, juste et transparent des personnes qui nous sont confiées.

L'ORS dispose des certifications suivantes:

- ISO 9001:2015 (cadre interentreprises)
- eduQua: certificat suisse pour les institutions de formation continue



## Systemes

Pour le bon déroulement du volet administratif, nous travaillons dans la plupart de nos centres d'hébergement avec un système ERP. Celui-ci nous simplifie le travail en nous permettant d'ouvrir un dossier par personne prise en charge. Le bon déroulement de l'administration et/ou des décomptes est garanti et nous disposons ainsi d'un instrument de contrôle et de reporting.





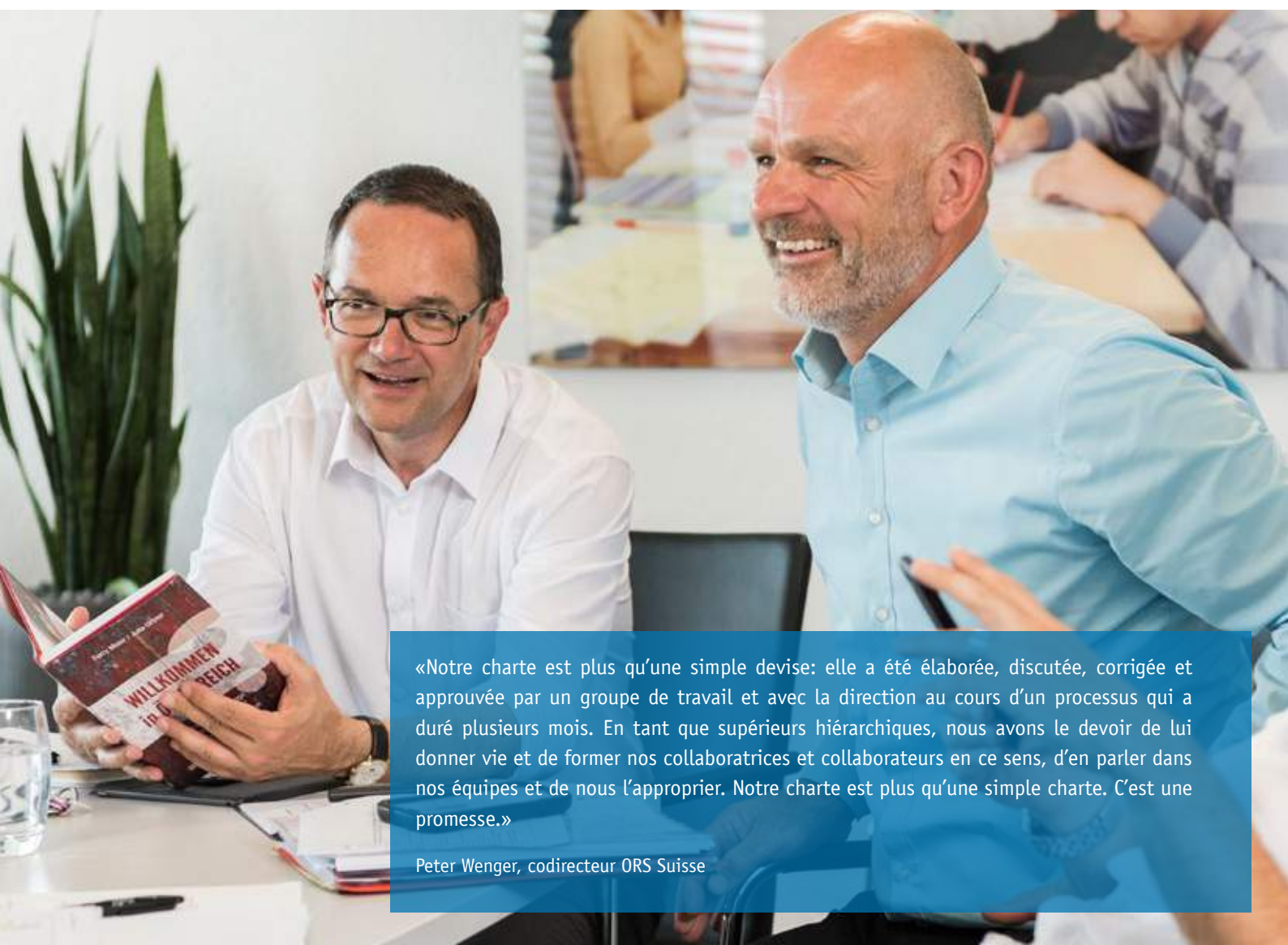
«Accompagner les requérants d'asile sur la voie des responsabilités et de l'autonomie est une activité très polyvalente, à la fois exigeante et enrichissante dans tous les domaines. De plus, je trouve très gratifiant de voir comment les requérants d'asile, grâce à mon soutien, évoluent pas à pas.»

Beata Kempa, travailleuse sociale dans le canton de Zurich



## Extrait de la charte

1. Nous plaçons l'être humain que nous encadrons, sa dignité et son droit à disposer de lui-même au centre de notre travail.
2. Nous sommes politiquement et religieusement neutres.
3. Nous laissons aux personnes leur responsabilité individuelle et promovons leur autonomie.
4. Nous sommes fiables et justes.
5. Notre travail est empreint d'estime les uns pour les autres et de respect mutuel.
6. Nous séparons scrupuleusement le travail d'encadrement de la consultation concernant la procédure d'asile.
7. Nous sommes responsables de notre travail et de nos actions.
8. Nous reflétons et améliorons continuellement l'ensemble de nos activités.
9. Nous créons un climat de confiance et développons des concepts innovants qui font leurs preuves.
10. Nous vivons dans un esprit de qualité. C'est une partie essentielle de notre travail.



«Notre charte est plus qu'une simple devise: elle a été élaborée, discutée, corrigée et approuvée par un groupe de travail et avec la direction au cours d'un processus qui a duré plusieurs mois. En tant que supérieurs hiérarchiques, nous avons le devoir de lui donner vie et de former nos collaboratrices et collaborateurs en ce sens, d'en parler dans nos équipes et de nous l'approprier. Notre charte est plus qu'une simple charte. C'est une promesse.»

Peter Wenger, codirecteur ORS Suisse

# Notre équipe



Jürg Rötheli  
CEO



Peter Wenger  
Codirecteur Suisse



Claude Gumy  
Codirecteur Suisse



Mag. Wilhelm Brunner  
Directeur Autriche



Michael Schreck  
Directeur Allemagne



Martin Nyfeler  
CFO



Carolin Wälz-Fabregon  
Head Strategy & Business  
Development



Jochen Wenderoth  
Head HR

# Personnes à contacter

## ORS Suisse

ORS Service AG  
Röschibachstrasse 22  
CH-8037 Zurich

Tél.: +41 (0) 32 621 90 66  
Mobile: +41 (0) 79 653 42 58  
E-mail: [pwenger@ors.ch](mailto:pwenger@ors.ch)  
[www.ors.ch](http://www.ors.ch)

ORS Service AG  
Route du Petit-Moncor 1A  
CH-1752 Villars-sur-Glâne

Tél.: +41 (0) 26 425 41 41  
Mobile: +41 (0) 79 263 17 38  
E-mail: [cgumy@ors.ch](mailto:cgumy@ors.ch)  
[www.ors.ch](http://www.ors.ch)



Peter Wenger  
Codirecteur ORS  
Suisse



Claude Gumy  
Codirecteur  
ORS Suisse

## ORS Autriche

ORS Service GmbH  
Muthgasse 36  
AT-1190 Vienne

Tél.: +43 (0)1 8906666-808  
Mobile: +43 (0) 650 34 22 666  
E-mail: [wbrunner@orsservice.at](mailto:wbrunner@orsservice.at)  
[www.orsservice.at](http://www.orsservice.at)



Mag. Wilhelm Brunner  
Directeur ORS Autriche

## ORS Allemagne

ORS Deutschland GmbH  
Albert-Schweitzer-Str. 16  
D-78052 Villingen-Schwenningen

Mobile: +49 (0) 160 969 048 19  
E-mail: [mschreck@orsdeutschland.de](mailto:mschreck@orsdeutschland.de)  
[www.orsdeutschland.com](http://www.orsdeutschland.com)



Michael Schreck  
Directeur ORS Allemagne

## Pour les médias:

Veuillez adresser toute question aux adresses e-mail suivantes:

Suisse

[medien@ors.ch](mailto:medien@ors.ch)

Autriche

[medien@orsservice.at](mailto:medien@orsservice.at)

Allemagne

[medien@orsdeutschland.de](mailto:medien@orsdeutschland.de)



©2017 ORS Management AG

ORS Management AG, Röschibachstrasse 22, 8037 Zurich

Responsable du contenu: Dr. Jürg Rötheli

Photos: ORS, Fotolia

Rédaction: Carolin Wälz-Fabregon, équipe de direction e de marketing de l'ORS