

AUTOMNE 2022

SPOTLIGHT

LE MAGAZINE D'ALLIANZ



La vie peut arriver

Courageuse: une famille fait le tour du monde à vélo.

Mobile: ce que vous devez savoir sur mobilité électrique

Engagés: notre engagement en faveur de l'Ukraine.

Flexible: la nouvelle solution de prévoyance pour toutes les phases de la vie.

Ensemble pour l'Ukraine

— Interview: Noëlle Sigrist

Au printemps 2022, nous avons mis en place un service d'interprétation téléphonique. Avec un but: employer des réfugiés pour aider d'autres réfugiés et les personnes qui les aident à communiquer. Maryna et Anton évoquent les questions qu'on leur pose le plus fréquemment et leur nouveau quotidien à la hotline d'interprétation.

Maryna et Anton, vous êtes arrivés en Suisse au printemps dernier. Comment vous sentez-vous ici?

Maryna: Je suis très heureuse d'être en Suisse. Les Suisses sont ouverts, serviables et je me sens en sécurité ici.

Anton: Je connais bien la Suisse, car mes parents y vivent. Mais j'espère que l'Ukraine va bientôt gagner la guerre pour que je puisse retourner dans mon pays.

Maryna: J'aimais bien ma vie à Kharkiv aussi. Mais aujourd'hui, plus d'un tiers de la ville est détruite. Personne ne sait combien de temps il faudra pour tout reconstruire. L'avenir est incertain.

Comment en êtes-vous arrivés à travailler chez Allianz?

Anton: Sur un groupe de discussion Telegram composé principalement d'Ukrainiens réfugiés en Suisse, on recherchait des traducteurs. Je me suis manifesté et deux jours plus tard, j'étais embauché chez Allianz.

Maryna: Les choses se sont passées de la même façon pour moi.

Anton: Au début de la guerre d'agression, je voulais aider mes compatriotes, mais la seule chose que je pouvais faire était d'envoyer de l'argent à mes proches. Grâce à ce travail, j'aide beaucoup plus de gens.

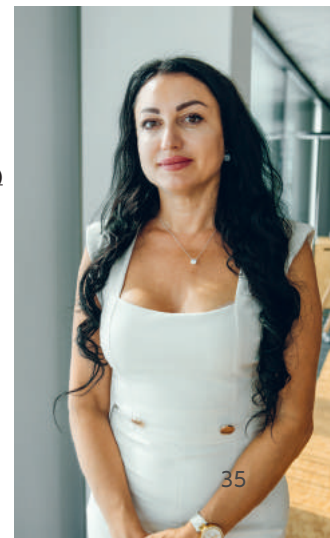
À quoi ressemble votre travail quotidien au service d'interprétation téléphonique?

Maryna: Nous avons la possibilité de travailler à domicile. Le téléphone mobile est notre outil de travail.

Anton: Nous traduisons des conversations entre des Ukrainiens et des Suisses et nous essayons d'orienter l'appelant vers les bons services, p. ex. l'ambassade, les services sociaux, etc. Nous faisons souvent office de point d'accueil psychologique.

**Maryna (40 ans)
originaire de
Kharkiv**

Comptable de formation. Un fils étudiant en Pologne. S'est réfugiée en Suisse le 13 mars 2022.





Anton (26 ans)
originaire de
Soumy

Étudiant en Master dans le Jura. A de la famille en Suisse et en Ukraine. En Suisse depuis février 2022, où vivent sa mère et son beau-père.

Quelles préoccupations et questions sont le plus fréquemment exprimées?

Maryna: Nous recevons souvent des appels de la part du personnel médical, des services sociaux ou de personnes à la recherche d'un logement, mais aussi de personnes qui sont dans une gare par exemple et ne savent plus quoi faire.

Anton: Ou qui sont à la banque, à l'ORP ou dans un autre organisme et ont des problèmes de compréhension. Nous recevons également beaucoup d'appels de la police, de Caritas ou de la Croix-Rouge. Dans de nombreuses situations, il s'agit de réfugiés hébergés par des Suisses qui n'arrivent pas à se faire comprendre.

Quels ont été les entretiens les plus agréables ou les plus difficiles?

Anton: Un jour, j'ai dû traduire une dispute entre deux personnes tout en jouant le rôle de médiateur. Ça n'a pas été facile!

Maryna: 90 % des entretiens sont très positifs. On se sent très proche des gens, parce qu'on partage le même sort.

Anton: Je garde en mémoire l'appel d'un Suisse. Il m'a dit qu'il possédait une dizaine d'appartements vides et que l'on devait absolument donner son numéro de téléphone aux personnes en quête d'un logement. De telles conversations sont très touchantes. Les gens font preuve d'énormément de solidarité et de serviabilité.

Assistance sur place

Outre la hotline d'interprétation, nous soutenons les réfugiés ukrainiens directement sur place. Par exemple en envoyant des bénévoles de l'entreprise dans un camp de réfugiés à Varsovie. Maximilian Zorn (33 ans), responsable Marketing digital a fait partie d'une équipe.

Maximilian, à quoi ressemble le camp de réfugiés de Varsovie?

Le centre d'aide est situé dans un ancien centre de foires-expositions où sont hébergés environ 2000 à 3500 réfugiés. Il se compose de trois grandes pièces équipées de lits de camp, d'une grande cuisine avec des horaires de repas fixes, de bacs de lavage, d'un coin pour les médecins, de comptoirs de fournitures de secours et de zones spéciales où les enfants peuvent jouer et apprendre. Ce centre sert de camp d'accueil ou de transit, c'est-à-dire que les réfugiés n'y passent que quelques nuits avant d'être placés ailleurs. Il est intéressant de constater qu'environ 70 % d'entre eux

retournent en Ukraine, dans des endroits plus sûrs ou chez des parents ou amis.

Votre travail a-t-il eu un impact?

Absolument. Regarder les yeux des enfants briller et constater qu'ils ont tout oublié pendant un court instant, c'est déjà très émouvant. Avec une collègue, nous avons réussi à optimiser un processus afin d'affecter les bénévoles dans les endroits vraiment importants, ce qui a permis de libérer de l'espace pour 300 familles. Allianz nous a soutenus dans cette démarche en versant une contribution généreuse. C'est une grande fierté de travailler pour cette entreprise.



Allianz soutient les réfugiés et les personnes qui leur viennent en aide en proposant les services suivants:

- Service d'interprétation téléphonique gratuit
- Soutien aux organisations humanitaires locales
- Extensions de couverture gratuites pour les client(e)s d'Allianz venant en aide
- Soutien pour les questions juridiques et conseils juridiques gratuits
- Projets de bénévolat pour les collaborateurs/trices

→ allianz.ch/standforukraine-fr

