

→ La réinstallation des réfugiés

Un manuel international pour guider
l'accueil et l'intégration

**Publié par le Haut Commissariat des
Nations Unies pour les réfugiés en collaboration
avec ses partenaires gouvernementaux et
non-gouvernementaux, et les réfugiés réinstallés**



UNHCR

United Nations High Commissioner for Refugees
Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés

Publié en anglais en septembre 2002 par la Victorian Foundation for Survivors of Torture (VFST), Melbourne, Australie, en coopération avec le Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (UNHCR), Genève, Suisse, et ses partenaires internationaux.



Production et publication de la version française par la Représentation du Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés au Canada, avec le soutien de Citoyenneté et Immigration Canada.

Cette publication est conçue comme ressource pour ceux qui travaillent dans le domaine de la réinstallation des réfugiés. Les opinions exprimées dans le présent ouvrage ne sont pas nécessairement celles du UNHCR, de la VFST, des gouvernements australien et canadien ni d'autres gouvernements.

© Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés et Victorian Foundation for Survivors of Torture 2003

Toute partie du Manuel peut être librement reproduite ou adaptée pourvu que l'on précise la source. Utilisation commerciale interdite.

ISBN 92-1-101048-9

Photos fournies par : Adult Multicultural Education Services, Australie; International Rescue Committee, USA; Pindie Stephan, Organisation Internationale pour les Migrations, Kenya; Refugee Council, USA; Spring Institute, USA; UNHCR (photographes : HJ Davies, B Press, L Taylor, M Kobayashi, A Hollmann, R Chalasani, R LeMoyne); Vicaría de Pastoral Social, Chili; VFST; et le Victorian Health Promotion Foundation, Australie.

Conception graphique : markmaking

Imprimé au Canada par St. Joseph Print Group, Ottawa.

Avant-propos du Haut Commissaire

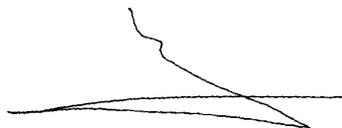
CE DOCUMENT VIENT D'UNE GRAINE semée en avril 2001 à Norrköping, en Suède, à la *Conférence internationale sur l'accueil et l'intégration des réfugiés réinstallés*, parrainée par le Gouvernement suédois. Plusieurs centaines de représentants de divers gouvernements, du HCR, d'ONG et des réfugiés réinstallés s'y sont rassemblés pour des discussions intensives sur les façons d'aider les réfugiés réinstallés à s'intégrer dans leurs nouveaux pays. Une des idées était de produire un livre pour disséminer les expériences et les meilleures pratiques à travers les frontières internationales.

Le résultat est ce manuel, destiné à guider l'accueil et l'intégration des réfugiés réinstallés. Sa réalisation a été une collaboration basée sur les contributions multiples des ONG, des gouvernements et du personnel du HCR. Il n'aurait pas été possible sans le généreux soutien financier du Gouvernement australien et le travail et le dévouement des experts de la Victorian Foundation for Survivors of Torture, de Melbourne, en Australie, envers qui le HCR est extrêmement reconnaissant.

La réinstallation est une solution durable vitale pour beaucoup de réfugiés du monde entier. Elle offre la protection et un nouveau départ à des dizaines de milliers d'hommes, de femmes et d'enfants, dont beaucoup ont subi d'atroces persécutions. Cependant, la réinstallation est un processus complexe et difficile, qui ne s'achève pas au moment où un réfugié descend de l'avion en arrivant dans son nouveau pays; au contraire, ce moment n'est que le début du processus d'intégration.

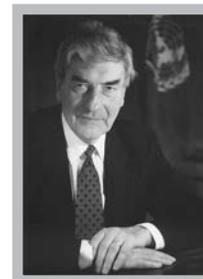
L'Agenda pour la protection entériné par le Comité Exécutif du HCR en 2002 fait appel aux États à mettre en place des politiques visant à faire en sorte que la réinstallation soit accompagnée d'une vigoureuse politique d'intégration. La formation linguistique, l'éducation, la formation professionnelle, l'emploi, l'aide au regroupement familial – sont, parmi beaucoup d'autres, les éléments permettant de construire l'intégration; et bien que la réinstallation soit une façon de protéger les réfugiés et un signe tangible de partage des responsabilités entre les États, il ne fait aucun doute que les réfugiés apportent aussi d'importantes contributions à leur nouveau pays.

J'espère que ce manuel s'avèrera utile aux gouvernements et aux associations non gouvernementales des pays qui mettent sur pied des programmes de réinstallation pour la première fois. Étant donné la grande diversité des environnements dans lesquels se réinstallent les réfugiés, il ne doit pas être considéré comme un recueil de recettes pratiques. Il est conçu pour aider ceux qui élaborent les programmes destinés aux réfugiés réinstallés en leur indiquant une vaste gamme de pratiques utilisées sur les cinq continents. Je suis sûr que les personnes ayant une grande expérience de la réinstallation des réfugiés, tout comme les nouveaux venus en ce domaine, trouveront de l'inspiration dans ce document. Ensemble, nous nous efforçons d'offrir aux réfugiés la possibilité d'un nouveau départ.



Ruud Lubbers

HAUT COMMISSAIRE DES NATIONS UNIES POUR LES RÉFUGIÉS



Une présentation de l'intégration : quelques points de vue personnels



À DIFFÉRENTES ÉTAPES DE MON PARCOURS comme réfugié, bénévole, agent de réinstallation et maintenant comme représentant du gouvernement de mon pays d'adoption, il y a eu des moments où j'étais sur le point de perdre tout espoir de voir les signes d'un avenir meilleur pour les réfugiés ainsi que des réponses sérieuses à leurs souffrances de la part de la communauté internationale. Mais chaque fois il s'est produit un événement crucial qui m'a fait garder l'espoir. Comme réfugié, c'est ma réinstallation qui a été l'événement le plus significatif et qui a ravivé mon espérance malmenée. C'était un départ de nulle part et une occasion de retrouver une vie normale. Me faire accepter par la communauté d'accueil, et avoir les privilèges et les obligations d'un citoyen a été un autre événement crucial de ma vie. Aujourd'hui, en tant que professionnel et partie prenante dans la réinstallation et l'intégration des réfugiés, je considère ce manuel comme une pierre angulaire de la construction de la capacité de la communauté internationale à apporter une réponse significative au drame des réfugiés. C'est un nouveau signe qui ravive pour plusieurs années mon espoir d'un meilleur avenir pour les réfugiés.

Ismail M Ibrahim
RÉFUGIÉ RÉINSTALLÉ
COORDINATEUR NATIONAL DE L'ÉDUCATION DES RÉFUGIÉS
MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION
NOUVELLE-ZÉLANDE

APRÈS AVOIR PASSÉ 26 ANS AUX ÉTATS-UNIS, J'AI COMMENCÉ à examiner ma propre intégration dans le tissu complexe de la société américaine. Parfois cela est venu naturellement, mais parfois j'ai dû faire preuve de détermination pour m'intégrer. L'intégration est un long cheminement personnel qui invite à l'introspection, amène à l'acceptation dans une nouvelle communauté et crée un sentiment d'appartenance. Pour y parvenir, il faut être fier de son identité et prêt à adopter divers aspects des pratiques culturelles de la communauté d'accueil. L'intégration dépasse la simple autonomie : il faut s'engager à jouer un rôle actif dans la société d'accueil et à attendre en retour un véritable appui de la communauté qui vous accueille.



Bien que l'intégration soit une démarche personnelle, divers facteurs externes peuvent influencer la capacité et le désir qu'ont les personnes ou les groupes de s'intégrer et de faire progresser le respect mutuel. Les communautés d'accueil qui font preuve de tolérance et adoptent les nouveaux arrivants en respectant leur culture et en valorisant leurs contributions, leur permettent de s'intégrer facilement et avec confiance : ce sont des communautés accueillantes, qui voient les nouveaux arrivants comme un atout et non comme une menace. Malheureusement, beaucoup de réfugiés ne fuient un environnement hostile que pour se réinstaller dans une société hostile elle aussi, et de plus, étrangère.

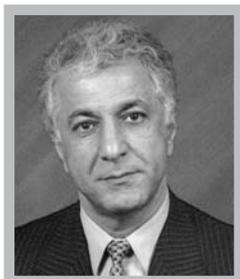
Ce manuel est une ressource destinée à aider les communautés d'accueil et les réfugiés réinstallés à collaborer pour créer un environnement propice au leadership et à l'adoption de politiques officielles qui favorisent concrètement les contributions des nouveaux arrivants. J'espère qu'il donnera aux réfugiés réinstallés les moyens d'organiser et de mobiliser leurs communautés pour continuer à chercher la liberté et la justice dans leur nouveau pays. Il aidera les pays de réinstallation à mieux comprendre les défis que pose la réinstallation et à créer des programmes innovateurs pour aider les réfugiés à prendre un nouveau départ avec dignité.

KaYing Yang

RÉFUGIÉE RÉINSTALLÉE

DIRECTRICE EXÉCUTIVE

SOUTHEAST ASIA RESOURCE CENTER (SEARAC) ÉTATS-UNIS



EN 1987, AVEC MA FAMILLE (MON ÉPOUSE, MES DEUX FILS de 6 ans et de 3 ans et ma mère âgée de 60 ans), nous avons été forcés de quitter notre patrie. Le souvenir de notre fuite m'empêche encore parfois de dormir.

Tout au long de ces événements terribles, ma plus grande préoccupation a été l'incertitude de l'avenir. Comme réfugié, sans domicile stable, je me suis souvent demandé : y a-t-il quelqu'un qui ne soit pas indifférent à notre sort? Est-ce que nous allons être acceptés quelque part? Que va-t-il advenir de mes enfants?

Refaire notre vie dans un nouveau pays a parfois été un effort à la limite de nos forces, même pour moi qui avais l'habitude de voyager et qui avais étudié et travaillé dans plusieurs pays. J'ai appris concrètement que la réinstallation, même dans un pays généreux comme le Canada, peut être aussi difficile que l'avait été la fuite de notre pays d'origine.

Dans ma famille, chacun de nous a eu une expérience différente de l'intégration. Nous étions prêts à travailler dur, mais nous demandions aux gens de nous accepter tels que nous étions, de nous voir comme des égaux et de nous donner la chance d'être des concitoyens.

Je peux affirmer maintenant que les gens n'ont pas été indifférents à nous. Nous avons été acceptés tels que nous étions et on nous a donné un endroit bien à nous et le privilège de devenir des Canadiens. En retour, nous avons donné tout ce que nous avons pu en travaillant et en prenant à cœur la responsabilité de la citoyenneté canadienne. Tout cela a été rendu possible par les programmes de réinstallation et une communauté prête à nous aider.

Les réfugiés réinstallés doivent avoir espoir dans l'avenir. L'espoir peut être entretenu, voire concrétisé, si les réfugiés sont vus comme des égaux et ont une chance de participer pleinement à tous les aspects de la vie de la communauté. Le meilleur moyen d'y parvenir est de faire participer activement la collectivité locale à l'installation des réfugiés.

J'espère que ce manuel, qui aborde de nombreux aspects du processus de réinstallation, sera un outil qui contribuera concrètement à améliorer l'intégration des réfugiés partout dans le monde. Ceci donnerait aux familles réfugiées hantées par la même incertitude que la mienne à l'époque, la chance que nous avons eue de retrouver l'espoir et une nouvelle patrie.

Fariborz Birjandian
RÉFUGIÉ RÉINSTALLÉ
DIRECTEUR EXÉCUTIF
CALGARY CATHOLIC IMMIGRATION SOCIETY
ALBERTA, CANADA

Table des matières

	Avant-propos du Haut Commissaire	iii
	Une présentation de l'intégration : quelques points de vue personnels	iv
	Liste des tableaux	viii
	Informations essentielles sur le pays d'origine : Sites Web clés	ix
	Acronymes	ix
	Remerciements	x
	Comment utiliser ce manuel	xii
PREMIÈRE PARTIE	Mettre les principes en pratique	
CHAPITRE 1.1	Pourquoi offrir un programme de réinstallation des réfugiés?	I
CHAPITRE 1.2	Introduction	9
CHAPITRE 1.3	Poser les bases de l'intégration : objectifs de la planification	15
CHAPITRE 1.4	Mise en œuvre de l'intégration dans différents environnements à l'échelle mondiale	37
CHAPITRE 1.5	La création d'un nouveau programme d'intégration	47
DEUXIÈME PARTIE	Application du cadre aux principaux secteurs du programme	
CHAPITRE 2.1	Associer les personnes et les communautés : le placement dans la société d'accueil	57
CHAPITRE 2.2	Les premières semaines et les premiers mois : les dispositions d'accueil	69
CHAPITRE 2.3	Promouvoir l'intégration en facilitant une installation rapide et en offrant un soutien social	75
CHAPITRE 2.4	Comblers les besoins matériels immédiats : le soutien du revenu et les ressources d'établissement	99
CHAPITRE 2.5	Faciliter les premières communications : l'assistance linguistique	109
CHAPITRE 2.6	Favoriser la communication indépendante : programmes de formation linguistique pour les réfugiés adultes réinstallés	121
CHAPITRE 2.7	Trouver du sens dans un nouveau pays : programmes et processus d'orientation	141
CHAPITRE 2.8	Un foyer : l'accès à un logement sûr et abordable	161
CHAPITRE 2.9	Construire des ponts vers l'autonomie financière : emploi et formation	171
CHAPITRE 2.10	Un départ en bonne santé : l'accès aux soins de santé	191
CHAPITRE 2.11	Créer des communautés accueillantes et hospitalières et restaurer la confiance envers le gouvernement	213
TROISIÈME PARTIE	La planification pour tous	
CHAPITRE 3.1	La planification d'une santé mentale optimale : comment traiter les traumatismes des réfugiés	231
CHAPITRE 3.2	La prise en compte des différences entre les sexes	245
CHAPITRE 3.3	Investir dans l'avenir : les enfants et adolescents réfugiés	259
CHAPITRE 3.4	Susciter la participation des réfugiés âgés	277
	Notes	289

Liste des tableaux

Tableau un :	Principaux pays d'origine des réfugiés sous le mandat du HCR (10 premiers pays)	2
Tableau deux :	Principaux pays d'accueil de réfugiés	2
Tableau trois :	Pays de réinstallation des réfugiés	9
Tableau quatre :	Développement humain dans quelques pays d'origine et pays d'accueil des réfugiés et des demandeurs d'asile	18
Tableau cinq :	Étapes de la planification et de l'établissement d'un nouveau programme de réinstallation	50
Tableau six :	Les éléments essentiels d'un programme d'intégration	52-53
Tableau sept :	Facteurs influençant la sélection de communautés de placement et le placement des réfugiés réinstallés	61
Tableau huit :	Facteurs à considérer dans la planification de l'assistance linguistique	114-115
Tableau neuf :	Programmes et matériels d'orientation : domaines suggérés	154-155
Tableau dix :	Problèmes de santé à surveiller chez les réfugiés réinstallés	195-196
Tableau onze :	L'impact des traumatismes sur la réinstallation	235
Tableau douze :	Différences hommes-femmes dans quelques pays d'origine des réfugiés	253

Informations essentielles sur les pays d'origine : Sites Web clés

Amnistie Internationale www.amnesty.org
 Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR) www.unhcr.org
 Human Rights Watch www.hrw.org
 One World www.oneworld.net
 Organisation Mondiale de la Santé www.who.int
 Programme des Nations Unies pour le Développement www.undp.org
 U.S. Committee for Refugees www.refugees.org

Acronymes

AMES	Adult Multicultural Education Services Victoria, Australie
CERE/ECRE	Conseil Européen sur les Réfugiés et Exilés
CIAIRR	Conférence internationale sur l'accueil et l'intégration des réfugiés réinstallés
CLIC	Cours de langue pour les immigrants au Canada
HCR	Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés
IDH	Index de Développement Humain
OIM/IOM	Organisation Internationale pour les Migrations
ONG	Organisation non gouvernementale
PIB	Produit Intérieur Brut
PNUD/UNDP	Programme des Nations Unies pour le Développement
UE	Union Européenne

Remerciements

CE MANUEL EST BASÉ SUR l'expérience de plus de 18 pays dotés de programmes de réinstallation des réfugiés en association avec le Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR). Sa rédaction a été rendue possible grâce à la générosité et l'engagement de nombreuses personnes ayant un intérêt et des compétences en matière d'intégration des communautés de réfugiés, et d'organismes gouvernementaux et non gouvernementaux dans les pays de réinstallation.

Les auteurs tiennent à remercier les participants de la *Conférence internationale sur l'accueil et l'intégration des réfugiés réinstallés* (CIAIRR) qui s'est tenue en Suède en 2001, dont les contributions ont fourni la base de ce manuel. Ils remercient particulièrement les auteurs d'articles et d'autres documents présentés à la conférence, avec une mention spéciale pour le Dr Tracey Spack (Citoyenneté et Immigration Canada) qui a assuré des travaux de recherche et de rédaction sur divers documents clés, et pour Mme Lynda Parker (également de Citoyenneté et Immigration Canada) qui a permis la collaboration du Dr Spack avec la Conférence et a contribué à la planification.

La conférence a été généreusement accueillie par le Conseil suédois de l'intégration (Integrationsverket) et faisait partie d'une initiative pour l'intégration à plus grande échelle soutenue par les pays scandinaves, les États-Unis et le Canada, la Ford Foundation et le German Marshall Fund. M. Mark Hetfield (Hebrew Immigrant Aid Society, États-Unis) a contribué à obtenir le financement de cette initiative et a apporté une importante contribution intellectuelle à sa conception et à sa réalisation.

La conférence a rassemblé un groupe imposant et diversifié de participants ayant des intérêts et des compétences en matière d'intégration, et a élaboré, pour la première fois, un ensemble de principes communs destinés à guider la conception et la mise en œuvre de programmes d'inté-

gration. Ces succès ont été dus en grande partie aux efforts de Mme Deborah DeWinter (Consultante auprès de l'Initiative pour l'intégration), qui a assumé la responsabilité de la planification et de la coordination de cet important forum. La présidence de la conférence a été assurée par Erik Stenström (du Conseil suédois de l'Intégration), qui a généreusement donné de son temps et de ses conseils. Dr Elizabeth Ferris (du Conseil Œcuménique des Églises) a joué un rôle important en encourageant la rédaction des principes d'intégration.

Les auteurs sont également reconnaissants envers tous ceux qui ont aidé à la rédaction de ce manuel. Sa création a été coordonnée par Mme Deborah DeWinter et M. Michael Casasola (HCR, Canada) avec le soutien et les conseils de Mme Judith Kumin (Déléguée du HCR au Canada). La Victorian Foundation for Survivors of Torture, basée à Melbourne en Australie, a assumé la responsabilité de la rédaction et de la mise en pages de ce manuel. Nous remercions particulièrement M. Paris Aristotle (Chef de projet), Mme Sue McGrillen (recherche et assistance) et Mme Kim Webster (recherche et rédaction). Leur travail a été rendu possible par l'important soutien financier du Gouvernement australien. La traduction française de ce manuel a été généreusement rendu possible grâce au soutien financier du Gouvernement canadien.

Le projet du manuel a été soutenu par un Groupe de travail international comprenant des représentants des communautés de réfugiés et d'organismes gouvernementaux et non gouvernementaux de nombreux pays de réinstallation :

Judi Altinkaya, Directrice Générale, National Association of ESOL Home Tutor Schemes (Inc.), Nouvelle-Zélande

Paris Aristotle, Directeur, The Victorian Foundation for Survivors of Torture, Australie

Martha Arroyo Contreras, Coordinatrice Nationale des Services Sociaux, Comisión Española de Ayuda al Refugiado, Espagne

Fariborz Birjandian, Directeur exécutif, Calgary Catholic Immigration Society, Canada

Michael Casasola, Agent de réinstallation, HCR, Canada

Nancy Crabtree, Consultante, Direction des Réfugiés, Citoyenneté et Immigration Canada

Janet Dench, Directrice exécutive, Conseil canadien pour les réfugiés, Canada

Teresa Hadzic, Agente de réinstallation, HCR, Canada

Sean Henderson, Chef de Projets, Service des Réfugiés, New Zealand Immigration Service, Nouvelle-Zélande

Susan Krehbiel, Spécialiste de la réinstallation, HCR, Argentine

Anne la Cour Vagen, Chef de Section, Département de l'Asile, Conseil Danois des Réfugiés, Danemark

Henry Martenson, Coordinateur de projets, Conseil européen pour les réfugiés et les exilés, Royaume-Uni

Jessica Menchions-Barry, Agente de programme, Direction des Réfugiés, Citoyenneté et Immigration Canada

Berta Romero, Coordinatrice, Refugee Council, USA

Erik Stenström, Conseiller juridique, Conseil suédois de l'Intégration (Integrationsverket), Suède

Pindie Stephen, Coordinatrice de l'orientation culturelle, Africa Project, International Organisation for Migration, Kenya

Marie Sullivan, Directrice des Services aux Réfugiés, New Zealand Immigration Service, Nouvelle-Zélande

Jorge Vuskovic, Coordinateur de Programmes, Vicaría De Pastoral Social, Chile

KaYant Yang, Directrice exécutive, Southeast Asia Resource Action Center, États-Unis

Les divers chapitres ont été rédigés en consultation avec les spécialistes du Groupe de travail ainsi que d'autres experts internationaux :

Myrna Ann Adkins, Spring Institute for Intercultural Learning, États-Unis

Jane Bloom, RefugeeWorks, États-Unis

Jeff Chenoweth, Catholic Legal Immigration Network Inc. (CLINIC), D.C., États-Unis

Tom Denton, Conseil canadien pour les réfugiés et Manitoba Refugee Sponsors, Canada

Sat Devi, Adult Multicultural Education Services Victoria, Australie

Kathy Earp, Adult Multicultural Education Services Victoria, Australie

Dr Elizabeth Ferris, Conseil Œcuménique des Églises, Suisse

Kate Hilton Hayward, Immigration and Refugee Services of America, États-Unis

Dr Ida Kaplan, The Victorian Foundation for Survivors of Torture, Australie

Kathleen McKenzie, Directrice de l'Éducation des Réfugiés, Lutheran Social Services of North East Florida, États-Unis

Pat Marshall, HCR, Canada

Sylvie Moreau, Consultante en réinstallation (au Bénin et Burkina Faso), Canada

Susan Schmidt, Lutheran Immigration and Refugee Services, États-Unis

Dr Laura Simich, Département de psychiatrie, Université de Toronto, Canada

Amy Slaughter, Consultante en réinstallation, HCR, Suisse

Tracey Spack, Santé Canada (anciennement : Direction générale des Réfugiés, Citoyenneté et Immigration Canada), Canada

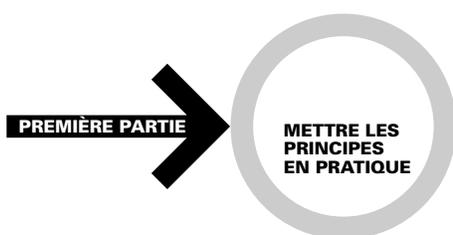
Barbara Treviranus, Programme de formation relative au parrainage des réfugiés, Canada

Nous remercions toutes les autres personnes et organisations, trop nombreuses pour être mentionnées individuellement, qui ont facilité la création de ce manuel, y ont participé et ont généreusement donné de leur temps, de leur expertise et de leurs ressources.

Comment utiliser ce manuel

Chaque section du manuel a été rédigée de façon à être aussi indépendante que possible, pour qu'il puisse être lu soit par sections, soit dans sa continuité. Il est divisé en trois parties.

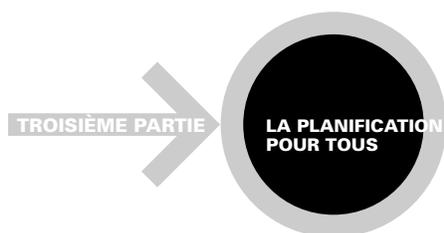
LA PREMIÈRE PARTIE situe le contexte de la planification des programmes de réinstallation. Elle discute la nature et les conséquences de l'expérience de l'exil et de la réinstallation des réfugiés et leurs implications pour la planification, et situe les grands buts de la planification. Les caractéristiques qui distinguent les environnements de planification et les programmes de réinstallation sont également décrits, afin de fournir au lecteur un contexte lui permettant de réfléchir à certaines questions générales concernant la planification et d'évaluer leur pertinence dans son environnement local. Cette partie se termine par un chapitre décrivant les étapes de la création d'un nouveau programme de réinstallation.



LA DEUXIÈME PARTIE est divisée en 11 chapitres abordant les diverses composantes d'un programme de réinstallation (voir la Table des Matières). Chaque chapitre commence par une liste de points qui annonce son contenu tout en fournissant un résumé des principales activités à envisager. Chacun se termine par une liste des meilleures pratiques. Ces listes distinguent les activités qui sont prioritaires dans la phase de création d'un programme de réinstallation, et celles qui peuvent être élaborées en fonction des ressources disponibles et au fur et à mesure de la maturation du programme.



LA TROISIÈME PARTIE aborde des questions particulières à prendre en compte pour faire en sorte que les besoins de tous les réfugiés réinstallés entrent dans le processus de planification. Elle figure dans ce manuel sur la base de la constatation que, comme dans la société dans son ensemble, il existe une grande diversité dans les populations réfugiées en termes de sexe, d'âge, de besoins spéciaux et d'expérience.



Dans l'ensemble du texte, les questions et les stratégies importantes intéressant les nouveaux pays de réinstallation sont décrites dans des encadrés spéciaux.



Les encadrés « ATTENTION ! » attirent votre attention sur des points importants mais qui risquent d'être négligés.

Chapitre 1.1

Pourquoi offrir un programme de réinstallation des réfugiés?

Les origines de la réinstallation des réfugiés

Les programmes contemporains de réinstallation des réfugiés ont leur origine dans les séquelles de la Seconde Guerre mondiale, lorsque des milliers de personnes victimes de conflits en Europe ont trouvé refuge dans divers pays du monde. Cependant, avant les années cinquante, on faisait rarement des distinctions entre les réfugiés, les personnes déplacées et les immigrants.

Après la Seconde Guerre mondiale, il est devenu de plus en plus clair pour la communauté internationale que de nombreuses personnes vivaient sous la menace de diverses sortes de persécution et ne seraient pas protégées si elles étaient livrées à leur propre gouvernement. Un certain nombre d'instruments juridiques internationaux ont donc été élaborés afin d'apporter une réponse concertée aux problèmes des droits de l'homme.

Parmi les plus importants figurent la *Convention relative au statut des réfugiés*, qui date de 1951, et son *Protocole*, signé en 1967. Cent quarante-quatre pays sont aujourd'hui signataires de l'un de ces textes ou des deux. Le Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR) a été créé en janvier 1951 avec le mandat de fournir une protection internationale aux réfugiés et de chercher des solutions durables à leurs souffrances.

D'après les termes de la Convention de 1951, un réfugié est une personne qui « craignant avec raison d'être persécutée du fait de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un certain groupe social ou de ses opinions politiques, se trouve hors du pays dont elle a la nationalité et qui ne peut ou, du fait de cette crainte, ne veut se réclamer de la protection de ce pays ».

CONTRIBUTIONS ET RÉALISATIONS DES RÉFUGIÉS

1830 Le compositeur polonais Frédéric Chopin donne son dernier concert à Varsovie avant de s'exiler à Paris.

1933 Le célèbre physicien Albert Einstein, accusé de haute trahison par le Troisième Reich allemand, cherche un refuge en Belgique, en Grande-Bretagne et enfin aux États-Unis.

1941 Peter Lorre, acteur et réfugié de Hongrie, joue l'un des principaux rôles du film *Le Faucon Maltais*.

1942 Le réfugié austro-hongrois Paul Henreid incarne un chef de la Résistance française dans le film *Casablanca*.

1944 La Dre Anita Donaldson est née de parents lettons dans un camp d'enfants réfugiés en Allemagne. En 1993 elle devient Doyenne du Department of Performing Arts de l'université d'Adelaïde en Australie.

1947 Le réfugié juif allemand W. Michael Blumenthal arrive à San Francisco avec soixante dollars en poche. En 1977, il devient le 64^e Secrétaire du Trésor des États-Unis sous la présidence de Jimmy Carter.



CONTRIBUTIONS ET RÉALISATIONS DES RÉFUGIÉS

1950 Le réfugié hongrois Samuel « Billy » Wilder est le réalisateur du film *Sunset Boulevard*, qui remporte un Oscar.

1950 Joe Schlesinger est admis au Canada en tant que personne déplacée de Tchécoslovaquie. Il devient chef de CBC TV News à la fin des années 1960, puis responsable des affaires politiques à la chaîne nationale.

1954 Le réalisateur et producteur Otto Preminger, exilé d'Autriche, produit *Carmen Jones*, le premier film dont les acteurs sont tous afro-américains.

Au début du nouveau millénaire, on a estimé qu'il y avait dans le monde environ 12 millions de réfugiés et 20 à 25 millions de personnes déplacées à l'intérieur de leur pays. Début 2002, le nombre de personnes relevant du HCR était de 19,8 millions, c'est-à-dire environ une personne sur 300 parmi la population mondiale¹. Plus de 70 % d'entre elles sont des femmes et des enfants².

Les réfugiés viennent de nombreux pays ; les flux de réfugiés changent constamment avec les événements survenant dans le monde entier. Après la Seconde Guerre mondiale, les gens qui fuyaient les régimes communistes d'Europe de l'Est ont constitué une proportion importante des réfugiés à l'échelle mondiale. Au cours des années 1960 et 1970, beaucoup de réfugiés ont fui l'agitation politique que connaissaient l'Amérique centrale, l'Amérique du Sud et l'Afrique. De la fin des années 1970 au début des années 1980, il y a eu beaucoup de réfugiés fuyant les conflits de l'Asie du Sud-Est. Après la fin de la Guerre Froide, une nouvelle série de conflits a entraîné de nouveaux flots de réfugiés, notamment dans les Balkans, en Asie et en Afrique. La population mondiale de réfugiés s'est diversifiée : le HCR fournit actuellement protection et assistance à des réfugiés de plus de 50 pays.

**Tableau un :
Principaux pays d'origine des réfugiés
sous le mandat du HCR (10 premiers
pays)**

Population de réfugiés par pays d'origine (fin 2001)	
Afghanistan	3 809 600
Burundi	554 000
Irak	530 100
Soudan	489 500
Angola	470 600
Somalie	439 900
Bosnie-Herzégovine	426 000
République Démocratique du Congo	392 100
Vietnam	353 200
Érythrée	333 100

Source : HCR, *Réfugiés en chiffres*, 2002

**Tableau deux :
Principaux
pays d'accueil
de réfugiés**

Pays	Fin 2001
Pakistan	2 199 000
Iran	1 868 000
République Fédérale de Yougoslavie	777 000
Tanzanie	691 000
République Démocratique du Congo	367 000
Soudan	354 000
Chine	295 000
Zambie	285 000
Kenya	252 000
Ouganda	201 000

Source : HCR, *Réfugiés en chiffres*, 2002

Solutions durables

En association avec la communauté internationale, le HCR promeut trois solutions durables au problème des réfugiés :

- Le rapatriement volontaire dans le pays d'origine dans des conditions satisfaisantes de sécurité et de dignité;
- L'intégration au niveau local dans le pays hôte;
- La réinstallation dans un pays tiers.

La réinstallation a un rôle crucial et complémentaire dans le système de la protection internationale car elle offre à la fois une protection et une solution durable aux réfugiés pour qui ne sont possibles ni le retour volontaire ni l'intégration locale.

La réinstallation est l'expression concrète d'une volonté de protéger les réfugiés et de défendre les droits de l'homme. Elle constitue aussi une manifestation pratique de partage des responsabilités au niveau international.

Rapatriement volontaire

La plupart des réfugiés espèrent retourner dans leur pays d'origine et pouvoir y refaire leur vie dans un environnement familier³. Le HCR et ses partenaires internationaux appuient le rapatriement volontaire par la création du cadre juridique nécessaire et par diverses activités de protection afin de garantir la sécurité des réfugiés et de les aider à se réintégrer dans leur pays d'origine, en veillant à ce qu'ils ne soient pas de nouveau victimes de persécution et de discrimination après leur retour et qu'ils bénéficient de nouveau de la protection que leur doit leur pays.

L'intégration au niveau local

Cependant, pour beaucoup de réfugiés, la situation de leur pays d'origine rend improbable à court terme un retour sans danger. D'autres peuvent avoir été si traumatisés et persécutés qu'on ne peut pas raisonnablement s'attendre à ce qu'ils retournent dans leur pays.

Certains réfugiés dépourvus de perspectives de rapatriement volontaire peuvent s'établir dans leur pays-refuge. Ils y bénéficient d'un droit d'asile, accès aux ressources nécessaires pour prendre un nouveau départ (notamment : éducation, emploi, logement, soins de santé et protection sociale) et jouissent des droits de base comme la liberté de mouvement, le droit au mariage, la liberté de culte et le droit à la propriété. Une fois qu'ils acquièrent la nationalité du pays-refuge, ils n'ont plus besoin de la protection de la communauté internationale.

1955 Julius Rundel devient Directeur de l'Opéra de New York, après être arrivé aux États-Unis en 1938 en tant que réfugié fuyant l'Autriche.

1956 Le premier centre commercial entièrement couvert est construit à Minneapolis, aux États-Unis. Il a été conçu par l'architecte et réfugié autrichien Victor Gruen.

1957 Judit Korner arrive en Australie en provenance de Hongrie. Elle est aujourd'hui directrice d'un groupe de sociétés qui comprend cinq instituts de formation en esthétique et de nombreux salons de beauté.

1961 La réfugiée hongroise Judy Cassab remporte le prix de peinture australien Archibald.

1965 Le réfugié brésilien et musicien Gilberto Passos Gil Moreira connaît un tournant dans sa carrière avec l'enregistrement du morceau *Louvação*. Il enregistre 32 albums en 29 ans. En 2002, il devient Ministre de la Culture du Brésil.

1968 Le réfugié sud-africain et musicien de jazz Hugh Masakela crée la chanson *Grazing in the Grass*. Celle-ci est un grand succès et atteint quatre millions d'exemplaires.

1972 Yasmin Alibhai-Brown, journaliste et auteur, a fui l'Ouganda après l'accession au pouvoir d'Idi Amin Dada. Elle s'installe au Royaume-Uni. Depuis 1996 elle est chercheur attaché à l'Institute for Public Policy Research.

1973 Max Frankel remporte le Prix Pulitzer en journalisme pour ses reportages sur la visite de Richard Nixon en Chine. Frankel, réfugié d'Allemagne, devient plus tard directeur de la rédaction du *New York Times* de 1986 à 1994. >



CONTRIBUTIONS ET RÉALISATIONS DES RÉFUGIÉS

1974 Sam Gejdenson, fils de réfugiés ayant survécu à l'Holocauste, est élu à la Chambre des Représentants des États-Unis.

1975 L'Éthiopienne Alem Desta obtient l'asile au Royaume-Uni. Plus tard, aux Pays-Bas, elle fonde et dirige la Fédération des Organisations néerlandaises pour les Réfugiés, rassemblant 230 organisations locales et nationales d'aide aux réfugiés.

1975 Le réfugié tchécoslovaque Milos Forman est félicité pour son travail de réalisateur du film *Vol au-dessus d'un Nid de Coucou*.

1977 Sir Gustav Nossal, scientifique de renom et réfugié autrichien, est anobli. Il sera plus tard nommé Australien de l'Année pour ses travaux de recherche médicale.

1981 Nyamko Sabuni, onze ans, arrive en Suède avec sa mère et six frères et sœurs. Ils sont originaires de la République Démocratique du Congo et ont séjourné temporairement au Burundi. En 2002, elle prépare sa candidature aux élections législatives suédoises.

1981 Le réfugié estonien Ennio Hallek devient professeur de peinture à l'Académie des Beaux-Arts de Stockholm. Ses fresques décorent l'Université de Stockholm et l'hôpital pour enfants Astrid-Lindgren. En 1989 il retourne en Estonie avec une délégation pour fournir des conseils sur la restauration de plusieurs églises.

La réinstallation dans un pays tiers : une contribution à la protection internationale et aux solutions durables

Pour de nombreux réfugiés, ni le rapatriement ni l'intégration locale dans leur premier pays d'asile ne sont possibles. Dans leur cas, la meilleure solution, et parfois la seule, sera la réinstallation permanente dans un pays tiers.

Depuis quelques années, les possibilités d'intégration locale dans le premier pays d'asile se sont réduites. Certains pays ne sont pas signataires des instruments internationaux conçus pour la protection des réfugiés. D'autres n'offrent leur protection qu'à la condition que les réfugiés soient réinstallés ailleurs dans un certain délai.

Les pays peuvent avoir des difficultés à absorber de grands nombres de réfugiés en évitant une instabilité économique, sociale ou politique. Dans certains cas, les réfugiés courent le risque d'être attaqués par des groupes qui leur sont hostiles, ou d'être arrêtés et incarcérés. Dans ces circonstances, il est clair que la réinstallation dans un pays tiers est nécessaire, à la fois pour la protection des réfugiés et à titre de solution durable.

Les réfugiés peuvent aussi être confrontés dans leur pays d'asile initial à des conditions qui limitent leurs chances d'intégration à long terme. Par exemple, si on leur refuse l'accès à l'emploi ou à l'éducation à cause de leur statut de réfugié; si on leur interdit de pratiquer leur religion ou si on les soumet à l'exclusion sociale. Dans ces cas, la réinstallation dans un pays tiers peut représenter l'unique solution durable.

La réinstallation dans un pays tiers peut aussi être la meilleure voie pour les réfugiés particulièrement menacés ou qui ont des besoins spéciaux que ne peut pas satisfaire leur premier pays d'asile du fait de sa situation économique et sociale. Il s'agit par exemple des enfants et adolescents isolés, des réfugiés ayant une incapacité grave, des réfugiés âgés, des réfugiés exigeant des soins médicaux spéciaux, des femmes vulnérables et des victimes de traumatisme et de torture.

Le partage des responsabilités au niveau international

Les programmes de réinstallation des réfugiés sont aussi un moyen important de répartir parmi divers pays la responsabilité de la réponse aux problèmes des réfugiés, et notamment entre les pays développés et les pays en développement.



Actuellement, une grande partie de ce fardeau repose sur des pays qui figurent parmi les plus pauvres du monde, car les réfugiés cherchent souvent asile dans des pays voisins ayant souvent un faible niveau de développement économique et humain. Par exemple, en 2001, près des deux tiers des pays répertoriés par le HCR parmi les principaux pays d'accueil de réfugiés faisaient aussi partie des 40 pays les plus pauvres d'après le Programme des Nations Unies pour le développement⁴. Comme ils ont du mal à satisfaire les besoins de leur propre population, ils ne peuvent souvent pas offrir de perspectives d'installation locale à long terme aux personnes qui y cherchent un refuge.

L'offre d'un refuge est une démarche généreuse, qu'effectuent de nombreux gouvernements, et ceci est un point fondamental pour le succès du système de protection internationale. Si la responsabilité des réfugiés n'est pas partagée, l'on risque fort de voir compromise la capacité pratique et la volonté d'offrir un asile.

Il existe diverses possibilités pour les pays de contribuer au partage des responsabilités au niveau international, dans le cadre de leur association formelle avec le HCR, ou en dehors de ce cadre. Il peut s'agir par exemple d'efforts diplomatiques visant à promouvoir le retour sans danger de réfugiés rapatriés, ou de contributions financières et en nature à l'aide humanitaire, à l'installation locale et aux programmes de reconstruction et de développement. Un programme formalisé de réinstallation sert de complément à ces efforts en permettant à divers pays d'alléger le fardeau des pays de premier asile et à partager la responsabilité de l'accueil des réfugiés en attente d'une solution durable.

1981 Makau Matau fuit le Kenya pour les États-Unis après avoir été arrêté et détenu pour son activité de militant étudiant. Il est maintenant Professeur de Droit à la State University of New York.

1983 Kim Dae-Jung, Sud-Coréen exilé aux États-Unis, est conseiller dans un centre pour les victimes de torture, au Minnesota. En 1997, il est élu Président de la République de Corée et reçoit en 2000 le prix Nobel de la Paix.

1984 L'écrivain Milan Kundera, originaire de Tchécoslovaquie et exilé en France, devient célèbre en Occident avec la publication de *L'Insoutenable Légèreté de l'Être*.

1984 Le réfugié cambodgien Haing Ngor gagne un Oscar pour son rôle dans le film *The Killing Fields*, évocation du génocide cambodgien.

1987 Joseph Brodsky, écrivain soviétique exilé aux États-Unis, reçoit le prix Nobel de Littérature pour *The condition we call exile*.

1989 Réfugié du Nigeria 15 ans plus tôt, Philip Emeagwali remporte le prix Gordon Bell, un équivalent du prix Nobel pour l'informatique, pour avoir résolu un problème de calcul considéré dans le monde de l'informatique comme un des vingt problèmes les plus difficiles.

1990 María Guadalupe García Hernández, réfugiée du Guatemala à 28 ans, fonde Mama Maquin, organisation de défense des droits de l'homme qui, aujourd'hui, appuie des projets de développement, défend les droits des femmes et fournit des services d'alphabétisation et d'éducation à la santé. >



CONTRIBUTIONS ET RÉALISATIONS DES RÉFUGIÉS

1991 L'écrivaine féministe et activiste Nawal El Saadawi devient professeure à Duke University, en Caroline du Nord aux États-Unis, après avoir reçu de longues années de répression en Égypte.

1991 C'est une Sud-Africaine vivant aux États-Unis, Nadine Gordimer, qui remporte le prix Nobel de Littérature.

1991 Batulo Mohamed Essak arrive en Finlande comme réfugiée de la Somalie. Elle est maintenant traductrice et aide les Somaliennes à s'intégrer à la société finlandaise.

1992 La réfugiée guatémaltèque Rigoberta Menchu Tum accepte le prix Nobel de la Paix au nom de tous les peuples autochtones.

1993 Le réfugié cambodgien Niborom Young, dans le cadre d'un projet d'histoire orale, enregistre les témoignages de dix réfugiées cambodgiennes; cette oeuvre est conservée aux Archives Nationales de Nouvelle-Zélande

1993 Sonia Pressman Fuentes, réfugiée allemande, prend sa retraite. Elle a été la première femme avocate à siéger au *US General Counsel's Office*, à la *Equal Employment Opportunity Commission*, et elle a également fondé la *US National Organization for Women*.

1994 Graca Machel, ancienne Ministre de l'Éducation du Mozambique, plusieurs années exilée en Suisse puis en Tanzanie, est nommée présidente du comité des Nations Unies chargé de l'Étude de l'impact des conflits armés sur les enfants. En 1995 elle a reçu la Médaille Nansen du HCR pour sa contribution en faveur des enfants réfugiés.

Améliorer la capacité globale et la diversité des solutions durables

L'augmentation du nombre d'états disposés à accueillir des réfugiés réinstallés contribue à renforcer la position de la réinstallation dans le système de protection international et en tant que solution durable. Il a pour effet non seulement d'augmenter le nombre de réfugiés dont le HCR peut assurer la réinstallation dans le cadre de son mandat, mais il permet aussi de diversifier les possibilités de réinstallation.

Une plus grande diversité d'états qui accueillent des réfugiés pour leur réinstallation permet au HCR de confier ceux d'entre eux qui ont des besoins particuliers à des programmes de réinstallation appropriés.

Les pays dont le programme de réinstallation est en cours d'établissement peuvent ne pas disposer des infrastructures d'intégration que les autres pays ont créées durant les nombreuses années où ils ont été impliqués à la réinstallation des réfugiés. Si leur économie est en cours de développement, ils peuvent ne pas être en mesure de consacrer à l'intégration le même niveau de ressources que leurs homologues développés.

Cependant, beaucoup de ces pays ont d'autres atouts, parfois moins tangibles, par exemple, une certaine compréhension de ce qu'est une famille, une grande tradition d'hospitalité envers les nouveaux arrivants, ou une volonté claire d'assister les personnes victimes de violations de droits de l'homme qui, dans certains cas, ont directement à voir avec leur propre histoire de conflits et de persécutions.

Par exemple, le Chili aide les réfugiés réinstallés qui ont été victimes de traumatisme et de torture, au moyen des programmes établis pour aider les ressortissants chiliens victimes de persécution dans le contexte du coup d'État militaire en 1975.

Certains pays non traditionnels de réinstallation ont acquis des compétences grâce à leur expérience au niveau local avec l'intégration informelle de réfugiés des pays voisins. Beaucoup de ces compétences sont directement applicables à l'effort de création d'un programme officiel de réinstallation. Ces pays peuvent aussi avoir des caractéristiques économiques correspondant au profil de certains groupes de réfugiés en particulier. Par exemple, les réfugiés réinstallés possédant certaines qualifications professionnelles (par exemple les médecins) peuvent avoir de meilleures perspectives d'emploi dans les pays en développement, où leurs diplômes seront plus facilement reconnus et où il peut exister une demande supérieure pour leurs compétences.



Améliorer l'hospitalité des communautés d'accueil

Les pays qui accueillent des réfugiés réinstallés ont une motivation humanitaire mais estiment aussi que l'arrivée de réfugiés et d'immigrants en général enrichit leur société.

Les populations de réfugiés sont toutes différentes. De même il y a des différences entre le degré auquel les politiques et les pratiques des pays d'accueil permettent aux réfugiés de réaliser leur potentiel. Les recherches récentes sur les migrations font très rarement la distinction entre les réfugiés et les immigrants, mais elles montrent que la réinstallation et l'immigration ont des avantages clairs⁵.

Les réfugiés ont en général une grande motivation non seulement à refaire leur vie mais aussi à apporter une contribution à la société qui les a accueillis. Le fait qu'ils aient survécu à des événements souvent très difficiles est la preuve de leur courage. Dans leur pays d'origine, beaucoup se distinguaient par leur volonté d'excellence au plan professionnel et au sein de leur communauté. Beaucoup de réfugiés viennent de cultures qui valorisent le travail et l'esprit d'initiative.

1996 Conjointement avec son compatriote du Timor Oriental l'évêque Carlos Belo, Jose Ramos Horta reçoit le prix Nobel de la Paix pour son dévouement à la cause des droits de l'homme.

1997 Phan Thi Kim Phuc, réfugiée vietnamienne réinstallée au Canada, est nommé ambassadeur itinérant de l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO).

1998 La grande poète, écrivaine et artiste originaire de l'ex-URSS Tatyana Mamonova reçoit la distinction *World Heroine* des États-Unis pour sa contribution à la cause des femmes en tant que fondatrice du Mouvement des Femmes dans son ancien pays.

1998 Tan Le, 21 ans, est nommée Jeune Australienne de l'Année. Elle a fui le Vietnam pour l'Australie en 1981, et est à présent responsable commerciale d'une compagnie de télécommunications.

1999 L'écrivaine et réfugiée roumaine Ana Maria Narti est élue au Parlement suédois.

1999 Adrienne Clarkson devient la première canadienne née à l'étranger à être nommée Gouverneur général du Canada. Elle est arrivée au Canada avec sa famille en 1941, comme réfugiée de Chine.

1999 Vaira Vike-Freiberga prête serment comme première Présidente de Lettonie après avoir été 44 ans réfugiée au Canada. C'est la première femme chef d'État en Europe de l'Est post-communiste. >



CONTRIBUTIONS ET RÉALISATIONS DES RÉFUGIÉS

1999 À la suite de l'ouverture à Kiev, en Ukraine, du premier centre social pour réfugiés, le réfugié afghan Akbar Khurasani commence à y enseigner les beaux-arts aux enfants ukrainiens et réfugiés. Ses œuvres figurent dans de nombreuses collections privées du monde entier.

2000 L'éducatrice communautaire, porte-parole de la campagne américaine Campaign for a Landmine Free World et réfugiée cambodgienne Loung Ung publie son livre *First they Killed my Father : A Daughter of Cambodia Remembers*.

2000 Gao Xingjian devient le premier Chinois à recevoir le prix Nobel de Littérature pour *La Montagne de l'Ame*.

2000 Le pianiste argentin exilé en France Miguel Angel Estrella reçoit la Médaille Nansen pour ses efforts remarquables en faveur des réfugiés.

2000 Le réfugié ougandais Lesley Akora travaille comme conseiller dans un centre pour migrants à Perth, en Australie, où il est arrivé neuf ans auparavant.

2000 Fazil Kawani, réfugié irakien, est Directeur de la Communication au Refugee Council, à Londres.

2002 Le travail de l'archiviste audiovisuel Otto Bettman, réfugié allemand, est reconnu comme une source cruciale d'images pour les responsables éditoriaux, les graphistes les spécialistes multimédia du monde entier.

Les réfugiés sont la source d'un apport notable au tissu social et économique de leur société d'accueil en termes de qualités personnelles et de compétences.

Ils peuvent aussi représenter un apport économique important, par la création d'entreprises et d'emplois, la réponse à des demandes du marché de l'emploi et la participation aux efforts d'amélioration de la productivité⁶. De fait, la réinstallation des réfugiés et l'immigration en général sont maintenant reconnues comme étant des facteurs cruciaux de la réussite économique de nombreux pays industrialisés. Avec le vieillissement de la population de ces pays, l'immigration et la réinstallation les aideront à garder leur niveau de revenu et à satisfaire les demandes de main-d'oeuvre⁷.

Les avantages pour la société de la réinstallation des réfugiés sont difficiles à mesurer, mais l'expérience semble indiquer que les réfugiés apportent une contribution significative au capital intellectuel, social et culturel des pays d'accueil⁸. Ayant bénéficié d'un refuge contre les persécutions et la chance de prendre un nouveau départ, les réfugiés réinstallés sont très motivés pour exprimer concrètement leur gratitude envers la société qui les a accueillis. Certains l'ont fait par des réalisations exemplaires dans le domaine des arts, de la science, de l'industrie et de la vie publique, tandis que pour d'autres cela a pris la forme d'une participation quotidienne au niveau des communautés, des familles, des entreprises et des institutions sociales.

Chapitre 1.2 Introduction

Depuis quelques dizaines d'années, dix pays ont créé des programmes officiels de réinstallation de réfugiés. Huit autres ont récemment créé de nouveaux programmes de réinstallation ou sont en voie de le faire. De nombreux autres pays, comme la France et l'Allemagne, ont accepté ponctuellement de réinstaller des réfugiés pour pallier des crises humanitaires précises.

Le Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR) et ses partenaires de réinstallation dans ces pays reconnaissent que si la réinstallation doit être à la fois un instrument de protection internationale et une solution durable, elle ne se termine pas au moment de l'acceptation du réfugié en vue de sa réinstallation et de son transport sûr jusqu'au pays d'accueil.

Contrairement aux autres migrants, les réfugiés sont obligés de quitter leur pays d'origine. Leur départ se fait souvent à la hâte et sans planification, et beaucoup d'entre eux ont subi des privations et des traumatismes.

Le fait que des réfugiés aient survécu à ces événements témoigne de leurs capacités et de leur force. La grande majorité des réfugiés réinstallés mènent une vie productive dans la société d'accueil. Cependant, pour réaliser leur plein potentiel, ils auront besoin d'aide afin de surmonter les conséquences négatives de leurs expériences de réfugié et afin de refaire leur vie dans un nouveau pays. Les mesures visant à optimiser le potentiel d'intégration des réfugiés ont aussi des avantages pour les sociétés d'accueil.

Il importe toutefois que la réinstallation soit comprise comme un processus qui débute par l'identification et l'évaluation du candidat, qui se poursuit par l'accueil à l'arrivée dans le pays de réinstallation et qui comprend l'intégration à plus long terme dans la communauté d'accueil.

Tableau trois : Pays de réinstallation des réfugiés

Pays dotés de programmes établis de réinstallation de réfugiés

Australie
Canada
Danemark
États-Unis
Finlande
Norvège
Nouvelle-Zélande
Pays-Bas
Suède
Suisse

Pays dotés de nouveaux* programmes de réinstallation de réfugiés

Bénin
Brésil
Burkina Faso
Chili
Espagne
Irlande
Islande
Royaume-Uni

*Les pays dotés de nouveaux programmes de réinstallation sont ceux qui, même s'ils accueillent depuis longtemps des réfugiés à divers titres, sont en train de formaliser leurs programmes de réinstallation.



Le MANUEL DE RÉINSTALLATION énonce les politiques et les procédures du HCR en matière de réinstallation. Il est disponible sur le site Web du HCR.

L'objet du manuel

Le *Manuel de réinstallation* publié en 1997 par le HCR décrit les politiques et les procédures servant à identifier les réfugiés ayant besoin d'être réinstallés. Il ne traite pas de l'accueil et de l'intégration des réfugiés dans les pays de réinstallation. C'est pour cette raison que l'*Initiative pour l'intégration* a été lancée en 1999. Le présent manuel a été élaboré dans le cadre de cette initiative.

Il se veut à la fois un outil de planification et de perfectionnement professionnel pour ceux qui sont chargés de planifier, promouvoir, élaborer, mettre en œuvre et assurer le suivi des programmes et des stratégies visant à faciliter l'intégration des réfugiés invités à se réinstaller ou pour ceux qui s'intéressent à ces activités.

Ce manuel vise à :

- contribuer à soutenir les nouveaux programmes d'intégration et à renforcer les programmes établis;
- faire mieux comprendre le processus et les avantages de la réinstallation et de l'intégration par les gouvernements et les communautés ainsi que les organisations internationales œuvrant dans le domaine de la protection et de la réinstallation des réfugiés;
- servir de source d'information pour les pays qui envisagent de réinstaller des réfugiés.

Ce manuel a été rédigé pour un public varié, car l'intégration des réfugiés est souvent le fait d'un partenariat entre les gouvernements et des organisations non gouvernementales d'une part et les réfugiés et les communautés plus vastes d'autre part.

Il ne se veut pas un guide pratique pour ceux qui jouent un rôle de soutien direct auprès des réfugiés réinstallés. Cependant, bon nombre des principes et des approches qui y sont énoncés peuvent être utiles dans la prestation de services directs.

Ce manuel met l'accent sur l'intégration des réfugiés choisis dans le cadre d'un programme officiel de réinstallation, mais beaucoup des idées qui y sont présentées peuvent aussi être utiles à la planification de mesures concernant l'installation de réfugiés qui arrivent spontanément.

S'adapter à la diversité mondiale et la respecter

Les programmes de réinstallation des réfugiés se situent dans un contexte mondial diversifié. Les pays de réinstallation ont des structures gouvernementales et des environnements socio-économiques très différents de même qu'une expérience antérieure inégale en ce qui concerne le soutien aux réfugiés et aux migrants de cultures diverses.

Soucieux de respecter cette diversité, le présent manuel ne cherche pas à donner des instructions détaillées pour l'établissement de programmes d'intégration, pas plus qu'il ne cherche à prescrire de « bonnes » et de « mauvaises » manières d'aborder la tâche de la réinstallation des réfugiés. Il vise plutôt à offrir de l'information et des idées pour guider les pratiques dans ce domaine. Il énonce des conditions générales nécessaires à une réinstallation réussie et il cerne des questions cruciales à prendre en compte dans la planification.

Ce manuel s'inspire largement de l'expérience des pays de réinstallation et il présente des idées et des approches qui y ont été élaborées. Il présente aussi d'autres perspectives assorties de discussions sur leurs coûts et leurs bénéfices. Les lecteurs sont invités à évaluer l'applicabilité de ces approches à leur environnement local.

Comme la population mondiale des réfugiés est à la fois diverse et changeante, ce manuel ne donne pas d'informations sur des groupes particuliers de réfugiés. Cependant, une liste de ressources fournissant ces informations se trouve au début de ce volume, après la table des matières.

L'élaboration de ce manuel

Le manuel a été élaboré à partir de documents rédigés dans le cadre de la *Conférence internationale sur la réception et l'intégration des réfugiés réinstallés* qui s'est déroulée en Suède en avril 2001, sous les auspices du Conseil suédois de l'intégration. Un de ces documents consistait en une série de principes servant à guider l'intégration des réfugiés réinstallés (voir ci-dessous). Les points de vue d'un groupe de travail international et de spécialistes internationaux de l'intégration ont également été sollicités.





Réception et intégration : principes directeurs

LE PRÉSENT MANUEL se fonde sur les principes suivants, formulés et approuvés à la *Conférence internationale sur l'accueil et l'intégration des réfugiés réinstallés* qui a eu lieu en Suède en avril 2001 :

Préambule

Les réfugiés renforcent leur société d'accueil par leur diversité culturelle et les contributions qu'ils apportent. Nous affirmons que la réinstallation des réfugiés est efficace. En effet, la majorité des réfugiés réussissent à s'intégrer à leur communauté d'accueil, et le soutien et les services fournis par les gouvernements, par d'autres réfugiés, par les organisations non gouvernementales et le public ont généralement un effet positif.

La réinstallation est un instrument important de protection des réfugiés et une solution durable pour nombre d'entre eux. Ce n'est pas un substitut à l'asile, mais bien une manière complémentaire d'assurer la protection de personnes qui en ont besoin. La réinstallation offre aux réfugiés la possibilité de refaire leur vie et de devenir des membres à part entière de la société. Étant donné les besoins mondiaux et la réussite de la réinstallation comme solution durable, nous estimons qu'il faudra à l'avenir élargir son usage.

Le défi pour les États et pour le HCR consiste à s'assurer que la sélection des candidats à la réinstallation est effectuée avec impartialité, transparence et équité en fonction des besoins des réfugiés en matière de protection et de solution durable. Les États font face notamment au défi d'être inclusifs dans leurs critères de réinstallation et de ne pas exclure automatiquement certains groupes ou nationalités. Nous reconnaissons que la réinstallation n'est pas toujours la solution appropriée, mais il convient de la considérer

comme une partie intégrante d'une approche globale.

L'expérience de la réinstallation varie d'un pays à l'autre. Certains pays ont une expérience de la réinstallation alors que d'autres viennent de s'engager dans cette voie; mais tous les pays de réinstallation sont déterminés à favoriser un milieu propice à l'intégration des réfugiés, et sont disposés à tirer partie de leur expérience mutuelle. L'intégration se produit dans le cadre d'une politique nationale et d'un contexte culturel particulier, mais c'est essentiellement un processus personnel par lequel les réfugiés développent un sens d'appartenance, se font de nouveaux amis et parviennent à un respect réciproque dans leur nouvelle société.

Les principes généraux suivants guideront nos efforts en faveur de l'intégration des réfugiés.

Intégration

-] L'intégration est un processus permanent, mutuel et dynamique qui comporte de multiples facettes. « Du point de vue du réfugié, l'intégration exige la disposition à s'adapter au mode de vie de la société d'accueil sans avoir à perdre sa propre identité culturelle. Du point de vue de la société d'accueil, l'intégration exige que les communautés soient accueillantes à l'égard des réfugiés et que les institutions publiques répondent aux besoins d'une population diversifiée¹. »
-] L'intégration comporte de « multiples dimensions, dans la mesure où elle est liée à la fois aux conditions de participation et à la participation réelle du réfugié à tous les aspects de la vie économique, sociale, culturelle, civile et politique du pays de réinstallation et aux perceptions du réfugié, à l'accepta-

tion du réfugié par la société d'accueil et à son degré d'appartenance². »

-] Les possibilités qu'ont les réfugiés réinstallés de devenir citoyens et de jouir d'une participation égale et entière à la société constituent un engagement essentiel des gouvernements en faveur de l'intégration des réfugiés.
-] Le regroupement familial est essentiel à l'intégration des réfugiés. La présence des membres de la famille et les réseaux communautaires ethniques peuvent jouer un rôle clé dans l'intégration des réfugiés.
-] Une approche cohésive et comportant de multiples dimensions, qui s'appuie sur les familles, les communautés et d'autres réseaux, peut aider les réfugiés à reprendre espoir et à refaire leur vie.

Les réfugiés au cœur de la solution

-] Les réfugiés apportent des ressources et des compétences aux pays dans lesquels ils se réinstallent. Les sociétés d'accueil se trouvent renforcées et enrichies par leurs contributions.
-] La participation et le leadership des réfugiés sont essentiels à l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation du programme individuel de réinstallation et d'intégration.
-] À la base des besoins pratiques et tangibles des réfugiés se trouvent les besoins plus fondamentaux de dignité, de sécurité, de lien social et d'identité. Il faut combler à la fois ces besoins plus fondamentaux et les besoins matériels immédiats.
-] Il est important de permettre aux réfugiés d'utiliser leurs propres

ressources et leurs propres compétences pour s'entraider.

-] La satisfaction des divers besoins particuliers des réfugiés permettra d'améliorer les programmes de réinstallation et de favoriser l'intégration.

Renforcer les communautés d'accueil

-] Le renforcement des capacités communautaires en vue d'établir des partenariats équitables pour l'accueil et l'intégration des réfugiés fait appel à tous les secteurs de la communauté.
-] Les réfugiés s'intègrent eux-mêmes. La responsabilité des secteurs public, privé et communautaire consiste à agir à titre de facilitateur auprès des réfugiés pour créer un environnement dans lequel les gens se prennent en main.
-] Le public doit être informé rapidement et correctement sur l'arrivée de réfugiés. Les communautés d'accueil ont besoin de renseignements supplémentaires particuliers pour préparer l'arrivée de réfugiés. Les médias ont un rôle important à jouer.

Renforcer les partenariats

-] Il faut continuellement créer et renforcer des partenariats à multiples facettes entre les gouvernements, les réfugiés, les communautés, les organisations non gouvernementales et les bénévoles.
-] Il est important pour le processus de réinstallation de renforcer les relations entre ceux qui cherchent à identifier les réfugiés ayant besoin d'être réinstallés et les communautés où ils se réinstalleront.

¹ Traduction d'une adaptation de la *Politique d'intégration* (1999) du Conseil européen sur les réfugiés et les exilés (CERE).

² CERE, *Politique d'intégration*, 1999

Chapitre 1.3

Poser les bases de l'intégration :

objectifs de la planification



OBJECTIFS

L'expérience du réfugié et de l'intégration : implications pour la planification

Il y a une grande variation dans la situation des pays d'origine et des pays de refuge, et dans l'expérience des réfugiés et des groupes de réfugiés. Néanmoins, les recherches et l'expérience des réfugiés et de ceux qui travaillent avec eux indiquent que plusieurs éléments se retrouvent souvent dans le pays d'origine des réfugiés. Ces éléments, énumérés dans la première colonne de la Figure un (page suivante) engendrent des situations donnant lieu au départ de réfugiés (deuxième colonne). Beaucoup de ces situations figurent aussi dans la vie des réfugiés dans leur pays de refuge. Bien que les conséquences personnelles et psychologiques de ces expériences varient d'un réfugié à l'autre, on peut identifier un certain nombre de traits communs (colonnes trois et quatre).



La compréhension de ces éléments, qui sont détaillés ci-dessous, fournit un cadre général pour évaluer les conditions auxquelles les réfugiés sont susceptibles d'avoir été exposés avant leur arrivée dans le pays de réinstallation et les implications de celles-ci pour la planification et le soutien à l'intégration. Elle constitue le fondement de l'élaboration d'objectifs précis pour la planification de l'intégration des réfugiés (colonne cinq).

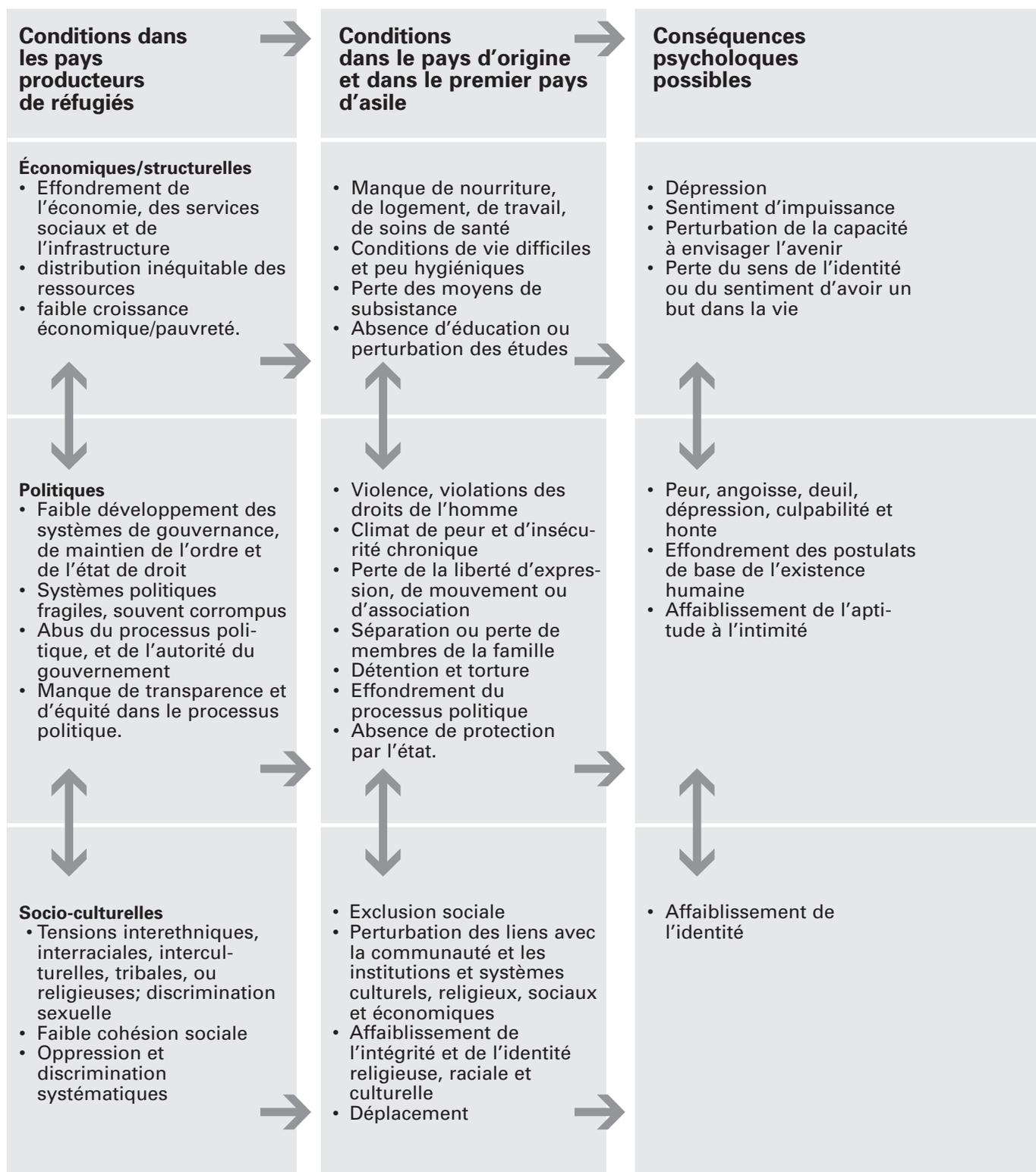
Situation dans le pays d'origine et le pays de premier asile des réfugiés, et conséquences pour les réfugiés réinstallés

Situation économique et matérielle

La perte des moyens de subsistance et du logement, et la vie dans des conditions difficiles et peu hygiéniques sont des conséquences presque inévitables du déplacement forcé. Pour s'échapper de leur pays d'origine, beaucoup de réfugiés ont dû faire un long et périlleux voyage au cours duquel ils ont manqué d'eau et de nourriture et affronté des menaces pour leur sécurité personnelle.



Figure un : Cadre pour la planification des programmes d'intégration des réfugiés



**Conséquences
personnelles et
sociales
possibles**

- Dépendance sociale et économique
- Perte de contrôle
- Problèmes de santé
- Affaiblissement de l'éducation ou des aptitudes professionnelles



- Manque ou perte de soutien familial
- Changement dans les relations familiales
- Perte de confiance
- Violation de l'intimité
- Manque d'intimité
- Affaiblissement des liens ou des relations interpersonnelles



- Perte du sentiment d'appartenance et d'enracinement
- Perte d'intégrité culturelle, raciale ou religieuse
- Insuffisance ou perte du soutien de la société et de la communauté et des liens avec celles-ci

**Objectifs
de l'intégration dans
les pays de réinstallation**

Un : Restaurer la sécurité, le contrôle et l'indépendance sociale et financière en satisfaisant les besoins fondamentaux, facilitant la communication et en favorisant la compréhension au sein de la société d'accueil

Deux : Promouvoir la capacité à rebâtir l'avenir dans une optique positive dans la société d'accueil.



Trois : Promouvoir le regroupement familial et restaurer les relations de soutien au sein des familles.

Quatre : Promouvoir l'établissement de liens avec les bénévoles et les professionnels en mesure d'apporter un soutien.

Cinq : Restaurer la confiance envers les systèmes et les institutions politiques et renforcer les notions de droits de l'homme et de légalité.



Six : Promouvoir l'intégrité culturelle et religieuse et restaurer les liens avec les systèmes communautaires, sociaux, culturels et économiques, et promouvoir la participation à ces systèmes en valorisant la diversité.

Sept : Combattre le racisme, la discrimination et la xénophobie et bâtir des communautés accueillantes et hospitalières.

Huit : Soutenir le développement de communautés de réfugiés fortes et solidaires et un leadership crédible des réfugiés.

Neuf : Promouvoir des conditions favorables à la réalisation du potentiel d'intégration de tous les réfugiés réinstallés, en tenant compte des effets de l'âge, du sexe, du statut familial et de l'expérience.



OBJECTIFS


**POSER LES BASES POUR RECONSTRUIRE LA VIE DES RÉFUGIÉS :
OBJECTIFS DE LA PLANIFICATION**


« Nos problèmes se sont tellement aggravés que nous n'avons pas eu d'autre choix que de fuir le pays. Notre voyage a duré sept jours et sept nuits. Nous en sommes arrivés à ne plus avoir qu'un œuf à manger par jour. »

Un réfugié réinstallé



Pour la plupart des réfugiés le déplacement forcé et la fuite sont généralement précédés d'une période prolongée de privation des ressources essentielles nécessaires à leur subsistance comme à la construction d'un avenir positif. Dans beaucoup de pays, les systèmes d'éducation et de santé ainsi que les infrastructures physiques essentielles comme le logement, l'approvisionnement en eau et son assainissement sont peu développés, se sont effondrés, ou ont été détruits dans le contexte d'un conflit (voir le Tableau quatre).

Ces situations ont un impact particulier sur les femmes et les filles, le sexe étant un obstacle supplémentaire à l'accès aux ressources dans beaucoup de pays d'origine de réfugiés.

Dans leur pays de refuge, beaucoup de réfugiés vivent au jour le jour dans la communauté en général ou dans un camp de réfugiés. Certains dépendent des organisations gouvernementales et non gouvernementales pour la satisfaction des besoins essentiels, ont peu ou pas accès à l'éducation et vivent une existence très monotone et ennuyeuse.

Impact psychologique et personnel

Beaucoup de réfugiés réinstallés ont fait des études poussées ou acquis une grande expérience professionnelle dans leur pays

Tableau quatre : Développement humain dans quelques pays d'origine et pays d'accueil des réfugiés et des demandeurs d'asile

Pays d'origine des réfugiés ^a	Rang dans l'IDH 2002 ^b	Pays en voie de développement qui accueillent des réfugiés ^c	Rang dans l'IDH	Pays ayant un niveau élevé d'IDH (2002) ^d	Rang dans l'IDH 2002
Burundi	171	Pakistan	138	Norvège	1
Soudan	139	Iran	98	Suède	2
Angola	161	Tanzanie	151	Canada	3
République Démocratique du Congo	155	République Démocratique du Congo	155	Belgique	4
Vietnam	109	Soudan	139	Australie	5

(a) Chiffres concernant les cinq principaux pays d'origine des réfugiés pour lesquels on dispose de données sur l'indice de développement humain (IDH). (b) L'IDH, conçu dans le cadre du Programme des Nations Unies pour le Développement, mesure les réalisations moyennes d'un pays par rapport à trois axes principaux du développement humain : longévité et santé, éducation et niveau de vie. Les indices ont été calculés pour 173 pays; un indice de 1 correspond au plus haut niveau de développement humain. (c) Chiffres présentés pour les cinq principaux pays d'accueil des réfugiés et demandeurs d'asile en 2001 pour lesquels on dispose de données sur l'IDH. (d) Chiffres présentés à titre de comparaison. Source : Programme des Nations Unies pour le développement. *Rapport 2002 sur le développement humain – Approfondir la démocratie dans un monde fragmenté*, Oxford University Press, New York 2002.

d'origine, mais la perturbation de leur carrière peut compromettre leur capacité à conserver et à perfectionner leurs connaissances et leurs aptitudes et à progresser dans leur domaine. Ceux qui ont fait peu d'études ou dont les études ont été perturbées peuvent être déficients en écriture et en calcul. De plus, la santé des réfugiés réinstallés peut être précaire à leur arrivée.

Les expériences vécues par les réfugiés ont souvent un impact affectif. La perte du contrôle sur les ressources essentielles à la survie peut engendrer des sentiments de peur, d'impuissance et de dépendance. Privés d'accès à ces ressources, il est difficile de ne pas se laisser envahir par un sentiment d'absurdité dans leur vie quotidienne et à planifier et à envisager un avenir positif. La perte de la possibilité de travailler, tout au moins dans le domaine choisi, entraîne la perte du statut social et des moyens par lesquels on se définit et forme son identité, que le travail soit effectué à l'extérieur ou, comme c'est le cas pour beaucoup de femmes, à la maison.

Situation politique et expérience

Beaucoup de réfugiés sont originaires de pays où les systèmes politiques, de l'ordre et du droit sont peu développés, sont menacés ou se sont complètement effondrés¹. Beaucoup ont été exposés à un climat prolongé de violence et de violations des droits de l'homme et ont été les victimes ou les témoins d'événements tels que :

- tueries, agressions et viols, parfois massifs, dont peuvent avoir été victimes même des parents et des amis
- torture
- disparitions
- exécutions sommaires
- restrictions de la liberté d'expression et de mouvement
- emprisonnement
- séparation forcée de leurs familles et de leurs communautés
- destruction de leurs maisons
- déplacement forcé
- conscription forcé.

On estime qu'un réfugié sur trois au monde a fait au moins une fois l'expérience de la torture². Les études sur les réfugiés réinstallés indiquent qu'un sur quatre a subi la torture ou de graves violations des droits de l'homme et que presque sept sur dix ont vécu d'autres événements traumatisants comme de la répression politique prolongée et la perte de membres de leur famille dans des circonstances violentes³.

« Dans un camp de réfugiés, vous n'avez pas de vie. Vous vous sentez vide. »

Un réfugié réinstallé

« Comme mes parents sont illettrés, je ne sais pas quand je suis né. Ils me disent que j'ai 'presque 30 ans'. Ce que je sais, c'est que je n'allais pas encore à l'école quand nous avons fui, en 1979. »

Un réfugié réinstallé

« Les femmes restaient tout le temps assises dans leurs tentes et ne sortaient presque jamais. Elles n'avaient rien à faire dehors et il était dangereux de sortir... Quand elles se lavaient, on montait une tente à l'intérieur de la tente avec des morceaux de tissu. »

Une réfugiée réinstallée

« Je ne peux pas donner d'affection à mes enfants parce que je pense tout le temps à mon frère que j'ai laissé derrière moi dans le camp. »

Un réfugié réinstallé

OBJECTIFS



POSER LES BASES POUR RECONSTRUIRE LA VIE DES RÉFUGIÉS : OBJECTIFS DE LA PLANIFICATION

Dans les pays de refuge, les réfugiés peuvent aussi subir de la violence ou des violations des droits de l'homme. Ils peuvent faire face à l'hostilité des communautés locales. Certains restent longtemps dans un camp de réfugiés, où leur sécurité n'est pas assurée.

Impact psychologique et personnel

L'exposition à une cruauté extrême et aveugle (viols massifs ou meurtre d'enfants, par exemple) peut amener à mettre en doute les postulats à la base de notre existence humaine. Face à un déluge de destructions et d'assassinats, les gens peuvent avoir du mal à garder espoir en l'avenir et douter du sens de la vie.

Des événements tels que les viols, la torture et l'emprisonnement peuvent entraîner d'intenses sentiments de culpabilité et de honte ainsi qu'une perte de dignité. Une illustration éloquent de ce fait est le silence souvent gardé par les femmes réfugiées victimes de viol⁴.

Dans un climat de violence et de violations des droits de l'homme, la confiance envers les autres est souvent affaiblie. Dans beaucoup de régimes, la violence est appuyée par l'État, perpétrée ou supervisée par des fonctionnaires qui ont en théorie la responsabilité de maintenir la paix et d'assurer le respect des droits de l'homme et de la dignité humaine (par exemple, médecins, avocats et policiers). En conséquence, les réfugiés peuvent être amenés à se méfier de tout et à avoir peur des autres, en particulier lorsque ces derniers sont en position de pouvoir et d'autorité.

Non seulement la violence et les violations des droits de l'homme ont un profond effet sur ceux qui y sont directement exposés, mais elles génèrent un climat de peur et d'insécurité chronique dans la communauté dans son ensemble.

Certains réfugiés ont perdu des parents ou ont été séparés d'eux, souvent dans des circonstances violentes. Certains régimes responsables de persécutions appliquent à dessein des stratégies conçues pour couper les gens du soutien de leur famille (par exemple, par le harcèlement ou l'emprisonnement de parents). Ces pertes peuvent engendrer une douleur morale intense et prolongée⁵ et des difficultés à nouer des relations et des liens par la suite (ce qui est particulièrement problématique pour les enfants réfugiés)⁶.

Les gens forcés de laisser derrière eux des parents et des amis dans les conditions dangereuses ou difficiles qui règnent dans leur pays d'origine ou d'asile peuvent aussi éprouver un profond sentiment de culpabilité. Pour d'autres, la culpabilité peut être la conséquence du sentiment qu'ils auraient dû faire davantage d'efforts pour empêcher les événements qui les ont frappés eux-mêmes ou leur famille ou amis⁷.

« Dans les discussions, les femmes réfugiées ont souligné que dans toutes les cultures, le viol est un tabou qui maintient les femmes dans le silence. Dans certaines cultures, les victimes d'un viol doivent épouser le violeur, sans quoi elles sont rejetées. »

Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés
Respecter nos droits :
partenariat pour l'égalité.
Rapport du HCR sur le dialogue
avec les femmes réfugiées,
Genève, juin 2001.

Les réfugiés séparés des membres de leur famille ont aussi perdu le soutien que ceux-ci leur procurait, soutien vital tant pour le bien-être physique et mental que pour la stabilité sociale⁸. Parmi les réfugiés qui ont perdu un soutien familial, les mineurs non accompagnés et les femmes séparées des membres de leur famille de sexe masculin sont particulièrement exposés aux privations et à la violence⁹.

Bien que beaucoup de familles réfugiées restent intactes, elles peuvent se trouver transformées par leur exposition à la violence et aux violations des droits de l'homme, de sorte que la capacité à élever des enfants et à avoir des relations intimes est souvent compromise¹⁰.

Situation socio-culturelle et expérience

Dans le passé, les flots de réfugiés étaient habituellement la conséquence de conflits entre pays. Beaucoup de crises contemporaines, cependant, ont pour origine des conflits internes qui tirent leur origine de tensions interreligieuses, interethniques, politiques, raciales ou tribales profondément enracinées. Cette tendance influence profondément la nature et les conséquences de l'expérience des réfugiés.

Avant de fuir leur pays d'origine, beaucoup de réfugiés ont été exposés pendant une période prolongée à un climat dans lequel leur intégrité religieuse, raciale, politique ou culturelle a été systématiquement minée ou détruite. Certains ont subi :

- Des prohibitions de leurs pratiques religieuses ou culturelles;
- L'adoption forcée des pratiques de la culture dominante;
- Une exclusion sociale à cause de leur religion, race, culture, origine ethnique ou affiliation politique;
- Une discrimination dans l'accès à des ressources importantes comme le logement, l'emploi et l'éducation;
- La destruction de leurs symboles religieux et culturels (par exemple églises ou mosquées);
- Des violences fondées sur la race, la culture ou l'origine ethnique;
- L'expulsion forcée de leurs foyers et de leurs communautés.

Parfois ces situations persistent dans le pays de premier asile, en particulier lorsque les réfugiés constituent des minorités indésirées dans la culture dominante du pays hôte. Vus comme des concurrents qui accaparent des ressources limitées, les réfugiés et demandeurs d'asile sont souvent la cible de violence.

Dans beaucoup de pays, on les exclut de la communauté en général, on leur refuse souvent l'accès à l'emploi et à l'éducation, on les emprisonne ou on les loge dans des camps de réfugiés situés dans des lieux reculés.



« Quand elle était enfant, elle a vu sa sœur cadette et son père se faire brutalement assassiner. Sa mère et sa famille élargie se sont enfuies dans un autre pays d'Afrique. Aujourd'hui... la citoyenneté est une priorité pour elle car un passeport lui permettrait de rendre visite à sa mère qu'elle vient de retrouver après plusieurs années. »

Un agent de réinstallation





POSER LES BASES POUR RECONSTRUIRE LA VIE DES RÉFUGIÉS : OBJECTIFS DE LA PLANIFICATION

Impact psychologique et personnel

La guerre civile a pour effet d'affaiblir la cohésion de la société et de la communauté en minant les relations de confiance et de soutien au sein des communautés. En conséquence, certains réfugiés ont traversé une longue période au cours de laquelle leur accès au soutien de la société et les liens avec leurs communautés ont été compromis. Ils peuvent aussi avoir intériorisé la méfiance et la suspicion à l'égard des autres comme essentielles à leur survie.



« La vie dans un camp de réfugiés est une chose que vous ne pouvez décrire que si vous l'avez vécue. »

Un réfugié réinstallé



Beaucoup de réfugiés ont subi l'exclusion sociale. Dans certains régimes celle-ci peut prendre la forme de restrictions de leur accès à l'éducation, à l'emploi ou de leur participation à la vie publique. Dans d'autres, elle prend la forme de pratiques comme l'emprisonnement, la création de « ghettos » ethniques ou raciaux ou les déplacements massifs de populations. En plus d'affecter le sentiment d'appartenance des gens, l'exclusion sociale compromet leur capacité à accéder aux ressources matérielles et sociales et, si elle se prolonge, à développer les aptitudes requises pour participer à la vie publique et culturelle.

L'affaiblissement de l'intégrité religieuse, ethnique ou raciale a un impact négatif sur l'identité et le sentiment d'appartenance de l'individu et peut entraîner un sentiment de honte et d'humiliation à l'égard de son patrimoine. C'est particulièrement vrai pour les jeunes pour qui l'expérience de réfugié coïncide avec une étape critique de la formation de l'identité¹⁷. Comme les systèmes culturels et religieux et les croyances jouent un rôle important dans la structuration des rôles, des relations et des comportements, la réduction de l'identification culturelle et religieuse peut également déstabiliser la famille et la communauté dans son ensemble.

L'expérience de l'intégration

La réinstallation dans un pays sûr donne aux réfugiés l'occasion de rebâtir leur avenir. Cependant, au début de la période de réinstallation tout au moins, certains obstacles à ce processus peuvent se présenter (Figure deux).

Au début de la période de réinstallation, les réfugiés doivent relever d'énormes défis. Entre autres, ils doivent s'adapter à une culture et à un mode de vie différent et acquérir un grand nombre d'aptitudes concrètes comme celles qui sont nécessaires pour fonder un ménage, utiliser les transports en commun, et s'y retrouver dans des systèmes nouveaux et complexes d'éducation, de soutien au revenu et de soins de santé. Beaucoup de réfugiés réinstallés doivent aussi apprendre une nouvelle langue. Beaucoup de gens peuvent se sentir débordés par ces tâches qui peuvent perpétuer chez eux des sentiments d'angoisse et de perte de contrôle.

Figure deux : l'expérience de l'intégration

Sources potentielles de stress dans l'environnement d'intégration :	Conséquences personnelles et affectives possibles
<ul style="list-style-type: none"> • persistance du danger dans le pays d'origine • séparation des membres de la famille • manque de compréhension/hostilité de la part des fonctionnaires • injustices 	<ul style="list-style-type: none"> • peur et angoisse • perte de confiance • douleur morale • manque de soutien de la famille • sentiment de culpabilité
<ul style="list-style-type: none"> • statut de minorité dans une culture dominante • réseaux de soutien communautaires limités • préjugés et hostilité fondés sur l'origine ethnique, la race ou la religion • accès limité aux institutions culturelles et religieuses • statut social médiocre • adaptation aux nouveaux rôles et statuts des sexes • adaptation des relations entre les générations 	<ul style="list-style-type: none"> • perte du sentiment d'appartenance • affaiblissement de l'intégrité culturelle, raciale ou religieuse • affaiblissement de l'identité • manque ou perte de soutien social • conflits et tensions familiales
<ul style="list-style-type: none"> • chômage • sous-emploi • difficultés à accéder à l'éducation et aux soins de santé • logement précaire • environnement nouveau, peu familier • manque de maîtrise de la langue de la société d'accueil 	<ul style="list-style-type: none"> • peur de l'avenir et crainte de ne pas pouvoir surmonter les difficultés • affaiblissement de la capacité à planifier l'avenir • dépendance sociale et économique • mauvaise santé



L'adaptation peut être particulièrement difficile pour les réfugiés réinstallés issus de communautés rurales ou pastorales dans des pays en voie de développement. Ils ont vécu selon un mode de vie traditionnel et ont été peu exposés à la technologie moderne et aux effets de l'urbanisation et de l'industrialisation.

Sans soutien, les réfugiés réinstallés peuvent aussi avoir du mal à accéder aux ressources de base nécessaires comme le logement, les soins de santé et l'éducation. En plus des conséquences évidentes pour le bien-être matériel, ces limitations de l'accès aux ressources peuvent affaiblir le sentiment de sécurité et de contrôle des individus. Ceux qui sont issus des milieux relativement aisés de leur pays d'origine peuvent en plus avoir du mal à s'adapter à un statut social inférieur.

En tant que membres de minorités au sein de la culture dominante de la communauté d'accueil, les réfugiés doivent relever le défi qui consiste à s'y forger un sentiment d'appartenance et une identité. Le manque de compréhension et dans certains cas la discrimination et l'hostilité rencontrées dans le pays d'accueil peuvent les desservir à cet égard à contribuer à miner leur sentiment de sécurité physique et d'estime de soi. Ceci peut être particulièrement vrai pour des réfugiés réinstallés qui se distinguent par leurs pratiques culturelles et religieuses ou par leurs caractéristiques raciales.



L'impact des expériences des réfugiés et de leur réinstallation sur les familles

L'expérience de l'exil, de la réinstallation, a des effets notables sur les familles de réfugiés. Il sont résumés ci-dessous et sont traités plus en détail dans la troisième partie de ce manuel.

- Les traumatismes subis par les réfugiés et les exigences concrètes de la réinstallation peuvent affecter les relations au sein des familles ainsi que la capacité à fournir un soutien aux personnes à charge (aînés, enfants et jeunes en particulier).
- Les familles peuvent ne pas être intactes à l'arrivée, ce qui est particulièrement problématique pour les familles qui ont perdu un soutien de famille. D'autres peuvent être réunies après une séparation prolongée et peuvent avoir besoin de temps pour rétablir la compréhension mutuelle. Certains réfugiés, comme

les enfants, les hommes et les femmes célibataires, peuvent arriver sans soutien de famille établie.

- Des tensions peuvent naître au sein des familles lorsque les hommes et les femmes doivent s'adapter aux différences de rôles et de statuts des sexes qui existent entre leur pays d'origine et la société d'accueil (plus grand pouvoir social et économique des femmes en particulier; voir le chapitre 3.2).
- Une certaine adaptation peut être nécessaire pour les parents réfugiés à leur arrivée dans les sociétés d'accueil qui peuvent avoir des approches très différentes des leurs au bien-être des enfants et à la discipline. Les enfants et les jeunes peuvent aussi se voir accorder plus de droits et de libertés dans leur

nouveau pays qu'ils n'en avaient dans leur pays d'origine et ceci peut entraîner des conflits entre les générations.

- Les enfants et jeunes tendent à maîtriser la langue du pays d'accueil, à apprendre à connaître ses systèmes et ses coutumes et à adopter sa culture plus aisément que les adultes. On peut faire appel à eux pour traduire, interpréter et faire le pont avec les systèmes de la société d'accueil. Ceci peut changer fondamentalement les relations de pouvoir et de dépendance entre les enfants réfugiés et leurs parents et grands-parents. L'adaptation plus rapide des enfants et des jeunes à la culture de la société d'accueil peut aussi contribuer aux conflits et tensions entre générations.

Le début de la période de réinstallation est aussi une période au cours de laquelle certains réfugiés ont peu accès au soutien de leur famille. Beaucoup ont perdu des membres de leur famille ou en ont été séparés; mais même dans les familles intactes, les tensions et les adaptations qu'implique la réinstallation peuvent compromettre la disponibilité et la qualité du soutien (voir l'encadré).

L'incertitude concernant le bien-être et la sécurité des membres de la famille peut demeurer une source d'angoisse et de culpabilité pour les réfugiés réinstallés.

En raison des différences culturelles et des différences de langue, il peut être difficile pour les réfugiés réinstallés de se créer des liens au sein de la société et de s'assurer un soutien de la communauté d'accueil. Les sentiments de honte et de culpabilité peuvent les empêcher de s'estimer dignes de recevoir de l'aide, ce qui

Le processus d'adaptation à un nouveau pays

EN DÉPIT de la diversité des réfugiés et des pays dans lesquels ils s'établissent, les recherches portent à croire que le processus d'adaptation à un nouveau pays est pratiquement le même pour la plupart des individus. On peut distinguer quatre étapes que l'on présente sous une forme simplifiée ci-dessous. En pratique, le processus n'est pas linéaire : la plupart des individus connaissent des périodes de progrès et de régression et il peut y avoir des moments où leurs réactions se situent quelque part entre les étapes.

C'est aux étapes de confrontation et d'adaptation que le soutien à l'intégration est le plus important. Ce sont là non seulement des moments stressants du processus de réinstallation mais aussi des étapes où l'intervention peut aider à l'obtention d'un résultat positif.

Le temps consacré à l'adaptation varie en fonction des caractéristiques individuelles des réfugiés, de leurs expériences et de facteurs présents dans l'environnement de réinstallation.

La « lune de miel »

Celle-ci survient en cours de route vers le pays d'accueil et juste après l'arrivée. Selon les circonstances, les réfugiés réinstallés peuvent avoir des réactions négatives ou positives

extrêmes (par exemple, euphorie, excitation, gratitude ou épuisement et anxiété). Ils peuvent s'accrocher à une vision irréaliste de la société d'accueil par réflexe de survie (pour éviter d'envisager des difficultés qu'ils ne sont pas encore prêts à affronter). Des symptômes physiques surviennent souvent (par exemple, problèmes de sommeil, réaction au changement de climat et de régime, pertes de mémoire et manque de concentration).

Confrontation

La confrontation survient lorsque les nouveaux arrivants commencent à interagir avec la société d'accueil et à essayer de s'y adapter (par exemple, en recherchant un logement et un emploi). Beaucoup des idées qu'ils se faisaient d'eux-mêmes et des autres peuvent voler en éclats à ce moment et les nouveaux arrivants peuvent devoir réévaluer leurs conceptions, leurs valeurs et leur identité. Les réactions les plus courantes comprennent la frustration, le mécontentement, l'embarras, la peur, la colère, la culpabilité, la nostalgie et l'irritabilité. Il n'est pas rare que les nouveaux arrivants attribuent des problèmes complexes à des causes uniques comme le chômage ou la séparation d'avec les membres de leur famille.

L'adaptation

L'adaptation se produit lorsque les nouveaux arrivants commencent à faire face à la réalité quotidienne de la vie dans la société d'accueil. À ce stade, ils commencent à prendre conscience du fait que leurs modes de comportement et mécanismes d'adaptation établis ne fonctionnent pas dans leur nouvelle situation. Ils peuvent alors douter d'eux-mêmes et éprouver un sentiment d'échec. Les nouveaux arrivants réagissent souvent en développant de nouveaux modèles d'adaptation et de nouveaux modes de comportement. Cependant, d'autres peuvent réagir à ces difficultés par la dépendance à l'égard des autres ou la fuite (toxicomanie, par exemple). Il n'est pas rare à cette étape d'observer une attitude d'introspection qui leur permet de tirer de la force et du courage d'une réflexion sur soi.

La reconstruction

Lors de cette dernière étape, les nouveaux arrivants tirent parti de leur force intérieure et commencent à se sentir plus à l'aise dans leur nouvelle société. Ils commencent à se sentir maîtres de leur vie dans leur nouvelle situation et à s'attacher à des amis, des activités et des objets de leur nouveau pays.



OBJECTIFS



POSER LES BASES POUR RECONSTRUIRE LA VIE DES RÉFUGIÉS : OBJECTIFS DE LA PLANIFICATION

affecte leur capacité à accéder aux sources de soutien officielles et non officielles. Pour les réfugiés qui ont subi un préjudice et un traumatisme extrêmes, les sentiments tels que la méfiance ou l'angoisse peuvent persister pendant un certain temps après l'arrivée. Chez certains, ces problèmes peuvent être assez graves pour affecter leur vie quotidienne¹².

Les réfugiés réinstallés peuvent également devoir apprendre de nouvelles manières de s'adapter et de se comporter. Les stratégies d'adaptation qui les ont bien servis dans une situation de dépendance dans un camp de réfugiés ou dans un régime politique corrompu et répressif peuvent les desservir dans la société d'accueil.

Les communautés établies de réfugiés ont un rôle important à jouer dans le soutien aux nouveaux arrivants. Cependant, les réfugiés réinstallés peuvent avoir peu de liens avec ces communautés ou celles-ci peuvent ne pas être bien établies dans la société d'accueil. Comme on l'a souligné ci-dessus, les conditions qui règnent dans le pays d'origine et dans le pays de refuge peuvent avoir pour effet de miner la cohésion et les relations de confiance et de soutien au sein des communautés. Les nouvelles communautés de réfugiés peuvent elles-mêmes être en train de travailler à se donner un leadership et des systèmes de soutien efficaces et ceci peut compromettre leur capacité à offrir un soutien aux nouveaux arrivants.



« Tout était nouveau pour moi et j'ai vécu beaucoup d'événements joyeux. Jusqu'à maintenant je n'ai pas eu de problèmes. »

Un réfugié réinstallé



Objectifs pour l'intégration dans les pays de réinstallation

Pour donner aux réfugiés réinstallés les meilleures chances de réaliser leur potentiel, il est nécessaire, dans la plupart des cas, de leur fournir un soutien au cours de la période qui suit immédiatement leur arrivée, tant pour compenser les handicaps personnels, sociaux et économiques auxquels ils ont fait face que pour faciliter les gros efforts que nécessite l'adaptation à une nouvelle société.

Les pays de réinstallation ont eux aussi un rôle à jouer : ils doivent s'assurer que les réfugiés aient accès aux ressources nécessaires à leur stabilité à long terme et à leur adaptation. Parmi ces ressources, mentionnons le logement, l'emploi et l'éducation. Les pays peuvent promouvoir un environnement social dans lequel les réfugiés en réinstallation se sentent bienvenus et compris, où ils peuvent être sûrs que leurs droits seront respectés et où ils peuvent tisser des liens sociaux et contribuer à la vie civique.

Bien que le soutien à l'intégration nécessite un investissement de la part des pays d'accueil, c'est un effort qui en vaut la peine. En promouvant des conditions optimales pour l'intégration, on permet aux réfugiés de devenir indépendants et de s'établir harmonieusement et au pays de tirer parti des aptitudes et des attributs que les réfugiés apportent avec eux.

Une analogie avec l'intégration : la réinstallation au Canada

« L'intégration consiste pour moi à me sentir dans un nouveau pays comme chez moi. Pour moi l'intégration est comme une course de triathlon.

La première partie de la course est une course cycliste. Il vaut mieux pédaler en groupe. C'est pareil pour l'intégration. Au début, le plus important est d'apprendre la langue et de comprendre les systèmes éducatifs, de l'emploi, sociaux et économiques du nouveau pays. Pour un nouvel arrivant, cela veut dire qu'il fait maintenant partie d'une nouvelle société et qu'il est membre d'un groupe ou d'une communauté où il a des possibilités et de bonnes chances de réussir.

Une fois qu'on connaît suffisamment la langue, on résout les obstacles à l'éducation et à l'emploi, on se fait des amis et la deuxième partie de la course commence : c'est l'épreuve de natation. Quand vous nagez, vous entendez et vous voyez à peine les autres; vous vous concentrez sur vous-même. Cette période de l'intégration est évidemment très personnelle. Les besoins élémentaires sont déjà satisfaits et il est temps de mesurer les progrès accomplis et de déterminer jusqu'où on peut aller. En ce moment, on a compris que l'on vit dans un monde complètement nouveau et que beaucoup de petites adaptations s'imposent...

Vous avez bien nagé et il n'y a plus guère de chemin à faire. La dernière partie de la course est une course à pied. Mais c'est également la plus difficile. Vous vous sentez un peu fatigué et la ligne d'arrivée semble s'éloigner plutôt que de se rapprocher. C'est la période de l'intégration où l'on pense que l'on a déjà beaucoup fait. Le nouvel arrivant ne s'attend pas à rencontrer beaucoup d'autres problèmes. Au moins, le sentiment d'être vraiment intégré est là. Mais de temps en temps, il y a un mot nouveau, une fête ou une manière de faire encore inconnue ou une petite formalité administrative que tout le monde semble connaître sauf vous.

Celui qui court toujours est celui qui s'est intégré. »

Un réfugié réinstallé

Un ensemble d'objectifs d'intégration a été élaboré dans le but d'appliquer les principes approuvés lors de la *Conférence internationale sur l'accueil et l'intégration des réfugiés réinstallés*. En élaborant ces objectifs décrits ci-dessous (et résumés dans la Figure un), on a pris en compte les éléments concrets d'un programme d'intégration et les ressources nécessaires pour aider les réfugiés tout en s'assurant que l'intégration reste un processus mutuel auquel contribuent tant les réfugiés que les sociétés d'accueil, et dont les uns comme les autres tirent parti.

Satisfaire les besoins fondamentaux

Un des droits de toute personne est de pouvoir vivre dans un environnement sûr et d'avoir accès adéquat à un revenu, au logement et aux soins de santé. En plus d'être essentielles à la survie des réfugiés dans un nouveau pays, ces ressources les aident à retrouver un sentiment de sécurité, de prévisibilité et de contrôle.

En raison de la nature non-planifiée de leur départ du pays d'origine, la plupart des réfugiés arrivent dans leur pays de réinstallation avec peu d'effets personnels et des finances

OBJECTIF D'INTÉGRATION N° UN

Restaurer la sécurité, le contrôle et l'indépendance sociale et financière en satisfaisant les besoins fondamentaux, en facilitant la communication et en favorisant la compréhension au sein de la société d'accueil.

OBJECTIFS



POSER LES BASES POUR RECONSTRUIRE LA VIE DES RÉFUGIÉS : OBJECTIFS DE LA PLANIFICATION



limitées ou inexistantes. Il est donc important de prévoir la fourniture immédiate d'un hébergement et d'une aide financière.

Il importe aussi d'offrir rapidement l'accès aux soins de santé pour faire en sorte que les réfugiés réinstallés aient la santé physique et mentale optimale nécessaire pour relever les défis de la réinstallation.

Communiquer dans le pays d'accueil

L'aptitude à communiquer dans le pays d'accueil est essentielle à l'indépendance du réfugié, pour l'accès aux ressources, à la participation au fonctionnement des institutions sociales et économiques du pays d'accueil et à l'établissement de liens sociaux.

Il est donc important que les nouveaux arrivants aient accès à des services d'interprétation et de traduction et à d'autres formes d'aide linguistique et qu'ils aient l'occasion d'apprendre la langue du pays d'accueil.

L'orientation vers les systèmes du pays d'accueil

L'aptitude des nouveaux arrivants à refaire leur vie dépend d'un facteur critique : leur compréhension des systèmes, des programmes de base et de leurs droits dans le pays d'accueil et leur aptitude à s'y retrouver entre autres dans les procédures bancaires, des transports, de l'inscription pour la recherche d'un emploi, de l'accès aux soins de santé et de l'inscription aux programmes scolaires et aux cours de langue.

Un programme efficace d'intégration doit donc comporter des moyens de renseigner les nouveaux arrivants sur les systèmes du pays d'accueil et sur les avantages et les programmes qui leur sont offerts et de les orienter vers ceux-ci.

Planifier l'avenir

Le logement à long terme, l'emploi et l'éducation sont essentiels à la planification d'un avenir positif, à la réalisation de la stabilité économique et à l'établissement du sentiment d'appartenance et de l'identité. En conséquence, il importe que des dispositions soient prises pour que les nouveaux arrivants puissent accéder à ces ressources, soit dans le cadre de programmes spécialisés ou grâce à un soutien à l'accès aux services et aux systèmes aussi offerts aux citoyens.

**OBJECTIF
D'INTÉGRATION
N°
DEUX** Promouvoir
la capacité à rebâtir
l'avenir dans une
optique positive
dans la société
d'accueil.

Réunification des familles

Comme on l'a indiqué ci-dessus, beaucoup de réfugiés éprouvent de la douleur morale, de l'angoisse et de la culpabilité après avoir laissé derrière eux des proches parents dans leur pays d'origine ou d'asile. Donner aux réfugiés réinstallés la possibilité de présenter une demande pour permettre aux membres de leur famille de les rejoindre dans le pays d'accueil fait beaucoup pour les aider à surmonter ces sentiments¹³. Le soutien familial est important aussi pour la santé et le bien-être mentaux et la stabilité économique et sociale à plus long terme. Au début de la période de réinstallation, il peut servir à soulager les tensions que peut comporter le processus d'intégration. Le principe et l'importance de l'unité de la famille sont enchâssés dans plusieurs traités internationaux sur les droits de l'homme.

Pour cette raison, l'un des éléments essentiels d'un programme d'intégration est une disposition qui permet aux parents proches des réfugiés réinstallés de rejoindre ces derniers dans le pays d'accueil. La plupart des pays promeuvent aussi l'unité familiale en permettant aux réfugiés réinstallés de s'établir dans des communautés où ils ont déjà des parents.

Restaurer des relations d'entraide au sein des familles

L'exil et la réinstallation nécessitent de nombreuses adaptations pour les familles et peuvent avoir un impact important sur la disponibilité et la qualité du soutien familial. La plupart des pays de réinstallation offrent des programmes d'intégration qui tiennent compte de cet impact sur les membres de la famille et sur la famille en tant qu'unité.

Systèmes de soutien

S'établir dans un nouveau pays peut être difficile et complexe, surtout pour ceux qui ont une mauvaise santé physique et mentale. Les réfugiés nouvellement arrivés n'ont généralement pas de contacts susceptibles de les assister dans leurs tâches. La culpabilité et l'érosion de la confiance, de la dignité et de l'estime de soi qui peuvent résulter des expériences traumatiques des réfugiés peuvent nuire à la capacité de ceux-ci à accéder aux réseaux et aux services de soutien officiels et non officiels.

Pour toutes ces raisons, il importe que des mesures soient prises pour mettre les nouveaux arrivants en rapport avec des individus qui peuvent leur offrir un soutien individualisé peu après leur arrivée. Dans le contexte de ces relations, on peut

OBJECTIF D'INTÉGRATION N°

TROIS Promouvoir le regroupement familial et restaurer les relations de soutien au sein des familles.

OBJECTIFS

OBJECTIF D'INTÉGRATION N°

QUATRE Promouvoir l'établissement de liens avec les bénévoles et les professionnels en mesure d'apporter un soutien.



POSER LES BASES POUR RECONSTRUIRE LA VIE DES RÉFUGIÉS : OBJECTIFS DE LA PLANIFICATION

offrir une assistance pratique, de l'information et de l'aide aux nouveaux arrivants pour leur permettre de comprendre la culture et la société dans laquelle ils se trouvent plongés et de s'y retrouver. Pouvoir établir une relation de confiance peut également aider les personnes à rétablir le sentiment de leur propre dignité et leur confiance envers les autres. Les leçons apprises dans le cadre de ces relations clés peuvent être appliquées à l'expérience du réfugié avec les autres dans la société d'accueil.

La plupart des programmes d'intégration existants comportent des mécanismes servant à évaluer les besoins des nouveaux arrivants et à s'assurer qu'ils reçoivent un soutien individualisé approprié au début de la période de réinstallation. Celui-ci peut être fourni par des professionnels au service d'organisations gouvernementales ou non gouvernementales, des volontaires ou des groupes communautaires ou par l'entremise de programmes de parrainage de réfugiés ou d'une combinaison de ces services.

Autre élément important : les stratégies visant à aider les professionnels clés (comme les médecins et les professeurs) à identifier et à soutenir les nouveaux arrivants.

Restaurer la confiance envers le gouvernement

Beaucoup de réfugiés réinstallés proviennent de pays où le gouvernement n'a pas su protéger leurs droits ou a lui-même perpétré des actes de violence et des violations des droits de l'homme.

Les pays de réinstallation peuvent contribuer à restaurer la confiance des réfugiés dans le gouvernement en leur offrant des programmes d'intégration d'une manière qui dénote un respect pour la liberté, les droits de l'homme et la dignité de l'individu. Autre élément important à cet égard : les mesures visant à s'assurer que les réfugiés réinstallés ont un accès équitable aux services et aux programmes gouvernementaux offerts à la communauté dans son ensemble.

Les réfugiés réinstallés sont en contact quotidiennement avec toute une gamme d'employés de l'État (agents des forces de l'ordre, fonctionnaires responsables de l'administration des prestations de soutien au revenu, des programmes d'accès à l'emploi, de réunification des familles et ainsi de suite).

Pour les réfugiés qui ont subi des violences et des violations de droits de l'homme appuyées par l'État dans leur pays d'origine, les interactions avec des personnes en position d'autorité peuvent être stressantes. Il importe d'offrir aux fonctionnaires concernés des programmes de perfectionnement professionnel et de prise de conscience pour améliorer leur compréhension de la nature et des conséquences de l'expérience du réfugié et accroître leur sensibilité à cet égard.

OBJECTIF D'INTÉGRATION N° CINQ

Restaurer la confiance envers les systèmes et les institutions politiques et renforcer les notions de droits de l'homme et de l'égalité.

Renforcer le concept de droits de l'homme et de l'État de droit

Un vaste engagement des pays de réinstallation à l'égard de la protection et de la promotion des droits de l'homme au pays comme à l'étranger peut contribuer à montrer aux réfugiés réinstallés que leur nouveau pays abhorre les violations des droits de l'homme et à les rassurer sur le respect de leurs droits dans leur nouvelle patrie.

Valoriser la diversité

On s'entend de plus en plus, dans les pays qui accueillent des réfugiés, pour reconnaître que l'intégration a plus de chances de réussir si les nouveaux arrivants ont la possibilité de maintenir leur intégrité culturelle, raciale, religieuse ou ethnique tout en étant encouragés à participer au fonctionnement de la société d'accueil et à tirer parti de ses ressources. On admet aussi que ceci présente des avantages pour les sociétés d'accueil puisqu'elles peuvent tirer parti des aptitudes et des attributs particuliers des réfugiés réinstallés.

Dans ce contexte, l'intégration devient une avenue à deux voies : la société d'accueil apprend des nouveaux arrivants et s'adapte à leurs besoins et les réfugiés réinstallés apprennent de la société d'accueil et s'y adaptent.

La plupart des pays prennent des mesures pour faire en sorte que les programmes d'intégration (comme la formation linguistique et l'orientation) soient offerts dans la valorisation et le respect de la culture et des coutumes des réfugiés. Beaucoup visent aussi à promouvoir un climat dans lequel la diversité est valorisée et à soutenir le développement de communautés ethno-culturelles fortes.

La promotion d'un climat dans lequel la diversité est valorisée est particulièrement importante pour les réfugiés dont beaucoup ont été exposés à de la discrimination et à de l'hostilité dans leur pays d'origine et dans leur pays d'asile. En plus de montrer qu'ils sont les bienvenus dans le pays d'accueil, la promotion de la diversité augmente les chances des individus de rétablir des liens avec les communautés, les pratiques et les institutions culturelles et religieuses et de rétablir ou de préserver leur identité.

Mais il importe aussi que les réfugiés puissent participer à la vie civique et économique et au fonctionnement des institutions du pays d'accueil et de promouvoir l'établissement de relations sociales au sein de celui-ci. Pour cette raison, on doit aussi donner aux réfugiés des occasions d'apprendre les lois, les coutumes, les rôles attendus et les modes de communication du pays d'accueil.



OBJECTIFS

OBJECTIF D'INTÉGRATION N°

SIX Promouvoir l'intégrité culturelle et religieuse et restaurer les liens avec les systèmes communautaires, sociaux, culturels et économiques, et promouvoir la participation à ces systèmes en valorisant la diversité.



« Pour moi, l'intégration consiste à introduire ma personnalité, mes aptitudes, mes connaissances et ma culture dans une nouvelle société et à absorber toutes les valeurs positives de cette société. »

Un réfugié réinstallé





Figure trois : mettre en œuvre les objectifs : principales activités de planification

Objectifs d'intégration

UN Restaurer la sécurité, le contrôle et l'indépendance sociale et financière en satisfaisant les besoins fondamentaux, en facilitant la communication et en favorisant la compréhension au sein de la société d'accueil.

DEUX Promouvoir la capacité à rebâtir l'avenir dans une optique positive dans la société d'accueil.

TROIS Promouvoir le regroupement familial et restaurer les relations de soutien au sein des familles.

QUATRE Promouvoir l'établissement de liens avec les bénévoles et les professionnels en mesure d'apporter un soutien.

CINQ Restaurer la confiance envers les systèmes et les institutions politiques et renforcer les notions de droits de l'homme et de légalité.

SIX Promouvoir l'intégrité culturelle et religieuse et restaurer les liens avec les systèmes communautaires, sociaux, culturels et économiques, et promouvoir la participation à ces systèmes en valorisant la diversité.

SEPT Combattre le racisme, la discrimination et la xénophobie et bâtir des communautés accueillantes et hospitalières.

HUIT Soutenir le développement de communautés de réfugiés fortes et solidaires et un leadership crédible des réfugiés.

NEUF Susciter les conditions favorables à la réalisation du potentiel d'intégration de tous les réfugiés réinstallés en tenant compte des effets de l'âge, du sexe, du statut familial et de l'expérience.

Activités de planification

Détails

• Hébergement immédiat	Chapitre 2.2
• Orientation vers les systèmes et les ressources	2.7
• Évaluation et soutien au lancement du processus d'installation	2.3
• Soutien au revenu	2.4
• Soutien à l'accès à l'emploi, à l'éducation et à la formation	2.9
• Hébergement à long terme	2.8
• Ressources pour l'établissement des ménages	2.4
• Assistance linguistique (par exemple services d'interprétation et de traduction, travailleurs bilingues)	2.5
• Formation à la langue cible	2.6
• Réunification des familles	2.3
• Pratiques de placement favorisant l'unité familiale	2.3, 2.1
• Réseaux de volontaires et de soutien communautaire	2.3, 2.11
• Services aux victimes de traumatismes et de torture	3.1
• Évaluation et soins de santé	2.2, 2.10
• Stratégies visant à améliorer la capacité des professionnels de la société d'accueil à fournir un soutien aux réfugiés réinstallés	2.3, 2.11, 3.1
• Initiatives législatives visant à promouvoir l'égalité et à prévenir la discrimination	2.11
• Signature des principaux traités visant à protéger et à promouvoir les droits de l'homme	2.11
• Sensibilisation des principaux services et du personnel clé du gouvernement	2.11
• Dispositions sur la résidence permanente et la citoyenneté	2.11
• Stratégies visant à promouvoir la diversité culturelle et à combattre le racisme et la xénophobie	2.11
• Relations avec les médias	2.11
• Développement des capacités des communautés ethno-culturelles et de la communauté dans son ensemble	2.3, 2.11
• Orientation culturelle	2.7
• Processus et stratégies visant à satisfaire les besoins particuliers des nouveaux arrivants ayant subi des traumatismes consécutifs à leur expérience de réfugié, des hommes, des femmes, des aînés, des enfants et des jeunes et en particulier des mineurs séparés de leurs parents.	Troisième partie



OBJECTIFS


**POSER LES BASES POUR RECONSTRUIRE LA VIE DES RÉFUGIÉS :
OBJECTIFS DE LA PLANIFICATION**
**OBJECTIF
D'INTÉGRATION
N°
SEPT**

Combattre le racisme, la discrimination et la xénophobie et bâtir des communautés accueillantes et hospitalières

Combattre la discrimination, le racisme et la xénophobie

Les communautés de réfugiés sont particulièrement exposées au racisme et à la xénophobie dans leur pays de réinstallation¹⁴. Ceci peut compromettre leur sécurité et contribuer à exacerber l'anxiété. Dans certains pays, une représentation négative ou inexacte du problème des réfugiés et des demandeurs d'asile dans les médias peut attiser l'hostilité envers les réfugiés et affecter la mesure dans laquelle les réfugiés réinstallés se sentent bienvenus. Les réfugiés peuvent aussi faire face à de la discrimination en rapport avec l'accès à d'importantes ressources sociales et économiques comme le logement, l'emploi et l'éducation.

Les pays ayant des programmes d'intégration établis ont cherché à s'attaquer à ce problème à l'aide de diverses stratégies comprenant programmes de défense des droits, législation, éducation de la communauté, etc.

Créer des communautés accueillantes et hospitalières

L'environnement auquel les réfugiés font face dans leur voisinage, sur leur lieu de travail, dans les lieux de rencontre et dans les salles de classe de la société d'accueil a un impact notable sur leur capacité à refaire leur vie.

Non seulement un environnement accueillant aide les réfugiés à réapprendre à faire confiance aux autres mais il leur permet de se faire des amis et de se créer des réseaux non officiels. Ils ont besoin de ces derniers non seulement pour leur soutien quotidien mais aussi pour faciliter leur accès à d'autres ressources telles que l'emploi et les divertissements et pour trouver des occasions de participer à la vie publique.

Autre élément important : les mesures permettant d'assurer aux réfugiés réinstallés l'octroi de la résidence permanente dans le pays d'accueil et de leur donner la possibilité d'en devenir citoyens dès que possible. La résidence légale et le droit à la citoyenneté sont des manifestations importantes de la volonté du gouvernement du pays de réinstallation de permettre aux réfugiés de participer pleinement au fonctionnement de la société d'accueil et de bénéficier de sa protection.

En raison de la perte de la confiance et des différences culturelles et linguistiques, les réfugiés peuvent éprouver certaines difficultés à interagir avec la communauté et à y nouer des liens. Ce problème peut être en retour aggravé par un manque de compréhension de la part de la communauté en général.

Ceci révèle l'importance des programmes d'information et d'éducation dans les communautés d'accueil qui visent à améliorer leur compréhension de l'expérience des réfugiés et à développer leur aptitude à offrir amitié et soutien aux nouveaux arrivants. Les stratégies destinées à combattre le racisme et la xénophobie et à permettre la création de communautés accueillantes et hospitalières servent aussi l'intérêt des sociétés d'accueil en leur donnant l'assurance d'être bien placées pour tirer parti des aptitudes et attributs des réfugiés réinstallés et en leur permettant d'éviter les conflits.

Les communautés de réfugiés

Dans les pays qui ont un passé de migration et de réinstallation de populations culturellement diverses, les communautés de réfugiés et les communautés ethniques jouent un rôle important dans l'accueil des nouveaux arrivants. En outre, ces communautés offrent aux réfugiés un moyen d'établir des liens avec leurs institutions et pratiques culturelles et religieuses. Les communautés établies de réfugiés peuvent servir de pont entre les nouveaux arrivants et le pays d'accueil en interprétant les pratiques et les valeurs de la société d'accueil pour les nouveaux arrivants et en favorisant la compréhension des besoins des réfugiés au sein de la société dans son ensemble.

Les réfugiés peuvent mettre un certain temps à se donner des communautés solides et un leadership efficace. Cependant, ceux-ci contribuent à soutenir l'intégration à la manière d'une avenue à deux voies en constituant une base sur laquelle les réfugiés réinstallés peuvent plus aisément interagir avec la société d'accueil sur un pied d'égalité.

Dans beaucoup de pays, la contribution des communautés de réfugiés au soutien à l'intégration est appuyée par un financement public ou privé ou par d'autres formes de soutien visant à renforcer leur capacité.

La planification pour tous

Bien que les réfugiés réinstallés aient de nombreuses expériences et préoccupations communes, comme dans le reste de la population, on peut distinguer des groupes dont les préoccupations varient en fonction de leur âge, de leur sexe, de leur statut familial ou de leurs expériences. On doit tenir compte de ces facteurs pour réaliser le potentiel d'intégration de tous les réfugiés réinstallés, en particulier des enfants et des jeunes, des aînés et des survivants de traumatismes et de la torture. Les différences de rôle et de statut des sexes entre le pays d'origine et le pays de réinstallation peuvent avoir un impact considérable. Il importe dans le processus de planification de tenir compte des difficultés particulières que rencontrent respectivement les hommes et les femmes réfugiés.



OBJECTIFS

OBJECTIF D'INTÉGRATION N°

HUIT Soutenir le développement de communautés de réfugiés fortes et solidaires et un leadership crédible des réfugiés.

OBJECTIF D'INTÉGRATION N°

NEUF Susciter les conditions favorables à la réalisation du potentiel d'intégration de tous les réfugiés réinstallés en tenant compte des effets de l'âge, du sexe, du statut familial et de l'expérience.

Chapitre 1.4

Mise en œuvre de l'intégration dans différents environnements à l'échelle mondiale

Ce manuel s'inspire de l'expérience de 18 pays ayant des programmes de réinstallation des réfugiés. Ces programmes ont beaucoup de caractéristiques communes, mais ont été élaborés dans des contextes politique, social et économique très différents.

Les pays de réinstallation des réfugiés affichent entre eux des différences importantes en ce qui concerne :

- **la disponibilité de services et de programmes de soutien de l'intégration.** Il s'agit des programmes de placement sur le marché du travail, des établissements de soins de santé, d'enseignement et de formation, ainsi que des services de soutien du revenu et de protection sociale à l'intention des personnes à l'extérieur de la population active. La mise en place d'une telle infrastructure est sans doute inadéquate dans les pays d'accueil dont le niveau de développement économique est bas ou modéré. Certains pays ont une fière tradition en matière de prestation publique des services de ce genre. D'autres privilégient davantage la responsabilité individuelle : le gouvernement cherche à minimiser le recours aux services et programmes qu'il finance;
- **l'étendue de l'immigration et de la réinstallation diversifiées sur le plan culturel.** Ce phénomène exerce une forte influence sur la disponibilité de l'aide offerte aux communautés ethniques et sur la prédominance de la compréhension et du soutien, au sein des communautés, à l'égard de la réinstallation. Les pays qui ont accueilli un grand nombre d'immigrants et de réfugiés sont plus susceptibles de disposer d'une infrastructure de politiques et de services, ainsi que d'une capacité adéquate du personnel afin de favoriser l'intégration de ces personnes. Ils peuvent également tirer profit d'économies d'échelle puisqu'ils sont en meilleure position pour élaborer des programmes et services spécialisés;
- **le potentiel économique en vue du soutien de l'intégration des réfugiés.** Les pays de réinstallation dont le développement économique est bas ou modéré peuvent éprouver de la difficulté à assumer certains des coûts initiaux engendrés par l'intégration, particulièrement les paiements de soutien du revenu, tant et aussi longtemps que les réfugiés réinstallés ne seront pas autonomes;

DIFFÉRENCES
MONDIALE



Garder à l'esprit le rôle que jouent les réfugiés réinstallés.

LE PRÉSENT

Le présent chapitre s'intéresse à l'interprétation que font les pays d'accueil et, en particulier, les gouvernements à l'égard de l'intégration, ainsi qu'aux choix qu'ils effectuent par rapport à sa planification. Il va de soi que les pays d'accueil jouent un rôle essentiel dans la création d'un environnement qui assurera la réussite de la réinstallation des réfugiés, mais il est important que chaque réfugié puisse planifier et suivre sa propre voie de réinstallation.

- **le degré de participation des secteurs non gouvernemental et communautaire à la planification et à la prestation des services.** Certains pays encouragent la participation du secteur non gouvernemental; en conséquence, ils peuvent s'attendre précisément à ce que le soutien à l'égard des personnes ayant des besoins particuliers, dont les réfugiés réinstallés, constitue une responsabilité partagée des secteurs public et privé. D'autres pays considèrent plutôt que cette responsabilité relève d'abord du gouvernement;
- **les structures et ententes gouvernementales.** Cette diversité des situations des pays de réinstallation a amené à adopter des approches différentes en fonction de certains enjeux actuels de la planification de l'intégration. Ces approches fournissent un point de départ aux pays de réinstallation de sorte qu'ils puissent apprendre l'un de l'autre. Il est toutefois important d'évaluer les différentes conditions qui ont conduit à leur élaboration, car une pratique qui s'est avérée très efficace dans un pays peut obtenir un succès limité dans un autre si elle est utilisée dans un autre environnement social, économique ou politique.

D'autre part, les différentes approches et les divers contextes à l'échelle internationale soulèvent des questions importantes pour les pays concernés par la planification ou par l'évaluation d'ensemble des programmes d'intégration. La façon dont ils traitent ces questions influence les objectifs généraux de n'importe quel programme d'intégration. Elle affecte aussi la planification pour les programmes dans chaque chapitre du présent manuel. Par exemple, comme il est indiqué ci-dessous, les programmes de cours de langue et de soutien du revenu sont structurés de manière très différente dans les pays qui ont des attentes élevées par rapport à l'acquisition rapide de l'autonomie, par comparaison avec ceux qui mettent davantage l'accent sur l'aide aux réfugiés réinstallés pour que ceux-ci puissent exécuter d'autres tâches d'intégration avant d'entrer dans la vie active.

Ententes de financement en vue de l'intégration des réfugiés

Les pays de réinstallation ont comme objectif commun d'aider les réfugiés à acquérir leur autonomie dans la société d'accueil, à assumer les mêmes droits et obligations que les ressortissants, et à avoir accès aux mêmes services et programmes de qualité égale.

On reconnaît toutefois qu'au début de leur période de réinstallation, la plupart des réfugiés ont temporairement besoin d'un soutien ciblé et plus intensif. Cette aide se traduit généralement par la prestation d'un logement à l'accueil, une évaluation précoce et une aide à la réinstallation, la prestation d'une orientation et de soins de santé de base, ainsi qu'un soutien du revenu. Elle est dispensée aux réfugiés réinstallés jusqu'à ce qu'ils deviennent autonomes.

Certains pays assurent cet appui par la mise en place de programmes spéciaux à l'intention des réfugiés et des immigrants (comme les centres d'accueil désignés). Cependant, on reconnaît de plus en plus que l'intégration sera davantage efficace si les réfugiés réinstallés reçoivent de l'aide dès leur arrivée dans la société d'accueil, en se servant des mêmes systèmes et réseaux que les ressortissants. Cette approche :

- favorise les contacts entre les réfugiés réinstallés et les communautés d'accueil;
- contribue à éviter toute dépendance à l'égard des services et programmes distincts;
- assure l'accès des réfugiés réinstallés à la même qualité des services que celle offerte aux ressortissants.



 DIFFÉRENCES
MONDIALE

Voilà pourquoi les programmes d'intégration spécialisés dans la plupart des pays de réinstallation ont un délai précis. Ils répondent aux besoins immédiats, mais sont généralement offerts de façon à permettre aux réfugiés réinstallés d'avoir rapidement accès aux ressources et systèmes qu'il leur faut pour s'installer à long terme dans leur communauté : logement permanent, emploi, éducation et réseaux de soutien social.

Le gouvernement de nombreux pays de réinstallation reconnaît néanmoins que les réfugiés réinstallés ont des besoins particuliers qui se font encore sentir après leur accueil et qui ne sont pas susceptibles d'être couverts par les services fournis aux ressortissants. On n'a qu'à penser, par exemple, aux services d'interprétation et de traduction, aux conseils à l'intention des réfugiés ayant subi des traumatismes et ayant été victimes de torture, ainsi qu'aux programmes de cours de langue.

Les gouvernements financent généralement les programmes de ce genre, mais ne procèdent pas nécessairement à leur mise en œuvre. La plupart d'entre eux reconnaissent également la nécessité d'accorder des fonds et de déployer des efforts en vue de renforcer la capacité de la communauté d'accueil et des divers niveaux de gouvernement à soutenir l'intégration des réfugiés réinstallés.

Aux États-Unis et en Nouvelle-Zélande, par exemple, des subventions spéciales sont versées aux conseils scolaires qui ont dans leurs rangs un important groupe d'enfants réfugiés. Le gouvernement australien a mis sur pied un programme de subventions aux communautés qui vise à promouvoir la diversité et la tolérance culturelles. Dans d'autres pays de réinstallation, le gouvernement verse des fonds aux communautés de réfugiés, aux groupes confessionnels et aux autres groupes non gouvernementaux en place, pour renforcer leur capacité à appuyer les nouveaux arrivants.



Rôle des différents niveaux de gouvernement

Dans la plupart des pays, il incombe au gouvernement central de voir à la sélection et à la réinstallation des réfugiés, mais en pratique, leur intégration se produit à l'échelle régionale. On compte aussi de nombreuses ressources d'intégration (comme le logement et l'éducation) qui sont couramment administrées par les autres niveaux de gouvernement et, dans certains cas, par des organisations non gouvernementales. En conséquence, dans la plupart des pays, l'intégration est conçue comme une responsabilité partagée entre le gouvernement central et les autres niveaux de gouvernement, qui établissent des forums et processus précis en matière de planification pour favoriser la négociation d'ententes de partenariat.

Il existe toutefois différentes approches à l'échelle internationale quant au degré de participation des divers niveaux de gouvernement à l'administration de programmes spécialisés d'accueil et de soutien du revenu. Dans certains pays, le gouvernement central assure la mise au point de ces aspects de l'intégration, tandis que dans d'autres, les gouvernements municipaux, provinciaux ou d'État procèdent, en collaboration avec le gouvernement central, à la mise en œuvre des activités de financement, de planification, de coordination et de surveillance. Le gouvernement central et les autres niveaux de gouvernement de ces pays procèdent entre eux à des transferts de fonds à cet effet.

Ces différentes approches tirent en partie leur origine des ententes constitutionnelles en vigueur. Par exemple, dans certains pays, il incombe aux gouvernements municipaux, provinciaux ou d'État d'assurer le soutien du revenu. Ces pays ont des

L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

Mise en œuvre de l'intégration à l'échelle régionale au Danemark

Le Danemark jouit d'une longue tradition de réinstallation des réfugiés. Pendant longtemps, le gouvernement central a été le principal responsable de tous les aspects de l'intégration des réfugiés. Mais en 1999, le pays a adopté une nouvelle loi où il incomberait dorénavant aux gouvernements municipaux d'assurer la mise en œuvre de la réinstallation des réfugiés. Une fois installés dans les municipalités, les réfugiés	doivent élaborer un plan individuel d'intégration en collaboration avec un fonctionnaire municipal. La nouvelle loi stipule également que les communautés locales ont un rôle de taille à jouer. Si plus de cinquante personnes en font la demande par écrit, les municipalités sont tenues de mettre sur pied un conseil local d'intégration, qui doit être composé de membres de communautés de réfugiés et de	communautés locales plus importantes. Le nouveau programme de réinstallation du Danemark s'est révélé utile pour faire participer les communautés et pour soutenir l'intégration à l'échelle régionale. Le chapitre 2.1 se penche d'ailleurs sur quelques-uns des facteurs qui doivent être pris en considération dans l'adoption de cette approche.
---	--	--

raisons plus pressantes de faire participer les niveaux de gouvernement à la prestation des programmes de soutien du revenu pour les réfugiés réinstallés, par comparaison avec des pays comme l'Australie, où les systèmes de sélection des réfugiés et de soutien du revenu sont tous deux gérés par le gouvernement central.

Dans un certain nombre des pays scandinaves, les gouvernements municipaux disposent de pouvoirs importants de gouvernance, ce qui leur permet de mettre en place les activités d'intégration à une échelle relativement locale. Aux États-Unis et en Australie, par contre, le gouvernement fédéral et les États se partagent d'abord les responsabilités entre eux, alors que les autorités locales ont un rôle moindre.

L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

Adoption par l'Australie d'une approche stratégique

En Australie, l'intégration est mise en œuvre à l'échelle gouvernementale sous la forme d'un partenariat entre le gouvernement central et les gouvernements des huit États et territoires. Le gouvernement central est responsable, du point de vue constitutionnel, de la gestion des programmes de soutien du revenu et du financement des soins de santé (par le biais de Medicare, un régime national d'assurance maladie), et les réfugiés réinstallés y sont admissibles dès leur arrivée. Le gouvernement central finance un programme d'aide spécialisée à l'intégration, soit la stratégie intégrée d'installation humanitaire. Ce programme a toutefois comme objectif stratégique de veiller à ce que les réfugiés réinstallés aient accès à l'aide de leur famille et de leurs amis ainsi qu'aux services et programmes gouvernementaux et non gouvernementaux dispensés aux ressortissants dans les États et territoires d'accueil. Le degré de soutien	apporté par le biais de la stratégie est établi en fonction d'une évaluation des besoins des réfugiés réinstallés et de l'aide disponible au sein de la famille et des amis en Australie. Ce programme permet aux réfugiés réinstallés de se procurer un logement temporaire, si besoin est, et de bénéficier de l'aide nécessaire pour comprendre leur nouvel environnement et établir des liens avec les services essentiels comme la santé, l'éducation, l'emploi et le soutien du revenu. Le programme leur garantit aussi un logement à plus long terme et les fournitures de base pour emménager. Cette aide est octroyée par des organisations non gouvernementales qui passent un marché avec le gouvernement central, et elle est généralement disponible au cours des six premiers mois après l'arrivée des réfugiés. Les fournisseurs se conforment à l'approche stratégique du programme, le cas échéant, et collaborent avec la communauté et les autres prestataires	pour améliorer leur capacité à répondre aux besoins des réfugiés réinstallés. Pour assurer une planification adéquate à l'intérieur de ses frontières, chaque État ou territoire est représenté par un comité de coordination de la réinstallation, constitué de cadres supérieurs des ministères responsables des principaux aspects de l'intégration (par exemple, le logement et l'éducation). En Australie, l'accent est mis sur la promotion de l'accès aux services en place, mais le gouvernement central finance également la prestation de services spécialisés, compte tenu du fait que les réfugiés réinstallés ont des besoins précis qui ne seront pas nécessairement satisfaits par les services généraux. Ces besoins couvrent, entre autres, un service national de traduction et d'interprétation, un programme national de cours de langue, et des programmes à l'intention des réfugiés ayant subi des traumatismes et ayant été victimes de torture.
--	--	--



Le rôle du secteur non gouvernemental

Le degré de participation des secteurs non gouvernemental et communautaire à la réinstallation des réfugiés constitue une caractéristique importante qui fait une distinction entre les programmes d'intégration déjà en place. Dans certains pays, le gouvernement a la responsabilité presque pleine et entière de la gestion de l'ensemble des aspects de l'intégration, tandis que dans d'autres, l'intégration est perçue comme un partenariat entre le gouvernement, les organisations non gouvernementales, les communautés de réfugiés et les communautés plus importantes.

Le degré de participation officielle des organisations non gouvernementales (ONG) au processus d'intégration varie d'un pays à l'autre. Dans certains pays, les ONG jouent un rôle supplémentaire ou consultatif. Dans d'autres, comme les États-Unis, elles ont passé un marché pour la mise en œuvre des aspects clés de l'intégration, qu'il s'agisse de la prestation des services d'accueil et du soutien rapide en vue de l'installation, ou bien du placement et de l'administration des paiements de soutien social. De la même façon, dans certains pays, des réseaux de bénévoles et de soutien communautaire complètent le rôle joué par le gouvernement, tandis que dans d'autres, les ONG négocient des ententes officielles comme les programmes de parrainage privé.

Attentes relatives à l'autonomie financière et sociale rapide

Il existe à l'échelle internationale un consensus selon lequel l'autonomie financière est essentielle à l'intégration des réfugiés, mais on retrouve d'énormes différences sur le plan des attentes relatives au délai nécessaire à l'atteinte de cet objectif après l'arrivée des réfugiés et à l'importance de l'autonomie dans le processus d'intégration. Dans ce contexte, l'autonomie est définie comme la capacité de vivre indépendamment de l'aide gouvernementale et des autres sources externes de soutien du revenu.

L'objectif en matière d'autonomie est de huit mois aux États-Unis, alors qu'il varie de deux à cinq ans dans les pays de réinstallation nordiques.

Dans certains pays, on s'attend à ce que les réfugiés réinstallés obtiennent un emploi très peu de temps après leur arrivée, ce qui fait que les paiements de soutien du revenu ne sont disponibles que pendant un temps limité. Dans d'autres, le soutien du revenu et les autres services de protection sociale sont disponibles sur une plus longue période, ce qui permet aux réfugiés réinstallés d'exécuter d'autres tâches de réinstallation avant de devenir membres de la population active.

D'autres pays n'ont pas établi d'objectif précis en matière d'autonomie. Les réfugiés réinstallés font plutôt l'objet des mêmes attentes et exigences que les ressortissants. Ces pays peuvent cependant se servir de stratégies précises pour s'assurer de la

Avantages de la mise en pratique de l'intégration en tant que partenariat entre les secteurs gouvernemental, non gouvernemental et bénévole

Bon nombre d'ONG et de groupes communautaires et ethnoculturels ont un vaste savoir-faire et de solides connaissances à l'égard de la réinstallation des réfugiés, et disposent de réseaux et de ressources bien établis dans la communauté. Leur participation peut aider à engendrer une plus grande sensibilisation à l'égard des questions des réfugiés, et à consolider les appuis politiques en vue de la réinstallation de ceux-ci, surtout si l'on tient compte du fait que les ONG et groupes communautaires sont nombreux à tisser des liens avec des groupes confessionnels plus importants. En étant indépendants du gouvernement, les ONG et groupes communautaires peuvent également jouer un rôle de défenseur des droits des réfugiés pour leur réinstallation et leur intégration.

Dans les pays où la prestation des services gouvernementaux est très réglementée, les ONG, bénévoles et réseaux de soutien dans les communautés peuvent appliquer des mesures plus souples. Ils peuvent être en meilleure position pour attirer les travailleurs et bénévoles bilingues et biculturels qui ne possèdent pas les qualifications professionnelles officielles exigées dans un contexte

gouvernemental. Ces personnes ont toutefois besoin d'un perfectionnement professionnel et d'un appui considérables, ce qui doit être mis en évidence dans les ententes de financement et contractuelles entre les ONG, les groupes bénévoles et communautaires, et le gouvernement.

Il existe un large consensus à l'échelle internationale sur le rôle fondamental que jouent les gouvernements à l'égard de l'intégration, et sur l'importance pour ceux-ci d'être principalement responsables du financement, de la coordination et de la surveillance des activités de l'intégration.

La participation gouvernementale est un signe pour le secteur non gouvernemental que son rôle a été accueilli favorablement et que son travail pourra sans doute se poursuivre grâce à un appui budgétaire et législatif continu. L'aide gouvernementale est essentielle à la prestation des services liés à l'intégration (comme le soutien du revenu et les soins de santé) et dont le coût excède les ressources modérées dont disposent les organisations non gouvernementales. Cette implication du gouvernement augmente l'efficacité et l'efficacité de la planification de ces aspects de l'in-

tégration, qui outrepassent la capacité des communautés locales (par exemple, la conception de programmes de cours de langue à l'échelle nationale). Les gouvernements peuvent aussi fournir un cadre de référence pour l'adoption d'une approche cohérente et prévisible en vue de la réinstallation, en utilisant l'apport d'un soutien financier comme levier. Les ONG ne sont pas administrées par les mêmes exigences en matière de procédure et de responsabilisation que leurs homologues du secteur public; il se pourrait donc que des réfugiés réinstallés ne puissent avoir accès aux mêmes services de soutien à l'intégration et n'aient pas le droit à un recours efficace en cas de traitement injuste ou de qualité médiocre. Cette situation est particulièrement inquiétante si les ONG ou secteurs bénévole et communautaire sont responsables de l'administration ou de la prestation des ressources fondamentales comme les paiements de soutien du revenu ou le logement. L'aide gouvernementale indique également aux réfugiés réinstallés qu'ils représentent un groupe important, et elle leur rappelle qu'ils sont accueillis favorablement et qu'ils sont appréciés.



prise en considération des besoins particuliers des réfugiés dans l'évaluation de l'admissibilité de ceux-ci à un revenu et à un soutien au placement.

À l'autonomie financière se rattachent les questions relatives au degré de soutien dont les réfugiés réinstallés ont besoin pour s'intégrer avec succès à leur nouvel environnement. Un consensus clair existe à l'échelle internationale où la prestation d'un soutien spécialisé au début de l'étape de l'accueil constitue un élément essentiel de tout programme d'intégration. Cependant, les approches varient énormément d'un pays à l'autre quant à la contribution du soutien intensif à l'atteinte des objectifs à plus long terme en matière d'intégration. Dans certains pays, il incombe principalement aux réfugiés réinstallés de voir à leur intégration, ce qu'ils font d'abord en acquérant une autonomie financière (voir ci-dessus), et ils sont admissibles à très peu de services spécialisés une fois qu'ils ont franchi la première et brève étape de l'accueil.

Dans d'autres pays, cependant, on croit que l'intégration des réfugiés se fera plus facilement si on leur offre un soutien assez intensif dès le début de leur période de réinstallation pour les aider à surmonter les effets négatifs de leur expérience à titre de réfugiés et pour les préparer à prendre leur place dans la société d'accueil. Les programmes offerts varient d'un pays à l'autre, mais ils peuvent englober le logement subventionné, l'orientation intensive, les soins de santé, les programmes de cours de langue et les occasions de s'engager dans l'éducation et la formation.

Du point de vue de la planification, il est important d'établir avec précision les objectifs en matière d'autonomie puisqu'ils influencent le niveau de ressources requis pour l'intégration ainsi que la méthode de prestation des éléments essentiels de tout programme d'intégration (voir ci-dessous). Si la mise en œuvre de la réinstallation des réfugiés se fait à l'échelle municipale ou provinciale ou bien à l'échelle de l'État au moyen d'un financement du gouvernement central, les objectifs en matière d'autonomie servent de base à l'établissement des niveaux de financement et à la régularisation des ententes de financement entre les niveaux de gouvernement (surtout en ce qui concerne les paiements de soutien social).

Certains facteurs influencent les objectifs en matière d'autonomie, dont :

- les opinions courantes au sujet du rôle de l'emploi dans le processus d'intégration dans son ensemble;
- le taux de chômage (l'autonomie financière demeure un objectif irréaliste dans les pays où le taux de chômage est élevé);
- les attentes des ressortissants à l'égard de l'autonomie financière;
- la capacité du pays de réinstallation à fournir un soutien du revenu aux réfugiés jusqu'à ce qu'ils aient acquis leur autonomie, ce qui représente un problème particulier pour les pays de réinstallation moins nantis. Dans ces pays, la planification d'un programme d'autonomie financière est indispensable à la durabilité à long terme d'un programme de réinstallation des réfugiés.

Emploi et intégration : perspectives contrastantes à l'échelle internationale

Dans les pays qui mettent principalement l'accent sur l'obtention rapide d'un emploi, l'intégration est, semble-t-il, facilitée par les avantages sociaux et économiques qui découlent de la participation à la population active. L'emploi est considéré comme l'instrument le plus important pour l'intégration, mais on doit aussi tenir compte d'autres tâches (comme l'apprentissage d'une nouvelle langue et l'orientation culturelle), qui sont exécutées plus facilement et rapidement si elles sont entreprises en même temps que le travail rémunéré. Dans ces pays, les paiements de soutien social sont versés pendant une certaine période. Si la mise en place d'autres ressources d'intégration (comme des programmes de langues ou une formation continue) s'avère nécessaire, celles-ci sont alors fournies en milieu de travail.

Les grandes attentes en matière d'emploi, qui sont présentées à un stade précoce, contribueraient aussi à réduire le risque de développement d'une dépendance à long terme envers les paiements et services de soutien social chez les réfugiés réinstallés.

L'acquisition rapide d'une autonomie financière présenterait des avantages aux pays d'accueil : elle réduirait la dépendance envers les paiements et programmes de soutien social, elle comblerait les lacunes au

sein de la population active, et elle ferait participer activement les nouveaux arrivants en les faisant contribuer à l'assiette fiscale à un stade précoce de leur réinstallation.

On croit qu'en diminuant les coûts initiaux, qui, autrement, seraient engagés pour l'intégration, les pays qui ont des attentes quant à l'acquisition rapide d'une autonomie financière pourront accueillir un nombre élevé de réfugiés sur une base constante.

Néanmoins, dans d'autres pays, on encourage l'emploi tout en offrant aux réfugiés un soutien du revenu pendant une plus grande période pour leur permettre de participer à d'autres programmes concernant, entre autres, les soins de santé, les cours de langue, l'orientation culturelle, et, dans certains cas, l'éducation et la formation complémentaires.

Cette approche est fondée sur la croyance selon laquelle les réfugiés peuvent avoir besoin d'un répit loin des tensions créées par un travail salarié, pour s'adapter à leur nouvel environnement, s'orienter dans leur nouveau pays, s'acquitter des tâches pratiques de réinstallation et se préparer à l'emploi. Les possibilités d'intégration fructueuse seraient meilleures si les réfugiés réinstallés pouvaient acquérir les compétences et obtenir l'information

nécessaire à une participation active dans leur société d'accueil.

Dans les pays qui ont adopté cette approche, on se préoccupe du fait que les attentes élevées par rapport à l'acquisition rapide d'une autonomie financière pourraient contraindre les réfugiés réinstallés à accepter des emplois faiblement rémunérés ou de début, et que les exigences connexes compromettraient leur capacité à acquérir les compétences et ressources nécessaires à leur intégration sociale et économique à long terme.

On reconnaît que cette approche entraîne des investissements plus importants en temps et en ressources en début de période de réinstallation. On croit cependant que le fait de maximiser les occasions pour les réfugiés d'être impliqués et de mettre à contribution leurs compétences et attributs, aura des répercussions positives sur les sociétés d'accueil. On croit que les réfugiés dont les besoins sont respectés et qui bénéficient d'une aide pour refaire leur vie seront, en retour, beaucoup plus motivés à apporter une contribution à leur société d'accueil.

Cette approche contribuerait également à prévenir à long terme les coûts inhérents au déploiement d'efforts considérables de la part des réfugiés pour s'intégrer à leur société d'accueil.



Assimilation ou intégration?

Autrefois, dans de nombreux pays qui accueillent des réfugiés et immigrants, on croyait que leur réinstallation se ferait plus facilement si on les encourageait à se débarrasser de l'héritage culturel et linguistique qu'ils avaient reçu dans leur pays d'origine, et à adopter dès que possible les coutumes de la société d'accueil.

Cependant, on reconnaît de plus en plus que la réinstallation des réfugiés est plus susceptible de réussir si un processus d'intégration est déjà en place¹. Cette approche, qui est intégrée dans les principes élaborés à l'occasion de la *Conférence internationale sur l'accueil et l'intégration des réfugiés réinstallés*, interprète l'intégration comme une « avenue à deux voies » : les arrivants s'adaptent à leur société d'accueil et celle-ci fait de même envers leurs coutumes. On croit que l'intégration apporte des avantages aux deux groupes pour les raisons suivantes :

- si l'assimilation représente un objectif dans le pays d'accueil, la culture et les coutumes du nouveau venu sont tenues pour inférieures, ce qui a des conséquences sur son identité, son estime de soi et sa dignité;
- si, comme c'est souvent le cas, l'assimilation met du temps à se produire, le nouveau venu est considéré comme le problème. Cette situation, en plus de contribuer à la faible estime de soi des nouveaux arrivants, pourrait alimenter le racisme et la xénophobie dans la communauté en général et y ajouter foi;
- la réinstallation est plus susceptible de réussir si les nouveaux arrivants peuvent conserver leur intégrité culturelle et religieuse;
- la motivation qu'ont les nouveaux arrivants à contribuer à la société dans son ensemble est susceptible d'être plus élevée s'ils reçoivent un bon accueil et sont acceptés et estimés pour ce qu'ils sont;
- en apprenant les coutumes des nouveaux arrivants et en s'y adaptant, les sociétés d'accueil tirent profit des compétences et attributs qu'ils apportent.

Dans certains pays, comme l'Australie et le Canada, la réinstallation se fait par le multiculturalisme² : la diversité est facilitée et appréciée de manière positive; on soutient les nouveaux arrivants de sorte qu'ils puissent conserver leur intégrité culturelle, raciale, religieuse ou ethnique; et on les encourage en même temps à prendre leur place dans la société en général et à accéder à ses ressources.

Les pays qui offrent des programmes officiels de réinstallation varient sur un continuum, allant de l'assimilation au multiculturalisme en passant par l'intégration. Certains privilégient surtout l'apprentissage et l'adaptation des nouveaux arrivants à l'égard de la société d'accueil (par exemple, par le biais de programmes officiels d'orientation), alors que d'autres donnent un degré de priorité élevé à l'établissement de la capacité des systèmes et services en place, pour répondre aux divers besoins des communautés de réfugiés. Il y a également des différences au sein des pays de réinstallation. Par exemple, certains pays préconisent l'intégration par leurs systèmes d'éducation, ce qui ne les empêche pas pour autant d'avoir des pratiques de placement qui favorisent l'assimilation.

Chapitre 1.5

La création d'un nouveau programme d'intégration

Ce chapitre porte principalement sur les processus et les questions entourant la planification des premières étapes d'un nouveau programme de réinstallation des réfugiés. Il ne traite pas des composantes précises du programme, comme le logement et l'emploi. Cependant, les questions de planification susceptibles de se poser à ce sujet dans la phase d'établissement du programme sont signalées, et des informations supplémentaires sont fournies dans les différents chapitres du présent manuel.

Débuter modérément et optimiser les conditions de réussite

Les premières années de fonctionnement d'un programme de réinstallation seront cruciales pour sa réussite. Dans la plupart des pays, tant les communautés que le gouvernement soutiendront à des degrés divers la réinstallation des réfugiés. Et comme cela se produit avec toutes les nouvelles initiatives, certaines difficultés initiales sont inévitables. Cependant, si le programme flanche dans ses premières années, il pourrait ne pas susciter l'aide gouvernementale et communautaire dont il a besoin pour assurer sa survie à long terme.

D'après l'expérience des pays qui ont récemment établi un programme de réinstallation, il vaut mieux, dans les premières années, optimiser les conditions de réussite en commençant par des cas peu nombreux et relativement homogènes et en sélectionnant des communautés de réinstallation ayant un potentiel maximal d'intégration.

Cette approche favorise également l'admission rapide des réfugiés et fait en sorte qu'ils aient les meilleures chances de réussir leur réinstallation.

Pour les mêmes raisons, il importe que les programmes de réinstallation soient suivis de près dans leurs premières étapes afin que les problèmes puissent être cernés et réglés.



UN NOUVEAU
PROGRAMME



LA CRÉATION D'UN NOUVEAU PROGRAMME D'INTÉGRATION



Établir des bases solides – renforcer les capacités

La réinstallation des réfugiés rivalisera avec d'autres problèmes pressants pour obtenir l'attention des fonctionnaires du gouvernement. Les pays ayant peu d'expérience antérieure dans la réinstallation des réfugiés ont peut-être aussi moins de personnel possédant l'expertise pertinente soit au gouvernement soit dans les organisations non gouvernementales.

Les programmes de réinstallation exigent de la coordination, de la coopération et de la collaboration. Pour certains pays, c'est peut-être la première fois qu'autant de directions générales ou de ministères différents sont appelés à coopérer pour mettre en œuvre une telle initiative. Il est possible également qu'il y ait eu peu de participation non gouvernementale antérieure pour mettre en œuvre un programme du gouvernement et par conséquent peu d'occasions de dialogue entre le personnel gouvernemental et non gouvernemental.

C'est donc pourquoi il importe de faire des efforts dès le début pour s'assurer que des infrastructures et des processus solides de coordination sont en place, que des rapports de coopération

L'importance de la sélection et de la planification du placement

BIEN QUE CE manuel s'intéresse surtout au processus de réinstallation des réfugiés après leur sélection, l'expérience des nouveaux pays de réinstallation montre que la taille et la composition d'un programme sont critiques à l'étape de l'établissement de celui-ci.

- Selon la taille du programme de réinstallation, il convient de s'associer au HCR pour identifier des cas particuliers de réfugiés à cibler pendant les deux premières années. Conformément à la politique du HCR, il faudrait que ces cas répondent à des besoins non satisfaits de réinstal-

lation. Des cas relativement homogènes sur le plan de la langue et de la culture permettront au nouveau pays d'accueil de se concentrer sur le parachèvement du programme avec un nombre limité de variables. De toute évidence, cette approche ne limiterait pas la possibilité de réinstaller d'autres groupes de réfugiés à l'avenir.

- Il faut examiner avec soin dans quelle mesure on a la capacité d'accueillir des réfugiés réinstallés ayant des besoins complexes comme ceux qui souffrent de maladies particulières.
- Les stratégies de place-

ment du pays de réinstallation devraient tenir compte des antécédents sociaux et économiques des réfugiés réinstallés et de la communauté d'accueil. La réinstallation peut s'avérer plus difficile pour le réfugié quand il y a une différence marquée dans le degré d'industrialisation et d'urbanisation entre son pays d'origine et le pays de réinstallation.

- Un facteur important à considérer sera de savoir si les réfugiés réinstallés peuvent être soutenus par des services et des programmes existants ou s'il faudra en établir de nouveaux.

sont favorisés entre les intervenants et que le personnel compétent a des occasions de développer son expertise dans l'élaboration et la mise en œuvre d'un programme d'intégration.

Des efforts analogues seront nécessaires à l'échelon local pour sélectionner et préparer les communautés de placement des réfugiés réinstallés, car ces communautés ont peut-être peu d'expérience antérieure à cet égard.

Pour que ces efforts donnent de bons résultats, il est essentiel de créer des occasions de réunir les gens pour établir des relations, cerner et régler les problèmes.

Ces tâches exigent un investissement de temps, de ressources et d'expertise. Dans de nouveaux pays de réinstallation comme le Brésil, le Burkina Faso et le Bénin, l'aide apportée par des expatriés qui ont travaillé dans des pays établis de réinstallation a contribué à faciliter la mise sur pied de leurs programmes de réinstallation. Généralement, ces fonctionnaires ont travaillé pour les nouveaux programmes au cours des deux premières années.

Normalement, il faudra trouver du financement pour ce personnel par l'intermédiaire d'un organisme intergouvernemental, privé ou de bienfaisance œuvrant à l'échelle nationale ou internationale. Des pays dotés d'un programme établi de réinstallation pourraient aussi être invités à détacher un expert de l'intégration dans un nouveau pays de réinstallation.

Bien que le rôle de ces experts varie, ils aident habituellement les pays à planifier globalement, à favoriser la collaboration entre les principaux intervenants, à fournir du perfectionnement professionnel et à contribuer à la sélection et au développement précoces des communautés précises de réinstallation.



UN NOUVEAU
PROGRAMME

Trouver les ressources nécessaires à la réinstallation des réfugiés

LA RÉINSTALLATION des réfugiés exige des ressources qui ne sont peut-être pas facilement accessibles dans les programmes gouvernementaux existants destinés aux ressortissants des pays en développement (p. ex. les prestations de soutien du

revenu, le logement). Les nouveaux pays de réinstallation devront dresser un plan pour s'assurer que ce soutien peut leur être fourni. Dans les premières années d'un programme, il faut s'efforcer de trouver des sources de financement ou d'appui non finan-

cier à l'échelle nationale et internationale (p. ex. auprès d'organisations intergouvernementales ou religieuses ou de fondations privées).



Quelles sont les étapes de la création d'un nouveau programme de réinstallation?

Les étapes de la création d'un programme d'intégration dépendront des caractéristiques particulières du pays d'accueil concerné, mais celles que l'on retrouve habituellement sont indiquées ci-dessous dans le Tableau cinq.

Tableau cinq : Étapes de la planification et de l'établissement d'un nouveau programme de réinstallation

Étapes de la planification	Considérations
Obtenir que le gouvernement s'engage officiellement à l'égard de la réinstallation des réfugiés, dans une loi ou dans un autre instrument pertinent	Cet instrument est important, car c'est sur lui qu'on se fonde pour réclamer la coopération de l'ensemble des ministères gouvernementaux qui prennent part d'habitude à l'intégration. Comme expression de l'engagement du pays vis-à-vis de l'intégration, c'est aussi un outil pour communiquer avec les communautés d'accueil et les médias. En outre, cet instrument devrait permettre la naturalisation rapide de ceux à qui on offre la réinstallation, puisque c'est un aspect fondamental de l'intégration.
Établir une entente officielle avec le HCR à titre de partenaire de la mise en œuvre	La coopération avec le HCR sera importante afin d'identifier les individus ou les groupes qui ont besoin d'être réinstallés.
Désigner un ministère du gouvernement comme principal responsable de la réinstallation	D'habitude, ce ministère joue un rôle primordial dans la planification globale, la mise en œuvre, le financement et le suivi.
Désigner d'autres ministères gouvernementaux pertinents	En général, il s'agit des ministères responsables des questions migratoires (p. ex. visa, citoyenneté), de la santé, du logement, de l'éducation et de l'emploi.
Désigner du personnel ayant l'autorisation déléguée de la réinstallation dans les ministères gouvernementaux pertinents	Cela est particulièrement important dans les étapes de l'établissement du programme quand il faut prendre de nombreuses décisions, souvent dans des délais serrés. D'après l'expérience des nouveaux programmes de réinstallation, il faut faire des efforts pour s'assurer que les cadres supérieurs ont la confiance voulue pour déléguer cette autorisation à des fonctionnaires qui travaillent au niveau opérationnel. Le fait de faire participer les cadres supérieurs aux premières étapes de la planification et de développer l'expertise des agents des opérations peut favoriser cette délégation de pouvoir.
Désigner des partenaires non gouvernementaux à l'échelle nationale et locale	Les avantages de faire participer les ONG à l'intégration, lesquels sont examinés ailleurs dans le présent manuel, sont particulièrement pertinents dans les années de mise au point du programme. Les nouveaux pays de réinstallation n'ont pas tous des ONG locales en mesure d'appuyer la réinstallation des réfugiés. Cependant, quand il y en a, les ONG apportent au processus de planification une connaissance détaillée des aspects de leurs communautés locales qui peuvent ne pas être immédiatement apparents au gouvernement. Elles sont bien placées pour cerner les problèmes.

Étapes de la planification	Considérations
Désigner des partenaires non gouvernementaux à l'échelle nationale et locale (suite)	La plupart des nouveaux pays de réinstallation ont fait participer des ONG aux principaux forums de planification le plus tôt possible à l'échelle nationale et locale. Dans certains pays, des ONG se sont vu attribuer le statut d'agence principale à l'échelle locale.
Établir un organisme de coordination regroupant les principaux partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux	Il devrait comprendre des représentants des ministères et des organisations non gouvernementales pertinents chargés de surveiller la planification et la mise en œuvre. Dans la plupart des pays, des structures parallèles sont établies de façon analogue à l'échelle locale lorsque des communautés précises de réinstallation ont été sélectionnées.
Conclure une entente exposant en termes généraux les rôles et les responsabilités des partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux	<p>Le but de cette entente est de préciser quel ministère ou quelle organisation non gouvernementale est responsable de chacun des éléments du programme d'intégration (voir le tableau six ci-dessous). Ce document devrait être élaboré tôt dans le programme, mais il importe aussi qu'il soit possible de le réviser et de le modifier pour régler des problèmes qui surviennent au fur et à mesure que le programme évolue.</p> <p>Il faudra examiner certaines des principales questions de planification exposées au chapitre 1.4. Il faudra aussi évaluer dans quelle mesure des ressources de réinstallation sont déjà disponibles grâce à des programmes offerts aux ressortissants et dans quels secteurs il faudra compter sur des ressources supplémentaires ou sur des ressources affectées à une fin particulière. Cela est particulièrement vrai dans le cas des prestations de soutien du revenu, du logement et du placement des travailleurs.</p> <p>Dans les pays où le HCR ou d'autres organisations externes sont impliqués dans l'élaboration du programme d'intégration, ils pourraient aussi être signataires de ce document.</p>
Sélectionner les communautés d'intégration précises	Les critères précis de sélection sont exposés au chapitre 2.1. La présence d'ONG établies et la disponibilité de logements et d'emplois seront particulièrement importantes à cette étape. Ces derniers éléments sont cruciaux pour la réussite de la réinstallation et offrent des défis aux nouveaux pays de réinstallation surtout ceux dont l'économie est en développement (voir les chapitres 2.8 et 2.9).


 UN NOUVEAU
PROGRAMME



Tableau six : Les éléments essentiels d'un programme d'intégration

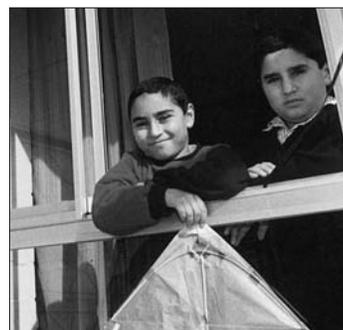
Composante du programme d'intégration (voir la Deuxième partie du manuel)	Éléments essentiels	Activités prioritaires de planification à envisager :
Placement	<ul style="list-style-type: none"> • sélection préalable et développement des communautés de placement. 	<ul style="list-style-type: none"> • critères de sélection précis exposés au chapitre 2.1 donnant la priorité à l'emploi, au logement et aux ONG établies; • préparation des communautés ayant une expérience antérieure limitée de migrants culturellement diversifiés.
Accueil	<ul style="list-style-type: none"> • modalités d'accueil des réfugiés réinstallés à leur arrivée; 	<ul style="list-style-type: none"> • participation d'ONG locales
Évaluation et soutien social précoce	<ul style="list-style-type: none"> • systèmes et ressources d'évaluation du besoin et de la prestation d'une aide précoce à l'installation; • dispositions relatives au regroupement familial. 	<ul style="list-style-type: none"> • participation d'ONG locales et d'autres intervenants (p. ex. des groupes religieux, des groupes des droits de la personne).
Soutien du revenu et ressources d'établissement	<ul style="list-style-type: none"> • aide financière concernant les coûts d'établissement du ménage et soutien du revenu avant qu'un emploi rémunéré soit trouvé. 	<ul style="list-style-type: none"> • définir les attentes de l'indépendance économique; • financement externe au cours des étapes d'établissement au besoin; • planification à long terme pour assumer les coûts avec les ressources de l'État.
Assistance linguistique	<ul style="list-style-type: none"> • interprètes, traducteurs, intervenants et bénévoles bilingues 	<ul style="list-style-type: none"> • dans les premières étapes du programme, prendre des décisions de sélection qui maximisent la compatibilité linguistique entre les réfugiés et la langue parlée dans le pays d'accueil; • évaluer les ressources locales (gouvernementales et communautaires).
Formation linguistique	<ul style="list-style-type: none"> • cours de langue pour les enfants et les adultes; • inscription à l'école pour les enfants d'âge scolaire et les jeunes gens. 	<ul style="list-style-type: none"> • plan à long terme pour l'élaboration de programmes de formation linguistique; • contacter rapidement les autorités scolaires pour que les dispositions voulues soient prises au sujet des enfants d'âge scolaire et des adolescents

Composante du programme d'intégration (voir la Deuxième partie du manuel)	Éléments essentiels	Activités prioritaires de planification à envisager :
Orientation	<ul style="list-style-type: none"> orientation avant l'arrivée et préparation de documents écrits; orientation après l'arrivée. 	<ul style="list-style-type: none"> une orientation avant l'arrivée pour informer les candidats à la réinstallation sur le pays d'accueil et son programme de réinstallation et s'assurer qu'ils comprennent qu'on leur offre la réinstallation permanente (voir p. 148 des informations supplémentaires sur l'importance de ces processus dans les nouveaux pays de réinstallation).
Logement	<ul style="list-style-type: none"> logement à long terme. 	<ul style="list-style-type: none"> un contact des autorités publiques du logement et du secteur privé pour s'assurer de la disponibilité d'un logement avant l'arrivée du réfugié et éviter ainsi une période prolongée en hébergement d'accueil.
Emploi et formation	<ul style="list-style-type: none"> aide au placement professionnel. 	<ul style="list-style-type: none"> des stratégies de promotion d'un emploi précoce, car celles-ci seront importantes dans les pays ayant une capacité limitée d'offrir un soutien du revenu.
Santé	<ul style="list-style-type: none"> soins de santé à l'arrivée et dispositions pour des soins permanents. 	<ul style="list-style-type: none"> le recensement des fournisseurs locaux de soins de santé possédant l'expertise voulue.
Communautés hospitalières et accueillantes	<ul style="list-style-type: none"> d'un document de voyage et d'une pièce d'identité ainsi qu'attribution du statut de résident permanent pour les candidats à la réinstallation; stratégie médias. 	<ul style="list-style-type: none"> la préparation des documents et des protocoles pour répondre aux médias avant l'arrivée des premiers réfugiés.


 UN NOUVEAU PROGRAMME

Quels sont les éléments essentiels d'un programme d'intégration?

À mesure que les programmes de réinstallation sont mis en branle, ils peuvent attirer des ressources supplémentaires pour bâtir l'infrastructure nécessaire à l'optimisation du potentiel d'intégration. Les éléments qui sont essentiels à la réussite d'un nouveau programme sont précisés dans le Tableau six, qui met en relief les questions exigeant un examen particulier aux diverses étapes de la planification. D'autres détails sont fournis dans les chapitres correspondants de ce manuel.





L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

Un échange entre le Canada et le Chili

Le Conseil canadien pour les réfugiés (CCR) organise chaque année des conférences qui permettent, entre autres, aux intervenants en réinstallation d'échanger entre eux des idées et des stratégies. Le directeur du bureau des réfugiés du diocèse de London, Ontario, participant actif au CCR, savait grâce aux liens internationaux du diocèse que la Vicaría de la Pastoral Social, une organisation non gouvernementale chilienne, participait activement à la planification et à la mise sur pied du nouveau programme chilien de réinstallation des réfugiés. En collaboration avec la Vicaría, il a cherché à obtenir du financement d'une fondation philanthropique catholique canadienne, ce qui a permis à un représentant de la Vicaría d'assister à une conférence du CCR à l'automne 2001. En plus de fournir l'occasion au personnel canadien et chilien de l'intégration de se connaître, cet échange a renforcé les relations et les liens entre les deux pays.

Apprendre des autres programmes de réinstallation des réfugiés

Les programmes établis de réinstallation sont riches d'une expérience dont peuvent profiter les nouveaux pays de réinstallation. Comme il est mentionné ci-dessus, ces pays sont peut-être prêts à faire part de cette expérience dans le cadre de leur engagement vis-à-vis de la réinstallation et du partage mondial des responsabilités.

Il se peut que d'autres nouveaux pays de réinstallation puissent offrir une contribution valable, surtout s'ils ont des conditions socio-économiques comparables ou ont déjà été confrontés à des questions de planification analogues.

Cependant, chaque pays est mieux placé individuellement pour déterminer ce qui fonctionnera et ce qui ne fonctionnera pas dans son environnement local. À ce jour, les pays de réinstallation ont partagé leur expertise et leurs ressources en matière d'intégration de la manière suivante :

- détachements de personnel expérimenté pour agir à titre de consultant ou de facilitateur en matière d'intégration ou pour jouer un rôle de surveillance ou de dépannage;
- initiatives de formation et de perfectionnement professionnel;
- ressources en perfectionnement professionnel sur des questions liées à l'intégration (p. ex. manuels d'instructions);
- information multilingue pour les réfugiés;
- information sur les pratiques culturelles de groupes de réfugiés particuliers;
- visites sur place, visites d'études, conférences, échanges de personnel et autres possibilités de formation;
- soutien en vue de préparer des demandes de subvention à des organisations privées et de bienfaisance afin d'accroître les ressources pour la réinstallation.

L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

Le cas du Brésil

L'immigration au Brésil, plus grand pays de l'Amérique du Sud, remonte à fort longtemps et est diversifiée, et le pays peut se vanter d'avoir la plus grande population d'origine africaine à l'extérieur de l'Afrique.

Le Brésil est depuis longtemps un lieu de destination des réfugiés fuyant les conflits et les persécutions dans d'autres parties de ce continent. Plusieurs anciens réfugiés occupent des postes clés dans les secteurs public et privé, et bon nombre d'entre eux sont profondément et personnellement impliqués dans la défense des droits de la personne. La tradition d'hospitalité est enracinée dans la culture brésilienne.

Ces facteurs ont contribué à accroître l'intérêt à l'égard de la réinstallation des réfugiés au Brésil et se sont manifestés concrètement en 1997 quand le parlement brésilien a adopté sa première loi sur les réfugiés. Cette loi définissait les critères de sélection des réfugiés invités à se réinstaller et énonçait les mécanismes de la planification, de la sélection et de la réinstallation.

La mise en œuvre de la loi a débuté en 1998 avec la création du *Comite Nacional para los Refugiados* (CONARE), organisme interministériel dirigé par le ministère de la Justice. Le CONARE a sollicité l'engagement des ministères respon-

sables des relations étrangères, de la santé, de l'éducation, de l'emploi et de l'application de la loi de même que de l'ONG Caritas. Un représentant du HCR siège au comité à titre consultatif.

L'année suivante, une entente était signée entre le gouvernement brésilien et le HCR afin d'établir un programme de réinstallation des réfugiés. Reconnaisant les défis à venir en matière de planification, l'entente prévoyait un rôle important pour le HCR qui devait collaborer avec le gouvernement brésilien et ses partenaires de l'intégration, au cours des premières années du programme.

En novembre 2000, le HCR a détaché un expert de la réinstallation régionale pour aider à la planification et à l'élaboration. Tout en reconnaissant la valeur de cette aide technique externe, le HCR et les partenaires brésiliens de l'intégration étaient conscients de la nécessité de miser d'abord et avant tout sur l'expérience brésilienne et les points forts qui le caractérisent.

Le gouvernement brésilien est responsable de la sélection des réfugiés ainsi que de la planification, de la coordination et du suivi généraux

de la réinstallation, mais il a été convenu d'emblée que l'intégration avait plus de chances de réussir si les programmes étaient mis en œuvre dans les communautés où les réfugiés allaient s'installer.

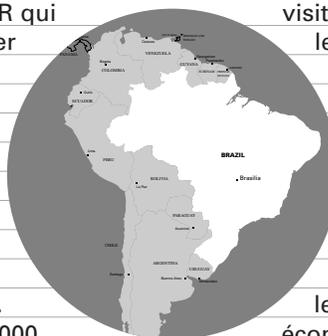
Afin de garantir les meilleures conditions de réussite, on a décidé de débiter le programme dans quatre communautés en visant 25 à 30 réfugiés dans chacune initialement. Les communautés pilotes ont été sélectionnées d'après les

visites réalisées par les représentants du CONARE et du HCR, en tenant compte de facteurs comme la taille, la composition ethnique des populations locales et les possibilités économiques. On a

préparé des profils des lieux de placement recensant les possibilités et les atouts particuliers de chaque communauté afin de contribuer à la planification ultérieure et à l'élaboration de documents d'orientation destinés aux réfugiés avant leur arrivée.

Les premiers réfugiés invités à se réinstaller ont été autorisés à le faire dans le dernier trimestre de 2001 et se sont installés à Porto Alegre dans le sud du Brésil au début de 2002. Le HCR continue de collaborer avec

SUITE À LA PAGE 56



UN NOUVEAU
PROGRAMME



L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

Le cas du Brésil (suite)

CONARE pour développer d'autres communautés de réinstallation et identifier des réfugiés qui seront invités à se réinstaller dans chaque endroit. Les ONG qui travaillent avec le CONARE et le HCR ont commencé à mettre sur pied des commissions locales d'accueil et d'intégration, constituées de représentants des administrations locales et des États, des organisations non gouvernementales et des membres de la communauté à chacun des lieux de placement.	services sociaux. Étant donné la situation économique du Brésil, ces programmes ne sont pas très développés et dans certains cas ils ont déjà fort à faire pour satisfaire les besoins des ressortissants. Par conséquent, d'autres partenaires de l'intégration, en particulier les administrations locales et des États, des organisations non gouvernementales, le secteur privé et des organisations internationales viennent compléter ces ressources.	tions et des réunions. En 2001, le CONARE et le HCR ont organisé une conférence nationale qui a réuni le personnel des ministères des administrations nationales et des États, des organisations non gouvernementales et des membres de la communauté afin de discuter de la mise en œuvre du programme brésilien. En outre, on a beaucoup investi dans la formation technique pour le personnel à l'échelon national et local, grâce à des programmes assurés dans les communautés, les organismes et les ministères du gouvernement ainsi que grâce à la participation du personnel local à des conférences et à des réunions internationales sur la réinstallation.
Relever les défis des ressources	Investissement dans les premières étapes	
Avec son économie en développement, le gouvernement brésilien a une capacité limitée pour ce qui est d'assumer à la fois les coûts de démarrage et les coûts à plus long terme associés à la réinstallation des réfugiés. À l'heure actuelle, le HCR finance des services à l'étape de l'accueil (notamment des services d'orientation, d'hébergement temporaire, de formation en emploi et de placement ainsi que le soutien du revenu) et signe des contrats de sous-traitance avec des ONG locales pour offrir ces services. De son côté, le gouvernement brésilien assume la responsabilité des ressources d'intégration à plus long terme grâce à des programmes financés par l'État, dont la santé, l'éducation et d'autres	Le Brésil était très déterminé à assurer la réussite de la réinstallation organisée des réfugiés, mais possédait très peu d'expérience de la réinstallation formalisée des réfugiés, préoccupation importante pour les intervenants travaillant au niveau opérationnel dans les communautés locales et les organisations non gouvernementales. Très peu des partenaires de l'intégration avaient déjà participé à une initiative aussi ambitieuse. L'un des facteurs les plus importants de la réussite du programme brésilien a peut-être été le temps et les ressources investis pour établir des relations et l'expertise. Avec l'aide de l'expert du HCR en réinstallation régionale, on a insisté particulièrement sur l'engagement des gens dans des comités, des collabora-	Chaque étape de la planification et du développement a fait l'objet d'une participation tripartite considérable (du gouvernement, des organisations non gouvernementales et du HCR) visant à élaborer un programme complet qui tienne compte de tout le continuum de la réinstallation à partir de la sélection jusqu'à l'intégration réussie. En outre, le programme s'est inspiré des expériences des réfugiés et des demandeurs d'asile qui s'installaient au Brésil.

Chapitre 2.1

Associer les personnes et les communautés :

le Placement dans la société d'accueil

Ce chapitre porte sur les stratégies qui font en sorte que les réfugiés réinstallés soient placés dans des communautés où ils ont les meilleures chances de réussir leur réinstallation. Il examine à la fois la sélection de communautés ou de lieux précis de placement ainsi que les processus garantissant que chaque réfugié soit jumelé à la communauté qui convient le mieux à ses besoins.

Il est important de savoir qu'il existe de grandes différences dans les pratiques de placement. Dans certains pays, les réfugiés réinstallés sont confiés à des communautés locales précises, et des stratégies sont mises en œuvre pour développer le potentiel d'intégration de ces communautés.

Dans d'autres, les réfugiés décident, avant leur arrivée, d'aller se réinstaller dans un État ou une province de la société d'accueil. Dans certaines de ces administrations (comme dans la province de Québec au Canada), les gouvernements ou des organisations non gouvernementales d'aide à l'installation peuvent planifier le placement et mettre en valeur des communautés de placement particulières. Dans d'autres, les réfugiés décident eux-mêmes des communautés où ils s'installeront, d'habitude avec l'aide de fournisseurs de services sociaux, de leur famille ou d'amis.

Ce chapitre a été rédigé en tenant compte de cette vaste gamme de contextes.



LISTE DE RÉFÉRENCE

Bâtir des communautés de réinstallation et faciliter de bons choix de placement

Quand vous établissez un nouveau programme de réinstallation, donnez la priorité à :

- la sélection et la détermination de destinations pour la réinstallation de réfugiés (voir aussi le chapitre 2.2);
- la rédaction de brefs documents d'information sur les destinations de réinstallation à l'intention des réfugiés invités à se réinstaller.

À plus long terme, cherchez à :

- préparer des documents d'information plus complets sur les destinations possibles de réinstallation pour les réfugiés invités à se réinstaller;
- élaborer un protocole de placement diffusé aux agents concernés chargés de la sélection des réfugiés et du processus de réinstallation;
- donner de la formation au personnel chargé de la sélection et du placement des réfugiés, y compris de la formation sur la diversité culturelle;
- faire en sorte que les choix de placement soient bien communiqués aux personnes concernées à toutes les étapes de la sélection et de la réinstallation.

La communauté de placement, instrument de reconstruction

Le défi du placement est de faire en sorte que les besoins des réfugiés réinstallés et les ressources disponibles dans la communauté d'accueil soient bien assortis. Car, à plus long terme, les réfugiés réinstallés peuvent choisir de déménager pour chercher un emploi ou des conditions sociales et des conditions de logement qui répondent mieux à leurs besoins.

La planification minutieuse du placement et la participation des réfugiés réinstallés aux décisions de placement peuvent aider à faire en sorte que les réfugiés débutent leur nouvelle vie avec les meilleures perspectives d'avenir. Le premier lieu de placement est particulièrement crucial, car c'est à ce moment-là que le réfugié est le plus susceptible d'avoir besoin d'une aide officielle et non officielle intense.

Si les réfugiés sont placés dans des communautés où ils n'arrivent pas à trouver les ressources de base nécessaires à leur intégration, ils peuvent être obligés de déménager peu après leur arrivée.

L'expérience montre que ce déménagement, connu sous le nom de « migration secondaire », aboutit fréquemment à d'importantes améliorations à long terme de la santé globale et du bien-être général des réfugiés réinstallés ainsi que de leurs perspectives d'emploi¹. Néanmoins, si le déménagement se produit tôt dans la période d'installation, il peut aussi être perturbateur et devenir ainsi une inquiétude particulière pour une population qui a récemment beaucoup changé de résidence.

De plus, une migration secondaire hâtive entraîne des coûts considérables pour les réfugiés réinstallés, comme les dépenses de transport et d'aménagement du logement, à un moment où ils sont susceptibles de n'avoir qu'un revenu incertain ou limité².

Des taux élevés de migration secondaire au début de la réinstallation peuvent également causer des problèmes aux communautés d'accueil, leur occasionnant des coûts directs et indirects et créant des dilemmes de planification pour les communautés qui reçoivent de grands nombres de migrants secondaires. Par exemple, en 1989, la province canadienne de l'Ontario a planifié son programme d'intégration en pensant accueillir 2 432 réfugiés à réinstaller, ce qui était d'ailleurs convenu dans l'entente financière conclue avec le gouvernement canadien. Or, dans les faits, cette province a accueilli cette année-là 1 271 réfugiés de plus, qui devaient à l'origine aller s'installer dans d'autres provinces canadiennes³.

De mauvaises décisions de placement aboutissant à de fortes proportions de migration secondaire hâtive peuvent également entraîner une perte de soutien de la part de la communauté et des autorités à l'égard de la réinstallation des réfugiés dans le lieu primaire de placement, dans d'autres communautés et à l'échelon gouvernemental.

Facteurs affectant la planification des communautés d'installation et les décisions de placement

Le placement et la sélection du lieu sont des processus complexes qui doivent tenir compte des caractéristiques, des qualités et des désirs des réfugiés réinstallés ainsi que de la situation et des pratiques du pays d'accueil. Bien que les principaux facteurs diffèrent considérablement à la fois pour les réfugiés individuels et les groupes de réfugiés réinstallés, ils peuvent inclure :

- la présence d'amis et de parents dans le pays d'accueil : l'expérience montre que c'est une des principales priorités pour le placement des réfugiés réinstallés⁴;
- les aspirations et les priorités des réfugiés. Par exemple, une étude suédoise récente comparant divers aspects du placement de groupes de réfugiés iraniens et kurdes a permis de constater que l'accès au soutien communautaire ethnique



« Une fois que le réfugié a été sélectionné en vue de la réinstallation, il n'y a peut-être pas de décision plus cruciale pour le déroulement du processus de réinstallation que le choix du lieu initial de placement. Dans sa définition la plus simple, le placement est l'affectation d'un réfugié nouvellement arrivé à un programme donné de réinstallation dans une communauté précise du pays de refuge. L'importance de cette décision ne peut être surestimée, car c'est là que le réfugié fait la découverte de son nouvel environnement, commence à recevoir une aide pour faire son nid et des services médicaux, peut se sentir en sécurité et fait ses premiers pas pour redémarrer dans une nouvelle patrie. Et comme dans la plupart des processus de développement humain, les premières expériences contribuent à former la croissance par la suite, la nature des premières expériences d'installation du réfugié joue un rôle clé dans le déroulement ultérieur du processus d'installation. »
Un intervenant en réinstallation





ASSOCIER LES PERSONNES ET LES COMMUNAUTÉS :
LE PLACEMENT DANS LA SOCIÉTÉ D'ACCUEIL



« Les parents aident les réfugiés à s'orienter dans le complexe d'habitation et dans la ville en général. De plus, ils les familiarisent avec toute une série d'informations en matière de logement, d'habitudes alimentaires, de vie quotidienne, d'éducation, de politesse et de manières sociales. Il y a une différence évidente entre les gens qui sont en contact avec des parents quand ils viennent ici et ceux qui arrivent complètement seuls. »

Un intervenant en réinstallation



avait une priorité élevée pour les réfugiés kurdes, dont beaucoup avaient passé des années difficiles dans des camps de réfugiés. Par contre, les possibilités d'études pour les enfants et le placement dans un milieu plus aisé étaient des considérations plus importantes pour les réfugiés iraniens, dont le séjour dans le pays de refuge avait été un peu plus court et qui avaient été relativement aisés et bien instruits dans leur pays d'origine⁵;

- les conditions sociales antérieures. Par exemple, les réfugiés réinstallés qui ont vécu dans un milieu rural dans leur pays d'origine peuvent se sentir plus à l'aise s'ils sont placés dans un milieu rural. Quand il y a une grande différence entre la culture et l'expérience de vie antérieure des réfugiés réinstallés et leur communauté d'accueil, la présence d'un soutien communautaire ethnoculturel sera particulièrement importante;
- les compétences professionnelles et les études antérieures;
- les besoins spéciaux des réfugiés, s'il y a lieu (p. ex. l'accès au transport et aux services de soutien sera particulièrement important pour des groupes comme les chefs de famille monoparentale et les réfugiés âgés);
- les aptitudes linguistiques. Par exemple, le Canada est un pays bilingue qui possède des communautés anglophones et francophones;
- les perceptions de la sécurité, qui peuvent être influencées par l'expérience antérieure à la migration. Par exemple, bien que les quartiers urbains densément peuplés puissent être perçus négativement dans la société d'accueil, certains réfugiés réinstallés peuvent s'y sentir plus en sécurité que dans une communauté rurale plus paisible.
- En outre, divers aspects de la société d'accueil influencent à la fois la sélection du lieu et les décisions de placement individuelles (voir le tableau sept).

Questions à prendre en compte dans le développement des communautés d'accueil et la planification des pratiques de placement

Classer les besoins par ordre de priorité

Dans certains pays, la sélection du lieu et les pratiques de placement font grand cas des besoins des réfugiés réinstallés, alors que dans d'autres pays les besoins de la communauté d'accueil sont également pris en considération (p. ex., la demande de main-d'œuvre, les objectifs de développement régional et rural).

En pratique, il se peut qu'il faille équilibrer ces objectifs, car la réussite à long terme de la réinstallation des réfugiés dépendra, du moins en partie, de la mesure dans laquelle elle profite à la communauté d'accueil. Néanmoins, la plupart des pays reconnaissent que leur participation à la réinstallation des réfugiés est principalement motivée par un engagement à l'égard des valeurs humanitaires.

Tableau sept : Facteurs influençant la sélection de communautés de placement et le placement des réfugiés réinstallés

Facteurs :	Pensez à :
Disponibilité de logements sûrs et abordables	<ul style="list-style-type: none"> les coûts de location par rapport au pouvoir d'achat des réfugiés réinstallés; la compatibilité entre l'offre de logements et la composition courante des familles (p. ex., célibataires, familles nombreuses).
Accès à des possibilités d'emploi	<ul style="list-style-type: none"> les possibilités d'emploi initiales; les occasions d'avancement dans la population active.
Présence d'un soutien culturel et religieux approprié	<ul style="list-style-type: none"> les communautés et institutions ethnoculturelles établies; les organisations d'aide ethnoculturelles.
Engagement de la communauté à participer	<ul style="list-style-type: none"> la présence des dirigeants locaux prêts à défendre la réinstallation des réfugiés; la disposition de la communauté locale à fournir un soutien grâce à des bénévoles et à d'autres programmes d'aide.
Capacité suffisante	<ul style="list-style-type: none"> l'existence d'une infrastructure visant à réinstaller un nombre suffisant de réfugiés afin de rendre le lieu de placement viable à la fois sur les plans humain et économique.
Disponibilité de services clés de réinstallation	<ul style="list-style-type: none"> l'existence de l'infrastructure requise, notamment des services suffisamment financés, facilement accessibles et adaptés sur les plans linguistique et culturel, comme des cours de langue, des soins médicaux, des conseils en matière d'emploi, de la formation ainsi que des services pour les survivants de traumatisme et de la torture; la capacité du personnel local (est-ce que le personnel local dispose de l'expertise requise ou aura-t-il besoin d'un perfectionnement intensif ou faudra-t-il transférer du personnel à la communauté de placement?).
Potentiel de partenariat	<ul style="list-style-type: none"> l'existence d'ONG, d'organisations philanthropiques locales et d'organisations civiles ou religieuses pouvant servir de partenaires pour soutenir les réfugiés nouvellement arrivés.
Attitude et environnement	<ul style="list-style-type: none"> la mesure dans laquelle la communauté fait preuve d'ouverture vis-à-vis des étrangers et de respect à l'égard de la diversité religieuse et culturelle.

Adapté de : N. Levine, « *Placement strategies to enhance effective integration of resettled refugees* », Conférence internationale sur l'accueil et l'intégration des réfugiés réinstallés, Suède, avril 2001.

Participation aux décisions de placement et liberté de circulation

Dans certains pays, les réfugiés réinstallés participent activement à la décision concernant leur communauté de placement, tandis que dans d'autres ils sont dirigés vers des États, des provinces, des municipalités ou des communautés particuliers. De façon analogue, alors que certains pays autorisent les réfugiés réinstallés à déménager de leur destination



ASSOCIER LES PERSONNES ET LES COMMUNAUTÉS :
LE PLACEMENT DANS LA SOCIÉTÉ D'ACCUEIL



initiale sans pénalité, dans d'autres ils risquent de perdre leur droit au soutien à l'intégration s'ils déménagent ailleurs.

En réalité, la liste des lieux de placement initiaux est limitée par des facteurs comme la disponibilité de logements abordables et de l'aide spécialisée à l'installation. En outre, il est difficile pour les réfugiés réinstallés de faire un choix éclairé au sujet de leur premier placement étant donné qu'ils ont très peu de connaissances préalables de la société d'accueil.

Cependant, la participation des réfugiés réinstallés aux décisions de placement peut les aider à reprendre la maîtrise de leur vie, à réduire l'anxiété et à éviter que le placement soit perçu comme imposé. Mais surtout, cela peut contribuer à éviter la migration secondaire et ses coûts associés.

La participation aux décisions de placement et la liberté de circulation sont particulièrement importantes pour les réfugiés réinstallés, dont bon nombre ont vu leurs droits civils et politiques bafoués dans leur pays d'origine et leur pays d'asile.

La manière de gérer les placements et la migration secondaire dépendra en partie de la façon dont sont organisés et financés les services de réinstallation dans la société d'accueil. Par exemple, le choix des communautés de placement peut être limité dans des pays comme le Danemark où des quotas sont fixés quant au nombre de réfugiés qui se réinstalleront dans une municipalité au cours d'une année. De façon analogue, dans des pays où l'intégration est financée grâce à des transferts de fonds du gouvernement national aux provinces, aux municipalités ou aux communautés, il faudra s'attaquer à la fois aux questions financières et aux questions de planification associées à la migration secondaire.

Initiatives à l'appui du développement des communautés de réinstallation et des décisions de placement

L'aménagement d'un nouveau lieu de placement

La sélection et le développement des communautés de réinstallation des réfugiés sont des processus nécessaires dans les nouveaux pays de réinstallation qui ont peu d'expérience préalable en ce qui concerne l'accueil de migrants culturellement diversifiés (voir le chapitre 1.5).

Par ailleurs, plusieurs pays de réinstallation établis ont commencé à recenser et à développer des communautés précises afin d'accroître la gamme de leurs possibilités de placement, et dans bien des cas pour satisfaire à d'autres objectifs sociaux et économiques. Dans la province canadienne de Québec par exemple, des centres régionaux ont été désignés comme des communautés potentielles de réinstallation, le

gouvernement provincial ayant établi des partenariats avec les autorités locales et des organisations non gouvernementales afin de créer un potentiel d'intégration dans ces régions.

Les initiatives de développement de lieux de placement peuvent aussi être utiles lorsqu'une communauté potentielle de réinstallation offre des ressources essentielles en matière d'intégration (p. ex. emploi et soutien de la communauté ethnique), mais manque d'autres ressources (p. ex. des services de soutien social). Dans ces cas, il peut valoir la peine d'investir dans le soutien social. Dans certains pays, des interventions particulières ont permis d'améliorer la viabilité des communautés de placement. Par exemple, au Burkina Faso et au Bénin, le principal obstacle au placement dans des communautés autrement fort convenables était le manque de possibilités d'emploi. Dans ces pays, des réfugiés réinstallés se voient offrir des prêts afin de créer de petites entreprises, ce qui constitue l'un des nombreux moyens d'atteindre l'indépendance financière.

La sélection et le développement réfléchis de communautés de placement peuvent jusqu'à un certain point favoriser l'intégration en jumelant des réfugiés réinstallés et des communautés dotées de ressources particulières d'intégration comme des logements sûrs et abordables ou de l'emploi. Cependant, comme il est mentionné ci-dessous, il faut bien tenir compte de la préparation préalable et faire en sorte que les réfugiés réinstallés jouent un rôle actif dans les décisions de placement.

Processus et protocoles de placement

La plupart des pays s'efforcent de placer les réfugiés réinstallés dans des communautés qui répondent le mieux à leurs besoins et à leurs caractéristiques. Or, ce jumelage est un processus très individualisé. En effet, pour certains réfugiés, l'accès à des études postsecondaires ou à l'enseignement supérieur peut être un facteur important, alors que pour d'autres le soutien social peut avoir une plus grande priorité.

Un bon jumelage entre le réfugié et la destination est un processus réciproque. Il permet au pays de réinstallation de mieux comprendre les besoins et les caractéristiques des réfugiés réinstallés (p. ex. les études, les connaissances élémentaires, les aptitudes linguistiques, les priorités de réinstallation et les soutiens existants dans le pays de réinstallation) et il fournit aux réfugiés réinstallés de l'information sur les communautés potentielles de réinstallation ainsi que sur leurs avantages et leurs inconvénients.

Le choix d'une destination est particulièrement important pour les réfugiés réinstallés qui ont des besoins supplémentaires comme des services médicaux et des services de réadaptation intensifs.



« Vous savez, les parents indirects, les cousins par exemple, sont proches dans notre culture. Personne ne nous donne l'attachement et l'attention que nous avons avec les membres de la famille. Par exemple, ma femme a été hospitalisée... Ce n'est pas qu'elle serait mieux soignée si elle avait une sœur ou un frère ici ; l'hôpital fait son travail au mieux de ses possibilités et de ses connaissances. Mais par exemple ce serait bien si ma sœur me téléphonait pour me dire 'Ne t'inquiète pas, je m'en charge'; mais je ne connais personne ici. Je parle correctement l'anglais, mais je n'ai presque pas de relations en dehors de mon travail. »

Un réfugié réinstallé





Faut-il favoriser la dispersion géographique des réfugiés réinstallés?

DANS BEAUCOUP de pays de réinstallation, les réfugiés réinstallés ont traditionnellement gravité autour des grands centres urbains, ceux-ci étant dotés pour la plupart de communautés ethnoculturelles ainsi que de services bien organisés pour soutenir les réfugiés et les immigrants. Cependant, certains de ces centres urbains sont caractérisés par le surpeuplement, la pénurie de logements et des taux de chômage élevés.

Divers gouvernements ont essayé de favoriser une réinstallation plus dispersée des réfugiés en recensant et en développant d'autres communautés, surtout dans des zones régionales et rurales (voir ci-dessus) et en encourageant ou en obligeant les réfugiés à s'y installer. Au contraire, d'autres pays mettent davantage l'accent sur des

stratégies visant à bâtir la capacité des communautés ethnoculturelles existantes à soutenir et à accueillir les nouveaux arrivants. En effet, dans beaucoup de pays, la présence du soutien familial et communautaire est un critère de sélection en vue de la réinstallation et influence donc le placement subséquent dans des régions dotées de communautés ethnoculturelles établies.

La promotion de la dispersion des réfugiés et la liberté de choix du placement ne sont pas nécessairement mutuellement exclusives. Par exemple, dans la province de Québec, au Canada, les réfugiés réinstallés sont encouragés, sans y être tenus, à s'installer ailleurs que dans la ville de Montréal, mais ils ont droit à une aide à l'intégration quel que soit

leur choix.

La dispersion du placement des réfugiés peut contribuer à :

- éviter le surpeuplement dans les zones urbaines;
- réduire les coûts de réinstallation, le logement en particulier étant plus abordable à l'extérieur de grands centres urbains;
- promouvoir l'indépendance économique des réfugiés, en jumelant des réfugiés et des communautés ayant une demande de main-d'œuvre;
- promouvoir une approche nationale en comptant sur une série de communautés de réinstallation;
- trouver des communautés de placement qui sont plus compatibles avec les besoins de certains réfugiés réinstallés;
- réaliser des objectifs sociaux et de



Améliorer le placement dans les nouveaux pays et les nouvelles communautés de réinstallation

QUAND de nouveaux lieux de placement sont identifiés dans des régions ou des pays qui n'ont pas de communautés ethnoculturelles établies, le soutien peut être facilité en offrant à des groupes de réfugiés de les placer ensemble dans le même lieu (surtout si des liens d'amitié se sont développés entre eux avant l'arrivée).

développement économique régional dans les pays d'accueil.

Il est important de tenir compte des facteurs suivants quand on envisage de développer de nouveaux lieux de placement dans des pays où les communautés ethnoculturelles sont bien établies dans des régions particulières :

- l'évaluation et le développement préalables des lieux de placement. Les ressources consacrées à ce processus seront un facteur déterminant dans l'étude de la rentabilité du développement des nouvelles communautés d'accueil;
- la liberté de choix et de circulation;
- le rôle crucial du soutien familial et de la communauté ethnoculturelle dans le processus de la réinstallation⁶. Grâce à

leur famille et à leurs amis, les réfugiés réinstallés reçoivent non seulement un soutien quotidien pratique dans leur propre langue, mais également un soutien affectif et moral précieux de la part des personnes avec lesquelles ils partagent une expérience et une culture communes. Des communautés ethnoculturelles bien établies offrent aux réfugiés réinstallés des possibilités de participer à une gamme d'activités culturelles, qu'il s'agisse de fréquenter des lieux de culte ou de participer à des célébrations et à des festivités, de faire ses courses dans des magasins d'aliments traditionnels ou de pouvoir lire des journaux et des revues ethniques;

- le rôle du soutien familial et du soutien de la

communauté ethnoculturelle dans la réalisation de l'indépendance économique du réfugié. Ces communautés de placement peuvent offrir de l'emploi dans des secteurs d'activités compatibles avec les compétences et l'expérience des réfugiés réinstallés, leur offrir des possibilités d'emploi grâce à des réseaux sociaux non officiels et leur offrir d'autres ressources nécessaires pour atteindre les objectifs d'indépendance économique (p. ex. la garde d'enfants et le transport);

- le soutien familial et le soutien de la communauté ethnique ne peuvent pas être facilement remplacés par d'autres réseaux d'aide.





« Si la personne comprenait toute de suite les différences, ce serait plus facile. Si vous pensez toujours que vos problèmes viennent de l'endroit où vous vivez, vous allez le rendre responsable de tout. Vous devez vous sentir installé de façon stable et trouver que l'endroit vous convient. »

Un réfugié réinstallé



Questions à prendre en compte dans la planification des pratiques et des processus efficaces de placement

Voici des considérations particulièrement importantes dans l'élaboration de protocoles et de processus de placement :

- fournir de l'information adéquate, exacte et réaliste aux réfugiés réinstallés sur les communautés potentielles de placement ainsi que sur leurs avantages et leurs inconvénients (voir le chapitre 2.8);
- finaliser les décisions de placement avant le départ du réfugié si possible. Cela aide à minimiser l'anxiété et permet au réfugié de se préparer à se réinstaller dans une communauté particulière;
- donner une formation appropriée aux agents chargés de discuter des possibilités de placement et de finaliser le placement (p. ex. sur

les techniques d'entrevue, l'évaluation);

- élaborer des protocoles clairs pour guider le processus de placement et faire en sorte qu'ils soient appliqués uniformément et à toutes les étapes de la réinstallation;
- s'assurer que du temps suffisant est alloué à l'entrevue où l'on décide du placement. Cette manière d'agir demande un investissement de temps initial dans un système déjà surchargé, mais peut aider à éviter de mauvaises décisions qui peuvent s'avérer coûteuses à long terme;
- s'assurer que les décisions de placement sont respectées grâce à une documentation et à une communication claires à toutes les étapes de la sélection et du placement.



COMMENT SÉLECTIONNER ET DÉVELOPPER DES COMMUNAUTÉS DE PLACEMENT ET SOUTENIR DE BONS CHOIX DE PLACEMENT

DANS L'ENSEMBLE, UN BON PROGRAMME D'INTÉGRATION DEVRAIT :

- être clairement planifié, avec des directives explicites pour l'évaluation et le suivi permanent des communautés de réinstallation, tenant compte de critères pertinents;
- comporter des moyens de faire participer les réfugiés aux décisions de placement;
- être souple vis-à-vis des facteurs internes et externes changeants ayant un impact sur la réinstallation du réfugié;
- disposer, s'il y a lieu, d'une série de choix de placement adaptés aux besoins des différents groupes de réfugiés;
- évaluer et préparer à l'avance les communautés dans lesquelles sont placés les réfugiés réinstallés.

LES PROTOCOLES SPÉCIFIQUES DE PLACEMENT DEVRAIENT S'ASSURER QUE :

- les réfugiés réinstallés soient jumelés à des communautés de réinstallation appropriées;
- les réfugiés réinstallés participent activement aux décisions de placement;
- les réfugiés réinstallés, comme les autres membres de la société d'accueil, soient libres de déménager de leur lieu de placement initial tout en conservant un niveau suffisant d'aide à la réinstallation;
- les réfugiés réinstallés aient de l'information sur les communautés de placement de sorte à pouvoir participer en toute connaissance de cause aux décisions de placement;
- les processus de placement soient bien coordonnés pour que les préférences des réfugiés réinstallés soient respectées dans la mesure du possible.



Chapitre 2.2

Les premières semaines et les premiers mois : les dispositions d'accueil

Ce chapitre définit les éléments de base d'un programme d'accueil et de soutien des réfugiés réinstallés avant leur placement dans une communauté d'accueil. Des détails sur ces éléments (p. ex. orientation, soutien social) figurent dans d'autres chapitres du manuel.

Ce chapitre met surtout l'accent sur les dispositions d'accueil des réfugiés réinstallés pris en charge par le gouvernement, mais bon nombre de principes et de processus qui y sont décrits s'appliquent également aux réfugiés réinstallés accueillis par des répondants du secteur privé (voir le chapitre 2.3).



LISTE DE
RÉFÉRENCE

Bien accueillir les réfugiés réinstallés

Pensez :

- ☑ aux dispositions d'accueil à l'aéroport et de transit;
- ☑ à l'hébergement initial;
- ☑ à l'orientation pratique de base;
- ☑ aux liens entre les soins à l'accueil et l'aide à l'installation;
- ☑ aux dispositions afin d'identifier les réfugiés réinstallés ayant de grands besoins, en particulier, de graves problèmes de santé.



« Quand je suis arrivé ici, j'ai d'abord eu un sentiment de sécurité, de soulagement, de paix en général, qui m'a permis d'être calme dans les premiers moments, d'être calme psychologiquement. Je suis reconnaissant pour cela, je dois l'être. »

Un réfugié réinstallé



L'accueil comme instrument de reconstruction

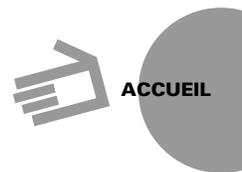
Les premières semaines et les premiers mois dans une société d'accueil peuvent être pénibles pour les réfugiés réinstallés, mais ils peuvent aussi être le moment de poser les fondations d'une réinstallation réussie.

À leur arrivée, les réfugiés réinstallés souffrent peut-être des effets de leur expérience récente du traumatisme, du déplacement et de la perte. En même temps, comme ils en savent peu au sujet de la société d'accueil, ils peuvent être anxieux au sujet de leur avenir et se demander comment ils vont s'en sortir. La période d'accueil est aussi un moment d'intense adaptation à un environnement inconnu, un moment où les réfugiés réinstallés finissent par accepter une série de changements, allant des différences des habitudes quotidiennes et du climat à la découverte de nouveaux aliments, de nouvelles manières de faire des achats et d'une nouvelle monnaie.

Étant donné les circonstances entourant leur migration, beaucoup de réfugiés réinstallés n'auront pas de famille ni d'amis dans la société d'accueil et n'auront pas accès aux ressources de base nécessaires pour leur survie au jour le jour.

C'est aussi un moment où les réfugiés réinstallés doivent accomplir diverses tâches pratiques comme ouvrir un compte de banque, s'inscrire pour obtenir des prestations de soutien du revenu et des soins de santé et inscrire les enfants à l'école.

C'est d'après leurs premiers jours et leurs premières semaines dans la société d'accueil que les réfugiés réinstallés forment leurs premières impressions de ce nouveau milieu. Dans la mesure où ces impressions durent longtemps, elles auront une incidence sur le déroulement du processus d'intégration.



L'accueil constitue pour les pays de réinstallation la première occasion de souhaiter la bienvenue aux réfugiés réinstallés et de les aider à se sentir de nouveau en sécurité.

Les bénévoles et les communautés de réfugiés ont un rôle important à jouer dans l'accueil des réfugiés, mais cette étape est en général financée par le gouvernement dans le cadre d'un programme d'intégration (même si elle est souvent effectuée par des organisations non gouvernementales).

Questions à prendre en compte dans la planification de l'accueil

Définir les éléments du processus d'accueil

Bien que les processus d'accueil diffèrent, voici quelques éléments communs :

- aller rencontrer les réfugiés à l'aéroport. En plus de l'utilité pratique évidente, c'est l'occasion de souhaiter officiellement la bienvenue aux réfugiés. Dans certains pays, comme en Suède et en Islande, des bénévoles et des membres des communautés de réfugiés participent à cette activité. Ces pays ont constaté qu'en plus de permettre aux réfugiés réinstallés de communiquer directement dans leur propre langue, cette façon de faire favorise chez eux un plus grand sentiment de sécurité. Cependant, il faut prendre garde de ne pas accabler les réfugiés réinstallés, dont beaucoup ressentent peut-être les effets d'un long voyage;
- les dispositions de transit entre l'aéroport et soit l'hébergement initial ou la première communauté de placement. Dans certains pays (comme la Norvège et la Suède), l'étape d'accueil est très brève, les réfugiés réinstallés étant placés dans un logement permanent dans la communauté, quelques jours après leur arrivée. Des liens sont établis avec des fournisseurs de services de la municipalité, qui sont chargés d'évaluer les besoins en collaboration avec le réfugié réinstallé et de fournir une aide à la réinstallation immédiate et à long terme.

Cependant, il est plus courant que les éléments suivants fassent partie de l'étape d'accueil :

- un logement temporaire jusqu'à ce qu'un logement permanent soit trouvé;
- une orientation pratique de base, notamment la compréhension des systèmes bancaires, l'inscription aux programmes gouvernementaux pertinents (p. ex. soutien du revenu, soins de santé, logement social) et l'inscription à l'école;
- une évaluation initiale et l'établissement de liens avec une organisation de réinstallation chargée de fournir l'aide permanente à l'installation.



« Comment décrire ce que vous ressentez quand vous quittez l'enfer pour entrer au paradis? Vivre dans une pièce minuscule pour ensuite pouvoir sortir au soleil et rencontrer des gens. »

Un réfugié réinstallé





Les avantages d'un hébergement initial subventionné

Un hébergement initial subventionné peut :

- offrir un environnement sûr dans lequel les réfugiés peuvent se consacrer aux tâches immédiates de la réinstallation. S'il faut quelque temps avant de trouver un logement permanent, cela peut créer une grande instabilité à ce moment-là;

- permettre la prestation plus efficace d'autres services comme les soins de santé et l'orientation de base avant que les réfugiés réinstallés ne s'établissent dans la communauté plus vaste;
- permettre aux réfugiés réinstallés de jouer un rôle plus actif dans le choix d'un logement

permanent, car ils peuvent se fier à leur expérience du pays de réinstallation;

- permettre de choisir le logement permanent en fonction des dispositions prises pour se rendre au travail (dans les cas où un emploi est obtenu pendant la période d'accueil).



Le processus d'accueil peut également permettre de :

- offrir des soins de santé après l'arrivée (voir le chapitre 2.10);
- commencer à fournir des cours de langue;
- fournir une orientation plus poussée.

Comment organiser l'accueil?

Comme il est indiqué ci-dessus, dans la plupart des pays, les réfugiés réinstallés sont d'abord hébergés de façon temporaire et obtiennent une première aide pratique avant d'aller s'installer dans la communauté. Cette période peut durer de plusieurs semaines à 12 mois. Cette approche a un certain nombre d'avantages (voir l'encadré).

Cependant, le fait d'offrir au début un hébergement subventionné peut susciter une certaine dépendance du réfugié et le faire hésiter à s'installer dans un logement permanent; mais de son côté, le retard à trouver un logement peut être source d'anxiété. Il est alors important de fournir une aide active pour trouver un logement à long terme.

Dans les pays où l'hébergement initial est fourni dans un milieu institutionnel, comme un centre d'accueil ou un hôtel, celui-ci est facilement identifiable pour l'ensemble de la communauté, ce qui peut entraîner la stigmatisation des réfugiés réinstallés. Quand les réfugiés réinstallés passent une longue période dans un centre d'accueil en compagnie d'autres membres de leur communauté, leurs possibilités quotidiennes d'établir des liens avec la communauté et de pratiquer la langue du pays d'accueil sont limitées. C'est pourquoi plusieurs pays ont ouvert des maisons d'accueil de dimensions plus réduites dans la communauté plus vaste.

L'INTÉGRATION EN PRATIQUE



ACCUEIL

L'accueil en Espagne, en Nouvelle-Zélande, en Australie et au Danemark

En ESPAGNE , des représentants du HCR, du gouvernement et de la principale organisation non gouvernementale d'aide à la réinstallation rencontrent les réfugiés à l'aéroport. La Croix-Rouge espagnole les transporte dans un centre d'accueil où ils sont hébergés, reçoivent des soins médicaux et l'orientation de base.	réinstallés à des bénévoles spécialement formés pour les aider à plus long terme dans leur réinstallation.	Ceux-ci préparent le logement des nouveaux arrivants en achetant des aliments et des fleurs, leur souhaitent la bienvenue et dans les semaines qui suivent leur arrivée les amènent visiter la ville pour leur montrer les installations et les services de base (p. ex. les cliniques et le bureau de poste). Ils leur donnent des renseignements non officiels sur la ville, par exemple où se trouvent les magasins les moins chers ou ceux qui vendent des aliments traditionnels. En outre, ils jouent un rôle important en leur expliquant le fonctionnement de la société danoise. Ce programme a été mis sur pied à la suite de rencontres avec d'anciens réfugiés destinées à déterminer d'après leur expérience les moyens d'améliorer l'accueil et l'orientation des réfugiés.
En NOUVELLE-ZÉLANDE , les réfugiés réinstallés passent les six premières semaines dans un centre d'accueil où des employés du ministère de la Santé leur font passer un examen médical et dentaire complet et leur offrent si nécessaire un soutien psychologique. Le gouvernement néo-zélandais finance l'Université d'Auckland pour qu'elle coordonne des cours d'anglais pour les adultes, un programme d'orientation ainsi qu'un programme spécial visant à préparer les enfants et les jeunes gens à l'entrée dans le système scolaire public. Le <i>Refugees as Survivors Centre</i> offre un service de conseil psychologique aux victimes de traumatisme ainsi que des activités thérapeutiques pour les enfants et les adultes. Le <i>Refugee and Migrant Service</i> offre un soutien social immédiat et associe les réfugiés	En AUSTRALIE , un fournisseur de services initiaux d'information et d'aide à l'orientation (financés par le gouvernement australien) rencontre les réfugiés à l'aéroport. Si le réfugié n'a pas lui-même un hébergement temporaire, par exemple chez des parents, il est dirigé vers un service d'aide à la recherche de logement dont le rôle est de lui trouver un hébergement temporaire et de l'aider à se trouver un logement à plus long terme. Le fournisseur est chargé de réaliser une évaluation complète des besoins du réfugié et de coordonner l'aide à la réinstallation dans les six premiers mois qui suivent son arrivée. Tous les réfugiés réinstallés reçoivent une aide spécialisée pour avoir accès aux services de santé et au besoin à un service de conseil psychologique aux victimes de traumatismes et de torture pendant l'année suivant leur arrivée en Australie.	Le programme vient compléter le rôle des agents municipaux, qui conservent la responsabilité principale du processus d'accueil. Il a réussi à réduire les pressions exercées sur les fonctionnaires municipaux, leur permettant ainsi de fournir une aide plus personnalisée et plus soutenue aux nouveaux arrivants.
	Au DANEMARK , quatre municipalités ont récemment testé un programme qui fait intervenir d'anciens réfugiés dans le processus d'accueil.	



DISPOSITIONS D'ACCUEIL



**« J'avais des
appréhensions, mais j'étais
heureux. Quand nous
sommes arrivés à
l'aéroport, je savais que
mes amis nous attendaient
à l'extérieur. »**

Un réfugié réinstallé



UN BON PROGRAMME D'INTÉGRATION DEVRAIT :

- avoir des dispositions en place pour que les réfugiés réinstallés soient accueillis à leur arrivée à l'aéroport par des gens venus à leur rencontre;
- fournir aux réfugiés réinstallés un hébergement temporaire en attendant qu'on trouve un logement permanent;
- fournir de l'aide aux réfugiés réinstallés pour qu'ils trouvent un logement à plus long terme;
- avoir des dispositions en place pour fournir une orientation pratique de base dans le cadre du processus d'accueil;
- établir des liens solides entre les fournisseurs de services initiaux et les services d'aide à la réinstallation à plus long terme;
- avoir des mesures en place pour la détermination et le traitement des problèmes de santé;
- avoir des mesures en place pour identifier les réfugiés réinstallés ayant des besoins complexes et leur offrir une aide supplémentaire.

LES SERVICES D'ACCUEIL DEVRAIENT :

- être assurés dans la langue du réfugié réinstallé ou prévoir le recours à un interprète.

Chapitre 2.3

Promouvoir l'intégration en facilitant une installation rapide et en offrant un soutien social



Le présent chapitre porte sur les moyens par lesquels les pays d'accueil peuvent faciliter l'accès des réfugiés aux aides suivantes :

- une évaluation individualisée des besoins du nouvel arrivant et de l'aide destinée à accomplir les tâches essentielles au cours de la période suivant son arrivée;
- le soutien de la famille et des amis sur les plans affectif et pratique;
- des contacts pour obtenir de l'aide sur le plan social à la fois au sein de la communauté des réfugiés et au sein de l'ensemble de la communauté du pays d'accueil.



Planification d'un soutien pour l'installation et l'établissement de contacts sur le plan social

Lors de l'établissement d'un nouveau programme de réinstallation, il faut accorder la priorité aux aspects suivants :

- ☑ établir des processus et des services permettant de faire une évaluation individualisée des besoins de chaque réfugié et de coordonner le processus d'intégration au cours des premières semaines et des premiers mois. Dans les nouveaux pays de réinstallation où il existe une organisation établie et appropriée (ONG ou service de soutien offert par un groupe ethnique), c'est à elle qu'il convient de confier ce rôle;
 - ☑ élaborer un programme de regroupement familial;
 - ☑ déterminer les possibilités qui s'offrent aux réfugiés réinstallés de participer aux activités locales d'ordre culturel, communautaire et récréatif;
 - ☑ établir des politiques en matière de placement afin de renforcer le soutien social.
- À long terme, il faut viser à :
- ☑ incorporer des renseignements sur les dispositions relatives au regroupement familial et sur les programmes de soutien à la réinstallation dans l'information fournie aux réfugiés réinstallés;
 - ☑ prévoir des dispositions pour le parrainage privé, ou des arrangements analogues, ainsi que la formation, l'appui et le suivi appropriés;
 - ☑ appuyer l'élaboration de programmes de soutien social par les bénévoles au sein de la communauté d'accueil;
 - ☑ assurer une formation professionnelle ainsi qu'un soutien à l'intention des travailleurs et des bénévoles qui assurent le suivi des réfugiés en voie de réinstallation;
 - ☑ élaborer des stratégies afin que les services généraux soient mieux en mesure d'appuyer les réfugiés réinstallés;
 - ☑ mettre sur pied des activités afin d'aider les communautés de réfugiés et d'immigrants à développer et à maintenir leur soutien aux réfugiés réinstallés.

L'aide à l'installation et le soutien social : des ressources pour aider les réfugiés à prendre un nouveau départ

La plupart des pays qui accueillent des réfugiés en voie de réinstallation ont déjà des dispositions permettant à ces réfugiés :

- d'obtenir une évaluation individualisée de leurs besoins et de l'aide pour bénéficier des ressources et des systèmes nécessaires à leur intégration de base;
- d'être réunis avec les membres de leur famille dont ils ont été séparés lors de leurs tribulations;
- d'avoir accès à une forme quelconque de soutien personnalisé sur le plan émotionnel et social et à de l'aide pour établir des relations et des contacts au sein de la société du pays d'accueil.

Au tout début de la période de réinstallation, les réfugiés réinstallés auront besoin de faire appel à toute une gamme de ressources, par exemple pour le logement, l'emploi, le soutien du revenu et les soins de santé, ainsi que pour apprendre à connaître la culture, les conventions et les habitudes de la société

d'accueil. Il leur faut accomplir ces tâches dans un environnement qui leur est étranger, souvent avec une connaissance limitée de la langue du pays d'accueil.

Le fait d'offrir aux réfugiés réinstallés un soutien à ce moment-là peut soulager leur anxiété et les aider à se sentir moins impuissants et plus indépendants. Il est particulièrement important que les fournisseurs de services de soutien veillent à ce que les réfugiés réinstallés bénéficient d'un accès équitable aux ressources dont ils auront besoin pour se réinstaller.

Le soutien offert par la famille est peut-être l'un des aspects les plus importants du processus de réinstallation. Les relations familiales représentent un appui sur les plans pratique et émotionnel et permettent d'atténuer le stress que crée souvent l'adaptation à un nouveau pays. Par ailleurs, l'anxiété au sujet du sort des membres de la famille qui sont restés dans le pays d'origine et le sentiment de culpabilité éprouvé à leur égard peuvent constituer des obstacles sérieux à une intégration harmonieuse¹.

Lorsque des liens de soutien se créent avec les membres de la communauté des réfugiés établis et la communauté en général, cela peut aider les réfugiés réinstallés à bien établir leurs relations avec la société d'accueil. Grâce à ces relations, ils peuvent avoir accès à d'autres moyens d'intégration importants, par exemple un emploi et tout un réseau social, ainsi que des possibilités de participer à la vie culturelle et civique.

Les liens sociaux entre les réfugiés réinstallés et les membres des communautés ethno-culturelles établies sont particulièrement importants à cet égard. En permettant aux réfugiés de rétablir leurs liens avec les institutions culturelles et religieuses de leur culture d'origine, cela peut les aider à conserver leur intégrité culturelle tout en acquérant une nouvelle identité au sein de la société d'accueil.

Le fait d'établir rapidement des relations positives au sein de la société d'accueil comporte d'autres avantages sur le plan psychologique, par exemple en permettant aux réfugiés de retrouver un sentiment d'appartenance à une société et en les aidant à regagner foi, espoir et confiance dans les autres personnes. Souvent, ce que les réfugiés auront appris de ces relations leur servira de référence dans les nombreux autres contacts qu'ils auront au cours de leur réinstallation.

Les avantages d'un soutien sur le plan social sont bien établis. Les études menées dans un certain nombre de pays indiquent que les personnes bénéficiant de relations de soutien au sein de leur famille et de la communauté ont une meilleure santé physique et mentale que celles qui ont peu de soutien ou un mauvais soutien². Le soutien social est particulièrement important pour les réfugiés réinstallés qui connaissent des difficultés psychologiques et pour ceux qui se heurtent à des problèmes d'intégration particuliers, par exemple les femmes vulnérables, les réfugiés âgés ainsi que les enfants et les jeunes réfugiés.





Comme il est mentionné au chapitre 1.3, de nombreux réfugiés réinstallés auront été privés de leurs relations de soutien et de leurs liens avec leur communauté au cours de la période antérieure à leur migration.

La société d'accueil bénéficie également des avantages que représente le fait de répondre aux besoins de soutien social des réfugiés réinstallés. Les réfugiés réinstallés dont on a compris les besoins, qui ont acquis un sentiment d'appartenance et qui se sont sentis appuyés lors de leur réinstallation seront plus enclins à apporter leur contribution à leur communauté. Ils seront également mieux préparés à mettre à profit leurs compétences et leurs atouts au sein d'une société à laquelle ils ont le sentiment d'appartenir.

Les contacts personnels entre les réfugiés réinstallés et les membres de l'ensemble de la communauté, par ailleurs, favorisent l'entente mutuelle et la compréhension et permettent à la communauté de mieux comprendre et d'appuyer la réinstallation des réfugiés. En offrant aux réfugiés réinstallés un moyen d'avoir accès à l'ensemble du réseau social et aux autres ressources facilitant l'intégration, les relations de soutien permettent également de prévenir la marginalisation des réfugiés, et d'éviter toutes ses conséquences sociales et économiques.

L'expérience montre que l'aide à l'installation et le soutien social initial peuvent éviter des problèmes à des étapes ultérieures de la réinstallation, problèmes qui seraient alors plus complexes et plus coûteux à résoudre.

Facteurs influant sur l'accès au soutien en matière d'intégration et sur le plan social et le développement de réseaux et de services de soutien

Un certain nombre de facteurs peuvent influencer sur le soutien offert aux réfugiés réinstallés, notamment :

- leur connaissance de la langue du pays d'accueil;
- leur état psychologique. Par exemple, un manque de confiance dans les autres personnes peut entraver l'accès aux services sociaux officiels ainsi qu'à l'établissement de relations de soutien avec les autres réfugiés et l'ensemble de la communauté. Un sentiment de culpabilité peut aussi amener les réfugiés à se sentir moins dignes de recevoir de l'aide;
- leur situation familiale, compte tenu du fait que de nombreux réfugiés réinstallés ont perdu les membres de leur famille ou en ont été séparés. Les expériences qu'ils ont vécues en tant que réfugiés peuvent également influencer de façon négative sur le soutien émotionnel et pratique reçu au sein des familles des réfugiés;

- le fait qu'ils aient des membres de leur famille dans la société d'accueil ou qu'ils aient établi des liens avec des réseaux de soutien;
- leurs conditions sociales antérieures. Les réfugiés réinstallés venant de communautés rurales ou pastorales dans des pays en développement auront probablement besoin d'un soutien plus important durant leur processus d'adaptation culturelle, en particulier s'ils s'installent dans des milieux urbanisés et industrialisés.

Il existe aussi dans la société d'accueil des facteurs qui influent sur le soutien offert, notamment :

- la mesure dans laquelle les services de soutien, en particulier les services ayant l'expérience de l'aide aux réfugiés et aux immigrants, sont bien développés;
- l'existence de communautés de réfugiés et autres communautés ethnoculturelles et leur capacité d'offrir un soutien;
- le climat social général – en particulier, la mesure dans laquelle les nouveaux arrivants sont bienvenus; le niveau de compréhension à l'égard de l'expérience des réfugiés; et l'importance du soutien accordé à la réinstallation des réfugiés (à signaler que les stratégies visant à promouvoir un environnement accueillant sont exposées au chapitre 2.11);
- le fait que le pays d'accueil ait ou non une tradition de participation volontaire au soutien des personnes ayant des besoins spéciaux.

Questions à prendre en compte dans la planification des programmes de soutien social

Faut-il établir des services spéciaux pour offrir une aide à l'installation des réfugiés réinstallés?

L'objectif à long terme des programmes d'intégration est de faire en sorte que les réfugiés réinstallés aient accès à des services de même niveau et de même qualité que ceux offerts aux citoyens, et que les réfugiés arrivent à sentir qu'ils font partie de leur nouvelle société. Cependant, dans la plupart des pays il faut reconnaître que les réfugiés ont besoin, durant la période immédiate suivant leur arrivée, d'un soutien spécial et intensif que les services existants ne peuvent apporter. Pour cette raison, dans la plupart des pays, les réfugiés réinstallés bénéficient d'une évaluation individualisée de leurs besoins et d'un soutien à l'installation offerts dans le cadre d'un programme spécial (voir ci-dessous). Les dispositions à cet égard peuvent varier, mais il s'agit en général de services d'une durée limitée.

Dans un bon nombre de pays, des services spécialisés ont été créés car il a été reconnu que certains nouveaux arrivants auront besoin d'une aide à l'intégration à long terme. Dans la plupart



« Au début nous étions très isolés. Nous ne savions pas qu'il y avait ici d'autres familles kurdes. Ma femme pleurait beaucoup. »

Un réfugié réinstallé





des cas, ces services, comme ceux offerts pour faciliter l'installation initiale, ont pour but d'aider les clients à obtenir d'autres services offerts dans l'ensemble de la communauté, plutôt que de créer une série de programmes spéciaux répondant aux besoins des réfugiés et des immigrants. En plus d'offrir une aide individuelle, ces services jouent souvent un rôle stratégique en permettant à la communauté des réfugiés et à l'ensemble de la communauté de mieux venir en aide aux nouveaux arrivants (par ex., sur le plan professionnel et en assurant la défense de leurs droits). Cette approche stratégique est essentielle car, sinon, on court le risque que les réfugiés soient perçus comme des gens ayant des besoins tout à fait particuliers auxquels il n'est possible de répondre que grâce à des services spécialisés et à long terme. Ce qui peut contribuer à isoler les réfugiés de l'ensemble de la communauté.

Quel est le rôle du gouvernement dans le soutien fourni aux réfugiés réinstallés?

Le rôle du gouvernement en ce qui concerne le financement, la planification et le suivi des activités de réinstallation des réfugiés a été exposé dans une autre partie du présent manuel (voir le chapitre 1.3) et il s'applique également au soutien sur le plan social, en particulier aux programmes d'évaluation des besoins des réfugiés et de soutien pour leur installation (voir ci-dessous).

Il est généralement admis, cependant, que le soutien social et l'aide à l'installation sont des éléments qui requièrent tout particulièrement la participation d'autres intervenants, notamment les organisations non gouvernementales, les services de soutien des groupes ethniques et les bénévoles des communautés de réfugiés ainsi que de l'ensemble de la communauté, étant donné que les gouvernements ont tendance à être centralisés et à n'avoir que peu de liens avec les réseaux

sociaux informels. On a constaté dans certains pays, où le soutien social et l'aide à l'installation des réfugiés ont été assumés essentiellement par le gouvernement, que l'intégration sociale des réfugiés réinstallés a été lente. Par contre, les organisations non gouvernementales et les réseaux communautaires, qui sont généralement implantés au sein de la communauté, s'appuient sur un plus vaste réseau de soutien et bénéficient d'une meilleure connaissance des ressources et des systèmes locaux.

Les réfugiés réinstallés ont besoin d'un soutien personnalisé, souple et surtout pratique, ce qui peut être difficile à offrir dans le contexte d'un programme gouvernemental, en particulier si celui-ci est très réglementé et régi par des professionnels.

Il est important que le soutien social soit offert par des intervenants bilingues et connaissant bien la culture des réfugiés concernés (voir ci-dessous), surtout lorsque l'accès à des services d'interprètes est limité. Les organisations non gouvernementales et les groupes ethniques de soutien peuvent être mieux placés pour recruter du personnel doté de ces connaissances, même si ces personnes n'ont pas nécessairement les qualifications professionnelles exigées par les services gouvernementaux ou ne souhaitent pas être employées dans le secteur public.

Initiatives visant à assurer un soutien social

Évaluation individualisée et l'aide à l'installation initiale

L'évaluation individualisée et l'aide à l'installation initiale sont des aspects cruciaux d'un programme de réinstallation des réfugiés, et cela pour plusieurs raisons :

- Les réfugiés réinstallés ont besoin d'un soutien particulièrement intensif pendant leur période initiale d'installation (voir ci-dessous).
- Les services existants n'ont peut-être ni les compétences, ni les ressources nécessaires pour répondre aux besoins des réfugiés réinstallés pendant leur période initiale d'installation (par ex. services d'interprétation, connaissance de leur culture).
- Dans les pays qui reçoivent un assez grand nombre de réfugiés et qui ont un système complexe de services sociaux, il peut être difficile en pratique de veiller à ce que les réfugiés réinstallés soient bien identifiés par les fournisseurs de services et à ce que le soutien soit offert de façon coordonnée.
- Une évaluation systématique permet de déterminer les types de soutien et de ressources nécessaires à l'intégration. C'est particulièrement important pour les réfugiés réinstallés ayant des besoins spéciaux car, si l'on ne répond pas à ces besoins, cela peut créer des obstacles durables à leur installation.
- Dans les pays en développement, les services de soutien social ne sont pas toujours bien établis.
- Pour les réfugiés réinstallés ayant des troubles psychologiques dus à des traumatismes et à la torture, il peut





s'avérer difficile d'avoir accès à d'autres formes de soutien (voir le chapitre 3.1); il faut alors leur offrir une aide qui tient compte de leurs besoins particuliers.

Bien que les dispositions varient considérablement d'un pays à l'autre, l'évaluation des besoins et l'aide initiale à l'installation relèvent en général d'une entité unique et clairement désignée, et les services sont financés, mais pas nécessairement assurés, par le gouvernement. La seule exception est le cas des réfugiés parrainés par des groupes privés (voir ci-dessous), dont le soutien initial à l'installation est assuré par le groupe de parrainage.

Dans les pays scandinaves, où l'aide à l'intégration est assurée au niveau municipal, des plans individualisés sont établis et mis en œuvre par un employé municipal avec le concours du réfugié réinstallé (voir l'encadré p. 83).

Aux États-Unis, les réfugiés réinstallés sont confiés à l'une des dix organisations non gouvernementales responsables, un mois avant leur arrivée. Ces ONG (financées par le gouvernement) sont chargées d'établir et de coordonner un plan d'intégration (prévoyant des aspects comme le logement et le soutien social) ainsi qu'un plan visant l'autonomie économique (fixant des objectifs en vue de l'autonomie financière et déterminant les aides nécessaires pour atteindre des objectifs).

En Australie, tous les réfugiés réinstallés sont dirigés à leur arrivée vers une ONG financée par le gouvernement australien. Cette organisation est chargée de faire une évaluation de chaque cas et d'offrir un soutien aux réfugiés pour les orienter vers les ressources qui faciliteront leur intégration.

Pour veiller à ce que l'évaluation et le soutien initial à l'installation soient adaptés aux besoins des réfugiés réinstallés, ces démarches sont effectuées en consultant chaque réfugié concerné.

Il est important que les programmes de soutien initial à l'installation soient offerts de façon à renforcer les relations au sein des familles de réfugiés et entre les réfugiés réinstallés ainsi que les réseaux de soutien social informels au sein de la communauté des réfugiés et de l'ensemble de la communauté. Il s'agit-là de sources de soutien durables et aisément accessibles qui seront cruciales pour faciliter l'intégration à long terme des réfugiés réinstallés. À cet égard, il est important de tenir compte des adaptations sur le plan du rôle et du statut du réfugié qui se produisent souvent au cours de la période de réinstallation. Ces adaptations peuvent avoir des conséquences en particulier sur les relations entre les hommes et les femmes, et entre les parents et les enfants et les jeunes gens (voir p. 24 et les chapitres 3.2 et 3.3).

L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

Les plans d'intégration personnalisés en Suède

LA SUÈDE propose aux réfugiés le placement dans une municipalité où ils travaillent avec un agent municipal afin d'établir et d'appliquer un plan d'intégration individuel. Le but de ce plan d'intégration est d'aider les réfugiés réinstallés à devenir auto-suffisants afin qu'ils n'aient plus besoin du soutien financier du gouvernement ni de l'aide d'autres spécialistes. La mise en œuvre du plan doit se faire sur une période allant jusqu'à deux ans et demi. Le plan d'intégration est de portée globale, c'est-à-dire qu'il vise à répondre aux besoins de formation linguistique et professionnelle, ainsi qu'aux besoins en orientation, en emploi, en soutien social et en soins de santé. Il est très individualisé, car il reconnaît que les réfugiés réinstallés ont besoin de niveaux de soutien	différents pour se réinstaller et que leurs motivations et leurs objectifs varient. Les plans tiennent compte de facteurs tels que le sexe, l'âge, le vécu antérieur à la migration, l'activité antérieure sur le marché du travail et les études. Un plan individuel d'intégration est établi pour chaque réfugié réinstallé, y compris les enfants, les personnes âgées et celles ayant des handicaps, ainsi que les personnes n'ayant jamais travaillé ni fait d'études. Dans le cas des réfugiés réinstallés pour lesquels il ne convient pas d'établir des plans visant l'autonomie économique (par ex. les enfants et les personnes âgées) les plans visent plutôt à leur permettre de participer à la vie sociale en fonction de leurs besoins et de leur expérience. Lorsque l'on établit des plans d'intégration pour	chacun des membres d'une même famille, on tient également compte des besoins de la famille tout entière. L'agent municipal est chargé d'assurer l'orientation de base au sein de la municipalité et de ses installations et de coordonner l'éventail des programmes et services nécessaires pour réaliser le plan. Cela englobe notamment les services de placement et les programmes de cours de langue. Il existe une entente globale entre le Conseil suédois de l'intégration, l'Office national du marché du travail, l'Agence nationale pour l'éducation et l'Association suédoise des autorités locales visant à renforcer la coordination et la coopération entre ces organismes dans le cadre de la mise en œuvre des plans d'intégration.
---	--	---

SOUTIEN
SOCIAL

La période initiale de réinstallation est aussi la période où les familles peuvent entrer en contact avec un certain nombre de fournisseurs de services et de systèmes. Il faudra donc veiller à ce que les efforts de tous les intervenants soient bien coordonnés.

Dispositions relatives au regroupement familial

Lorsque les réfugiés quittent leur pays d'origine, il se peut que des membres de leur famille restent dans leur pays ou soient dispersés lorsque les réfugiés s'enfuient. Cette séparation est évidemment difficile et peut avoir des répercussions négatives sur le processus d'intégration.

Le regroupement familial est un principe fondamental de la protection des réfugiés, qui découle directement du droit, universellement reconnu, de la famille à la protection de l'État. L'article 16 de la Déclaration universelle des droits de l'homme énonce que la famille « est l'élément naturel et fondamental de la société, et a droit à la protection de la société et de l'État ». On



retrouve le même principe dans le Pacte international sur les droits civils et politiques (article 23), et dans la Convention sur les droits de l'enfant (articles 9 et 10). Bien que la Convention relative au statut des réfugiés de 1951 ne comporte aucune disposition sur le regroupement familial, la Conférence des plénipotentiaires, qui a adopté la Convention, a recommandé que les gouvernements prennent les mesures nécessaires pour garantir la protection des familles des réfugiés, en particulier pour veiller à ce que l'unité familiale soit préservée.

Lorsque les réfugiés sont réinstallés, ils ignorent souvent où se trouvent tous les autres membres de leur famille, ou même si certains membres de leur famille sont encore en vie. Nous devons donc permettre aux réfugiés réinstallés de faire venir ensuite les autres membres de leur famille dans leur pays de réinstallation. C'est pourquoi le HCR encourage les pays d'accueil à tenir compte des liens de dépendance dans la définition des membres de la famille et à adopter des politiques et des procédures qui permettront une réunion rapide des familles des réfugiés. On trouvera plus de détails sur les procédures relatives au regroupement familial dans le manuel de réinstallation du HCR.

Le regroupement familial est important non seulement pour des raisons humanitaires, mais aussi parce qu'il comporte de nombreux autres avantages, tant pour les réfugiés réinstallés que pour leur société d'accueil. Par contre, une séparation prolongée de la famille peut avoir des conséquences négatives à long terme, sur les plans social et économique, pour les réfugiés réinstallés et peut ainsi entraver leur intégration.

Les programmes de regroupement familial contribuent également à permettre au HCR de remplir son mandat de protection, en particulier lorsque la réinstallation du demandeur principal a pour effet de laisser les personnes à sa charge démunies ou menacées sur le plan de leur sécurité personnelle ou de leur bien-être dans un pays de premier asile.

Il est particulièrement important d'envisager le regroupement familial lorsque le réfugié réinstallé, ou le membre de sa famille en attente d'être réinstallé, est un mineur, une femme seule ou bien une personne âgée ou ayant un grave problème de santé ou un handicap. Ces groupes de personnes sont les plus susceptibles d'être dépendants des autres pour assurer leur bien-être et risquent donc d'être particulièrement vulnérables.

Bien que de nombreux pays de réinstallation aient prévu des mesures visant le regroupement familial dans le cadre de leur programme global d'immigration, les personnes qui demandent à faire venir des membres de leur famille doivent souvent assumer une lourde responsabilité sur les plans financier et pratique pour assurer la réinstallation de leurs proches. Cette charge peut s'avérer difficile pour les réfugiés réinstallés, surtout au début de la réinstallation. En outre, comme il est expliqué ci-dessous, il

Avantages du maintien de l'unité familiale pour les réfugiés réinstallés, pour la société d'accueil et pour le système de protection internationale

- Les familles intactes (en particulier celles soutenues financièrement par plusieurs personnes) ont généralement de meilleures chances de devenir autonomes. L'ensemble de la famille peut mettre en commun et partager ses ressources et aider ceux qui travaillent, par exemple en assurant la garde des enfants. Les entreprises familiales constituent souvent la base de l'autonomie financière.
- Le soutien de la famille a une influence positive sur la santé physique et mentale et peut atténuer le stress associé au processus de réinstallation (voir ci-dessus). De plus, le soutien familial peut aider dans une large mesure les réfugiés réinstallés à surmonter les traumatismes psychologiques qu'ils ont pu subir³.
- Enfin, la famille fournit un appui important sur les plans pratique et émotionnel durant le processus de réinstallation. En plus des avantages évidents qu'elle représente pour les réfugiés réinstallés eux-mêmes, le soutien qu'elle offre permet de réduire les coûts de l'aide pour les gouvernements des pays d'accueil.



L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

Le soutien de l'unité familiale au Canada

DANS TOUTE LA MESURE DU POSSIBLE, le Canada favorise le traitement simultané à l'étranger de toutes les demandes des membres d'une même famille de réfugiés. Cela peut comprendre le traitement des dossiers des personnes à charge (qui dépendent du point de vue économique et émotionnel du demandeur principal). Cependant, le Canada reconnaît également que des membres d'une même famille peuvent être séparés en raison de circonstances hors de leur contrôle. Par conséquent, lorsqu'un réfugié est accepté en vue de sa réinstallation et de son accueil au Canada, les	membres de sa famille dont il est séparé peuvent être inclus sur la même demande. Si l'on ne peut traiter en une seule fois tous les membres de la famille d'un réfugié admis au Canada, le réfugié réinstallé peut demander que les autres membres de la famille viennent le rejoindre par la suite. Le réfugié doit avoir identifié tous les membres de sa famille avant son départ au Canada, et ces derniers doivent présenter une demande à un bureau des visas canadien dans un délai d'un an après l'arrivée du demandeur principal au Canada. Les autres membres de la famille seront alors réinstallés au	Canada en tant que réfugiés, selon la politique canadienne prévoyant un délai d'accueil d'un an, et ils pourront bénéficier des programmes canadiens de réinstallation des réfugiés. Les membres de fait de la famille ne peuvent bénéficier du délai d'accueil d'un an, mais leur demande de réinstallation peut être examinée individuellement. Quant à ceux qui ne peuvent présenter une demande dans le délai d'un an, ils peuvent demander à rejoindre leur famille dans le cadre du programme canadien visant la catégorie familiale (programme d'immigration).
--	---	---



Programmes de regroupement familial à l'intention des réfugiés réinstallés : facteurs à prendre en considération :

- Bien que le HCR accorde la priorité au regroupement de la famille nucléaire, il pourrait être bon d'appliquer des définitions plus larges et plus souples pour déterminer quelles personnes doivent être considérées comme des membres de la famille d'un réfugié. Dans de nombreux pays d'où proviennent les réfugiés, la définition de la famille immédiate est plus large, compte tenu du contexte culturel, que dans les pays où le noyau familial représente le type de famille prédominant. De plus, dans les situations précaires découlant de conflits ou d'autres menaces les [traduction] « familles peuvent être reconstituées à partir des membres restant de plusieurs ménages, s'appuyant les uns sur les autres pour s'épauler et survivre »⁴. Dans certaines cultures, les couples sont unis selon la coutume et non pas par un mariage officiel. Les relations de fait peuvent constituer la norme culturelle d'un pays ou peuvent être devenues plus courantes à la suite d'une guerre ou d'un conflit. Le HCR encourage donc les États à tenir compte des liens de dépendance lors de la détermination des critères de regroupement familial. C'est-à-dire qu'il faut « accorder autant de poids et d'importance aux liens économiques et émotionnels entre les membres des familles de réfugiés ...qu'aux relations fondées sur les liens du sang, la filiation ou les unions officielles légales »⁵.
 - Il faudra inclure des renseignements sur les dispositions relatives au regroupement familial dans les documents d'information à l'intention des réfugiés réinstallés, le plus tôt possible. Il faudra peut-être aussi offrir de l'aide pour les procédures de demande.
 - Des procédures devront être en vigueur pour le traitement rapide, efficace et transparent des demandes de regroupement familial. À cet égard, il faudra trouver un équilibre entre la protection du programme contre les demandes illicites et le regroupement rapide des réfugiés réinstallés pour minimiser les problèmes psychologiques occasionnés par une séparation prolongée.
- Dans les phases initiales de la réinstallation, les réfugiés ont une aptitude limitée à soutenir financièrement les membres de leur famille qui les rejoignent. Dans certains pays, les membres de la famille réunis avec les réfugiés réinstallés ont donc droit au même soutien et à la même assistance que les réfugiés réinstallés.
- Il faudra savoir si les personnes admises au titre du regroupement familial sont comptabilisées avec les personnes admises annuellement à titre de réfugiés ou pour raisons humanitaires. Le HRC recommande de les comptabiliser, si possible, en plus des chiffres annuels de réinstallation. Bien que le regroupement familial ait des avantages évidents, l'expérience des pays de réinstallation indique que les familles qui se retrouvent après plusieurs années de séparation ont besoin d'un certain soutien lors du processus d'adaptation.

est souhaitable d'adopter une approche plus souple et ouverte à l'égard du regroupement familial dans le cas des réfugiés que dans le cas des autres immigrants. C'est pourquoi il est généralement nécessaire d'adopter des mesures spéciales pour le regroupement familial des réfugiés et des autres personnes admises pour des raisons humanitaires.

Programmes de parrainage ou de "proposition"

Un certain nombre de pays possèdent des programmes dans lesquels les réfugiés qui doivent se réinstaller sont parrainés ou

Penser aux services de recherche des familles

Les réfugiés réinstallés peuvent avoir été séparés des membres de leur famille au cours d'un conflit ou de leur fuite. Ne pas savoir où sont les membres de sa famille est une source constante d'anxiété et de douleur morale. Il est important d'aider les réfugiés à retrouver les membres de leur famille. Actuellement, le Comité International de la Croix Rouge, les organisations nationales de la Croix Rouge et du Croissant Rouge, présentes dans 176 pays, fournissent une série de services destinés à aider la recherche de personnes et le regroupement familial.

Le CICR et ses affiliés de la Croix Rouge et du Croissant Rouge utilisent divers moyens pour retrouver les membres des familles. Le processus et les services peuvent comporter :

- des services de recherche, pour essayer de retrouver des parents dont on a perdu la trace;
- des services de messagerie, pour faciliter la communication de nouvelles personnes ou familiales à des parents dans une zone de conflit;
- des services à l'intention des enfants non accompagnés, dont le recensement;

- l'identification et la recherche familiale;
- l'accès à l'Internet, aux listes électroniques et aux émissions radio, et l'utilisation d'un téléphone cellulaire ou satellitaire;
- le conseil et la certification en cas d'incarcération ou de décès d'un membre de la famille.

Les services de recherche et de réunification varient d'un pays à l'autre, mais dans chaque pays la Croix Rouge nationale ou le Croissant Rouge sont presque toujours le premier point de contact.



proposés par une personne ou un groupe de la communauté d'accueil qui accepte d'être responsable de certains ou de tous les aspects de leur réinstallation. Les réfugiés peuvent être identifiés par le parrain ou le proposeur (au travers de la famille ou d'autres contacts à l'étranger) ou redirigés par le gouvernement.

Les programmes de parrainage et de proposition sont généralement vus comme des compléments du programme plus large de réinstallation des réfugiés dans le sens où ils permettent d'accueillir un plus grand nombre de réfugiés ou de partager la responsabilité de la réinstallation de réfugiés entre le gouvernement et la communauté.

Dans certains cas (comme le programme canadien de parrainage privé de réfugiés), les parrains acceptent d'assumer la responsabilité de tous les aspects de la réinstallation du réfugié, du soutien financier à l'orientation et au soutien psychologique. Dans d'autres (comme le programme australien de proposeurs), la responsabilité de la réinstallation est partagée entre le gouvernement et les parrains ou « proposeurs » privés.

Le parrainage et la proposition privée sont des moyens intéressants de faire participer les membres de communautés plus larges (comme les groupes religieux et les groupes de défense des droits de l'homme), les communautés de réfugiés et les membres des familles de réfugiés devant se réinstaller. Elles



donnent aux réfugiés réinstallés un accès immédiat à un réseau de soutien et à des ressources de la communauté d'accueil. Les parrains ou proposeurs privés sont généralement bien placés pour offrir une assistance très personnalisée et flexible.

Au travers de son Programme d'aide conjointe (PAC), le gouvernement canadien a aussi eu recours au parrainage privé comme complément des ressources gouvernementales mises à la disposition des réfugiés ayant besoin d'un soutien plus intensif. Dans le cadre de ce programme, le gouvernement canadien assume la principale responsabilité du financement de la réinstallation, les parrains privés apportant un soutien logistique et personnel.



« Les bénévoles du groupe de soutien étaient avec nous dans les bons et les mauvais moments. »
Un réfugié réinstallé



Cependant, les dispositions de parrainage et de proposition privés exigent un certain niveau d'investissement de la part du gouvernement. L'aide à la réinstallation des réfugiés est une tâche complexe qui demande une bonne compréhension des questions culturelles et religieuses, de la nature et des implications de l'exil et de la réinstallation, et une connaissance pratique des ressources d'intégration dans la société dans son ensemble. Beaucoup de risques menacent ces dispositions. En Australie et au Canada, où ces programmes sont bien établis, diverses mesures visent à ce que les parrains ou les proposeurs :

- soient soigneusement évalués pour que soit vérifiée leur aptitude à apporter un soutien suffisant et adéquat;
- reçoivent une formation initiale et continue, et des informations sur leur rôle et sur les ressources d'intégration disponibles dans la communauté;
- reçoivent un soutien, notamment pour les questions difficiles ou particulièrement complexes;
- participent au suivi afin de repérer les problèmes et de les résoudre tôt.

Programmes recourant au bénévolat

Les bénévoles sont bien placés pour offrir un soutien personnalisé, flexible et informel; ils peuvent montrer l'exemple aux réfugiés réinstallés, notamment s'ils ont eux-mêmes été des réfugiés ou des immigrants. Ils apportent aussi un réseau social plus large et les ressources correspondantes, et ils favorisent la compréhension mutuelle entre les réfugiés réinstallés et la société dans son ensemble⁶.

Un certain nombre de pays ont cherché à exploiter ce potentiel au moyen de programmes de rencontres (parfois appelés programmes de tutorat) ou par des initiatives plus formelles dans lesquelles les bénévoles participent activement à certains aspects ou à tous les aspects de l'orientation et du soutien des réfugiés réinstallés (par exemple en transportant les nouveaux arrivants ou en les accompagnant à des consultations médicales). Les programmes de bénévoles peuvent être particulièrement

L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

La participation de la communauté à la réinstallation des réfugiés au Canada

AU CANADA, actuellement, environ 10 000 réfugiés se réinstallent chaque année. 7 500 sont parrainés par le gouvernement et aidés avant tout par le gouvernement en partenariat avec des organisations financées par le gouvernement, et des bénévoles; les autres ont des parrains privés. Le Programme d'aide conjointe permet à des organisations privées (en majorité des communautés de réfugiés et des groupes religieux) de parrainer des réfugiés pour leur réinstallation. Dans certains cas un groupe parraine un réfugié particulier qu'il a connu par des contacts à l'étranger ou par des amis ou des parents de celui-ci au Canada. Dans d'autres, c'est le gouvernement qui suggère aux groupes de parrainer certains réfugiés. Le parrainage est un moyen important de faire participer des bénévoles à l'aide aux réfugiés réinstallés et de couvrir les coûts du début de l'installation, mais il met aussi immédiatement les nouveaux arrivants	directement en contact avec les réseaux et les ressources de la société d'accueil. Il a l'avantage de permettre la réinstallation d'un plus grand nombre de réfugiés. Les réfugiés parrainés tendent aussi à devenir plus vite autonomes que ceux qui sont assistés par le gouvernement ⁷ . Le parrain privé assume la responsabilité de certains aspects de la réinstallation du réfugié, comme : <ul style="list-style-type: none"> • le soutien financier à l'alimentation, l'habillement et d'autres nécessités matérielles; • le logement et l'ameublement; • une présentation du mode de vie canadien; • une aide pour l'accès des services et des ressources (par exemple les services médicaux); • une aide à l'inscription des enfants à l'école; • une aide à l'accès de cours d'anglais ou de français; • une aide à la recherche d'emploi; • un soutien logistique; • des liens d'amitié; • une aide à l'acquisition de l'autonomie. 	Cependant, les réfugiés ayant un parrain privé ont droit aux services subventionnés comme les services médicaux et ceux concernant les nouveaux arrivants, comme la formation linguistique, l'interprétation et l'aide à la recherche d'emploi. Les parrains privés acceptent de les aider, en principe, durant une période de 12 mois ou jusqu'à ce qu'ils soient autonomes. Le parrainage privé fait l'objet d'un suivi et d'un soutien de la part du gouvernement. Trois types de groupes de parrainage sont prévus: des groupes de cinq personnes, des communautés (entreprises, organisations ou associations), et les Signataires d'ententes de parrainage (SEP) et les groupes qui les constituent. La plus grande partie du parrainage privé est effectuée par les SEP, qui sont en majorité des groupes confessionnels ou ethniques ayant signé une entente avec le Ministère de la citoyenneté et de l'immigration afin de pouvoir parrainer des réfugiés.
---	---	--



intéressants pour aider les réfugiés qui ont des besoins plus intensifs (par exemple les personnes âgées ou les parents seuls qui ont une famille nombreuse).

Cependant, de même que les programmes de parrainage et de proposeurs, les programmes de bénévoles ont un coût : ils demandent un fort investissement en formation, en appui continu et en suivi, dont :

- la sélection et la formation, afin que les bénévoles puissent réfléchir à leurs motivations, comprennent bien leurs obligations et connaissent les limites de leur rôle. Beaucoup



L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

La participation de la communauté à la réinstallation des réfugiés en Nouvelle-Zélande et au Danemark

LE PROGRAMME de réinstallation des réfugiés en Nouvelle-Zélande a longtemps été basé sur la bienveillance de bénévoles et d'une communauté accueillante, les responsabilités principales de coordination et d'aide à la réinstallation étant assumées par des groupes religieux. Depuis 20 ans, le secteur des services aux réfugiés s'est élargi pour devenir un partenariat ouvert entre le gouvernement, des ONG et des communautés de réfugiés déjà installés. La contribution des bénévoles a gardé un rôle central mais leur profil est maintenant plus varié et comprend des membres de diverses communautés ethnoculturelles.	plus récente. Ce pays a une solide tradition de participation de bénévoles et des communautés sur divers thèmes, en allant de l'aide aux personnes ayant des besoins spéciaux jusqu'aux questions d'environnement et de développement international. Depuis quelques années, le Conseil danois des réfugiés a cherché à exploiter ces ressources pour appuyer la réinstallation des réfugiés. Dans le cadre d'un partenariat avec des communautés sur le plan local, il a créé environ 80 groupes de bénévoles dans l'ensemble du pays. Cette initiative a été en partie motivée par le souci qu'un programme d'intégration bien conçu ne suffise pas à éviter l'isolement des réfugiés au sein de la société danoise. D'autre part, comme dans beaucoup d'autres pays, le racisme et la xénophobie étaient des problèmes	significatifs affectant les réfugiés réinstallés et susceptibles de remettre en cause le soutien à long terme à l'intégration. Dans ces deux pays, le travail des bénévoles est complémentaire de celui des spécialistes de l'aide à l'intégration, et, dans le cas de la Nouvelle-Zélande, des assistants interculturels. Au Danemark, les assistants sociaux municipaux aident les réfugiés réinstallés à se procurer des services essentiels comme le logement et l'emploi, tandis que les bénévoles apportent un soutien informel d'ordre psychologique et pratique comportant par exemple une présentation pratique de divers aspects de la société danoise (comme la façon d'utiliser les transports publics) et des visites à domicile, l'accompagnement aux rendez-vous et la mise en rapport avec des activités
---	---	--

de programmes de bénévoles imposent aussi aux bénévoles un contrôle de police de routine pour optimiser la sécurité des clients;

- la formation et le soutien en continu;
- des mesures portant sur l'assurance de la qualité et la transparence;
- des comptes rendus des agents;
- l'assurance de responsabilité civile.

Les pays dotés depuis longtemps de programmes de réinstallation ont aussi veillé à éviter l'exploitation des bénévoles, notamment ceux des communautés de réfugiés (voir ci-dessous). Dans la plupart des pays, les bénévoles ont des tâches dépassant ce qui ressort strictement de l'intégration.

SOUTIEN
SOCIAL

locales de loisir. En Nouvelle-Zélande, les bénévoles aident les réfugiés réinstallés à meubler leur nouveau foyer et continuent un rôle de défense, d'amitié et d'autonomisation, en aidant les familles à accéder aux ressources et à s'intégrer à la société.	<ul style="list-style-type: none"> le respect et la valorisation de la diversité culturelle; des informations sur les services existants d'aide aux réfugiés et sur les ressources disponibles pour les aider dans leurs tâches de placement; les façons de reconnaître les situations exigeant une redirection vers les spécialistes ou les professionnels. 	travaillent en équipes de deux à quatre personnes, d'après divers facteurs dont le lieu, les préférences personnelles, la dynamique et la taille de la famille et ses besoins spéciaux. Le placement se réfère à un profil de poste et un accord d'emploi bénévole définis avec précision et reconnaissant la valeur de leur travail même si celui-ci n'est pas rémunéré. Les bénévoles s'engagent pour six mois.
Dans les deux pays, la clé du succès des programmes a été le rôle d'organisations d'aide à l'installation dans le recrutement, la formation et le soutien permanent de bénévoles. Par exemple, en Nouvelle-Zélande, le <i>Refugee and Migrant Service</i> (RMS) offre un programme de formation des bénévoles qui leur apporte des informations sur :	La formation demande aussi aux bénévoles de réfléchir à leurs motivations et souligne l'importance de la définition et du maintien de certaines limites.	Au-delà des avantages évidents de ces programmes de bénévoles, les liens interculturels et l'amitié qu'ils apportent contribuent à produire un « capital social » important et à développer de l'harmonie et de la cohésion sociale dans les sociétés de plus en plus multiculturelles de la Nouvelle-Zélande et du Danemark.
<ul style="list-style-type: none"> le vécu des réfugiés; des éléments de compréhension des questions de santé et d'éducation concernant les réfugiés; 	Le Programme de bénévoles du RMS a été agréé par les instances d'accréditation néo-zélandaises et donne lieu à la remise d'un certificat reconnu sur le plan national. Après leur formation, on confie aux bénévoles le soin d'une famille de réfugiés. Ils	

Le renforcement de la capacité des communautés de réfugiés et ethno-culturelles

Les membres des communautés de réfugiés et ethno-culturelles bien établies ont contribué au soutien social des réfugiés réinstallés par leur participation à des initiatives de parrainage et de proposition, en tant que travailleurs ou bénévoles dans des services de soutien ethnique et des organisations non gouvernementales, et en tant que bénévoles dans des programmes de rencontres ou de tutorat. Ils apportent :

- des compétences linguistiques, qui sont particulièrement importantes dans les pays où les services officiels d'interprétation et de traduction ne sont guère développés;
- des compétences culturelles : outre leur importance pour l'aide individuelle aux nouveaux arrivés, ils peuvent servir de



ATTENTION



Respecter la diversité et en tirer parti

CERTAINS pays d'accueil ont proposé la réinstallation à des réfugiés provenant de divers pays du même continent ou de la même région du monde (par exemple l'Afrique et le Moyen-Orient). Les réfugiés originaires de la même région ont beaucoup en

commun en termes de vécu et de problèmes, mais aussi beaucoup de différences. Dans certains cas, les réfugiés réinstallés trouveront avantageuse une approche pan-communautaire, mais dans d'autres, ils préféreront rester séparés. Certains

groupes de réfugiés (mais pas tous) peuvent aussi comporter une certaine diversité en termes d'affiliation religieuse, politique, ethnique et de clan. Ce sont des facteurs importants dont il faut tenir compte dans la planification de l'intégration.

- « consultants culturels » ou d' « interprètes culturels ». Les « interprètes culturels » sont des membres d'une communauté ethno-culturelle qui utilisent leur connaissance de cette communauté pour aider les services et les groupes de la société d'accueil à mieux comprendre et mieux satisfaire les besoins des réfugiés réinstallés;
- une certaine compréhension des exigences de la réinstallation, grâce à leur propre expérience. Ceux qui sont très avancés dans leur propre réinstallation peuvent aussi servir d'exemple aux nouveaux arrivants;
- des liens avec les communautés ethno-culturelles bien établies, afin de faire le pont entre les nouveaux arrivants et les réseaux ethniques, sociaux et professionnels et les institutions religieuses et culturelles. À cet égard, les membres de communautés bien établies peuvent aussi jouer un rôle de médiation sur des questions sensibles recelant un risque de conflit culturel ou d'incompréhension entre les fournisseurs de soutien social et les réfugiés réinstallés (par exemple la mutilation génitale féminine ou la façon d'élever les enfants).

Soulignons que la participation des communautés de réfugiés au soutien social est un moyen d'assurer l'implication des réfugiés dans la planification et le développement de ces services.

Les pays de réinstallation ont cherché à renforcer la capacité des communautés de réfugiés à assurer une partie de ce soutien :

- en proposant des programmes de formation générale et professionnelle aux membres des communautés de réfugiés travaillant en soutien social de façon rémunérée ou bénévole, des programmes très formalisés et agréés jusqu'à la formation informelle par ses pairs;
- par des initiatives de perfectionnement de la main-d'œuvre visant à permettre à des services de soutien ethnique et des ONG de disposer d'un personnel bilingue et biculturel;

— en fournissant un financement et une assistance technique pour faciliter le développement de services et associations de soutien ethnique.

Les initiatives de renforcement de la capacité sont particulièrement importantes pour les communautés de réfugiés de petite taille et émergentes. Certains pays de réinstallation ont fait le choix de leur donner la priorité au vu des difficultés particulières qu'elles rencontrent dans leur processus d'intégration.

Politiques de placement et de choix de la destination

Le soutien social peut aussi être optimisé par le mode de placement et de choix du lieu de réinstallation. Ces points sont discutés en détail au Chapitre 2.1. Les critères les plus importants sont :

- la présence de communautés de réfugiés bien établies et de membres de la famille;
- la disponibilité de services officiels de soutien social et ethnique;
- la vigueur de la tradition d'accueil et d'aide aux nouveaux arrivants;
- la présence au sein de la communauté d'une tradition d'aide bénévole aux groupes ayant des besoins spéciaux.

Le renforcement de la capacité des services de soutien existants

Bien que la plupart des pays offrent aux réfugiés réinstallés une période intensive de soutien social au début de leur réinstallation, à plus long terme les réfugiés réinstallés dépendront des mêmes services que ceux que la société dans son ensemble offre aux ressortissants, afin de faciliter leur intégration.

De plus, à toutes les étapes de leur réinstallation, les réfugiés réinstallés seront en contact avec des professionnels comme les enseignants, les gardes d'enfants et les soignants, en mesure de leur apporter un soutien dans le contexte de leur spécialité.

Les services fournisseurs de soutien en général ont aussi un rôle important dans la définition et la mise en œuvre de la redirection des réfugiés réinstallés exigeant une assistance intensive ou spécialisée (par exemple le conseil psychologique aux victimes de traumatismes et de torture).

Diverses approches ont été suivies dans différents pays pour renforcer la capacité à soutenir les réfugiés réinstallés, par exemple :

- des programmes de formation professionnelle destinés aux personnes occupant des postes clés en soutien social (par exemple les enseignants et les soignants);

L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

L'assistance technique pour le renforcement de la capacité

LE REFUGEE COUNCIL

britannique dispose d'une équipe de rayonnement communautaire qui appuie la formation de petites organisations communautaires d'aide aux réfugiés. Les conseillers membres de cette équipe, dont beaucoup ont eux-mêmes été des réfugiés, apportent aux groupes émergents une assistance technique (par exemple en matière de gestion financière et de financement) et les aident sur des questions liées au développement de l'organisation, comme les compétences en communication et la résolution de conflits.



SOUTIEN
SOCIAL



Appui à l'installation pour les communautés de réfugiés de taille modeste et émergentes

LES FLUX migratoires actuels en direction de nombreux pays de réinstallation sont variés et comportent des groupes qui n'étaient pas antérieurement représentés dans les programmes de réinstallation de réfugiés ou de migration en général. Ces groupes peuvent être numériquement faibles. Les services d'installation peuvent avoir besoin d'un temps pour comprendre les besoins de nouvelles communautés et adapter leurs approches et leurs programmes à ces besoins. Les services ethno-culturels peuvent ne pas être très développés, et il y a probablement peu de personnes bilingues, biculturelles et ayant une formation adéquate. Au niveau local, les ressources exigées pour la mise sur

pied de services pertinents du point de vue linguistique et culturel pour les petites communautés peuvent avoir un coût prohibitif.

Les pays de réinstallation établis ont adopté diverses approches pour répondre à ces problèmes, par exemple :

- favoriser le processus de planification national et les activités de conception de programme, de façon à éviter la duplication des efforts au niveau local (par exemple les programmes de formation);
- faire des efforts concertés pour impliquer les communautés de réfugiés dans la planification et la mise en œuvre;
- faire en sorte que les ressources élaborées

dans le cadre de petits projets locaux soient diffusées à d'autres services pertinents et des réseaux communautaires;

- créer des répertoires de fournisseurs pour assurer l'assistance linguistique et le conseil culturel au profit des services d'intégration et des services généraux d'assistance;
- la constitution de réseaux de fournisseurs de services afin de faciliter l'échange d'informations et le partage de ressources;
- des initiatives de développement du personnel visant à accélérer le recrutement et la formation d'agents bilingues et biculturels.

- les initiatives de perfectionnement du personnel visant à disposer d'un plus grand nombre de personnes bilingues et biculturelles;
- la création de supports pédagogiques (par exemple vidéos et manuels) pour permettre aux spécialistes de mieux comprendre le vécu lié à l'exil et à la réinstallation;
- des programmes spéciaux visant à financer les services et systèmes de soutien pour leur permettre de renforcer leur capacité à satisfaire les besoins des communautés de réfugiés.

Les programmes d'entraide

Les relations d'entraide parmi les réfugiés réinstallés à des étapes comparables de leur intégration peuvent être favorisées par des groupes de soutien formalisés ou en mettant en rapport les gens ayant des besoins et des expériences similaires. Cette approche donne aussi aux réfugiés l'occasion de partager leurs expériences avec des gens placés dans une situation similaire, ce qui peut avoir des avantages d'ordre thérapeutique (voir le chapitre 3.1).

L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

Le renforcement des capacités d'une communauté de réfugiés au Canada

LES PETITES VILLES peuvent recevoir des réfugiés de nombreux pays, mais s'il y a peu d'arrivants de chacun de ces pays, il peut être difficile d'affecter à plein temps un personnel d'installation ayant les aptitudes linguistiques et culturelles nécessaires pour satisfaire les besoins de tous.	une formation continue sur l'installation, après quoi ils doivent être disponibles pour répondre aux demandes d'aide. Les Personnes-ressources communautaires (PRC) ont généralement une aptitude reconnue à la conduite de groupes ou des compétences et une formation dans une profession de soin. Ils constituent les principales ressources que contacteront les nouveaux arrivants dans leur communauté, à qui ils fournissent des services individualisés en matière d'installation et une formation d'orientation des groupes.	exemple les services d'emploi et d'hébergement, les services de santé et les écoles) pour informer et sensibiliser les fournisseurs de services. Les PRC sont une ressource vitale pour les nouveaux arrivants. Cependant, l'expérience du programme montre qu'il faut mettre en place des sauvegardes pour qu'ils n'y ait pas d'attentes exagérées de la part de leurs communautés et qu'on les aide à maintenir des limites entre leur travail dans le cadre du programme et leur vie familiale et personnelle. L'État de Victoria, en Australie, applique un modèle similaire aux grandes villes pour répondre aux besoins des membres de communautés de réfugiés de petite taille et émergentes en termes d'accès aux garderies et aux maternelles.
Le Programme de ressources communautaires de Thunder Bay, dans la province de l'Ontario au Canada, a mis au point un modèle de programme permettant de relever ce défi en termes de ressources dans les petites villes en offrant aux réfugiés et aux immigrants des services d'installation adéquats sur le plan culturel et linguistique. Le Centre <i>D.O.O.R.S. to New Refugee Life</i> recrute de nouveaux arrivants de communautés de réfugiés et leur donne	Les PRC sont aussi une ressource pour la communauté d'accueil : elles assurent une formation à l'intention des organisations de service classiques utilisées par les réfugiés réinstallés (par	

SOUTIEN
SOCIAL

La communication avec les fournisseurs de soutien social

ON PEUT ENVISAGER d'incorporer les éléments suivants dans la communication avec les fournisseurs de soutien :

- que bien que les réfugiés réinstallés aient rencontré un niveau considérable de stress, ils ont triomphé de ces épreuves et ont généralement un niveau élevé de motivation pour bien s'installer dans leur nouveau pays;
- les facteurs associés à l'exil et à la réinstallation et pouvant affecter les relations avec les

fournisseurs de soutien tant bénévoles que professionnels (par exemple une diminution de la confiance);

- les facteurs culturels pertinents et la façon dont ils peuvent être pris en compte en apportant le soutien;
- des informations sur les obligations des personnes assurant le soutien, notamment dans le cadre des arrangements de parrainage et de proposition;
- les avantages du soutien

aux réfugiés réinstallés;

- des informations sur les droits des réfugiés réinstallés (aide à la recherche d'emploi, soutien du revenu et prestations financières d'aide au logement);
- des informations sur les programmes et appuis spéciaux disponibles aux réfugiés réinstallés (par exemple services d'aide psychologique aux victimes de traumatismes et de torture, services de traduction, services de recherche des familles).



Questions à prendre en compte en visant la participation des communautés de réfugiés

LES MEMBRES des communautés de réfugiés ont un rôle crucial à jouer dans le soutien social aux réfugiés réinstallés (voir p. 91). L'expérience semble indiquer que divers facteurs doivent être pris en compte en encourageant cette participation :

- Il faut leur fournir une formation et un soutien continu. En tant que gens qui partagent la langue, la culture et l'expérience de leurs clients, les anciens réfugiés font souvent l'objet de fortes attentes de la part de leur communauté, par exemple on peut vouloir qu'ils soient joignables 24 heures sur 24 et ils n'osent pas dire non. Ceci est notamment le cas des bénévoles qui n'ont pas la protection de la politique et des procédures d'une organisation ni le soutien des collègues et la supervision qu'ont

habituellement les salariés. Une formation et un soutien efficaces peuvent contribuer à faire mieux comprendre aux agents leur rôle et leur aptitude à clarifier ces points avec les clients; à mettre des limites à leurs relations avec les clients; et à affirmer leur droit à la protection de leur vie privée et de leur vie de famille.

- Les anciens réfugiés apportent des connaissances en matière linguistique et culturelle, mais peuvent avoir besoin d'aide pour acquérir les compétences nécessaires pour assurer d'autres aspects de leur rôle de soutien social (par exemple le traitement de questions complexes interculturelles et interpersonnelles, ou donner des informations sur les systèmes et ressources disponibles

aux réfugiés réinstallés dans la société d'accueil).

- Les entretiens après intervention (voir p. 244) seront particulièrement importants pour ces agents car le récit des traumatismes des clients peut raviver des souvenirs douloureux de leurs propres expériences ou de celles de leurs proches parents et amis.
- Il faut s'efforcer de maximiser les avantages mutuels, en particulier quand d'anciens réfugiés font un travail bénévole. Par exemple, dans certains pays, les programmes de formation de bénévoles sont agréés ou le travail bénévole reçoit une reconnaissance officielle, ce qui augmente les perspectives d'emploi des participants.
- Il faut maintenir le dialogue entre les communautés de réfugiés et le personnel

Tirer parti des atouts existants

DANS LES PAYS où les communautés ethniques et/ou les infrastructures de soutien social ne sont pas très développées, des membres d'autres groupes ayant l'expérience de l'interculturalisme (c'est-à-dire faisant partie d'un groupe minoritaire ou ayant été eux-mêmes réfugiés) peuvent être disposés à apporter une aide. Par exemple, à Atlanta, dans l'État de Géorgie aux États-Unis, la communauté d'une église afro-américaine a assuré un soutien à des réfugiés en cours de réinstallation, à partir de l'idée qu'elle comprenait personnellement ce qu'on ressent en vivant de façon biculturelle et en étant, dans une certaine mesure, marginalisé. Ailleurs, des communautés locales ou ayant connu l'exil ont joué un rôle similaire.



d'intégration de la communauté d'accueil. Ceci favorisera une intégration à base de réciprocité, fera en sorte que le soutien soit fourni de façon globalement conforme aux objectifs et aux valeurs de la société d'accueil, et facilitera l'intégration des réfugiés réinstallés dans la société d'accueil.

- Les attentes portant sur la contribution des anciens réfugiés doivent être examinées en sachant qu'ils peuvent eux-mêmes être en cours de réinstallation. Ceci affectera le niveau de ressources personnelles et d'énergie dont ils disposent pour aider les autres.
- Ayant survécu à des expériences difficiles et ayant eu l'occasion de prendre un nouveau départ, beaucoup des réfugiés réinstallés ont un niveau élevé de motivation

pour aider les autres. Il est important d'éviter de surexploiter la bonne volonté, notamment des bénévoles. Il faut respecter également les désirs des anciens réfugiés qui ne peuvent pas ou ne veulent pas être impliqués dans l'aide aux nouveaux arrivants. Comme leurs homologues de la société dans son ensemble, les anciens réfugiés auront des niveaux différents de motivation et d'intérêt à cet égard.

Le soutien de la part d'une communauté de réfugiés n'est pas forcément la meilleure approche, pour les raisons suivantes :

- Il peut exister au sein des communautés de réfugiés une forte diversité religieuse, ethnique, politique et de clan, qui peut affecter son aptitude à fournir un soutien à tous les nouveaux arrivants.
- Les membres de

communautés de réfugiés et ethno-culturelles établies peuvent ne pas avoir une réelle compréhension de l'expérience des réfugiés récents ou de leur processus de réinstallation. Ceci peut être notamment le cas dans les pays où les personnes venues comme réfugiés ou comme simples immigrants lors de vagues antérieures d'immigration sont arrivées à une époque où les services de soutien n'étaient guère développés, mais où, par contre, la situation économique était meilleure : en pareil cas, elles peuvent penser que les réfugiés récents reçoivent trop de soutien, ce qui contribue à une certaine antipathie entre les communautés établies et les nouveaux arrivants.





FAVORISER LE SOUTIEN SOCIAL ET LES CONNEXIONS

DE FAÇON GÉNÉRALE, UN BON PROGRAMME D'INTÉGRATION DOIT :

- offrir une évaluation individualisée et une aide au début de l'installation réalisées par une entité identifiable financées par le gouvernement;
- évaluer les réfugiés réinstallés peu après leur arrivée afin de faciliter leur accès aux services de soutien et aux systèmes dont bénéficient les ressortissants;
- obtenir l'implication dans le soutien social du gouvernement, des organisations non gouvernementales, des communautés de réfugiés et des communautés plus larges;
- permettre aux réfugiés réinstallés de demander que d'autres membres de leur famille les rejoignent;
- mettre en œuvre des programmes de soutien social au niveau local;
- élaborer des stratégies visant à améliorer la capacité des communautés de réfugiés à aider les nouveaux arrivants;
- élaborer des stratégies pour que les services de soutien social offerts aux ressortissants soient aussi accessibles aux réfugiés réinstallés;
- comporter des systèmes de suivi continu des programmes de soutien social aux réfugiés réinstallés.

LES PROGRAMMES VISANT À AMÉLIORER LE SOUTIEN SOCIAL DES RÉFUGIÉS RÉINSTALLÉS DOIVENT :

- fournir une assistance linguistique;
- faire participer les réfugiés réinstallés à l'élaboration et à la mise en œuvre des plans d'installation et soutien social ou d'intégration;
- faire participer les communautés de réfugiés à la planification et à la mise en œuvre des programmes;
- promouvoir le soutien social dans la mesure où il a des avantages mutuels pour les réfugiés réinstallés, la société d'accueil et les personnes et les bénévoles qui assurent le soutien;
- assurer ou faciliter l'accès au soutien en supprimant les obstacles pratiques (garde d'enfants, transport);
- promouvoir l'accès aux systèmes et services de soutien disponibles aux ressortissants dans la société dans son ensemble;
- donner au soutien une dimension culturelle;
- tenir compte des besoins de l'ensemble de la famille et des besoins individuels de ses membres;
- établir des connexions et des relations d'entraide entre les réfugiés réinstallés et les communautés de réfugiés et toute la communauté locale.

Chapitre 2.4

Comblar les besoins matériels immédiats : le soutien du revenu et les ressources d'établissement

**SOUTIEN
DU REVENU**

Ce chapitre porte sur les programmes destinés à couvrir les frais de subsistance de base des réfugiés réinstallés avant qu'ils ne deviennent autosuffisants. Il aborde également les questions relatives au soutien du revenu, qui intéressent les réfugiés réinstallés qui ne font pas partie de la population active (p. ex. les réfugiés à la retraite et ceux ayant une grave invalidité).

L'aide fournie pour payer les soins de santé est examinée au chapitre 2.10. Les stratégies d'aide aux réfugiés réinstallés en ce qui concerne les frais d'obtention d'un logement locatif sont indiquées au chapitre 2.8.

L'expression « soutien du revenu » signifie les prestations qui sont versées aux réfugiés réinstallés pour payer leurs frais de subsistance de base. Ces prestations peuvent porter des noms différents suivant les pays de réinstallation, par exemple aide en espèces, paiements, prestations ou allocation d'aide sociale.

L'expression « ressources d'établissement » désigne l'aide qui est donnée aux réfugiés réinstallés pour refaire leur vie dans un nouveau pays (p. ex. les meubles, les vêtements). Cette aide peut être fournie en nature ou sous forme d'un versement unique.



LISTE DE
RÉFÉRENCE

Planification des programmes de soutien du revenu et des ressources d'établissement

Quand vous établissez un nouveau programme de réinstallation, donnez la priorité :

- ☑ au financement des prestations de soutien du revenu;
- ☑ à la détermination de la durée et du montant du soutien nécessaire;
- ☑ aux dispositions de paiement du soutien du revenu;
- ☑ à la définition des attentes concernant l'autonomie financière;
- ☑ à l'établissement de liens entre les programmes de soutien du revenu et de placement.

À plus long terme, cherchez à :

- ☑ organiser des activités de perfectionnement professionnel et de sensibilisation destinées au personnel responsable de l'administration des programmes de soutien du revenu afin d'améliorer sa compréhension des expériences des réfugiés et de la réinstallation;
- ☑ renforcer les liens entre les programmes de soutien du revenu et de placement;
- ☑ revoir les dispositions existantes de soutien du revenu pour ceux qui ne font pas partie de la population active afin de veiller à ce que les réfugiés réinstallés soient admissibles aux programmes offerts aux ressortissants (p. ex. des dispositions pour les personnes retraitées et celles ayant une grave invalidité).

Le soutien du revenu et les ressources d'établissement en tant qu'instruments de reconstruction

Les prestations de soutien du revenu versées aux réfugiés réinstallés avant qu'ils ne deviennent autosuffisants sont une partie essentielle d'un programme d'intégration. La recherche d'un emploi ou d'une autre activité génératrice de revenus prend inévitablement un peu de temps. En outre, dans la plupart des pays de réinstallation, on se rend compte que les réfugiés réinstallés auront besoin de temps pour intégrer leurs expériences passées tout en s'adaptant au nouveau pays, pour acquérir des compétences linguistiques de base et participer à des séances d'orientation officielle. Et ce temps d'adaptation peut être particulièrement important pour les réfugiés qui souffrent de traumatisme.

Peu de réfugiés arriveront avec suffisamment d'argent pour se passer du soutien du revenu. En raison des circonstances qui entourent leur migration, la plupart auront peu d'effets personnels. Ils devront donc assumer les dépenses de l'établissement dans un nouveau pays, notamment les frais de logement et de nourriture (s'ils ne sont pas couverts par des programmes distincts), les vêtements, les articles ménagers, les meubles, le transport, les dépenses scolaires et les autres frais.

Facteurs affectant le soutien du revenu

La durée du soutien du revenu dont auront besoin les réfugiés réinstallés dépendra :

- du niveau du traumatisme vécu et du stress associé à la réinstallation;
- de leurs aptitudes professionnelles;
- de leurs choix individuels concernant leur processus de réinstallation.

D'autres éléments des pays d'accueil sont également pertinents, notamment :

- l'existence de programmes de soutien du revenu pour les ressortissants qui ne font pas partie de la population active et la nature et la structure de ceux-ci;
- la capacité du gouvernement d'assumer le coût du financement du soutien du revenu;
- les attentes concernant l'autonomie financière à la fois des réfugiés réinstallés et des ressortissants;
- les possibilités d'emploi et l'efficacité des programmes d'emploi;
- la façon dont sont assurés l'orientation culturelle et les cours de langue.

Questions à prendre en compte dans la planification du soutien du revenu et des ressources d'établissement

Le montant et la durée du soutien du revenu

Le défi des pays de réinstallation consiste à fixer les prestations de soutien du revenu à un niveau permettant aux réfugiés réinstallés de vivre dans la dignité et de combler leurs besoins matériels immédiats tout en décourageant la dépendance économique à long terme.

Dans les pays de réinstallation dotés de programmes de protection du revenu, les réfugiés réinstallés ont généralement droit soit aux mêmes prestations que les ressortissants soit à des prestations fixées à un taux comparable. Dans d'autres pays, le salaire minimum national est utilisé comme point de référence et des prestations supplémentaires sont versées selon la taille de la famille. Il est important que ces prestations permettent aux réfugiés d'assumer les dépenses de base du logement, de la nourriture, du transport et des études.

Idéalement, les prestations devraient être versées pendant assez longtemps pour permettre aux réfugiés réinstallés de s'adapter et de se familiariser à leur nouveau pays, de s'occuper des tâches de base pratiques après leur arrivée, de se préparer à travailler et de chercher un emploi ou une autre activité génératrice de revenus et, s'il y a lieu, de prendre les moyens de se remettre d'expériences traumatiques.



SOUTIEN
DU REVENU



COMBLER LES BESOINS MATÉRIELS IMMÉDIATS :
LE SOUTIEN DU REVENU ET LES RESSOURCES D'ÉTABLISSMENT

Pour veiller à ce que les réfugiés réinstallés réalisent leur autonomie financière le plus tôt possible, la plupart des pays établissent des liens étroits entre les programmes de soutien du revenu, d'orientation professionnelle et de placement (voir le chapitre 2.9). Il s'agit en général de subordonner le soutien du revenu à une recherche active d'emploi ou à une participation à un programme de placement.

En outre, le niveau des prestations et les critères d'admissibilité devraient s'harmoniser dans une certaine mesure aux politiques de soutien du revenu applicables aux ressortissants. Les réfugiés réinstallés ont des frais supplémentaires à assumer au début de la réinstallation (voir ci-dessus) et sont par ailleurs engagés dans d'autres tâches personnelles et pratiques qui affectent leur capacité de chercher du travail et d'occuper un emploi rémunéré. Bien qu'il faille tenir compte de ces facteurs dans les programmes de soutien du revenu, s'il existe des disparités importantes entre les prestations versées aux ressortissants et celles versées aux réfugiés réinstallés, elles peuvent devenir source d'antipathie à l'égard des réfugiés et compromettre en fin de compte l'acceptation plus vaste de la réinstallation.

Quand on utilise les programmes nationaux de soutien du revenu comme point de référence, il faut toutefois se demander si ceux-ci sont adéquats pour combler les besoins des réfugiés réinstallés. Dans les pays qui ont des attentes très élevées concernant l'autonomie financière de leurs ressortissants, il se peut que les prestations de soutien du revenu aient été gardées intentionnellement basses. Dans les pays ayant une économie en développement, il se peut que ces programmes n'existent pas ou qu'ils ne soient pas bien établis.

Comment faut-il administrer le soutien du revenu?

Bien que l'intégration soit normalement financée par le gouvernement national, sa mise en œuvre est souvent décentralisée. En outre, dans beaucoup de pays, la responsabilité de l'administration des prestations de soutien du revenu appartient à d'autres niveaux de gouvernement (par exemple, les États aux États-Unis). C'est ainsi que dans beaucoup de pays les fonds pour le soutien du revenu sont versés par les gouvernements nationaux aux autres niveaux de gouvernement ou à des ONG qui par la suite remettent l'argent au réfugié. Dans les nouveaux pays de réinstallation qui n'ont peut-être pas de programmes bien établis de soutien du revenu, les prestations peuvent venir d'une source externe comme du HCR et être administrées par l'ONG de coordination (voir le chapitre 1.5).

Dans de nombreux pays ayant des programmes établis de soutien du revenu, les réfugiés réinstallés reçoivent de l'argent

« Il (le réfugié réinstallé) comprend que le fait d'être au Canada exige beaucoup de travail et de la souplesse. Il est optimiste, mais a une attitude critique vis-à-vis d'un système d'immigration insensible aux difficultés qu'éprouvent les familles quand elles doivent à la fois suivre des cours, prendre soin des enfants et travailler pour joindre les deux bouts. »
Un intervenant en réinstallation



par la même filière administrative que les ressortissants qui ne font pas partie de la population active. En plus d'offrir une efficacité administrative, cette approche montre très tôt dans le processus que les réfugiés réinstallés ont les mêmes privilèges et responsabilités que les ressortissants.

Néanmoins, des programmes spéciaux ont été établis dans certains pays pour permettre la prise en compte des besoins particuliers des réfugiés réinstallés. Il se peut également que des allocations spéciales soient nécessaires quand le mode de paiement diffère de celui réservé aux ressortissants ou quand il n'existe pas de programmes de soutien du revenu.

Dans les pays où le traitement d'une demande de soutien du revenu peut prendre quelque temps, une prestation spéciale de transition est remise aux réfugiés réinstallés en attendant l'issue de leur demande.

Alors que le soutien du revenu est fréquemment versé en un montant global, certains frais de subsistance peuvent être couverts par des paiements versés directement aux fournisseurs pour le compte du réfugié (p. ex. pour le loyer ou les services publics).

Initiatives visant à fournir un soutien du revenu et des ressources d'établissement

Prestations de soutien du revenu pour les personnes ayant des obstacles supplémentaires à l'autonomie financière

Les pays de réinstallation devront veiller à ce que des dispositions appropriées de soutien du revenu soient prises pour les personnes qui ont des raisons supplémentaires de se

« En fait, mon travail ici prend toute mon attention... ça va pour ma femme parce qu'elle a de meilleures chances que moi. Je dois travailler pour faire manger nos deux enfants; elle, elle apprend l'informatique. Ici, on ne peut pas étudier les deux à la fois : il faut laisser l'autre finir ses études et trouver un emploi, et c'est là que vous pouvez étudier à votre tour. »

Un réfugié réinstallé

« À moins d'avoir un chèque en main, il est difficile de commencer à chercher un appartement, parce que beaucoup de propriétaires veulent qu'on mette de l'argent sur la table. »

Un réfugié réinstallé



SOUTIEN
DU REVENU



COMBLER LES BESOINS MATÉRIELS IMMÉDIATS :
LE SOUTIEN DU REVENU ET LES RESSOURCES D'ÉTABLISSEMENT

trouver soit temporairement ou de façon permanente hors de la population active, c'est-à-dire :

- les réfugiés ayant l'âge de la retraite;
- les mineurs non accompagnés;
- les parents seuls ayant la responsabilité de jeunes enfants;
- les personnes ayant une grave invalidité;
- les personnes ayant des problèmes graves de santé physique ou mentale.

Dans les pays versant des allocations aux personnes ayant une invalidité et à celles ayant l'âge de la retraite, il peut y avoir des conditions de résidence ou d'emploi antérieur. Il faudra réviser ces conditions pour s'assurer que les réfugiés réinstallés aient droit au soutien du revenu selon les mêmes critères que ceux qui sont appliqués aux ressortissants.

L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

Une aide financière adaptée : l'exemple des États-Unis et de la Suède

Aux États-Unis comme en Suède, les réfugiés réinstallés ont droit à une allocation pour combler leurs besoins de base avant de se trouver un emploi.	plan. Avant leur arrivée, les réfugiés sont confiés à l'une des dix ONG qui offrent des services à travers les États-Unis et qui sont chargées de fournir de l'aide à l'installation, un logement, de l'orientation à la communauté, et parfois de l'aide en placement ainsi que des cours de langue.	les ONG ont une plus grande marge de manœuvre que les ministères gouvernementaux pour structurer les modalités de versement. Par exemple, dans certains cas, il peut être approprié de concentrer l'aide au début de la réinstallation et de la réduire progressivement vers la fin, à mesure que les réfugiés réinstallés s'approchent de l'autosuffisance. Par contre, lorsqu'il est manifeste que les réfugiés réinstallés sont susceptibles de rencontrer des obstacles à l'emploi, les versements peuvent être étalés sur une plus longue période pendant qu'on aplanit ces obstacles.
Aux États-Unis, cette allocation, appelée <i>Refugee Cash Assistance</i> , est généralement administrée par les ministères des services sociaux de l'administration des États	Plusieurs États des États-Unis ont établi des partenariats avec des ONG d'aide à la réinstallation grâce auxquels l'administration de la <i>Refugee Cash Assistance</i> est transférée à l'ONG qui à son tour remet l'argent à ses clients réfugiés. La <i>Refugee Cash Assistance</i> est versée jusqu'à concurrence de huit mois.	Deuxièmement, cette manière de procéder permet de lier étroitement le soutien du revenu à d'autres types d'aide à
alors qu'en Suède un soutien du revenu est versé par le biais des programmes municipaux d'aide sociale existants. Au cours des dernières années cependant, les deux pays ont mis sur pied de nouveaux programmes adaptés aux besoins des réfugiés réinstallés.	D'après l'expérience des États-Unis, il semblerait que cet arrangement comporte un certain nombre d'avantages. Premièrement,	
Aux États-Unis, les organisations non gouvernementales (ONG) jouent un rôle de premier		

Sensibilisation et perfectionnement professionnel

Comme indiqué ci-dessus, dans la plupart des pays, les prestations de soutien du revenu sont administrées par les grands ministères gouvernementaux du bien-être social, dont beaucoup ont une charge de travail variée. Les activités visant à sensibiliser le personnel de ces ministères sont particulièrement importantes étant donné que :

- certains réfugiés réinstallés peuvent éprouver de la méfiance à l'égard des autorités (voir le chapitre 1.3);
- dans beaucoup de pays, l'administration du soutien du revenu est étroitement liée au placement. Les fonctionnaires doivent être conscients de certains des obstacles auxquels se heurtent les réfugiés réinstallés dans leur recherche active d'un emploi (p. ex. les symptômes de traumatisme et de torture, les obstacles concernant la langue, les exigences de la réinstallation, l'absence du soutien de la famille et les contraintes par rapport à l'accès au transport et aux services de garde d'enfants);



**SOUTIEN
DU REVENU**

l'installation, plus particulièrement le placement. Troisièmement, elle permet que les prestations de soutien du revenu soient administrées par du personnel d'aide à la réinstallation sensibilisé aux réfugiés et doté d'une expertise dans l'aide à la réinstallation. En outre, on croit aux États-Unis que si les réfugiés réinstallés n'entrent pas en contact avec le système public d'aide sociale tôt dans leur réinstallation, ils sont moins susceptibles d'en dépendre à plus long terme.	peuvent pas travailler. Une législation récente donne maintenant aux municipalités le choix de verser une aide financière aux réfugiés réinstallés grâce à un nouveau programme adopté dans l'espoir que si on leur donne une aide initiale les réfugiés réaliseront rapidement leur autosuffisance. Le nouveau programme permet de lier plus étroitement les prestations de soutien du revenu et de les subordonner à la participation à des cours de langue, à de la formation professionnelle et à des activités de recherche d'emploi exposées dans les plans individuels d'intégration. Comme les prestations peuvent être versées pendant une période maximale de deux ans et demi, les réfugiés réinstallés peuvent participer à des	cours de langue et à de la formation professionnelle pour se préparer à travailler au besoin. Des allocations supplémentaires sont également disponibles pour assumer le coût des soins dentaires, des médicaments et de quelques dépenses de voyage. Comme c'est le cas avec le programme des États-Unis, le taux des prestations peut être ajusté en fonction des besoins des réfugiés réinstallés aux différentes étapes de leur intégration. En Suède, les réfugiés réinstallés peuvent également continuer à recevoir des prestations, bien qu'à un taux réduit, pendant une courte période après avoir trouvé un emploi. En plus d'assurer une continuité du revenu, cette façon de faire constitue un autre incitatif à se trouver un emploi.
En Suède , l'intégration est mise en œuvre à l'échelle municipale et facilitée par des plans personnalisés d'intégration. Les programmes existants d'aide sociale en Suède sont conçus principalement pour les personnes qui ne		



COMBLER LES BESOINS MATÉRIELS IMMÉDIATS :
LE SOUTIEN DU REVENU ET LES RESSOURCES D'ÉTABLISSEMENT

— certains réfugiés réinstallés peuvent être incapables de travailler pendant une période prolongée et avoir besoin d'être évalués pour recevoir une autre forme de soutien du revenu (comme des prestations d'invalidité ou de maladie). Les personnes chargées de faire l'évaluation devront avoir une certaine compréhension des conséquences physiques et psychologiques de l'expérience du réfugié.

Frais d'installation

Certains pays offrent une somme unique en espèces ou une aide matérielle aux réfugiés pour payer ce qu'il en coûte de s'installer dans un nouveau pays, en particulier, le coût des articles ménagers. L'allocation en espèces permet aux réfugiés réinstallés de choisir les biens achetés. Par contre, l'achat préalable des biens permet aux réfugiés réinstallés d'éviter l'effort organisationnel qu'implique autrement la recherche d'articles ménagers importants dans un milieu inconnu. En Suède, l'aide est fournie sous la forme d'un prêt.

L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

S'installer

En AUSTRALIE , un agent de soutien des ménages évalue les besoins du réfugié concernant les articles de ménage et les fait livrer à l'appartement avant le déménagement.	Avant que les réfugiés arrivent en ISLANDE , des bénévoles de la Croix-Rouge recueillent des meubles, des ustensiles de cuisine et des vêtements et préparent les appartements loués par les autorités locales pour les réfugiés réinstallés.	demandeurs d'asile) où ils peuvent rester jusqu'à concurrence de six mois, en fonction de leurs besoins. Pendant ce temps, on leur offre l'hébergement, les souliers, les médicaments et le transport ainsi qu'une petite allocation pour de menues dépenses.
Au BÉNIN , les réfugiés réinstallés reçoivent de l'aide d'une organisation non gouvernementale pour se trouver un appartement et ils reçoivent une subvention pour acheter les articles ménagers essentiels.	En ESPAGNE , les réfugiés réinstallés sont hébergés dans des centres d'accueil (établis à la fois pour les réfugiés et pour les	Lorsqu'ils quittent le centre d'accueil, ils reçoivent une somme pour louer un logement ainsi qu'une allocation alimentaire.



« ...tout de suite vous pensez que vous devez commencer à chercher du travail pour essayer de rembourser votre prêt de voyage, alors vous devez penser à quel endroit trouver du travail. »
Un réfugié réinstallé

SOUTIEN
DU REVENU

L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

Prêts d'aménagement en Suède

Les réfugiés qui se réinstallent en Suède ont droit à un prêt spécial pour meubler et équiper leur maison. Le montant du prêt est fixé en fonction de la composition de la famille, les prêts plus importants étant offerts aux familles qui ont des enfants. Les prêts sont sans intérêt	pendant deux ans, après quoi un intérêt est prélevé à un taux annuel fixe. Le système de prêts permet aux réfugiés d'aménager un logement sans signer de contrat de prêt privé coûteux. Comme une période généreuse est prévue pour le remboursement du prêt, le	réfugié peut le rembourser quand il est plus susceptible d'être autosuffisant. Comme il s'agit d'un prêt (donc de versements remboursables), les réfugiés réinstallés peuvent se voir offrir des sommes d'argent plus considérables que dans le cadre d'une subvention.
---	--	---



PROGRAMMES DE SOUTIEN DU REVENU ET DE RESSOURCES D'ÉTABLISSEMENT

GLOBALEMENT, UN BON PROGRAMME D'INTÉGRATION DEVRAIT :

- fournir un soutien du revenu, après l'arrivée, pendant une période assez longue pour permettre au réfugié de s'adapter à son expérience de l'exil et de la réinstallation, d'acquérir des connaissances linguistiques de base et de recevoir une orientation adéquate;
- fournir un soutien du revenu pendant cette période à un taux suffisant pour couvrir les frais de subsistance de base (logement, nourriture, transport, dépenses scolaires, etc.);
- fournir une aide matérielle ou une somme unique en espèces pour payer les frais d'établissement du ménage et personnels;
- favoriser l'établissement de liens officiels entre le soutien du revenu et les services de placement;
- veiller à ce que les réfugiés âgés aient droit aux retraites versées par le gouvernement;
- veiller à ce que des dispositions appropriées de soutien du revenu soient prises pour les réfugiés réinstallés dont les problèmes physiques ou psychologiques les empêchent d'avoir un emploi rémunéré, pour les parents seuls et les mineurs non accompagnés.

LES PROGRAMMES DE SOUTIEN DU REVENU DEVRAIENT :

- être assurés par un personnel ayant suivi une formation adéquate concernant les besoins et la situation des réfugiés réinstallés;
- avoir des processus d'évaluation du droit aux prestations de soutien du revenu, qui tiennent compte des expériences passées et des facteurs actuels de stress des réfugiés réinstallés;
- établir des communications avec les réfugiés réinstallés dans leur propre langue.

Chapitre 2.5

Faciliter les premières communications : l'assistance linguistique

Ce chapitre porte sur l'assistance linguistique aux réfugiés réinstallés, au moment de l'accueil et du soutien initial à l'installation et dans leurs interactions ultérieures avec le personnel des programmes et des services de la société d'accueil.





Planification de l'assistance linguistique

Quand vous établissez un nouveau programme de réinstallation, donnez la priorité :

- ☑ au recensement des interprètes et des traducteurs qui parlent les langues concernées;
- ☑ au recrutement d'intervenants bilingues en aide à l'installation;
- ☑ à la prestation d'une formation de base aux fournisseurs professionnels et bénévoles de services d'assistance linguistique, sur les questions relatives aux réfugiés et à la réinstallation, sur les rôles et le respect de la confidentialité.

À plus long terme, cherchez à :

- ☑ établir des services ou des ressources centralisés d'interprétation et de traduction;
- ☑ établir des services d'interprétation dans les principaux ministères (éducation, soutien du revenu);
- ☑ établir une formation, un agrément et des normes officielles pour les interprètes professionnels;
- ☑ élaborer des stratégies afin de promouvoir le recours aux services des interprètes auprès des fournisseurs de services et de programmes gouvernementaux et communautaires.

L'assistance linguistique en tant qu'outil de reconstruction

Au début de la réinstallation, beaucoup de réfugiés auront une connaissance limitée de la langue de la société d'accueil (la « langue cible »). Ils commenceront à apprendre cette langue en participant à des programmes de formation linguistique (voir le chapitre 2.6) et grâce à leurs interactions quotidiennes dans la société d'accueil, mais il leur faudra quelque temps avant d'acquérir une compétence de base et encore plus de temps avant de maîtriser la langue (voir p. 128). Même s'ils connaissent la langue cible à un niveau permettant un usage pratique, les réfugiés réinstallés peuvent avoir besoin d'aide quand ils communiquent dans des domaines qui exigent une maîtrise plus technique de la langue ou dans des circonstances stressantes pour eux (par exemple les questions juridiques ou de santé).

Certains groupes, comme les réfugiés âgés, peuvent avoir des difficultés d'apprentissage de la langue et auront besoin d'un accès continu aux services d'un interprète.

La fourniture d'une assistance linguistique aide à :

- assurer une communication claire, ce qui est particulièrement important car l'anxiété liée à l'exil et à la réinstallation et les différences culturelles de styles de communication peuvent venir s'ajouter aux problèmes de langue;
- favoriser l'échange, la confiance et un sentiment de sécurité dans les relations entre les réfugiés réinstallés et les autres membres de la société d'accueil, ce qui est particulièrement important pour les réfugiés réinstallés, car les expériences

- traumatiques amènent souvent une perte de confiance (voir le chapitre 1.3);
- faciliter l'accès aux services et aux ressources dont les réfugiés auront besoin pour leur intégration;
 - faire en sorte que les réfugiés réinstallés aient un accès équitable aux ressources de la société d'accueil et que leurs droits soient respectés;
 - favoriser chez les membres de la société d'accueil la compréhension des réfugiés.



Il faut faire preuve de prudence quand on demande à des membres de la famille, à des amis et à du personnel d'interpréter, alors qu'ils ne sont pas formés officiellement en assistance linguistique, en soutien professionnel ou en aide à l'installation, car :

- ils peuvent être exposés à des informations de nature délicate ou traumatisante;
- la communication avec le réfugié peut être altérée si l'on aborde des questions qui les mettent mal à l'aise;
- cela peut exercer des tensions indues sur ces relations et, si des enfants sont en cause, imposer une responsabilité inéquitable;
- ils peuvent ne pas maîtriser suffisamment les deux langues pour interpréter avec exactitude l'information, surtout dans des domaines qui exigent une maîtrise de la langue technique (p. ex. les questions juridiques et de soins de santé);
- la confidentialité est particulièrement importante quand on travaille avec des réfugiés réinstallés, surtout ceux qui viennent de petites communautés très unies.

En outre, au cours de leur réinstallation, les réfugiés devront avoir accès à des documents traduits contenant des renseignements sur les services et sur leurs droits à des prestations ainsi que des formulaires et des questionnaires. Ils peuvent également avoir besoin de faire traduire d'importants documents (p. ex. les dossiers médicaux, les qualifications professionnelles).

Facteurs affectant l'assistance linguistique

Plusieurs facteurs influenceront la planification et la fourniture d'une assistance linguistique dans les sociétés d'accueil, notamment :

- la présence parmi des réfugiés établis et des communautés ethniques de personnes connaissant les langues des réfugiés admis à ce moment-là;
- la disponibilité de personnel pour assurer une assistance linguistique (p. ex. des professionnels bilingues, des intervenants, des interprètes et des traducteurs bilingues);





**FACILITER LES PREMIÈRES COMMUNICATIONS :
L'ASSISTANCE LINGUISTIQUE**

- l'infrastructure existante pour le perfectionnement du personnel, le soutien et l'assurance de la qualité en ce qui concerne les fournisseurs de services d'assistance linguistique; il est notamment important que ces fournisseurs suivent une formation pour faire face aux effets des expériences traumatiques sur le processus de communication;
- toute autre langue parlée dans le pays d'accueil et que le réfugié peut connaître (p. ex. des langues européennes communes);
- les ententes de financement concernant l'assistance linguistique.

**Questions à prendre en compte pour
répondre aux besoins d'assistance
linguistique**

Planifier l'assistance linguistique pour l'accueil et l'aide initiale à l'installation

Les organisations de réinstallation chargées d'accueillir les réfugiés et de fournir l'aide initiale à l'installation devront prévoir l'assistance linguistique, à la fois pour communiquer avec les réfugiés réinstallés et pour faciliter leur accès aux services et aux programmes offerts à la population en général. Dans la plupart des pays, des dispositions sont prises à cet égard dans des ententes de financement ou de service. Par exemple, en Australie, les services de réinstallation ont accès au service d'interprétation centralisé du gouvernement. En Espagne, des interprètes sont fournis par le gouvernement soit directement soit après une entente avec une organisation non gouvernementale locale. Aux États-Unis, les ententes de financement entre le gouvernement et les ONG d'aide à la réinstallation exigent qu'une aide soit fournie dans la langue du réfugié pendant les 90 premiers jours après l'arrivée. Ils embauchent donc des intervenants bilingues en aide à l'installation et, pour les plus petits groupes linguistiques, ils recourent aux services d'interprétation centralisés.

L'assistance linguistique pour l'intégration à long terme

Comme le lien des réfugiés réinstallés avec les organisations d'aide à l'installation est nécessairement limité dans le temps, il faudra des stratégies pour améliorer la prestation d'une assistance linguistique par les fournisseurs des services et des programmes offerts à l'ensemble de la population (p. ex. les programmes gouvernementaux de soutien du revenu ou les services de soins de santé).

Modes de prestation de l'assistance linguistique

Les pays de réinstallation existants répondent aux besoins d'assistance linguistique de trois façons principales :

- ils recrutent des employés bilingues pour les postes d'aide à la réinstallation et pour les principaux postes de

- professionnels des organisations de services au grand public situées dans les régions où il y a une forte population de réfugiés (p. ex. des médecins bilingues, des enseignants bilingues);
- ils bâtissent un effectif d'interprètes et de traducteurs professionnellement formés;
 - ils ont recours à des bénévoles issus en majorité des communautés ethnoculturelles.

Ces différents modes de prestation ne sont pas mutuellement exclusifs, puisque beaucoup de pays les utilisent d'une manière complémentaire. Certaines des questions à examiner pour bâtir une capacité d'assistance linguistique sont exposées au tableau huit de la page suivante.



Faciliter la communication dans les nouveaux pays de réinstallation

Durant leurs premières années, les programmes de réinstallation peuvent éprouver des difficultés à fournir une assistance linguistique, surtout s'ils ont relativement peu de réfugiés ou une capacité limitée de financer la formation et l'emploi d'interprètes. Les nouveaux pays de réinstallation ont cherché à surmonter ces difficultés en s'appliquant à :

- recruter des bénévoles bilingues;
- employer des agents bilingues d'aide à l'installation;
- établir un ordre de priorité pour le recours aux interprètes et aux traducteurs (p. ex. pour le premier rendez-vous ou les rendez-vous plus complexes);
- communiquer dans une troisième langue commune. Par exemple, certains réfugiés irakiens, iraniens et afghans qui se sont récemment installés au Chili parlent couramment le russe, car ils ont fait des études en Russie. L'ONG de réinstallation au Chili a obtenu l'aide d'un professeur de russe à la retraite qui a accepté de faciliter les communications;
- sélectionner des réfugiés qui connaissent une deuxième langue également parlée dans le pays d'accueil, même si ce n'est pas la langue principale du pays. Par exemple, le Chili, dont beaucoup de ressortissants parlent une autre grande langue européenne (p. ex. le français ou l'allemand), a ciblé les réfugiés parlant une de ces langues;
- accorder une importance particulière à l'apprentissage de la langue cible par les réfugiés réinstallés afin de les rendre plus vite indépendants;
- obtenir de l'aide pour la traduction auprès du ministère du gouvernement chargé des affaires étrangères;
- viser l'homogénéité linguistique des premiers cas de réfugiés et à placer dans la même communauté de réinstallation les réfugiés provenant d'un même groupe linguistique;
- faciliter la communication d'idées très simples grâce à des dictionnaires.



ASSISTANCE
LINGUISTIQUE



Tableau huit : Facteurs à considérer dans la planification de l'assistance linguistique

Modalité d'assistance	Possibilités	Limites et précautions
Interprètes professionnels	<ul style="list-style-type: none"> la compétence linguistique technique est assurée; ils sont formés en matière d'éthique, des diverses approches, de leur rôle, etc.; ils sont assujettis à un code de déontologie (p. ex. en matière de confidentialité); leur rôle est clairement défini; leur rôle est particulièrement important pour garantir l'accès aux services et aux programmes destinés à la population en général et qui n'ont pas de professionnels bilingues ni de personnel bilingue chargé des contacts avec le client; le recours à une « banque » de services ou à une entente contractuelle peut être un moyen très efficace et économique d'assister divers groupes linguistiques dans plusieurs régions géographiques; les technologies de télécommunications peuvent faciliter l'accès aux ressources. 	<ul style="list-style-type: none"> la durée de la formation et de la qualification peut retarder la disponibilité des interprètes dans les nouvelles communautés de réfugiés; si les exigences relatives à la formation et à l'agrément sont trop rigoureuses, elles peuvent dissuader les stagiaires, particulièrement ceux des nouvelles communautés de réfugiés et des communautés ayant peu de scolarité; relativement exigeant au niveau des ressources; de l'équipement de télécommunication à mains libres est idéal quand on a recours à des interprètes par téléphone.
Bénévoles	<ul style="list-style-type: none"> ils permettent une utilisation efficace des ressources; il y a des avantages associés à la participation de la communauté à l'intégration (voir le chapitre 2.3); 	<ul style="list-style-type: none"> Comme ils ne sont pas assujettis à un code de déontologie, la confidentialité peut être compromise; Il faut tenir compte de problèmes généraux liés à l'engagement d'anciens réfugiés dans des rôles de bénévoles (voir le chapitre 2.3);

L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

Réponse à un besoin urgent en Espagne

En 1999, l'Espagne a accueilli près de 1 500 réfugiés kosovars albanophones dans le cadre du programme d'évacuation humanitaire du HCR. Comme ce pays n'avait pas la capacité de fournir une assistance linguistique à tous les réfugiés évacués, la communauté locale kosovare albanaise a rédigé un dictionnaire pratique albanais-espagnol contenant les principaux termes et concepts à l'intention des réfugiés évacués ainsi que des intervenants espagnols chargés de l'aide à l'installation.

**Modalité
d'assistance****Possibilités****Limites et précautions**

Bénévoles
(suite)

- il y a des possibilités de fournir l'assistance linguistique et le soutien social dans une seule relation.

- La formation et le soutien sont essentiels;
- Le personnel non formé n'est pas nécessairement bilingue. Il faut l'utiliser avec prudence dans les contextes qui exigent une bonne maîtrise de la langue;
- Possibilité de mélanger les rôles d'interprétation et de soutien.

Fournisseurs et
professionnels
bilingues d'aide
à l'intégration

- l'élimination de la communication à trois facilite les échanges;
- l'union de l'aide à l'intégration et de l'assistance linguistique en un seul rôle entraîne des gains d'efficacité dans l'utilisation des ressources.

- Comme ci-dessus;
- Il est difficile de répondre aux besoins de tous les groupes linguistiques en créant des postes de conseil linguistique, notamment si la population de réfugiés est très diversifiée;
- Le recours à des professionnels bilingues pour exercer des tâches d'interprétation pour le compte des réfugiés réinstallés (plutôt que de leur faire exercer leur propre profession de manière bilingue) peut rendre moins efficace l'utilisation des ressources et moins précises les limites professionnelles;
- Les intervenants en aide à l'installation recrutés pour leurs compétences linguistiques peuvent avoir besoin de formation dans d'autres aspects de leur rôle;
- Il se peut que certains réfugiés réinstallés ne veuillent pas consulter un professionnel appartenant à leur communauté.



**ASSISTANCE
LINGUISTIQUE**





Initiatives favorisant l'accès à l'assistance linguistique

Services d'interprétation centralisés ou « banques d'interprètes »

Étant donné que la plupart des pays de réinstallation ont une population de réfugiés admis très diversifiée, il est difficile, même pour des services spécialisés, d'engager des interprètes ou des employés bilingues pour répondre à tous les besoins, d'autant plus qu'il n'est pas toujours possible de prévoir le besoin d'assistance linguistique à un moment donné.

Dans les pays dotés de vastes programmes d'immigration et de protection des réfugiés, ce problème a été résolu en établissant des services centralisés d'interprétation et de traduction (soit par le gouvernement, des organisations bénévoles ou le secteur privé) auxquels les organisations de services aux réfugiés s'adressent pour réserver les services d'interprètes et de traducteurs.

En règle générale, ces services offrent des interprètes qui se déplacent pour assister à des rendez-vous ou qui participent à des conférences téléphoniques à trois. Par exemple, la banque de langues de la province du Manitoba au Canada est dotée de bénévoles ayant une formation en ce domaine; un service de traduction et d'interprétation a été mis sur pied par le gouvernement australien pour offrir des services gratuits d'interprétation afin de faciliter l'accès aux services financés par le gouvernement.

Aux États-Unis, certaines organisations de taille modeste répondent aux besoins d'assistance linguistique en faisant des marchés avec des institutions plus grandes (par exemple des hôpitaux) pour trouver des interprètes à temps partiel.

Dans la plupart des pays, seuls les fournisseurs de services ont accès au nom des réfugiés réinstallés, aux services centralisés d'interprétation, mais dans d'autres pays, les réfugiés réinstallés eux-mêmes peuvent y avoir accès gratuitement.

Dans certains pays, des services spéciaux d'interprétation peuvent aussi être mis sur pied dans des ministères importants du gouvernement.

Promotion du recours à des services d'interprétation et de traduction

L'expérience des pays de réinstallation montre que même avec des services d'interprétation bien établis et relativement accessibles, il faut veiller à ce que les professionnels et le personnel de la communauté plus vaste les utilisent. Il faut peut-être organiser des activités de perfectionnement professionnel et de sensibilisation pour s'assurer que le personnel pertinent :

- est en mesure de repérer les clients qui ont besoin d'un interprète;
- comprend l'importance et les avantages du recours à un interprète pour communiquer, malgré le temps et les coûts supplémentaires que cela requiert;
- connaît les dispositions de réservation;
- comprend les compétences de base qui sont nécessaires dans la communication par l'entremise d'un interprète;
- connaît les exigences législatives relatives à la fourniture d'une assistance linguistique.

Les stratégies qui ont été utilisées par les pays de réinstallation pour promouvoir l'utilisation des interprètes comprennent entre autres :

- la simplification des procédures de réservation tant au niveau de l'organisation elle-même qu'à celui du service d'interprétation;
- la fabrication de cartes à l'intention du réfugié réinstallé qui indiquent leur langue et d'autres détails utiles au service d'interprétation;
- des activités auprès des communautés de réfugiés afin de promouvoir le droit au service d'un interprète (p. ex. des affiches multilingues dans les salles d'attente des services de soins de santé);
- des ententes de financement entre le gouvernement et les organismes de services aux réfugiés obligeant celles-ci à fournir de l'assistance linguistique aux clients qui ne maîtrisent pas la langue cible;
- une législation rendant obligatoire le recours aux interprètes (voir l'encadré p. 118).



L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

Interprétation par Internet en Finlande et en Norvège

Des centres d'interprétation, en Finlande et en Norvège, ont commencé à utiliser l'interprétation à l'écran pour permettre à tous les participants d'une communication de se voir l'un l'autre. Cette forme de communication exige un ordinateur personnel, une caméra et un microphone. L'image et le son sont transmis par Internet ou par téléphone.	peut être plus efficace que l'interprétation au téléphone, puisqu'elle donne aux participants de la communication l'avantage du contact visuel, donc de la communication non verbale comme la gestuelle et les expressions du visage. Elle peut être particulièrement utile dans les hôpitaux et dans d'autres établissements médicaux. Avec le progrès technologique, l'équipement nécessaire pour ce genre de	communication devient plus accessible et moins coûteux. Il faut toutefois veiller particulièrement au respect de la confidentialité. L'expérience de la Finlande et de la Norvège a montré que même s'il a fallu quelque temps pour que cette nouvelle technologie soit acceptée par les clients et par les fournisseurs de services, elle est maintenant utilisée de plus en plus fréquemment et dans de plus en plus d'endroits.
---	---	--



L'INTÉGRATION À L'ŒUVRE

Promouvoir le droit à l'assistance linguistique

Plusieurs gouvernements ont des lois qui rendent obligatoires les services d'assistance linguistique.	gouvernement fédéral doivent fournir de l'aide aux personnes qui ont une connaissance limitée de l'anglais, c'est-à-dire quiconque ne peut parler, lire, écrire ou comprendre l'anglais à un niveau qui permet une interaction efficace avec le personnel des organismes et des fournisseurs de services de santé et de services sociaux.	urgences des hôpitaux doivent être dotées de services d'interprétation ainsi que la <i>Loi sur l'intégration</i> en Suède et la <i>Loi sur l'asile</i> en Espagne qui obligent les services à fournir de l'assistance linguistique.
L'Office of Civil Rights aux États-Unis a publié des directives stratégiques fondées sur un point de la loi dite <i>Civil Rights Act</i> de 1964 interdisant la discrimination dans les programmes du gouvernement fédéral fondée sur le motif de race, de couleur ou d'origine ethnique. En vertu de ces directives, tous les services subventionnés par le	D'autres exemples comprennent l'État du Massachusetts, aux États-Unis, où toutes les	L'expérience de ces pays montre qu'il s'agit là d'une stratégie hautement efficace, mais qu'il faut que la législation soit complétée par des activités de sensibilisation, de perfectionnement professionnel et de suivi.

Perfectionnement du personnel, assurance de la qualité et soutien professionnel

Dans certains pays, l'interprétation et la traduction sont devenues de plus en plus professionnalisées car on a constaté qu'elles exigent non seulement la maîtrise de la langue proprement dite mais également des compétences concernant la communication, l'éthique et les questions interculturelles.

Ce professionnalisme a été atteint grâce à l'élaboration :

- d'une formation officielle, de titres de compétences et de procédures d'agrément pour les interprètes et les traducteurs. Dans certains pays, on a aussi offert aux interprètes une formation spécialisée dans des domaines particuliers (par exemple la psychiatrie et le droit);
- des normes professionnelles pour les interprètes et les traducteurs;
- des codes d'éthique professionnelle pour les interprètes et les traducteurs.

Comme les autres professionnels qui travaillent de près avec les réfugiés réinstallés (voir le chapitre 3.1), les interprètes ont besoin de soutien de débriefing professionnels.

L'INTÉGRATION À L'ŒUVRE

Comment la Finlande répond à divers besoins d'assistance linguistique

Les réfugiés, les immigrants et les demandeurs d'asile s'installent dans des municipalités partout en Finlande. Un grand nombre de langues différentes sont parlées, dont l'Arabe, le Kurde, le Parsi, le Somalien, le Vietnamien, le Russe, l'Albanais, le Bosniaque, le Serbe, le Croate, l'Estonien, le Français et le Turc. Comme la Finlande a été une société relativement homogène sur le plan linguistique jusqu'au milieu des années 1980, son effectif d'interprètes était alors surtout constitué en fonction du service diplomatique et des besoins commerciaux et de conférences.	répondre aux besoins d'assistance linguistique dans les municipalités éloignées et de faire la meilleure utilisation possible de ressources peu abondantes. Les centres d'interprétation engagent des interprètes communautaires à temps plein, à temps partiel et à la pige selon la demande de connaissances linguistiques particulières. Le service peut ainsi répondre à des besoins diversifiés à relativement peu de frais. Beaucoup d'interprètes communautaires sont eux-mêmes d'anciens réfugiés. Pendant la période initiale d'intégration et par la suite au besoin, les municipalités et les services de santé, d'aide sociale et d'autres services liés à l'installation des réfugiés peuvent faire appel aux centres d'interprétation au nom de clients réfugiés. Les centres d'interprétation régionaux sont chargés de recruter de nouveaux interprètes et de tenir à jour les compétences professionnelles de leur personnel. En outre, les centres offrent à leurs clients de la formation sur la communication interculturelle, les procédures de réservation d'un interprète et la communication par l'entremise d'un interprète.	En 1996, le Conseil National de l'Éducation finlandais a créé le diplôme de qualification accrue d'interprète communautaire pour favoriser un niveau de compétences satisfaisant et uniforme des interprètes communautaires. Ce certificat comporte un examen dans lequel le candidat doit faire preuve qu'il possède un niveau prescrit de compétences (plutôt que de satisfaire à des exigences d'études officielles, de formation ou d'expérience professionnelle). Ainsi, les personnes qui ont acquis leurs compétences dans la vie pratique ou par l'expérience peuvent chercher à les faire reconnaître. La formation des interprètes communautaires demeure toutefois un défi pour la Finlande. Plusieurs organismes (universités, centres de formation professionnelle pour les adultes, fournisseurs de services d'éducation aux adultes et centres d'interprétation) ont commencé à proposer des cours, mais ils sont relativement brefs et pour l'instant n'ont pas encore de programme uniforme, faute d'enseignants suffisamment qualifiés et de matériel didactique pour leur élaboration.
Cependant, ses programmes de réinstallation et de migration s'étant élargis, la Finlande a reconnu la nécessité d'investir dans la création de services d'interprétation communautaires, et depuis le début des années 1990, huit centres d'interprétation régionaux ont été créés. Ils sont actuellement financés par le ministère du Travail de la Finlande.		
Ces services fournissent aux réfugiés réinstallés des services gratuits de traduction, et d'interprétation sur place et à distance (par téléphone ou par Internet). Ces technologies permettent de		

ASSISTANCE
LINGUISTIQUE



FAVORISER L'ACCÈS À L'ASSISTANCE LINGUISTIQUE

GLOBALEMENT, UN BON PROGRAMME D'INTÉGRATION DEVRAIT :

- prendre des mesures pour faire en sorte que les programmes et les services qui reçoivent du financement du gouvernement fournissent une assistance linguistique appropriée;
- prendre des mesures pour faire en sorte que les services d'accueil et d'aide initiale à l'installation offrent une assistance linguistique appropriée;
- soutenir la mise en place de services d'interprétation et de traduction centralisés;
- avoir des stratégies permanentes pour planifier et bâtir un effectif d'interprètes adaptés aux besoins changeants et aux profils d'admission des réfugiés;
- avoir des systèmes de sélection et de formation des fournisseurs bénévoles d'assistance linguistique;
- soutenir l'élaboration d'une formation appropriée, de l'agrément et des normes pour les interprètes professionnels;
- fournir du financement et du soutien technique pour les programmes de perfectionnement professionnel destinés aux intervenants bilingues en aide à la réinstallation qui n'ont pas les qualifications requises en services à la personne;
- avoir des dispositions pour la traduction de documents clés d'intégration sans frais ou à un coût minime pour les réfugiés réinstallés (p. ex. les qualifications professionnelles antérieures, les dossiers médicaux).

LES PROGRAMMES ET SERVICES PRÉCIS DEVRAIENT :

- être dotés d'un plan officiel écrit concernant l'assistance linguistique;
- informer les réfugiés réinstallés de leurs droits en rapport avec l'assistance linguistique;
- fournir une assistance linguistique dans les meilleurs délais;
- faire traduire les principaux renseignements, formulaires et autres documents dans les langues pertinentes de la communauté;
- avoir des protocoles pour veiller à la bonne gestion des appels entrants venant de personnes qui ne connaissent pas bien la langue cible;
- donner de la formation au personnel sur la réservation et l'utilisation des interprètes et sur l'importance de la communication par leur entremise;
- avoir des outils de télécommunication à mains libres pour promouvoir l'utilisation des interprètes par téléphone;
- avoir un moyen de repérer et d'enregistrer les réfugiés réinstallés qui ont besoin d'un interprète ainsi que la langue qu'ils parlent afin de leur offrir un soutien permanent;
- lorsque c'est possible, recruter des employés bilingues dans les postes professionnels clés et les postes de contact avec les clients;
- éviter de recourir à du personnel non qualifié pour interpréter;
- désigner un employé chevronné pour coordonner et surveiller le programme d'assistance linguistique de l'organisme.

Adapté de E. Mercer : *Connections: An Information Service of the Immigration & Refugee Services of America's Alliance for Multicultural Mental Health*, volume 2 n° 1, 2001.

Chapitre 2.6

Favoriser la communication indépendante :

programmes de formation linguistique pour les réfugiés adultes réinstallés

Ce chapitre porte sur les stratégies visant à appuyer l'acquisition de la langue de la société d'accueil (la « langue cible ») par les réfugiés réinstallés. Bien qu'il s'intéresse surtout aux réfugiés adultes, bon nombre des principes et des stratégies qui y sont exposés s'appliquent aux programmes de formation linguistique conçus pour les enfants et les jeunes réfugiés. Vous trouverez plus de précisions sur les programmes destinés à ce groupe au chapitre 3.3. Les stratégies visant à accroître la participation des femmes à des cours de langue sont examinées au chapitre 3.2.





Planification de la formation linguistique dans la langue cible

Quand vous établissez un nouveau programme de réinstallation, donnez la priorité à :

- ✓ un programme de formation linguistique de base après l'arrivée;
- ✓ au perfectionnement professionnel des professeurs de langue afin d'accroître leur capacité d'enseigner et d'appuyer les réfugiés réinstallés;
- ✓ l'inclusion de la formation linguistique non officielle au rôle des fournisseurs bénévoles de services d'aide (voir le chapitre 2.3);
- ✓ l'établissement et l'entretien de relations avec les établissements existants d'enseignement aux adultes afin de trouver des solutions de formation linguistique plus avancées.

À plus long terme, cherchez à :

- ✓ inclure dans les programmes d'orientation des réfugiés de l'information sur les possibilités de formation linguistique et sur la façon de s'en prévaloir;
- ✓ proposer une gamme souple de possibilités de formation (p. ex. des programmes fondés sur des cours spécialisés, de l'apprentissage en direct et à distance, des possibilités de formation dans le milieu de travail et dans la communauté, des études à temps plein et à temps partiel);
- ✓ mettre en place des mécanismes de coordination, de suivi et d'assurance de la qualité (p. ex. l'analyse comparative, les programmes nationaux);
- ✓ normaliser l'analyse préalable au cours;
- ✓ prévoir des possibilités de formation linguistique avancée pour ceux qui souhaitent poursuivre des études ou une formation plus poussée;
- ✓ offrir du soutien technique aux fournisseurs de formation linguistique;
- ✓ assurer un lien entre les programmes de formation linguistique après l'arrivée, l'orientation professionnelle et les études;
- ✓ accroître la capacité des fournisseurs bénévoles de soutien social à contribuer à l'acquisition de la langue (voir le chapitre 2.3);
- ✓ proposer des possibilités d'apprentissage pour les personnes ayant de faibles niveaux de participation aux programmes officiels de formation linguistique ou des taux élevés d'abandon;
- ✓ construire un effectif d'enseignants et d'assistants d'enseignement bilingues;
- ✓ assurer la liaison avec les établissements pertinents de formation des enseignants afin de bâtir et de conserver un effectif d'enseignants ayant des compétences en éducation des adultes, en apprentissage interculturel, dans l'acquisition d'une langue seconde et en enseignement des apprenants analphabètes ou partiellement analphabètes;
- ✓ établir des qualifications de l'enseignant spécialisé dans l'apprentissage d'une langue seconde pour les adultes et les enfants;
- ✓ offrir aux enseignants de langues un perfectionnement professionnel et des entretiens après les interventions afin d'améliorer leur capacité de soutenir les apprenants affectés par des traumatismes liés à leur expérience de réfugié.

La compétence dans la langue cible en tant qu'outil de reconstruction

La compétence dans la langue cible est une exigence de base pour devenir indépendant dans les activités quotidiennes comme faire ses courses, aller à la banque et conduire une automobile de même que pour se débrouiller afin d'obtenir des soins de santé ou de s'inscrire au système d'instruction public. Les réfugiés réinstallés qui peuvent communiquer dans la langue du pays d'accueil ont de meilleures perspectives d'autonomie. Ils ont accès à une gamme plus grande de possibilités d'emploi et sont mieux équipés pour participer à des études et à une formation plus poussées.

La langue est le moyen pour les réfugiés réinstallés de se sentir membres de la société d'accueil. Elle permet de s'insérer dans la société par l'accès aux médias et la participation à la vie communautaire, de participer aux échanges informels dans le voisinage, les centres commerciaux et les installations communautaires et enfin de nouer des relations sociales significatives.

En outre, la compétence dans la langue cible apporte des avantages psychologiques, car elle aide les réfugiés réinstallés à retrouver un sentiment d'autonomie, de dignité et de confiance en soi. Se démener pour communiquer ou dépendre des autres (en particulier des enfants) pour communiquer en leur nom peut être une source de honte et d'embarras.

Pouvoir comprendre les instructions de sécurité de base (comme les panneaux de signalisation ou les étiquettes sur les médicaments et les appareils électroménagers) et pouvoir contacter le service d'urgence dans le cas d'un problème de santé ou de sécurité rassurent le réfugié réinstallé et l'aident à retrouver un sentiment de sécurité.

De plus, faciliter l'acquisition de la langue aide à promouvoir les droits civils et humains des réfugiés, en renforçant leur capacité d'agir en autonomie dans leurs transactions commerciales et dans leurs relations avec les employeurs, le personnel d'application de la loi et les organismes du gouvernement.

L'acquisition de la langue est particulièrement importante pour les réfugiés réinstallés dans leurs rôles de parent ou de tuteur. Elle peut aider à éviter la dynamique familiale négative qui peut résulter d'une dépendance vis-à-vis des enfants (qui, de façon générale, acquièrent plus rapidement une nouvelle langue) et optimiser la capacité des parents d'aider les enfants et les jeunes à se réinstaller.

Bien que les programmes de formation linguistique exigent une planification attentive et des ressources suffisantes, ils constituent un investissement qui rapporte des avantages à long terme aux





sociétés d'accueil. En effet, les réfugiés réinstallés qui peuvent communiquer de façon indépendante sont mieux placés pour mettre à profit leurs compétences et leurs qualités et auront besoin de moins de services à long terme d'aide à la réinstallation.

“
« La communication est une chose importante, parce qu'il est important de parler la langue, sinon vous ne pouvez pas parler d'intégration. »
Un réfugié réinstallé

Facteurs affectant l'apprentissage de la langue cible et la participation à la formation linguistique

Les facteurs qui affectent la capacité du réfugié réinstallé à acquérir une langue seconde comprennent :

- leur niveau d'alphabétisme dans leur propre langue. Les personnes qui savent lire et écrire dans leur propre langue apprennent plus rapidement la langue seconde. L'acquisition d'une langue seconde dépend en partie de la compréhension des notions de base en communication et en calcul dans la langue première;
- leur aisance dans des langues autres que la langue maternelle;
- leur familiarité antérieure avec la langue du pays d'accueil ou avec une variante de celle-ci;
- l'âge, car l'apprentissage d'une autre langue devient plus difficile avec l'âge;
- leur niveau de réactions psychologiques à la torture et à d'autres traumatismes ou du stress associé à la réinstallation (p. ex. l'anxiété au sujet de membres de la famille qu'ils ont laissés derrière ou des symptômes traumatiques comme des flash-back peuvent nuire à l'apprentissage)¹.

Plusieurs facteurs peuvent affecter la participation du réfugié réinstallé aux programmes de formation linguistique, notamment :

- sa familiarité avec un environnement de salle de classe. Certains réfugiés n'auront pas suivi de cours officiels depuis quelque temps déjà et d'autres ne l'auront peut-être jamais fait;
- les responsabilités familiales et la disponibilité de solutions appropriées pour faire garder les enfants. Les familles de réfugiés ont peut-être un accès limité à la garde d'enfants informelle par des membres de la famille ou ne connaissent peut-être pas les services officiels de garde d'enfants, sont mal à l'aise à cette idée ou n'ont pas de quoi payer ces services;
- d'autres exigences relatives à la réinstallation. Certains réfugiés peuvent trouver difficile d'accorder la priorité à l'apprentissage d'une langue par rapport à d'autres tâches;
- des facteurs économiques. Des réfugiés réinstallés peuvent vouloir donner la priorité à l'emploi par rapport à l'apprentissage d'une langue ou être obligés de le faire;
- le sexe. Dans bien des cultures il est inacceptable pour les femmes de participer à des activités mixtes. Dans les cultures où le rôle de la femme est principalement à la maison, il se peut que l'apprentissage de la langue ne soit pas vu comme une priorité pour les femmes réfugiées. Il est important que les pays de réinstallation s'occupent de cette question, puisque,

- comme il est indiqué au chapitre 3.2, l'intégration des femmes réfugiées est essentielle à la fois pour les femmes elles-mêmes et leurs familles et pour les communautés;
- leur santé physique et mentale.

Facteurs de la société d'accueil qui affectent l'acquisition de la langue et la formation linguistique :

- l'existence de programmes officiels de formation linguistique et leur accessibilité. Cela dépendra en partie de la taille et de la composition du programme de réinstallation ainsi que de la répartition géographique des nouveaux réfugiés;
- la disponibilité d'un personnel suffisamment qualifié et expérimenté pour contribuer à la formation linguistique, notamment des professeurs, des interprètes, du personnel de soutien bilingue et des enseignants compétents dans l'enseignement de la langue cible, l'éducation des adultes et l'enseignement à des apprenants entièrement ou partiellement analphabètes;
- la mesure dans laquelle les établissements d'enseignement existants sont adaptés aux adultes ayant des besoins éducatifs spéciaux. Les systèmes d'éducation de bien des pays de réinstallation sont très développés, bien établis et adaptés pour répondre aux besoins des ressortissants ayant des antécédents scolaires continus;
- le versement de prestations de soutien du revenu aux réfugiés réinstallés pendant qu'ils participent à des programmes de formation linguistique. Cela est habituellement influencé par les attentes du pays de réinstallation quant à l'autonomie financière (voir le chapitre 1.4);
- la disponibilité de mécanismes d'aide pour permettre aux réfugiés réinstallés de participer à la formation linguistique (p. ex. les services de garde d'enfants, le transport);
- les possibilités de pratiquer la langue cible;
- la nécessité relative de parler la langue cible pour « survivre » (p. ex. les possibilités d'emploi pour les individus ayant une aisance limitée dans la langue cible, l'accès au soutien familial bilingue);
- les langues parlées. Dans certains pays, plusieurs dialectes sont en usage à côté de la langue officielle. L'apprentissage de ces idiomes peut être tout aussi important, sinon plus, pour les réfugiés réinstallés s'ils veulent se débrouiller dans la société d'accueil et y participer.



« S'il commençait à apprendre la langue, il perdait son emploi. Ses tâches et ses horaires au travail changeaient tout le temps : il ne pouvait pas suivre de cours régulier. »

Une réfugiée réinstallée



Questions à prendre en compte dans la planification des programmes de formation linguistique dans la langue cible

Les réfugiés réinstallés devraient-ils se voir offrir de la formation linguistique officielle dès leur arrivée?

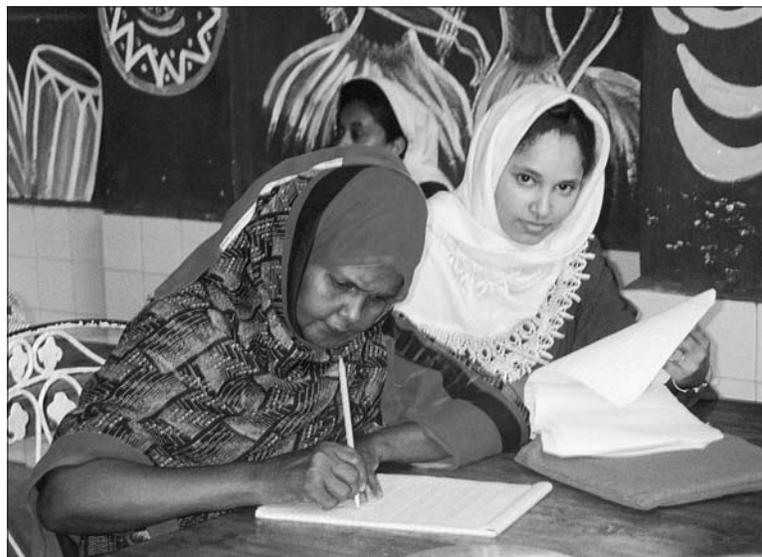
Si la plupart des pays prennent des dispositions pour offrir une formation linguistique après l'arrivée, il y a des différences dans



L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

L'apprentissage d'une langue locale au Bénin

Bien que les réfugiés réinstallés au Bénin suivent des cours de français, la langue officielle du pays, beaucoup s'installent dans des communautés qui parlent le fon. Comme il est important qu'ils puissent communiquer dans la langue locale, notamment ceux qui créent de petites entreprises, on leur propose aussi des cours de fon.



la durée de cette formation et dans sa place dans le processus d'intégration.

Trois approches peuvent être distinguées. Dans certains pays, comme aux États-Unis, la formation linguistique est offerte grâce à un programme de base d'une durée limitée, faisant partie du processus d'accueil des réfugiés. L'accent est mis sur l'acquisition des connaissances linguistiques nécessaires pour accomplir des tâches de base comme aller à la banque et utiliser les transports en commun. Des possibilités de formation linguistique permanente sont disponibles. Cependant, on incite les réfugiés réinstallés à suivre ces programmes en même temps qu'ils occupent un emploi rémunéré, soit en suivant des cours offerts dans le milieu de travail ou en dehors des heures de travail dans des programmes communautaires.

Cette approche est favorisée parce qu'on croit que les réfugiés réinstallés apprendront la langue plus rapidement dans leurs échanges quotidiens dans la société d'accueil et en particulier dans leur travail. Dans certains pays, on pense que les objectifs globaux d'intégration sont favorisés par un accès rapide à l'autonomie financière (voir le chapitre 1.4), processus qui serait retardé par une participation élargie à un programme de formation linguistique spécial.

Une deuxième approche est celle adoptée par le Canada et l'Australie où des programmes de formation linguistique spéciaux et élargis sont une composante essentielle du programme d'intégration. Ils sont financés par le gouvernement central et sont offerts gratuitement aux réfugiés réinstallés qui reçoivent des prestations de soutien du revenu pour payer leurs frais de subsistance de base et leur permettre de participer. Les nouveaux arrivants ont droit à ces programmes, mais ne sont pas tenus d'y participer.

“ De temps en temps, ma fille aînée m'apprend un peu de suédois, mais c'est difficile parce qu'elle a déjà oublié le Kurde. »

Un réfugié réinstallé

L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

L'intégration de la formation linguistique et de l'emploi dans les plans d'intégration individuels en Suède

Dans l'élaboration de leurs plans d'intégration individuels, les réfugiés qui s'installent dans la municipalité de Lulea en Suède rencontrent leur agent des cas et leur agent orienteur du programme municipal de l'éducation des adultes et du bureau d'emploi. Le plan est élaboré en tenant compte des besoins de formation linguistique du	réfugié, de ses qualifications, de son emploi antérieur, de ses antécédents scolaires et de ses objectifs pour l'avenir. Adapté aux besoins de l'individu, il comprend fréquemment une combinaison de cours de langue officielle en salle de classe et d'expérience de travail pertinente à temps partiel. Cette approche est	adoptée parce qu'on pense que l'emploi donne aux réfugiés des occasions naturelles de pratiquer et de consolider leurs connaissances du suédois tout en retirant des avantages psychologiques et pratiques de la participation au marché du travail.
---	---	--

Dans ces pays, on croit qu'avec de bonnes bases dans la langue cible, les réfugiés réinstallés auront de meilleures chances de devenir autonomes à long terme, d'accomplir d'autres tâches d'intégration de façon plus indépendante et de participer sur un pied d'égalité à la société d'accueil. On admet également que l'acquisition d'une nouvelle langue pour un adulte est un processus difficile qui est davantage compliqué pour les réfugiés par le stress de leur expérience. Le soutien du revenu est fourni parce qu'on croit que les réfugiés réinstallés apprendront plus rapidement la langue cible s'ils n'ont pas en même temps à faire face aux exigences supplémentaires de se chercher un travail rémunéré et de gagner leur vie.

La troisième approche est celle adoptée par plusieurs pays scandinaves. Comme dans le cas de l'Australie et du Canada, les réfugiés réinstallés peuvent suivre gratuitement des cours de langue et recevoir des prestations d'aide sociale pour leur permettre de participer à ces cours. Cependant, dans ces pays la planification de la formation linguistique est individualisée dans des plans d'intégration personnels et plus officiellement liée à l'orientation professionnelle, à des études plus poussées et au placement (voir le chapitre 2.3). On peut ainsi avoir simultanément une formation linguistique et un emploi à temps partiel. La participation est généralement obligatoire et dans certains pays, les réfugiés réinstallés peuvent voir leur soutien du revenu réduit s'ils ne participent pas.

Il est important que les circonstances et les priorités de chaque réfugié réinstallé soient respectées en ce qui concerne la formation linguistique. Certains peuvent avoir besoin de temps pour faire face au traumatisme et au stress avant de pouvoir faire bon usage des possibilités de formation linguistique.





FAVORISER LA COMMUNICATION INDÉPENDANTE :
PROGRAMMES DE FORMATION LINGUISTIQUE POUR LES RÉFUGIÉS
ADULTES RÉINSTALLÉS



La formation linguistique sera la première étape essentielle dans la réinstallation de nombreux réfugiés. D'autres considéreront que leurs objectifs d'intégration sont mieux servis s'ils commencent à travailler tôt. Même dans les pays qui offrent des conditions de participation relativement généreuses, la réalité c'est que les prestations de soutien du revenu ne couvrent généralement que les frais de subsistance de base. Bien que dans la plupart des cas il en est ainsi pour assurer la parité avec le soutien du revenu versé aux ressortissants qui ne font pas partie du marché du travail (voir le chapitre 2.4), les prestations de soutien du revenu peuvent être excessivement faibles pour les réfugiés réinstallés qui doivent assumer les coûts supplémentaires que suppose le fait de refaire leur vie dans un nouveau pays. Certains peuvent aussi avoir à subvenir aux besoins de parents à l'étranger. Dans ces circonstances, les réfugiés réinstallés n'auront peut-être pas d'autre choix que de donner la priorité au travail plutôt qu'à la formation linguistique. Cependant, l'expérience des pays qui offrent des programmes spéciaux de formation linguistique montre que la majorité des réfugiés choisissent d'y participer.

Les pays de réinstallation peuvent aider les réfugiés à concilier l'apprentissage de la langue avec d'autres objectifs de réinstallation en offrant des possibilités souples d'apprentissage de la langue (voir ci-dessous). Certains pays prévoient en outre un généreux délai entre l'arrivée du réfugié et le moment où il devrait s'être inscrit à un programme de formation linguistique ou l'avoir complété.

L'acquisition de la langue en tant que processus plutôt que programme

L'acquisition de la langue est un processus continu. Même quand des dispositions relativement généreuses sont prises pour offrir de la formation linguistique après l'arrivée, beaucoup de réfugiés ne parviennent qu'à une maîtrise partielle de la langue². C'est pourquoi il est important que les réfugiés réinstallés aient des possibilités permanentes de participer à des cours de langue. Il faudra également prendre des dispositions appropriées pour offrir des services d'interprétation et de traduction, surtout pour communiquer au sujet de questions qui exigent un haut degré de maîtrise de la langue technique, comme les questions de soins de santé ou les questions légales (voir le chapitre 2.5).

La formation linguistique en tant qu'instrument de réinstallation

Les programmes de formation linguistique mis en place dans un contexte d'intégration se distinguent de ceux qui peuvent être offerts aux ressortissants dans un milieu éducatif traditionnel, parce que l'un de leurs buts principaux est d'aider les réfugiés à se réinstaller dans un nouveau pays.

Dans la plupart des pays, les programmes de formation linguistique après l'arrivée mettent l'accent sur l'apprentissage de la langue afin d'acquérir des compétences sociales et de communication plutôt que d'en arriver à une maîtrise technique. En général, les programmes combinent la formation linguistique à l'apprentissage de tâches pratiques de réinstallation ainsi qu'à l'initiation aux lois, coutumes et pratiques de la société d'accueil. Dans certains pays, les programmes de formation linguistique sont également utilisés comme forum pour lier les nouveaux arrivants avec d'autres services de réinstallation, soit en invitant les représentants des services d'aide à donner des séances d'information pendant les heures de classe ou en organisant des excursions (ou des sorties éducatives) dans les principaux services et institutions. Ces sorties se déroulent habituellement dans la langue maternelle des réfugiés réinstallés.



Cette approche a été adoptée car l'enseignement de la langue cible est plus susceptible d'être efficace si elle est fondée sur les principes d'apprentissage des adultes (voir l'encadré p. 130) et si elle est axée sur la vie et les besoins quotidiens des apprenants adultes dans leurs rôles d'acheteurs, de parents, de citoyens et ainsi de suite³. Elle offre également des efficacités évidentes pour les pays de réinstallation, car elle leur permet de réaliser d'autres objectifs d'intégration dans le contexte de la formation linguistique.

En outre, certains pays lient la formation linguistique à la formation professionnelle et au placement.

La formation linguistique et l'adaptation culturelle

Les programmes de formation linguistique permettent aux réfugiés réinstallés d'acquérir la langue cible et de s'initier à la société d'accueil. Cependant, il devrait y avoir des moments réservés à l'enseignement bilingue, et l'histoire, la littérature et la culture des réfugiés devraient ressortir dans les programmes d'enseignement et dans la salle de classe.

Les avantages de reconstruire et de conserver une connexion et des échanges culturels ont été examinés ailleurs dans le manuel (voir le chapitre 1.3). Des considérations similaires s'appliquent au sujet de l'utilisation de la langue maternelle des réfugiés. En effet, l'apprentissage de la langue seconde sera probablement plus efficace si l'apprenant a régulièrement l'occasion d'utiliser sa langue maternelle⁴. En outre, comme il a été indiqué ci-dessus, certains concepts doivent être appris dans la langue maternelle avant de pouvoir être saisis dans la langue seconde.

Financement et planification des programmes de formation linguistique

Dans la plupart des pays de réinstallation, la responsabilité du financement, de la planification, de la coordination et du suivi



Élaborer la formation linguistique en se fondant sur les principes d'apprentissage des adultes

L'éducation des adultes sera probablement plus efficace si :

- les apprenants participent à la planification et à la mise en œuvre des activités d'apprentissage;
- elle s'inspire des expériences des apprenants, car celles-ci servent de base pour apprendre de nouvelles choses et augmentent la réceptivité vis-à-vis de l'apprentissage;
- cultive l'autonomie chez les apprenants en tant qu'importantes caractéristiques de l'âge adulte. Il faudra peut-être

encourager cette attitude, car beaucoup de participants sont peut-être plus familiers avec un milieu d'apprentissage dirigé par l'enseignant;

- est donnée dans un climat qui encourage et appuie l'apprentissage, lequel est caractérisé par la confiance et le respect mutuel et dans lequel les conflits sont gérés avec efficacité;
- un esprit de collaboration est encouragé dans le milieu d'apprentissage, car on reconnaît le fait que les enseignants tout comme les apprenants

ont quelque chose à apporter;

- on a recours à de petits groupes pour promouvoir l'esprit d'équipe et encourager la coopération et la collaboration;
- l'enseignement est fondé sur la compréhension des expériences et des communautés des apprenants (p. ex. on tient compte de facteurs comme le sexe, l'expérience de réfugié);
- on demande aux apprenants adultes de préciser et d'établir leurs propres techniques d'évaluation.

Adapté de l'article de S Imel, *Using Adult Learning Principles in Adult Basic and Literacy Education*, sur le site Web de la « Adult, Career and Vocational Educational Clearinghouse », 1998.

des programmes de formation linguistique appartient au gouvernement national. Cependant, comme on reconnaît l'importance de décentraliser davantage la mise en œuvre de l'intégration, les programmes sont généralement exécutés par des fournisseurs de la communauté, comme les établissements d'enseignement, les organismes ethnoculturels communautaires, les organisations non gouvernementales et les administrations municipales.

Par exemple, les Cours de langue pour les immigrants au Canada (CLIC) sont financés par le gouvernement fédéral qui assume également la responsabilité de fixer les grands objectifs du programme d'enseignement ainsi que les lignes directrices et d'en assurer le suivi. Toutefois, le programme est offert par environ 80 fournisseurs partout au Canada.

Initiatives visant à faciliter l'acquisition de la langue cible

Souplesse de l'offre de formation linguistique

Il est important d'être flexible dans l'offre de services (voir l'encadré), car :

L'importance de la souplesse : possibilités de prestation de la formation linguistique

Il existe toute une gamme de modèles de prestation de la formation linguistique, y compris :

- des programmes de groupe spécialisés;
- des programmes en milieu de travail;
- des programmes de tutorat à la maison (donnés par des enseignants rémunérés ou des bénévoles formés);
- des programmes

d'éducation à distance;

- l'apprentissage en ligne. Par exemple, les réfugiés qui se réinstallent au Canada peuvent recevoir de l'enseignement en ligne grâce au programme CLIC de ce pays;
- l'enseignement à l'intérieur et à l'extérieur des heures de travail traditionnelles ainsi qu'à temps plein ou à temps partiel.

Les programmes de formation linguistique doivent en principe être assurés par un personnel ayant une formation adéquate, mais des éléments d'apprentissage informel de la langue peuvent aussi faire partie du rôle des répondants, des amis et des fournisseurs bénévoles de services d'aide.



La capacité de formation linguistique dans les nouveaux pays de réinstallation

Les programmes de formation linguistique sont longs à mettre sur pied et sont coûteux. Il se peut que les pays en développement ne puissent pas offrir un programme complet, surtout dans les premières années. Cependant, songez à :

- établir un groupe de travail de spécialistes (comme des experts de l'éducation des adultes et des professeurs de langue) qui peuvent aider à trouver les programmes appropriés, les options de placement et d'autres stratégies de formation linguistique;
- élaborer un plan à long terme pour bâtir la capacité de formation linguistique (de trois à

cinq ans et au-delà), destiné à lier la formation linguistique précoce à d'autres cours officiels ou spécialisés existants;

- assurer la liaison avec des établissements d'enseignement existants pour offrir une formation linguistique avancée;
- placer les réfugiés réinstallés dans des endroits où ils cohabitent avec d'autres communautés linguistiques (p. ex. des immigrants ou des demandeurs d'asile) et où il existe des programmes de formation ou de meilleures possibilités de réaliser des économies d'échelle;

- mettre en place des programmes de tutorat (offerts par des enseignants rémunérés ou des bénévoles formés), option à envisager quand le nombre ne justifie pas un programme plus officiel;
- trouver et développer des communautés d'intégration particulières (voir le chapitre 2.1). Si les réfugiés réinstallés sont dispersés, il sera logiquement difficile et plus coûteux d'offrir des programmes de formation linguistique;
- intégrer la formation linguistique informelle aux rôles des fournisseurs bénévoles de services d'aide.





FAVORISER LA COMMUNICATION INDÉPENDANTE :
PROGRAMMES DE FORMATION LINGUISTIQUE POUR LES RÉFUGIÉS
ADULTES RÉINSTALLÉS

- certaines options peuvent convenir davantage aux personnes ayant des besoins d'apprentissage spéciaux (par exemple, le tutorat à la maison peut être plus accessible aux femmes qui doivent prendre soin des enfants, aux survivants du traumatisme et de la torture ou aux personnes ayant une invalidité);
- il faudra des options d'apprentissage plus formalisées pour les personnes souhaitant participer à de la formation linguistique avancée ainsi qu'à des études et à une formation plus poussées;
- l'acquisition de la langue est un processus continu. En ayant accès à des options d'apprentissage souples comme l'enseignement en ligne et le tutorat à la maison, les réfugiés réinstallés peuvent parfaire les compétences linguistiques apprises dans une salle de classe;
- dans les pays où les réfugiés réinstallés sont placés à l'extérieur des grands centres urbains, il peut être difficile d'offrir à tous les nouveaux arrivants un programme de formation de groupe;
- la souplesse permet aux planificateurs et aux fournisseurs de services d'intégration d'explorer des possibilités d'apprentissage dans une gamme de contextes sociaux comme le milieu de travail, les établissements scolaires et les relations sociales;
- les réfugiés réinstallés qui continuent à travailler peuvent avoir une capacité limitée d'assister à des cours.

Analyse des besoins individuels avant la formation

Divers pays analysent les besoins en formation linguistique des réfugiés réinstallés avant de les faire participer à un programme de formation linguistique. Certains pays ont mis au point des instruments normalisés d'évaluation pour ce processus. L'analyse des besoins aide à :

- évaluer le degré d'alphabétisation des réfugiés dans leur langue maternelle ainsi que leur connaissance de la langue cible de sorte qu'ils puissent être placés dans un cours à un niveau qui leur convient. Cela est important pour éviter que les apprenants abandonnent le cours parce qu'ils doivent apprendre à un rythme trop rapide ou parce qu'on ne les encourage pas assez;
- permettre aux fournisseurs de formation linguistique d'établir avec les réfugiés réinstallés leurs objectifs d'apprentissage de la langue, c'est-à-dire s'ils l'apprennent surtout pour se débrouiller dans leur vie de tous les jours dans la société d'accueil ou pour suivre des études ou une formation plus poussées. Dans certains pays, l'analyse des besoins avant les cours est expressément liée à l'orientation professionnelle afin d'aider les réfugiés réinstallés à planifier un programme d'apprentissage et de formation approprié;
- repérer les participants ayant des besoins d'apprentissage spéciaux (p. ex. des apprenants analphabètes, des survivants du traumatisme et de la torture, des réfugiés ayant une invalidité).

La formation linguistique dans le milieu de travail

Les fournisseurs de formation linguistique aux États-Unis et dans d'autres pays établis de réinstallation ont attaché une certaine importance à l'élaboration de programmes de formation linguistique dans le milieu de travail. Ceux-ci sont donc offerts soit pendant les horaires de travail, ou immédiatement avant ou après, pour éviter des trajets inutiles.

Dans certains cas, la formation linguistique en milieu de travail est facultative. Dans d'autres, l'enseignement de la langue peut être adapté pour permettre aux réfugiés réinstallés de travailler plus efficacement.

Comme indiqué au chapitre 2.9, la formation linguistique en milieu de travail peut également être offerte à des employeurs éventuels quand une maîtrise limitée de la langue pourrait constituer un

obstacle à l'embauche de réfugiés réinstallés.

Il sera possible de préparer les employeurs à appuyer la formation linguistique en milieu de travail en autorisant les réfugiés réinstallés à quitter leur poste pour suivre cette formation (ce qui risque toutefois de limiter la durée des cours) ou en participant aux frais du programme.

La formation linguistique en milieu de travail, surtout lorsqu'elle est adaptée aux exigences d'un emploi particulier, peut être très efficace et permet aux réfugiés d'acquérir des compétences linguistiques qui ont une application immédiate et une signification pour eux et qu'ils ont constamment la chance de mettre en pratique dans leur emploi. Grâce à une plus grande compétence linguistique, les réfugiés réinstallés peuvent aussi avoir une meilleure chance

d'avancement dans leur milieu de travail.

Parallèlement, les programmes qui sont axés sur le monde du travail peuvent ne pas nécessairement accroître la compétence de communication du réfugié dans d'autres contextes, ce qui montre l'importance pour les participants d'avoir accès à d'autres possibilités d'apprentissage de la langue.

Les programmes de formation dans le milieu de travail sont particulièrement en vogue aux États-Unis, car les réfugiés réinstallés y sont tenus de suivre des cours de langue en même temps qu'ils occupent un emploi rémunéré. Cependant, dans d'autres pays, ces programmes peuvent être utilisés pour fournir des occasions permanentes d'apprendre la langue pour ainsi compléter les programmes offerts après l'arrivée.



Assurance de la qualité

Comme les programmes de formation linguistique sont généralement offerts par divers fournisseurs de la communauté, il est important d'élaborer des stratégies pour veiller au respect d'une norme appropriée de prestation du programme et pour que les objectifs de la formation linguistique soient généralement conformes à la fois entre eux et avec les objectifs nationaux d'intégration. Parmi les initiatives précises dans les pays établis de réinstallation figurent :

- des niveaux linguistiques (ou des échelles de maîtrise de la communication). En plus de fournir un fondement pour effectuer des évaluations des besoins avant les cours, les niveaux de compétence peuvent être des outils utiles pour fixer des normes aux programmes de formation linguistique, pour la formation des enseignants et pour la promotion de communications claires chez le personnel de formation



FAVORISER LA COMMUNICATION INDÉPENDANTE :
PROGRAMMES DE FORMATION LINGUISTIQUE POUR LES RÉFUGIÉS
ADULTES RÉINSTALLÉS

- linguistique et entre eux et les organismes de financement, les organisations d'employeurs, les évaluateurs et les organismes d'attribution des permis. Le Canada, l'Australie et l'Irlande ont des niveaux de compétence nationaux pour les programmes de formation linguistique;
- des programmes d'enseignement nationaux. Par exemple, au Canada et en Australie, les fournisseurs de formation linguistique ont établi un programme d'enseignement national. Reconnaissant la nécessité d'être souple, le programme d'enseignement n'est pas très normatif, mais il expose les grandes lignes du contenu, les objectifs et les compétences;
 - des organismes et des ressources d'aide technique. Par exemple, aux États-Unis, l'Office of Refugee Resettlement finance le Spring Institute for Intercultural Learning, qui appuie la formation linguistique communautaire grâce à des programmes de perfectionnement professionnel, l'élaboration de cursus et des conseils sur la conception du programme. Au Canada, les enseignants ont accès à un site Web national qui leur donne des directives précises concernant le programme d'enseignement, des plans de leçons et d'autres ressources;
 - des systèmes d'assurance de la qualité. Par exemple, aux États-Unis, le Spring Institute for Intercultural Learning mentionné ci-dessus a créé le *English Language Training Program Self Review* : il s'agit d'un outil destiné à l'amélioration de ses connaissances au moyen d'une autoévaluation des enseignants selon des indicateurs de qualité couvrant une série de domaines clés comme la création de cursus et le perfectionnement professionnel.

Formation linguistique pour les réfugiés réinstallés ayant des besoins spéciaux ou plus intenses

Les réfugiés réinstallés qui ont un degré d'alphabétisation nul ou limité dans leur langue maternelle, qui viennent de sociétés analphabètes (parfois connues sous le nom de sociétés ayant une tradition orale) ou qui ont un traumatisme lié à leur condition de réfugiés peuvent avoir des besoins supplémentaires de formation linguistique.

Les pays de réinstallation ont cherché à soutenir la participation de ces groupes à la formation linguistique et à améliorer leurs résultats par les moyens suivants :

- intégrer à la formation linguistique un soutien psychologique et une aide à la réinstallation. Dans certains pays, les fournisseurs de formation linguistique et les fournisseurs de services d'aide à l'installation ont créé des partenariats afin de régler les problèmes de réinstallation tout en offrant de la formation linguistique (voir l'encadré p. 138);
- donner les cours de langue dans un contexte pouvant être plus acceptable pour le réfugié réinstallé que la salle de classe traditionnelle (p. ex. dans le cadre d'activités de loisirs ou sociales);

- proposer une gamme souple de possibilités de formation linguistique; offrir une aide pratique pour avoir accès à la formation linguistique (p. ex. services de garde d'enfants, transport);
- offrir un perfectionnement professionnel spécial ou des qualifications pour les enseignants qui travaillent avec des apprenants qui ont des besoins d'alphabétisation spéciaux, puisque cette tâche exige des compétences et des approches différentes;
- offrir aux apprenants ayant des besoins spéciaux une période plus longue ou plus intense de formation linguistique (voir l'encadré p. 138);
- élaborer des possibilités d'enseignement bilingue. Celles-ci seront particulièrement importantes pour les apprenants ayant des besoins spéciaux, car de nombreux concepts ne peuvent être enseignés dans la langue seconde avant d'avoir été saisis dans la langue maternelle;
- faire participer les communautés ethnoculturelles à la planification des programmes de formation linguistique;
- passer des marchés avec des groupes et des services ethnoculturels pour qu'ils deviennent des fournisseurs de formation linguistique.

Des approches ciblées peuvent aussi être nécessaires pour s'assurer de la participation des femmes et des personnes âgées. Ces approches sont examinées aux chapitres 3.2 et 3.4 respectivement.

Appui à la participation à la formation linguistique

Dans plusieurs pays, le gouvernement national prend des dispositions officielles de financement pour assumer les frais de la garde d'enfants afin de permettre aux réfugiés réinstallés ayant des responsabilités familiales de participer à la formation linguistique. Lorsqu'un financement officiel n'est pas disponible à cette fin, des bénévoles peuvent devenir une source importante de services de garde d'enfants.

Ressources pédagogiques

Du matériel pédagogique a été préparé pour faciliter l'acquisition de la langue et pour servir d'outil d'apprentissage au sujet de la société d'accueil et d'autres services de réinstallation. Le matériel pédagogique permet à la pratique d'être documentée et d'être mise à la disposition d'une gamme plus vaste de fournisseurs de formation linguistique et, en diminuant le temps de préparation de cours, elle permet une utilisation plus efficace du temps d'enseignement.

Formation et soutien du personnel

Les professionnels de l'éducation qui travaillent dans un contexte d'intégration ont besoin de compétences supplémentaires dans les domaines de l'acquisition d'une langue seconde, les méthodes d'éducation des adultes et l'enseignement interculturel ainsi que dans l'éducation des adultes ayant des





L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

Accélérer l'apprentissage par l'enseignement de la langue maternelle

QUATRE-VINGT POUR CENT des réfugiés adultes qui arrivent en Nouvelle-Zélande depuis 1995 n'ont pas achevé leurs études primaires. Une étude effectuée par Jeannie Martin Blaker du service de tutorat de l'anglais langue seconde à la maison de West Auckland a permis de constater qu'après cinq ans aucun des réfugiés et des migrants ne satisfait à la définition acceptée d'une personne sachant lire et écrire. Une étude australienne effectuée en 1992 a permis de constater qu'il faut aux apprenants peu alphabétisés environ 18 à 24 mois d'enseignement à temps plein pour atteindre un niveau de base en anglais.	En fonction de ces études et compte tenu de la nécessité pour les réfugiés de s'intégrer plus rapidement à la société néo-zélandaise, le service national de tutorat à la maison de l'anglais langue seconde a créé et mis à l'essai un nouveau modèle. L'idée est que les réfugiés réinstallés, notamment ceux d'entre eux ayant un faible niveau d'alphabétisation dans leur langue maternelle, apprennent dans une période plus rapide si leur tuteur est bilingue et qu'on leur consacre plus de temps de cours. Une proposition a été présentée afin de former comme tuteurs des réfugiés qualifiés, et on a trouvé des réfugiés africains bilingues qui pouvaient enseigner à lire et à écrire à d'autres personnes parlant leur langue. WINZ (l'organisme d'emploi du gouvernement) a financé la formation de 10 tuteurs bilingues. Les tuteurs potentiels devaient avoir un bon niveau d'anglais et avoir terminé au moins leurs études secondaires. Il a été difficile de trouver et de recruter des femmes des communautés cibles répondant à ces critères. Le cours a commencé avec deux femmes et huit hommes somaliens dont	cinq avaient déjà enseigné avant de venir en Nouvelle-Zélande. Les heures d'enseignement étant assumées par la stratégie du gouvernement d'alphabétisation des adultes, les tuteurs bilingues et formés ont donné des cours d'une durée de deux à 12 heures à des réfugiés pratiquement analphabètes parlant l'amharique, le somali et l'oromo. Au total, 118 réfugiés ont suivi ces cours. Les élèves ont évalué très favorablement les nouveaux tuteurs, l'observation la plus fréquente étant que les tuteurs pouvaient leur donner des explications dans leur propre langue. Une autre étude réalisée en collaboration par une école d'ingénieurs et une université locales a cherché à mesurer les progrès de l'alphabétisation. Ils ont examiné les cours donnés par des tuteurs bilingues et d'autres cours d'alphabétisation donnés par des tuteurs anglophones à des apprenants réfugiés. Le projet de recherche a été achevé en mars 2002. En raison du succès du programme, il est envisagé d'appliquer cette approche dans d'autres grands centres de réinstallation.
---	--	---

L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

Se former dans le domaine de la santé tout en apprenant la langue

Dans l'État australien de Victoria, le Adult Multicultural Education Service, en partenariat avec la Victorian Foundation for Survivors of Torture, a réalisé un cahier d'exercices visant à mieux faire comprendre aux réfugiés réinstallés le système de soins de santé australien et les façons d'y avoir accès.	réfugiés, il met l'accent sur des questions qui préoccupent directement les réfugiés réinstallés. Vu l'importance de l'enseignement bilingue, le cahier d'exercices est accompagné d'une brochure publiée dans huit langues des communautés de réfugiés. Cette brochure, intitulée <i>Making a Healthy Start in Australia</i> , permet aux nouveaux arrivants d'apprendre simultanément des concepts plus complexes dans leur propre langue et, grâce à des exercices, le vocabulaire à utiliser dans leurs rapports avec les services de santé.	réfugié à propos de la santé et des soins de santé en fonction de son expérience dans son pays d'origine. Cela sert de point de départ pour examiner les différences avec le système australien de soins de santé. Cette approche met en lumière l'importance de reconnaître et d'affirmer la culture ainsi que les expériences passées du réfugié et de s'en inspirer. Le cahier donne des renseignements généraux à l'intention des enseignants mais il sert aussi à les sensibiliser davantage à l'expérience des réfugiés et leur faire mieux comprendre cette expérience.
---	--	--



Penser à fournir les renseignements suivants pour aider les professionnels et les bénévoles à donner une formation linguistique efficace aux réfugiés réinstallés :

- des renseignements généraux sur les pays d'où viennent les réfugiés;
- le niveau probable et la nature de l'expérience scolaire des communautés pertinentes;
- les langues parlées par les groupes de réfugiés;
- l'impact de l'expérience de réfugié, en particulier la torture et les traumatismes, sur le processus d'apprentissage;
- l'impact personnel sur les enseignants du fait de travailler avec des étudiants traumatisés et les manières qui peuvent les aider à éviter et à régler ce problème;
- le soutien social et l'aide à la réinstallation qui sont offerts aux réfugiés réinstallés dans le pays d'accueil;
- comment et vers qui diriger les étudiants qui ont besoin d'une aide supplémentaire;
- des programmes d'études particuliers et d'autres ressources disponibles aux enseignants;
- de la formation interculturelle.



L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

Plus que de la formation linguistique en Australie

Les migrants et réfugiés qui s'installent en Australie ont droit à 510 heures de cours d'anglais dans le cadre du Adult Migrant English Program (AMEP). Ce programme est offert dans le but de soutenir l'installation réussie des migrants et des réfugiés et de favoriser leur participation égale à tous les aspects de la société australienne. Par conséquent, il n'est pas limité aux personnes qui ont besoin de connaissances linguistiques pour travailler ou étudier. Bien que le programme soit facultatif, plus de 90 % des nouveaux arrivants y participent ⁵ .	plein ont droit au soutien du revenu pendant qu'ils suivent les cours. L'AMEP est financé par le gouvernement australien et est offert sur une base contractuelle par divers fournisseurs dans chaque État et territoire. Dans l'État australien de Victoria, l'AMEP est offert par l'Adult Multicultural Education Services (AMES) et ses partenaires. L'AMES offre une série d'options d'apprentissage, y compris des cours à temps plein ou à temps partiel soit en salle de classe ou dans un milieu communautaire. Un programme de tutorat à la maison (fourni par des bénévoles formés) et une possibilité d'apprentissage à distance sont offerts aux clients qui ne peuvent assister à des cours officiels en raison du lieu des cours, de l'heure ou pour des raisons personnelles, culturelles ou liées au travail. Le cours d'apprentissage à distance comprend des livres, des bandes sonores et vidéo; il est soutenu	par des contacts réguliers par téléphone avec un tuteur qualifié. Les clients peuvent aussi choisir une option d'apprentissage adaptée à leur propre rythme, encore une fois supervisée par un enseignant. Avant de débiter l'AMEP, les clients font évaluer leurs connaissances linguistiques et ils sont placés dans une classe qui correspond à leur niveau de connaissances. Les réfugiés et les candidats du programme humanitaire qui sont presque analphabètes dans leur propre langue, qui se heurtent à des obstacles à l'installation ou qui ont un grave traumatisme lié à leurs conditions de réfugiés sont invités à participer au Special Preparatory Program (SPP). Ce programme offre une centaine d'heures supplémentaires de cours gratuits destinés à préparer les clients à s'inscrire au programme principal (AMEP). Un partenariat avec la Victorian Foundation for Survivors of Torture permet d'offrir aux
---	--	--

besoins d'apprentissage spéciaux (p. ex. ceux dont l'alphabétisation dans la langue maternelle est limitée, les survivants de traumatisme et de torture).

Dans les pays ayant des programmes bien établis de protection des réfugiés et d'immigration, des qualifications spéciales ont été établies pour les enseignants de la langue cible travaillant auprès des adultes (soit comme une spécialité dans les qualifications d'enseignant ou comme cours d'études de deuxième cycle). Bien que ce n'est peut-être pas viable dans les nouveaux pays de réinstallation ou ceux qui accueillent un petit nombre de réfugiés, on peut envisager d'autres dispositions de perfectionnement professionnel destinées aux enseignants (par exemple, par l'entremise d'une agence d'aide technique ou un établissement de formation des enseignants).

Un environnement d'apprentissage offre des occasions uniques aux participants adultes d'établir des relations l'un avec l'autre ainsi

L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

enseignants une formation spéciale afin de soutenir les survivants de traumatisme. Les programmes d'AMES sont offerts par des enseignants qualifiés ayant des qualifications supplémentaires dans l'enseignement de l'anglais langue seconde à des adultes. Les cours portent sur une série de compétences exposées dans le certificat national de l'anglais parlé et écrit (<i>Certificate of Spoken and Written English - CSWE</i>). Les étudiants qui maîtrisent les compétences exposées dans le CSWE se voient remettre un certificat. Un enseignant expérimenté de l'AMES assure la qualité du programme grâce à une surveillance régulière des niveaux de compétences du CSWE. L'AMES offre cependant plus qu'un programme d'apprentissage de la langue. Les clients qui participent à l'AMEP sont initiés à une série de services d'installation grâce à	de l'information qui est donnée et à des visites et apprennent également la terminologie qu'il faut utiliser pour avoir accès à ces services. Dans le programme SPP, on cherche surtout à soutenir les clients qui se rétablissent des effets négatifs de leur expérience de réfugié. Le SPP mise sur des soutiens supplémentaires comme des renseignements et de l'enseignement bilingues et le tutorat à domicile. Il est offert en étroite collaboration avec d'autres services d'installation de sorte que les participants peuvent obtenir l'aide dont ils ont besoin pour leurs problèmes émotionnels ou de réinstallation. Le SPP est complété par d'autres programmes novateurs mis en place pour soutenir les réfugiés réinstallés qui ont des besoins d'emploi et d'apprentissage supplémentaires (voir p. 288). AMES veille à ce qu'il y ait des liens solides entre son	programme AMEP et les études plus poussées, la formation professionnelle et l'emploi. À mesure que leurs connaissances de l'anglais s'améliorent, les clients qui veulent utiliser ces possibilités sont dirigés vers un conseiller qui les aide à planifier leur trajectoire personnelle. Les étudiants apprennent l'anglais pour se trouver du travail et exercer un emploi et se voient offrir des emplois dans l'industrie australienne afin d'acquérir de l'expérience professionnelle. AMES cherche à affirmer et à respecter l'héritage linguistique et culturel de sa clientèle grâce à une série de stratégies notamment l'enseignement interculturel, l'instruction et le soutien bilingues, la satisfaction de besoins culturels particuliers (p. ex. la fourniture d'une salle de prières), de la formation sur la diversité culturelle pour les enseignants et des possibilités pour les étudiants de partager leurs expériences culturelles.
--	---	--



qu'avec le personnel enseignant et les bénévoles. Il n'est pas rare dans ces contextes de voir des participants dévoiler à la fois leurs expériences traumatiques passées ou des difficultés actuelles. Tant les bénévoles que les enseignants professionnels ont besoin d'appui pour répondre judicieusement aux participants et pour faire face aux conséquences personnelles d'un travail auprès d'un groupe affecté par un traumatisme (voir le chapitre 3.1).

Des dispositions visant à offrir aux enseignants un perfectionnement professionnel et des entretiens post-intervention peuvent recourir à une agence d'aide technique ou être fondées sur un partenariat avec un service d'aide aux réfugiés.

Pour accroître les possibilités d'enseignement bilingue, il faut également envisager de bâtir un effectif d'enseignants ou d'aides enseignants bilingues.



ACQUISITION ET ENSEIGNEMENT DE LA LANGUE CIBLE

GLOBALEMENT, UN BON PROGRAMME D'INTÉGRATION DEVRAIT :

- faire de l'enseignement de la langue cible une partie intégrante du programme de réinstallation;
- faire en sorte que les programmes de formation linguistique reçoivent un financement suffisant, stable et permanent;
- établir des mécanismes centralisés pour la coordination, la planification et le suivi des programmes de formation linguistique;
- élaborer des normes nationales pour les programmes de formation linguistique;
- avoir des stratégies pour bâtir un effectif pour la prestation des programmes de formation linguistique;
- offrir une série d'options dans les types de programmes et les modèles d'enseignement reconnaissant la diversité des capacités, des compétences et des aspirations des réfugiés réinstallés;
- fournir le soutien du revenu et d'autres formes d'aide pour permettre la participation à la formation linguistique;
- veiller à l'établissement de liens entre la formation linguistique et d'autres processus d'intégration, en particulier l'orientation, le soutien social, l'orientation professionnelle, les études plus poussées et la formation ainsi que le placement;
- promouvoir la formation linguistique en tant qu'activité socialement et économiquement valable mais facultative;
- veiller à ce que les réfugiés réinstallés aient un accès permanent à des interprètes jusqu'à ce qu'ils aient acquis la compétence de communication (et par la suite au sujet des questions exigeant une plus grande maîtrise de la langue technique).

LES PROGRAMMES DE FORMATION LINGUISTIQUE DEVRAIENT :

- s'appuyer sur les principes pédagogiques de l'enseignement aux adultes;
- respecter et valoriser la langue maternelle ainsi que la culture de l'apprenant en suscitant des occasions d'utiliser deux ou plusieurs langues et en intégrant l'histoire, la littérature et les expériences culturelles des réfugiés dans les programmes d'études et dans la salle de classe;
- veiller à ce que les apprenants aient un accès équitable aux installations et aux ressources;
- avoir des procédures d'évaluation individualisées pour veiller à ce que les possibilités de formation soient adaptées aux compétences et aux aspirations des réfugiés réinstallés, y compris de ceux ayant des besoins de formation linguistique supplémentaires;
- refléter le contexte social de la langue enseignée et l'importance des acquis expérimentiels;
- fournir ou faciliter l'accès à des services de garde d'enfants culturellement adaptés;
- être fournis par un personnel ayant la formation pédagogique voulue dans l'acquisition d'une langue seconde et l'enseignement aux adultes, ainsi que le perfectionnement professionnel pour cerner et satisfaire les besoins supplémentaires des réfugiés dans un contexte d'apprentissage;
- prendre soin de remédier à tout signe de racisme et de discrimination dans le contexte de l'apprentissage.

Chapitre 2.7

Trouver du sens dans un nouveau pays : programmes et processus d'orientation

Ce chapitre porte sur les stratégies d'orientation des nouveaux arrivants à propos de la culture, des systèmes et des ressources de la communauté d'accueil.

Comme l'orientation peut être offerte dans le contexte de divers autres programmes de soutien social ou de formation linguistique, ce chapitre doit être lu conjointement avec les chapitres 2.3 et 2.6. Les détails de l'orientation concernant des questions spécifiques comme les soins de santé et l'emploi sont traités dans les chapitres correspondants.

L'orientation, comme l'intégration, est réciproque. Là encore, il est aussi important pour les communautés d'accueil de comprendre la culture et le parcours des réfugiés réinstallés que, pour les nouveaux arrivants, de comprendre les normes culturelles et les mœurs de la communauté d'accueil. Les stratégies pour améliorer la compréhension par les communautés d'accueil du parcours des réfugiés réinstallés sont discutées dans l'ensemble de ce manuel, et notamment au chapitre 2.11.





Planification des programmes et des processus d'orientation

En créant un nouveau programme de réinstallation, donnez la priorité aux points suivants :

- ☑ offrir une orientation dans le cadre de la gestion précoce des cas et du soutien social;
- ☑ préparer un bref document sur le pays et son programme de réinstallation;
- ☑ offrir aux personnes à qui on propose la réinstallation des sessions d'information avant leur arrivée;
- ☑ incorporer une orientation pratique dans le soutien à la réception;
- ☑ recruter et former des bénévoles locaux pour assurer une assistance à l'orientation;
- ☑ obtenir des documents d'information traduits rédigés par d'autres pays de réinstallation;
- ☑ préparer une liste des principaux services de soutien et de leurs coordonnées;
- ☑ obtenir des informations spécifiques aux cultures et aux pays des populations de réfugiés, à partir d'autres pays de réinstallation pour les fournisseurs de services d'orientation.

À plus long terme, visez :

POUR LES FOURNISSEURS DE SERVICES D'ORIENTATION

- ☑ cours, ressources, information et manuels destinés à guider les fournisseurs de services d'orientation et améliorer la capacité du personnel d'autres systèmes à fournir des services d'orientation;
- ☑ cours de formation;
- ☑ soutien technique (par exemple sites Web, services d'aide);
- ☑ ressources pédagogiques (par exemple cassettes, vidéos, jeux);
- ☑ contenus de cours et ressources destinés à promouvoir l'orientation dans l'ensemble des programmes de formation linguistique.

POUR LES RÉFUGIÉS RÉINSTALLÉS

- ☑ fournir des informations dans les langues des réfugiés sous forme écrite, audio ou vidéo;
- ☑ sites Web fournissant des informations d'orientation;
- ☑ programmes d'orientation formels avant et après l'arrivée;
- ☑ implication, dans l'orientation, des fournisseurs bénévoles et professionnels de soutien social;
- ☑ d'autres contextes pour fournir de l'orientation à des services et programmes spécifiques (par exemple aux soignants ou aux écoles);
- ☑ programmes d'orientation personnalisés pour les groupes ayant des besoins spéciaux (par exemple, les jeunes réfugiés, les parents seuls ou les femmes vulnérables) ou mettant l'accent sur des questions particulières liées à l'intégration (par exemple la violence domestique ou les conflits de générations).

EN GÉNÉRAL

- ☑ systèmes destinés au suivi et à l'évaluation des programmes d'orientation;
- ☑ mise à jour régulière des informations fournies aux réfugiés réinstallés, grâce à des liens à jour avec les fournisseurs de services et des programmes.

L'orientation comme outil de reconstruction

Beaucoup de réfugiés réinstallés viennent de pays ayant des valeurs religieuses, culturelles et politiques très différentes de celles du pays de réinstallation. Beaucoup d'entre eux viennent de pays en développement et se réinstallent dans des sociétés industrialisées et urbanisées.

À leur arrivée, les réfugiés réinstallés doivent apprendre à effectuer une série de nouvelles tâches (comme l'usage des transports publics et des guichets automatiques) et à utiliser des ressources comme les soins de santé, le soutien de l'emploi et du revenu. Les réfugiés doivent souvent réaliser ces tâches alors qu'ils sont confrontés au stress de l'adaptation à leur nouveau pays, et dans certains cas, aux séquelles des traumatismes antérieurs.

Une orientation efficace peut aider les réfugiés réinstallés à :

- se faire une idée réaliste de la société d'accueil et comprendre ses valeurs et sa culture. Beaucoup de réfugiés réinstallés ont des attentes élevées, notamment en matière de logement et d'emploi;
- mieux comprendre les attentes de la société d'accueil envers eux;
- identifier leurs propres besoins et priorités en matière de réinstallation, afin de faire des choix judicieux;
- avoir accès aux ressources nécessaires à une réinstallation réussie;
- acquérir des compétences en résolution de problèmes;
- devenir indépendants (ce qui est particulièrement important pour les réfugiés qui ont vécu longtemps dans des camps de réfugiés. Un bon programme d'orientation peut aider à sortir du cercle vicieux du « désespoir appris » qui peut résulter de cette dépendance);
- redonner la maîtrise de la situation et réduire l'anxiété;
- connaître les problèmes usuels qu'ils peuvent rencontrer au cours du processus de réinstallation, car en étant capables de les prévoir et de les comprendre comme des choses 'normales', ils pourront en réduire l'impact;
- avoir une première impression positive de la société d'accueil.

Les programmes d'orientation aident à prévenir l'incompréhension et les conflits, ce qui va dans le sens de l'harmonie sociale. Par ailleurs, les réfugiés réinstallés qui comprennent la société d'accueil risquent moins d'être marginalisés et sont plus susceptibles d'apporter la contribution de leurs compétences et de leurs attributs. Si elle est réciproque, l'orientation peut aider à enrichir les sociétés d'accueil en leur fournissant des occasions de faire connaissance avec la culture et l'expérience des réfugiés réinstallés. L'indépendance précoce favorisée par un bon programme d'orientation réduit les coûts qu'entraînerait sans elle un service de soutien continu.



« La réinstallation, c'est comme réapprendre à marcher, mais en pesant beaucoup plus lourd. »
Un réfugié réinstallé





Facteurs affectant l'orientation et l'élaboration de programmes d'orientation

Les réfugiés ont des parcours très variés. Divers facteurs peuvent influencer la façon dont est fournie l'orientation, par exemple :

- la différence de conditions sociales et économiques entre le pays d'origine du réfugié et le pays d'accueil. De façon générale, il faudra donner une orientation plus intensive aux réfugiés issus de communautés rurales et pastorales qui se réinstallent dans des communautés urbanisées et industrialisées;
- le niveau d'alphabétisation et l'acquis scolaire;
- l'expérience du travail salarié;
- les différences culturelles dans les styles d'apprentissage. Par exemple, certaines cultures valorisent l'instruction formelle, tandis que dans d'autres les approches interactives sont plus efficaces;
- la connaissance initiale des langues, des cultures et des coutumes du pays de réinstallation;
- le sexe et l'âge;
- le niveau de soutien familial et communautaire disponible aux réfugiés réinstallés;
- les traumatismes subis avant la migration. L'apprentissage des réfugiés peut être entravé par des symptômes psychologiques graves comme l'incapacité à se concentrer ou les rappels en mémoire d'événements douloureux (*flash-back*).

Il y a aussi l'influence des facteurs du pays d'accueil, comme :

- l'infrastructure existante pour la sélection, la réception et l'intégration des réfugiés (y compris les possibilités d'information dans le pays de départ);
- les objectifs du pays d'accueil en matière de réinstallation. Par exemple, si le pays a des attentes élevées quant à l'autonomie financière, ceci aura une influence sur la façon de mener l'orientation et sur l'accent à mettre sur la recherche d'emploi;
- les contacts antérieurs et la compréhension de la culture et du parcours des réfugiés réinstallés de la part des fournisseurs d'orientation et des divers membres de la communauté.

Questions à prendre en compte dans la planification des programmes d'orientation

Méthodologie et approche

Les informations et les compétences dispensées dans le processus d'orientation sont mieux retenues par les réfugiés réinstallés si l'orientation :

- est réalisée dans la langue du réfugié réinstallé. Idéalement, elle doit être effectuée par quelqu'un qui parle parfaitement la langue du groupe de réfugiés. Lorsque ce n'est pas possible, on aura recours à des interprètes;

ATTENTION**L'orientation et les femmes réfugiées**

L'ORIENTATION sera particulièrement importante pour les femmes réfugiées, qui jouent un rôle central dans l'intégration des familles et qui sont confrontées à de nombreux problèmes lors du processus d'intégration. Les stratégies visant l'orientation des femmes réfugiées sont discutées en détail au chapitre 3.2.

- est fournie dans un environnement sûr, sans risque et non stressant;
- est basée sur les principes de l'apprentissage des adultes (discuté en détail au chapitre 2.6);
- est basée sur les compétences, c'est-à-dire qu'elle s'attache à favoriser les compétences des participants en visant les besoins et problèmes quotidiens;
- met l'accent sur l'apprentissage par l'exemple et par la pratique;
- adopte d'autres techniques d'apprentissage interactives comme les discussions, le travail en groupe et les jeux de rôle;
- fait intervenir divers médiums de communication pour fournir des situations d'apprentissage variées et pour s'adapter aux personnes n'ayant pas eu d'alphabétisation dans leur langue maternelle ou dans la langue cible;
- se limite aux questions pertinentes pour le stade de réinstallation des réfugiés.



On évitera autant que possible l'utilisation de signes et de symboles : en dehors de leur signification dans le contexte occidental, ils peuvent être incompatibles avec le cadre de référence de certains réfugiés réinstallés.

L'un des principaux buts de l'orientation est d'aider les réfugiés réinstallés à comprendre la culture et les systèmes de la société d'accueil, mais les programmes devraient également refléter la compréhension et le respect de la culture et de l'expérience des réfugiés réinstallés. Outre l'aide aux fournisseurs de services d'orientation pour qu'ils adaptent les programmes aux besoins de groupes spécifiques de réfugiés, l'expérience indique que les réfugiés réinstallés seront plus réceptifs à l'enseignement relatif à leur nouvelle société si celui-ci est dispensé dans un environnement où ils voient que l'on respecte et que l'on comprend leur culture. Il se peut que les réfugiés réinstallés n'aient jamais analysé leur propre culture et leurs valeurs de façon systématique. La conscience de sa propre culture vient souvent à travers la connaissance d'une nouvelle culture.

La compréhension et le respect mutuels peuvent être favorisés par :

- l'utilisation de l'expérience dans leur pays d'origine des réfugiés réinstallés comme point de départ de l'apprentissage concernant la société d'accueil. Par exemple, un programme australien conçu





Pourquoi les méthodes interactives sont-elles importantes?

La façon dont l'information est communiquée est aussi importante que le contenu. L'accent doit être mis sur les méthodologies d'apprentissage interactives (comme les discussions de groupe et les jeux de rôles) et sur l'utilisation de situations d'apprentissage très variées (par exemple au moyen de vidéos et de cassettes audio).

William Glasser, psychologue reconnu, a relevé que nous apprenons:

- 5 % de ce que nous entendons
- 10 % de ce que nous voyons
- 20 % de ce que nous voyons et entendons
- 50 % de ce que nous discutons avec les autres
- 75 % de ce dont nous faisons l'expérience pratique
- 95 % de ce que nous enseignons aux autres.

D'après W.M.D. Glasser, *Control Theory in the Classroom*, Harper and Row, New York, 1986

L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

L'orientation pratique en Suède

À UMEA, en Suède, les agents municipaux orientent les nouveaux réfugiés dans la communauté locale par des visites des principales installations qu'ils auront à utiliser, comme la poste, le centre médical et le centre d'assurance sociale. Cette méthode s'est avérée particulièrement efficace pour les réfugiés réinstallés n'ayant qu'une alphabétisation limitée dans leur propre langue.

pour orienter les parents réfugiés dans le système éducatif commence par examiner avec eux l'organisation de l'éducation dans leur pays d'origine;

- en consultant les communautés de réfugiés lors de la conception de programmes d'orientation;
- en déployant des membres des communautés de réfugiés pour fournir des programmes d'orientation;
- en faisant en sorte que les fournisseurs de services d'orientation disposent d'informations pertinentes sur la culture et l'expérience des réfugiés réinstallés. Une liste de sources d'information est indiquée au début de ce manuel.

Quand faut-il effectuer l'orientation?

Tous les pays de réinstallation offrent une forme ou une autre d'orientation personnelle concernant les systèmes et ressources de base (comme le soutien du revenu, les banques et l'inscription scolaire) dans le processus initial de réception. Cependant, il faut voir l'orientation comme un processus continu, à la fois formel et informel, et qui :

- commence dans le pays de départ ou lors de la période suivant immédiatement l'arrivée;
- couvre la période de réception et la première période de réinstallation (souvent dans le contexte de l'apprentissage de la langue et de relations avec fournisseurs de soutien professionnels et bénévoles);
- et se prolonge par les contacts continus des réfugiés réinstallés avec des systèmes comme la santé, l'éducation, les services sociaux et les services de recherche d'emploi.

Confier un rôle d'orientation à des réfugiés déjà réinstallés

Divers pays ont cherché à impliquer les membres de communautés de réfugiés et de groupes ethnoculturels dans les programmes d'orientation. Aux États-Unis, par exemple, des anciens réfugiés qui ont travaillé dans des programmes d'intégration dans ce pays peuvent être invités à assurer une orientation avant le départ des réfugiés du pays de premier asile. Ils apportent divers atouts particuliers dont :

- une connaissance approfondie de l'environnement d'intégration dans la société d'accueil;
- des compétences linguistiques; une bonne appréciation du processus de réinstallation grâce à leur propre expérience;
- l'aptitude à assurer une médiation entre la vision du monde des réfugiés réinstallés et les attitudes qui prévalent dans les pays de réinstallation;

- la crédibilité vis-à-vis des réfugiés réinstallés ayant le même héritage culturel ou religieux.

Dans d'autres pays, les anciens réfugiés assurent une orientation à travers leur participation à des programmes de bénévolat ou de parrainage. Il est crucial que l'orientation soit assurée par des personnes correctement formées et soutenues.

Cette approche se base sur l'idée que les réfugiés réinstallés ont différents besoins à différentes étapes, ainsi que des aptitudes différentes à retenir et contextualiser l'information. Au début de la période de réinstallation, l'accent porte donc généralement sur l'information requise pour accomplir les tâches immédiates de réinstallation. C'est une période où le temps et l'attention des réfugiés réinstallés sont très sollicités alors qu'ils n'ont qu'une capacité limitée à intégrer ce qui n'est pas au centre de leurs besoins immédiats. L'orientation portant sur certains aspects de la société d'accueil peut avoir plus d'effet sur les réfugiés réinstallés si elle intervient plus tard, lorsqu'ils ont un cadre de référence et une certaine expérience. Par exemple, ils peuvent être davantage à même de comprendre les informations sur les approches pédagogiques de la société d'accueil une fois qu'ils ont une expérience directe du système éducatif et sont en relation avec une école. Si l'orientation est fournie d'emblée et se poursuit au fur et à mesure des interactions du réfugié réinstallé avec les agents de soutien social, les programmes de formation linguistique et les autres systèmes impliqués, il y aura aussi davantage d'occasions d'apprentissage pratique.

Dans quels contextes convient-il d'effectuer l'orientation?

Dans beaucoup de pays, l'orientation commence par un programme formel en groupe avant l'arrivée ou peu après celle-ci. Ce programme est généralement suivi d'une orientation pratique basée sur des systèmes tels que les services sociaux, scolaires et bancaires dans le cadre du processus de réception.



« Depuis cinq jours j'apprends des choses sur ma propre culture en faisant connaissance avec la vôtre. Ce n'est que par la compréhension de ma propre culture que je peux apprendre à accepter les aspects positifs de la nouvelle culture dans laquelle je vais vivre. »

Un réfugié réinstallé





L'orientation avant le départ?

LE CANADA, la Suède, les États-Unis et plus récemment l'Australie ont assuré une orientation avant le départ des réfugiés qu'ils ont autorisés à se réinstaller. Ces programmes peuvent être confiés à l'Organisation internationale pour les Migrations (OIM) par les gouvernements des pays de réinstallation. Certains de ces programmes mettent l'accent sur les dispositions de voyage et de réception; d'autres en font une occasion de commencer l'orientation par rapport à la société d'accueil.

L'expérience montre que ces programmes sont utiles pour aider les réfugiés réinstallés à se faire une idée très précise des conditions de vie de la communauté d'accueil et les attentes dont ils font l'objet.

En permettant aux réfugiés de poser des questions ou de clarifier les points risquant d'être mal compris, les programmes d'orientation avant le départ peuvent aider à réduire l'anxiété au cours des premières semaines dans un nouveau pays.

Certains pays ont aussi utilisé l'orientation avant le départ pour donner aux réfugiés en voie de réinstallation des informations et des compétences leur permettant d'éviter les difficultés éventuelles dans le pays de réinstallation, ou à les traiter de façon plus constructive.

Dans les pays où les sites de placement sont connus avant le départ, l'information aidera les réfugiés à savoir à quoi s'attendre. Dans les cas où les réfugiés peuvent choisir leur site de placement, l'information avant le départ les aidera à participer à la prise de décisions.

On ne sait pas bien dans quelle mesure les réfugiés réinstallés sont capables d'apprendre et de retenir les informations données avant le départ. À la différence de la période suivant immédiatement la réinstallation, les autres tâches de réinstallation et d'adaptation ne sont pas en concurrence par rapport au temps et à l'attention des réfugiés en attente de voyage. Cependant, l'expérience du programme pré-départ suédois semble indiquer qu'il peut être très difficile pour les gens d'assimiler des informations sur un pays extrêmement différent sans en avoir une expérience préalable¹.

L'importance des informations avant le départ pour les pays de réinstallation émergents

L'orientation pré-arrivée est particulièrement importante dans le cas des pays de réinstallation émergents car il y a peu d'informations disponibles sur ces pays

Dans certains pays, elle est offerte automatiquement à tous les nouveaux arrivants, de façon relativement standardisée (voir le chapitre 2.3); dans d'autres, le niveau de soutien fourni est adapté aux besoins de l'individu ou de la famille.

L'orientation de groupes est une façon efficace de traiter l'accueil d'un grand nombre de réfugiés lorsque le volume d'arrivants rend difficile une approche plus individualisée. Les mesures d'orientation suivant la période immédiate de réception sont de divers types : l'orientation peut être assurée par les agences de réinstallation ou de parrainage; elle peut être associée à des programmes de formation linguistique et/ou professionnelle ou à des programmes bénévoles de soutien social.

Conscients de l'importance de l'orientation continue, notamment au sein des grands systèmes et des ressources importantes (tels que la santé et l'éducation), divers pays ont

pour les réfugiés. Ceci peut contribuer à l'anxiété des réfugiés.

Les réfugiés réinstallés peuvent avoir formé leurs attentes concernant la réinstallation à partir d'informations concernant les pays traditionnels de réinstallation; ces attentes ne seront pas nécessairement satisfaites dans les pays de réinstallation émergents, dont beaucoup ont une économie en développement et des infrastructures limitées pour soutenir la réinstallation. L'expérience des pays de réinstallation émergents est que les attentes non satisfaites peuvent entraîner une certaine déception, qui risque d'entraver l'intégration.

Les nouveaux pays de réinstallation peuvent envisager de :

- fournir des séances d'information pré-arrivée aux réfugiés à qui on a proposé de se réinstaller;
- fournir sous forme écrite des informations générales sur le pays d'accueil;
- fournir des informations au personnel de terrain du HCR impliqué dans la sélection des réfugiés à réinstaller;

- rédiger un chapitre sur ces pays dans le *Manuel de Réinstallation du HCR*. Ce manuel est distribué au personnel du HCR et il est utilisé par le personnel de terrain impliqué dans la réinstallation des réfugiés.

En fournissant et en créant des supports d'information, il est important de :

- trouver un équilibre entre l'accueil des nouveaux arrivants et la promotion des avantages du pays, tout en restant réaliste quant à ses limitations;
- un aperçu de l'historique des activités du pays concernant la réinstallation de réfugiés. Le programme formel peut être nouveau, mais beaucoup de pays émergents ont une grande expérience de l'installation de demandeurs d'asile;
- faire en sorte de mettre à jour régulièrement l'information pour prendre en compte les changements (positifs et négatifs) de la situation du pays d'accueil et des actualités du programme de réinstallation.



élaboré des stratégies visant la participation du personnel de ces systèmes dans le processus d'orientation des nouveaux arrivants.

L'orientation dans des contextes spécifiques peut aussi aider à atteindre les sous-populations de réfugiés qui sinon risqueraient de ne pas participer à d'autres programmes formels (par exemple, les adolescents réfugiés peuvent être plus facilement atteints dans le contexte de l'école ou des clubs de jeunes).

Assurer la cohérence de l'information

Il est important d'assurer la cohérence des informations mises à la disposition des réfugiés réinstallés et des informations communiquées à différentes étapes du processus de réinstallation. Certains pays essaient d'y parvenir par l'élaboration de programmes pour les groupes structurés, assurés par des fournisseurs ayant reçu une formation spéciale.



L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

La formation communautaire des réfugiés à leur arrivée

Quand les réfugiés arrivent en Nouvelle-Zélande, leurs droits concernant différents aspects de leur vie quotidienne sont souvent très différents de ceux qu'ils avaient dans leur pays d'origine ou d'asile.	droits et les responsabilités des propriétaires et des locataires); et la législation en matière de consommation (y compris le rôle du consommateur et sa protection juridique en matière de commerce et d'achats).	réussie. Ce programme aide les réfugiés à comprendre leur droits et leurs responsabilités en Nouvelle-Zélande et à détecter les comportements inacceptables. Il informe les gens des lois disponibles pour les protéger dans leur vie quotidienne.
En Nouvelle-Zélande, un programme de formation juridique a été créé par le Refugee and Migrant Service en association avec Legal Services Board et d'autres organismes de bienfaisance. Ce programme porte sur les questions de loi de la famille (par exemple la violence domestique, les droits des enfants, le mariage et le divorce, le rôle de la police); la législation de la location de logements (y compris les	Des documents simples et illustrés ont été traduits dans les principales langues des réfugiés arrivants. Cependant la clé du succès de ces programmes est qu'ils sont assurés informellement en petits groupes, souvent même au domicile des réfugiés. L'information est présentée par des travailleurs multiculturels, qui comprennent les normes culturelles des réfugiés et l'adaptation exigée pour parvenir à une intégration	Ces concepts juridiques sont initialement présentés pendant le programme d'orientation de six semaines au centre de réception des réfugiés fonctionnant sous l'égide du Service d'Immigration néo-zélandais. Le programme décrit ci-dessus est ensuite utilisé pour étendre et renforcer les connaissances une fois que les réfugiés réinstallés sont insérés dans leur domicile et dans une communauté.

L'harmonisation est plus difficile à réaliser dans les contextes où l'orientation est moins formelle (par exemple l'apprentissage linguistique ou le soutien social), elle peut être favorisée par une formation efficace et un soutien permanent aux fournisseurs de services d'orientation.

Une orientation intensive?

Il y a des variations dans la durée et les buts du processus d'orientation. Par exemple, aux États-Unis, les réfugiés réinstallés participent à un programme d'orientation avant le départ (généralement d'une durée allant de 5 à 25 heures) et une brève orientation pratique dans le cadre du processus de réception (d'une à trois semaines). Ensuite, l'accent porte surtout sur l'apprentissage basé sur l'expérience.

À l'inverse, les Pays-Bas offrent aux réfugiés réinstallés une orientation pratique portant sur les systèmes de base comme les services bancaires et les programmes de soutien du revenu, après quoi ils doivent suivre un cours de 12 mois financé par le gouvernement, qui incorpore l'orientation

Les avantages de l'orientation dans le contexte de la formation linguistique, de la réception et des programmes de soutien social

CERTAINS PAYS insèrent dans les programmes de formation linguistique une activité d'information sur la société d'accueil. Les séances peuvent porter sur des sujets spécifiques d'orientation, dans la langue maternelle des réfugiés réinstallés; les informations peuvent aussi être communiquées dans la formation elle-même, dans les exercices linguistiques.

Cette approche a plusieurs avantages :

- s'il y a beaucoup d'élèves, on peut toucher un grand nombre de réfugiés réinstallés;
- elle permet aux réfugiés réinstallés d'apprendre des traits de la société

d'accueil tout en accomplissant une autre tâche de réinstallation;

- l'enseignement se fait généralement en groupe, ce qui permet d'appliquer des approches interactives;
- lorsqu'on applique des approches basées sur un contenu prédéfini, les réfugiés peuvent apprendre à la fois des informations conceptuelles et les tournures à employer pour dialoguer avec les systèmes et les ressources de la société d'accueil.

Il y a aussi des avantages pour l'apprentissage de la langue : certaines études

indiquent que les adultes apprennent mieux une langue seconde dans un contexte pertinent par rapport à leur vie quotidienne (voir le chapitre 2.6).

Par ailleurs, l'orientation fournie dans le cadre d'un programme de réception ou d'une relation de soutien social permet aux réfugiés d'apprendre la langue dans un environnement pratique où ils peuvent voir et désigner ce dont il est question. Les agents d'assistance sociale peuvent aussi être plus à même d'aborder des questions sensibles que dans des programmes collectifs d'orientation.

culturelle et l'enseignement de la langue cible par exemple. Cette approche est adoptée sur la base de l'idée que les réfugiés réinstallés s'intègrent mieux s'ils ont eu la possibilité de faire connaissance avec la culture et les systèmes de la société d'accueil.

Le contenu des programmes d'orientation

Le tableau 9 indique certains des grands domaines visés dans les programmes d'orientation des réfugiés et les matériels pédagogiques correspondants. Il n'est conçu que pour servir de guide. L'information présentée dans les divers programmes et matériels dépendra d'une palette de facteurs comme l'environnement dans lequel est effectuée l'orientation, l'avancement du processus de sélection et de réinstallation, les besoins des réfugiés participants et les conditions et les attentes du pays d'accueil.

Lorsque cela est possible, il convient d'élaborer les programmes et matériels d'orientation en consultation étroite avec les communautés de réfugiés dans la société d'accueil. Il est également important de maintenir des liens étroits entre les fournisseurs de services aux réfugiés et les autres intervenants





**« Si les réfugiés n'ont
entendu parler d'un
nouveau concept qu'une
seule fois, il est peu
probable qu'ils s'en
souviennent et qu'ils
l'appliquent.
Mais si on fait l'effort de
contextualiser
l'information et de répéter
les concepts plusieurs fois,
on augmente ainsi les
chances d'une intégration
réussie. »**

Un agent de réinstallation



de l'orientation : ceci aidera à faire en sorte que les programmes d'orientation soient mis à jour en fonction des changements des systèmes de service et des droits des réfugiés.

Les messages clés ont plus de chances d'être perçus et retenus s'ils sont répétés à la fois lors de programmes d'orientation avant le départ et, plus tard, lors du processus d'orientation après l'arrivée.

De temps en temps, il peut être nécessaire de concevoir des programmes spéciaux pour répondre aux besoins des groupes spécifiques de réfugiés. Par exemple en 1999, les États-Unis ont proposé la réinstallation à environ 3500 réfugiés adolescents soudanais non-accompagnés. Un programme spécial a été créé pour ce groupe puisque ses membres avaient des besoins spéciaux en matière d'orientation du fait de leur âge, du manque de soins parentaux dans leur enfance et de leur absence d'expérience d'une société industrialisée.

Des programmes spéciaux peuvent aussi être utiles pour répondre à des questions d'intégration (comme la violence familiale et l'aide sociale à l'enfance) ou pour atteindre des populations confrontées à des défis particuliers en matière d'intégration et insuffisamment touchées par les programmes prévus pour l'arrivée d'un plus grand nombre de réfugiés. Par exemple, divers pays possèdent des programmes concernant les adolescents réfugiés et portant sur des questions telles que la pression des pairs, le conflit culturel, la consommation et les droits.

Initiatives de soutien et de promotion de l'orientation

Supports écrits

Certains pays ont créé des manuels rédigés dans les principales langues des réfugiés et contenant des informations sur la société d'accueil; ces manuels sont distribués aux réfugiés réinstallés avant leur arrivée ou peu après. Parmi les exemples figurent *Le Canada et les nouveaux arrivants* (publication bilingue canadienne) et *Welcome to the United States : A Guide for Refugees* (États-Unis), qui est disponible dans de nombreuses langues dont l'albanais, l'arabe, le bosniaque/le serbe/le croate, l'anglais, le persan, le français, le russe, le somalien, l'espagnol et le vietnamien.

Les matériels écrits offrent une source d'information fiable que les réfugiés réinstallés peuvent consulter avant leur arrivée dans leur nouveau pays, mais leur fabrication coûte cher, notamment quand il faut en faire de multiples versions selon les langues. Ils sont d'un intérêt limité pour les nouveaux arrivants n'ayant pas eu d'alphabétisation dans leur langue maternelle.

Programmes et guides d'enseignement pour les fournisseurs de services d'orientation

Les programmes prescrits ont été créés dans les pays offrant des programmes d'orientation formels avant le départ ou à l'arrivée.

Des guides de formation visant à appuyer les gens fournissant l'orientation dans le cadre d'une relation de soutien social moins formelle ont aussi été élaborés. Par exemple, les bénévoles du *Programme d'accueil* canadien, conçu pour fournir une orientation et un soutien aux nouveaux arrivants, reçoivent un manuel conçu pour les guider dans leur tâche. Des guides de formation ont aussi été utilisés pour améliorer l'aptitude des fournisseurs du réseau de services plus large à apporter une orientation aux nouveaux arrivants (voir encadré).

L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

Le rôle du bon sens dans le renforcement de la capacité du secteur des services

Les réfugiés réinstallés sont en contact avec divers fournisseurs de services au cours de leur réinstallation, dont les écoles, les avocats, fournisseurs de services de santé et services de logement et d'emploi. Les spécialistes professionnels de ces domaines ont la possibilité d'informer les nouveaux arrivants sur ces systèmes, à la fois en créant des programmes d'orientation formels et en profitant de leurs contacts avec eux pour les informer de façon informelle. Cependant, dans beaucoup de ces domaines, les spécialistes ont diverses contraintes de temps et de ressources, et peuvent avoir peu de temps pour se préparer à ce rôle.	C'est pourquoi le Centre d'accueil COSTI en Ontario, au Canada, a cherché à obtenir un financement du gouvernement canadien pour élaborer un manuel de ressources intitulé <i>Linking Paths: a Guide for Orienting Newcomers to Canada</i> . Ce guide tire parti de l'expérience pratique des agents de réinstallation qui ont longtemps travaillé auprès de nouveaux arrivants. Outre l'identification des principaux messages, concepts et informations dont auront besoin les nouveaux arrivants, le Guide décrit les approches de l'apprentissage et les questions correspondantes, et fournit un enseignement pratique sur la planification	et la prestation de programmes formels d'orientation. Le Guide aide à minimiser le temps de préparation nécessaire aux professionnels cherchant à orienter les réfugiés réinstallés dans leur environnement particulier. Le Guide couvre de nombreux aspects de l'intégration, dont le logement, l'emploi, les transports, les soins de santé, l'argent et les achats, la loi, l'éducation, et la garde d'enfants. C'est aussi un outil de formation pour les nouveaux spécialistes de réinstallation, et il aide à faire en sorte que les réfugiés réinstallés reçoivent des informations cohérentes.
--	--	--





Tableau neuf : Programmes et matériels d'orientation: domaines suggérés

Contenu	Domaines suggérés
Orientation sur les modalités de voyage et le processus de réception	<ul style="list-style-type: none"> • documents exigés pour le départ • modalités de transit • conditions du voyage aérien • modalité de réception à l'aéroport • hébergement à la réception • orientation de base sur la vie domestique (par exemple l'utilisation de la plomberie et des appareils à gaz et électriques) • assistance matérielle disponible à l'arrivée (mobilier, appareils domestiques, vêtements)
Orientation sur les traits, systèmes et ressources caractéristiques de la société d'accueil	<p>CARACTÉRISTIQUES</p> <ul style="list-style-type: none"> • conditions économiques (en particulier la disponibilité de logements et d'emplois) • composition ethnique, diversité démographique, histoire migratoire • sécurité publique • langues utilisées • conditions climatiques • coût de la vie • médias, y compris médias ethniques • systèmes de gouvernance et juridiques • attentes en matière d'autonomie financière <p>SYSTÈMES</p> <ul style="list-style-type: none"> • transports publics • exigences d'immatriculation et d'assurance des véhicules personnels • services bancaires (guichets automatiques, comptes de chèques, emprunts) • soutien du revenu, entre autres pour les personnes suivant une formation complémentaire ou professionnelle • soins de santé • logement • application de la loi (police) • éducation (y compris postsecondaire, et équivalences de diplômes) • garderies • aide au troisième âge • achats (par exemple contrats d'achat, magasins et marchés d'alimentation internationale, points de vente d'objets d'occasion) • syndicats; associations professionnelles et commerciales

Contenu**Domaines suggérés****RESSOURCES – COMMENT FAIRE POUR...**

- demander le regroupement familial
- demander de l'aide pour la recherche des membres de la famille
- obtenir un appui social et un appui à la réinstallation, y compris les services spécialement destinés aux réfugiés réinstallés
- avoir accès aux programmes d'aide à la recherche d'emploi
- trouver un emploi
- contacter des organisations et services ethnoculturels
- avoir accès à une aide linguistique
- trouver un logement
- obtenir un soutien du revenu
- inscrire ses enfants à l'école
- avoir droit à des soins de santé
- avoir accès à des services de soutien familial et d'assistance sociale
- obtenir une accréditation, une certification ou une immatriculation pour pratiquer une activité ou exercer une profession
- demander la nationalisation
- s'inscrire à un programme d'apprentissage de la langue-cible
- gérer son budget

DROITS ET RESPONSABILITÉS

- obligations des parrains et des personnes proposant l'accueil de réfugiés
- droits et responsabilités juridiques des réfugiés (en tant que consommateurs, usagers des soins de santé, employés, etc.)
- services disponibles pour aider au respect des droits
- relations familiales, conjugales et parentales (par exemple violence familiale, discipline des enfants et protection de l'enfance)
- mutilation génitale féminine

Orientation socioculturelle

- attentes du pays d'accueil
- droits et responsabilités
- culture, normes et valeurs de la société d'accueil (par exemple relations familiales, rôles sexuels)
- stéréotypes, racisme, discrimination et xénophobie
- approches et attitudes concernant la diversité culturelle dans le pays d'accueil

Orientation au processus d'intégration, et résolution de problèmes

- raisonnement critique et formation des compétences de réflexion
- identification des compétences et des qualités
- processus d'adaptation
- stress associé aux différences de rythme et au processus d'adaptation de la part des membres de la famille (par exemple les enfants, les femmes et les personnes âgées)
- informations sur les réponses possibles aux événements passés, notamment les traumatismes et la torture, et les façons de les traiter





Les programmes et ressources formels destinés à guider les fournisseurs de services d'orientation contribuent à l'exactitude et à la cohérence des informations fournies et représentent un moyen efficace de transférer les compétences et les informations à un groupe plus large de fournisseurs de services d'orientation. Cependant, il est important que ces matériels soient suffisamment flexibles pour tenir compte des besoins de différentes communautés de réfugiés.

Cours de formation et soutien continu pour les fournisseurs de services d'orientation

Fournir une orientation exige des compétences en apprentissage des adultes et en communication interculturelle de la part du fournisseur d'orientation. Cela exige aussi une compréhension de l'expérience de l'exil et de la réinstallation, de la politique de réinstallation du pays d'accueil, des droits et responsabilités des réfugiés réinstallés et des ressources disponibles pour eux dans la société d'accueil.

Les personnes fournissant l'orientation auront besoin d'une formation et d'un soutien correspondant à leurs rôles.

Les pays offrant des programmes d'orientation structurés avant le départ ou à l'arrivée, comme les États-Unis, ont élaboré à l'intention des fournisseurs de programmes d'orientation des formations à caractère formel assorties de manuels.

La formation est également importante dans les cas où l'orientation est fournie dans le contexte de programmes de soutien social et fournit aux gouvernements une façon de faire en sorte que les réfugiés réinstallés reçoivent des informations cohérentes et exactes.

L'orientation des agents d'assistance sur les parcours et la culture des réfugiés réinstallés

POUR RÉPONDRE aux perceptions inexactes ou stéréotypées envers les réfugiés réinstallés, les fournisseurs de services d'orientation doivent disposer d'informations pertinentes sur la culture et l'histoire du pays d'origine, en particulier dans les pays ayant peu d'expérience de la réinstallation de certaines populations de réfugiés. Par ailleurs les personnes concernées dans les nouveaux pays de réinstallation peuvent être en mesure d'obtenir ces informations de la part de leurs homologues dans d'autres pays.

Dans certains pays, les agents d'orientation bénéficient d'une assistance technique. En Australie, par exemple, les personnes qui parrainent des réfugiés réinstallés ont accès aux services d'une agence non gouvernementale de réinstallation qui leur fournit des informations sur les ressources de réinstallation et les aide à résoudre les questions complexes.

Ressources visant à améliorer l'apprentissage

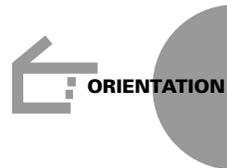
Comme indiqué ci-dessus, les situations d'apprentissage interactives et variées représentent des stratégies importantes pour assurer la rétention des informations.

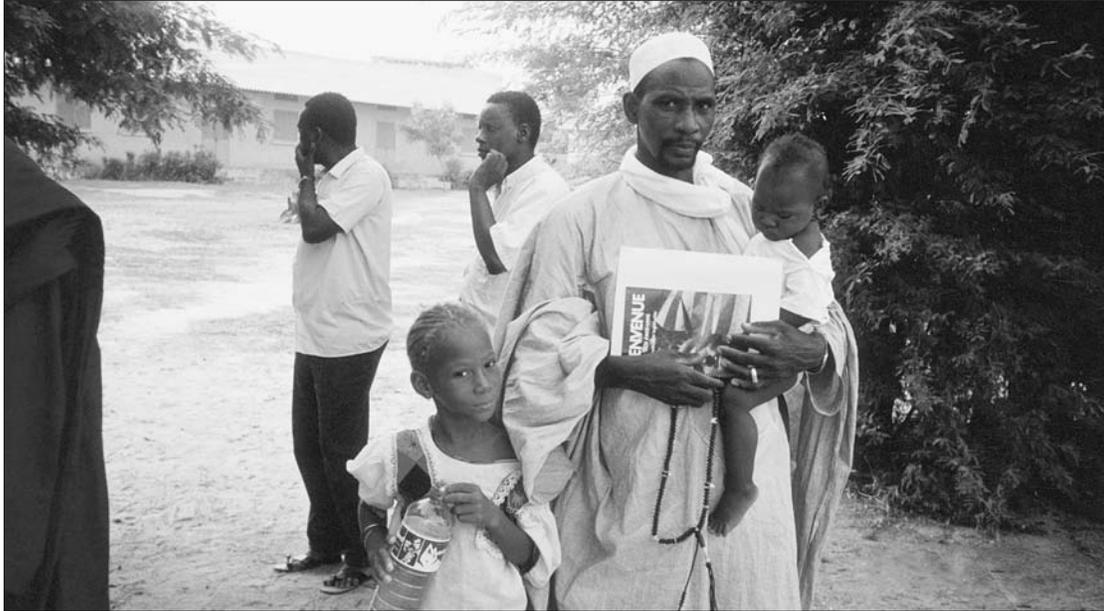
Diverses ressources ont été constituées pour favoriser cela. Par exemple, aux États-Unis la vidéo *Welcome to the USA* est utilisée en appont du programme d'orientation à la réception dans ce pays.

Dans l'État des Nouvelles-Galles du Sud en Australie, un jeu appelé *Familles en Transition Culturelle* fournit une manière amusante d'amener les familles et les petits groupes à mieux connaître la société d'accueil.

Technologie Web

Divers pays, dont le Canada, les États-Unis et l'Australie, ont créé des sites Web offrant des informations sur le pays d'accueil, les droits et responsabilités des nouveaux arrivants et les ressources d'intégration qui leur sont disponibles. Ce sont des sources d'informations utiles tant pour les réfugiés





Sélection de sites Web utiles : Informations pour les réfugiés réinstallés et les fournisseurs de services d'orientation sur le Web :

- Citoyenneté et Immigration Canada **www.cic.gc.ca**
- *Department of Immigration and Multicultural and Indigenous Affairs, Australie* **www.immi.gov.au**
- *Bureau of Citizenship and Immigration Services, USA* **www.bcis.gov**
- Organisation internationale pour les migrations **www.iom.int**
- Conseil de l'Ontario des agences au service des immigrants **www.etablissement.org**
- *Cultural Orientation Resource Center, États-Unis* **www.culturalorientation.net**

réinstallés que pour les agents d'orientation. Ces sites Web peuvent aussi aider les réfugiés à choisir la communauté où ils souhaitent s'installer.

Le *Cultural Orientation Resource Center* aux États-Unis a créé un site destiné à aider les fournisseurs d'orientation culturelle (voir encadré). Ce site fournit des informations pertinentes sur les pays d'origine. Il favorise également la communication et les liens entre fournisseurs de services d'orientation et encourage l'application des meilleures pratiques soumises par des programmes d'orientation du monde entier.

Informations destinées aux fournisseurs de services d'orientation

On peut envisager d'incorporer les éléments suivants dans les programmes de formation pour les fournisseurs de services d'orientation :

Compétences de planification et d'organisation

- planification relative aux réfugiés réinstallés ayant des besoins particuliers;
- accessibilité du programme ou du stage (transports, garderie, repas légers);
- lieux (non menaçants, sans risque, privés).

Compétences interpersonnelles et de travail collectif

- établissement de contacts;
- dynamique de groupe;
- communication interculturelle;
- capacités d'écoute;
- techniques et principes d'apprentissage des adultes;
- effets des traumatismes et de la torture;
- conséquences personnelles possibles du travail avec les personnes traumatisées; moyens de prévenir et de traiter ces traumatismes.

Compétences Interculturelles

- informations sur la culture, croyances et l'expérience des réfugiés réinstallés;
- informations sur les facteurs socioculturels des styles d'apprentissage (par exemple certains groupes peuvent avoir un style très affirmé que d'autres peuvent trouver présomptueux). À l'inverse, des réfugiés réinstallés provenant de pays soumis à un régime autoritaire peuvent avoir intériorisé une approche passive envers les détenteurs de l'autorité);
- réflexion sur ses propres croyances en matière socioculturelle;
- informations sur le parcours des réfugiés et sur les pays d'origine et les pays d'asile des réfugiés et sur ce qu'a pu être leur expérience dans ces pays;

- façons d'aborder les questions interculturelles sensibles, comme la mutilation génitale féminine, la polygamie, la violence domestique (contre un conjoint, une personne âgée ou un enfant), et droits de la personne, y compris les droits des homosexuels.

Compétences en matière de ressources

- informations sur les droits et les responsabilités de réfugiés;
- ressources disponibles;
- informations sur les systèmes de soutien disponibles aux fournisseurs de services d'orientation;
- mécanismes d'identification et de redirection pour les personnes exigeant un soutien plus intensif et professionnel.



Programmes de formation linguistique

Dans les pays où l'orientation culturelle est intégrée aux programmes de formation linguistique, les gouvernements ont cherché à faire en sorte que les domaines pertinents soient traités, grâce à la création de cursus nationaux. Dans d'autres, des documents servant de ressources pour les enseignants ont été créés pour servir à l'orientation et faciliter l'apprentissage linguistique (voir le chapitre 2.6).



PROGRAMMES D'ORIENTATION

GLOBALEMENT, UN BON PROGRAMME D'INTÉGRATION DEVRAIT :

- appuyer, planifier, coordonner et attribuer des ressources à l'orientation en tant qu'élément crucial d'un programme d'intégration;
- fournir un niveau approprié d'aide à l'orientation en fonction des besoins de chaque réfugié réinstallé;
- incorporer des mécanismes de suivi et de mise à jour des programmes d'orientation avec l'avis des communautés des réfugiés et des fournisseurs de services;
- comporter des dispositions pour l'orientation des réfugiés réinstallés ayant des besoins spéciaux (par exemple les adolescents, les mineurs non accompagnés, les victimes de violence, les femmes vulnérables ou les personnes âgées);
- comporter des moyens de donner à la société une introduction sur les croyances, les pratiques socioculturelles et l'expérience des réfugiés réinstallés;
- favoriser l'intégration de l'orientation dans d'autres processus de réinstallation (par exemple l'apprentissage linguistique ou l'accès aux soins de santé);
- impliquer les systèmes pertinents dans le processus d'orientation;
- organiser sa planification de façon à faire de l'orientation un processus continu;
- reconnaître que les réfugiés réinstallés ont différents besoins d'information et différentes aptitudes à absorber et à contextualiser les informations à différentes étapes du processus de réinstallation.

LES SERVICES ET LES PROGRAMMES D'ORIENTATION DES RÉFUGIÉS RÉINSTALLÉS DEVRAIENT :

- faire en sorte que le processus d'orientation implique activement les femmes en tant qu'acteurs cruciaux d'intégration de la famille;
- se baser sur les principes de l'apprentissage des adultes;
- être volontaires;
- respecter et valoriser la culture, les croyances et l'expérience des réfugiés réinstallés;
- être basés sur la pratique et utiliser les méthodologies d'apprentissage interactif;
- être fournis par un personnel correctement formé et soutenu;
- être fournis si possible par des personnes ayant le même profil culturel et linguistique que les réfugiés réinstallés;
- impliquer des interprètes compétents lorsqu'ils ne peuvent pas être faits dans la langue maternelle des réfugiés.

Chapitre 2.8

Un foyer : l'accès à un logement sûr et abordable

Ce chapitre porte sur les stratégies visant à aider les réfugiés réinstallés à trouver un logement à long terme, sûr et abordable. Les questions liées aux frais d'établissement dans le nouveau logement sont discutées au chapitre 2.1.

Les dispositions d'hébergement avant l'obtention d'un logement permanent sont discutées au chapitre 2.2.

Étant donné que peu de réfugiés réinstallés ont les moyens d'acheter une habitation dans les quelques années suivant leur arrivée dans le nouveau pays, ce chapitre porte sur les possibilités de location.



LOGEMENT



UN FOYER :
L'ACCÈS À UN LOGEMENT SÛR ET ABORDABLE



La planification d'un logement sûr et abordable

En créant un programme de réinstallation, il convient de donner la priorité à :

- ✓ la création de partenariats avec les fournisseurs de logements du secteur institutionnel et du secteur privé;
- ✓ aider les réfugiés réinstallés à trouver un logement stable, dans le cadre de l'évaluation et de l'aide initiale à l'installation;
- ✓ planifier la mise à disposition de logements permanents avant l'arrivée des réfugiés.

À plus long terme, visez :

- ✓ l'inclusion d'information dans les programmes d'orientation sur l'accès aux logements à long terme;
- ✓ la participation de fournisseurs bénévoles et professionnels de soutien social pour aider les réfugiés réinstallés à trouver un logement;
- ✓ des initiatives visant à renforcer la capacité des services ethnoculturels, des agences de réinstallation, des agences non gouvernementales et des services de défense des locataires, à appuyer l'accès au logement pour les réfugiés réinstallés;
- ✓ la formation professionnelle des agents responsables de l'attribution de logement du secteur public, y compris la formation sur les questions de diversité culturelle et d'égalité d'accès;
- ✓ des orientations en matière de construction de logements répondant aux besoins des réfugiés réinstallés ayant des besoins spéciaux en matière de logement;
- ✓ une législation et des programmes visant à entraver la discrimination contre des réfugiés réinstallés sur le marché du logement;
- ✓ des subventions et des allocations de logement pour faire face aux coûts initiaux et réguliers de location.

Un logement sûr et abordable comme ressource pour la reconstruction

Outre qu'il est un droit fondamental de la personne, un logement sûr et abordable a un rôle crucial dans l'état général de santé et de bien-être, et fournit une base à partir de laquelle les réfugiés réinstallés peuvent chercher un emploi, rétablir leurs relations familiales et nouer des liens avec la communauté.

La plupart des réfugiés réinstallés ont fait l'expérience d'un départ forcé de leur foyer. Beaucoup sont restés assez longtemps dans les pays d'asile dans un hébergement peu sûr, de médiocre qualité ou surpeuplé et où ils n'avaient peut-être pas de garantie de permanence. S'installer dans la société d'accueil dans un logement où l'on puisse se sentir chez soi est donc un élément crucial du processus de reconstruction.

Facteurs affectant l'accès au logement

La possibilité qu'ont les réfugiés réinstallés de trouver un logement sûr dépend de divers facteurs, dont :

- leur revenu au début de la période de réinstallation, beaucoup d'entre eux ayant un revenu fixe de bas niveau. Ceci affecte à la fois la capacité à couvrir les coûts initiaux liés à l'emménagement et le paiement régulier du loyer;
- la connaissance du marché du logement dans le pays d'accueil, qui affecte directement la capacité à rechercher un logement;
- la connaissance de leurs droits et responsabilités en tant que locataires;
- la capacité à satisfaire aux exigences pour trouver un logement à louer (par exemple, on exige généralement de fournir des références personnelles et de prouver qu'on a travaillé régulièrement);
- la capacité à communiquer dans la langue du pays d'accueil;
- l'aide au logement de la part de la famille et des amis;
- la composition de famille et les besoins en matière de logement. Les familles nombreuses, les familles étendues, les personnes isolées et les réfugiés ayant des incapacités peuvent éprouver de plus grandes difficultés à trouver un logement adéquat;
- les points de vue culturels sur les divers types de logement. Par exemple, dans certaines cultures, un logement dans une construction en bois peut être perçu comme médiocre.

Diverses caractéristiques de la société d'accueil sont aussi pertinentes, par exemple :

- la structure du secteur du logement, en particulier, le taux d'accès de propriété et la répartition de la participation du secteur public et du secteur privé dans le marché locatif. Par exemple, dans les pays comme le Danemark et la Suède, le gouvernement a un rôle significatif dans l'offre de logements aux ressortissants, alors que dans d'autres pays comme les États-Unis et l'Australie, le secteur public est peu impliqué dans le secteur du logement, et cible les ressortissants ayant des besoins spéciaux;
- l'infrastructure destinée à aider les secteurs de la population ayant de forts besoins en logement (par exemple les services de défense des locataires);
- le coût du logement et en particulier la disponibilité d'habitations bon marché;
- la disponibilité de logements appropriés. Par exemple, dans divers pays de réinstallation, le tendance de la majeure partie de la population va dans le sens de petites familles. Ces pays ont eu des difficultés à fournir des logements aux familles nombreuses et aux familles étendues de réfugiés. Pour certains réfugiés réinstallés, la vie privée peut être particulièrement importante, notamment pour ceux qui ont



LOGEMENT



UN FOYER :
L'ACCÈS À UN LOGEMENT SÛR ET ABORDABLE



- longtemps séjourné dans un camp de réfugiés ou dans un autre type de logement collectif;
- la disposition des agents de location et propriétaires privés à offrir des locations aux réfugiés réinstallés et les dispositions existant en matière de prévention de la discrimination sur le marché du logement.

Des études réalisées dans divers pays de réinstallation indiquent que les réfugiés réinstallés tendent à être surreprésentés dans les logements peu sûrs et médiocres, à faire l'objet de discrimination sur le marché du logement, et à être relativement mobiles au cours de la période initiale de réinstallation¹.

La planification préliminaire visant à répondre aux besoins des réfugiés réinstallés en matière de logement, notamment dans les pays de réinstallation émergents, est importante pour éviter que les réfugiés réinstallés ne résident longtemps dans un hébergement de transition prévu seulement pour leur réception dans le pays (voir le chapitre 2.2).

Questions à prendre en compte pour la planification des possibilités de logement

Des programmes spéciaux de logement sont-ils nécessaires pour les réfugiés réinstallés?

L'accès des réfugiés réinstallés à un logement permanent sûr et abordable est peut-être l'un des problèmes les plus épineux et les plus complexes des pays de réinstallation. Conscients du rôle crucial du logement dans le processus d'intégration, le Danemark, la Suède, la Finlande et les Pays-Bas attribuent un logement à long terme aux réfugiés réinstallés peu après leur arrivée. Leur capacité à le faire dépend à la fois de la structure de la fourniture de logement dans ces pays (le gouvernement jouant un rôle significatif dans la fourniture de logements à ses ressortissants), et le fait que les réfugiés réinstallés sont confiés à des municipalités spécifiques suivant un système de quota. Ceci permet un plus grand degré de planification avancée que dans les pays où le placement des réfugiés est régi par d'autres facteurs (voir le chapitre 2.1).

Dans d'autres pays d'accueil, cependant, il existe d'importants obstacles à l'attribution de logements subventionnés aux réfugiés réinstallés; beaucoup d'entre eux ont un faible parc de logements sociaux du secteur public, une demande non satisfaite pour les logements bon marché parmi les ressortissants, et d'importantes populations sans domicile.

Dans cette situation, les gouvernements risquent de créer une certaine antipathie envers les réfugiés réinstallés s'ils leur donnent la priorité par rapport aux ressortissants en matière de logements subventionnés par le gouvernement. Dans certains de ces pays, les

autorités responsables du logement acceptent d'attribuer des logements aux réfugiés réinstallés, tandis que dans d'autres les nouveaux arrivants doivent chercher leur logement sur un pied d'égalité avec les ressortissants et sont soumis aux mêmes critères d'éligibilité et aux mêmes périodes d'attente pour les logements publics.

Cependant, presque tous les pays sont conscients du fait que les réfugiés réinstallés sont en situation défavorable sur le marché du logement, et leur offrent donc un appui supplémentaire pour l'accès au logement permanent.

Identification des principaux fournisseurs de logements

La participation de divers acteurs sera crucial pour que les réfugiés réinstallés obtiennent un hébergement sûr et abordable, et en particulier :

- les propriétaires et agents de location du secteur privé;
- les autorités gouvernementales responsables du logement;
- les agences de réinstallation à base communautaire, les services d'appui ethnoculturel et les ONG. Dans beaucoup de pays, ces agences fournissent des services de défense juridique de conseil et d'aide du locataire, et peuvent aussi participer à la fourniture de logements subventionnés aux populations ayant des besoins spéciaux;
- les bénévoles : dans de nombreux pays, les bénévoles assurent une aide concrète dans la recherche d'un logement ;
- les communautés des réfugiés, leur famille et leurs amis.

Initiatives destinées à faciliter l'accès à un logement sûr et abordable

Information et aide au logement

La plupart des pays intègrent l'information sur le logement dans les programmes d'orientation et offrent un appui individuel à la recherche d'un logement sûr à long terme dans le cadre de l'appui à réception et de la phase initiale d'installation.

Certains réfugiés réinstallés ont besoin d'aide, d'information, de défense juridique et de conseils en matière de logement plus tard dans la période de réinstallation, sur des questions de location ou lors de la recherche d'une maison dans le cas où ils doivent déménager de nouveau. Diverses dispositions existent dans les pays de réinstallation établis pour assurer cet appui, par exemple :

- le financement des agences ethnoculturelles, d'aide à la réinstallation et non gouvernementales apportant aux immigrants et aux réfugiés des conseils et un appui en matière de logement;
- la promotion de l'accès de la part des réfugiés réinstallés à des services d'aide au logement, de défense juridique du locataire et



LOGEMENT



Pour trouver un logement abordable et de bonne qualité, les nouveaux arrivants devront savoir :

- si le logement est fourni aux réfugiés réinstallés par le pays d'accueil;
- quelles sont les caractéristiques du marché du logement (par exemple les proportions de logements publics et privés, taux de propriété);
- les coûts de logement dans le pays d'accueil;
- la disponibilité des logements (sera-t-il difficile d'en trouver un?);
- des informations réalistes sur la qualité des logements abordables et les caractéristiques des quartiers susceptibles de comporter des logements disponibles;
- les droits et les obligations des locataires en matière de logement;
- la disponibilité des services fournissant des conseils et un appui en matière de location et de recherche de logement;
- la disponibilité de l'aide financière pour couvrir les coûts de logement par exemple allocations logement, prêts remboursables, aide pour les coûts initiaux);
- les façons de trouver et de demander une location;
- la façon de demander un logement subventionné par le gouvernement.

d'information sur le logement destinés aux ressortissants défavorisés sur le marché du logement (par exemple en fournissant des informations sur ces services aux réfugiés réinstallés; en sensibilisant les services aux expériences et aux besoins des réfugiés réinstallés; et en créant des partenariats entre les services d'aide à l'intégration et les agences de logement spécialisées);

- la création des services spéciaux d'informations et d'aide juridique en matière de logement pour les immigrants et réfugiés.

Comment répondre aux objections possibles envers la location des logements aux réfugiés réinstallés

Les agents privés de location peuvent être réticents à louer des logements aux réfugiés réinstallés parce qu'ils manquent de familiarité avec eux et parce que peu de réfugiés réinstallés ont un domicile bien établi ou un historique d'emploi dans le pays d'accueil. Ils peuvent aussi être préoccupés par l'intolérance possible des voisins envers les nouveaux arrivants (par exemple des odeurs de cuisines différentes ou une musique différente). Diverses stratégies ont été adoptées par les pays d'accueil pour y répondre, par exemple :

- l'établissement des relations entre les agences de réinstallation et les agents de location. On a constaté que grâce à ces relations les réfugiés réinstallés reçoivent l'appui de l'organisation d'aide à la réinstallation pour maintenir une location solide et sûre;
- activités de sensibilisation en direction des propriétaires privés et des agents de location;



- la promotion de l'accès des réfugiés réinstallés à des services de médiation et de défense juridique au travers des services ethnoculturel et des agences non gouvernementales ou des services de défense des locataires destinés aux ressortissants;
- des services de garantie. Par exemple, le Refugee Council britannique a proposé un cadre dans lequel il fournit (entre autres) une garantie écrite protégeant les locataires réfugiés d'une saisie de leurs biens. Au Bénin, le loyer est payé aux propriétaires au nom des réfugiés réinstallés par l'agence d'aide à l'installation six mois à l'avance, l'équivalent étant prélevé sur les paiements des allocations versées aux personnes réinstallées. En Espagne, une agence non gouvernementale loue des maisons des propriétaires privés et les sous-loue aux réfugiés réinstallés. À travers des expériences positives avec les réfugiés locataires, les propriétaires participant aux programmes de garantie semblent plus disposés à concéder des logements à des réfugiés réinstallés que sans l'intervention de l'intermédiaire;
- une législation visant à prévenir la discrimination sur le marché du logement sur la base de la race, de la culture ou de l'appartenance ethnique (voir le chapitre 2.11).

Améliorer l'accès aux logements publics

Les logements subventionnés par le gouvernement sont une possibilité importante pour les réfugiés réinstallés, dont beaucoup ont probablement des revenus limités au cours des années suivant immédiatement leur arrivée. Les pays de réinstallation ont



LOGEMENT



UN FOYER :
L'ACCÈS À UN LOGEMENT SÛR ET ABORDABLE

L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

La flexibilité du logement au Chili et en Suède

- En 2001, on a proposé à un groupe de réfugiés afghans et irakiens de se réinstaller au Chili. Les autorités gouvernementales responsables du logement leur ont proposé deux endroits. Les familles ont choisi des appartements situés dans une petite agglomération proche de la ville.
- Bien que les maisons suédoises aient été prévues pour de petites familles, certains propriétaires ont permis à des familles nombreuses de se retrouver ensemble en leur attribuant deux appartements adjacents.

cherché à améliorer l'accès des réfugiés réinstallés aux logements publics en prenant les mesures suivantes :

- informer les réfugiés réinstallés sur le logement public. Dans beaucoup de pays, les réfugiés réinstallés sont systématiquement invités à demander un logement public dans le cadre du processus de réception et d'orientation. Ceci est important, compte tenu de longs délais d'attribution des logements publics dans beaucoup de pays;
- faire en sorte que les systèmes d'attribution des logements publics sur des critères d'urgence ou de priorité soient sensibles aux particularités des réfugiés réinstallés, notamment ceux d'entre eux ayant des besoins spéciaux;
- donner une formation professionnelle aux agents de logement pour qu'ils aient une bonne compréhension des expériences et des besoins des réfugiés réinstallés, se reflétant dans leurs décisions de placement et dans les processus administratifs;
- attribuer des logements spécifiques aux réfugiés réinstallés. Par exemple, au Chili, le Ministère du logement attribue un certain nombre de logements par an aux réfugiés qui s'installent dans le cadre du programme d'intégration national;
- encourager l'administration responsable du logement à faire leur planification en fonction des réfugiés réinstallés ayant des besoins spéciaux en matière de logement (par exemple les familles nombreuses et les familles élargies ou les réfugiés handicapés).

Subventions au logement

Divers pays offrent des subventions, des allocations et des prêts remboursables pour aider les gens à faire face aux coûts initiaux de la location privée (par exemple le paiement à l'avance, caution). Dans certains cas, ces programmes concernent spécifiquement les réfugiés réinstallés, mais souvent ils font partie d'un programme plus large de soutien du revenu pour les ressortissants.

L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

Un logement sûr et abordable à Baltimore, aux États-Unis

LORS DE la création d'un nouveau site de réinstallation à Baltimore en 1999, les agences de réinstallation des réfugiés ont formé un partenariat avec la Community Development Corporation (CDC) afin d'assurer un logement sûr, propre et abordable aux réfugiés réinstallés.	constant de réfugiés réinstallés en demande de logement, et en tablant sur le fait que les locataires deviendraient à terme propriétaires, la CDC a acheté les logements vides, les a rénovés et les a loués au prix du marché aux réfugiés. Les agences d'installation utilisaient les fonds d'assistance et les subventions de location pour garantir le paiement des loyers durant les trois ou quatre premiers mois du bail du réfugié. De son côté, la CDC a accepté de renoncer à la garantie classique de deux mois de loyer sur les baux à court terme et de réduire la durée des baux d'un an à six mois.	systematique avec eux, les agences ont été à même d'intervenir auprès de la CDC en faveur des familles qui ont eu des difficultés à payer leur loyer après la période couverte par les prestation. Le paiement des loyers a été rééchelonné et les agences d'installation ont davantage aidé les réfugiés concernés à chercher un emploi. Les agences d'installation ont aussi offert une orientation aux familles réfugiées quant aux responsabilités des occupants, à l'utilisation des appareils domestiques, la notion de bail, et les avantages à long terme d'être propriétaire de son logement.
La CDC, financée par le gouvernement fédéral et diverses fondations, a pour but de revitaliser une communauté de niveau socioéconomique faible à moyen, antérieurement stable. La pièce-maîtresse de la stratégie de revitalisation était un important ensemble de logements au nord d'un parc de la ville, construit dans le style de maisons attenantes typique de Baltimore. Ces logements avaient été entièrement occupés dans le passé mais beaucoup de résidents avaient déménagé depuis dix ans et certains appartements avaient été achetés par des familles. Certains des appartements vides étaient utilisés pour des activités criminelles.	Malgré certains problèmes au départ, ce partenariat a été globalement avantageux pour les réfugiés et a donné lieu à une expérience positive de réinstallation et d'acculturation.	Le partenariat entre les agences d'installation et la CDC a réduit le stress et les tâtonnements qui accompagnent la réinstallation des réfugiés et a fourni un environnement confortable pour les réfugiés pour s'installer dans leur nouvelle vie à Baltimore. Un des quartiers de transition s'en est trouvé transformé et revitalisé, ce qui a profité à tous : les réfugiés, leur communauté et la ville de Baltimore.
Les agences de réinstallation ayant donné l'assurance d'un flux	Le succès de cette approche était dû dans une large mesure au fait que les agences de réinstallation ont aidé les réfugiés réinstallés à s'adapter aux responsabilités légales de leurs baux de location. En gardant un contact	



LOGEMENT



UN FOYER :
L'ACCÈS À UN LOGEMENT SÛR ET ABORDABLE



ASSURER L'ACCÈS À UN LOGEMENT ABORDABLE, DE BONNE QUALITÉ ET SÛR

UN PROGRAMME D'INTÉGRATION DEVRAIT FAIRE EN SORTE :

- qu'il existe des protocoles et des ressources appropriés pour fournir ou faciliter l'accès à des logements à long terme abordables, sûrs et de bonne qualité dès que possible après l'arrivée;
- que les acteurs pertinents participent au processus de planification, en particulier les communautés de réfugiés, les organisations non gouvernementales, l'administration responsable du logement et le secteur privé;
- que les besoins de réfugiés réinstallés ayant des besoins particuliers en matière de logement soient pris en compte (par exemple les familles nombreuses et les familles étendues, les gens seuls ou les réfugiés réinstallés handicapés).

SPÉCIFIQUEMENT, LES SERVICES ET PROGRAMMES DE LOGEMENT DEVRAIENT :

- fournir une assistance linguistique;
- fournir des conseils et un soutien en matière de logement, en reconnaissant l'importance des autres facteurs affectant la réinstallation tels que le soutien du revenu et le soutien social;
- reconnaître et chercher à corriger le désavantage relatif quant au logement des personnes venues comme réfugiés.

Chapitre 2.9

Construire des ponts vers l'autonomie financière : emploi et formation

Ce chapitre porte sur les stratégies d'aide aux réfugiés réinstallés visant à assurer leur autonomie financière par l'emploi et la formation. Il doit être lu en conjonction avec la troisième partie, qui aborde les points de la planification concernant particulièrement les femmes réfugiées, les personnes âgées et les adolescents.



EMPLOI



LISTE DE RÉFÉRENCE

Planification de l'autonomie financière

Lors de la création d'un nouveau programme de réinstallation, il convient de donner la priorité aux points suivants :

- ✓ identifier et élaborer des partenariats avec des partenaires clés du secteur public et du secteur privé (par exemple, les agents de placement, les employeurs et les associations d'employeurs);
- ✓ prendre des dispositions en faveur de l'évaluation et de l'aide à la recherche d'emploi personnalisée (où cela est possible au travers d'un fournisseur existant);
- ✓ intégrer à l'orientation des informations sur les conditions, les services et les processus liés à l'emploi;
- ✓ adopter des politiques de sélection et de placement des communautés à réinstaller qui optimisent les occasions d'emploi.

À plus long terme, visez :

- ✓ des stratégies pour adapter les services d'évaluation et de placement professionnel aux besoins des réfugiés réinstallés (par exemple l'assistance linguistique, la formation professionnelle et la sensibilisation des fournisseurs);
- ✓ des programmes et services de placement et de soutien à la recherche d'emploi pour les réfugiés réinstallés;
- ✓ des programmes fournissant une aide et un soutien plus intensifs à la recherche d'emploi pour les réfugiés réinstallés ou des stratégies pour promouvoir leur accès aux programmes spécialisés visant les ressortissants défavorisés dans le monde du travail;
- ✓ des stratégies pour aider les réfugiés réinstallés à faire reconnaître leur formation initiale, leurs qualifications et leur expérience;
- ✓ des stratégies visant à lever les obstacles à la participation au monde du travail (par exemple garderies, transport);
- ✓ des programmes pour aider les réfugiés réinstallés à fonder des micro-entreprises;
- ✓ des stratégies pour faciliter l'entrée dans le monde du travail (par exemple programmes de tutorat);
- ✓ des mesures pour promouvoir l'égalité des chances d'emploi pour les réfugiés réinstallés et prévenir la discrimination à leur endroit;
- ✓ la participation des syndicats, des employeurs, des services d'aide à la recherche d'emploi, des réfugiés et des communautés plus larges aux initiatives de promotion de l'emploi des réfugiés;
- ✓ des stratégies et programmes concernant l'avancement professionnel et la reconversion.

L'autonomie financière et l'emploi comme ressources de reconstruction

L'autonomie financière est un des facteurs les plus importants d'une intégration réussie, car la capacité de revenu influence la possibilité de se procurer beaucoup des autres ressources nécessaires pour refaire sa vie dans un nouveau pays, comme le logement, les soins de santé et l'éducation.

L'emploi est aussi important pour la stabilité économique à long terme, en particulier dans les périodes de difficultés ou de crise. Ceci est notamment le cas dans les pays où les droits à

d'autres prestations comme les soins de santé, les pensions de retraite, et les prestations d'assurance-santé et de chômage sont liées à l'emploi salarié.

Outre qu'il donne les moyens d'acquérir la stabilité économique, l'emploi a une grande influence sur la capacité à participer de façon équitable à la société d'accueil. Sans emploi, les réfugiés risquent de tomber dans le piège d'une marginalisation sociale et économique les affectant non seulement eux-mêmes mais, potentiellement, les générations futures.

Étant l'une des principales sources de contact entre les nouveaux arrivants adultes et leur nouveau pays, le lieu de travail fournit une excellente occasion de faire connaissance avec la culture et les pratiques de la société d'accueil. Donnant des occasions quotidiennes de communication dans la langue de cette société, il accélère aussi le processus d'acquisition de la maîtrise de la langue, avec ses avantages évidents en termes de réduction de l'isolement social et d'augmentation des compétences globales, du contrôle et de l'indépendance des réfugiés nouvellement arrivés. Le lieu de travail est aussi un site important pour nouer des amitiés et des relations d'entraide.

Un emploi satisfaisant constitue une des principales références pour notre image personnelle et notre rôle social familial. Ce facteur est particulièrement important pour les réfugiés récemment arrivés, dont beaucoup ont eu à lutter pour préserver leur identité face aux bouleversements et à la dépendance. La capacité à se réaliser dans la vie professionnelle est un facteur significatif de la réussite de l'intégration. Ceci est notamment le cas pour les hommes; diverses études indiquent que s'ils ne trouvent pas un emploi à la mesure de leurs compétences et de leur expérience, ils courent un risque notable de dépression¹.

La promotion des occasions d'emploi des réfugiés profite aussi au pays d'accueil. En plus de les aider à minimiser leur dépendance envers les prestations sociales, l'emploi amène les réfugiés à participer par leurs impôts à l'assiette fiscale et par leur consommation à la santé économique du pays.

Le lieu de travail est un des principaux moyens pour les réfugiés de contribuer à l'économie et au tissu social du pays d'accueil.

Les mesures visant à favoriser l'accès à emploi de la part des réfugiés font partie intégrante d'un programme d'intégration. Idéalement, celles-ci doivent avoir pour but à permettre aux réfugiés d'être en concurrence avec les ressortissants pour solliciter des emplois à la fois conformes à leurs compétences et leur expérience et leur permettant d'optimiser leur contribution au pays d'accueil.



« Pour moi, l'intégration signifie faire partie de la société canadienne, apprendre l'anglais et trouver un emploi dès que possible. »

Un réfugié réinstallé



EMPLOI



Établir les fondations dans les nouveaux pays de réinstallation

LES MESURES de promotion de l'autonomie financière des réfugiés sont cruciales pour le succès de tout programme d'intégration, mais elles sont particulièrement importantes dans les pays émergents, notamment ceux qui n'ont qu'une capacité limitée de financement des programmes sociaux. Dans ces pays, les réfugiés réinstallés doivent trouver un emploi très tôt après leur réinstallation.

Il est donc important que les pays émergents commencent rapidement à planifier des mesures d'appui précoce à l'autonomie financière, dont :

- la sensibilisation des employeurs, des fournisseurs de formation et des programmes de placement professionnel;
- la création de partenariats avec le secteur public et le secteur privé pour créer des occasions d'emploi et de formation;
- la création de possibilités

de formation professionnelle courte;

- les initiatives visant la création de micro-entreprises;
- l'aide à l'achèvement de l'éducation formelle et de la formation;
- la coopération de réseaux locaux susceptibles de fournir des liens avec les offres d'emploi (par exemple les associations d'affaires, les organisations bénévoles, les syndicats et les communautés religieuses).

Facteurs affectant l'autonomie financière

À travers la diversité des compétences et des qualités des réfugiés, divers facteurs influencent leur capacité à atteindre l'autonomie financière, dont :

- leurs compétences dans la langue du pays d'accueil;
- leur connaissance des services et processus de recrutement et aide à la recherche d'emploi, et leur capacité à y accéder;
- la polyvalence de leurs compétences et la demande pour ces compétences dans le marché du travail du pays d'accueil;
- les perturbations de leur éducation, de leur formation et de leur emploi qu'ils ont subies dans leur pays d'origine et leur pays d'asile;
- les conflits entre les diverses exigences associées à la réinstallation,
- l'adaptation à une nouvelle société et une nouvelle culture et, pour beaucoup, le traitement du traumatisme, du deuil et de la culpabilisation associés au déplacement forcé;
- les pratiques et croyances culturelles et religieuses et le niveau d'acceptation de celles-ci parmi la population active et dans le milieu de travail de la société d'accueil;
- leur accès aux ressources exigées pour appuyer la participation au monde du travail, comme les garderies, les transports et les outils professionnels (par exemple dans certains pays d'accueil, les réparateurs sont censés apporter leur propre boîte à outils);



- leur accès aux ressources concernant l'emploi indépendant, comme les prêts et la connaissance des affaires dans la société d'accueil;
- leur motivation et leur disponibilité à explorer de nouvelles possibilités d'emploi, ce qui rend essentiel que les réfugiés réinstallés soient pleinement impliqués dans la recherche d'emploi.

Les conditions du pays d'accueil ont aussi une influence, comme :

- les attitudes envers l'emploi d'étrangers et l'expérience en la matière;
- les conditions économiques : les réfugiés éprouvent souvent des difficultés particulières dans la concurrence sur le marché de l'emploi dans les pays ayant un fort taux de chômage parmi les ressortissants;
- la possibilité pour les réfugiés de faire reconnaître dans le pays d'accueil leurs qualifications et leur expérience acquises dans leur pays d'origine;
- la disponibilité d'une aide à la formation linguistique, et si nécessaire à des compléments d'éducation et de formation en préparation à l'emploi ou à la recherche d'emploi. Certains pays ont un système très complet d'éducation et de formation de leurs ressortissants, avec un accès gratuit et universel ou favorisé par des prêts, des subventions ou des bourses. Dans d'autres, cependant, ces systèmes ne sont pas très développés ou sont entièrement financés par leurs bénéficiaires;
- les infrastructures existantes favorisant l'accès au marché de l'emploi, comme les réseaux et programmes nationaux d'aide à la recherche d'emploi pour aider les travailleurs défavorisés;



EMPLOI



- les attentes en matière d'autonomie financière des réfugiés et la disponibilité de services de soutien du revenu et un filet de sécurité pour ceux qui n'ont pas d'emploi salarié. Ce point est discuté plus en détail au chapitre 2.4;
- les attentes concernant la participation aux programmes de formation linguistique;
- l'existence de cadres et programmes législatifs destinés à prévenir la discrimination contre les réfugiés et leur exploitation, car ils constituent un groupe vulnérable sur le marché de l'emploi.

Initiatives visant à promouvoir et appuyer l'autonomie financière

Évaluation Individualisée et aide à la recherche d'emploi

Pour trouver un emploi dans la société d'accueil, les réfugiés récemment arrivés devront se familiariser avec :

- les services et systèmes du pays d'accueil;
- la situation du marché de l'emploi et la demande de compétences comme les leurs. Ceci peut exiger de définir et d'interpréter leur expérience et leurs compétences dans la terminologie du pays d'accueil. Par exemple, la désignation des postes est généralement propre au marché de l'emploi d'un pays et peut induire en erreur dans un autre. De même, les compétences et l'expérience acquises informellement, par exemple à l'occasion de travaux dans un camp de réfugiés, risquent de ne pas être reconnues par les employeurs, voire par les réfugiés eux-mêmes;
- les possibilités d'éducation et de formation en cas de faibles perspectives d'emploi dans leur domaine ou de perturbation de leur éducation;
- des processus de recertification et d'accréditation.

Les personnes souhaitant devenir financièrement indépendantes en lançant une micro-entreprise auront besoin d'information sur les programmes d'aide disponibles.

L'évaluation individualisée et l'aide à la recherche d'emploi au début de la période de réinstallation font partie intégrante d'un programme d'intégration. Certains pays de réinstallation disposent de programmes d'aide à la recherche d'emploi en place en faveur de leurs ressortissants. En pareil cas, les nouveaux arrivants peuvent être mis en rapport avec ces services dans le cadre du processus de réception et d'orientation.

Cependant, la plupart de ces pays sont conscients de la nécessité d'initiatives supplémentaires pour adapter ces programmes aux besoins des nouveaux arrivants, comme :

- fournir des services d'interprétation et de traduction pour appuyer l'accès des réfugiés aux services d'aide à la recherche d'emploi et aux activités en la matière;

L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

Travailler pour les réfugiés

AUX ÉTATS-UNIS, des sous-traitants non gouvernementaux fournissent des services de placement aux réfugiés récemment arrivés. Les réfugiés sont redirigés vers ces services qui réalisent une évaluation individuelle et aident à rédiger un CV. Le service contacte ensuite les divers employeurs qui cherchent à recruter des personnes correspondant au profil du réfugié. Beaucoup de programmes d'emploi offrent aux	employeurs un service gratuit de traduction pour les aider lors de la période de formation initiale et d'introduction et les informer des subventions et des crédits d'impôt dont ils peuvent bénéficier en recrutant la personne en question. Ils peuvent aussi être disponibles pour effectuer un diagnostic en cas de problème (comme les problèmes de sécurité ou la mauvaise compréhension interculturelle).
--	---

- fournir aux réfugiés un appui plus intensif au début de la période de réinstallation. Dans certains pays ceci est offert à travers des programmes existants destinés aux demandeurs d'emploi ayant des besoins spéciaux. Dans d'autres pays, des programmes spéciaux ont été créés pour les réfugiés;
- fournir des programmes d'information et de formation professionnelle pour aider l'agent de recherche d'emploi à mieux connaître l'expérience et les préoccupations actuelles des nouveaux arrivants, notamment dans les pays où la participation à une activité de recherche d'emploi dans le cadre d'un service gouvernemental d'aide à la recherche d'emploi est une des conditions imposées pour bénéficier de prestations sociales;
- le recrutement d'employés bilingues et biculturels pour aider les services de recherche d'emploi;
- prévoir un réexamen périodique de l'aide à la recherche d'emploi au début de la période de réinstallation afin de détecter et de résoudre les problèmes des réfugiés récemment arrivés ou de leurs employeurs.

Dans d'autres pays, des aides spéciales pour les services de recherche d'emploi ont été créées pour les réfugiés, où l'évaluation et l'aide à la recherche d'emploi sont incorporées formellement au processus de réception et d'orientation. Par exemple, au Danemark, où la réception et l'intégration se font au niveau municipal, des « plans de présentation » personnalisés sont élaborés en consultation avec les réfugiés récemment arrivés. Ceci comporte entre autres une évaluation



« L'intégration au marché du travail signifie un emploi adapté et durable, pas n'importe quel emploi. »

Conseil européen sur les réfugiés et exilés, Groupe de Travail sur l'Intégration des Réfugiés, *Guide des bonnes pratiques pour l'intégration des réfugiés dans l'Union Européenne : Emploi*



EMPLOI



Quel niveau d'appui faut-il apporter aux réfugiés pour leur permettre de reprendre leur carrière ou de retrouver un poste comparable à celui qu'ils occupaient dans leur pays d'origine?

CERTAINS réfugiés ont atteint un très haut niveau d'éducation et des qualifications professionnelles élevées. Cependant, ces compétences peuvent ne pas être immédiatement transférables sur le marché du travail du pays d'accueil, pour diverses raisons :

- Il peut y avoir peu ou pas de demande pour les compétences du nouvel arrivant.
- Il peut y avoir un surplus de l'offre concernant les compétences des nouveaux arrivants, ce qui entraîne une forte concurrence et dans certains cas des obstacles spécifiques à l'entrée de personnel formé dans d'autres pays.
- On peut exiger la preuve de connaissances hautement spécialisées pour reconnaître leurs qualifications et les autoriser à pratiquer leur profession, comme dans le cas des professions

médicales et juridiques et des spécialités de l'industrie des télécommunications.

Dans ces circonstances, les réfugiés réinstallés peuvent avoir besoin d'assistance pour évaluer s'il leur est possible de reprendre leur carrière, ou s'ils ont davantage intérêt à chercher une autre voie.

Certains pays ont pris des mesures spécifiques pour aider les réfugiés à reprendre leur carrière ou à suivre une nouvelle formation professionnelle adaptée à leurs aptitudes et à leurs aspirations (par exemple grâce à des programmes de tutorat, des allocations de formation et des prestations sociales permettant de suivre une formation complémentaire). Dans d'autres, cependant, ceci reste à la charge de l'arrivant.

Divers facteurs jouent contre les réfugiés qui essaient de retrouver un poste semblable à celui

qu'ils occupaient dans leur pays d'origine.

Dans certains pays, il peut ne pas être économiquement viable ni politiquement réalisable à long terme d'aider les réfugiés à atteindre ce but, notamment dans les pays dont les ressortissants n'ont qu'un accès limité aux initiatives d'éducation et de formation. Dans ces circonstances, il peut être nécessaire pour les réfugiés réinstallés d'adopter un plan de carrière dans lequel ils cherchent un emploi pour assurer leur subsistance économique immédiate tout en suivant des cours de langue et une formation professionnelle visant un emploi à plus long terme.

La portée de ce soutien dépendra de la situation du marché du travail et de l'économie du pays d'accueil et de la situation personnelle des réfugiés arrivants.

des compétences personnelles et des qualifications du réfugié en vue de faciliter son accès au marché de l'emploi ou à l'éducation et à la formation.

Améliorer la préparation à l'emploi et les compétences et ressources de recherche d'emploi

Les réfugiés peuvent avoir besoin d'une aide supplémentaire pour rechercher un emploi et pour se préparer eux-mêmes à l'emploi dans le pays d'accueil. Étant arrivés depuis peu, il y a peu de chances qu'ils aient accès à des ressources comme les ordinateurs et l'Internet. Beaucoup d'entre eux ne

L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

Une aide intensive et personnalisée à la recherche d'emploi en faveur des réfugiés

A HAMBOURG, en Allemagne, une agence non gouvernementale fournissant un soutien aux réfugiés (AWO) a conclu un accord avec le Service de l'Emploi Public (SEP) pour fournir un soutien intensif en matière d'évaluation et de placement. Ce programme a été créé sur la base de l'idée que l'agent du SEP n'avait ni le temps ni l'expertise pour	assurer un service adéquat aux réfugiés. Les réfugiés s'inscrivant à l'assistance-chômage sont redirigés vers l'AWO plutôt que vers le SEP. A l'AWO, ils sont assistés par un agent qui a l'expérience du travail auprès de réfugiés et qui, dans de nombreux cas, parle leur langue. On effectue une évaluation de leurs besoins linguistiques, de formation	et d'emploi, puis on les redirige vers les services appropriés ou les postes qui leur correspondent. Une approche différente a été suivie dans l'État australien de Victoria, où les réfugiés sont assistés à travers un service d'emploi classique. Cependant, les agences d'installation y offrent aux professionnels de l'emploi des cours de sensibilisation aux besoins particuliers des réfugiés.
---	---	---

connaissent pas bien les modalités de la recherche d'emploi dans le pays d'accueil, comme la rédaction de lettres de candidature et de CV et les entretiens d'embauche.

Les réfugiés sont en général très motivés pour trouver un emploi dans le pays d'accueil, mais certains n'ont jamais travaillé pour un salaire ou ont été dépendants d'aide extérieure pendant un séjour prolongé dans un camp de réfugiés. Par ailleurs, la culture et les valeurs liées au travail peuvent être très différentes dans le pays d'accueil par rapport au pays d'origine.

Conscients de cela, divers pays offrent aux réfugiés des programmes intensifs destinés à les orienter dans le monde du travail du pays d'accueil, à les préparer au travail et à les aider à utiliser les ressources de recherche d'emploi. Là encore, les dispositions pour assurer cette aide diffèrent selon les pays : certains créent des programmes ciblant les réfugiés, tandis que d'autres mettent les réfugiés en rapport avec les services fournis aux ressortissants ayant des besoins spéciaux en matière de recherche d'emploi.

Les offres d'emploi dans les pays d'accueil sont souvent satisfaites informellement à travers des réseaux professionnels et personnels sur la base de la réputation ou du parcours professionnel de la personne (plutôt que selon un processus formalisé et concurrentiel). Comme il faut un certain temps pour tisser des liens et constituer son identité professionnelle, et pour les entretenir, les nouveaux arrivants risquent d'être défavorisés de ce point de vue.



« Je veux continuer ma formation théâtrale, parce que j'écris de bons textes et que je voudrais vraiment être acteur. »

Un réfugié réinstallé



EMPLOI



L'INTÉGRATION
 EN PRATIQUE

**Migrant Information
 Technology Centre,
 Londres,
 Royaume-Uni**

Diverses agences non gouvernementales ont collaboré avec les communautés de réfugiés pour créer un centre d'accueil sans rendez-vous pour les réfugiés et les émigrants s'installant à Londres. Parmi d'autres services, le centre fournit un accès à l'Internet pour aider la recherche d'emploi et des outils de traitement de texte pour la rédaction de CV et de demandes d'emploi.

Pour essayer d'améliorer les chances d'emploi des nouveaux arrivants, divers pays ont créé des programmes de tutorat dans lesquels les réfugiés sont associés à des homologues de leur profession (soit des ressortissants, soit des membres établis des communautés de réfugiés). Les tuteurs soutiennent le nouvel arrivant en l'orientant dans leur domaine dans le pays d'accueil, en l'aidant à rédiger des demandes et des CV et en les mettant en rapport avec des employeurs et d'autres personnes de la profession.

Dans les pays où les groupes religieux ont participé activement à l'aide à la réinstallation des réfugiés (voir les chapitres 2.3 et 2.11), ceux-ci ont constitué un lien important entre les réfugiés réinstallés et les occasions d'emploi dans la société à plus grande échelle.

Des programmes de stage ont aussi été créés avec succès dans divers pays. Ils donnent aux nouveaux arrivants l'occasion d'acquérir une expérience professionnelle dans leur domaine, de créer des liens, et montrer leurs compétences et leur expérience.

Favoriser la reconnaissance de l'apprentissage, des qualifications et de l'expérience acquis antérieurement

Comme indiqué ci-dessus, tous les réfugiés réinstallés n'ont pas la possibilité de reprendre leur carrière antérieure. Cependant, ceux qui souhaitent le faire peuvent avoir besoin de faire recertifier ou réaccréditer dans le pays d'accueil leurs qualifications professionnelles (par exemple en soins infirmiers, ingénierie, conduite de véhicules utilitaires ou coiffure) acquises ailleurs avant de recommencer à pratiquer leur profession.

De même, les personnes souhaitant reprendre des études ou une formation supérieures ou postsecondaires doivent faire évaluer formellement leurs études antérieures par les instances éducatives. Il peut y avoir divers obstacles à cette validation dans les pays d'accueil :

- Dans la plupart des pays, il n'existe pas d'instance unique responsable de la certification des diplômes et attestations étrangers, cette responsabilité relève de diverses institutions, associations professionnelles et organismes sectoriels. Contacter ces systèmes peut donc être une tâche complexe pour les nouveaux arrivants.
- Il se peut qu'il n'existe pas dans tous les domaines des processus officiels de certification ou d'accréditation des professionnels formés à l'étranger et pour toutes les professions, ou que les instances compétentes ne sachent pas exactement comment évaluer leurs qualifications et leur expérience. Dans certaines professions, les processus de recertification sont très coûteux, rigoureux et longs, et impliquent souvent des études supplémentaires. Le temps, les frais et l'effort exigés des réfugiés peuvent être en conflit avec le besoin d'un emploi assurant la subsistance financière immédiate. Dans certains pays, des processus rigoureux de

L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

Des stages pour l'emploi des réfugiés

AUX PAYS-BAS, un programme de stages a été élaboré pour donner aux réfugiés possédant une qualification et de l'expérience un travail salarié temporaire dans une administration pertinente. Pendant 12 mois, les réfugiés reçoivent un appui personnalisé de la part d'un tuteur. Même si les participants n'ont pas la garantie d'un emploi stable, en pratique une grande proportion d'entre eux en trouvent un, soit dans le même service, soit ailleurs.

recertification, d'accréditation ou d'inscription peuvent être imposés par les associations corporatives et professionnelles pour restreindre l'accès des personnes formées à l'étranger, qui peuvent être considérées comme des concurrents.

- Les documents certifiant la qualification et l'expérience antérieures peuvent avoir été perdus, volés ou détruits, ce qui rend difficile d'en fournir la preuve aux employeurs et aux instances d'accréditation.

Comme première étape de l'amélioration de l'accès des réfugiés au processus d'accréditation et de recertification, les services pour l'emploi des réfugiés de divers pays ont recueilli à l'intention des nouveaux arrivants et des personnes travaillant avec eux des renseignements sur les détails des exigences et des contacts pour différents secteurs d'activités et les différentes spécialités professionnelles. D'autres ont élaboré des ressources destinées à aider les instances responsables de la recertification et de l'accréditation à mieux comprendre et mieux évaluer les qualifications et l'expérience des réfugiés nouvellement arrivés. Par exemple, au Danemark, un manuel a été rédigé à l'intention des universités pour les aider à évaluer la formation antérieure des réfugiés des principales régions couvertes par le programme danois de réinstallation.

Il peut aussi être nécessaire de prendre en compte la défense légale des réfugiés (en leur nom ou avec eux) pour que les processus de recertification soient plus adaptés à leurs besoins tout en préservant les normes adéquates. Par exemple, un service d'emploi des réfugiés dans le Kentucky, aux États-Unis, a établi en collaboration avec une association d'ingénieurs de l'État un processus de réaccréditation des réfugiés réinstallés possédant une qualification d'ingénieur dans leur pays d'origine.

Les stages et les programmes de tutorat peuvent aussi être utiles : les stages fournissent l'expérience locale parfois exigée

L'INTÉGRATION
EN PRATIQUE**Des réfugiés qui encadrent d'autres réfugiés**

UN PROGRAMME a été élaboré pour aider les médecins formés à l'étranger à se préparer à la pratique médicale au Royaume-Uni. Au cours de séances hebdomadaires en présence d'un médecin réfugié réaccrédité, les réfugiés possédant une qualification médicale ont reçu des informations sur les conditions de requalification en termes d'inscription aux examens, de formation linguistique, d'internat et d'assistance.



EMPLOI



L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

L'amélioration de l'accès aux moyens de transport aux États-Unis

Les États-Unis ont constaté que l'accès aux moyens de transport est un obstacle important à l'emploi des réfugiés, et ont conçu divers programmes innovateurs pour y répondre :	réfugiés pour l'achat d'une voiture; les prêts sont remboursables en nature: en transportant d'autres familles réfugiées.	service de transport à bas prix pour se rendre à leur lieu de travail.
• En Floride, une agence non gouvernementale fournit des prêts aux	• Dans le Maryland, une grande entreprise fabriquant de l'acier qui emploie de nombreux réfugiés leur offre un	• Dans le Vermont, un service d'aide aux réfugiés leur offre une assistance financière et linguistique pour obtenir le permis de conduire.

dans le cadre de la recertification ou de l'accréditation, et les programmes de tutorat donnent aux réfugiés un appui pertinent de la part de leurs homologues.

Comment faire face aux obstacles à l'emploi

L'emploi a des avantages évidents, mais diverses ressources peuvent être nécessaires pour la participation au monde du travail, par exemple un véhicule ou un permis de conduire, et dans certains cas des outils du métier. Comme ils viennent d'arriver, les réfugiés, souvent, ne disposent pas de ces ressources et ont besoin d'une certaine assistance pour les obtenir.

« Je parlais un anglais douteux à l'époque et j'ai trouvé un emploi qui consistait à nettoyer un salon de coiffure. Personne n'arrivait à croire que chez nous j'étais ingénieur! »

Un réfugié réinstallé

Les réfugiés ayant à assurer la garde de leurs enfants sont susceptibles d'avoir peu accès à l'aide de leur famille et à l'aide informelle, mais il peut exister à leur insu des garderies privées et publiques. Certaines familles peuvent être réticentes à faire garder leurs enfants hors de la famille, parce qu'elles ne connaissent pas bien les services de garderie, parce que les parents ou les enfants ont des difficultés particulières liées à des traumatismes antérieurs, ou parce que les services existants n'ont pas de dimension interculturelle.

Les frais de garderie peuvent aussi décourager la recherche d'emploi, notamment les personnes qui pensent avoir un salaire très bas.

Les réfugiés ayant à assurer la garde de leurs enfants peuvent avoir besoin d'informations supplémentaires sur le rôle des garderies dans le pays d'accueil, les services de garde d'enfants et leur coût, ainsi que sur les aides financières disponibles pour les frais de garde.

Favoriser l'autonomie financière par la création de micro-entreprises

Les micro-entreprises peuvent représenter une autre solution importante pour l'autonomie financière de certains des nouveaux arrivants, en particulier :

- ceux qui avaient dans leur pays d'origine un petit commerce (par exemple une épicerie, un restaurant ou un salon de beauté) ou une petite entreprise à domicile, (comme les tailleurs);
- ceux dont les compétences ne sont pas directement applicables sur le marché de l'emploi du pays d'accueil (par exemple les médecins et les avocats) ou qui ne s'inscrivent pas facilement dans les métiers traditionnels (par exemple les artistes);
- les femmes, car certaines activités à petite échelle ou réalisées à domicile peuvent être plus compatibles avec leurs responsabilités de garde d'enfants et domestiques. Ceci est notamment le cas pour les femmes originaires de cultures qui n'acceptent pas que les femmes travaillent à l'extérieur du foyer (voir le chapitre 3.2);
- ceux qui se sont réinstallés dans des pays ayant un secteur formel réduit et une tradition important d'emploi indépendant dans une entreprise dont on est propriétaire ou par d'autres activités (par exemple au Burkina Faso).

Lorsqu'elles fonctionnent, les petites entreprises peuvent aider l'intégration par l'autonomie financière. Celles qui impliquent beaucoup de contacts avec la clientèle ou d'autres réseaux d'affaires fournissent aussi des occasions d'apprentissage de la langue et de création de liens.

Cependant, dans certaines entreprises (par exemple les entreprises de fabrication de vêtements à domicile) ces occasions peuvent être limitées, ce qui isole les réfugiés récemment arrivés. Dans divers pays de réinstallation, les gens qui travaillent à domicile ont aussi été victimes d'exploitation de la part des grossistes et des détaillants².

Il existe aussi certains risques financiers inhérents à la création de petites entreprises, et certains peuvent impliquer un gros effort personnel d'investissement et d'organisation de la part des nouveaux arrivants, qui sont souvent déjà aux prises avec d'autres problèmes liés à leur réinstallation.

Les réfugiés qui veulent établir une petite entreprise peuvent avoir besoin de certaines aides, dont :

- l'aide à l'investissement initial ou à l'obtention de crédits;
- l'aide à la préparation d'un plan d'affaires;
- des informations sur la fiscalité, la comptabilité et d'autres aspects réglementaires du pays d'accueil;



« J'adore gagner de l'argent par moi-même. J'ai toujours travaillé dur et avant tout j'ai toujours aidé ma famille et mes enfants. »

Un réfugié réinstallé



EMPLOI



L'INTÉGRATION
EN PRATIQUE

**Le Conseiller aux
Entreprises du
Refugee Council,
Londres, R.-U.**

LE REFUGEE COUNCIL britannique, basé à Londres, a créé un poste de Conseiller aux Entreprises, à partir de l'observation des difficultés éprouvées par les réfugiés pour accéder aux agences existantes officielles de conseil aux entreprises, du fait de difficultés linguistiques et d'un manque d'appréciation de la part des services classiques de certaines idées originales en matière d'entreprise présentées par les demandeurs d'asile.

Le service, dont le personnel est composé de gens ayant eux-mêmes été des réfugiés, offre :

- des conseils en création d'entreprise;
 - une orientation sur les pratiques et les cultures du marché en Grande-Bretagne;
 - une assistance linguistique pour accéder aux organismes de crédit.
- Des plans d'affaires peuvent être rédigés dans leur langue maternelle, auquel cas on leur procure un service de traduction pour leur permettre de communiquer avec ces organismes.

- des informations sur la situation du marché dans le pays d'accueil;
- une source de revenu alternative ou un soutien social pendant la phase d'implantation de l'entreprise.

Dans certains pays, cette assistance peut être obtenue au travers de dispositifs existants d'aide à la création de petites entreprises par les ressortissants. Par exemple, en Irlande, des subventions non remboursables sont disponibles aux gens souhaitant créer une petite entreprise si la proposition est considérée viable. Cette subvention, qui est graduellement réduite, peut couvrir jusqu'à trois ans. Aux Pays-Bas, les personnes qui lancent leur propre entreprise ont droit à un prêt de 18 mois. Dans ces deux pays, les réfugiés ont beaucoup utilisé ces programmes.

Certaines aides supplémentaires peuvent être nécessaires pour faciliter l'accès à ces dispositifs à cause des problèmes linguistiques et du fait que dans beaucoup de pays ils sont souvent régis par critères d'éligibilité stricts et complexes.

Dans d'autres pays, comme le Burkina Faso et le Bénin, des dispositifs ciblant les petites entreprises ont été établis pour les réfugiés. Des prêts à conditions avantageuses sont à la disposition des personnes intéressées par cette façon de parvenir à l'autonomie financière.

Assurer la promotion commerciale des compétences et des qualités des réfugiés auprès des employeurs, et promouvoir l'adaptation culturelle

L'implication des employeurs est une stratégie cruciale pour la promotion de l'autonomie des réfugiés. Outre qu'ils ont le contrôle du recrutement, les employeurs ont une grande influence sur la situation et la culture du lieu de travail, et dans certains secteurs ils peuvent être en mesure d'aider les réfugiés en leur fournissant des services, par exemple, de garde d'enfants et de transport. Certains employeurs peuvent être peu habitués aux réfugiés réinstallés, ce qui peut contribuer à une certaine réticence à les embaucher. Les services d'intégration des pays de réinstallation actuels ont cherché à favoriser l'appui de la part des employeurs et à surmonter leurs réticences possibles grâce à :

- un effort de 'marketing' des compétences et des qualités des réfugiés en général ou de certaines personnes en particulier, y compris, selon les cas, l'information pour rectifier des vues erronées concernant les réfugiés ou certaines communautés de réfugiés, ou pour aider les employeurs à faire une place à diverses pratiques d'ordre culturel ou religieux;
- des arrangements avec des instances clés (sectorielles ou de groupes d'employeurs) sur les arrivées présentes et projetées de réfugiés;

ATTENTION**Communiquer avec les employeurs**

EN COMMUNIQUANT avec les employeurs et le personnel de placement professionnel du pays d'accueil, les réfugiés doivent être présentés comme des gens normaux dans une situation d'exception. Une étude de marché réalisée en 1998³ auprès de divers employeurs britanniques indique qu'il est important d'éviter les travers suivants :

- exagérer les compétences et les qualités des réfugiés;
- présenter les réfugiés récemment arrivés comme 'nécessiteux', ce qui risque de les faire passer pour des fardeaux pour leurs employeurs possibles;
- susciter la culpabilité par des tactiques d'intimidation;
- donner l'impression que les réfugiés constituent le seul groupe, ou le groupe le plus important, de gens défavorisés par rapport au travail.

Les employeurs et le personnel des services d'aide à la recherche d'emploi peuvent certes exiger une certaine sensibilisation à l'expérience des réfugiés, mais des observations réalisées dans le monde entier indiquent que la meilleure raison pour les embaucher est la qualité de leur contribution au milieu de travail. On peut par exemple faire passer certains des messages suivants :

- Les réfugiés réinstallés sont en général très loyaux envers leur employeur.
- Grâce à leurs expériences, les réfugiés réinstallés sont généralement très adaptables et vont donc probablement se faire à leur nouvel emploi.

- Même si les réfugiés n'ont jamais encore travaillé dans le pays d'accueil, beaucoup ont une bonne expérience professionnelle dans leur pays d'origine et leur pays d'asile.
- La diversité culturelle du personnel peut être un élément positif pour l'entreprise.
- Il est en général possible de faire une place dans l'entreprise à différentes pratiques culturelles sans compromettre la sécurité, l'hygiène ni le rendement.

On peut aussi donner des renseignements sur :

- toutes les aides d'ordre linguistique ou autre dont peuvent bénéficier les employeurs qui embauchent des réfugiés réinstallés;
- les compétences particulières qu'apportent les réfugiés ou les groupes de réfugiés;
- les facteurs liés à l'expérience de l'exil et de la réinstallation et pouvant affecter la capacité à chercher un emploi et à s'y maintenir;
- les obligations des employeurs dans le cadre de la législation visant la discrimination et l'égalité des chances en matière d'emploi;
- les incitations spéciales disponibles pour les employeurs qui encouragent des réfugiés (par exemple l'aide linguistique, les subventions et les dégrèvements fiscaux); des programmes spéciaux et des appuis disponibles aux employeurs pour les aider à orienter et à former les nouveaux arrivants dans l'entreprise.

- fournir aux employeurs une assistance linguistique lors de la période initiale d'induction et de formation;
- fournir des subventions et des exemptions fiscales aux employeurs qui embauchent des réfugiés. Dans les pays où les réfugiés ont le droit de bénéficier des programmes établis pour les ressortissants ayant des besoins spéciaux en matière d'emploi, il est possible de prendre des mesures pour promouvoir ces programmes auprès des employeurs;
- en sollicitant la coopération des principales entreprises pour qu'elles informent régulièrement leurs employés des places dans les programmes d'aide et de réception de réfugiés.

**EMPLOI**



Faire une place à la dimension ethno-culturelle

CERTAINS réfugiés ont des pratiques religieuses ou culturelles qui peuvent compromettre leurs perspectives d'emploi ou, si on ne les admet pas sur le lieu de travail, peuvent les écarter de certaines possibilités d'emploi. Par exemple, les musulmans pratiquants ont besoin de flexibilité dans leurs horaires et d'un espace pour participer aux prières aux heures prescrites, et leur religion s'oppose à ce qu'ils vendent ou manipulent de la viande de porc ou de l'alcool.

Certains employeurs peuvent être préoccupés par l'emploi de femmes

musulmanes qui portent le voile (hijab) en croyant qu'il peut nuire à la sécurité ou à l'hygiène, ou affecter l'image de l'entreprise.

Beaucoup de compagnies ont très bien réussi à faire une place à ces pratiques culturelles. De fait, un encouragement clair en faveur de la diversité culturelle au sein du personnel peut contribuer à donner une meilleure image de l'entreprise. Les services d'aide à l'emploi des réfugiés peuvent prendre des mesures pour faire en sorte que les pratiques culturelles des réfugiés n'entraînent pas de difficultés, par exemple :

- l'intégration d'informations pertinentes d'ordre socioculturel dans les programmes de formation professionnelle des spécialistes du placement;
- des programmes de sensibilisation destinés à aider les employeurs à faire une place aux pratiques culturelles;
- la défense des réfugiés qui ont été l'objet d'un manque de compréhension ou d'une discrimination active. Dans certains cas ceci peut amener à invoquer la législation existante en matière de lutte contre la discrimination et d'égalité en matière d'emploi.



« J'ai la chance d'avoir un bon patron qui me comprend et qui connaît la situation de mon pays. Et il a été vraiment sympathique avec moi, et il m'a beaucoup aidé. Au début, j'ai eu beaucoup de mal à comprendre ce nouveau système de travail. »

Un réfugié réinstallé



L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

Impliquer les employeurs

EN FRANCE, une organisation non gouvernementale d'aide aux réfugiés, France Terre d'Asile (FTDA), conclut des accords avec les grandes entreprises françaises qui acceptent de signaler leurs offres d'emploi aux diverses antennes de FTDA. Les réfugiés retenus pour les postes concernés sont employés sur la même base que les autres travailleurs, mais FTDA reste en contact avec eux pour assurer le suivi de l'embauche et recueillir des commentaires de l'employeur et de l'employé. Cette approche n'est pas très coûteuse.

L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

Améliorer l'adaptation culturelle

REFUGEEWORKS (Etats-Unis), le bureau national d'assistance technique à l'emploi de l'Office of Refugee Resettlement savait que les travailleurs musulmans comme leurs employeurs avaient des conceptions erronées quant à la possibilité pour les femmes musulmanes de	concilier leur travail et les prières aux heures prescrites et le port traditionnel du voile. Grâce à une collaboration étroite avec des conseillers de la communauté musulmane, REFUGEEWORKS a créé une campagne de sensibilisation portant sur	les besoins des travailleurs musulmans, les façons de leur ménager une place sur le lieu de travail et les obligations de l'employeur dans le cadre de la législation visant la discrimination et l'égalité des chances en matière d'emploi.
--	--	--

Les pratiques de placement comme outils de promotion de l'emploi

Parfois, les pays de réinstallation ont offert aux réfugiés réinstallés un placement dans des communautés à faible taux de chômage ou ayant une demande non satisfaite de main-d'œuvre dans des secteurs spécifiques. D'autres ont offert aux réfugiés réinstallés un appui financier et pratique pour quitter leur lieu initial de placement pour déménager dans des communautés où ils bénéficient de possibilités d'emploi spécifiques et où les taux de chômage sont moindres.

Bien que ce soient là des stratégies efficaces de promotion de l'autonomie financière, il est important de les considérer dans le contexte de la capacité de la communauté à atteindre ses autres buts d'intégration, comme le soutien de la communauté ethnique et le soutien social, ou bien les coûts et les avantages d'une migration secondaire au début de la période de réinstallation (voir le chapitre 2.1).

Comment faire face au racisme, à la discrimination et à l'exploitation au travail

Les réfugiés, en particulier ceux qui ont des caractéristiques (accent, traits physiques raciaux ou pratiques culturelles) qui les distinguent de la culture dominante de la société d'accueil peuvent être vulnérables au racisme et à la discrimination. Ceci peut affecter leurs chances de trouver un premier emploi ou de l'avancement, et leur acceptation de la part de leurs collègues. Une hostilité particulière peut viser les réfugiés qui s'établissent dans des zones ou cherchent un emploi dans des secteurs où le chômage est élevé, car ils peuvent être vus comme des concurrents indésirables pour des emplois peu abondants.



EMPLOI



Les avantages de programmes spéciaux d'emploi pour les réfugiés réinstallés

LES BESOINS des réfugiés sont mieux satisfaits à long terme s'ils ont accès au marché de l'emploi classique et aux programmes concernant l'emploi visant les ressortissants. Cependant, la plupart des pays sont conscients de la nécessité d'un soutien intensif au début de la période de réinstallation et que la meilleure façon de l'apporter est souvent un programme adapté aux besoins des réfugiés.

Des services et programmes spéciaux

d'emploi des réfugiés peuvent aussi jouer un rôle en faisant en sorte que les réfugiés aient accès aux programmes et aux possibilités d'emploi du marché de l'emploi classique grâce à :

- la défense de nouveaux arrivants spécifiques par rapport aux employeurs et aux institutions d'éducation et de formation;
- l'assistance linguistique et la traduction;
- l'information sur la culture et les questions pratiques d'emploi;

- la sensibilisation des employeurs aux compétences et aux qualités des réfugiés récemment arrivés;
- le travail avec les employeurs, les syndicats, les institutions d'éducation et de formation et les fournisseurs de programmes de main-d'œuvre, afin d'améliorer les occasions d'emploi pour les nouveaux arrivants et de surmonter les obstacles à l'égalité en matière de recherche d'emploi.



« J'ai eu de la chance. Je n'ai que des bons souvenirs mais j'ai toujours été très actif. J'étais prêt à travailler davantage et j'ai toujours recherché d'autres possibilités. »

Un réfugié réinstallé



De faibles perspectives d'emploi alternatif, des différences de langue et un manque de connaissance de leurs droits en tant que travailleurs peuvent aussi rendre les réfugiés récemment arrivés particulièrement vulnérables à l'exploitation de la part de leurs employeurs⁴. Les réfugiés d'un certain âge, les femmes et les handicapés peuvent être confrontés aux effets combinés de la discrimination due à leur âge, leur sexe et leurs compétences (voir la troisième partie).

Dans les pays ayant une longue histoire d'immigration culturellement diverse, il existe un cadre législatif visant à prévenir la discrimination et à promouvoir l'égalité des chances en matière d'emploi. Des services créés pour appuyer la réinstallation des réfugiés ont utilisé ce cadre comme base à la fois pour mieux informer les employeurs de leurs obligations envers les réfugiés sollicitant un emploi et en occupant un, et pour défendre les droits de réfugiés spécifiques. Les syndicats sont aussi des partenaires importants pour la protection des droits professionnels des travailleurs réfugiés.

Le rôle des syndicats

Les syndicats ont un rôle important dans la protection des droits des réfugiés; en favorisant l'existence d'un environnement accueillant sur le lieu de travail; et en faisant en sorte que les réfugiés aient accès à des occasions d'emploi, de formation et d'avancement. Dans beaucoup de pays, les salaires et les conditions sont généralement meilleurs dans les secteurs syndicalisés du monde du travail.



La participation de certains syndicats peut être difficile à obtenir car ils voient les réfugiés comme des concurrents pour des emplois rares et comme un facteur susceptible de dégrader les niveaux de salaire et les conditions de travail durement acquis en offrant une main-d'œuvre moins chère ou plus docile. Cependant, dans de nombreux pays, ils ont été de puissants partenaires de l'intégration, en reconnaissant la contribution des réfugiés non seulement à la main-d'œuvre et à l'économie du pays d'accueil mais à la participation aux syndicats eux-mêmes.

Pour les nouveaux arrivants venant de pays ayant un fort héritage syndical, les syndicats peuvent aussi représenter un moyen important de rencontres et de développement de compétences de participation civique.

Il est important que les réfugiés réinstallés disposent d'informations sur les syndicats et sur leur rôle dans la société d'accueil. Les syndicats de divers pays de réinstallation ont mené des programmes éducatifs ciblés sur les communautés ethnoculturelles.

Le pouvoir politique des syndicats peut faire d'eux d'importants partenaires pour obtenir l'appui, plus largement, du gouvernement et de la communauté envers les programmes d'intégration. Par exemple, en 1999, les syndicats du Danemark, en collaboration avec certains employeurs et organisations non gouvernementales, ont mené la campagne *Voyez la différence comme un avantage*, dont le but était d'attirer l'attention des autres travailleurs et des employeurs potentiels sur les ressources apportées par les minorités ethniques (dont les réfugiés) sur le marché de l'emploi, de promouvoir l'égalité des chances et de s'opposer à la discrimination. La campagne a eu recours à diverses stratégies dont les annonces médiatiques, une pièce de théâtre comique sur le monde du travail, les ressources aidant les employeurs à élaborer des politiques d'inclusion ethnique dans l'entreprise, le lobbying et la constitution de réseaux.

« Les nouveaux arrivants de chaque continent ont apporté leur énergie, leurs talents et leur dévouement pour rendre les États-Unis plus riches et plus forts. Le mouvement syndical américain a lui aussi été enrichi par les contributions et le courage des travailleurs immigrés. Les travailleurs récemment arrivés continuent à apporter une contribution indispensable à la force et à la croissance de nos syndicats. Ces efforts ont créé de nouveaux syndicats et en ont renforcé et revivifié d'autres, ce qui a profité à tous les travailleurs, tant immigrés que nés ici. »

Résolution de l'American Federation of Labor, juillet 2001





Récemment, les syndicats des États-Unis ont organisé une série de rassemblements visant à susciter un changement des lois sur l'immigration concernant les sans papiers. Les syndicats de ce pays ont aussi joué un rôle significatif pour trouver des emplois aux réfugiés pour leur permettre de suivre des cours formels de reconversion.



ATTEINDRE L'AUTONOMIE FINANCIÈRE

GLOBALEMENT, UN BON PROGRAMME D'INTÉGRATION DEVRAIT :

- offrir des mesures d'évaluation professionnelle personnalisée et d'aide au placement au réfugiés, d'une façon tenant correctement compte de l'expérience de réfugié et de réinstallation;
- comporter des stratégies pour prévenir la discrimination à l'égard des réfugiés et promouvoir l'égalité des chances en matière d'emploi, visant à la fois les employeurs et les réfugiés eux-mêmes;
- aider les réfugiés souhaitant créer une petite entreprise;
- viser à aider les réfugiés à être sur le marché de l'emploi sur un pied d'égalité avec les ressortissants, et à y progresser en fonction de leurs compétences, de leur expérience et de leurs aptitudes;
- incorporer des stratégies destinées à promouvoir et à appuyer les occasions d'emploi des femmes réfugiées, des adolescents réfugiés et des personnes âgées réfugiées (voir la troisième partie).

LES PROGRAMMES SPÉCIFIQUES EN FAVEUR DE L'EMPLOI DES RÉFUGIÉS DEVRAIENT :

- susciter un partenariat avec les réfugiés réinstallés de sorte qu'ils jouent un rôle actif dans leur recherche d'emploi et qu'ils la maîtrisent;
- aider les réfugiés réinstallés à se représenter eux-mêmes aux employeurs, en les aidant à évaluer correctement leurs compétences et leurs possibilités d'emploi;
- fournir une assistance linguistique;
- tenir compte des besoins des femmes réfugiées, des personnes âgées et des adolescents (voir la troisième partie);
- faire participer les employeurs et les syndicats;
- faire participer les communautés de réfugiés dans la planification et la mise en œuvre;
- promouvoir les avantages des réfugiés pour les employeurs des pays d'accueil;
- assurer ou faciliter l'accès au soutien par rapport aux obstacles d'ordre pratique (garderies, transport et outils);
- promouvoir l'accès à un emploi significatif et durable.

Chapitre 2.10

Un départ en bonne santé : l'accès aux soins de santé

Ce chapitre explore les dispositions visant à offrir un bilan de santé aux réfugiés réinstallés et à faire en sorte qu'ils aient accès au système de soins de santé de la société d'accueil pour leurs besoins à long terme.

Les soins sont importants, mais l'état de santé est aussi influencé par l'accès aux ressources sociales et économiques comme un emploi satisfaisant, un logement sûr, le soutien de la famille et de la communauté et un environnement sûr et accueillant¹. Les efforts en faveur de l'accès des réfugiés réinstallés à ces ressources de « promotion de la santé » font l'objet d'autres chapitres de ce manuel.

Les stratégies d'aide aux réfugiés réinstallés souffrant de troubles psychologiques consécutifs à des traumatismes et à la torture sont discutées au chapitre 3.1.





Comment planifier un départ en bonne santé

En mettant sur pied un nouveau programme de réinstallation, donnez la priorité aux points suivants :

- ☑ dispositions pour assurer à l'arrivée un dépistage des maladies contagieuses et un examen de santé général;
- ☑ identification des fournisseurs de soins de santé spécialisés dans des questions touchant les réfugiés réinstallés (par exemple les spécialistes en maladies infectieuses et en troubles mentaux);
- ☑ interprètes pour les consultations médicales;
- ☑ dispositions visant à aider les réfugiés réinstallés à payer les soins de santé, jusqu'à ce qu'ils parviennent à l'autonomie financière.

À plus long terme, visez :

- ☑ stratégies d'adaptation des systèmes de soins de santé aux besoins des réfugiés réinstallés;
- ☑ stratégies pour renforcer la capacité du personnel à répondre aux besoins des réfugiés réinstallés;
- ☑ stratégies visant à informer les nouveaux arrivants sur le système de santé du pays, et leur apporter un appui pratique à l'accès aux soins de santé;
- ☑ stratégies de sensibilisation communautaire visant à favoriser la compréhension des préoccupations de santé des populations de réfugiés, à contrer les perceptions négatives et à améliorer la capacité de la communauté à fournir un appui.



« Nous étions des réfugiés en Thaïlande depuis longtemps et il n'y avait pas beaucoup de médecins. Quand on m'a torturé, on m'a fait sauter toutes les dents. Comme je n'arrivais pas à parler correctement, je n'ai pas pu commencer mes cours d'anglais jusqu'à ce qu'on me les soigne. »

Un réfugié réinstallé



La santé et les soins de santé comme ressources de reconstruction

Une santé physique et mentale optimale est non seulement un droit fondamental de la personne, mais aussi un facteur crucial d'intégration, et d'amélioration de la capacité à affronter les problèmes et les tensions inévitables du processus de réinstallation. À l'inverse, une mauvaise santé peut être un obstacle significatif à l'intégration. Par exemple, le syndrome douloureux post-traumatique dont sont victimes beaucoup de personnes ayant subi la torture, comme les problèmes de concentration et les *flash-back*, peut interférer avec le processus d'apprentissage d'une nouvelle langue, qui est indéniablement une tâche centrale du processus d'intégration².

S'ils sont fournis judicieusement, les soins de santé peuvent aider à restaurer la confiance envers les autres, la motivation de prendre soin de soi-même et le sentiment d'amour-propre et de dignité. Des soins de santé approfondis peuvent aussi rassurer les gens qui craignent d'avoir été irréversiblement lésés par leur situation de réfugié.

À travers leur rencontre avec les soignants, les réfugiés récemment arrivés peuvent s'informer des autres ressources nécessaires pour effectuer une intégration réussie, comme les réseaux de soutien social et les services d'aide au logement et

à l'emploi. Les services de soins de santé peuvent fournir un bon point d'accès à des services que les nouveaux arrivants pourraient être réticents à utiliser (par exemple les services d'assistance sociale et de soutien social).

Dans beaucoup de domaines de la santé physique et mentale, il est très avantageux de détecter rapidement les problèmes de santé, car ils sont alors généralement moins complexes à traiter³. En faisant en sorte que les nouveaux arrivants aient accès aux soins de santé dès que possible après leur arrivée, on optimise les chances d'une intervention précoce, ce qui a des avantages évidents pour les budgets du pays d'accueil et pour les nouveaux arrivants eux-mêmes.

Facteurs affectant la santé et l'accès aux soins de santé

Les réfugiés réinstallés connaissent une incidence relativement élevée de problèmes de santé⁴, tant physiques que psychologiques, résultant de la privation des ressources nécessaires à la bonne santé, des traumatismes et d'un accès médiocre aux soins de santé avant leur arrivée. Beaucoup d'entre eux n'ont pas eu accès depuis des années à des soins de santé de haute qualité centrés sur le patient, et peuvent donc avoir des affections non diagnostiquées ou médiocrement traitées dans le passé.

Du fait que les pays dont sont issus les réfugiés font face à de graves manques de soins de santé, beaucoup de nouveaux arrivants n'ont eu qu'un accès limité aux programmes de prévention maintenant bien établis dans beaucoup de pays de réinstallation (par exemple l'immunisation et le dépistage de cancer du sein et du col de l'utérus).

Au début de la période de réinstallation, les réfugiés réinstallés peuvent être exposés à d'autres facteurs, maintenant connus, affectant à la fois la santé physique et mentale, comme le chômage, la discrimination et le manque de soutien familial et social⁵.

Cela ne signifie pas que les réfugiés réinstallés soient par nature en moins bonne santé que la population du pays d'accueil; le fait qu'ils aient survécu à des circonstances souvent horribles et parviennent pourtant à se réinstaller démontre leurs énormes capacités de survie. La plupart des problèmes de santé affectant les réfugiés réinstallés peuvent être traités par des soins de rattrapage judicieux et intensifs au début de la réinstallation.

Bien que les questions de santé concernant les réfugiés réinstallés, notamment au début de leur réinstallation, varient



« L'agent d'intervention précoce a mentionné tous les problèmes de santé que nous avons ici et tous ceux que nous avons eus en Somalie. Elle nous a montré qu'elle s'intéressait à nous. »

Un réfugié réinstallé



SANTÉ



UN DÉPART EN BONNE SANTÉ : L'ACCÈS AUX SOINS DE SANTÉ

selon leur région d'origine et la nature et la durée de leur état de réfugié, des profils communs identifiés par les soignants et les chercheurs dans les pays de réinstallation sont indiqués dans le tableau dix. Il n'est pas rare que les réfugiés réinstallés aient des problèmes multiples et complexes au moment de leur arrivée.

Les réfugiés réinstallés peuvent nécessiter une aide supplémentaire à l'accès et à l'utilisation optimale des services de santé, notamment au début de la période de réinstallation, y compris :

- l'accès à des services abordables ou gratuits;
- une assistance pour communiquer avec les soignants;
- une action d'information et d'orientation sur le système de soins de santé du pays d'accueil. Ceci est important car il y a une variation considérable entre les systèmes de santé du monde;
- des informations sur la relation entre la santé et l'état de résident. Les réfugiés réinstallés peuvent éviter les contacts avec les services de soins de santé (s'il ne s'agit pas de problèmes de santé aigus) s'ils craignent que leur droit à la résidence permanente soit remis en cause si on découvre qu'ils ont des problèmes de santé;
- des aides pratiques à l'accès aux services de soins de santé (par exemple le transport et les garderies). Ceci est particulièrement important pour les réfugiés réinstallés qui ont des affections multiples exigeant de nombreux rendez-vous de suivi; ceux aux prises avec d'autres tâches de réinstallation; et les femmes, pour qui les responsabilités familiales peuvent avoir la priorité sur le souci d'elles-mêmes;
- des soins tenant compte des croyances religieuses, des différences culturelles de l'approche de la santé ou des soins de santé, et du manque de familiarité avec la structure et la culture des soins de santé dans le pays d'accueil;
- des soins tenant compte de l'impact de traumatismes antérieurs, comme la perte de confiance envers l'autorité, une capacité réduite à prendre soin de soi, et une aptitude réduite à la concentration et à l'effort d'organisation exigé pour participer aux soins de santé. Pour ceux qui ont connu la torture et d'autres événements traumatiques, la consultation médicale peut évoquer ces douloureux moments.

Le pays d'accueil peut avoir à prendre d'autres initiatives pour satisfaire ces besoins, par exemple :

- les réfugiés réinstallés peuvent ne pas être identifiés par les soignants dans le système général de soins de santé, notamment dans les communautés ayant déjà une grande diversité culturelle;
- la plupart des soignants des pays accueillant des réfugiés sont peu habitués à traiter un groupe de patients n'ayant eu qu'un accès limité ou irrégulier aux soins de santé, et peuvent ne pas être conscients de la nécessité d'offrir des soins complets de rattrapage;

Tableau dix : Problèmes de santé à surveiller chez les réfugiés réinstallés

Pathologie	Principaux problèmes
<p>La santé mentale, en particulier:</p> <ul style="list-style-type: none"> • syndrome douloureux post-traumatique • dépression • anxiété • douleur morale • culpabilité • affections somatiques • « maladies culturelles » 	<ul style="list-style-type: none"> • problèmes liés à des événements traumatiques et d'autres épisodes de l'expérience du réfugié; • peuvent persister longtemps après l'arrivée dans un pays sûr; • peuvent être exacerbés par le stress lors de la période de réinstallation.
<p>Carences alimentaires, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fer • Acide folique • Vitamine A • Vitamine D – chez les personnes à la peau sombre lorsque les facteurs climatiques, de style de vie et culturels (par exemple le type de vêtements) dans les pays de réinstallation entraînent une exposition réduite à la lumière solaire 	<ul style="list-style-type: none"> • peut résulter de privations alimentaires prolongées et/ou d'une mauvaise alimentation; • implications potentiellement sérieuses sur la santé (par exemple la carence maternelle en Vitamine D est associée au rachitisme des enfants); • le dépistage précoce est important car certaines carences sont asymptomatiques mais peuvent avoir de graves conséquences à long terme sur la santé (par exemple la carence en Vitamine D est associée à une ostéoporose précoce chez l'adulte; la carence en folate chez la mère est associée à des malformations des tubes médulaires de l'enfant).
Parasitose intestinale	<ul style="list-style-type: none"> • endémique dans les pays en développement; • souvent asymptomatique; • peut être liée à la carence en fer; • peut représenter un danger mortel en cas d'immunosuppression.
<p>Maladies infectieuses, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • SIDA/VIH • Tuberculose • Hépatite B et C 	<ul style="list-style-type: none"> • certaines maladies infectieuses endémiques des pays en développement; • les programmes de santé publique (par exemple lutte contre la tuberculose) sont difficiles à mettre en œuvre et à entretenir dans les situations d'urgence, par exemple dans les camps de réfugiés; • la détection des maladies infectieuses chez les arrivants est importante à la fois pour la santé publique et pour la santé du patient.
Blessures occasionnées par des traumatismes et la torture	<ul style="list-style-type: none"> • peuvent être restées sans traitement ou avoir reçu un traitement insuffisant.
Maladies chroniques	<ul style="list-style-type: none"> • peuvent être dues à un accès médiocre ou irrégulier aux soins de santé; • peuvent ne pas être diagnostiquées ou être mal traitées, notamment dans les pays ayant une infrastructure peu développée de soins de santé; • le stress et les privations que comporte l'expérience des réfugiés peuvent être un facteur d'apparition de certaines maladies chroniques (par exemple le diabète sucré).
Développement infantile	<p>Incidence assez élevée de problèmes de développement infantile dus à plusieurs causes comme :</p> <ul style="list-style-type: none"> • privations et traumatismes; • soins prénataux et périnataux insuffisants;





Tableau dix : Problèmes de santé à surveiller chez les réfugiés réinstallés (suite)

Pathologie	Principaux problèmes
	<ul style="list-style-type: none"> • exposition antérieure à des maladies infectieuses; • mauvais traitement de maladies fréquentes du nourrisson et de l'enfant (par exemple syndrome fébrile); • mauvaise surveillance médicale des enfants dans certains pays.
Dents	<ul style="list-style-type: none"> • conséquences d'une mauvaise alimentation et d'un accès limité aux ressources nécessaires à l'hygiène dentaire dans le parcours du réfugié; • problèmes dentaires du fait de la torture et d'autres événements traumatiques.
Vue	<ul style="list-style-type: none"> • accès limité au dépistage; • perte, endommagement ou vol de lunettes prescrites médicalement
Audition	<ul style="list-style-type: none"> • risques de troubles de l'audition dus à des détonations dans les zones de conflit; • accès limité au dépistage.
Immunisation	<ul style="list-style-type: none"> • beaucoup de pays ont un faible taux d'immunisation contre les maladies pour lesquelles on dispose d'un vaccin; • programmes d'immunisation souvent perturbés par la guerre et les conflits; • l'acceptation de l'immunisation dans les pays de réinstallation peut être affectée par une expérience négative des programmes d'immunisation (par exemple des pratiques coercitives ou un suivi inadéquat des complications de l'immunisation).
Médecine féminine (par exemple le dépistage du cancer du sein et du col de l'utérus, planification familiale)	<ul style="list-style-type: none"> • participation limitée ou perturbée aux soins; • ce thème n'a qu'une faible priorité dans les pays faisant face à des crises sanitaires; • la mutilation génitale féminine en vigueur dans certains pays d'origine a des implications sur les soins gynécologiques et obstétriques (voir le chapitre 3.2).

Les « maladies culturelles » sont des maladies communément reconnues dans un groupe culturel et expliquées de façon différente que dans le paradigme bio-médical.

Sources: voir notes p. 293



L'adaptation à un système de soins de santé inconnu

Les réfugiés réinstallés ont besoin d'informations pratiques sur le système de soins de santé du pays d'accueil. Cependant, il y a aussi diverses différences culturelles plus subtiles qui peuvent affecter les façons dont les nouveaux arrivants ont accès aux services de soins de santé et les utilisent.

Les réfugiés réinstallés peuvent être :

- moins susceptibles de signaler des problèmes de santé s'ils ont appris à s'accommoder d'une santé non optimale dans le contexte de privations prolongées;
- peu familiers du concept de prévention et du rôle des médecins dans le

traitement des problèmes psychologiques et la redirection vers les services sociaux, si ces préoccupations ne sont guère prioritaires dans leur pays d'origine;

- non informés des possibilités de traitement dans les pays de réinstallation;
- moins enclins à jouer un rôle actif ou affirmatif dans leur propre santé si des relations plus traditionnelles et hiérarchiques entre médecin et patient ont cours dans leur pays d'origine;
- peu familiers au fait du rôle des spécialistes de la santé mentale et de l'assistance

sociale tels que les travailleurs sociaux et les psychologues, notamment dans le cas de certaines communautés qui stigmatisent la maladie mentale.

Mais par ailleurs il faut signaler que certains réfugiés viennent de pays dotés, avant l'éclatement d'un conflit, de soins de santé très développés, gratuits et accessibles à tous. Ces arrivants peuvent avoir besoin d'une certaine adaptation lorsqu'ils s'installent dans des pays où les soins de santé sont payants ou dont l'accès aux soins subventionné implique une certaine attente.

- beaucoup de soignants des pays d'accueil, ayant acquis leur expérience professionnelle dans un climat de paix relative et dans une certaine prospérité, ont une aptitude limitée face aux problèmes de santé associés à des réfugiés exposés aux privations et aux traumatismes;
- les contraintes financières et de charge de travail dans les pays d'accueil peuvent s'opposer à un allongement de la durée des consultations, aux consultations multiples et aux consultations supplémentaires souvent exigées dans le cadre des soins de santé précoces aux réfugiés réinstallés du fait du temps supplémentaire requis pour communiquer au moyen d'un interprète, de la complexité des questions de santé en jeu et d'autres besoins du patient comme la rédaction d'un rapport, l'explication de nouveaux concepts et la redirection vers des spécialistes et des soignants associés;
- dans beaucoup de pays, les interprètes professionnels ne sont pas facilement disponibles aux soignants, en particulier, ceux ayant un exercice privé. Les contraintes de ressources peuvent s'opposer à l'usage d'interprètes dans les installations financées par les fonds publics;
- les soins de santé précoces pour les réfugiés réinstallés exigent souvent la participation de soignants et d'assistants sociaux, de médecins généralistes et de spécialistes en santé mentale et en maladies contagieuses. Dans le pays d'accueil, les liens entre ces services peuvent ne pas être très développés.



« Nous autres Somaliens, nous sommes venus en Australie pour échapper à la guerre. Nous avons des blessures et d'autres problèmes de santé. Nous avons besoin de services, mais nous avons peur d'y aller. »

Un réfugié réinstallé



SANTÉ



Points à prendre en compte pour planifier un départ en bonne santé

Objectif général de la planification: favoriser l'accès à l'ensemble du système de soins de santé

De nombreux pays ont des dispositifs permettant un examen médical dès l'arrivée d'un réfugié réinstallé, mais on estime généralement que la planification doit surtout viser à rendre accessibles aux réfugiés réinstallés les mêmes services médicaux que les ressortissants. Cependant, du fait des obstacles rencontrés par beaucoup des nouveaux arrivants pour avoir accès à ces services, la plupart des pays admettent qu'il faut prendre des mesures spécifiques pour que les réfugiés réinstallés comprennent le fonctionnement de ces services et sachent en faire bon usage, et que le système de santé soit adapté à leur besoins.

Le paiement des frais de santé

Dans certains pays d'accueil les frais médicaux et pharmaceutiques sont à la charge du patient, et ce principe est assorti de la participation à un dispositif privé d'assurance maladie ou d'une couverture des soins de santé liée à l'emploi (moyennant parfois une période minimum initiale). Dans ces cas, il convient d'envisager des arrangements donnant aux réfugiés réinstallés l'accès à des soins gratuits ou abordables, du moins au début de la période de réinstallation, tandis qu'ils font face à des contraintes financières particulières.

Les soins dentaires et d'optique sont préoccupants à cet égard. Comme l'indique le tableau dix, beaucoup de réfugiés réinstallés ont une mauvaise santé buccale et ont perdu les lunettes qui leur ont été prescrites médicalement. Dans certains pays de réinstallation, ces services sont disponibles aux ressortissants de façon payante seulement, ou les services subventionnés impliquent un long délai d'attente. Conscients du rôle critique des activités orales et visuelles dans le processus d'intégration, divers pays ont pris des mesures spéciales sur ces points en faveur des réfugiés réinstallés. En Nouvelle-Zélande, par exemple, des soins dentaires sont assurés dans le cadre d'un programme médical lors de la réception.

L'examen médical (bilan de santé)

Beaucoup de pays assurant la réinstallation de réfugiés sont conscients de l'importance de dispositions formalisées visant à faire passer aux réfugiés réinstallés un examen médical (bilan de santé) avant ou peu après leur arrivée, pour diverses raisons :

- Les réfugiés réinstallés ont au début de leur période de réinstallation des besoins médicaux importants qui peuvent ne pas être facilement satisfaits par les services généraux de soins de santé.

- L'examen médical formalisé est un moyen de dépister et de traiter les maladies contagieuses. Ceci est important à la fois pour protéger la santé de la personne et pour prévenir la diffusion de la maladie dans le pays d'accueil. Ceci contribue aussi, plus largement, aux programmes de soutien politique et communautaire en faveur de la réinstallation des réfugiés dans la communauté d'accueil.
- S'il est proposé de façon systématique (plutôt que de façon ponctuel dans le cadre du système de santé général), l'examen médical peut aider à éviter la répétition inutile de consultations.
- L'examen médical augmente les chances de dépistage et de traitement précoce, notamment des affections asymptomatiques.
- L'examen médical peut fournir des informations importantes pour aider la réinstallation des nouveaux arrivants ayant des besoins supplémentaire, comme les réfugiés réinstallés handicapés ou les femmes vulnérables.
- L'examen médical réalisé dès l'arrivée dans le pays d'accueil est une occasion de faire connaître aux nouveaux arrivants les services médicaux de traitement spécialisés et de prévention (comme les programmes dentaires et de suivi médical des enfants) de façon à les mettre en contact avec d'autres ressources nécessaires à une intégration réussie, à les orienter dans le système de soins de santé et à renforcer leur confiance en celui-ci.

À cet égard, il importe de distinguer l'examen médical du *dépistage*, qui est typiquement un processus standardisé limité et sélectif. Bien qu'il puisse avoir des avantages pour la personne en cours d'intégration, le dépistage sert avant tout à répondre aux objectifs de santé publique (en particulier la prévention de la propagation de maladies contagieuses). À l'inverse, l'examen médical est un processus approfondi et holistique adapté aux besoins du patient dans l'esprit du suivi de celui-ci. Il est important de songer à incorporer le dépistage des maladies contagieuses dans l'examen médical, notamment dans les pays qui n'effectuent avant le départ des réfugiés aucun examen médical, ou un examen limité à certaines maladies.

L'examen médical est assuré avec différents degrés de formalité dans les pays de réinstallation existants. Dans certains programmes d'intégration, il se fait dans le cadre d'un programme spécifique (avant le départ ou à l'arrivée), et on les invite à y participer. D'autres pays ont recours à des efforts de rayonnement et à des stratégies de renforcement de la capacité pour donner aux nouveaux arrivants la capacité d'utiliser les soins du système de santé général. Dans d'autres encore, un examen médical limité peut être offert dans le pays de départ et complété à l'arrivée.





L'Organisation internationale pour les migrations (OIM) assure un examen médical avant le départ pour le compte des pays d'accueil ainsi que le traitement de certaines maladies. Le dépistage effectué avant le départ peut fournir des informations permettant d'aider le pays d'accueil à planifier à l'avance l'arrivée des réfugiés. Le traitement de certaines affections (par exemple l'immunisation et la lutte contre les parasitoses) peut aussi être moins coûteux dans le pays de départ. Cependant, l'examen médical réalisé avant le départ ne remplace pas les soins réalisés après l'arrivée, car il tend à être limité et sélectif. Des affections chroniques et plus complexes exigent un suivi de longue durée dans le pays d'accueil. Il n'est pas rare qu'il y ait un long intervalle entre l'examen réalisé avant le départ et l'arrivée dans le pays d'accueil. Les soins dispensés après l'arrivée sont importants pour détecter et traiter tous les problèmes ayant pu apparaître lors de cette période.

Dans certains pays, l'examen médical de dépistage est obligatoire (souvent dans le cadre de la sélection des réfugiés); dans d'autres, elle est volontaire. Bien qu'il soit clairement avantageux pour la santé publique de rendre le dépistage obligatoire, ceci peut aller à l'encontre du principe selon lequel les réfugiés réinstallés ont les mêmes droits que les ressortissants.

L'examen médical doit en principe être effectué dès que possible après l'arrivée, mais en pratique il peut être difficile pour les réfugiés réinstallés de donner la priorité aux soins de santé par rapport à d'autres tâches. C'est pourquoi il est prudent d'accorder un délai généreux pour passer l'examen médical. Dans les pays n'ayant pas ou peu de dispositions pour le dépistage des maladies contagieuses avant le départ ou à l'arrivée, des mesures en faveur d'un examen au début de la période de réinstallation seront de la plus grande importance.

Les procédures visant à obtenir une acceptation informée, à assurer un conseil avant et après les tests et à réaliser un suivi adéquat des problèmes détectés sont des points importants à prendre en compte dans les programmes d'examen médicaux.

La prévention et le traitement des maladies contagieuses dans les communautés de réfugiés

Il existe dans de nombreux pays une forte stigmatisation sociale envers les maladies contagieuses. La confidentialité sera importante notamment pour traiter les réfugiés réinstallés porteurs de ces maladies, car beaucoup d'entre eux sont réticents à annoncer leur maladie, même à des parents proches. Certains réfugiés peuvent avoir contracté une maladie contagieuse comme le VIH/SIDA lors d'un viol au cours de leur parcours de réfugié et ceci peut être la cause d'une douleur morale et d'une honte considérables.



L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

La prévention du VIH/SIDA dans les communautés de réfugiés en Nouvelle-Zélande

LES SERVICES DE SANTÉ de la Nouvelle-Zélande ont demandé l'avis de représentants de la communauté africaine sur la création d'une campagne efficace d'éducation des réfugiés porteurs du VIH/SIDA et leur ont demandé de participer au recrutement et à la	formation de réfugiés pour qu'ils assurent l'éducation de leur communauté. Sur la base de la formation, les éducateurs ont conçu leur propre programme de promotion de la santé et ont commencé à assurer l'éducation en matière de VIH, avec entre autres des activités de promotion du	« sexe sans danger » et de déstigmatisation. Les éducateurs ont aussi contribué à la création de ressources culturellement appropriées sous forme de manuels, de tableaux et de vidéos utilisables par les réfugiés et les soignants en Nouvelle-Zélande.
--	--	---

ATTENTION



L'importance de la communication dans le contexte des soins de santé

LE RÔLE de l'assistance linguistique dans l'intégration des réfugiés a été discuté au chapitre 2.5. Elle a une importance particulière dans le cas des soins de santé du fait du caractère sensible des questions abordées et du niveau élevé de maîtrise de

la langue nécessaire pour communiquer en utilisant la terminologie médicale. Il peut aussi y avoir des risques médico-légaux liés à une mauvaise communication dans ce contexte.

peut comporter la fourniture d'informations sur les services, la promotion de l'importance des soins de santé précoces, l'information des soignants sur les besoins spéciaux de la personne, la prise de rendez-vous, l'intervention d'interprètes et diverses dispositions concernant le transport et divers aspects pratiques comme la garde d'enfants.

Bien que le soutien à l'accès aux services de santé puisse être fourni soit à la place d'un service de clinique spécialisée ou en plus de celui-ci, il est particulièrement important dans les pays où les réfugiés dépendent du système général de soins de santé pour obtenir des soins précoces. Cette approche a notamment pour avantage de fournir le soutien dans les communautés où s'établissent les nouveaux arrivants.

Dans beaucoup de pays, l'aide à l'accès aux services de santé est fournie dans le cadre du processus de réception, soit par les personnes qui parrainent ou proposent le réfugié, les fournisseurs de services de soutien de réception ou de réinstallation, ou par des bénévoles (selon la façon dont la

réception est organisée dans le pays d'accueil). Dans d'autres, elle est fournie à travers un programme de santé spécial assuré par le personnel paramédical. Par exemple, en Australie, le gouvernement national finance un Programme d'examens médicaux et d'intervention précoce. Ce programme fournit des informations sur la santé et les soins de santé aux réfugiés réinstallés, au moyen de réunions d'information et en créant et en diffusant des supports multilingues. Une aide individuelle est offerte aux personnes ayant besoin de besoins plus intensifs. Les agents de soutien cherchent aussi à améliorer l'accès des réfugiés réinstallés aux services de santé au travers d'activités de développement comme la formation professionnelle, l'information des spécialistes et de la communauté et la défense juridique, pour encourager les services à aborder judicieusement les besoins des nouveaux arrivants.

L'expérience des programmes d'intégration existants indique que l'aide individualisée aux réfugiés réinstallés pour favoriser leur accès aux soins de santé est très efficace. Une étude récemment réalisée en Australie auprès de médecins généralistes assurant l'examen médical des réfugiés réinstallés indique que ceux qui sont soutenus par un travailleur paramédical étaient plus susceptibles de subir intégralement un examen médical après leur arrivée, que ceux qui s'adressaient aux services médicaux de façon indépendante⁶.

L'information aux nouveaux arrivants

Diverses stratégies d'information sur la santé ont été mises en œuvre par les programmes d'intégration existants, par exemple : la création de documents multilingues écrits et audio distribués directement aux nouveaux arrivants ou utilisés dans les programmes d'orientation;

- l'intégration de l'orientation relative au système de soins de santé dans les programmes d'orientation appliqués avant le départ et après l'arrivée;
- des séances d'orientation spéciales sur le système de soins de santé;
- l'intégration de l'orientation sur la santé dans la formation et la documentation destinés aux fournisseurs professionnels et bénévoles de soutien social (par exemple les travailleurs d'installation, les parrains privés ou les participants des programmes de tutorat et de rencontres);
- en profitant des tâches réalisées par les nouveaux arrivants lors de leur réinstallation. Par exemple, un programme australien intègre l'information sur la santé et les soins de santé dans des cours pour adultes d'anglais langue seconde;
- programmes d'information communautaire ciblant les communautés des réfugiés (au moyen par exemple de médias ethniques et de programmes de soutien collectif fournis au travers des services de soins de santé primaires).



« Quand nous sommes arrivés ici, nous avons beaucoup de besoins. Nous sommes restés longtemps dans un camp de réfugiés. Un de mes enfants a eu de graves problèmes de santé. Il me fallait un traitement pour un problème de dos. Mais nous n'étions au courant de rien. Nous ne savions pas où commencer. »

Un réfugié réinstallé



SANTÉ



Quelles seront les informations nécessaires aux nouveaux arrivants pour avoir accès à l'examen médical d'arrivée et aux soins de santé précoces?

ON PEUT ENVISAGER l'incorporation des éléments suivants dans l'information fournie avant le départ et après l'arrivée aux réfugiés et aux personnes qui les soutiennent :

- les avantages de contacter un médecin dès que possible après l'arrivée;
- informations sur la relation entre la santé et le permis de séjour;
- s'il faut prendre rendez-vous, comment le faire et s'il est important de s'y présenter à l'heure (dans beaucoup de pays d'origine des réfugiés, les soins de santé se font sans rendez-vous, mais dans le pays d'accueil, ne pas se présenter à un rendez-vous ou y arriver en retard peut amener des tensions avec le personnel soignant);
- comment trouver un médecin et l'importance de revoir le même médecin. Les nouveaux arrivants habitués aux soins dans de gros centres médicaux peuvent trouver plus familiers et plus pratiques les urgences des hôpitaux

publics, mais ce n'est pas forcément le cas pour ceux venant de pays où les soins généraux sont dispensés dans un cadre communautaire;

- les modalités de paiement et d'utilisation des services (par exemple: paiement lors de la visite, assurance, inscription);
- programmes d'assistance aux gens ayant de faibles revenus pour les aider à régler les soins de santé et les médicaments;
- information sur les services spécialisés dans la santé des réfugiés, s'ils existent;
- disponibilité d'interprètes pour les consultations médicales;
- information sur les services destinés aux personnes ayant des besoins de santé spéciaux (par exemple les handicapés);
- la culture du système de soins de santé du pays d'accueil (par exemple la confidentialité, le concept de consentement donné en connaissance de cause ou les relations médecin-patient);

- tout élément de la structure ou de la culture du système de santé qui diffère de la situation dans le pays d'origine (par exemple les médicaments sont souvent davantage contrôlés dans le pays d'accueil);
- dispositions concernant les soins dentaires, l'immunisation, le suivi médical des enfants (qui diffère beaucoup d'un pays à l'autre), l'audition, l'optométrie et les soins médicaux des femmes;
- la façon de recourir aux spécialistes (par exemple, dans certains pays, on doit d'abord consulter un généraliste, alors que dans d'autres on peut aller directement chez le spécialiste);
- le rôle du personnel paramédical, comme les travailleurs sociaux et les psychologues;
- l'importance et le rôle des programmes de prévention et le concept de prévention (qui peut être absent des soins de santé de certains pays d'origine).

Renforcement de la capacité du système de santé général

Diverses initiatives ont été prises par les pays de réinstallation existants afin d'améliorer la capacité du système de santé général à répondre aux besoins des réfugiés réinstallés, par exemple :

- des partenariats formels entre les services de santé pour fournir des soins coordonnés et multidisciplinaires, dans un cadre communautaire ou dans un service spécifique;



- constitution de réseaux multidisciplinaires pour améliorer la communication, la compréhension mutuelle, la coordination et les redirections entre soignants (par exemple spécialistes des maladies infectieuses et de la santé mentale, agents d'installation, généralistes);
- protocoles de redirection entre soignants;
- protocoles au niveau de l'organisation visant à identifier les réfugiés réinstallés et à leur fournir un appui judicieux (par exemple des services d'interprétation);
- programmes de financement et incitations financières permettant aux services de soins généraux de faire face aux coûts supplémentaires liés aux soins fournis aux réfugiés réinstallés (par exemple avec l'emploi de travailleurs bilingues et l'allongement des consultations);
- partenariats entre services de santé et d'autres acteurs comme les écoles pour améliorer l'identification et la redirection des réfugiés réinstallés ayant des besoins de santé particuliers;
- la création de services d'assistance téléphonique destinés aux professionnels de santé ayant besoin d'aide pour traiter des questions médicales complexes.

Développement et soutien du personnel de santé

Diverses approches ont été appliquées avec succès par les programmes d'intégration existants pour renforcer la capacité du personnel en matière de santé des réfugiés, par exemple :

- identification du personnel médical possédant des compétences et un intérêt envers les soins de santé des réfugiés (par exemple les personnes de communautés de réfugiés ou ethniques, les ressortissants ayant l'expérience



« Quand j'étais enceinte j'allais chez le médecin, mais ce n'était pas toujours la même personne. Je devais réexpliquer tout le temps ma situation. Je me sentais isolée et découragée. »

Une réfugiée réinstallée



SANTÉ



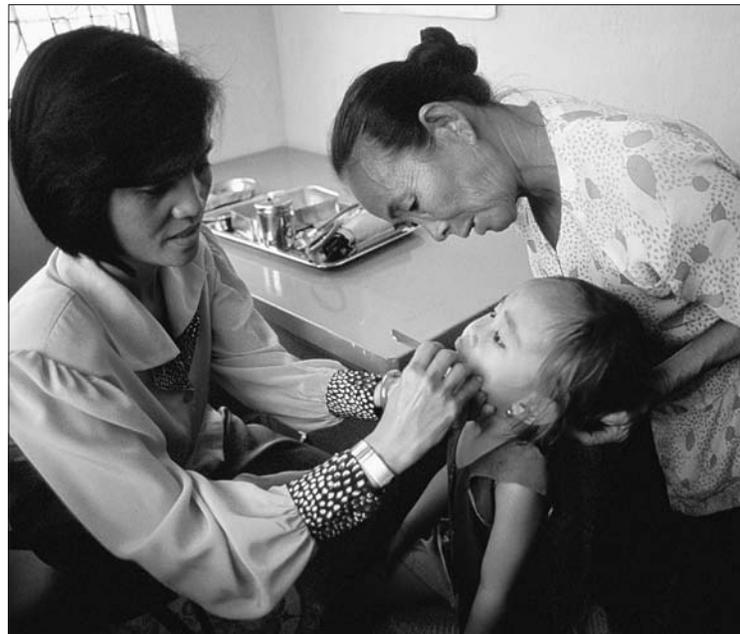
L'utilisation des ressources existantes dans un pays doté de nouveaux programmes de réinstallation de réfugiés

LE BÉNIN, qui possède un programme assez récent de réinstallation et ne reçoit qu'un faible flux de réfugiés, emploie un médecin pour assurer des soins médicaux généraux. Cependant, certains réfugiés réinstallés ont des besoins de santé plus complexes, parfois liés à des traumatismes antérieurs; pour eux, les responsables du programme ont contacté des guérisseurs traditionnels de la communauté et des spécialistes de la santé mentale d'une ONG locale. Ces soignants ont travaillé en équipe avec l'agent d'installation afin d'assurer le soutien physique, psychologique, émotionnel et social de façon coordonnée.

- de l'aide internationale) et en les recrutant pour travailler dans des services spécialisés ou dans des zones où s'installent beaucoup de réfugiés. Ces professionnels peuvent aussi être utilisés lors de réunions ou dans un rôle de conseil;
- conception et mise en œuvre de programmes de formation professionnelle, notamment pour les professionnels de santé impliqués dans les examens médicaux formels précoces ou dans des zones où s'installent beaucoup de réfugiés;
 - création de documentation pour les professionnels de santé;
 - donner aux professionnels de santé l'accès à des conseillers ou intermédiaires interculturels;
 - donner aux professionnels de santé, notamment ceux du système général de soins de santé, la possibilité de consulter un praticien plus expérimenté pour les aider à traiter les cas complexes et difficiles;
 - fournir aux professionnels de santé des informations et l'appui de collègues lorsqu'ils sont très fréquentés par les réfugiés réinstallés ou qu'ils n'auraient, sinon, que peu d'appui de leurs confrères, comme dans le cas des médecins en exercice privé. (voir le chapitre 3.1).

Le renforcement de la capacité des communautés de réfugiés et de l'ensemble de la société

Les communautés de réfugiés et la communauté en général joue un rôle important, à la fois pour apporter un soutien pratique aux réfugiés réinstallés qui consultent les services de santé, pour les aider à comprendre et à utiliser le système, et pour défendre leurs droits dans ce contexte.



L'information destinée à la formation professionnelle

ON PEUT ENVISAGER

d'intégrer les informations suivantes aux programmes de formation professionnelle :

- information sur le pays d'origine des réfugiés;
- comment repérer les patients réfugiés;
- protocoles de détection et de traitement des maladies contagieuses;
- déterminer si des recherches ont été faites dans le cadre d'un examen médical ou d'un dépistage formel avant le départ ou à la réception;
- l'importance d'offrir un examen médical général (notamment dans les pays où il ne fait pas partie d'un programme formalisé);
- l'impact des traumatismes et de la torture, et la façon de le prendre en compte dans les soins (par exemple la façon de divulguer cette information, et la redirection vers un spécialiste);

- services paramédicaux disponibles aux réfugiés réinstallés, en particulier, services spécialisés pour les victimes de traumatismes et de torture;
- les services d'interprètes et le travail avec eux;
- facteurs culturels et religieux affectant les relations avec les soignants;
- images de la santé et de la maladie selon les cultures. Par exemple, certains réfugiés réinstallés viennent de cultures dont les modèles explicatifs sur la maladie diffèrent de ceux de l'approche biomédicale en vigueur dans beaucoup de pays de réinstallation;
- facteurs culturels et religieux pouvant affecter les soins de santé. Par exemple, les marques laissées par l'application de ventouses, thérapeutique

traditionnelle de certaines cultures asiatiques, peuvent être prises à tort comme des blessures résultant de violences infligées aux enfants. Certains réfugiés

- réinstallés utilisent des remèdes traditionnels qui peuvent entraîner des réactions négatives s'ils sont utilisés en même temps que les médicaments biomédicaux;
- la structure et la culture du système de soins de santé du pays d'origine (par exemple l'importance relative du rendez-vous, les relations médecin-patient ou le rôle des pratiques traditionnelles);
 - l'importance de l'autogestion de la santé (y compris le soutien des pairs et l'entretien post-intervention) pour éviter le stress et le surmenage.

Le soutien communautaire a été exploité dans divers pays de réinstallation à travers des programmes de rencontre et le bénévolat. Dans certains pays, ces programmes mettent spécifiquement l'accent sur la santé. Dans d'autres, les questions de santé sont intégrées aux programmes de soutien social à plus grande échelle.

Les services de santé spécialisés destinés aux réfugiés réinstallés

L'objectif général de la planification des services de santé devrait être de faire en sorte que les réfugiés réinstallés aient accès à la même gamme et à la même qualité de services que les ressortissants.

Cependant, les services et programmes spécialisés destinés aux réfugiés peuvent faire partie d'une stratégie générale visant à adapter le système de soins de santé aux réfugiés réinstallés.



SANTÉ



« Dans notre pays, quand nous n'avons pas envie de parler à un homme médecin, nous avons la possibilité de voir une femme, mais ici nous n'avons pas ce choix. Nous avons aussi des difficultés de langue...vous cherchez à expliquer quelque chose et on ne comprend pas ce que vous voulez dire. »

Une réfugiée réinstallée



« Nous sommes habitués à un médecin qui nous touche et qui nous ausculte, mais ici c'est seulement une conversation. Et comme nous sommes des étrangers et qu'il ne nous touche pas, nous pensons qu'il a peut-être peur d'attraper une maladie du genre SIDA. Nous y pensons tous. »

Un réfugié réinstallé



L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

Le Projet de la mosquée de Victoria

À TRAVERS son service d'aide psychologique aux personnes traumatisées, la *Victorian Foundation for Survivors of Torture (VFST)* dans l'État de Victoria en Australie a eu connaissance des expériences horribles subies par les nouveaux arrivants irakiens avant leur fuite. Il a donc décidé de faire des efforts intenses pour toucher cette communauté.

Le contact initial s'est effectué à travers une mosquée du quartier où s'installent beaucoup des réfugiés irakiens. Au cours des sessions d'information sur les soins de santé en Australie, il a été constaté qu'outre les questions de santé, beaucoup d'entre eux avaient connu les mêmes problèmes de réinstallation que le reste de la communauté (par exemple les questions d'immigration, de logement et d'emploi).

En collaboration avec la Croix Rouge, la VFST a conçu un programme de formation destiné à aider des membres déjà établis de la communauté de la mosquée à offrir une défense et un appui aux nouveaux arrivants. La Croix Rouge a apporté son expertise en matière de réinstallation, et la VFST s'est chargée du volet médical.

Un des obstacles significatifs à l'accès aux ressources auquel est confronté la communauté irakienne était la réticence à énoncer ses besoins aux fournisseurs de services. Parce qu'ils avaient été persécutés dans le passé, ils craignaient de subir des représailles. Le programme de formation a donc cherché à susciter une meilleure compréhension du système de soins de santé australien, des droits des usagers de ses services et des stratégies permettant d'assurer l'accès à un soutien adéquat.

Ce projet a apporté une contribution significative à la capacité de la communauté irakienne à appuyer les réfugiés réinstallés. La mosquée a maintenant une équipe de défenseurs bénévoles formés pour aider les nouveaux arrivants à avoir accès aux services de santé et de réinstallation. Ceci aide à réduire la dépendance envers les services spécialisés et à améliorer leur expérience. Outre le développement d'une base de compétences au sein de la communauté, ce projet a permis d'augmenter les ressources disponibles pour faire face aux problèmes de réinstallation, la Croix Rouge et un organisme local continuant à offrir un service à la mosquée. Ce projet illustre aussi les façons dont les questions de santé et de réinstallation peuvent être traitées de façon intégrée.

Les avantages des services spécialisés dans la santé des réfugiés

DANS CERTAINS PAYS, l'examen médical initial peut être fourni par un service ou un programme spécialisé dans la santé des réfugiés, des dispositions pour le suivi étant prises avec un fournisseur de soins communautaire. L'avantage de ce système est qu'il peut être structuré pour faire une place aux soins intenses dont ont typiquement besoin les nouveaux arrivants au moment de leur réception (par exemple des consultations prolongées et des interprètes). S'il est assuré par une équipe multidisciplinaire sur place, ce système réduit aussi l'effort d'organisation qu'impliquerait sinon l'accès à des soignants multiples à différents endroits.

Grâce à leurs contacts avec un nombre important de réfugiés réinstallés, les services spécialisés sont à même de détecter et de noter les tendances et les problèmes; de répondre de manière adéquate et de constituer une base d'expertise spécialisée. Cette information, avec l'accent particulier mis sur les soins de santé des réfugiés, sert de base aux éléments suivants :

- Élaboration et prestation de programmes et de ressources de formation professionnelle pour les soignants du système général de soins de santé;

- Consultation secondaire avec les autres soignants;
- Planification de réponses adéquates en matière de soins dans le système général de soins de santé;
- Effort de sensibilisation et de défense concernant les besoins des réfugiés réinstallés auprès des autres soignants, du gouvernement, les communautés de réfugiés et la société dans son ensemble.

Les services spécialisés peuvent aussi jouer un rôle important dans l'appui fourni aux réfugiés réinstallés, notamment ceux qui ont des besoins complexes.

Cependant, de nombreux problèmes sont associés à la mise en œuvre de services de santé spéciaux pour les réfugiés pour fournir une réponse unique à leur besoins :

- Les services spécialisés obtiennent rarement des ressources suffisantes pour satisfaire les besoins de tous les nouveaux arrivants.
- S'ils fonctionnent seuls, les services spécialisés peuvent aller contre les efforts de renforcement des compétences du personnel du système général de soins de santé, leur confiance quant aux soins qu'ils prodiguent aux réfugiés réinstallés et leur prise en charge de la

responsabilité de leur soutien.

- Dans les pays où des programmes de réinstallation de réfugiés sont mal acceptés, il existe un risque que les services spécialisés deviennent les 'ghettos' des soins de santé, mal fournis en personnel et en équipement.
- Dans beaucoup de pays, les réfugiés réinstallés se trouvent répartis dans une vaste zone géographique, ce qui rend difficile d'assurer l'accès à un service spécialisé.
- À moins que les services spécialisés puissent être fournis dans les communautés au niveau local, ils n'ont qu'une capacité limitée pour établir des relations avec les réfugiés récemment arrivés, et les mettre en suite en rapport avec les ressources et les services au niveau local.
- Les services spécialisés peuvent donner une image indûment pathologique de l'état de réfugié et situer les réfugiés réinstallés comme radicalement différents.
- Les soignants dont la clientèle comporte beaucoup de patients ayant des besoins complexes peuvent être exposés au surmenage.





L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

Le programme Bridge au Canada

La Clinique communautaire Bridge a été établie à Vancouver, au Canada, en 1994, sous forme de collaboration entre un hôpital, un organisme d'aide aux nouveaux immigrants, un service de promotion de la santé, le service municipal de santé de Vancouver et d'autres organismes assurant des services de santé mentale, de soutien familial et d'aide à des communautés multiculturelles.	de l'utérus) et les met en rapport avec les services de réinstallation et de santé mentale s'il y a lieu. Depuis le début, cependant, les collaborateurs ont pensé qu'il ne serait ni possible ni avantageux pour les communautés de réfugiés de faire de la clinique pour réfugiés une alternative aux services de soins de santé pour le grand public. Non seulement cette clinique aurait du mal à satisfaire les besoins de tous les réfugiés récemment arrivés et s'installant à Vancouver, mais les nouveaux arrivants continueraient à avoir des difficultés pour accéder aux soins de santé dans leur communauté au niveau local. Le service joue donc un rôle important dans l'amélioration de la capacité du système de santé général à satisfaire les besoins des réfugiés récemment arrivés. Il y parvient par les moyens suivants :	dans le cadre de son service direct et de ses rapports avec les soignants, pour sensibiliser les fournisseurs de services, le gouvernement et la société dans son ensemble aux besoins des réfugiés réinstallés; • donner des possibilités de formation de type formel au personnel de santé (personnel médical, infirmier et autres) ainsi que des programmes de formation professionnelle destinés aux soignants. Un facteur significatif du succès de la clinique a été son caractère de collaboration et son accent sur la constitution de partenariats avec d'autres services de santé de la communauté. Par la collaboration, la clinique a été en mesure de profiter de la combinaison des compétences et des ressources de diverses agences et d'adopter une approche holistique, en intégrant les questions de santé et de réinstallation ainsi que les approches curatives et préventives. Grâce aux partenariats, la clinique a été en mesure de faciliter l'accès des clients aux divers services de soins spécialisés et paramédicaux nécessaires aux nouveaux arrivants au début de leur période de réinstallation (par exemple les soins dentaires).
La clinique a été créée parce que les réfugiés s'établissant à Vancouver avaient des problèmes d'accès aux services de santé résultant de barrières linguistiques et culturelles ainsi que des difficultés pour payer les frais des soins ou d'obtenir une assurance médicale.		
La Clinique communautaire Bridge offre un service gratuit d'examen médical aux réfugiés réinstallés. Des interprètes présents sur place et parlant neuf des langues de la communauté sont disponibles pour les clients qui ne parlent pas l'anglais. Outre le dépistage des maladies contagieuses et le traitement des problèmes évidents de santé physique, la clinique présente aux nouveaux arrivants les programmes de prévention (par exemple l'immunisation et le dépistage du cancer du col	<ul style="list-style-type: none"> • création de partenariats avec d'autres fournisseurs de soins de santé et de l'aide à l'installation, pour assurer la coordination des services aux nouveaux arrivants; • redirection des clients vers des services de leur communauté locale suivant l'examen et le traitement initiaux; • utilisation des informations acquises 	

Informers la société

L'antipathie envers les réfugiés dans les pays de réinstallation peut être alimentée par l'impression que les réfugiés réinstallés apportent des maladies qui menacent la communauté d'accueil ou qui sont un fardeau pour le système de soins de santé.

Le personnel d'intégration peut faire en sorte que les communautés d'accueil soient informées de façon précise et suffisante des questions de santé affectant les réfugiés réinstallés :

- en mettant l'accent sur la force et le courage des réfugiés réinstallés;
- en indiquant que beaucoup des problèmes de santé des réfugiés sont le résultat de privations antérieures et de mauvais soins de santé par le passé, et que la plupart de ces problèmes peuvent être traités rapidement au début de la période de réinstallation;
- en décrivant les mesures en place pour détecter et traiter les maladies contagieuses.

En fournissant ces informations, il faut trouver un équilibre : il faut identifier les besoins en soins de santé des réfugiés tout en veillant à ne pas renforcer les stéréotypes négatifs à leur égard.



« Je suis venu au pire moment. J'avais été extrêmement humilié: huit ans d'humiliation; j'étais démoli. Maintenant, je me sens de nouveau comme un être humain. »

Un réfugié réinstallé



« J'ai subi la torture dans mon pays. Alors j'ai demandé si on pouvait au moins m'examiner. C'est vrai, j'ai eu beaucoup de problèmes de santé mais maintenant je me sens très bien. Je n'ai pas de problèmes. Bravo! »

Un réfugié réinstallé



SANTÉ



UN DÉPART EN BONNE SANTÉ POUR LES RÉFUGIÉS RÉINSTALLÉS

DE FAÇON GÉNÉRALE, LES PROGRAMMES DE SANTÉ DEVRAIENT :

- être planifiés avec la participation des communautés de réfugiés;
- tenir compte des besoins des réfugiés ainsi que des soucis de santé publique;
- faire en sorte qu'il existe des dispositions pour l'accès des réfugiés à un examen médical dès leur arrivée;
- incorporer des moyens de suivi et de notation des tendances et questions générales en vue de la formation professionnelle et de l'amélioration continue des services;
- prendre des mesures pour que les soignants aient accès gratuitement à des services d'interprétation pour mener les consultations médicales avec les réfugiés;
- incorporer des moyens d'informer les nouveaux arrivants sur le système de soins de santé du pays d'accueil et les y orienter, et leur fournir un appui et une assistance pratique pour y accéder;
- avoir une stratégie de développement du personnel

LES SERVICES DE SANTÉ FOURNIS SPÉCIFIQUEMENT AUX RÉFUGIÉS RÉINSTALLÉS DEVRAIENT :

- être volontaires et confidentiels;
- être gratuits ou bon marché;
- donner aux nouveaux arrivants le choix du sexe du médecin;
- offrir aux réfugiés une durée prolongée de consultation, la possibilité de consultations multiples (si nécessaire) et un suivi pertinent en dehors des consultations;
- offrir des interprètes accrédités;
- être assurés par ou avec la participation d'une équipe multidisciplinaire ayant une expertise en matière de santé mentale, de maladies contagieuses, de soins paramédicaux et de soins médicaux généraux;
- être assurés en totalité ou en partie par des professionnels de santé ayant des compétences dans la réponse aux besoins spéciaux en soins de santé des réfugiés, y compris ceux déterminés par les différences culturelles;
- disposer de liens bien développés avec d'autres services de soins de santé impliqués dans les soins aux réfugiés, ainsi qu'avec les services, les réseaux et les ressources nécessitées par les nouveaux arrivants en cours d'intégration (par exemple les services d'emploi et de logement);
- fournir des informations et un soutien professionnel aux soignants, notamment à ceux qui s'occupent de nombreux patients réfugiés.

Chapitre 2.11

Créer des communautés accueillantes et hospitalières et restaurer la confiance envers le gouvernement

Accueillir et offrir l'hospitalité aux réfugiés réinstallés et restaurer leur confiance envers le gouvernement sont des buts cruciaux d'un programme de réinstallation des réfugiés; ces thèmes sont discutés dans l'ensemble de ce Manuel. Les stratégies visant à promouvoir l'hospitalité dans les systèmes clés comme les soins de santé et les services de placement professionnel, ainsi que dans des composantes spécifiques d'un programme d'intégration comme la réception et l'orientation, sont discutées dans d'autres chapitres.

Le présent chapitre porte sur les façons dont les pays de réinstallation peuvent favoriser plus largement un climat social dans lequel les réfugiés réinstallés se sentent bien accueillis, en sûreté et compris dans leurs rapports quotidiens dans les diverses communautés, le lieu de travail, l'école et dans les autres institutions de la société d'accueil, de sorte que la société d'accueil tire profit des réfugiés réinstallés. Il aborde les mesures possibles pour réaliser ces objectifs du point de vue de la communauté et du gouvernement, et dans les médias.





CRÉER DES COMMUNAUTÉS ACCUEILLANTES ET
HOSPITALIÈRES ET RESTAURER LA CONFIANCE ENVERS LE
GOUVERNEMENT



Comment planifier et soutenir le développement de communautés accueillantes et hospitalières

En établissant un nouveau programme de réinstallation, il convient de donner la priorité à :

- ✓ solliciter l'appui des figures marquantes de la communauté sur les sites d'intégration au niveau local;
- ✓ définir une stratégie médiatique;
- ✓ préparer un dossier d'information pour les médias;
- ✓ identifier les experts en intégration dans les ministères pertinents;
- ✓ prendre des mesures pour octroyer aux réfugiés le droit de résidence permanente;
- ✓ prendre des mesures concernant la naturalisation.

À plus long terme, visez :

- ✓ des stratégies visant à obtenir la participation des principales instances locales et à renforcer leur capacité à appuyer l'intégration (par exemple les employeurs, les syndicats, les communautés religieuses et les pouvoirs publics locaux);
- ✓ des stratégies visant à renforcer les communautés ethnoculturelles et les institutions culturelles et religieuses;
- ✓ une planification et un cadre législatif pour la promotion de l'intégration et de la diversité culturelle;
- ✓ la création de programmes d'orientation multiculturels avant ou après l'arrivée;
- ✓ des stratégies pour contrer le racisme et la xénophobie;
- ✓ des stratégies médiatiques pour promouvoir la conscience et la compréhension de la communauté à propos de la réinstallation des réfugiés;
- ✓ des stratégies visant à protéger les droits de l'homme et à veiller à leur respect.

Qu'est-ce qu'une communauté accueillante et hospitalière?

IL EXISTE un large consensus dans les pays de réinstallation existants sur l'idée qu'une communauté accueillante et hospitalière est une communauté qui :

- accepte et adopte la diversité des cultures, des races, des ethnies et des religions;
- encourage la diversité comme un atout des sociétés d'accueil;
- offre un appui aux nouveaux arrivants, afin qu'ils aient un accès équitable aux ressources de la société d'accueil et soient capables d'y

participer sur un pied d'égalité;

- aide les nouveaux arrivants à entretenir et à construire leurs connexions avec leur culture d'origine et avec la communauté d'accueil;
- favorise un environnement libre de xénophobie, de racisme et de discrimination;
- favorise la compréhension de la nature et des conséquences de l'exil et de la réinstallation au niveau du gouvernement, des institutions et de la

communauté;

- s'implique en faveur de la protection et de la promotion des droits de l'homme sur le plan national et international.
- Cependant, dans le contexte de l'intégration, il est important que l'hospitalité soit vue dans sa dimension de réciprocité, les réfugiés réinstallés bénéficiant eux aussi d'occasions de comprendre la culture du pays d'accueil et de s'y insérer. Les stratégies pour y parvenir sont discutées au chapitre 2.7.

Des communautés hospitalières comme ressources d'intégration et de reconstruction

Un environnement accueillant et hospitalier peut soutenir l'intégration des réfugiés réinstallés :

- en les aidant à se sentir de nouveau en sécurité dans leur nouveau pays, puisque la peur et l'anxiété résultant d'événements traumatiques persistent souvent longtemps après l'arrivée;
- en les aidant à avoir un sentiment d'appartenance;
- en faisant en sorte que les réfugiés réinstallés soient en mesure d'accéder aux ressources qui sont nécessaires à leur réinstallation et à leur participation à la communauté et aux institutions de la société d'accueil;
- en renforçant les communautés culturelles, et en améliorant ainsi l'accès des nouveaux arrivants au soutien social et en leur permettant de retrouver leurs institutions et pratiques culturelles et religieuses;
- en favorisant un climat de compréhension, d'acceptation et de tolérance envers les gens ayant un parcours de réfugié, augmentant leurs chances d'établir des liens significatifs avec des personnes et des institutions de la société d'accueil;
- en restaurant en eux la confiance envers les autres, souvent perdue au cours de leur expérience de réfugié, notamment envers les membres du gouvernement et les autres personnes détentrices d'autorité;
- en affirmant qu'on croit ce qu'ils disent et qu'ils ont le droit à la protection du pays d'accueil et à être traités avec respect et dignité.

Dans un environnement où ils sont bien accueillis, les réfugiés réinstallés ne sont pas seulement en meilleure position pour apporter la contribution de leurs compétences et de leurs qualités, mais ils ont aussi une plus grande motivation à le faire. En facilitant l'accès aux ressources et en favorisant les conditions permettant aux réfugiés réinstallés de se mettre en relation avec les systèmes et les personnes de la société d'accueil, on contribue aussi à prévenir leur marginalisation sociale et économique. La compréhension et le respect mutuels entre les réfugiés réinstallés et la société dans son ensemble aident à construire une société socialement cohésive et harmonieuse. Les bénéficiaires ne sont pas seulement les réfugiés réinstallés, mais aussi d'autres groupes comme les autochtones et les handicapés.

Facteurs affectant la qualité de l'accueil et le degré d'hospitalité

Beaucoup de réfugiés réinstallés proviennent de pays où le gouvernement et le secteur privé sont souvent impliqués dans des violences et des persécutions. Pour cette raison, les réfugiés peuvent être très sensibles aux injustices dans la

« Si le 'climat' (social) n'est pas bon, la réinstallation est beaucoup plus difficile. »
Un agent de réinstallation





CRÉER DES COMMUNAUTÉS ACCUEILLANTES ET
HOSPITALIÈRES ET RESTAURER LA CONFIANCE ENVERS LE
GOUVERNEMENT



société d'accueil, ou avoir une certaine crainte ou un manque de confiance envers les détenteurs d'autorité (comme les enseignants ou les policiers). Ces facteurs peuvent affecter leur confiance en eux-mêmes, leur ouverture aux rencontres dans la société d'accueil et leurs interactions avec des systèmes clés comme l'école et les responsables des services sociaux.

La faible connaissance de la langue de la société d'accueil est un autre facteur significatif.

“
« **Quand les gens vous accueillent et que vous vous sentez bien, vous partagez vos idées.** »
Un réfugié réinstallé

La situation de la société d'accueil a aussi une influence, par exemple :

- l'existence de groupes s'intéressant aux droits de l'homme, aux réfugiés et au renforcement de la démocratie (par exemple des groupes religieux et des groupes de défense des droits de l'homme)
- l'existence de communautés ethnoculturelles établies et leur capacité à contribuer à construire un environnement accueillant et hospitalier;
- l'existence de cadres législatifs et de politiques et programmes concernant la diversité culturelle;
- le degré de compréhension, de la part de la société et du gouvernement, des raisons qui ont poussé les réfugiés réinstallés à quitter leur pays d'origine;
- le degré de soutien à la diversité culturelle et raciale et à la tolérance au niveau du gouvernement et de la société.

L'attitude des médias, de la société et du gouvernement

DANS LA PLUPART des sociétés il existe divers points de vue sur les questions liées aux réfugiés. Quand ces points de vue trouvent une expression concrète dans les interactions individuelles et les pratiques des gouvernements et des institutions, ou bien dans les médias, les attitudes négatives peuvent amener les réfugiés réinstallés à ne pas se sentir les bienvenus.

Le racisme et la xénophobie sont particulièrement préoccupants. Outre qu'ils compromettent la sécurité des réfugiés réinstallés, le racisme et la xénophobie peuvent contribuer à des problèmes psychologiques comme l'anxiété et la dépression; affecter l'accès aux ressources d'intégration (comme le logement et l'emploi); et entraver leur

participation à la société d'accueil¹.

Divers facteurs peuvent contribuer à l'indifférence ou à l'hostilité envers les réfugiés réinstallés, et il faudra qu'ils reçoivent une réponse de la part des gouvernements et d'autres instances concernées par la réinstallation des réfugiés et les droits de l'homme, par exemple :

- une antipathie générale envers l'immigration, basée sur la croyance que les réfugiés et immigrants seront en concurrence pour des ressources insuffisantes ou menaceront la façon de vivre du pays d'accueil. Ceci est particulièrement préoccupant pour les réfugiés réinstallés dont l'apparence physique ou les pratiques culturelles et religieuses les distinguent de la culture dominante;

- l'impression que les réfugiés réinstallés reçoivent davantage d'appui du gouvernement que les ressortissants eux-mêmes;
- une certaine confusion du public quant à l'identité et au parcours des réfugiés. Les attitudes négatives envers les demandeurs d'asile peuvent aussi viser les réfugiés réinstallés. La mise en cause des motifs et de la crédibilité des demandeurs d'asile peut rappeler douloureusement aux réfugiés réinstallés les situations, au cours de leur exil, où ils n'ont pas été crus et où on n'a pas jugé nécessaire de les protéger. S'ils pensent que les demandeurs d'asile sont traités de façon injuste, les réfugiés réinstallés peuvent perdre confiance dans la bienveillance de la société d'accueil.

- les attitudes envers la migration et la réinstallation de la part de la communauté et du gouvernement;
- l'approche suivie par les médias de la société d'accueil;
- le degré de soutien à la protection et à la promotion des droits de l'homme, au niveau de la communauté et du gouvernement;
- la tradition d'accueil du pays.

Questions à prendre en compte pour faciliter le développement de communautés accueillantes

L'importance du partenariat et des engagements locaux

Le gouvernement a un rôle important dans l'encouragement de l'hospitalité par l'élaboration du cadre législatif, la planification et le financement d'activités qui renforcent la capacité d'accueillir des réfugiés.



COMMUNAUTÉ



CRÉER DES COMMUNAUTÉS ACCUEILLANTES ET
HOSPITALIÈRES ET RESTAURER LA CONFIANCE ENVERS LE
GOUVERNEMENT

Cependant, l'intégration de réfugiés réinstallés s'effectue de façon très localisée dans les communautés, le lieu de travail et les institutions de la société d'accueil. L'expérience de pays de réinstallation indique qu'il est crucial d'obtenir la coopération et la participation des principales instances locales, en particulier :

- employeurs et syndicats;
- associations de quartier;
- groupes religieux;
- communautés scolaires;
- pouvoirs publics locaux (désignés de façons diverses selon les pays, par exemple « communes » ou « municipalités »);
- groupes et services ethnoculturels;
- les médias;
- organisations de défense des droits de l'homme.

L'engagement de la communauté est important, non seulement pour offrir l'hospitalité aux nouveaux arrivants, mais parce qu'il peut aider à stimuler la compréhension et l'appui envers la réinstallation des réfugiés.

Comment gérer les conflits liés aux pratiques culturelles

Comme indiqué ci-dessus, il est important que les réfugiés réinstallés soient encouragés à préserver leur culture d'origine. Cependant, dans certains cas les différences de pratiques culturelles entre les réfugiés réinstallés et le reste de la société peuvent être une source d'inquiétude ou de conflit :

- Certaines pratiques culturelles peuvent être considérées comme dangereuses, malsaines ou répugnantes dans le pays d'accueil. Par exemple, dans certains pays, des lois interdisant la pratique de la mutilation génitale féminine ont été votées pour ces raisons (voir le chapitre 3.2).
- Certaines pratiques culturelles peuvent être dans l'intérêt de certains membres de la communauté des réfugiés, mais peuvent être considérées par la société d'accueil comme contraires à l'intérêt des autres. Par exemple, les méthodes de discipline concernant les enfants dans certaines communautés de réfugiés peuvent être considérées comme brutales dans les pays de réinstallation. De même, les points de vue sur les relations entre hommes et femmes dans certains pays peuvent être considérés par les sociétés d'accueil comme défavorisantes pour les femmes, du point de vue social et économique.
- Certaines pratiques peuvent s'écarter des normes de la société d'accueil au point de mettre les réfugiés réinstallés dans une position de conflit ou d'isolement qui leur nuit.

La façon de gérer ce type de conflits dépend à la fois du problème et du pays d'accueil. Comme on l'indique ailleurs dans ce manuel, l'intégration implique la réciprocité : les réfugiés réinstallés s'adaptent aux façons d'être de leur nouveau pays,

L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

La promotion de l'inclusion sociale et de la compréhension au Danemark et en Irlande

• Une municipalité danoise a financé l'inscription de réfugiés à des clubs sportifs locaux et des jardins communautaires. Ainsi les réfugiés réinstallés peuvent rencontrer, sur un pied d'égalité, des Danois ayant des intérêts communs.	• Dans la région de Shannon, en Irlande, les réfugiés vont parler de leur expérience dans des écoles et des associations rurales locales, procurant ainsi à de nombreux Irlandais leur premier contact avec des gens ayant une autre origine culturelle et ethnique.
--	--

et les sociétés d'accueil apprennent à connaître les pratiques des communautés de réfugiés et s'y adaptent elles-mêmes. Ainsi, la plupart des sociétés d'accueil gèrent les pratiques culturelles conflictuelles au moyen d'une série de stratégies, dont les suivantes :

- apprendre à la société dans son ensemble à être plus tolérante et à faire une place aux valeurs, aux croyances et aux pratiques des nouveaux arrivants;
- la médiation et la construction de ponts entre les communautés de réfugiés et la société;
- la sensibilisation et l'éducation des communautés de réfugiés.

**Initiatives visant à susciter des communautés accueillantes**

Faire participer toute la société

Dans beaucoup de pays, les groupes et institutions communautaires (comme les groupes religieux et les syndicats) ont joué un rôle important pour favoriser l'accueil et l'hospitalité en :

- créant des activités de sensibilisation et des stratégies pour combattre le racisme et la xénophobie dans leur secteur et dans l'ensemble de la société;
- favorisant la participation des réfugiés aux institutions locales et aux organisations telles que les écoles, les clubs, les associations et les lieux de culte;
- faisant en sorte que les réfugiés réinstallés soient représentés dans les postes administratifs et décisionnaires. Par exemple, dans divers pays les syndicats ont cherché à susciter la participation active des réfugiés et des immigrants;
- prenant des mesures pour que les institutions et organisations locales soient adaptées aux réfugiés réinstallés;
- soutenant des événements culturels comme les festivals et les journées spéciales;
- contribuant à des programmes bénévoles de soutien social et parrainage.





L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

La participation communautaire à la réinstallation des réfugiés au Canada

LE CANADA a une longue histoire de participation communautaire à la réinstallation des réfugiés. Les Canadiens ont reçu en 1996 la Médaille Nansen en récompense de leur action humanitaire en faveur des réfugiés.	Dans les environs de Saskatoon, une Coalition de bénévoles travaille avec les nouveaux arrivants pour informer les habitants et leur permettre de répondre aux besoins et aux préoccupations des réfugiés. La Coalition a créé un centre sans rendez-vous qui fournit des informations aux nouveaux arrivants et facilite leur intégration à la population de Saskatoon et des environs. Ce centre offre une aide à l'emploi, des contacts sociaux et des activités de formation linguistique formelle et informelle. La Coalition offre aussi une formation professionnelle aux soignants, aux enseignants et autres intervenants en accueil sur les questions affectant les réfugiés, comme l'impact de la torture et des traumatismes. Grâce à des alliances avec d'autres services gouvernementaux et non gouvernementaux, il contribue à faire en sorte que les programmes et systèmes importants comme les écoles et les services d'emploi soient adaptés aux besoins des nouveaux arrivants. Des sessions d'information pour le grand public et la communauté sont organisées régulièrement pour célébrer les efforts des nouveaux arrivants et des bénévoles, et pour assurer une sensibilisation aux questions concernant les réfugiés au niveau mondiale et au Canada.	Le Conseil et la Coalition ont tous deux un rôle actif dans l'appui au programme canadien de parrainage privé, en promouvant le programme dans leurs communautés et en offrant une formation et un appui aux parrains. Le succès de ces deux réseaux est dû en grande partie à leur capacité à impliquer dans leur travail diverses instances de la communauté. Bien qu'ils reçoivent un certain financement de sources gouvernementales et non gouvernementales, beaucoup de leur travail reste effectué par des bénévoles. Ces instances apportent au parrainage et à la réinstallation de réfugiés une importante contribution en termes, entre autres, de main-d'œuvre, et elles assurent un lien direct entre les réfugiés réinstallés et la société dans son ensemble. Au travers de leurs contacts personnels avec les réfugiés, les ressortissants acquièrent une meilleure appréciation de l'expérience et de la culture des réfugiés réinstallés. Ceci favorise la tolérance et la compréhension, ce dont tirent profit à la fois les réfugiés réinstallés et leur nouvelle communauté. Le fait que la Coalition et le Conseil aient tous deux un large public bien informé, renforce aussi leur capacité à contribuer aux politiques du gouvernement et, au besoin, à se faire les défenseurs de la cause de la réinstallation des réfugiés.
Cette implication est à l'œuvre dans le travail du Conseil interconfessionnel pour l'immigration du Manitoba (<i>Manitoba Inter-Faith Immigration Council</i>), créé en 1968 pour apporter un soutien social et moral aux nouveaux arrivants. Ce travail est réalisé à la fois par des bénévoles et par des travailleurs rémunérés dont beaucoup sont eux-mêmes des immigrants ou ont été des réfugiés. Le Conseil est ouvert à tous les groupes religieux; actuellement il compte des membres des groupes suivants : anglicans, baha'ï, hindous, juifs, luthériens, mennonites, musulmans, presbytériens, catholiques, sikhs et l'Église unie du Canada (<i>United Church</i>). Le Conseil offre aux réfugiés réinstallés une orientation, une aide à l'installation et un logement, ainsi que des informations sur les services de soins de santé et autres, et une redirection vers ces services. Au travers d'un programme de bénévoles, il propose aux réfugiés réinstallés des rencontres, une formation linguistique informelle et une aide aux pratiques quotidiennes, et une mise en rapport avec d'autres activités sociales et récréatives au Manitoba.		

Le renforcement de la capacité dans les communautés ethniques

Le Chapitre 2.3 aborde certaines des façons dont le pays d'accueil peut soutenir le développement de communautés ethnoculturelles, en particulier, les organisations et services ethnoculturels, afin d'améliorer le soutien social en faveur des réfugiés réinstallés.

Ces communautés et leurs organisations ont aussi un rôle important dans la constitution de communautés hospitalières et accueillantes. Elles peuvent :

- entreprendre des activités de défense et de sensibilisation pour promouvoir la compréhension des communautés de réfugiés;
- servir de médiateurs en cas de conflits socioculturels entre les communautés de réfugiés et la société d'accueil;
- aider les réfugiés à s'impliquer dans la prise de décisions dans leur entreprise, leur communauté et à des niveaux politiques plus larges;
- fournir des conseils culturels aux gouvernements, aux fournisseurs de services et aux autres institutions afin qu'ils soient à même de répondre judicieusement aux réfugiés réinstallés;
- soutenir la création de programmes et d'installations pour les nouveaux arrivants afin de promouvoir la rétention et l'identification culturelles (par exemple : groupes de soutien, événements culturels, projets artistiques communautaires, centres communautaires ethniques, lieux de culte, programmes ethniques de radio et de télévision, presse et bulletins ethniques);
- fournir des possibilités de participation civique. À cet égard, les communautés ethnoculturelles fournissent un environnement relativement 'sûr' dans lequel les réfugiés réinstallés peuvent acquérir de la confiance et des compétences quant au processus participatif. Ils peuvent ensuite appliquer ce qu'ils auront appris dans ce contexte à la participation à divers forums de la société dans son ensemble;
- permettre aux communautés de réfugiés de participer de façon plus équitable à la société d'accueil par l'action collective.

Il se peut que des styles de leadership et des dynamiques se soient développés qui fonctionnaient sous des régimes autoritaires et corrompus (par exemple le soupçon permanent ou la confiscation des pouvoirs), mais qui vont à l'encontre de leur participation plus large aux sociétés d'accueil. Des initiatives de renforcement de la capacité peuvent contribuer à résoudre ce problème.

Le travail avec les médias

Les médias ont une grande influence sur les attitudes de la communauté sur diverses questions, dont la réinstallation des réfugiés². Dans de nombreux pays, le personnel d'intégration a



Favoriser l'hospitalité dans les nouveaux pays de réinstallation

L'expérience de nouveaux pays de réinstallation montre qu'il convient de donner la priorité à l'obtention de l'appui de grandes figures communautaires et des gens qui « font l'opinion ». Au Bénin, par exemple, une fois que les sites locaux ont été sélectionnés, on a organisé des séances d'information avec des chefs traditionnels et de district, des maires et des représentants de quartier, dans le but de promouvoir la tolérance et la compréhension envers les réfugiés ainsi que de solliciter leur collaboration et leur soutien.



« Mes voisins sont des gens très gentils. Un jour, j'étais malade: j'avais des douleurs dans les reins, et mon mari a demandé de l'aide aux voisins. Ils ont appelé un médecin, et en plus ils l'ont payé eux-mêmes parce que nous n'avions pas assez d'argent. »

Un réfugié réinstallé



COMMUNAUTÉ



Messages clés pour la communication avec les communautés d'accueil et les médias

LE TON et les messages clés communiqués aux médias et aux communautés d'accueil devront être adaptés selon le pays concerné.

On peut envisager les messages suivants :

- placer la réinstallation dans un contexte mondial pour montrer que le pays d'accueil est un parmi de nombreux pays qui se partagent la tâche d'accueillir des réfugiés;
- souligner que les réfugiés ont été forcés de quitter leur pays pour assurer leur propre sécurité;
- fournir des informations sur les procédures utilisées par le HCR et le pays d'accueil pour sélectionner les réfugiés. Ceci aidera à contredire

l'idée fausse que les réfugiés réinstallés émigrent avant tout pour des raisons économiques, et à montrer que des mesures sanitaires et de vérification des antécédents ont été prises;

- souligner ce que le pays a à offrir aux réfugiés réinstallés (par exemple l'hospitalité et l'absence de persécutions);
- expliquer quels soutiens sont disponibles aux réfugiés réinstallés, pour répondre à l'impression que les réfugiés réinstallés reçoivent un meilleur traitement que les ressortissants;
- souligner l'apport des réfugiés réinstallés à la société d'accueil. On peut

citer des exemples de réfugiés célèbres ou des recherches internationales sur les bénéfices sociaux et économiques de l'immigration et de la réinstallation (voir les chapitres 1.1 et 1.2);

- fournir des informations sur les pays concernés;
- fournir des informations sur la façon dont les personnes et les communautés peuvent contribuer à la réinstallation des réfugiés. Bien que ces messages portent spécifiquement sur la réinstallation des réfugiés, on peut aussi aborder des questions plus vastes, comme la remise en question des stéréotypes sur certaines cultures ou certaines races.

travaillé en étroite collaboration avec les médias afin de mieux faire comprendre à la société l'expérience des réfugiés et sensibiliser aux avantages de la réinstallation, tant pour les réfugiés eux-mêmes que pour la société d'accueil.

Par contre, les médias peuvent aussi refléter des attitudes négatives, entretenues dans certains secteurs de la société, qui peuvent non seulement alimenter un sentiment hostile aux réfugiés, mais aussi créer de la peur et de l'anxiété chez les réfugiés réinstallés. Comme ils sont la principale source d'informations des réfugiés au début de leur période de réinstallation, les médias ont une grande influence sur leurs impressions de leur nouvelle société et la qualité de l'accueil qu'on leur réserve. Ceci est un facteur important à garder à l'esprit dans le travail avec les médias; il met en lumière la nécessité pour le personnel d'intégration d'effectuer un suivi des médias qui couvrent le thème des réfugiés.

L'expérience des pays de réinstallation montre que bien qu'il soit impossible de contrôler la façon dont les médias rendent compte des questions liées aux réfugiés, les personnes qui appuient l'intégration au niveau gouvernemental ou communautaire peuvent être préparées par les moyens suivants :

Le travail avec les médias pour promouvoir un environnement accueillant et hospitalier pour les réfugiés réinstallés

SUGGESTIONS :

- entretenir des relations avec les journalistes;
- appliquer des stratégies pour renforcer la capacité des personnes ayant un rôle clé dans l'intégration (au niveau gouvernemental et communautaire) à travailler efficacement avec les médias (par exemple en les formant ou en rédigeant des manuels servant de ressources);
- obtenir la coopération des personnages en vue ou respectés, en tant que porte-parole de la réinstallation des réfugiés (par exemple en rédigeant des éditoriaux sur la réinstallation des réfugiés à l'intention des quotidiens, ou en participant à des entretiens à la radio et à la télévision);
- lire la rubrique du courrier des lecteurs dans la presse et écouter les émissions de radio faisant intervenir les appels d'auditeurs, pour trouver des arguments positifs à reprendre ou des vues erronées à réfuter en matière de réinstallation des réfugiés;
- contacter les établissements d'éducation pour que le thème des réfugiés soit abordé dans les cours des premières années universitaires et la formation professionnelle des journalistes;
- utiliser les médias populaires comme les magazines féminins et les séries télévisées pour parler du thème des réfugiés;
- financer par des bourses la création de films documentaires et de fiction et des œuvres théâtrales sur le thème des réfugiés;
- créer des prix récompensant la qualité de la couverture des thèmes des réfugiés et de leur réinstallation.

- avoir des informations précises et succinctes préparées à l'avance pour mettre à la disposition des médias. Dans certains pays, des dossiers de presse formels ont été créés;
- bien réfléchir avant de solliciter la couverture médiatique d'afflux spécifiques de réfugiés, notamment dans les pays émergents où la valeur de la réinstallation en termes d'originalité peut susciter de forts intérêts. Les réfugiés réinstallés n'apprécient eux-mêmes pas toujours cette couverture, notamment dans les pays accueillant peu de réfugiés et où ils peuvent être facilement identifiés. Les nouveaux arrivants sont peu préparés à se présenter dans les médias, en particulier s'ils ne maîtrisent pas la langue du pays d'accueil. Il y a aussi le risque qu'un problème mineur attire une couverture médiatique intense et, peut-être, sensationnaliste, et compromette l'appui à long terme de la part du gouvernement et de la communauté;
- élaborer une stratégie médiatique. Ceci est particulièrement important au niveau du gouvernement. Typiquement, ceci implique de créer un comité ou un groupe de travail où sont représentées les institutions concernées, et de désigner des porte-parole. Pour assurer la cohérence de la communication avec les médias, il est bon de s'entendre sur des messages clés. Un suivi régulier de la stratégie permet d'adapter la réponse aux circonstances.

« Il est difficile de surmonter l'impression qu'on vous considère comme handicapé parce que vous avez été un réfugié; vous avez sans arrêt l'impression qu'il faut prouver qui vous êtes. »
Un réfugié réinstallé



CRÉER DES COMMUNAUTÉS ACCUEILLANTES ET
HOSPITALIÈRES ET RESTAURER LA CONFIANCE ENVERS LE
GOUVERNEMENT

Points à connaître concernant la façon dont les médias rendent compte des questions liées aux réfugiés

LES JOURNALISTES travaillent souvent avec des échéances très rapprochées et sont sous pression pour rédiger des articles « intéressants ». Certains peuvent refléter des attitudes négatives de la communauté d'accueil, ou peuvent être soumis aux pressions des propriétaires des médias ou des rédacteurs en chef pour présenter d'une certaine façon les questions liées aux réfugiés. Ceci peut entraîner :

- le sensationnalisme sur le thème des réfugiés, souvent couvert dans un contexte étroit;
- des stéréotypes inexacts et négatifs au sujet des minorités ethniques;
- l'attribution de certains problèmes à des communautés de réfugiés sur la base de l'appartenance ethnique sans considérer d'autres facteurs tels que le chômage structurel, l'exclusion sociale ou l'expérience³.

D'autre part, la couverture peut être positive mais reléguée à une rubrique portant sur les apports ethnoculturels comme la cuisine ethnique, la musique, les costumes traditionnels et les festivals. Bien que ces aspects soient importants, ils sont souvent mis en avant au détriment des apports économiques, civiques et intellectuels des réfugiés réinstallés.



Compréhension et accueil au travers des médias ethniques

BEAUCOUP DE PAYS DE réinstallation ont aidé les communautés ethnoculturelles à créer des médias ethniques comme des stations ou des programmes de radio et de télévision, des journaux et des magazines.

Ce sont d'importantes sources d'information sur l'actualité d'autres pays; ils favorisent la rétention culturelle et sont un moyen pour les réfugiés réinstallés d'apprendre à connaître, dans leur propre langue, leurs droits et les ressources disponibles dans le pays d'accueil.

L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

Utilisation des mass médias

• La série télévisée australienne de grande écoute Neighbours (les Voisins) a diffusé plusieurs épisodes où des personnages enfants aidaient un réfugié. Dans ce cadre, l'émission abordait la situation du pays d'origine du réfugié, ses raisons de partir et sa peur systématique envers les autorités.	Bill ont abordé la persécution raciale de réfugiés kosovars et les problèmes de ceux qui ne parvenaient pas à faire reconnaître leurs qualifications professionnelles dans la société d'accueil.	permettent aussi d'aborder les problèmes, les mythes et les préjugés plus à fond et de façon plus personnelle. Le personnel d'intégration peut jouer un rôle en encourageant les producteurs de télévision, de radio et de magazines à aborder les thèmes de la réinstallation, et en leur fournissant de la documentation pertinente sur les données de base et les recherches.
• De même, plusieurs épisodes de l'émission policière britannique The	• Dans beaucoup de pays, les magazines féminins ont publié des articles basés sur des cas de femmes réfugiées. Non seulement ces approches atteignent un vaste public mais	

Renforcer la capacité au niveau du gouvernement

Les pays de réinstallation ont mis en oeuvre diverses initiatives pour que les services et programmes gouvernementaux soient adaptés aux communautés de réfugiés et d'immigrants, par exemple :

- Des documents de planification ou des stratégies reflétant un engagement formel du gouvernement en faveur de l'intégration et/ou de la diversité culturelle et définissant les façons dont ils seront mis en oeuvre dans l'ensemble du gouvernement. Parmi les exemples figurent le *New Agenda for a Multicultural Australia*, en Australie, et la *Politique d'intégration* en Suède;
- Des comités consultatifs à de hauts niveaux de gouvernement pour faciliter la planification, la mise en oeuvre et le suivi de l'intégration et l'acceptation de la diversité. Dans beaucoup de pays ces comités comportent des représentants des communautés de réfugiés et des immigrants;
- Des politiques spécialisées et des unités de programme au sein des ministères pour faire en sorte que les politiques et les activités du gouvernement soient adaptées aux besoins des communautés de réfugiés et d'immigrants. Dans certains cas, ces unités peuvent aussi fournir un soutien et une assistance techniques aux agents du gouvernement impliqués dans la fourniture de services (par exemple beaucoup de services de police possèdent une cellule de liaison avec les communautés ethniques). Les pays commençant à peine à accueillir des réfugiés ou n'en

L'INTÉGRATION
EN PRATIQUELe développement des
compétences
médiatiques en
Grande-Bretagne

La loterie nationale britannique a régulièrement recours à un conseiller médiatique pour donner une formation à des organisations ethnoculturelles et non gouvernementales aux compétences de présentation dans les médias. L'accent porte sur la promotion d'images positives des réfugiés et des questions les concernant.





L'INTÉGRATION
EN PRATIQUE

**La voix des réfugiés
en Suède**

LA MUNICIPALITÉ de
Lulea en Suède a créé
un Conseil des
immigrants qui donne
la parole aux réfugiés
et aux immigrants. Les
conseillers
municipaux assistent
aux réunions, et leurs
propositions et
commentaires sont
soumis aux réunions
du conseil municipal.

- accueillant pas beaucoup peuvent aussi rechercher et appuyer des “experts en intégration” au sein des ministères concernés.
- Des initiatives visant à faire en sorte que les gens ayant eu un parcours de réfugiés et d’immigrants soient représentés dans la main-d’œuvre du secteur public (par exemple des programmes en faveur de l’égalité des chances, et les stages). Elles montrent l’engagement de la société d’accueil en faveur de l’intégration des réfugiés réinstallés (et fournissent aussi des possibilités d’emploi et un moyen grâce auquel les réfugiés peuvent apporter une contribution);
 - Une législation visant à promouvoir l’égalité des chances ou prévenir la discrimination en fonction de la race, de l’appartenance ethnique, de la religion ou du pays d’origine. Typiquement, une telle législation porte sur l’accès à une vaste gamme de ressources, dont les lieux publics, les véhicules, l’emploi, le logement, les biens et services, l’éducation et la propriété immobilière. Dans certains pays, les droits particuliers des réfugiés et des immigrants sont inscrits dans la législation. Par exemple, aux Etats-Unis, le *Civil Rights Act* établit le droit des gens ne maîtrisant pas bien la langue à disposer d’un interprète lorsqu’ils s’adressent aux services subventionnés par l’État fédéral. Divers pays ont aussi voté des lois en faveur de la tolérance raciale et religieuse et de la prévention du racisme et de la xénophobie. Généralement, la législation dans ces domaines prévoit aussi la création d’une instance indépendante conçue pour enquêter sur les infractions, examiner d’autre législation pour en assurer la conformité, et mener des activités de sensibilisation;
 - La signature des principaux accords internationaux de promotion et de protection des droits de l’homme. Certains pays ont aussi créé des instances chargées de surveiller la législation et activités du gouvernement pour vérifier le respect des droits de l’homme au niveau national, par exemple la *Human Rights and Equal Opportunity Commission* en Australie et le bureau du *Human Rights Commissioner* en Nouvelle-Zélande;
 - Des programmes visant à promouvoir une meilleure compréhension des questions de réinstallation et des réfugiés dans le monde, et la valeur de la diversité culturelle, et/ou à lutter contre les attitudes négatives de la société envers l’immigration et la réinstallation. Ceux-ci ont utilisé diverses stratégies, dont la publicité à la télévision et à la radio, les affiches et les brochures, la documentation imprimée et les sites Web.

L’octroi de la résidence permanente et de la
citoyenneté

La sécurité de résidence et l’égalité juridique dans les pays d’accueil sont importantes notamment au début de la période de réinstallation. Conscients de ce fait, la plupart des pays accordent aux réfugiés réinstallés la résidence permanente et

Comment la législation contribue-t-elle à créer une communauté accueillante et hospitalière?

LA LÉGISLATION peut servir à créer des moyens de dissuasions efficaces, à établir des normes de comportement approprié et à fournir aux réfugiés réinstallés un recours s'ils sont injustement traités.

La législation a aussi une importante valeur symbolique car elle est une expression pratique de l'engagement de la société d'accueil en faveur de la protection et de la promotion des droits des réfugiés réinstallés et montre son rejet de la discrimination et de la violence à leur égard. L'expérience des pays de réinstallation établis, cependant, montre que la législation est plus susceptible d'être efficace si elle est complétée par l'éducation communautaire et d'autres initiatives.

Si les réfugiés réinstallés doivent recourir à des actions en justice, il est important que celles-ci leur soient accessibles (par exemple par la simplification des procédures, la disponibilité de textes traduits et l'aide individualisée à l'accès aux ressources juridiques).

leur confèrent quasiment les mêmes droits et les mêmes responsabilités que les ressortissants. Parmi les exceptions fréquentes figurent le droit de détenir un passeport, le droit de vote et l'autorisation à occuper certains postes de la fonction publique ou des fonctions officielles.

Le processus d'acquisition de la citoyenneté du pays d'accueil est un acte important et un événement marquant du point de vue symbolique dans le processus d'intégration, notamment lorsque les réfugiés réinstallés ont perdu la citoyenneté de leur pays d'origine. Il affirme l'appartenance des réfugiés réinstallés à la société d'accueil et leur permet de participer pleinement à la vie politique. Point important, il leur donne le droit à la protection consulaire en cas de difficultés à l'étranger, et le droit de voyage avec un passeport du pays d'accueil.

L'acquisition de la citoyenneté permet aussi aux réfugiés réinstallés d'énoncer formellement leurs obligations envers la société d'accueil.

Cependant, certains réfugiés réinstallés peuvent ressentir une certaine ambivalence par rapport à la naturalisation, notamment s'ils espèrent qu'un changement de la situation de leur pays d'origine leur permettra un jour d'y revenir sans danger.

L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

Informer la communauté

CHAQUE ANNÉE le gouvernement australien publie une brochure décrivant l'action du gouvernement en matière de réfugiés et d'action humanitaire. Cette brochure décrit le programme australien de réinstallation dans le contexte du problème des réfugiés à l'échelle mondiale, et d'autres mesures adoptées par le gouvernement pour promouvoir la protection des réfugiés.





L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

La citoyenneté en Australie et au Canada

Dans le cadre de leur engagement à accueillir les réfugiés et les immigrants et à les faire participer pleinement à leur société, l'Australie et le Canada promeuvent, soutiennent et facilitent activement la naturalisation.	<ul style="list-style-type: none"> • promeuvent activement la citoyenneté par des campagnes communautaires et d'autres programmes subventionnés par le gouvernement à l'intention des réfugiés et des immigrants, parmi lesquels des programmes d'orientation avant et après leur arrivée; • font de la naturalisation une occasion de souhaiter la bienvenue aux nouveaux arrivants. Par exemple, la récente campagne canadienne de 	promotion de la citoyenneté intitulée <i>Campagne d'accueil (Welcome Home Campaign)</i> accueille les nouveaux arrivants dans la grande famille canadienne avec des messages rédigés par des enfants des écoles. En Australie, lors des cérémonies de citoyenneté, les nouveaux ressortissants reçoivent un échantillon de la flore australienne et des informations sur les moyens de participer à la société civile australienne.
Ces deux pays :		
• n'exigent qu'une durée de résidence relativement courte comme condition de la naturalisation : trois ans au Canada et deux ans en Australie; des exigences linguistiques pour la naturalisation;		

Les facteurs significatifs à prendre en compte par rapport à la citoyenneté sont :

- les conditions de résidence permanente. Elles vont actuellement de deux à huit ans de séjour dans les pays de réinstallation, mais on estime généralement que, pour les raisons mentionnées ci-dessus, il est dans l'intérêt des réfugiés et du pays d'accueil de permettre de demander la citoyenneté dès que possible au cours du processus de réinstallation;
- conditions de citoyenneté. Dans presque tous les pays, les réfugiés réinstallés (comme les autres immigrants) sont tenus de prouver qu'ils ont de bons antécédents. Certains pays exigent aussi qu'ils maîtrisent la langue du pays d'accueil et qu'ils passent avec succès un examen écrit ou oral montrant qu'ils comprennent les droits et les obligations qu'ils auront comme ressortissants. La rigueur de ces exigences varie selon les pays; il est clair qu'elle influence le délai après lequel les réfugiés réinstallés peuvent demander la citoyenneté. Certains pays ont des dispositions plus souples pour les réfugiés âgés, qui ont plus de difficultés à apprendre une nouvelle langue (voir le chapitre 3.4).



PROMOUVOIR L'ACCUEIL ET LES COMMUNAUTÉS HOSPITALIÈRES

UN BON PROGRAMME D'INTÉGRATION DEVRAIT :

- disposer d'un cadre général pour la mise en œuvre et le suivi de l'intégration et la promotion de la diversité au sein de la société;
- disposer d'un cadre législatif pour promouvoir l'égalité des chances, prévenir la discrimination et encourager la tolérance raciale et religieuse;
- disposer de mesures pour assurer le respect des droits de l'homme;
- impliquer les réfugiés réinstallés dans la planification et le suivi des programmes et aux stratégies d'intégration et de diversité culturelle;
- appliquer des stratégies visant la participation des employeurs, des syndicats et des communautés locales (en particulier les groupes religieux et les organisations de défense des droits de l'homme) à la construction de communautés accueillantes;
- prendre des mesures pour augmenter le niveau de sensibilisation, de compréhension et de soutien de la communauté envers la réinstallation des réfugiés;
- prendre des mesures pour renforcer les communautés ethnoculturelles et leur capacité à donner aux nouveaux arrivants des possibilités de participer aux activités culturelles et religieuses et à faire le pont entre les communautés de réfugiés et la société d'accueil;
- offrir aux réfugiés réinstallés la résidence permanente, avec les droits et les responsabilités qui y sont associés (y compris le droit de voyager) et leur permettre de solliciter dès que possible la citoyenneté.



Chapitre 3.1

La Planification d'une santé mentale optimale : comment traiter les traumatismes des réfugiés

Du fait de leur expérience antérieure, les réfugiés réinstallés sont exposés à des risques de problèmes psychologiques. Comme indiqué au chapitre 1.3, il est important que les programmes d'intégration soient conçus de manière à favoriser un nouveau départ sur le plan psychologique et personnel. Outre qu'elle promeut le bien-être optimal nécessaire pour faire face au stress et aux adaptations impliqués dans la réinstallation, cette approche peut aider à prévenir l'apparition des problèmes psychologiques plus graves. Cet objectif soutient la planification des diverses composantes d'un programme d'intégration telles qu'elles sont expliquées dans la deuxième partie de ce manuel.

Ce chapitre porte sur les façons d'identifier et de soutenir les personnes souffrant de problèmes psychologiques importants. L'impact des traumatismes et de la torture sur la santé physique est traité au Chapitre 2.10.



Comment prendre en compte les victimes de traumatisme

Composante du programme d'intégration (pour de plus amples informations, voir le chapitre concerné dans la deuxième partie)

Moyens à envisager :

Placement	<ul style="list-style-type: none"> ☑ disponibilité de soutien social, des services de santé et services spécialisés en traitement des effets de traumatisme et de la torture.
Installation et soutien social	<ul style="list-style-type: none"> ☑ aide précoce et intensive à l'installation; ☑ aide au regroupement familial pour les victimes.
Soutien du revenu	<ul style="list-style-type: none"> ☑ s'il existe des dispositions pour le soutien du revenu des personnes ne faisant pas partie de la main-d'œuvre pour cause d'incapacité, qui bénéficient les gens souffrant de traumatismes sévères.
Formation linguistique	<ul style="list-style-type: none"> ☑ services d'enseignement accessibles et flexibles ; ☑ enseignement plus intensif pour les victimes de torture et de traumatismes; ☑ offrir des délais de participation plus larges car les victimes de traumatisme et de torture peuvent ne pas être capables de suivre une formation linguistique dès leur arrivée.
Logement	<ul style="list-style-type: none"> ☑ réexaminer les protocoles régissant l'attribution de logements selon la priorité ou l'urgence pour inclure dans les critères les traumatismes liés à l'expérience des réfugiés.
Emploi	<ul style="list-style-type: none"> ☑ aide intensive à la recherche d'emploi pour les réfugiés réinstallés victimes de traumatisme et de torture.
Soins de santé	<ul style="list-style-type: none"> ☑ services spécialisés en faveur des victimes de traumatisme et de torture; ☑ approches culturellement pertinentes pour les problèmes liés aux traumatismes et à la torture; ☑ formation professionnelle et sensibilisation des services de santé mentale à propos des besoins de victimes de traumatisme et de torture souffrant de maladies mentales aiguës.
Communautés accueillantes et hospitalières	<ul style="list-style-type: none"> ☑ promouvoir la compréhension de la société envers les effets des traumatismes des réfugiés et le rôle d'un environnement accueillant pour favoriser la guérison; ☑ nécessité de tenir compte de l'impact des traumatismes sur les communautés de réfugiés dans le renforcement de ces communautés.
Général	<ul style="list-style-type: none"> ☑ activités de formation professionnelle, de formation et de sensibilisation pour les principaux spécialistes et d'autres agents de santé pour améliorer leur capacité à identifier et à aider les victimes; ☑ entretiens professionnels post-intervention à l'intention des soignants; ☑ réseaux de fournisseurs de services pour promouvoir l'échange d'informations et la coordination de l'aide.

Incidence des événements traumatiques

- On estime que 35 % des réfugiés dans le monde ont été victimes de torture physique et/ou de violences psychologiques graves¹.
- Une évaluation systématique des réfugiés s'installant en 1999 dans l'État de Victoria en Australie a indiqué que 7 sur 10 avaient subi des violences psychologiques ou physiques².
- Une étude des personnes s'installant dans l'État australien de Nouvelle-Galles du Sud comme réfugiés ou pour raisons humanitaires a indiqué qu'un sur 4 avait été victime de traumatisme grave ou de torture³.

Pourquoi planifier l'aide aux réfugiés réinstallés victimes de traumatisme?

Dans leur parcours de réfugiés, beaucoup de réfugiés réinstallés ont été exposés à des événements traumatiques comme la torture et/ou des situations plus larges telles que la violence aveugle, le déplacement forcé de leur résidence et de leur communauté, la guerre civile et de longues périodes de privation. Ceci les expose davantage aux problèmes psychologiques, en particulier le syndrome de stress post-traumatique, la dépression, l'anxiété et la douleur morale⁴.

Cela ne signifie pas que tous les nouveaux arrivants aient des problèmes psychologiques. Comme indiqué ailleurs dans ce manuel, les réfugiés réinstallés ont généralement une bonne endurance, et la plupart vivent de façon saine et positive sur le plan émotionnel dans leur société d'accueil.

Cependant, pour certains, les symptômes psychologiques sont suffisamment graves pour interférer avec leur vie quotidienne⁵. Ceci peut être dû à divers facteurs, dont la sévérité du traumatisme, les facteurs individuels prédisposants et/ou le stress dans l'environnement de réinstallation⁶. Les symptômes persistent souvent après l'arrivée dans un pays sûr, et chez certains arrivants ils peuvent durer plusieurs années⁷.

Des études ont montré qu'un facteur significatif des réactions psychologiques aux traumatismes et de leur guérison est la qualité de l'environnement après les expériences traumatiques. Alors qu'un environnement encourageant et stable peut aider à prévenir les problèmes de santé mentale, à l'inverse l'exposition à d'autres sources de stress au cours de la période de réinstallation, comme les problèmes de logement, les difficultés financières, l'absence de soutien familial et communautaire ou les préjugés et l'hostilité, peuvent précipiter l'apparition de symptômes psychologiques ou les aggraver⁸.

Les traumatismes des réfugiés sont-ils un facteur de risque pour la santé mentale?

BEAUCOUP d'effets de l'exposition aux traumatismes et à la torture sont difficiles à mesurer et varient selon les groupes de réfugiés, selon la nature et la gravité de leur exposition et selon divers facteurs individuels et environnementaux. Cependant, des études cliniques ont relevé :

- une incidence du syndrome de stress post-traumatique allant de 39 % à 100 %⁹ (contre 1 % dans la population générale)¹⁰;
- des taux de dépression allant de 47 % à 72 %¹¹.



Les enfants réfugiés sont-ils affectés par les traumatismes?

JUSQU'À une période récente, on supposait que les enfants se remettaient toujours très facilement des souffrances psychologiques et qu'ils n'étaient pas très affectés à long terme par l'exposition aux traumatismes. Cependant,

de nombreuses données montrent maintenant que les enfants ont souvent des réactions psychologiques assez semblables à celles des adultes. Il peut aussi y avoir des impacts marqués et profonds sur leur développement social,

cognitif et neurologique, affectant par exemple l'émergence de leur capacité d'attachement, leur sentiment d'identité, leurs affects, leurs capacités d'apprentissage et le développement de leur cadre social¹².



« Quand je pense à ce que j'étais il y a quelques années... j'ai pratiquement perdu toute ma confiance et je ne croyais quasiment plus en rien, même pas en moi-même...Je savais que si je trouvais de l'aide, si les gens me comprenaient et s'intéressaient à moi, j'y croirais de nouveau. »

Un réfugié réinstallé



Bien que les pays de réinstallation aient évidemment bien peu de contrôle de la situation immédiatement après le traumatisme, ils peuvent d'une part promouvoir des conditions optimales pour la santé mentale des réfugiés au début de la période de réinstallation et, d'autre part, minimiser l'exposition à d'autres facteurs négatifs. Les stratégies permettant d'y parvenir dans le cadre d'autres composantes d'un programme d'intégration sont traitées dans chacun des chapitres de la deuxième partie de ce manuel et sont indiquées dans la liste de référence au début de ce chapitre.

Cependant, les pays de réinstallation peuvent aussi aider les gens souffrant de problèmes psychologiques plus complexes en faisant en sorte de les identifier et de leur offrir rapidement une aide appropriée, les chances de guérison étant généralement meilleures au début¹³. Dans le contexte de l'intégration, il existe notamment des raisons justifiant nettement une intervention précoce puisque les difficultés psychologiques peuvent être un obstacle significatif à la réinstallation (voir le tableau onze ci-dessous).

L'intervention précoce a aussi des bénéfices pour le pays d'accueil en l'aidant à éviter les coûts sociaux et de soins de santé en aval relatifs au traitement de problèmes psychologiques qui deviennent plus complexes.

L'aide à la reconstruction psychologique est importante pour les générations futures; des études indiquent que les traumatismes des réfugiés ont des effets sur le bien-être psychique des enfants des victimes qui peuvent persister jusqu'à l'âge adulte¹⁴.

Tableau onze : L'impact des traumatismes sur la réinstallation

Réactions comportementales et psychologiques possibles aux traumatismes	Impact possible sur les tâches de réinstallation
Culpabilité (notamment par rapport à l'incapacité à assurer la sécurité des autres membres de la famille)	<ul style="list-style-type: none"> • diminue la capacité des réfugiés réinstallés à s'occuper d'eux-mêmes et diminue leur confiance dans la valeur du soutien des autres; • fait obstacle à la recherche de soutien et à la création de relations avec les fournisseurs de soutien formel et informel.
Manque de confiance, rupture de liens affectifs	<ul style="list-style-type: none"> • sape les relations de soutien à l'intérieur des familles; • affecte la formation de relations d'aide; • affecte les relations sur le lieu de travail et dans la communauté; • rend les réfugiés réinstallés plus vulnérables à l'anxiété, à la colère et à la méfiance dans leurs rapports avec les représentants de systèmes officiels comme les enseignants, les policiers et les fonctionnaires.
Problèmes de concentration, anxiété, <i>flash-back</i> .	<ul style="list-style-type: none"> • entrave aux nouvelles tâches du processus de l'apprentissage, en particulier l'apprentissage linguistique; • augmente la vulnérabilité au stress et à l'anxiété en exécutant de nouvelles tâches, ce qui affecte l'obtention de ressources de base de réinstallation et de participation à l'emploi et à l'éducation; • augmente la vulnérabilité au stress pendant la consultation médicale, notamment si elle a recours à des procédures agressives.





Planification de l'assistance aux victimes de traumatismes et de torture : considérations

Identification par l'évaluation précoce et soutien à l'installation

La conduite d'une évaluation et l'offre d'une aide en début d'installation donnent l'occasion d'effectuer une détection précoce des problèmes. On peut intégrer l'évaluation psychologique formelle à ces processus, ou fournir aux réfugiés réinstallés des informations sur l'autodiagnostic et la redirection. Certains pays réalisent systématiquement une évaluation psychologique formelle. Dans d'autres, l'identification des réfugiés réinstallés nécessitant une assistance psychologique plus intensive est intégrée au rôle des fournisseurs de soutien social (voir le chapitre 2.3).

Dans divers pays, un spécialiste de soutien psychologique est mis à la disposition des réfugiés réinstallés dans le cadre du processus de réception. Par exemple, en Nouvelle-Zélande, le ministère de la Santé et le centre Refugees as Survivors (RAS) offrent un service au Mangere Refugee Reception Centre où sont hébergés tous les réfugiés réinstallés dans les six semaines suivant leur arrivée. En Australie, tous les réfugiés réinstallés ont droit à un service de conseil sur les traumatismes et la torture durant les 12 mois suivant leur arrivée, et sont informés sur ce service dans le cadre de l'évaluation et de l'aide en début d'installation (voir le chapitre 2.3).

Il est important de maximiser les possibilités d'intervention précoce au cours de la période de réception. Cependant, durant cette période de « lune de miel » les symptômes peuvent être masqués; être relégués au second plan par des contraintes pratiques; ou avoir pour les réfugiés réinstallés une priorité moindre par rapport aux tâches fondamentales à leur survie. Il n'est pas rare que les difficultés psychologiques soient précipitées par des facteurs de stress associés aux phases de confrontation et d'adaptation, tandis que les réfugiés réinstallés commencent à faire face aux problèmes.

Pour ces raisons, les services de soutien psychologique devront être disponibles bien au-delà de la phase de réception. Les autres organisations en contact avec les réfugiés réinstallés plus tard au cours de leur réinstallation (par exemple les médecins, les travailleurs des garderies, les enseignants et les fournisseurs bénévoles de soutien social) devront aussi être aidés à identifier et rediriger les personnes nécessitant un soutien plus intensif et à traiter de façon judicieuse la divulgation d'informations sur les traumatismes des réfugiés.

Des services de soutien peuvent aussi être requis par les réfugiés réinstallés prenant de l'âge dans la société d'accueil. L'expérience des pays qui accueillent depuis longtemps des réfugiés a montré que les réfugiés réinstallés n'ayant pas de problèmes psychologiques antérieurs peuvent être vulnérables à de nouveaux symptômes avec l'âge. Les raisons précises ne sont pas bien comprises, mais il peut s'agir d'une plus grande vulnérabilité physique, sociale et psychologique associée à l'âge, au stress d'adaptation lié à l'âge (en particulier, l'adaptation à la retraite) et à l'importance moindre d'autres responsabilités (comme les soins des enfants et la carrière) pouvant servir de défense psychologique chez les jeunes adultes.

Approches du soutien

Les approches du traitement de traumatismes des réfugiés font l'objet de beaucoup de débats dans les sociétés d'accueil depuis quelques décennies, mais selon la plupart des chercheurs et praticiens de la santé mentale, une bonne approche doit associer :

- des thérapies individuelles, familiales ou de groupe;
- une aide portant sur les éléments négatifs de l'environnement pouvant aggraver les symptômes psychologiques (par exemple le logement ou le manque de soutien social);
- un traitement pharmaceutique si nécessaire.

Dans beaucoup de pays, le soutien psychologique est donc normalement fourni dans le contexte d'une approche intégrée comportant une assistance pour les problèmes de réinstallation, et dans certains cas, des soins médicaux généraux.

Typiquement, le soutien est assuré par une équipe multidisciplinaire comportant des conseillers, des agents de soutien social, des psychiatres, des médecins généralistes et dans certains cas d'autres spécialistes comme des naturopathes, des physiothérapeutes et des masseurs. Dans certains pays, cette équipe travaille sur place; d'autres favorisent une approche d'équipe au moyen des stratégies visant une coopération entre les fournisseurs de soutien dans le cadre de services généralistes existants (par exemple réseaux de fournisseur et protocoles de redirection).

Le conseil psychologique, qui est individualisé, peut être inacceptable dans certaines cultures mettant davantage l'accent sur la famille entière ou faisant intervenir toute la communauté dans la résolution des problèmes¹⁵. Dans ce cas, pour certains réfugiés réinstallés, on peut expliquer le rôle et les objectifs des approches individuelles du soutien psychologique. Cependant, divers pays ont mis au point des moyens d'intervention novateurs comme la musicothérapie, le chant, la danse, les arts





L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

L'entraide entre hommes en Suède

À LULEÅ, en Suède, les travailleurs sociaux municipaux ont formé en collaboration avec la clinique psychiatrique locale le Groupe Neptune, destiné aux hommes réfugiés affectés par des traumatismes liés à la guerre. Exploitant le fait que beaucoup d'hommes proviennent de cultures ayant une grande tradition de bains publics, le	Groupe invite les hommes à le rejoindre à la piscine municipale pour nager, aller au sauna puis boire un verre et discuter. Le groupe leur a ainsi permis de parler d'événements dont l'évocation aurait été difficile. Ceci était important car beaucoup d'hommes en question avaient eu l'impression d'être livrés à eux-mêmes avec leurs problèmes. En	discutant des symptômes communs comme l'oubli et la perte de concentration, ces hommes ont été amenés à mieux reconnaître ces symptômes et à comprendre qu'ils étaient des réactions fréquentes à la torture. Ils ont aussi établi des liens d'entraide grâce à leur participation au groupe.
---	---	---

« Une amie proche qui voyait que j'étais dans un état désespéré m'a persuadée d'aller voir un groupe de femmes. C'était un bon début ... »

Une réfugiée réinstallée

plastiques, la naturopathie ou la thérapie tactile, et ont aussi recours aux méthodes traditionnelles (par exemple celles des « guérisseurs spirituels »). Ces moyens sont mis sur pied en consultation avec la communauté de réfugiés. Le soutien psychologique peut aussi être plus acceptable pour certains réfugiés réinstallés s'il est fourni dans le contexte d'activités de travaux manuels ou de groupes de loisirs par exemple. Ces approches peuvent faire intervenir un partenariat entre les spécialistes du soutien psychologique et les fournisseurs d'autres services.

Améliorer la disponibilité du soutien psychologique

Dans beaucoup de pays, le soutien psychologique est payant (et inabordable pour beaucoup de réfugiés réinstallés), ou les services subventionnés exigent un long délai d'attente.

Bien que la demande de soutien puisse être satisfaite en partie par les services spécialisés, la plupart des pays sont aussi conscients de l'importance du renforcement de la capacité des fournisseurs de soutien psychologique existants à travailler auprès des réfugiés réinstallés, grâce à :

- la création des réseaux de professionnels en mesure d'offrir des services gratuits ou abordables aux réfugiés réinstallés (par exemple psychiatres, psychologues et conseillers);
- des stratégies servant à renforcer la capacité des spécialistes travaillant dans des services de soins primaires subventionnés, comme les conseillers et les médecins généralistes, à fournir un soutien psychologique aux réfugiés réinstallés.

Services spécialisés pour les victimes de traumatisme et de torture

Divers pays ont créé des services spécialisés pour les victimes de traumatisme et de torture. La plupart de ces services fournissent un soutien direct aux réfugiés réinstallés. Cependant, pour les raisons indiquées au chapitre 2.10, ils ne sont pas prévus pour tous les réfugiés réinstallés nécessitant une aide psychologique, mais en vue des objectifs stratégiques suivants :

- bâtir un environnement favorisant le bien-être psychologique de tous les réfugiés réinstallés;
- aider les autres personnes en contact avec les réfugiés réinstallés à identifier et à rediriger ceux qui ont des problèmes

psychologiques graves;

- améliorer la capacité de fournisseurs de soutien psychologique du pays d'accueil à soutenir les réfugiés réinstallés.

Les moyens utilisés pour cela sont :

- des activités de sensibilisation;
- la formation professionnelle pour sensibiliser aux conséquences psychologiques de l'expérience de l'exil et de la réinstallation et aux façons dont les travailleurs peuvent contribuer à la guérison psychologique;
- la formation professionnelle et les ressources pratiques pour les travailleurs en contact

avec les réfugiés réinstallés pour les aider à les identifier et à rediriger ceux qui ont besoin d'un soutien plus intensif;

- aider d'autres fournisseurs de soutien psychologique par des consultations secondaires, de la formation professionnelle et de l'information;
- favoriser les partenariats avec d'autres services travaillant auprès des réfugiés réinstallés pour permettre de fournir un soutien psychologique dans le cadre d'autres activités (par exemple des groupes de travaux manuels) ou d'autres environnements (par exemple les écoles);
- la constitution de réseaux.

Un renforcement efficace de la capacité dépend de l'identification d'un organisme possédant les compétences professionnelles requises. Dans certains pays de réinstallation, des services spécialisés destinés aux victimes de traumatismes et de torture ont été créés dans ce but (voir encadré).

Appuyer l'accès des réfugiés réinstallés aux services de soutien psychologique

Divers facteurs peuvent influencer la capacité des réfugiés réinstallés à accéder aux services de soutien psychologique et à les utiliser, par exemple :

- leur perception des services de santé mentale. Les réfugiés réinstallés peuvent manquer de familiarité avec le rôle de services de santé mentale dans les sociétés d'accueil ou craindre de les contacter. Les services de santé mentale sont peu développés dans certains pays d'origine des réfugiés; les conditions des soins quotidiens peuvent y être pénibles et les possibilités de traitement limitées¹⁶;
- leur certitude qu'ils sachent que leur confidentialité sera respectée;
- leur familiarité avec le soutien psychologique, en particulier le conseil, et ses avantages;



L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

Une approche intégrée pour soutenir les victimes de traumatismes et de torture

LE CONSEIL canadien pour les victimes de torture (CCVT) offre une approche intégrée à l'aide à la réhabilitation des réfugiés victimes de torture et de traumatisme. Divers services sont offerts aux clients et à leurs familles, dont :	rapport les victimes et des bénévoles qui apportent un soutien moral et pratique lors de rendez-vous liés aux questions médicales, juridiques, de santé ou d'installation; un programme d'enseignement et de formation linguistique destiné aux victimes de symptômes traumatiques (comme les problèmes de concentration ou la dépression) qui font obstacle à leur participation à des cours non spécialisés.	d'entraide. Les programmes de formation professionnelle sont destinés au personnel en contact avec les victimes, et prévoit des consultations secondaires pour les soutenir dans leur travail auprès de leurs clients. Cette approche est basée sur l'idée que la torture, outre l'impact qu'elle a souvent sur la santé physique des victimes, a aussi des incidences psychologiques, spirituelles et sociales. En conséquence, toute une gamme de ressources est exigée pour aider les victimes et leur famille, parmi lesquelles des ressources de base pour l'installation comme le logement et les soins de santé, et des activités visant à construire des relations sociales d'entraide entre les victimes et les communautés de réfugiés et la société dans son ensemble. Cette approche se fonde sur l'idée qu'un 'lien thérapeutique' entre les victimes et ces communautés est essentiel à la réhabilitation.
• l'aide sur les questions de réinstallation comme le logement et l'emploi;		
• un conseil d'urgence portant notamment sur les problèmes familiaux;		
• thérapie individuelle et de groupe;		
• redirection vers des spécialistes médicaux, juridiques et sociaux, notamment au travers d'un réseau de spécialistes de la communauté créé et soutenu par le CCVT;	Le service met l'accent sur le rôle de la société et des réseaux de service dans l'aide aux victimes. Outre l'encouragement à la formation de réseaux à travers ses programmes de bénévoles et de redirection vers un réseau de professionnels, le CCVT approche les écoles, les sociétés philanthropiques et d'autres groupes communautaires pour les sensibiliser à l'impact de la torture et aux façons dont les communautés peuvent ménager un environnement	
• un programme de rencontres mettant les victimes en rapport avec des bénévoles.		
• Le but de ce programme est d'aider les victimes à recommencer à nouer des liens avec d'autres personnes et avec la société dans son ensemble;		
• un programme mettant en		

- leur acceptation des approches occidentales du soutien psychologique;
- les attitudes des communautés de réfugiés par rapport à la demande de soutien psychologique; celles-ci peuvent stigmatiser les problèmes psychologiques;
- leurs symptômes traumatiques et leur impact sur la recherche d'aide (voir tableau onze);
- la disponibilité d'une assistance linguistique;
- l'accessibilité géographique et pratique des services de soutien psychologique.



- Diverses stratégies ont été adoptées dans les pays de réinstallation pour répondre à ces questions, y compris :
- assurer le bilinguisme des personnes occupant des postes clés d'ordre clinique et de contact, notamment dans les services de santé et soutien;
 - utiliser des personnes bilingues pour assurer un rayonnement vers les individus et les communautés et un service de conseil culturel aux spécialistes de la santé mentale;
 - fournir une assistance linguistique (voir le chapitre 2.5). Les interprètes formés professionnellement seront particulièrement importants pour surmonter les craintes des réfugiés réinstallés que leur vie privée ne soit pas respectée;
 - la sensibilisation et l'éducation des communautés de réfugiés afin d'améliorer leur niveau de connaissances sur la santé mentale, leur compréhension des questions qui s'y rapportent et leur connaissance du rôle et des objectifs des services de santé mentale;
 - des actions de sensibilisation et de formation professionnelle visant à appuyer les assistants en réinstallation à aider les réfugiés à mieux comprendre et utiliser les services de santé mentale;
 - l'élaboration de modèles permettant d'assurer le soutien psychologique dans le contexte d'autres activités de groupe ou individuelles;

**ATTENTION****Les réfugiés réinstallés souffrant d'une maladie mentale sous-jacente**

Les traumatismes peuvent compliquer la situation des réfugiés réinstallés ayant déjà des maladies mentales comme la schizophrénie. Une maladie psychique sous-jacente peut aussi représenter un obstacle supplémentaire à l'accès aux

soins. Il est important que les actions de formation professionnelle et de développement et de sensibilisation du personnel visent aussi les spécialistes des pathologies mentales aiguës.

- stratégies en faveur d'un meilleur accès (par exemple visites à domicile, appels téléphoniques pour rappeler les rendez-vous, systèmes souples de rendez-vous, aide en matière de garde d'enfants et de transport);
- exploration d'autres approches pour la consultation médicale des réfugiés (par exemple chamanisme, « guérison spirituelle », naturopathie ou « thérapie tactile »).

Renforcer la capacité de l'environnement de réinstallation à soutenir les réfugiés victimes de traumatisme

Comme indiqué ci-dessus, beaucoup de symptômes communs chez les victimes de traumatisme peuvent faire obstacle à d'importantes tâches de réinstallation et donc peuvent exiger une aide plus intensive. Si ces services sont assurés de façon judicieuse, ils peuvent avoir un puissant effet thérapeutique. Par exemple, une consultation bien menée auprès d'un soignant peut aider à rétablir la confiance des réfugiés réinstallés envers les autres personnes, montrer qu'elles méritent de recevoir des soins et rassurer les personnes qui ont peur d'avoir été irrémédiablement blessées.

Les professionnels et les bénévoles ont aussi un rôle important pour repérer les réfugiés réinstallés qui ont besoin d'un soutien plus intensif et leur proposer de les aider en les adressant à un service de soutien psychologique.

La liste de référence au début de ce chapitre indique diverses mesures possibles pour que les besoins des personnes souffrant de traumatismes soient pris en compte par les services d'intégration et par la société dans son ensemble.

Les soins aux enfants et aux adolescents affectés par les traumatismes et la torture

Les initiatives de renforcement de la capacité sont particulièrement importantes dans les environnements servant les enfants et adolescents réfugiés, tels que les garderies et les écoles. L'intervention précoce permet de les aider au début de leur réinstallation et à un stade précoce de leur développement individuel (voir le chapitre 3.3).

Une assistance thérapeutique individuelle n'est pas toujours possible ou souhaitable pour les enfants et les adolescents réfugiés (voir le chapitre 3.3). Cependant, il est possible d'encourager les garderies et les écoles à adopter des stratégies visant à répondre de manière adaptée aux enfants et adolescents affectés, à renforcer le soutien familial et à donner un cadre offrant les meilleures perspectives possibles de reconstruction.





Le rôle des entretiens professionnels post-intervention

LES SOINS aux personnes très traumatisées peuvent susciter chez les soignants des réactions émotionnelles qui influence le soutien qu'ils apportent et les stresser. L'expérience montre que les soignants travaillant auprès de réfugiés réinstallés sont plus à même de faire face à ce stress si ils ont l'occasion de parler avec d'autres¹⁷.

Ce besoin d'entretiens professionnels dépend de :

- la nature et le niveau des contacts des spécialistes avec les réfugiés réinstallés. Des mesures plus structurées seront nécessaires pour ceux dont beaucoup de clients sont des réfugiés ou dont le poste les amène à entendre de nombreux récits d'événements traumatiques;

- le niveau de soutien quotidien de la part des collègues, avec des efforts particuliers dans le cas des praticiens exerçant seuls, comme les médecins généralistes;
- si le spécialiste a lui-même été réfugié.

Les interprètes et les soignants bilingues peuvent avoir beaucoup d'expériences communes avec les clients réfugiés, ou peuvent avoir des amis et des parents en danger dans leur pays d'origine ou de refuge. Ceci peut être une source supplémentaire de stress.

On peut envisager de prendre des mesures pour les entretiens professionnels post-intervention à l'intention des spécialistes et bénévoles suivants, qui sont souvent en contact avec les réfugiés réinstallés :

- interprètes et traducteurs;
- enseignants du secteur de la formation des adultes et de l'éducation de base;
- soignants;
- conseillers et autres praticiens spécialisés dans les traumatismes et la torture;
- puériculteurs;
- agents professionnels et bénévoles de soutien social, notamment ceux venant des communautés de réfugiés.

Divers pays de réinstallation établis ont adopté des approches comportant des entretiens professionnels post-intervention, comme :

- l'intégration de la discussion et de l'étude de cas aux pratiques des fournisseurs concernés;
- des entretiens professionnels réguliers, individuellement ou en groupe.



Chapitre 3.2

La prise en compte des différences entre les sexes

Ce chapitre explore les facteurs à prendre en compte dans la planification de l'intégration pour soutenir l'adaptation des rôles sexuels, de l'identité et des relations qui accompagnent souvent l'installation dans un nouveau pays. Il indique aussi les différences en matière de rapports entre les sexes liées à l'exil et à la réinstallation et dont il faut tenir compte lors de la planification de programmes d'intégration dans la société d'accueil.

Pourquoi prendre en compte les différences entre les sexes dans la planification de l'intégration?

Les réfugiés hommes et femmes ont beaucoup de besoins communs, les différences de rôle sexuel et de statut (qui sont présentes dans toutes les sociétés du monde, de différentes façons et à différents degrés)¹ entraînent des différences dans l'expérience de l'exil et de la réinstallation des réfugiés, ces différences devront être prises en compte en planifiant l'intégration.

Certains réfugiés s'installent dans des pays où les rapports hommes-femmes sont comparables à ceux de leur pays d'origine et d'asile, mais beaucoup viennent de sociétés où les rôles sexuels sont plus clairement définies et où l'inégalité hommes-femmes et la ségrégation sont plus accentuées. Tant les hommes que les femmes peuvent avoir besoin d'un certain soutien du point de vue de l'adaptation des rôles sexuels et de l'identité impliqués par la réinstallation.

L'impact des adaptations des rôles sexuels sur les relations entre les hommes et les femmes devra aussi être pris en compte. Dans certains pays d'origine des réfugiés, les hommes ont davantage d'autorité comme chefs du foyer et grandes figures communautaires. À l'inverse, dans les sociétés d'accueil, les femmes peuvent bénéficier de plus de droits et de liberté, notamment sur les questions de famille et de couple comme la propriété des biens, le divorce et les questions conjugales. Elles ont plus de probabilités que dans le pays d'origine d'avoir un emploi salarié et de participer à la vie civique. Ceci peut entraîner des tensions entre les hommes et les femmes dans les familles et les communautés de réfugiés si les femmes acquièrent une plus grande indépendance économique et de nouvelles possibilités dans la société d'accueil.



La prise en compte des différences entre les sexes

Composante du programme d'intégration (voir les chapitres correspondants dans la deuxième partie)

Moyens à envisager :

Placement	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> services de soutien familial et communautaire ethnique, conseil sur les transports publics et les traumatismes pour les femmes vulnérables; <input checked="" type="checkbox"/> garde d'enfants pour familles de réfugiés.
Soutien à l'installation et soutien social précoces	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> évaluation et soutien à l'installation au niveau individuel et familial; <input checked="" type="checkbox"/> identifier et offrir un soutien plus intensif à l'installation aux réfugiés vulnérables; <input checked="" type="checkbox"/> réseaux de soutien communautaires, notamment pour les femmes n'ayant pas un emploi salarié; <input checked="" type="checkbox"/> services culturellement adaptés aux familles de réfugiés affectées par la violence familiale et la mutilation génitale féminine (MGF).
Soutien à l'emploi	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> soutien à l'emploi des parents isolés.
Formation linguistique	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> stratégies visant à favoriser la participation des femmes réfugiées.
Orientation	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> comme pour la formation linguistique; <input checked="" type="checkbox"/> fourniture d'informations pertinentes sur la famille et la vie domestique (par exemple services de garde d'enfants, protection de l'enfance, MGF, services et programmes de santé pour les femmes, violence familiale, relations familiales, coutumes et lois); <input checked="" type="checkbox"/> garde d'enfants pour favoriser la participation.
Hébergement	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> questions de sécurité, notamment pour les femmes
Emploi	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> aide intensive à la recherche d'emploi pour les femmes défavorisées du point de vue de l'emploi; <input checked="" type="checkbox"/> adéquation des cadres législatifs en vigueur pour prévenir la discrimination contre les femmes en matière d'emploi; <input checked="" type="checkbox"/> micro-entreprises à domicile, notamment pour familles ayant des enfants à garder; <input checked="" type="checkbox"/> questions de sécurité affectant l'accès des femmes à l'emploi (par exemple modalités de transport et horaires); <input checked="" type="checkbox"/> disponibilité de services de garde d'enfants.
Soins de santé	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> soutien aux familles réfugiées pour l'accès aux soins obstétriques en hôpital
Communautés accueillantes et hospitalières	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> information pour la société d'accueil sur les relations familiales et les points forts, les coutumes et les pratiques concernant les femmes réfugiées; <input checked="" type="checkbox"/> favoriser les occasions pour les femmes réfugiées de participer à la vie civique et à la communauté; <input checked="" type="checkbox"/> services communautaires et de loisirs tenant compte du sexe (par exemple séances de piscine réservées aux femmes)
Général	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> faciliter pour les hommes et les femmes le choix du sexe des fournisseurs de services; <input checked="" type="checkbox"/> activités de formation professionnelle et de sensibilisation pour les principaux spécialistes et membres du personnel afin d'augmenter leur capacité à fournir un appui sensible à la spécificité des sexes.

La planification sensible à la spécificité des sexes sera aussi importante pour l'autonomie économique de la famille. La plupart des familles réfugiées, à l'instar des familles de la société dans son ensemble, dépendent de la capacité de travail salarié des femmes et des hommes. Cependant, comme beaucoup de femmes réfugiées proviennent de sociétés où le rôle dévolu aux femmes est la vie domestique, elles peuvent avoir besoin d'un soutien supplémentaire pour effectuer la transition vers un emploi salarié.

Les hommes et les femmes réfugiés apportent des ressources différentes mais également précieuses, tant à la société d'accueil qu'aux tâches d'intégration. Des efforts seront nécessaires pour favoriser comme il se doit les contributions des deux membres du couple. Comme indiqué ci-dessous, ceci représente une préoccupation particulière pour les femmes, qui assument souvent les principales responsabilités dans la sphère domestique et familiale, domaines qui risquent d'être négligés dans la planification de l'intégration lorsque l'accent porte surtout sur l'autonomie financière.

Depuis quelques dizaines d'années, de nombreux pays de réinstallation ont adopté des stratégies visant à soutenir l'égalité des sexes dans l'accès aux ressources publiques comme l'emploi, l'éducation et les loisirs; la participation égale des hommes et des femmes à la vie civique; et la protection des femmes contre la violence dans le domaine public et le domaine privé. La prise en compte du sexe dans la planification de l'intégration peut aider à faire mieux comprendre ces buts aux communautés de réfugiés et faire en sorte que les hommes et les femmes réfugiés aient les mêmes droits et les mêmes possibilités que leurs homologues de la société d'accueil.

L'influence des questions des rôles sexuels sur l'intégration dépend de :

- la catégorie de réinstallation. Les femmes réinstallées qui se trouvent dans une situation de 'femmes vulnérables' peuvent avoir besoin d'un soutien intensif particulier;
- l'ampleur des différences de rôles sexuels et des relations hommes-femmes entre le pays d'origine des réfugiés et la société d'accueil;
- le statut de la famille à l'arrivée et au début de la période de réinstallation. Les femmes n'ayant pas le soutien de leur famille ou d'un partenaire et les hommes seuls peuvent avoir besoin d'une aide plus intensive à la réinstallation.

Planification sensible à la spécificité des sexes: considérations générales

L'adaptation des rôles et des identités

La réinstallation dans un nouveau pays peut comporter des changements substantiels des rôles et de l'identité sexuels. Les hommes réfugiés, dont l'identité est très liée à l'exercice d'un



RÔLE HOMME/
FEMME



L'appréciation des forces et des contributions des femmes réfugiées

LES FEMMES réfugiées apportent des qualités uniques et précieuses aux sociétés d'accueil et amènent des ressources importantes au processus d'intégration. Outre leur formation et leurs compétences professionnelles, les femmes réfugiées, comme leurs homologues de la société d'accueil, assument souvent les principales responsabilités de la sphère domestique et familiale. Elles sont donc un moyen important pour les communautés de réfugiés d'apporter à leur pays de réinstallation des perspectives culturelles

uniques et des compétences relationnelles au niveau familial et communautaire.

L'expérience des organisations d'aide internationale montre que les femmes réfugiées sont des contributrices essentielles des initiatives de développement communautaire et économique dans les situations d'accueil de réfugiés et d'autres situations d'urgence. Cette participation montre bien non seulement les compétences et les qualités des femmes réfugiées, mais aussi leurs compétences de survie et leur motivation face à l'adversité. Dans les

sociétés d'accueil, les femmes réfugiées ont fait la preuve qu'elles étaient prêtes à s'organiser entre elles et avec les femmes de la société dans son ensemble autour de leur expérience commune comme conjointes, mères et maîtresses de maison, ou à parler de leur vulnérabilité commune à la violence et à l'inégalité hommes-femmes. Dans de nombreux pays, ceci a constitué une force importante pour favoriser la compréhension mutuelle et l'harmonie au sein de chaque communauté de réfugiés, et entre elles et la société dans son ensemble.

travail salarié, leur rôle de fournisseurs et leur participation à la vie civique, peuvent éprouver des difficultés particulières à s'adapter à la perte de statut social dont s'accompagne souvent la réinstallation, notamment s'ils sont sans emploi ou dans l'incapacité de travailler dans leur profession antérieure.

Beaucoup de réfugiés réinstallés sont de jeunes hommes seuls venant de sociétés traditionnelles où ils ont été accoutumés à ce que les tâches domestiques comme la cuisine et le ménage soit faites pour eux par les femmes de la famille. Ils peuvent avoir besoin d'un soutien supplémentaire pour apprendre à réaliser eux-mêmes les tâches de la vie indépendante. Les hommes dans cette situation peuvent aussi être confrontés à l'adaptation requise par la perte d'un soutien affectif et à des modèles naturels masculins (comme les pères et les oncles) dont ils bénéficiaient dans le cadre de leur famille élargie dans leur pays d'origine. Des efforts particuliers peuvent être requis pour mettre ces hommes en contact avec d'autres sources de soutien et d'orientation. Au Canada, par exemple, une communauté somalienne a appuyé l'intégration de jeunes hommes réfugiés réinstallés en les mettant en rapport avec des Somaliens plus âgés vivant en famille et installés depuis plus longtemps au Canada. Ces hommes plus âgés ont servi de tuteurs en transmettant aux plus jeunes d'importantes valeurs sociales et culturelles et en leur apportant un soutien pratique et émotionnel.



Les besoins particuliers des 'femmes vulnérables'

LES 'FEMMES VULNÉRABLES', pour le HCR, sont les femmes réfugiées ayant des problèmes particuliers de protection et dépourvues de mécanismes traditionnels de soutien. Les besoins spéciaux des femmes réfugiées qui sont dans cette situation peuvent avoir pour origine la persécution ou des épreuves particulières subies dans leur pays d'origine, durant le voyage ou dans leur pays-refuge². Les objectifs de l'assistance fournie par le HCR aux 'femmes vulnérables' sont :

- fournir une protection internationale par la réinstallation des femmes

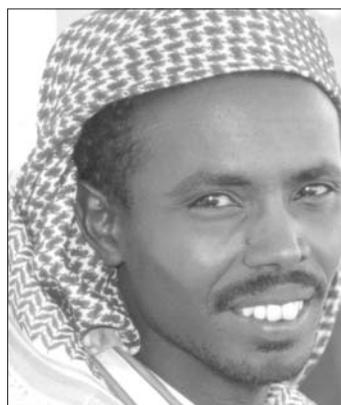
réfugiées particulièrement menacées dans leur pays-refuge;

- faire en sorte que les 'femmes vulnérables' reçoivent des soins spécialisés si nécessaire, et un soutien intensif à leur arrivée dans leur pays de réinstallation, en vue de parvenir à une bonne intégration socio-économique et à l'autonomie.

Les programmes destinés à la réinstallation de réfugiés et de nature humanitaire de l'Australie, du Canada et de la Nouvelle-Zélande comportent des volets spéciaux pour les 'femmes vulnérables'. D'autres pays

réinstallent les 'femmes vulnérables' dans le cadre de l'accueil des réfugiés en général. Les 'femmes vulnérables' ont souvent été très traumatisées lors de leur parcours de réfugiées, et peuvent ne pas disposer de ressources personnelles d'intégration comme l'alphabétisation, l'éducation et l'expérience professionnelle. La plupart n'ont pas de soutien familial. Des efforts spécifiques doivent être faits pour identifier les femmes se trouvant dans cette situation par une évaluation précoce, et pour qu'elles reçoivent un soutien plus intensif (voir chapitre 2.3).

Par ailleurs, les femmes font face à de multiples exigences d'adaptation de leur rôle dans leur société d'accueil. Dans beaucoup de pays d'origine de réfugiés, c'est la communauté elle-même qui se charge des tâches domestiques et des soins aux enfants, aux personnes âgées et aux personnes handicapées. Ceci contraste nettement avec l'expérience des femmes dans de nombreuses sociétés d'accueil, où elles n'ont généralement qu'un accès limité au soutien familial et communautaire, où la famille nucléaire est la forme d'organisation familiale dominante et où on met davantage l'accent sur la responsabilité individuelle. C'est pour cela que le soutien social et communautaire sera en particulier important pour les femmes réfugiées au début de la période de réinstallation.



Comme indiqué ci-dessus, beaucoup de femmes auront un emploi pour la première fois et pourront avoir besoin d'un certain soutien pour effectuer cette transition.

Les réfugiées qui sont des femmes seules, séparées ou veuves peuvent devoir faire des efforts supplémentaires d'adaptation si elles ont à assumer pour la première fois le rôle de chef de foyer. Les difficultés de la monoparentalité ont maintenant fait l'objet de beaucoup de recherches dans les sociétés d'accueil³. Ces facteurs, chez les femmes réfugiées, sont aggravés par le stress de l'exil et de la réinstallation⁴.



« À Ottawa, les entreprises technologiques embauchent des femmes pour le montage des appareils : dans de nombreux cas, des femmes ont réussi à trouver un emploi avant leur mari. Du coup, les rôles à la maison ont été inversés. Les maris n'arrivaient pas à supporter ça en plus du reste : être un réfugié, puis être un étranger dans une nouvelle culture très différente, et là, perdre la dignité d'être celui qui amène de l'argent à la famille. Les femmes arrivaient tard, le repas n'était pas préparé, ça causait une dispute... »

Un travailleur en réinstallation

« En Somalie les femmes sont timides et ne peuvent pas demander le divorce à cause des coutumes et des traditions. »

Un réfugié réinstallé



L'adaptation peut aussi être un problème pour les femmes de certaines sociétés traditionnelles où l'identité des femmes est liée à leur relation avec un parent masculin (père, mari ou frère).

Planification de l'intégration centrée sur la famille

Il est important que la planification de l'intégration tienne compte des besoins des réfugiés hommes et femmes considérés individuellement, mais elle doit aussi prendre en compte l'ensemble de la cellule familiale. Les changements des rôles des femmes au début de la période de réinstallation peuvent avoir un impact significatif sur la dynamique de la famille car les hommes réfugiés s'adaptent aux contraintes dont sont l'objet les femmes travaillant hors du domicile et au plus grand pouvoir social et économique de celles-ci.

De même, les changements de rôle affectant les enfants et adolescents réfugiés ont un impact tant sur les hommes que sur les femmes (voir chapitre 3.3). L'autorité des parents réfugiés, en particulier des pères, qui ont traditionnellement le rôle de chef de famille, peut se voir diminuée lorsque les enfants et les adolescents ont davantage de droits et de libertés dans la société d'accueil. Les femmes, notamment celles qui restent au foyer, peuvent être affectées par l'inversion de rôles se produisant souvent lorsque les enfants s'intègrent plus rapidement que les parents.

Ceci montre l'importance de l'adoption par la société d'accueil de stratégies en faveur de l'adaptation des réfugiés, tant hommes que femmes, aux attentes en matière de rôles sexuels, de relations familiales, et de droits et responsabilités des femmes, des enfants et des adolescents dans cette société. Ces points devront faire l'objet d'une attention particulière dans le soutien en début d'installation. Les programmes d'orientation sont aussi l'occasion de fournir aux réfugiés réinstallés des informations sur les questions liées aux rapports hommes-femmes et à la famille dans les sociétés d'accueil (par exemple sur les lois portant sur la violence familiale et sur les droits de propriété dans le ménage).

Comment aider l'intégration des femmes réfugiées de façon holistique

La planification de l'intégration doit refléter et adopter les divers rôles des femmes en tant que conjointes, chargées du foyer, membres de la communauté et salariées. Dans beaucoup de familles réfugiées (comme c'est le cas dans les sociétés d'accueil), les femmes sont responsables de la plupart des tâches domestiques comme la cuisine, le ménage, les soins aux enfants et les autres membres de famille dépendants, et du suivi de la santé physique et mentale du conjoint et d'autres membres de la

famille⁵. Dans ces rôles elles doivent assurer la médiation entre la famille et d'autres services et systèmes, comme les fournisseurs de soins de santé, les écoles et les garderies, et également entretenir les relations entre leur famille et les réseaux sociaux de la société dans son ensemble.

Des efforts particuliers seront nécessaires pour assurer un soutien dans ces domaines et en faveur de l'autonomie financière.

Si elles sont dépourvues de soutien, les femmes qui restent hors du monde du travail peuvent avoir à lutter pour s'intégrer dans la société d'accueil. Les femmes placées dans cette situation sont non seulement vulnérables aux problèmes personnels et psychologiques comme l'isolement social, la dépression et l'anxiété, mais elles sont moins à même d'aider les enfants et les autres membres de la famille à s'intégrer⁶.

Dans un certain nombre de pays, des efforts ont été faits pour rassembler les femmes au foyer réfugiées afin de réduire leur isolement, de favoriser l'entraide et de les encourager à faire face aux obstacles à leur intégration.

Comment répondre aux obstacles à la participation dans les activités d'intégration

Dans certains pays d'origine des réfugiés, les femmes sont socialisées dans un rôle soumis aux hommes. Elles peuvent se sentir mal à l'aise dans un environnement mixte. Les femmes de sociétés pratiquant une ségrégation des sexes et celles qui ont été victimes de violence masculine au cours de leur exil peuvent se sentir menacées ou mal à l'aise lorsqu'elles discutent en présence d'hommes, en particulier si elles abordent le thème des relations hommes-femmes.

L'expérience des pays de réinstallation établis a montré que cela rend certaines femmes réfugiées moins susceptibles de participer à des programmes de formation linguistique et d'orientation, et qu'il peut être difficile de susciter l'apprentissage interactif dans un environnement mixte. On rencontre les mêmes problèmes pour inciter les femmes à être en contact avec le personnel masculin, ce qui est problématique dans les domaines des soins de santé, du soutien social, de l'assistance linguistique, de la formation linguistique et de l'orientation.

À cause des attitudes culturelles, la participation à des programmes d'emploi, de formation linguistique et d'orientation peut ne pas être considérée prioritaire par les femmes elles-mêmes, leur famille ou la communauté de réfugiés. Dans certaines cultures, des interdits spécifiques d'ordre religieux ou culturel peuvent porter sur le travail des femmes hors du foyer.

L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

L'aide aux femmes au foyer à Toronto

UN CENTRE pour les victimes de traumatisme et de torture à Toronto a rassemblé un groupe de Somaliennes qui avaient toutes un problème d'isolement dans leur nouveau pays. Le principal but du groupe était l'entraide, mais les discussions ont montré que souvent les femmes restaient à la maison parce qu'elles ne se sentaient pas en sécurité dans la rue de leur nouvelle ville. Au fur et à mesure, le groupe a commencé à réfléchir à des stratégies pratiques pour surmonter ces problèmes.

RÔLE HOMME/
FEMME

« Je n'ai fait que m'occuper des enfants. C'est ça que les femmes sont autorisées à faire là-bas: pas travailler à l'extérieur comme ici. »
Une réfugiée réinstallée



Aide à l'égalité de participation des femmes aux programmes de formation linguistique et d'orientation

CERTAINS PAYS de réinstallation ont essayé d'adapter les programmes de formation linguistique et d'orientation aux besoins des femmes par les approches suivantes :

- l'organisation de réunions et de cours réservés aux femmes, où les femmes peuvent se sentir plus à l'aise pour s'exprimer et pour participer;
- l'offre d'une orientation et d'une formation linguistique par le biais de groupes féminins existants de soutien ou sociaux. Ces programmes incitent à la participation, mais peuvent aussi attirer des femmes pour qui il peut être culturellement inacceptable de participer à un programme d'orientation ou de formation linguistique;
- encourager les communautés ethnoculturelles à concevoir et à assurer des programmes. Par exemple, au Canada, les cours de langue sont

sous-traités à des fournisseurs communautaires, dont des organismes philanthropiques ethnoculturels. Ces organismes ont été en mesure de concevoir des programmes adaptés aux besoins spécifiques des communautés de réfugiés et offrent un environnement d'apprentissage plus acceptable pour les femmes réfugiées et leur communauté;

- faire en sorte que les programmes d'orientation et de formation linguistique abordent les questions d'une importance particulière pour les femmes, comme le harcèlement sexuel, la violence familiale et la discrimination à base sexuelle au travail;
- élaboration de programmes d'orientation sur les questions particulièrement importantes pour les femmes;

- organiser les programmes de façon à ce qu'ils soient accessibles aux femmes (par exemple en prévoyant des sessions le jour plutôt qu'en soirée, offrir des services de transport et de garde d'enfants, offrir des possibilités de tutorat à domicile pour les femmes responsables des soins aux jeunes enfants);
- prendre des mesures pour encourager activement les femmes à participer aux discussions de groupe (par exemple en structurant les discussions de façon à inviter toutes les participantes à s'exprimer, ou en utilisant un vocabulaire non discriminant);
- favoriser la sensibilisation aux questions liées aux différences entre les sexes dans les programmes de formation destinés aux fournisseurs d'orientation et de formation linguistique.

La formation du personnel dans tous les domaines de la planification de l'intégration doit tenir compte du fait que beaucoup de femmes doivent ou préfèrent avoir recours à une femme pour les services. De même, les questions liées aux différences entre les sexes devront être abordées dans les activités de formation professionnelle destinées au personnel de soutien à l'installation et, plus largement, aux intervenants en contact avec les réfugiés réinstallés.

Comment corriger les situations antérieures de désavantage

Du fait de l'inégalité hommes-femmes dans les pays d'origine et d'asile des réfugiés, les femmes réfugiées peuvent avoir moins de chances que les hommes d'être alphabétisées, d'avoir reçu une éducation ou d'avoir occupé un emploi (voir tableau douze).



Tableau douze :
Différences hommes-femmes dans quelques pays d'origine des réfugiés

Pays	Taux d'alphabétisation des adultes (%)		Taux de scolarisation (%)		Revenu annuel brut estimé (%)	
	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes
Burundi	40,4	56,2	16	21	490	698
Soudan	46,3	69,5	31	36	847	2736
Angola	*	*	21	25	*	*
Rép. Dém. Congo	50,2	73,1	26	37	548	986
Vietnam	91,4	95,5	64	69	1635	2360
Erythrée	44,5	67,3	24	29	571	1107

*Données non disponibles

Source : Programme des Nations Unies pour le Développement, *Rapport sur le Développement Humain*, 2002. *Deepening Democracy in a Fragmented World*, Oxford University Press, 2002.

Ceci peut les désavantager dans l'accès aux ressources d'intégration. Ce facteur doit être pris en compte dans l'évaluation du niveau requis de soutien à l'intégration. Il faudra aussi tenir compte s'il y a lieu du faible niveau d'alphabétisation et du manque de formation et d'expérience du travail lors de la conception de programmes de formation linguistique, d'orientation et de recherche d'emploi, en se rappelant que beaucoup de femmes réfugiées ont acquis une certaine expérience lors de leur participation informelle au travail dans les camps de réfugiés et d'autres situations difficiles. Elles peuvent avoir besoin d'aide pour faire reconnaître la valeur de cette expérience dans la perspective d'un emploi dans la société d'accueil.

Autonomie financière et familles réfugiées

La plupart des pays sont conscients des avantages de l'aide à l'emploi salarié des femmes. Ces efforts sont notamment importants pour la stabilité économique à long terme des familles réfugiées dirigées par des femmes. L'emploi salarié peut rendre plus rapide l'intégration des femmes réfugiées (grâce à l'apprentissage de la langue et aux contacts sociaux) et prévenir leur isolement chez elles.

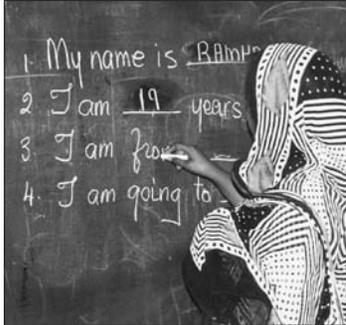
Dans les pays ayant des attentes marquées quant à l'autonomie financière, le potentiel de revenu des deux parents des familles biparentales est pris en compte formellement dans l'évaluation et l'aide à l'installation, et les



« Mes étudiants n'ont même pas levé les yeux. Au début, nos regards ne se croisaient pas, et les femmes, en particulier, parlaient si bas qu'on ne les entendait presque pas. C'était comme si elles n'osaient même pas occuper une place dans la salle ... »

Un enseignant





deux parents sont encouragés à chercher un emploi dès que possible après leur arrivée. Dans certains pays, il existe de fortes attentes envers l'autonomie financière des réfugiés qui sont des parents seuls. Dans d'autres, les réfugiés réinstallés ont accès aux programmes d'aide à l'emploi conçus pour les ressortissants qui sont des parents seuls.

Divers facteurs sont à prendre en compte pour déterminer les attentes concernant l'emploi pour les familles réfugiées biparentales et monoparentales :

- l'adaptation au travail salarié peut être stressante pour certaines femmes, qui ont déjà à faire face à d'autres tâches liées à leur rôle, notamment si elles n'ont jamais travaillé en dehors du foyer. De plus, des études réalisées dans plusieurs pays indiquent que la charge des soins aux enfants et des tâches domestiques sont rarement redistribuées équitablement au sein de la famille lorsque les femmes prennent un emploi salarié⁷. L'organisation de la double journée de travail (salarié et domestique) peut être un facteur de stress supplémentaire pour les femmes réfugiées au début de la période de réinstallation;
- les tâches domestiques et de soins des enfants effectuées dans la famille ont une valeur économique et contribuent à l'autonomie financière de la famille;
- la participation des deux parents (ou des mères seules) à l'emploi salarié au début de la période de réinstallation peut compromettre leur capacité à aider les enfants à s'adapter à leur nouvelle situation;
- l'emploi des deux parents peut exiger le recours à un service de garderie. Comme discuté au chapitre 2.9, ceci peut causer une certaine anxiété dans les familles de réfugiés;
- les femmes ayant peu ou pas d'expérience du travail salarié peuvent avoir besoin d'un soutien plus intensif en matière de placement professionnel;
- la planification de l'autonomie financière peut impliquer les deux membres du couple comme unité. Par exemple, une personne peut occuper un emploi non qualifié de façon à permettre à son conjoint de suivre des études ou une formation, trouver un bon emploi et permettre à son tour au premier conjoint d'étudier.

Les traumatismes des réfugiés

Les pays de réinstallation peuvent avoir besoin de faire des réflexions et des efforts supplémentaires en vue d'approches sensibles aux différences entre les sexes pour offrir aux hommes et femmes réfugiés des services et des programmes d'appui psychologique et à la réinstallation (voir chapitres 3.1, 2.3).



Violence domestique et familles de réfugiés

La violence domestique se produit dans tous les groupes culturels, raciaux et socio-économiques⁸. Cependant, les femmes réfugiées victimes de violence domestique sont un groupe particulièrement vulnérable, car, souvent, elles :

- n'ont pas de soutien familial ou communautaire;
- ne connaissent pas les lois contre la violence domestique dans les sociétés d'accueil;
- ont une plus grande tolérance envers la violence de leur conjoint s'il a été traumatisé dans son parcours de réfugié;
- sont incapables de communiquer dans la langue du pays d'accueil et connaissent peu les ressources disponibles pour se dégager d'une relation de couple violente (par exemple l'hébergement et le soutien à l'emploi);
- ont des difficultés à avoir accès au soutien social et juridique à cause des

différences de langue et de culture;

- hésitent à faire intervenir la police et les acteurs judiciaires dans les affaires de famille parce qu'elles ont eu une expérience négative de ces services dans leur pays d'origine;
- ne connaissent pas les conséquences de l'intervention des services policiers et judiciaires⁹.

Beaucoup de femmes réfugiées viennent de sociétés traditionnelles où de forts interdits culturels pèsent sur la séparation et divorce. La pression exercées sur les femmes pour assurer la cohésion du foyer peut aussi être particulièrement forte du fait des traumatismes et des déménagements qu'elles ont connus.

Les femmes qui éprouvent des difficultés psychologiques dues à leur expériences traumatiques peuvent aussi avoir peur d'être seules. Certaines femmes préfèrent une

mauvaise relation à l'absence de relation.

L'exploration des stratégies plus larges pour la prévention et le traitement de la violence domestique dans les communautés culturellement diverses dépassent le cadre de ce manuel. Cependant, dans le contexte de l'intégration, les programmes d'orientation devront fournir aux hommes et femmes réfugiés des informations sur la législation ayant trait à la violence familiale et aux services et soutien disponibles aux familles qui en sont affectées. Les questions de violence domestique touchant les communautés de réfugiés doivent aussi être abordées dans les activités de formation professionnelle visant les travailleuses et travailleurs d'aide à l'installation, en particulier de la police qui sont en contact avec les réfugiés réinstallés.



Le soutien aux femmes et aux communautés de réfugiés affectées par la mutilation génitale féminine

Selon la définition de l'Organisation Mondiale de la Santé, la mutilation génitale féminine (MGF) « couvre toutes les procédures faisant intervenir l'ablation partielle ou totale des organes génitaux externes ou d'autres blessures des organes génitaux féminins, que ce soit pour des raisons culturelles ou d'autres raisons non thérapeutiques¹⁰ ».

La MGF est pratiquée dans environ 28 pays d'Afrique et dans certains pays d'Asie et du Moyen-Orient. Plusieurs pays d'origine des réfugiés sont concernés¹¹. Les complications de la MGF sous forme de troubles pelviens, urinaires et menstruels, bien que non systématiques, sont fréquentes¹².

Les femmes qui en souffrent auront besoin de soins spéciaux pendant la grossesse, et pendant et après l'accouchement. Certaines femmes ne font pas de rapprochement entre ces complications et la MGF, et la voient comme faisant partie du fait d'être femme.

Les effets psychologiques peuvent être des réactions au traumatisme de la MGF, de l'anxiété et des symptômes dépressifs, et des troubles de la sexualité¹³. Cependant, leur cause est controversée : certains accusent la MGF, d'autres les problèmes de réinstallation (par exemple

la réaction de la communauté d'accueil et les conflits entre générations).

La MGF est approuvée dans les communautés qui en sont affectées comme un rite d'initiation, comme un élément fondamental de l'identité féminine, et (à tort) comme un facteur positif de santé pour les femmes.

Certaines familles peuvent vouloir faire subir la MGF à leurs filles. Ceci peut poser un dilemme pour les pays d'accueil qui se sont engagés à respecter les pratiques culturelles des communautés de réfugiés mais sont préoccupés par la pratique de la MGF. L'Organisation Mondiale de la Santé, l'UNICEF et le Fonds des Nations Unies pour la Population ont publié en 1997 une déclaration commune qui confirme que la mutilation génitale féminine, ou circoncision féminine, est nocive et universellement inacceptable¹⁴, appelle à l'élimination inconditionnelle de cette pratique sous toutes ses formes. Tout en notant que la MGF persiste comme pratique traditionnelle très ancrée, la déclaration indique que les cultures sont en évolution constante, et qu'elles peuvent s'adapter et se réformer. Cette déclaration fait suite à plusieurs accords internationaux visant l'élimination de la MGF.

La MGF (que l'on pense qu'elle sera effectuée dans le pays d'accueil ou ailleurs)

est interdite dans un certain nombre de pays de réinstallation, au titre de la législation de protection de l'enfance et/ou de la législation criminelle. Cependant, certains réfugiés réinstallés peuvent ne pas en être informés.

La prévention de la MGF dans les sociétés d'accueil est une question complexe et délicate. Il se peut que les communautés concernées s'y opposent si elles pensent que cette interdiction représente un manque de respect pour leurs pratiques culturelles. On a aussi avancé que l'interdiction légale peut n'aboutir qu'à inciter à pratiquer la MGF clandestinement et dans des conditions dangereuses. Les partisans de ce point de vue prétendent qu'il y a davantage de chances de parvenir à un changement positif par l'éducation des communautés de réfugiés. D'autres, cependant, soulignent les effets sur les femmes et les jeunes filles et l'engagement pris au niveau international à éliminer cette pratique. Certains pays ont adopté une stratégie double comportant à la fois la législation et l'éducation des communautés de réfugiés, suivant l'idée que la législation communique un message important tant symbolique que concret, à savoir que cette pratique est inacceptable.

Les facteurs suivants sont à prendre en compte dans



la planification des programmes d'intégration :

- un soutien intensif à l'installation peut être nécessaire pour les femmes affectées par la MGF afin qu'elles aient accès à des services de santé appropriés et adaptés, en particulier lorsqu'elles ont besoin de soins gynécologiques et obstétricaux.
- Il est possible de prendre des mesures pour prévenir la pratique de la MGF dans la société d'accueil.
- Les communautés de réfugiés qui en sont affectées auront besoin d'informations culturellement sensibles, dans leur propre langue, sur les services disponibles, les effets physiques et psychologiques de la MGF sur les femmes et les jeunes filles et, s'il y a lieu, les lois relatives à la MGF.
- Certaines sociétés d'accueil ont créé des programmes de soutien aux femmes affectées par la pratique de la MGF.
- Les travailleurs bilingues et biculturels du pays d'accueil ont joué un rôle important dans l'aide aux femmes affectées par la MGF et dans le conseil aux fournisseurs de soins de santé et aux

travailleurs des services de soutien.

- Il est utile de disposer de documentation et de formation professionnelle destinées aux fournisseurs de soins de santé afin qu'ils soient au courant du problème, qu'ils répondent de façon judicieuse aux femmes affectées et à leur famille, qu'ils assurent les soins adéquats et qu'ils comprennent la situation légale et leurs obligations (s'il y a lieu) sur ce plan.
- Les fournisseurs de soins de santé de la société dans son ensemble auront besoin d'avoir accès à une assistance technique sur le traitement adéquat des conséquences physiques, sociales et psychologiques de la MGF. Il faudra désigner un organisme qui en sera responsable (par exemple un hôpital spécialisé de redirection pour les femmes, ou les services d'obstétrique et de gynécologie).
Il est crucial que les pays d'accueil impliquent les communautés de réfugiés concernées dans l'élaboration de stratégies visant à prévenir la MGF et à soutenir les personnes qui en sont affectées.



Les femmes peuvent être réticentes à révéler les cas de violence sexuelle à cause de la honte et de la peur d'être ostracisées par leur partenaire et par la communauté. Étant au service des autres membres de la famille, elles peuvent avoir l'impression de ne pas pouvoir s'occuper de leurs propres problèmes psychologiques, en particulier si leur conjoint ou leurs enfants éprouvent des difficultés lors de leur réinstallation.

Beaucoup de femmes, notamment celles qui ont un profil de 'femmes vulnérables', sont restées une partie de leur parcours de réfugiée sans la 'protection' d'un conjoint masculin. Certaines études indiquent que durant ces périodes, ces femmes ont été particulièrement vulnérables aux traumatismes et ont rencontré des problèmes physiques supplémentaires comme réfugiées¹⁵. L'incidence du viol et d'autres formes d'agression sexuelle contre des femmes réfugiées a été bien étudiée¹⁶. La souffrance morale liée au déplacement forcé peut aussi avoir un impact particulier sur les femmes réfugiées car le foyer et les réseaux familiaux et communautaires font partie intégrante de leur rôle comme femmes au foyer et au service de la famille¹⁷.

Les hommes réfugiés, dont la force émotionnelle est plus directement liée à leur identité masculine, peuvent être réticents à admettre des problèmes psychologiques de peur que ce ne soit interprété comme un signe de faiblesse. Comme leurs homologues dans les sociétés d'accueil, les hommes réfugiés peuvent aussi être moins susceptibles que les femmes à parler de leurs difficultés émotionnelles à leurs réseaux de soutien informels ou aux spécialistes.

La sécurité des femmes réfugiées

Dans les sociétés d'accueil, les femmes réfugiées, en particulier celles qui sont seules, séparées ou veuves, peuvent se sentir plus vulnérables aux menaces envers leur sécurité personnelle du fait du manque de familiarité, de difficultés linguistiques ou d'une certaine hostilité de la communauté d'accueil, et de la limitation de l'accès à des ressources comme un logement sûr, des moyens de transport personnels et des moyens de communication.

La sécurité des femmes réfugiées sera un point important à prendre en compte dans les décisions de placement, dans l'aide à l'emploi et dans la planification des horaires et des lieux des programmes de formation linguistique et d'orientation.

Chapitre 3.3

Investir dans l'avenir : les enfants et adolescents réfugiés



Les enfants et adolescents réfugiés sont exposés à beaucoup d'impacts que subissent aussi les adultes dans leur exil et leur réinstallation (voir le chapitre 1.3). Cependant ils ont aussi des besoins particuliers qui doivent être pris en compte dans la planification de l'intégration. Ces besoins sont décrits dans ce chapitre.

L'appui des familles de réfugiés est crucial pour l'intégration des enfants et des adolescents. Beaucoup de stratégies proposées dans la deuxième partie de ce manuel ont pour effet, plus largement, de renforcer les familles (en favorisant l'accès à l'emploi et au logement).

Ce chapitre porte sur les mesures visant à améliorer la compréhension qu'ont les familles de réfugiés de l'impact de la réinstallation sur les enfants et les adolescents, et leur capacité à les aider à gérer le processus d'adaptation. Il aborde aussi les facteurs à prendre en compte dans la planification des programmes de formation linguistique et d'éducation destinés aux enfants et adolescents réfugiés, et dans l'aide à l'intégration de réfugiés mineurs séparés de leur famille ou non accompagnés.



La prise en compte des enfants et des adolescents

Composante du programme d'intégration (voir les chapitres correspondants dans la deuxième partie)

Moyens à envisager :

Placement	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> accès à l'aide de la part de membres de la même ethnie; <input checked="" type="checkbox"/> disponibilité de soutien en éducation spécialisée.
Soutien à l'installation et soutien social précoces	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> évaluation adaptée aux familles <input checked="" type="checkbox"/> soutien intensif à l'installation et dispositions de soins alternatifs pour les réfugiés mineurs séparés de leur famille ou non accompagnés; <input checked="" type="checkbox"/> recherche de la famille et réunion familiale pour les mineurs séparés.
Soutien au revenu et ressources d'aide à l'installation	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> dispositions pour les mineurs séparés de leur famille; <input checked="" type="checkbox"/> dispositions pour les adolescents réfugiés ayant cessé leurs études et approchant l'âge de la majorité ou l'ayant dépassé.
Assistance linguistique	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> disponibilité d'une assistance linguistique dans les principaux systèmes au service des familles de réfugiés; <input checked="" type="checkbox"/> stratégies visant à éviter que les enfants et les adolescents soient utilisés comme interprètes d'autres membres de la famille.
Formation linguistique	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> programmes scolaires d'apprentissage de la langue-cible culturellement sensibles; <input checked="" type="checkbox"/> programmes alternatifs de formation linguistique pour les adolescents réfugiés approchant l'âge de la majorité ou l'ayant dépassé souhaitant reprendre leurs études de base.
Orientation	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> programmes d'orientation ciblés pour les adolescents; <input checked="" type="checkbox"/> programmes d'orientation dans le cadre scolaire; <input checked="" type="checkbox"/> information sur les questions liées au rôle de parent (par exemple : pression des pairs, changements dans les relations familiales, effets des traumatismes, de la torture et de la réinstallation sur les enfants, utilisation de drogues, intimidation et racisme).
Emploi et formation	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> programmes de recherche d'emploi et de planification de carrière pour les adolescents réfugiés (voir le chapitre 2.9).
Soins de santé	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Renforcement de la capacité du personnel soignant en contact avec les enfants et adolescents réfugiés (par exemple infirmières pour enfants, infirmières scolaires).
Communautés accueillantes et hospitalières	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> accès aux activités culturelles et de loisir; <input checked="" type="checkbox"/> initiatives de renforcement de la capacité dans les écoles et les garderies.
Général	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> favoriser les partenariats; <input checked="" type="checkbox"/> dispositions de soutien technique aux principaux professionnels au service des enfants et des adolescents réfugiés et de leurs familles; <input checked="" type="checkbox"/> initiatives de formation du personnel (par exemple bilinguisme et biculturalisme des enseignants, puéricultrices, conseillers culturels et assistants); <input checked="" type="checkbox"/> activités de formation professionnelle et de sensibilisation du personnel clé afin d'améliorer sa capacité à aider les enfants et adolescents réfugiés (par exemple enseignants, professionnels de la protection de l'enfance et travailleurs sociaux au service des adolescents).

Pourquoi planifier l'action en faveur des enfants et adolescents réfugiés?

Les enfants et adolescents réfugiés apportent beaucoup d'expérience et de créativité, et ont souvent une extraordinaire motivation.

Comme ils sont la génération de demain à la fois au niveau des communautés de réfugiés et de la société dans son ensemble, le succès de leur réinstallation est crucial. Si elle se fait d'une façon qui favorise la compréhension et l'harmonie entre les générations, elle peut aussi contribuer à améliorer les perspectives d'intégration d'autres membres de la famille et des communautés de réfugiés.

L'importance de l'intervention précoce

L'enfance est une période de rapide développement intellectuel, social, émotionnel et physique, et où commencent à se former la personnalité et l'identité. C'est le moment où se mettent en place les bases du développement de l'adolescent et de l'adulte. Des études ont montré que l'environnement où grandissent les enfants a un grande influence sur leur santé mentale et leur bien-être à l'âge adulte. Les enfants qui ont des relations solides avec leur famille et des liens d'aide avec d'autres adultes, et dont les familles sont harmonieuses et bien intégrées à leur communauté, réussissent généralement mieux comme adultes¹. À l'inverse, les enfants ayant des relations peu solides et connaissant la disharmonie, des conflits, une mauvaise intégration à la communauté et peu d'accès aux ressources socio-économiques, sont plus susceptibles de rencontrer des problèmes lors de leur adolescence et par la suite².

L'adolescence est une période de transition entre l'enfance et l'âge adulte, entre les études et l'emploi et entre la dépendance financière et émotionnelle et l'interdépendance. C'est aussi le moment où les adolescents commencent à se forger une identité adulte qui fait intervenir leurs propres valeurs et leurs propres croyances. La plupart des adolescents réussissent cette transition, mais elle peut être stressante du fait qu'elle implique un changement rapide sur le plan du développement physique, émotionnel et intellectuel et sur celui des attentes de la famille et de la société. Cette transition a été associée avec une plus grande vulnérabilité à la santé mentale et aux problèmes de comportement³.

Les avantages d'un soutien précoce à l'intégration lors de la période de réinstallation sont discutés ailleurs dans ce manuel (voir le chapitre 2.3). Pour les adolescents, il apporte le double avantage d'intervenir non seulement à un stade précoce de la réinstallation, mais à un stade précoce du développement personnel.



ENFANTS/
JEUNES RÉFUGIÉS

“

« Je vais voir le médecin avec ma grand-mère qui est très malade et il me demande de faire la traduction. Je n'aime pas ça: j'ai peur de faire une erreur et de faire souffrir ma grand-mère. »

Un jeune réfugié réinstallé

”



Un environnement de réinstallation positif et encourageant sera particulièrement important pour les enfants et les adolescents qui ont été exposés au traumatisme dans leur parcours de réfugié. Des études indiquent que la qualité de l'environnement dès cette période, notamment dans la famille, à l'école et dans les garderies, a une influence critique sur leur guérison de ces expériences⁴.

Typiquement, la planification de la réinstallation des enfants et des adolescents met l'accent sur le soutien aux personnes et à leur famille ainsi que sur les stratégies visant à favoriser un environnement accueillant et encourageant.

Divers environnements devront être pris en compte, dont l'installation au début de l'enfance et à l'âge préscolaire, au niveau scolaire primaire et secondaire, et dans les programmes de formation et d'emploi.

L'impact des expériences de l'exil et de la réinstallation sur les enfants et les adolescents

« Je rêvais de continuer mes études. Maintenant c'est possible. »
Un jeune réfugié

Les enfants et adolescents réfugiés ont été exposés à beaucoup des mêmes expériences que leurs homologues adultes (voir le chapitre 1.3). Tous ont vécu un certain degré de déplacement, de privations, de perturbations et de perte⁵. Ceci peut avoir inclus la perte du foyer et d'amis ainsi que, plus gravement, le deuil ou la séparation concernant parents, frères ou sœurs. Les enfants et adolescents réfugiés sont susceptibles d'avoir subi des changements totalement inconnus des enfants des pays de réinstallation.

Comme leurs parents, les enfants et adolescents réfugiés doivent s'adapter à un nouvel ensemble de normes culturelles et dans beaucoup de cas, apprendre une nouvelle langue. La réinstallation comporte aussi le défi d'un système scolaire nouveau et peu familier⁶. La culture et la structure du système éducatif peuvent être très différentes de celles de leur pays d'origine. Par exemple, dans beaucoup de pays de réinstallation, les styles d'enseignement sont moins formels, les relations entre enseignants et élèves sont moins hiérarchiques et on met davantage l'accent sur l'apprentissage interactif et pratique que dans le pays d'origine des réfugiés.

L'adaptation à l'école peut être difficile notamment pour les enfants qui n'ont pas ou peu été scolarisés auparavant : ils peuvent être confrontés pour la première fois aux exigences intellectuelles et comportementales d'un environnement d'apprentissage structuré. Certains n'ont jamais été séparés de leurs parents : pour eux, commencer à aller à l'école, à la maternelle ou à la garderie peut engendrer beaucoup d'anxiété.

Selon leur âge, les adolescents réfugiés peuvent faire face à de multiples transitions au début de la période de réinstallation

(par exemple, les enfants qui vont terminer leur scolarité primaire sont confrontés à la transition au secondaire, et les grands adolescents à la transition de l'école au travail ou aux études supérieures).

Lors de la recherche d'emploi, beaucoup de problèmes rencontrés par les adolescents réfugiés sont aussi ceux de leurs homologues adultes (voir le chapitre 2.9). Cependant, ceci peut être particulièrement difficile pour ceux qui, du fait de leur âge, ont eu une éducation incomplète et peu d'expérience du travail.

Ces expériences de l'exil et de la réinstallation coïncident avec des étapes cruciales du développement social, émotionnel, physique et intellectuel des enfants et adolescents réfugiés, et peuvent les compromettre. Pour certains, ceci peut entraîner des problèmes physiques et émotionnels aigus exigeant une intervention (voir le chapitre 3.1), ou compromettre dans une certaine mesure les conditions du progrès dans chaque domaine clé de développement⁷.

Les enfants et adolescents réfugiés sont susceptibles de subir un certain degré de perturbation dans leur éducation. Les écoles sont parmi les premières victimes de la guerre. Dans certains conflits, les enseignants ont été spécifiquement la cible de violence. Dans beaucoup de camps de réfugiés, il existe peu de possibilités d'éducation de base et les familles réfugiées peuvent avoir fait l'expérience de limitations à leurs droits à l'éducation dans leur pays de refuge. Les progrès intellectuels peuvent être encore compromis par les effets des traumatismes (voir le chapitre 3.1).

La perte ou la perturbation de relations significatives dans la famille et dans la communauté, de son côté, peut affecter les comportements d'attachement affectif, et en particulier la capacité des enfants et des adolescents à faire confiance et à nouer des relations significatives et encourageantes, dont on sait qu'elles sont cruciales pour un développement sain⁸.

L'anxiété associée à l'exposition à des événements traumatiques et les adaptations et les changements impliqués par la réinstallation peuvent avoir un impact sur la maîtrise qu'ont les enfants et les adolescents des tâches liées à leur développement de base. Une compétence moindre concernant ces tâches peut à son tour affecter leur amour-propre.

La perte de leur lieu de vie, de leur culture, et dans de nombreux cas, de relations sûres et stables, signifie que les enfants et les adolescents peuvent n'avoir qu'une base limitée pour construire une image positive d'identité et d'appartenance, à quoi peuvent s'ajouter un manque de compréhension à l'école ou dans la communauté et des attitudes xénophobes ou racistes.



« Ma religion ne m'empêche pas de faire du sport, mais parfois le sport doit être plus culturellement adapté et flexible pour répondre aux besoins des jeunes musulmanes. »

Une jeune réfugiée réinstallée





Le processus de constitution de l'identité au cours de l'adolescence peut être particulièrement complexe pour les adolescents affectés à la fois par les difficultés de la condition de réfugié, l'adaptation culturelle et les exigences pratiques de la réinstallation. De plus, ceux qui ont vécu des expériences très perturbantes avant la réinstallation peuvent n'avoir reçu qu'une attention parentale limitée ou de mauvaise qualité, et ainsi ne pas avoir acquis les compétences personnelles et l'endurance exigées pour relever ces défis.

Le processus de constitution de l'identité comporte en outre le défi de réconcilier les valeurs de leur culture d'origine avec celles de nouveaux cercles qu'ils fréquentent. Le conflit de générations peut les pousser à remettre en question ou à rejeter les valeurs de leur parents afin de se faire accepter de leurs camarades.

La planification de l'aide aux enfants et aux adolescents: considérations générales

Renforcement du soutien familial

La famille a un rôle crucial dans le soutien aux enfants et aux adolescents. Cependant, divers facteurs peuvent compromettre le soutien disponible aux enfants et adolescents réfugiés dans leur famille.

L'appui aux familles de réfugiés et aux parents réfugiés représente une stratégie cruciale pour faciliter l'intégration des enfants et adolescents réfugiés. Il importe de savoir, lors de la conception de programmes destinés aux familles réfugiées, que les pratiques et les services visant le bien-être des enfants et des adolescents dans les sociétés d'accueil sont parfois perçus par les familles réfugiées comme des facteurs du conflit de générations et de leur division.

Les souhaits des parents réfugiés et des communautés de réfugiés peuvent ne pas toujours coïncider avec les intérêts des enfants et des adolescents. Cependant, il est important, dans la mesure du possible, d'encourager les familles et les communautés de réfugiés à aider les enfants et les adolescents à se réinstaller, car pour la plupart de ceux-ci, la famille et la communauté seront leur principale source de soutien, et la plus stable.

Assistance technique et ressources de planification spécialisées

Divers pays possédant une importante population de réfugiés et d'immigrants ont créé des organismes qui fournissent une assistance technique (conseil et formation professionnelle par exemple) aux enseignants, aux puéricultrices et aux organismes de soutien social au service des enfants et adolescents réfugiés et de leur famille.

Facteurs affectant le soutien familial aux enfants et adolescents réfugiés

- Les effets des traumatismes et les exigences pratiques et émotionnelles de l'installation sur les intervenants adultes peuvent compromettre leur capacité à apporter le soutien voulu.
- Les parents peuvent ne pas posséder les compétences linguistiques et les connaissances nécessaires pour aider leurs enfants à s'adapter à leur nouvelle société et leur nouveau système éducatif et à se faire les défenseurs de leurs enfants.
- Il se peut que les parents comprennent mal l'effet de l'exil et de la réinstallation sur leur enfants et/ou ne sachent pas comment les aider. Ils peuvent croire, comme beaucoup, que ces enfants et les adolescents oublieront ces moments difficiles. D'autres peuvent être incapables d'admettre l'idée que leurs enfants continuent à souffrir, et, sans que ce soit délibéré, les laisser seuls avec leur peur, leur détresse et leur culpabilité.
- Il peut exister d'importantes différences quant à la façon d'élever les enfants entre le pays d'origine et le pays de réinstallation, notamment en matière de protection de l'enfance et de discipline. Ces différences peuvent affecter la façon dont les parents comprennent et interagissent avec les divers systèmes de la société d'accueil, comme les garderies et les écoles. Un conflit de générations peut se produire, les enfants et adolescents cherchant à jouir le plus possible des droits et des libertés qui leur sont offerts dans leur nouveau pays.
- Les enfants et les adolescents tendent à acquérir la langue et à assimiler les conventions de la société d'accueil plus rapidement que les adultes, et peuvent être amenés à être les interprètes et les médiateurs de leurs parents envers les systèmes de la société d'accueil. Ce renversement de rôles augmente non seulement la pression exercée sur les enfants et les adolescents, mais peut affecter la dynamique de pouvoir et de dépendance qui est à la base d'une relation encourageante entre les enfants et les adultes qui travaillent auprès d'eux. La rapidité d'adaptation des enfants et des adolescents peut aussi contribuer au conflit de générations.
- Bien qu'ils soient défavorisés du point de vue de l'éducation, les enfants et adolescents réfugiés sont souvent l'objet d'attentes élevées en matière de réussite scolaire et professionnelle de la part de leurs parents. Ces attentes peuvent être source d'anxiété et de tension entre les enfants et adolescents réfugiés et leurs parents.

De même, des unités spéciales de planification ont été créées dans les ministères de l'éducation et de la protection de l'enfance afin que les grands processus de planification prennent en compte les besoins des enfants et adolescents réfugiés et immigrants; mais dans beaucoup de sociétés d'accueil, le personnel des organismes d'aide à l'enfance change vite, et il y a ainsi peu de « mémoire institutionnelle ».

Dans ce contexte, les organismes spécialisés sont importants car ils peuvent aider à renforcer la capacité des systèmes à répondre en continu aux besoins des enfants réfugiés et de leur famille.



Le rôle des écoles, des maternelles et des garderies en tant qu'environnements d'aide à l'intégration des enfants et adolescents réfugiés

Divers pays de réinstallation s'appuient sur les écoles et les garderies pour l'aide à l'intégration des enfants réfugiés et de leur famille. Typiquement, cette aide est assurée par leur collaboration avec les familles de réfugiés, les communautés et les services d'aide en santé mentale et en installation. Cette approche a divers avantages :

- La maternelle et l'école sont une source importante de contact entre les familles de réfugiés et la société d'accueil. L'école, en particulier, occupe le second rang après la famille comme facteur de la capacité des enfants et adolescents à effectuer une réinstallation réussie⁹.
- Les enseignants et les puéricultrices ont souvent eu peu de contacts avec

les enfants et familles affectés par la guerre et les traumatismes et peuvent exiger de l'aide pour pouvoir leur fournir un environnement optimal.

- Les interventions basées sur l'environnement permettent aux écoles et aux garderies d'explorer des façons de créer un environnement encourageant pour les familles de réfugiés.
- En facilitant l'accès à la population de réfugiés en général (et non seulement à ceux qui ont des difficultés reconnues) au tout début de la période de réinstallation, elle permet d'assurer une intervention précoce.
- Les familles de réfugiés peuvent être réticentes à avoir recours à l'aide professionnelle individualisée. L'aide apportée à travers les écoles et les garderies donne aux familles l'occasion de nouer des relations avec des spécialistes encourageants de façon non stigmatisante et non menaçante.
- Les écoles font naturellement partie de l'expérience quotidienne des enfants et des familles, ce qui permet d'effectuer les interventions d'une façon qui adoucit leur vécu perturbé.
- Il peut être difficile d'effectuer des interventions thérapeutiques individuelles auprès d'enfants ayant des problèmes émotionnels ou comportementaux plus graves à certaines étapes de leur développement, mais il existe des possibilités d'aider les enseignants et les

De plus, avec l'arrivée de nouveaux groupes de réfugiés, ils peuvent veiller à l'élaboration de programmes adéquats à l'intention des réfugiés eux-mêmes et des professionnels travaillant auprès d'eux.

Approches portant sur les environnements et les partenariats

La planification de la réponse aux besoins des enfants et des adolescents réfugiés doit tenir compte de diverses questions dont leur développement physique et mental, leurs progrès scolaires, le soutien social et, pour les grands adolescents, les possibilités d'emploi et de formation.

puéricultrices à fournir un environnement optimal pour la reconstruction psychologique.

Les programmes de réinstallation existants mettent en œuvre diverses stratégies pour promouvoir l'intégration des familles de réfugiés grâce aux écoles, aux maternelles et aux garderies, par exemple :

- programmes d'orientation pour les enfants et les parents;
- programmes en langue-cible pour les enfants et les adolescents;
- programmes de rencontre ou de tutorat pour les enfants et les adolescents et/ou leurs parents et éducateurs;
- programmes de formation professionnelle à l'intention du personnel concerné;
- création de systèmes et ressources pour améliorer

l'accès des familles de réfugiés à l'assistance (par exemple documentation traduite, interprètes);

- initiatives de développement du personnel (par exemple recrutement d'enseignants et de puéricultrices bilingues, assistants bilingues, conseillers multiculturels);
- ressources scolaires à l'intention des adolescents réfugiés et de la communauté scolaire;
- activités de sensibilisation visant à valoriser et affirmer la diversité culturelle et à combattre le racisme;
- programmes culturels spécifiques (par exemple projets artistiques, théâtre communautaire). Ils peuvent être un moyen important pour permettre aux adolescents réfugiés

de s'exprimer et de partager leurs compétences et leurs points de vue avec la société dans son ensemble. En Suède, par exemple, un intervenant auprès d'adolescents a aidé des adolescents réfugiés à réaliser un film qui décrit leur expérience de l'exclusion sociale;

- favoriser la participation des enfants et adolescents réfugiés à des activités sportives et de loisirs;
- clubs de travail scolaire. Les garderies et les maternelles sont souvent de taille réduite et ont rarement des ressources comparables à celles des écoles. La formation professionnelle et l'assistance technique seront donc particulièrement importantes pour elles.

C'est pourquoi la plupart des pays de réinstallation ont utilisé des partenariats pour répondre aux besoins des enfants et des adolescents, afin d'inciter les communautés, spécialistes et les systèmes à leur faire bénéficier de leurs compétences et de leurs ressources.

Comment offrir les meilleures conditions possibles de réussite scolaire

La plupart des enfants et adolescents réfugiés ont besoin d'une période de soutien intensif et ciblé pour les aider à s'adapter à un nouveau système scolaire, à apprendre la langue de la société d'accueil et, dans certains cas, à corriger les effets d'une éducation perturbée et des retards de développement intellectuel ou physique.



L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

Comment faciliter la transition vers un nouveau système éducatif

À OTTAWA, au CANADA , des Agents de liaison multiculturels (ALM) travaillent dans les écoles en association avec les enseignants et les administrateurs, les organismes d'aide à l'installation et d'autres fournisseurs de services communautaires, pour soutenir l'intégration des enfants et adolescents réfugiés et de leur famille. Pour cela, le programme aide les élèves réfugiés à s'adapter à leur nouvel environnement scolaire et assure l'information, l'orientation, l'aide à l'installation et à la redirection vers d'autres services destinés aux familles de réfugiés. D'autres activités aident les parents à participer à l'éducation de leurs enfants. Les ALM œuvrent en faveur d'une école positive et à l'écoute, en appuyant des relations interraciales positives et en fournissant une formation aux enseignants et aux autres	membres du personnel scolaire. Le programme fonctionne depuis plus de dix ans. Il est cofinancé par les Conseils scolaires et l'Organisation de service aux immigrants d'Ottawa. Dans l'état de Victoria, en AUSTRALIE , les enfants réfugiés d'âge scolaire reçoivent une aide au travers le <i>New Arrivals Program</i> au cours des 12 mois suivant leur arrivée : ils suivent des cours intensifs d'anglais et reçoivent une orientation sur les études en Australie. Des écoles d'anglais (<i>English Language Schools and Centres</i>) sont situées dans des endroits stratégiques de l'État de Victoria, certaines utilisant les locaux d'écoles conventionnelles. Des antennes sont établies dans des écoles éloignées des centres urbains mais accueillant de nombreux enfants réfugiés. Un service d'enseignants à domicile est offert aux enfants et adolescents qui n'ont pas facilement accès à un centre scolaire ou une antenne du	programme. Les écoles et les centres collaborent étroitement avec les services spécialisés, dont les services d'aide à l'installation, afin de pouvoir répondre aux besoins des enfants et adolescents réfugiés et d'aider les familles de réfugiés à s'adapter à la vie en Australie. Les élèves bénéficient d'une assistance lorsqu'ils passent d'une école ou d'un centre d'apprentissage de l'anglais à une école conventionnelle. Le Programme d'immersion pour adolescents (<i>Youth Immersion Program</i>) créé par les <i>Lutheran Social Services</i> en Floride, aux ÉTATS-UNIS , est destiné aux adolescents réfugiés de 16 à 20 ans, notamment ceux qui ont connu une éducation perturbée ou des problèmes scolaires. Le programme comporte des cours quotidiens intensifs d'anglais et d'adaptation culturelle assurés par des enseignants qualifiés d'anglais et des sciences de la santé. Les classes se font
--	--	---

Beaucoup de principes portant sur les programmes de formation linguistique aux adultes réfugiés et immigrants (voir le chapitre 2.6) ont une importance égale voire supérieure à celle de l'école. Diverses approches ont été élaborées pour apporter un soutien intensif aux enfants réfugiés au début de la période de réinstallation, dont :

- un programme spécial de formation linguistique et d'orientation afin de les préparer à l'entrée dans le système scolaire général;
- des dispositions de partage des horaires dans le cadre desquelles les enfants et adolescents réfugiés partagent leur

en groupes réduits et on s'efforce de maintenir un environnement sûr et stimulant dans lequel les élèves peuvent se préparer à la scolarisation conventionnelle. Le contenu des cours couvre l'anglais de base, en association avec des sujets liés à l'adaptation culturelle. Des activités de thérapie artistique, de résolution de conflits et de renforcement de l'amour-propre sont aussi proposées. Les élèves restent dans ce programme jusqu'à ce qu'ils soient prêts à entrer dans le système scolaire conventionnel, la transition étant calculée pour coïncider avec le début d'un trimestre scolaire. Ils sont alors mis en rapport avec un agent de liaison pour réfugiés qui fournit une orientation sur le fonctionnement de l'école, contribue au placement (choix des cours et des classes), suit leurs progrès et apporte un soutien continu. Cependant, ils	peuvent retourner aux programmes d'immersion pour y recevoir une aide supplémentaire s'ils en ont besoin. Comme les membres d'une même classe deviennent souvent un groupe d'amis, les réfugiés sont généralement inscrits en groupe à l'école conventionnelle afin de bénéficier d'une entraide constante. Aux jeunes enfants et à leur famille, Lutheran Social Services propose le programme <i>Summertime Express</i> , qui consiste essentiellement en une colonie de vacances de quatre semaines pour les enfants de 8 à 14 ans. Il y a là toutes les activités d'une colonie de vacance habituelle : sports, jeux, excursions et artisanat de création, ainsi que des cours d'anglais quotidiens et des activités destinées à bâtir leurs compétences en travail d'équipe et en résolution des conflits, et à favoriser l'adaptation culturelle et l'estime de soi.	C'est un environnement sûr et stimulant où les enfants réfugiés peuvent jouer et s'instruire. Le personnel de la colonie est constitué de spécialistes connaissant le travail auprès des enfants réfugiés, assistés de bénévoles. Des jeunes ayant récemment terminé leurs études secondaires et ayant eux-mêmes été réfugiés apportent au programme un soutien linguistique et culturel, et acquièrent eux-mêmes l'expérience du travail salarié tout en ayant l'occasion de réfléchir à leur propre adaptation culturelle. Les parents participent aussi, lors d'un festival organisé à la fin de la colonie et au cours duquel les enfants peuvent partager avec leurs parents ce qu'ils ont appris, et le personnel peut donner aux parents des informations sur le système scolaire et discuter avec eux de leurs préoccupations éventuelles.
--	---	--

temps entre les cours généraux et les cours intensifs de langue et d'orientation avant d'entrer à plein temps dans le système scolaire général;

- un soutien technique supplémentaire aux enseignants des cours généraux, cette stratégie étant notamment utile lorsque les enfants réfugiés sont géographiquement dispersés;
- un appui supplémentaire aux enfants et adolescents réfugiés dans la salle de classe grâce à des assistants biculturels, un enseignement bilingue et d'autres initiatives de renforcement de la capacité.



L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

L'accent sur les garderies et les maternelles

EN AUSTRALIE, la Free Kindergarten Association a créé le Programme d'assistants bilingues occasionnels (<i>Casual Bilingual Workers Program</i>) qui recrute et forme des conseillers de diverses communautés ethnoculturelles pour le travail dans des garderies et des maternelles. Ce programme emploie plus de 130 assistants et couvre 100 langues et dialectes. Ces assistants sont disponibles pour aider les parents pendant leur entretien avec le personnel et leur présenter la maternelle : les assistants leur fournissent de la documentation dans leur langue et les aident à échanger des informations sur leur vie de famille avec le personnel.	soutien en lui fournissant des informations culturelles et des conseils sur le rôle de parent, en leur apprenant quelques expressions dans les langues concernées et en les aidant à avoir une perspective multiculturelle sur tous les enfants. Ce programme représente une façon économique de satisfaire les besoins des communautés de petite taille et émergentes. Il est précieux pour les maternelles et les garderies, dont la taille réduite ne leur permet souvent pas d'employer un personnel possédant une vaste gamme de compétences culturelles et linguistiques. Il a été particulièrement important pour les communautés rurales et régionales, souvent éloignées des services de soutien ethnoculturel situés dans les villes australiennes. Dans la province de l'Ontario, au Canada, l'association Inter-cultural Neighbourhood Services a créé un programme destiné aux familles ayant des enfants de 18 mois à deux ans et offrant	une garderie deux jours et demi par semaine. Le cadre et les activités du centre sont très similaires à ceux d'une garderie habituelle, mais les parents y restent avec leurs enfants. Des activités sont proposées aux enfants pour leur permettre d'acquérir des compétences sociales, motrices et de développement, ce qui les rend plus aptes à aller à la maternelle. En même temps, les parents peuvent rencontrer des gens et sympathiser avec d'autres familles de leur quartier et partager leurs expériences. Des ateliers sur le travail de parent sont aussi organisés régulièrement; ils abordent diverses questions comme la sécurité dans la rue et la discipline. Outre l'acclimatation des enfants et de leur familles au contexte préscolaire canadien, ce programme favorise la sensibilité interculturelle et l'intégration en rassemblant des enfants d'une grande diversité culturelle et ethnique.
---	---	---

Ces approches ne sont pas incompatibles; elles sont même utilisées de façon complémentaire dans de nombreux pays.

Les enfants et adolescents ayant connu une éducation particulièrement perturbée peuvent exiger une assistance supplémentaire. Celle-ci peut leur être fournie au moyen d'un programme spécial, ou dans le cadre des programmes fournis aux ressortissants ayant des besoins spéciaux en matière d'éducation. Dans divers pays, des allocations spéciales sont versées aux écoles accueillant de nombreux enfants et adolescents réfugiés.

La disponibilité d'une assistance pédagogique spécialisée pour les enfants et adolescents réfugiés est un point important à prendre en compte dans les décisions de placement.

Les enfants et adolescents réfugiés doivent-ils fréquenter des classes distinctes au début de la période de réinstallation?

BIEN QUE LA PLUPART des pays essaient de parvenir à l'intégration des enfants au système scolaire général dès que possible, il existe différentes approches.

Certains pays mettent d'emblée l'accent sur l'entrée des enfants et des adolescents dans le système éducatif général. Cette approche est appuyée par des stratégies de renforcement de la capacité comme le recrutement d'enseignants bilingues, l'adoption de programmes scolaires culturellement inclusifs et l'enseignement bilingue. Dans d'autres, des programmes distincts sont fournis aux enfants réfugiés pour les préparer à l'entrée dans le système scolaire classique.

En pratique, les différences sont une question d'accent : beaucoup de pays ont une double stratégie qui combine des programmes spécialisés et des initiatives de renforcement de la capacité à plus grande échelle, puisque les enfants qui fréquentent les programmes spéciaux entreront à terme dans le système scolaire général.

Divers facteurs doivent être pris en compte lors de la planification d'approches visant à soutenir l'intégration des enfants

réfugiés dans le système scolaire :

- Si l'unique stratégie adoptée est le renforcement de la capacité, il est important d'y investir suffisamment de ressources. Cette approche n'est pas nécessairement économique si elle est suffisamment poussée.
- Des programmes spécialisés peuvent être nécessaires lorsque les enfants et les adolescents fréquentent des écoles où très peu d'élèves sont des réfugiés réinstallés, car un renforcement exhaustif de la capacité peut ne pas être économiquement viable dans ce cadre.
- Le renforcement de la capacité reflète l'idée de réciprocité de l'intégration, en permettant aux enfants réfugiés et au système scolaire d'apprendre l'un de l'autre et de s'adapter l'un à l'autre.
- En séparant les enfants réfugiés les uns des autres, les programmes spécialisés peuvent renforcer l'image des réfugiés comme étant des éléments extérieurs, tant aux yeux des enfants réfugiés eux-mêmes qu'aux yeux de la société dans son ensemble. Cependant, dans les

programmes distincts, les enfants et adolescents réfugiés peuvent nouer entre eux des relations stimulantes qui persistent après leur entrée dans le système éducatif général

- Une interaction précoce avec le système éducatif général donne aux enfants et adolescents réfugiés des occasions d'apprendre la langue-cible et des éléments de la culture de la société d'accueil.

Les programmes distincts peuvent aussi être le lieu d'autres types d'aide spécialisée à l'intégration (par exemple des programmes d'orientation) qu'il peut être difficile d'assurer dans des classes contenant à la fois des réfugiés et des ressortissants.

Bien que le but des programmes distincts soit de préparer les enfants et adolescents réfugiés à entrer dans le système scolaire général et à les doter des moyens de s'y intégrer, certains nouveaux arrivants peuvent trouver stressante la transition entre l'environnement relativement protégé d'un programme spécialisé et le système général. Cette transition doit être gérée soigneusement.



Facteurs à prendre en compte dans les principaux domaines de programmes

Évaluation précoce et soutien à l'installation

Les processus d'évaluation précoce et de soutien à l'installation donnent l'occasion d'évaluer le besoin d'aide des réfugiés en tant que parents, et de la leur fournir. L'évaluation précoce et le soutien à l'installation mettent souvent l'accent sur les questions de l'autonomie financière et des pratiques de base. Des efforts délibérés sont exigés pour faire en sorte que les besoins des enfants et adolescents ne soient pas négligés. Ceci est important, car divers obstacles peuvent s'opposer à ce que les parents détectent et signalent les problèmes de leurs enfants.

Dans certains pays, une évaluation séparée est systématiquement proposée aux enfants et aux adolescents. En Suède, par exemple, on élabore des plans individuels visant entre autres à mettre les enfants et les adolescents en rapport avec des activités de loisirs. Dans d'autres, on leur propose une évaluation individualisée lorsqu'ils commencent l'école, afin d'identifier leurs besoins particuliers en matière d'éducation et de soutien social.

Il est important d'obtenir le consentement des parents avant de mener une évaluation séparée auprès des enfants.

Assistance linguistique

Comme les enfants et les adolescents tendent à apprendre une langue seconde plus rapidement que les réfugiés adultes, ils sont souvent sollicités pour servir d'interprètes et de médiateurs d'autres membres de la famille avec les divers systèmes du pays d'accueil. Il faudra essayer d'éviter cela, car cela peut avoir des conséquences négatives pour les enfants et adolescents réfugiés et leur famille, d'où l'importance d'assurer la possibilité d'assistance linguistique et de formation linguistique pour les adultes (voir les chapitres 2.5 et 2.6).

Les activités de formation et de sensibilisation pour les spécialistes et autres agents clés de la société d'accueil doivent aussi mettre l'accent sur l'importance du recours à des fournisseurs professionnels d'assistance linguistique plutôt qu'aux enfants ou adolescents réfugiés. Les principaux services destinés aux enfants et aux adolescents réfugiés demanderont aussi l'accès à des services de traduction afin d'assurer une communication optimale avec les parents réfugiés.

Orientation

Les parents sont les mieux placés pour aider les enfants et les adolescents à se réinstaller s'ils ont compris les systèmes et la

« Les gens pensent automatiquement que je ne parle pas l'anglais et ils me parlent très lentement, simplement parce que je porte un hijab. »

Une jeune réfugiée réinstallée

culture de la société d'accueil. Cette compréhension peut aider à prévenir le conflit de générations. De même, les programmes d'orientation pour les parents réfugiés doivent comporter des informations les aidant à assurer leur rôle de parents (par exemple sur la pression des pairs, le système éducatif, le changement des relations familiales, les effets des traumatismes et de la réinstallation sur les enfants, l'usage de drogue, les façons d'élever les enfants, l'intimidation et le racisme).

La compréhension des façons d'élever les enfants dans la société d'accueil, notamment en matière de discipline et de surveillance, sera particulièrement importante. Les conflits dans ces domaines peuvent souvent exposer les familles de réfugiés à une intervention des autorités de protection de l'enfance. Les programmes sur l'éducation des enfants destinés aux réfugiés devront être conçus de façon à refléter différentes approches culturelles du rôle de parent.

Comme indiqué ci-dessus, dans de nombreux pays les écoles offrent certains moyens formels d'orientation des enfants et adolescents réfugiés et de leur famille dans le système éducatif.

Divers pays ont aussi mis sur pied des programmes spéciaux d'orientation pour les adolescents réfugiés sur des questions comme la pression des pairs, l'usage de drogue, le VIH/SIDA et le conflit de générations.

Formation linguistique et emploi

La planification devra s'intéresser en particulier aux adolescents réfugiés majeurs ou sur le point de l'être. Dans beaucoup de pays d'accueil, ils sont considérés comme trop âgés pour aller à l'école et ne sont pas éligibles pour les bourses visant l'éducation de base. Ils peuvent aussi ne pas avoir de possibilités d'acquérir l'éducation et les qualifications nécessaires pour obtenir un emploi salarié.

Les programmes de formation linguistique conçus pour les adultes portent typiquement sur le langage quotidien (voir le chapitre 2.6), ce qui peut ne pas convenir aux adolescents qui souhaitent reprendre leur éducation car ils auront besoin de compétences linguistiques plus poussées.

La famille des réfugiés réinstallés de ce groupe d'âge peut aussi attendre d'eux une contribution financière, davantage que dans le cas de leurs homologues ressortissants.

Dans certains pays, il existe des mesures spéciales de soutien du revenu et de formation linguistique en faveur de ce groupe. Dans le cas où les adolescents sont incités à trouver un emploi ou qu'ils ont eux-mêmes besoin d'en trouver un, il pourra être nécessaire d'envisager une formation linguistique et des études à temps partiel.



La planification de la réponse aux besoins des enfants et des adolescents dans les nouveaux pays de réinstallation

LORS DE LA CONCEPTION d'un programme d'intégration, il sera nécessaire de rencontrer les autorités compétentes en matière d'éducation pour les diverses étapes de la planification afin de définir les mécanismes permettant d'aider les enfants et adolescents réfugiés à effectuer leur inscription, leur formation linguistique et leur intégration à leur école.

ENFANTS/
JEUNES RÉFUGIÉS



« Mon espoir pour l'avenir est que les gens soient heureux et puissent être avec leur famille. »

Un jeune réfugié réinstallé





Les enfants séparés réfugiés

Un mineur séparé de sa famille est un enfant ou un adolescent de moins de 18 ans qui est séparé de ses parents et qui n'a avec lui aucun adulte responsable de lui selon la loi ou la coutume. On utilise souvent le terme de « mineurs non accompagnés » pour désigner ces enfants. Cependant, le HCR et de nombreuses ONG préfèrent utiliser le terme de « enfant séparé » car la désignation d'un mineur comme « accompagné » peut parfois masquer le fait qu'il est en fait séparé de ses parents ou de ses gardiens. Ci-dessous figurent plusieurs points importants concernant l'intégration des enfants réfugiés qui arrivent dans le pays de réinstallation sans parents ni gardiens :

- Les enfants constituent près de la moitié de la population des réfugiés dans le monde, mais ceux qui sont séparés de leurs parents ou de leurs gardiens légaux ou coutumiers n'y représentent qu'une faible proportion (environ 3 à 5 %), et une proportion encore moindre parmi ceux qui sont réinstallés.
- L'appui à la réinstallation des enfants séparés de leur famille peut parfois comporter plusieurs problèmes juridiques et sociaux complexes. Les lignes directrices nationales peuvent aider à suivre une approche uniforme et ayant un degré suffisant de sensibilité.
- Une coopération et une coordination étroites entre les instances officielles responsables de la protection de l'enfance et

de la réinstallation des réfugiés sera cruciale pour assurer un niveau adéquat d'assistance en faveur de ces enfants.

- La plupart des pays possèdent des systèmes et des lois de protection de l'enfance visant à satisfaire les besoins des enfants qui sont des ressortissants du pays, alors que ceux qui concernent la réinstallation des réfugiés ont généralement été conçus en fonction des adultes et des familles. Il peut donc être nécessaire de revoir les lois et les procédures portant sur la protection de l'enfance et la réinstallation des réfugiés pour qu'elles tiennent compte de la situation des enfants réfugiés qui arrivent sans le soutien d'adultes.
- Très souvent, les enfants séparés veulent entreprendre ou poursuivre des efforts de recherche de membres disparus de la famille. Il sera important de disposer de procédures pour les y aider, à la fois dans le pays de réinstallation et ailleurs. Des mesures supplémentaires peuvent être exigées pour faire en sorte que les services de protection de l'enfance connaissent l'importance de la recherche de la famille et disposent des compétences et des ressources nécessaires pour la réaliser.
- Bien que le regroupement familial puisse ne pas être possible pour beaucoup d'enfants et adolescents réfugiés, le contact avec des parents peut aider à diminuer les sentiments d'anxiété et de culpabilité

que peuvent causer une séparation prolongée, et renforcer l'intégrité et l'identité culturelles et religieuses. La promotion de l'unité de la famille, conformément aux dispositions internationales liées aux droits de l'enfant, est à la base des systèmes de protection de l'enfance dans de nombreux pays.

- Certains pays ont des procédures spécifiques pour évaluer les arrangements d'assistance aux enfants réfugiés arrivant avec des adultes qui ne sont ni leurs parents ni leurs gardiens légaux ou coutumiers, afin de faire en sorte qu'ils soient bien traités. Cela peut aussi comprendre une évaluation et un suivi en continu ainsi qu'un soutien aux parents et gardiens (par exemple une orientation sur leur rôle de parent dans la société d'accueil). Ces mesures sont importantes car ces arrangements sont parfois inadaptés et fragiles. En Suède, par exemple, l'administration responsable de la protection de l'enfance réalise une évaluation systématique des familles qui s'occupent des enfants séparés de leur propre famille pour vérifier qu'elles connaissent leurs responsabilités parentales et sont à même de les remplir. Cette évaluation doit toujours être réalisée dès que possible après l'arrivée afin que les enfants et adolescents réfugiés puissent redémarrer dans le nouveau pays dans un environnement optimal et,

si un autre arrangement est nécessaire, pour éviter de faire la transition ultérieurement.

- Des arrangements appropriés seront nécessaires pour l'éducation des enfants séparés réinstallés et pour ceux dont les arrangements de garde sont inadaptés ou ne fonctionnent plus. Il faudra disposer d'une série flexible d'options. Par exemple, en Suède et aux États-Unis, ces options comprennent le placement dans une famille d'accueil, un modèle de groupe familial, et l'occupation d'un logement indépendant moyennant supervision.
- Les arrangements alternatifs doivent promouvoir l'intégrité religieuse et culturelle et l'identité des enfants séparés réfugiés, par exemple par le placement des enfants auprès de personnes ayant le même profil religieux ou culturel, le placement groupé d'adolescents du même profil culturel, la préparation d'occasions pour les mineurs de participer à des activités culturelles et religieuses, et la mise en rapport des enfants avec d'autres membres de leurs communautés ethniques.
- Un soutien intensif à l'installation est généralement nécessaire pour les enfants à qui l'on fournit des arrangements alternatifs

pour les ressortissants du pays.

- Le soutien au début de l'installation devra comporter une formation aux compétences de la vie quotidienne, la satisfaction de besoins matériels de base, l'aide à la réponse aux effets des traumatismes et de la torture, des réponses aux besoins sur le plan des loisirs, de l'éducation et de la formation linguistique, et une aide relative à la formation de l'identité, des questions liées au groupe de pairs et à l'adaptation culturelle. Les professionnels et les bénévoles, notamment les spécialistes de la protection de l'enfance et ceux qui fournissent des soins alternatifs, auront besoin de formation et de soutien adéquats.
- Il faudra prévoir un soutien du revenu et une aide par rapport à d'autres services importants généralement payants dans les sociétés d'accueil (par exemple la couverture médicale, le conseil psychologique, le conseil professionnel et l'aide juridique).

Dans certains cas, les enfants et adolescents réfugiés peuvent être accompagnés d'un parent ou d'un gardien à leur arrivée mais en être ensuite séparés, pour diverses raisons, parmi lesquelles :

- la violence;
- un conflit entre l'enfant réfugié et le parent ou gardien;
- le parent ou gardien peut ne pas pouvoir ou ne pas

vouloir s'occuper de l'enfant, parfois du fait de ses propres difficultés de réinstallation, d'une maladie, ou de la nécessité de s'occuper d'autres enfants de la famille, ce qui représente un problème particulier pour les parents seuls;

- une migration secondaire du parent ou gardien. Par exemple, un frère ou une sœur d'âge adulte peut décider de déménager sans rien prévoir pour son frère ou sa sœur. Dans d'autres cas, l'adolescent peut lui-même décider de déménager, sans se rendre compte de la difficulté que cela peut représenter;
- les relations peuvent avoir été décrites de façon inexacte et être en fait plus distantes que dans l'interprétation qui en avait été donnée lors du processus de sélection.

Les enfants et les adolescents connaissant cette situation peuvent devoir être reclassifiés et placés dans les services pour enfants séparés. Dans certains cas, on peut autoriser d'autres membres de la famille ou des personnes de la communauté à jouer le rôle de parents adoptifs dans le cadre du système de protection de l'enfance, ou les placer dans une institution alternative.

Conformément aux normes du HCR, la plupart des pays sont opposés à l'adoption des enfants séparés réfugiés, du moins si on ne peut exclure la possibilité de retrouver la famille et d'effectuer un regroupement familial.



L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

Le soutien des enfants séparés réfugiés aux États-Unis

AUX ÉTATS-UNIS, les programmes pour les enfants et les adolescents que leur famille ne peut pas prendre en charge relèvent des gouvernements des États. L'expérience a montré que les enfants séparés réfugiés ont besoin de mesures spéciales, car les programmes existants ont généralement été conçus pour les besoins des ressortissants. Les familles de placement et les autres assistants alternatifs aux enfants réfugiés doivent être soigneusement choisis et formés, et chaque placement exige le soutien d'un travailleur social ayant des compétences spécialisées dans les domaines de la recherche de familles, des traumatismes des réfugiés, de l'adaptation culturelle et de l'identité, de l'adaptation éducative et de l'apprentissage linguistique. Par ailleurs, les placements alternatifs d'enfants doivent tenir compte du parcours culturel, linguistique et religieux des mineurs, de leurs besoins spéciaux d'ordre médical, éducatif et psychologique et de leur personnalité, de leur tempérament et de leurs points de vue.	non gouvernementales qui possèdent des compétences approfondies en réinstallation des réfugiés et des affiliés fournissant des programmes de placement d'enfants au niveau des États. Ces agences, le Lutheran Immigration and Refugee Service et les United States Catholic Conference Migration and Refugee Services, offrent dans l'ensemble des États-Unis 13 programmes spécialisés en placement des enfants séparés réfugiés. Les familles d'accueil ont divers profils : certaines sont de la même communauté ethnique que le mineur qu'elles accueillent ; d'autres, culturellement différentes, peuvent toutefois avoir connu l'expérience d'être réfugié. Les familles du même profil culturel que les enfants et adolescents réfugiés représentent une importante possibilité de placement, notamment pour les très jeunes enfants, et sont une ressource importante pour les autres familles et les assistants en matière de questions et pratiques culturelles. Les familles d'accueil suivent une formation spécialisée sur l'adaptation aux besoins des enfants et adolescents réfugiés, et les placements sont soutenus par un travailleur social spécialement formé. Malgré	ces caractéristiques, les programmes de placement en famille d'accueil des jeunes réfugiés sont régis par les lois et règlements régissant au niveau de l'État ou du comté le placement d'enfants ressortissants du pays, et font l'objet d'autorisations et de contrôles périodiques de la part de l'administration de l'État chargée de la protection de l'enfance. Le placement en famille d'accueil est habituellement la meilleure solution pour s'occuper des jeunes enfants, mais d'après l'expérience des États-Unis, pour les grands adolescents et les jeunes adultes il semble préférable de recourir à la garde aux modes supervisé, semi-supervisé et indépendant. Les enfants réfugiés réinstallés ainsi placés reçoivent une assistance sociale intensive pour l'apprentissage de compétences pratiques afin de pouvoir vivre de façon indépendante. Aux États-Unis, les enfants réfugiés séparés de leur famille sont éligibles pour un placement en famille d'accueil et d'autres arrangements s'ils ont moins de 18 ans. Ils peuvent rester dans ce programme jusqu'à ce qu'ils aient terminé leurs études secondaires ou atteint l'âge de 20 ou 21 ans (selon l'âge de la majorité dans l'État où ils se sont installés).
--	--	--

Chapitre 3.4

Susciter la participation des réfugiés âgés

Ce chapitre aborde certains des facteurs à prendre en compte pour faire en sorte que les processus et programmes de planification de l'intégration appuient l'intégration des réfugiés âgés.

Pourquoi planifier le soutien à l'intégration des réfugiés âgés?

La contribution des réfugiés âgés aux sociétés d'accueil et aux familles de réfugiés

Beaucoup de réfugiés âgés apportent d'importantes contributions financières aux sociétés d'accueil par leur travail salarié ou bénévole. Ils soutiennent aussi l'intégration des familles de réfugiées par leur participation à la garde des enfants et aux tâches domestiques.

Détenteurs de l'héritage culturel de leur communauté, les réfugiés âgés transmettent d'importantes connaissances culturelles à la communauté d'accueil et aux jeunes générations. Ce rôle est particulièrement important pour les enfants et adolescents réfugiés car (comme l'indique ailleurs ce manuel), l'engagement dans leur culture d'origine est important pour le développement de leur identité dans la société d'accueil.

Dans beaucoup de pays d'origine des réfugiés, les réfugiés âgés sont respectés pour leur sagesse et leur expérience, et sont une source de conseils et de soutien pour leurs enfants et leurs petits-enfants. Si les réfugiés âgés sont aidés dans leur intégration, ils seront mieux équipés pour jouer ce rôle dans les sociétés d'accueil.

Besoins particuliers en matière de planification

Dans beaucoup de pays de réinstallation, le vieillissement est associé à une plus grande vulnérabilité à la pauvreté, aux problèmes de santé et à l'isolement social¹. Comme les réfugiés réinstallés peuvent être particulièrement exposés à ces risques, il est crucial d'effectuer une bonne planification pour préserver leurs droits et leur dignité.



RÉFUGIÉS ÂGÉS



La prise en compte des réfugiés âgés

Composante du programme d'intégration (voir les divers chapitres concernés dans la deuxième partie)

Moyens à envisager :

Placement	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> soutien familial; <input checked="" type="checkbox"/> réseaux communautaires ethniques; <input checked="" type="checkbox"/> services de santé et sociaux; <input checked="" type="checkbox"/> sécurité du quartier; <input checked="" type="checkbox"/> transports publics
Installation précoce et aide sociale	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> évaluations distinctes pour la famille dans son ensemble et pour les aînés; <input checked="" type="checkbox"/> favoriser les liens entre les réfugiés âgés et services de soutien communautaire (par exemple services de repas et aide domestique); <input checked="" type="checkbox"/> partenariats entre les services destinés aux personnes âgées et les communautés de réfugiés afin de créer des programmes sociaux et de loisirs culturellement pertinents pour les réfugiés âgés
Soutien du revenu	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> déterminer si les réfugiés âgés ont droit au versement d'une retraite au titre des lois de dispositions du pays d'accueil sur les retraites, et déterminer si leur revenu actuel est suffisant
Assistance linguistique	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> cette assistance est importante car les personnes âgées peuvent prendre plus de temps pour apprendre la langue du pays d'accueil <input checked="" type="checkbox"/> pratique de la langue-cible, suivant l'âge du réfugié
Formation linguistique	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> possibilités flexibles de formation linguistique; <input checked="" type="checkbox"/> déterminer si la participation à la formation et à l'orientation linguistique doit être obligatoire pour les personnes âgées (notamment dans les pays où elles sont obligatoires pour les réfugiés réinstallés en général); <input checked="" type="checkbox"/> contenu adapté aux réfugiés âgés, mettant l'accent sur la socialisation et les liens communautaires.
Orientation	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> informations sur les services et soutiens disponibles aux personnes âgées dans le pays d'accueil, dont les groupes et services ethnoculturels; <input checked="" type="checkbox"/> orientation mettant l'accent sur les compétences pratiques; <input checked="" type="checkbox"/> information sur les publications dans la langue d'origine (journaux et magazines) et les programmes de radio et de télévision
Hébergement	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> disponibilité d'un parc de logements adaptés aux familles étendues; <input checked="" type="checkbox"/> accessibilité physique du logement, en particulier pour les personnes âgées ayant des incapacités; <input checked="" type="checkbox"/> possibilités de logement assisté à long terme et culturellement adapté pour les réfugiés âgés qui sont fragiles.
Emploi	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> programmes intensifs d'aide à la recherche d'emploi et à la planification de carrière pour les réfugiés réinstallés de plus de 45 ans; <input checked="" type="checkbox"/> suffisance de la législation existante pour prévenir la discrimination à l'égard des personnes âgées.
Soins de santé	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> renforcement de la capacité des activités des programmes destinés aux réfugiés âgés (par exemple foyers et hôpitaux).
Communautés accueillantes et hospitalières	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> promouvoir la participation des aînés dans les événements organisés par la communauté ethnique; <input checked="" type="checkbox"/> déterminer s'il convient d'assouplir les conditions d'acquisition de la citoyenneté par les personnes âgées.
Général	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> sensibilisation des principaux assistants et formation générale et professionnelle et spécialistes pour augmenter leur aptitude à aider les réfugiés âgés.

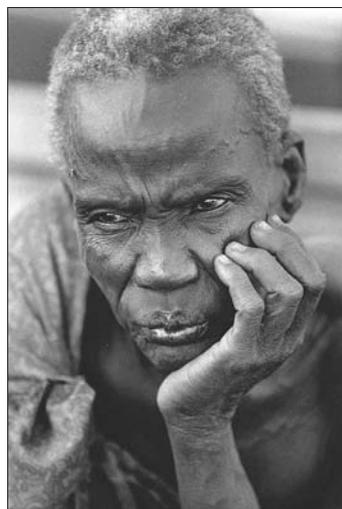
Pour les réfugiés plus jeunes, le succès de l'intégration est habituellement mesuré selon leur acquisition de la langue du pays d'accueil et de l'atteinte de l'autonomie financière. Ceci convient à certaines personnes âgées, mais pour d'autres les objectifs d'intégration doivent être considérés dans le contexte de leurs capacités physiques et mentales. La réussite peut devoir se mesurer selon des critères comme leur indépendance pour réaliser les tâches quotidiennes ou leurs liens avec d'autres personnes âgées de la communauté des réfugiés. Comme les réfugiés âgés ont un rôle dans l'aide à l'intégration d'autres membres de la famille et dans la transmission d'importantes valeurs culturelles, un autre indicateur de réussite sera le degré de respect et de valorisation dont ils jouissent dans leur propre famille et leur communauté, et dans la société dans son ensemble.

Les réfugiés âgés représentent une petite proportion des réfugiés réinstallés. Ils sont très variés et parfois géographiquement dispersés. Ces éléments font que leurs besoins risquent souvent d'être négligés, notamment dans les sociétés d'accueil ayant de fortes attentes en matière d'autonomie financière, où la planification de l'intégration tend à porter avant tout sur les adultes en mesure d'occuper un emploi.

Les implications de l'exil et de la réinstallation pour les réfugiés âgés

Dans la plupart des sociétés, le troisième âge est vu comme une période d'adaptation, où l'on doit s'accommoder d'une perte progressive d'indépendance, de la retraite après un emploi salarié et où l'on cherche d'autres sources de soutien pratique et émotionnel. La vieillesse est aussi une période où l'on réfléchit et l'on se prépare à la mort. Les réfugiés âgés sont confrontés à des défis spécifiques dans le double processus du vieillissement et de la réinstallation. Les personnes âgées originaires de la société d'accueil ou qui y ont résidé longtemps ont eu l'occasion de prendre leurs dispositions par rapport au vieillissement et à acquérir les compétences pour y faire face. Les réfugiés âgés, eux, doivent effectuer ces adaptations dans un environnement peu familier et avec peu de ressources matérielles. Beaucoup d'entre eux doivent s'adapter à une situation sociale très différente pour les personnes âgées de celle qu'ils préoyaient dans leur pays d'origine.

Les réfugiés âgés n'ont guère de temps pour se refaire une vie et regagner le statut et la position financière qu'ils avaient. Vu la durée nécessaire à une nouvelle formation ou à la reconnaissance des qualifications acquises ailleurs, ils peuvent être forcés d'accepter un emploi nettement inférieur à celui qu'ils occupaient dans leur pays d'origine.



RÉFUGIÉS ÂGÉS



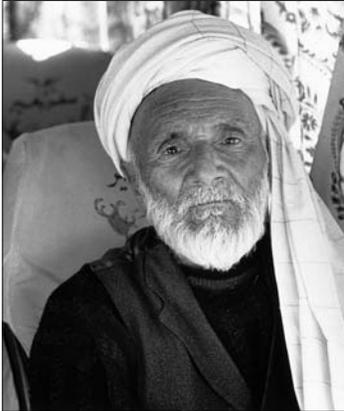
« ...du point de vue de la motivation des élèves... nous avons constaté que parfois il ne suffit pas de parler avec la personne concernée. Plusieurs de mes élèves appartiennent à des familles assez nombreuses qui ont gardé leurs traditions, y compris un grand respect pour les personnes âgées. Leurs points de vue sont importants quand la famille discute de ce qui est correct ou pas, de ce qu'il faut faire, de la tradition et du progrès. L'école et les spécialistes ont appris à consulter les anciens de la famille quand il faut prendre des décisions sur des points de principe importants. »

Un professeur de langues





SUSCITER LA PARTICIPATION DES RÉFUGIÉS ÂGÉS



Certains des problèmes auxquels sont confrontés les réfugiés réinstallés lors de la recherche d'un emploi sont discutés au chapitre 2.9. Pour les réfugiés âgés, il peut s'y ajouter la réticence de certains employeurs à recruter des gens d'un certain âge. De plus, l'incidence plus élevée des maladies chroniques et incapacitantes parmi les réfugiés réinstallés peut les faire paraître plus âgés qu'ils ne sont.

Les réfugiés âgés peuvent aussi devoir s'adapter à des idées très différentes concernant la retraite. Dans certains pays d'origine, l'âge de la retraite est inférieur à celui de nombreux pays de réinstallation, et la retraite d'un emploi salarié peut être un processus plus graduel. Il se peut donc qu'ils soient ambivalents quant à l'emploi. Tout en étant conscients de la nécessité de l'autonomie financière, ils peuvent aussi aspirer à la retraite tranquille qu'ils auraient eue dans leur pays d'origine.

Dans les pays d'origine des réfugiés, les personnes âgées sont généralement valorisées pour leur sagesse et leur expérience, et jouissent d'une certaine autorité et d'un certain statut. Dans les sociétés d'accueil, cependant, cette situation risque d'être inversée. Du fait de leur âge et de leurs contacts plus poussés avec la société d'accueil, les enfants et les jeunes adultes tendent à apprendre la langue de la société d'accueil et à s'y adapter plus vite que les personnes âgées. Les réfugiés âgés peuvent devenir dépendants de leurs enfants et petits-enfants pour les choses les plus simples comme payer les factures ou lire la correspondance. Ceci peut non seulement réduire leur autorité traditionnelle mais aussi être pour eux une source de honte et d'humiliation.

Le rôle traditionnel des personnes âgées peut être encore mis en cause si les enfants et adolescents rejettent leurs croyances et leurs valeurs en cherchant à se faire accepter dans leur nouveau pays. Un autre point de préoccupation concerne les attitudes négatives envers les personnes âgées dans beaucoup de sociétés d'accueil. Ces attitudes risquent d'affecter l'amour-propre des réfugiés âgés et l'estime qu'ont pour eux les autres membres de la famille. Sans leur rôle et leur autorité traditionnels, les réfugiés âgés peuvent avoir du mal à trouver un autre sens et un autre but à leur vie.

Les réfugiés réinstallés âgés sont aussi vulnérables à l'isolement social dans la société d'accueil. Il peut être difficile pour les familles aux prises avec leur propre intégration de trouver du temps à consacrer à leurs parents âgés. Alors que dans les communautés de réfugiés établies les réseaux d'aide aux personnes âgées sont généralement bien développés, ce n'est pas forcément le cas dans les communautés de petite taille et émergentes.

Les réfugiés âgés peuvent aussi avoir un accès limité aux programmes sociaux et de loisirs (par exemple les centres de jour et les services de repas communautaires). Ceci peut être dû à des difficultés linguistiques, l'inconfort d'être en position minoritaire en compagnie de personnes âgées de la culture dominante, ou à la non prise en compte par ces programmes des exigences alimentaires ou des pratiques religieuses et culturelles des réfugiés âgés.



L'isolement et la dépendance des réfugiés âgés peuvent être aggravés par le manque d'accès aux transports publics ou la difficulté à les utiliser.

Le troisième âge peut être une période de grande vitalité, mais il comporte aussi une plus grande vulnérabilité aux problèmes de santé et une plus grande dépendance envers les autres. Dans beaucoup de pays d'origine des réfugiés, la famille étendue s'occupe à la maison des personnes âgées fragiles et malades. Dans les sociétés d'accueil, les familles de réfugiés faisant face à leurs propres problèmes d'intégration peuvent avoir du mal à assurer ce soutien. Par ailleurs, les familles et les réfugiés âgés eux-mêmes peuvent être réticents à recourir aux services destinés aux personnes âgées de la société d'accueil, par exemple du fait de la peur ou du peu de confiance envers ce qui ne relève pas de leur culture, en particulier les organismes officiels, et/ou une forte croyance culturelle que c'est uniquement la famille qui a la responsabilité de l'aide aux anciens.

La préparation à la mort comporte des problèmes particuliers pour les réfugiés âgés. Pour les groupes religieux et culturels ayant des liens forts avec les ancêtres, l'enterrement dans le lieu d'origine est important. Les réfugiés âgés de ces groupes peuvent avoir peur pour le destin de leur âme s'ils sont inhumés dans leur pays de réinstallation². Dans d'autres, des procédures et des rites particuliers doivent être observés pour assurer des funérailles en règle et le repos du défunt. Par exemple, les funérailles peuvent devoir être faites dans un délai précis ou le défunt (comme dans le cas des musulmans pratiquants) peut devoir être placé dans une certaine direction. Dans certaines cultures il existe des tabous spécifiques sur le fait de parler du risque de mourir avec une personne malade ou âgée, ce qui rend difficile pour eux de discuter de leurs craintes et de prendre leurs dispositions pratiques. Dans beaucoup de pays d'origine des réfugiés, la personne qui meurt reste chez elle, entourée de sa famille, de ses amis et dans certains cas de représentants de la religion. À l'inverse, dans les sociétés d'accueil, les personnes âgées peuvent s'éteindre dans un hôpital sans que leur famille et leurs amis puissent rester à leurs côtés.



RÉFUGIÉS ÂGÉS



SUSCITER LA PARTICIPATION DES RÉFUGIÉS ÂGÉS



Planification pour les réfugiés âgés : considérations générales

Degrés d'adaptation des services et des programmes

La taille réduite, la variété et la dispersion géographique des communautés de réfugiés âgés présentent des défis particuliers pour les planificateurs d'intégration, et des contraintes sur les ressources peuvent aller à l'encontre de la création de programmes spéciaux en leur faveur. Une approche très ciblée de la planification sera donc nécessaire.

Un certain nombre de méthodes ont été adoptées pour améliorer l'adaptation des services et des programmes aux réfugiés âgés, dont :

- obtenir la coopération des services qui assurent des programmes en faveur des personnes âgées originaires du pays d'accueil, pour qu'elles assurent aussi des programmes dans les lieux fréquentés par les communautés de réfugiés, comme les centres communautaires ou les lieux de culte;
- la collaboration des organismes ethnoculturels avec les fournisseurs de services établis pour la conception de programmes pour les réfugiés âgés dans les installations existantes prévues pour les personnes âgées qui sont des ressortissants du pays;
- soutien aux services établis de façon à améliorer leur capacité à assurer des programmes culturellement et linguistiquement sensibles aux besoins des réfugiés âgés (par exemple personnel bilingue et biculturel et assistance technique).

Le succès de ces approches dépend beaucoup de partenariats efficaces entre les organismes concernant les réfugiés, les communautés de réfugiés et les services et programmes en faveur des personnes âgées dans la société d'accueil.

Les approches efficaces en matière de services aux réfugiés âgés tendent aussi à être polyvalentes et à aborder divers objectifs de réinstallation de façon intégrée. Par exemple les Etats-Unis ont eu un certain succès en combinant la formation linguistique, l'orientation et l'aide sociale.

L'expérience des sociétés d'accueil montre que les réfugiés âgés ont effectivement besoin d'une aide plus intensive à l'intégration³ et que ceci doit se refléter dans les dispositions de financement et de sous-traitance, en particulier pour les services assurant l'évaluation précoce et l'aide à l'installation (voir chapitre 2.3).

Soutien aux communautés de réfugiés et renforcement de leur capacité

Le chapitre 2.II aborde les stratégies visant à renforcer les communautés de réfugiés et à renforcer leur capacité à aider les

Les réfugiés âgés

FRESNO

Interdenominational Refugee Services (FRIS), organisation sans but lucratif basée en Californie (Etats-Unis), savait que les personnes âgées des communautés de réfugiés locales originaires du Laos et notamment de l'ethnie hmong n'avaient pas recours aux services locaux prévus pour les personnes âgées, malgré une forte pauvreté dans ces communautés.

Avec le financement du comté, FRIS a contacté une administration locale pour les personnes âgées en lui demandant de conclure un partenariat permettant d'assurer un service de repas collectifs

culturellement adaptés et des services sociaux individualisés dans un centre de quartier déjà fréquenté par des personnes âgées laotiennes et hmong, ainsi qu'un service de transport.

Les autorités locales ont d'abord été réticentes, car elles pensaient que les personnes âgées laotiennes et hmong devaient utiliser les programmes existants. Cependant, suite à la visite d'une délégation de ces personnes, elles ont appuyé la proposition car elles avaient constaté que les programmes existants n'étaient pas utilisables du fait d'obstacles culturels, linguistiques et autres.

Grâce à cette initiative, les personnes âgées laotiennes et hmong bénéficient maintenant de services de repas collectifs dans un environnement familial, tout en étant aidées par l'aide sociale individualisée pour utiliser les ressources de la société dans son ensemble. La contribution de FRIS au partenariat consiste en services linguistiques et d'interprétation culturelle. Ce partenariat a servi de base à d'autres initiatives dont l'ouverture d'un nouveau centre de quartier et des cours visant à renforcer le rôle des personnes âgées dans les soins aux enfants au sein de leur communauté.



RÉFUGIÉS ÂGÉS

réfugiés réinstallés. Ces efforts sont particulièrement importants pour les réfugiés âgés, car :

- face au déplacement et aux facteurs de stress de la réinstallation, la connexion avec leur culture traditionnelle peut être une source de continuité et de réconfort;
- l'existence de communautés ethnoculturelles fortes donne accès aux institutions religieuses. La possibilité de pratiquer leur religion peut être particulièrement importante pour les réfugiés âgés;
- pour les réfugiés âgés qui s'efforcent d'apprendre la langue du pays d'accueil, leur propre communauté peut être le seul environnement, avec la famille, où ils peuvent communiquer de façon suffisamment expressive;
- les communautés de réfugiés jouent un rôle important dans l'appui à la création de services spéciaux pour les réfugiés âgés et en fournissant conseils et appui aux organisations de service généralistes pour les aider à fournir des services culturellement et linguistiquement pertinents. Ils sont aussi une source importante de recrutement de travailleurs bilingues et biculturels dans les programmes destinés aux réfugiés âgés.



Facteurs à prendre en compte dans les principaux domaines de programme

Placement

Il est important de tenir compte des facteurs suivants lors du placement des réfugiés âgés :

- la sécurité personnelle : l'expérience des pays de réinstallation montre que les réfugiés âgés peuvent se sentir particulièrement vulnérables aux menaces envers leur sécurité personnelle, ce qui ajoute à leur anxiété et à leur isolement social;
- le soutien de la part de la communauté ethnoculturelle et de la famille;
- les services de santé et de soutien, en particulier les services destinés aux personnes âgées;
- les transports publics. Les réfugiés âgés sont moins susceptibles de posséder une voiture, du fait des difficultés financières et linguistiques et des problèmes de santé (par exemple les problèmes de vue). Le recours aux transports publics réduit la dépendance des personnes âgées et leur permet de participer à des activités sociales.

« Il est difficile pour moi de trouver une société où je puisse réellement m'intégrer, parce que je suis vieux et que je suis d'une autre race. »
Un réfugié réinstallé

Installation et aide sociale

Les besoins spécifiques des réfugiés âgés doivent être pris en compte dans l'évaluation précoce et l'aide à l'installation (voir le chapitre 2.3). Si les réfugiés âgés dépendent de l'appui de leur famille, il est important de faire participer toute la famille à l'évaluation et de concevoir les interventions d'aide sociale de façon à renforcer le fonctionnement de la famille et par conséquent sa capacité à soutenir les réfugiés âgés. Il faudra aussi informer les familles des services et des aides disponibles en cas de crise de santé du réfugié âgé.

Si tous les efforts portent sur les adultes susceptibles de trouver un emploi, les besoins des réfugiés âgés risquent d'être négligés. Les assistants sociaux de certains pays de réinstallation doivent donc mener un entretien séparé avec les réfugiés âgés après l'évaluation de la famille.

Lors de l'aide en début d'installation, il est possible de fournir aux réfugiés âgés des informations et une aide à l'établissement de liens avec leur communauté ethnoculturelle et avec les activités sociales et de loisirs de la communauté de réfugiés et de la société dans son ensemble.

Les soignants et les intervenants sociaux peuvent aussi devoir être au courant du risque de mauvais traitement envers les personnages âgées, phénomène existant dans toutes les cultures mais pouvant être particulièrement problématique lorsque les familles de réfugiés ont du mal à

s'adapter au nouveau pays. Dans certains cas ceci peut prendre la forme de violence physique, et dans d'autres les personnes âgées peuvent être exploitées, devoir assumer des responsabilités exagérées dans les tâches domestiques et les soins aux enfants, ou être laissées seules à la maison.

Soutien du revenu

Dans certaines sociétés d'accueil, le droit à une pension de retraite peut dépendre de l'historique d'emploi ou de la nationalité. Dans ces cas, il faudra peut-être réexaminer les dispositions de soutien du revenu ou aider les réfugiés âgés à satisfaire les conditions en vigueur.

Assistance linguistique

Les réfugiés âgés sont moins susceptibles de parler la langue de la société d'accueil à leur arrivée, et peuvent être plus lents à apprendre une nouvelle langue⁴. L'assistance linguistique sera donc cruciale pour eux, en particulier en ce qui concerne les principaux services et systèmes (par exemple le soutien du revenu et les soins de santé) et les services spécialisés en faveur des personnes âgées. Les personnes âgées peuvent être incapables de comprendre les informations écrites dans leur propre langue ou dans celle de la société d'accueil : beaucoup dépendent des autres pour leur lire ces informations ou leur expliquer les informations fournies oralement. De ce fait, les informations fournies directement aux personnes âgées doivent, dans la mesure du possible, être accompagnées de documents écrits. L'expérience montre que l'aptitude à parler la langue seconde des réfugiés et des immigrants diminue avec l'âge, ce qui indique la nécessité de programmes de pratique de la langue-cible.

Formation linguistique

L'importance et les avantages de la formation linguistique des réfugiés réinstallés sont discutés au chapitre 2.6 de ce manuel et s'appliquent également aux réfugiés âgés. De plus, les programmes linguistiques peuvent être pour les personnes âgées l'occasion de rétablir des habitudes, de rencontrer d'autres gens et de découvrir divers aspects de la société d'accueil. Certains pays offrent des programmes spéciaux de formation linguistique pour les réfugiés âgés et ont élaboré des contenus spécifiques. Dans de nombreux cas, ces programmes sont assurés dans des services destinés aux personnes âgées, souvent dans le contexte plus large d'un programme social et de loisirs ou d'un programme de repas communautaires.



RÉFUGIÉS ÂGÉS



Facteurs à prendre en compte dans la planification des programmes de formation linguistique destinés aux réfugiés âgés

- L'apprentissage d'une nouvelle langue devient plus difficile avec l'âge. Les réfugiés âgés peuvent avoir besoin d'un soutien linguistique plus intensif, ou les objectifs pédagogiques peuvent devoir être définis selon leurs aspirations et leurs aptitudes.
- Les réfugiés âgés peuvent éprouver un certain embarras en assistant à un cours avec des gens plus jeunes, notamment s'ils ont des difficultés à apprendre. Il peut donc être plus acceptable d'organiser des cours spécifiques pour les personnes âgées, assurés si possible par des enseignants âgés.
- Comme indiqué au chapitre 2.6, une condition de l'efficacité de l'enseignement des langues aux adultes est le lien avec les besoins et les préoccupations quotidiens des élèves adultes. Comme ceux-ci sont très différents pour les réfugiés âgés par rapport aux adultes plus jeunes en âge de travailler, il sera avantageux de définir un contenu spécifique.
- Certains échecs pédagogiques et les images négatives de la vieillesse dans la société d'accueil peuvent affecter l'amour-propre et la fierté des personnes âgées et faire obstacle à l'apprentissage. L'adaptation des contenus peut aider à répondre à ce problème en donnant une image positive des personnes âgées.
- En apprenant la langue, les réfugiés âgés peuvent faire face à d'autres problèmes de santé (perte d'acuité auditive, problèmes de vue, problèmes dentaires, dépression, démence et arthrite). La connaissance de ces problèmes parmi les fournisseurs de programmes, et de bonnes relations de redirection entre les programmes de formation linguistique et les services de santé aura donc une certaine importance.

Orientation

Les programmes et processus d'orientation sont des moyens importants pour donner aux réfugiés âgés l'assurance qu'ils sont, eux-mêmes et leur familles, en sécurité dans la société d'accueil, et pour leur fournir des informations sur les aides et les services disponibles. Aider les personnes âgées à gagner un certain contrôle peut réduire leur dépendance envers les autres membres de la famille. Les programmes d'orientation peuvent aussi aider les réfugiés âgés à comprendre les modes de vie, les pratiques, les valeurs et les croyances de la société d'accueil, afin de les aider à conserver leur rôle de conseiller au sein des familles réfugiées, ce qui peut aider à réduire les risques de conflits entre générations.

Comme indiqué ci-dessus, l'orientation a plus de chances d'être efficace si elle est fournie dans le cadre d'un programme intégré d'aide sociale et/ou de formation linguistique. Beaucoup de réfugiés âgés tireront profit d'une orientation favorisant la participation et les aidant à acquérir des aptitudes de base comme composer des numéros de téléphone et utiliser les transports publics.

Hébergement

Bien que les réfugiés âgés et leur famille puissent préférer habiter ensemble, beaucoup de sociétés d'accueil disposent d'une capacité limitée d'hébergement adaptée aux familles étendues. Si aucun logement adapté n'est disponible, il conviendra peut-être d'envisager de loger les personnes âgées près des autres membres de la famille et autres sources de soutien communautaire.

Emploi

Les réfugiés approchant de l'âge de la retraite ou qui souhaitent ou doivent continuer à travailler peuvent avoir besoin d'une aide plus intensive à l'emploi et au placement professionnel. Du point de vue de la planification, il s'agit généralement des personnes de 45 ans et plus. Aux États-Unis, certaines initiatives d'autonomie financière ciblées sur les réfugiés âgés ont affirmé et exploité leur rôle de conseiller et de source de soutien pour les enfants et les petits-enfants. Ces initiatives ont comporté un travail auprès des réfugiés âgés afin de créer des garderies coopératives et leur offrir un emploi d'assistant biculturel dans des organismes d'aide sociale. Grâce à leur participation à ces programmes, les participants sont aussi en mesure de mieux comprendre la société d'accueil, ce qui réduit le fossé entre eux et les plus jeunes générations. Certains pays ont connu des succès nets grâce à des programmes de tutorat pour les réfugiés âgés.

Santé

L'évaluation de santé à l'arrivée des réfugiés âgés doit être l'objet d'une attention particulière. Ils peuvent être, notamment, réticents à divulguer des informations sur leur santé avant ou après la réinstallation, soit qu'ils aient peur de mettre en danger leur demande de réinstallation ou leur statut de résident, soit qu'ils ne souhaitent pas causer du souci ou des efforts à d'autres membres de la famille.

Les personnes âgées peuvent être particulièrement enclines à recourir aux approches traditionnelles des soins de santé ; ces approches sont donc utilisées dans un certain nombre de pays par les services de santé pour des réfugiés âgés.

Dans les sociétés d'accueil où les soins de santé sont financés par des assurances privées ou liées à l'emploi, il faudra veiller à ce que les réfugiés âgés ayant dépassé l'âge de la retraite aient accès à des soins de santé adéquats et abordables.



« Quand les intervenants adultes ont eux-mêmes un niveau satisfaisant et stable de qualité de logement, de santé, d'emploi, d'éducation et d'alphabétisation, ils ont suffisamment de temps et d'énergie pour bien s'occuper des plus vulnérables, c'est-à-dire les personnes âgées et les enfants. »

Un travailleur en réinstallation



RÉFUGIÉS ÂGÉS





L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

L'aide aux travailleurs âgés en Australie

Dans l'État de Victoria, en Australie, les Adult Multicultural Education Services (AMES) ont créé la <i>Tool Shed</i> (« grange à outils »), une initiative donnant aux hommes réfugiés âgés ayant eu peu d'éducation formelle la possibilité de participer à des programmes de formation professionnelle qui leur seraient sinon inaccessibles. Le but était de créer la <i>Tool Shed</i> comme base de moyens	alternatifs d'accéder à l'autonomie financière pour les gens qui ne pouvaient pas trouver un emploi conventionnel. AMES a aidé un groupe d'hommes âgés à lancer une entreprise à partir de la <i>Tool Shed</i> . Grâce à un partenariat commercial avec la St Vincent de Paul Society, la <i>Tool Shed</i> est maintenant le fournisseur de tables et des chaises offertes aux familles de réfugiés récemment	arrivées dans le cadre de la « Stratégie d'installation humanitaire intégrée » du gouvernement australien. À partir de cette plate-forme commerciale relativement modeste, on espère que la <i>Tool Shed</i> élargira son rôle en fournissant en permanence des possibilités de formation et de création d'entreprise à des gens qui auraient des difficultés à trouver un emploi salarié.
---	---	--



Les soignants et les défenseurs des réfugiés auront besoin de se familiariser avec les prescriptions religieuses et culturelles, y compris celles portant sur la mort, le traitement du défunt et les procédures de renvoi de la dépouille au pays d'origine (lorsque cela est possible) pour les funérailles. Comme indiqué au chapitre 3.1, les réfugiés réinstallés peuvent être particulièrement vulnérables aux problèmes psychologiques en vieillissant dans la société d'accueil. Ceci devra être pris en compte dans la formation professionnelle et dans les autres initiatives de renforcement de la capacité visant les soignants et les assistants sociaux travaillant pour les personnes âgées.

Communautés accueillantes et hospitalières:
conditions d'acquisition de la citoyenneté

Certains pays de réinstallation exigent une certaine maîtrise de la langue pour avoir droit à la citoyenneté. Sachant qu'il peut être difficile pour les personnes âgées d'apprendre une nouvelle langue, certains pays leur appliquent des conditions plus souples. Les efforts visant à aider les personnes âgées à avoir le droit d'acquérir la citoyenneté seront particulièrement importants dans les pays où la citoyenneté est une des conditions pour recevoir des pensions de retraite du gouvernement.

Notes

PREMIÈRE PARTIE

Chapitre 1.1

1. Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés, *Les réfugiés en chiffres 2002*, HCR, Genève, 2002. Environ 3,8 millions de Palestiniens qui font l'objet d'un mandat distinct de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine (UNRWA) ne sont pas inclus dans ces estimations.
2. Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés, *Women, children and older refugees. The sex and age distribution of refugee populations with a special emphasis on UNHCR policy priorities*, Unité de statistiques démographiques, Population et données géographiques, HCR, Genève, 2001, p. 8.
3. Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés, Section de la Réinstallation, 'Resettlement: A tool for international protection, a durable solution and a means of responsibility sharing', article présenté à la Conférence internationale sur l'accueil et l'intégration de réfugiés réinstallés, Suède, avril 2001.
4. Basé sur les données de l'Index de Développement Humain du Programme des Nations Unies pour le développement, *Human Development Report 2002. Deepening democracy in a fragmented world*, Oxford University Press, New York, 2002; Pays d'origine et pays d'accueil des réfugiés identifiés dans les *Réfugiés en chiffres 2002*, op. cit.
5. Organisation de coopération et le développement économiques (OCDE), 'Trends in Immigration and Economic Consequences', *Economic Outlook*, No. 68, OECD International Migration Division of the Directorate for Education, Employment, Labour and Social Affairs, 2000, ch. vii.
6. S Gover, C Gott, A Loizillon, J Portes, R Price, S Spence, V Sprinivasan & C Willis, *Migration: An economic and social analysis*, Research, Development and Statistics Directorate, Occasional Paper No. 67, Home Office, Londres, 2001.
7. J Jupp (dir.), *Immigration and multiculturalism. Global perspectives*, Committee for Economic Development Australia, 2000; Business Council of Australia, *Submission to the 2000-2001 migration and humanitarian programs and associated settlement issues*, 1999.
8. Voir par exemple : British Refugee Council, *Credit to the nation: Refugee contributions to the UK*, British Refugee Council, London, 2002; V Knowles, *Les artisans de notre patrimoine. Citoyenneté et Immigration Canadienne 1900-1977*. Citoyenneté et Immigration Canada, 2000.

Chapitre 1.3

1. Amnistie Internationale, *Amnesty International report 2002*, Londres, 2002; US Committee for Refugees, *World refugee survey 2001. An annual assessment of conditions affecting refugees, asylum seekers and internally displaced persons*, Immigration and Refugee Services of America, Washington, D.C., 2001.
2. R Baker, 'Psychosocial consequences of tortured refugees seeking asylum and refugee status in Europe', in M Basaglu (dir.), *Torture and its consequences. Current treatment approaches*, Cambridge University Press, Glasgow, 1992, p. 85.
3. Victorian Foundation for Survivors of Torture, *Annual report 1996-7*, Melbourne, Australia, 1998; R Iredale, C Mitchell, P Rogelia & E Pittaway, *Ambivalent welcome: The resettlement experiences of humanitarian entrant families in Australia*, Centre for Multicultural Studies, University of Wollongong, NSW, Australie, 1996, p. 40.
4. Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés, *Respect our rights, partnership for equality. Report on the dialogue with refugee women*, Genève, 2001, p. 17.

NOTES

5. L Jaques & L Abbott, 'Resettlement disrupted. Effects of having a family member in a conflict zone', in B Ferguson & D Barnes (dir.), *Perspectives on trans-cultural mental health. Culture and mental health. Current issues in trans-cultural mental health*, Trans-cultural Mental Health Service, NSW, Australia, 1997, pp. 68–76.
6. D Cicchetti & S Toth (dir.), 'Risk, trauma and memory', *Development and psychopathology. Special issue*, vol. 10, no. 4, Cambridge University Press, 1998; D Cicchetti, SL Toth & M Lynch, 'The developmental sequelae of child maltreatment: Implications for war-related trauma', in LA Laevitt & NA Fox (dir.), *The psychological effects of war and violence on children*, Lawrence Erlbaum Associates, 1993, pp. 41–71.
7. RJ Lifton 'From Hiroshima to the Nazi doctors', in JP Wilson & B Raphael (dir.), *International handbook of traumatic stress syndromes*, Plenum Press, New York, 1993, pp. 11–24.
8. L Berkman & T Glass, 'Social integration, social support networks, social support and health'; L Kawachi & L Berkman, 'Social cohesion, social capital and health', in L Berkman & L Kawachi (dir.), *Social Epidemiology*, Oxford University Press, New York, 2000; Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), *The well-being of nations: The role of human and social capital*, Paris, 2001; R Putnam, 'Social capital measurement and consequences', *Canadian Journal of Social Policy Research*, Spring, 2001, pp. 41–51; O Veenestra, 'Social capital, socioeconomic status and health: An individual level analysis', *Social Science and Medicine*, vol. 50, 2000, pp. 619–629.
9. JL Athey & DSW Ahearn, 'The mental health of refugee children: An overview', in F Ahearn & JL Athey (dir.), *Refugee children: Theory, research and services*, Johns Hopkins University Press, 1991; RC Chung, F Bemak & M Kagawa-Singer, 'Gender differences in psychological stress among South East Asian refugees', *Journal of Nervous and Mental Disease*, vol. 186, 1998, pp. 112–119; G Clarke, WH Sack & B Goff, 'Three forms of stress in Cambodian adolescent refugees', *Journal of Abnormal Child Psychology*, vol. 21, 1993, pp. 65–67; A Dyregrov, R Gjestra & M Raundelen, 'Children exposed to warfare: A longitudinal study', *Journal of Traumatic Stress*, vol. 15, 2002, pp. 59–68; J Garbarino & K Kostelny, 'Children's response to war: What do we know?', in LA Leavitt & B Fox (dir.), *Psychological effects of war and violence on children*, Lawrence Erlbaum Hillsdale, 1993; A Dyregrov, L Gupta, R Gjestra & E Mukanohedi, 'Trauma exposure and psychological reaction to genocide among Rawandan children', *Journal of Traumatic Stress*, vol. 13, 2000, pp. 3–21; E Pittaway, *Refugee Women Still at Risk in Australia*, Australian National Consultative Committee & the Refugee Council of Australia, 1991; A Hjern, B Angel & O Jeppson, 'Political violence, family stress and mental health of refugee children in exile', *Scandinavian Journal of Social Medicine*, vol. 26, no. 1, 1998.
10. DJ Kinzie, J Boehnlein & WH Sack, 'The effects of massive trauma on Cambodian parents and children', in Y Danieli, *International Handbook of Multigenerational Legacies of Trauma*, New York, Plenum Press, 1998, pp. 211–221.
11. C Ascher, *South East Asian adolescents: Identity and adjustment*, ERIC Clearing House on Urban Education, New York, 2002; J Garbarino & K Kostelny, op. cit.; JF Nidorf, 'Mental health and refugee youths: A model for diagnostic training', in T Owan & E Choken, *South East Asian mental health, treatment, prevention services, training and research*, Washington DC Department of Health and Human Services, Office of Refugee Resettlement, 1985; RS Pynoos & S Eth, 'Issues in the treatment of post traumatic stress in children and adolescents', in JP Wilson & B Raphael (dir.), *International Handbook of Traumatic Stress Syndromes*, Plenum Press, New York, 1993; G van der Veer, *Counselling and therapy with refugees and victims or trauma*, Wiley, West Sussex, Royaume-Uni, 1998.
12. K Allden, 'The psychological consequences of torture', dans M Peel & V Lacopino (dir.), *Medical documentation of torture*, Greenwich Medical Media, Royaume Uni, 2002.
13. EM Ressler, N Boothby & DJ Steinbock, *Unaccompanied children: Care and protection in wars, natural disasters and refugee movements*, Oxford University Press, New York, 1988.

14. Organisation internationale du Travail (OIT), Organisation Internationale pour les Migrations (OIM), Haut Commissariat aux droits de l'homme (HCDH) en consultation avec le Haut Commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés (UNHCR), *International Migration, Racism, Discrimination and Xenophobia. A discussion paper prepared by the ILO, IOM and OHCHR in consultation with the UNHCR, 2001*; Human Rights and Equal Opportunity Commission, *Racist violence. Report of the National Inquiry into Racist Violence in Australia*, AGPS, Canberra, 1991.

Chapitre 1.4

1. Commission européenne, *Report on the third conference on the integration of refugees*, Bruxelles, 1999.
2. National Multicultural Advisory Council, *Australian multiculturalism for a new century, towards inclusiveness*, Australie, 1999; Management of Social Transformations, 'Multiculturalism: A policy response to diversity', paper presented to the 1995 UNESCO Global Cultural Diversity Conference, 26–28 avril 1995, and the MOST Pacific Sub-Regional Consultation, 28–29 Avril 1995, Sydney, Australia, 1995; M Leman, *Le Multiculturalisme canadien*, Division des affaires publiques et sociales, Personnel de la Direction de la recherche parlementaire (DRP) de la Bibliothèque du Parlement, Colline parlementaire, Ottawa, Ontario, 1999.

DEUXIÈME PARTIE

Chapitre 2.1

1. L Simich, M Beiser, F Mawani & J O'Hare, *Paved with good intentions: Paths of secondary migration of government assisted refugees in Ontario. A study for the Ontario Administration of Settlement and Integration Services, Citizenship and Immigration Canada*, Culture, Community and Health Studies for Addiction and Mental Health, University of Toronto, 2001. HC Kavli, 'Placement Strategies in Norway', Fafo Institute for Applied Social Science, document présenté à la Conférence internationale sur l'accueil et l'intégration des réfugiés réinstallés, Suède, avril 2001.
2. L Simich et al, op. cit.
3. ibid.
4. ibid; K Almqvist & A Brodberg, 'Mental health and social adjustment in young refugee children 3¹/₂ years after their arrival in Sweden', *Journal of the American Academy of Child and Adolescent Psychiatry*, vol. 38, no. 6, 1999; D Barnes, 'Resettled refugees' attachment to their original and subsequent homelands: long term Vietnamese refugees in Australia', *Journal of Refugee Studies*, vol. 14, no. 4, 2002, pp. 394–411; CR Herowitz, 'The role of the family and the community in the clinical setting', MS Lowe (ed), *Handbook of Immigrant Health*, New York, Plenum Press, 1998, pp. 163–182.
5. K Almqvist, 'To find a "good enough" place to live. A psychological perspective on resettling', document présenté à la Conférence internationale sur l'accueil et l'intégration des réfugiés réinstallés, Suède, avril 2001.
6. R Pernice & J Brook, 'Refugees' and immigrants mental health: Association of demographic and postimmigration factors', *The Journal of Social Psychology*, vol. 136, no. 4, 1996, pp. 511–519.

Chapitre 2.3

1. Jaques & L Abbott, 'Resettlement disrupted. Effects of having a family member in a conflict zone', in B Ferguson and D Barnes (dir.), *Perspectives on trans-cultural mental health. Culture and mental health. Current issues in trans-cultural mental health*, Trans-cultural Mental Health Service, NSW, Australie, 1977, pp. 68–76.

NOTES

2. L Berkman & T Glass, 'Social integration, social support networks, social support and health'; L Kawachi & L Berkman, 'Social cohesion, social capital and health', in L Berkman & L Kawachi (dir.), *Social Epidemiology*, Oxford University Press, New York, 2000; Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), *The well-being of nations: The role of human and social capital*, Paris, 2001; R Putnam, 'Social capital measurement and consequences', *Canadian Journal of Social Policy Research, Printemps*, 2001, pp. 41-51; O Veenestra, 'Social capital, socioeconomic status and health: An individual level analysis', *Social Science and Medicine*, vol. 50, 2000, pp. 619-629.
3. Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés, 'Family Reunification in the Context of Resettlement and Integration. Protecting the Family: Challenges in Implementing Policy in the Resettlement Context', Background paper presented to the 7th Annual Tripartite Consultation on Resettlement, 20-21 June 2001, Report on proceedings and recommendations, HCR, Genève, 2001, p. 10.
4. *ibid.*
5. *ibid.*
6. M Hollands, 'Upon closer acquaintance: The impact of direct contact with refugees on Dutch hosts', Amsterdam Research Institute for Global Issues and Development Studies (AGIDS), University of Amsterdam, *Journal of Refugee Studies* vol. 14, no 3, 2001, pp. 295-314.
7. *Les perspectives changeantes du marché du travail pour les réfugiés au Canada*, Centre de statistiques internationales au Conseil canadien de développement social, pour Politique, planification et recherche stratégiques, Citoyenneté et Immigration Canada, 1998, pp. 4-5.

Chapitre 2.6

1. SC Allender, *Adult ESL learners with special needs: Learning from the Australian perspective*, National Centre for ESL Literacy Education, ERIC Clearinghouse, 1998.
2. C McNaught & J McGrath, *Review of AMEP program outcomes for 1994*, National Centre for English Language Teaching and Research, Macquarie University, 1997.
3. R Ellis, *The study of second language acquisition*, Oxford University Press, Royaume-Uni, 1994.
4. *ibid.*
5. Données communiquées par le Australian Department of Immigration Multicultural and Indigenous Affairs, *Settlement Database*, 2002.

Chapitre 2.7

1. *Swedish National Integration Office, Bounds of Security: The reception of resettled refugees in Sweden*, Suède, 2001.

Chapitre 2.8

1. P Mattu, *A survey on the extent of substandard housing problems faced by immigrants and refugees in lower mainland of British Columbia*, Multilingual Orientation Service Association for Immigrant Communities (MOSAIC), Canada, 2002; S Francis & G Price, *Refugees and shelter in Australia: A report of the On-arrival Accommodation Project*, Ecumenical Migration Centre, Melbourne, Australie, 1996; J Carey-Wood, *Meeting refugees' needs in Britain: The role of refugee specific initiatives*, Home Office Research and Statistics Directorate, London, Royaume-Uni, 1997.

Chapter 2.9

1. C Power, C Hertsman, S Mathews & O Manor, 'Social differences in health: Life cycle effects between ages 23 and 33 in the 1958 British Cohort', *American Journal of Public Health*, vol. 87, no. 9, 1997; M D Sahar, *Depression Among Afghan Refugees in the West: A Comprehensive Study*, Afghan Journal vol. 1, no. 2, 2001.
2. C Mayhew & M Quinlan, 'Out-sourcing and occupational health and safety; a comparative study of factory-based and outworkers in the Australian TCF industry', Industrial Relations Centre. Monograph no. 40, University of New South Wales; Textile, Clothing and Footwear Union of Australia (TCFUA), *The hidden cost of fashion*, TCFUA, 1995; New South Wales Department of Industrial Relations, 'Behind the label', *New Work*, vol. 8, no. 2, 2002.
3. European Council on Refugees and Exiles (ECRE) Task Force on Integration, 'Good Practice on Refugee Integration in the European Union, Employment', (sans date), p. 32.
4. Organisation internationale du Travail (OIT), Organisation Internationale pour les Migrations (OIM), Haut Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme (HCDH) en consultation avec le Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (UNHCR), *International Migration, Racism, Discrimination and Xenophobia. A discussion paper prepared by the ILO, IOM and OHCHR in consultation with the UNHCR*, 2001.

Chapitre 2.10

1. R Wilkinson & M Marmot (dir.), *Social determinants of health. The solid facts*, World Health Organisation, 1998.
2. SC Allender, *Adult ESL learners with special needs: Learning from the Australian perspective*, National Centre for ESL Literacy Education, ERIC Clearinghouse, 1998.
3. Voir par exemple, Commonwealth Department of Health and Aged Care, Mental Health Promotion and Prevention: *National Action Plan*, National Mental Health Working Group and the National Public Health Partnership, Canberra, Australie, 1999; MD Resnick, P Bearman & RW Blum, 'Protecting adolescents from harm. Findings from the National Longitudinal Study of Adolescent Health', *Journal of the American Medical Association*, vol. 278, no. 10, 1997, pp. 823-832.
4. Voir les références du tableau dix ci-dessous.
5. Wilkinson and Marmot, op. cit.
6. A Riener & K Webster, 'A study of general practitioners providing health assessment to recent arrivals from refugee backgrounds', Victorian Foundation for Survivors of Torture and the Refugee Health and General Practice Development Program, Melbourne, Australie, en préparation, 2002.

Le tableau dix (voir p. 195) a été réalisé à partir des sources suivantes :

- LK Ackerman, 'Health problems of refugees', *Journal of the American Board of Family Practice*, vol. 10, no. 5, 1997, pp. 337-348.
- JL Athey & DSW Ahearn, 'The mental health of refugee children: An overview', in F Ahearn & JL Athey (eds), *Refugee children: Theory, research and services*, Johns Hopkins University Press, 1991.
- B Biggs, S Skull & J Ngeow, *Assessment of the health and vaccination status of recently arrived immigrants in Australia; African community health project*, Victorian Infectious Diseases Service and the Department of Medicine, University of Melbourne, Inédit, 2001.
- A Burnett & M Peel, 'Asylum seekers and refugees in Britain: Health needs of asylum seekers and Refugees', *British Medical Journal*, vol. 322, 2001, pp. 544-547.

NOTES

- T Gavagan & JD Brodyaga, 'Medical care for immigrants and refugees', *American Family Physician*, vol. 57, no. 5, 1998, pp. 1061–1068.
- PJ Guarnaccia & S Lopez, 'The mental health and adjustment of immigrant and refugee children', *Child and Adolescent Clinics of North America*, vol. 7, no. 3, 1998.
- J Kennedy, DJ Seymour & BJ Hummel, 'A comprehensive refugee health screening program', *Public Health Reports*, vol. 114, 1999.
- D Kingsford Smith & F Szuster, 'Aspects of tooth decay in recently arrived refugees', *Australian and New Zealand Journal of Public Health* vol. 24, no. 6, 2000, pp. 623–626.
- A Lehn, 'Recent immigrant's health and their utilisation of medical services: Results from the longitudinal survey of immigrants to Australia', in Department of Immigration and Multicultural Affairs, *Population flows. Immigration aspects*, Australie, 1997.
- M Macksoud, *Helping children cope with the stresses of war: A manual for parents and teachers*, UNICEF, 1993.
- R Marino, *Refugee communities and health services: In search of oral health for refugees*, Australian Transcultural Mental Health Network, 2001.
- J Nozza, *Vitamin D deficiency in infants and their mothers*, Women and Children's Southern Health Care Network, Melbourne, Australia, Inédit, 1999.
- Organisation mondiale de la Santé (OMS), 'Female genital mutilation fact sheets', *Female Genital Mutilation Information Pack*, Organisation mondiale de la Santé, Genève, 1996.
- D Silove, *Survivors of trauma and torture in Australia*, National Health and Medical Research Council, 1994.
- N Ryan, M Plackett & B Dwyer, 'Parasitic infections in refugees', *Medical Journal of Australia* vol. 148, no. 10, 1988, pp. 491–4.
- MA Simpson, 'Traumatic stress and the bruising of the soul', in JP Wilson & B Raphael (dir.), *International Handbook of Traumatic Stress Syndromes*, Plenum Press, New York, 1993.
- P Walker & J Jarensen, 'Refugee and immigrant health care', *Medical Clinics of North America*, vol. 83, no. 4, 1999.
- J Westermeyer & K Wahmanholm, 'Refugee children', in RJ Apfel & B Simon (eds), *Minefields in their hearts: The mental health of children in war and communal violence*, Yale, 1996.

Chapitre 2.11

1. Victorian Health Promotion Foundation, *Mental health promotion plan: Foundation document*, Victorian Health Promotion Foundation, 1999; Human Rights and Equal Opportunity Commission, *Racist violence. Report of the National Inquiry into Racist Violence in Australia*, AGPS, Canberra, 1991; J Dennis, *A Case for Change: How Refugee Children in England are Missing Out. First Findings from the Monitoring Project of the Children's Consortium*, The Children's Society, Save the Children & the British Refugee Council, 2002.
2. M Boreland & L Smith, *Community relations in media education. Representations of ethnic communities in Australian print and broadcast media*, Deakin University, Geelong, Victoria, Australie, 1996.
3. *ibid.*

TROISIÈME PARTIE

Chapitre 3.1

1. R Baker, 'Psychosocial consequences of tortured refugees seeking asylum and refugee status in Europe', in M Basaglu (dir.), *Torture and its consequences. Current treatment approaches*, Cambridge University Press, Glasgow, 1992, p. 85.
2. Victorian Foundation for Survivors of Torture, *Annual report 1996-7*, Melbourne, Australie, 1998.
3. R Iredale, C Mitchell, P Rogelia & E Pittaway, *Ambivalent welcome: The resettlement experiences of humanitarian entrant families in Australia*, Centre for Multicultural Studies, University of Wollongong, NSW, Australie, 1996, p. 40.
4. C Gorst-Unsworth & E Goldenberg, 'Psychological sequelae of torture and organised violence suffered by refugees from Iraq. Trauma related factors compared with social factors in exile', *British Journal of Psychiatry*, vol. 172, 1998, pp. 90-94; D Silove, I Sinnerbrink, A Field, V Manicavasagar & Z Steel, 'Anxiety, depression and PTSD in asylum seekers: Associations with pre-migration trauma and post migration stressors', *British Journal of Psychiatry*, vol. 170, 1997, pp. 131-357; C Rousseau, A Drapeau & E Corin, 'Risk and protective factors in central America and South East Asian refugee children', *Journal of Refugee Studies*, vol. 2, 1998, pp. 20-37.
5. K Allden, 'The psychological consequences of torture', in M Peel & V Lacopino (dir.), *Medical documentation of torture*, Greenwich Medical Media, Royaume-Uni, 2002.
6. JD Kinzie, MD Frederickson, R Ben and W Karis, 'Posttraumatic stress disorder among survivors of Cambodian concentration camps', *American Journal of Psychiatry*, vol. 141, 1984, pp. 644-650; RF Mollica, G Wyshak & J Lavelle, 'The Psychological Impact of War Trauma and Torture on South East Asian Refugees', *American Journal of Psychiatry*, vol. 144, 1987, pp. 1567-1572; PJ Guarnaccia et S Lopez, 'The mental health and adjustment of immigrant and refugee children', *Child and Adolescent Clinics of North America*, vol. 7, no. 3, 1998; M Howard & M Hodes, 'Psychopathology, adversity and service utilisation of young refugees', *Journal of the American Academy of Child Adolescent Psychiatry*, vol. 3, no. 3, 2000, p. 368; Lie, Lavick & Laak, op. cit.; M Ajdukovic, 'Displaced adolescents in Croatia: Sources of stress and posttraumatic stress reaction', *Adolescence*, vol. 33, no. 129, 1998, pp. 209-217.
7. M Creamer, 'The prevention of post traumatic stress', P Cotton & M Jackson (dir.), *Early intervention and prevention in mental health*, 1996, pp. 229-246; K Kuch, 'Symptoms of post traumatic stress disorder in 124 survivors of the Holocaust', *American Journal of Psychiatry*, vol. 149, 1992, pp. 337-643; L Estinger, 'A follow-up study of the Norwegian concentration camp survivors' mortality and morbidity', *Israel Annals of Psychiatry and Related Disciplines*, vol. 2, 1973, pp. 199-209.
8. Gorst-Unsworth & Goldenberg, op. cit.; Silove, Sinnerbrink, Field, Manicavasagar & Steel, op. cit.; Rousseau, Drapeau & Corin, op. cit.
9. MA Simpson, 'Traumatic stress and the bruising of the soul', in JP Wilson & B Raphael (eds), *International Handbook of Traumatic Stress Syndromes*, Plenum Press, New York, 1993, pp. 667-684; Kinzie, Fredrickson, Fleck & Karis, op. cit.
10. K Allden, document présenté à la Conférence internationale sur l'accueil et l'intégration des réfugiés réinstallés, Suède, 2001.
11. C Gorst-Unsworth & E Goldenberg, op. cit.; MA Simpson, 'Traumatic stress and the bruising of the soul', in Wilson & Raphael (eds), op. cit., pp. 667-684; B Lie, NJ Lavick & P Laake, 'Traumatic events and psychological symptoms in non-clinical refugee populations in Norway', *Journal of Refugee Studies*, vol. 14, no. 3, 2001, pp. 276-294; Mollica, Wysha & Lavelle, op. cit.

NOTES

12. R Wraith, 'Children and personal disaster: Risk and preventative intervention', in B Raphael & R Burrowes (eds), *Preventative psychiatry*, Elsevier Science, 1995, pp. 323–341.
13. M Creamer, op. cit.; BD Perry, 'Incubated in terror: Neurodevelopment factors in the "cycle of violence"', in J Osofsky (ed), *Children, youth and violence*, Graphical Press, New York, 1997, pp. 124–148.
14. LL Harkness, 'Transgenerational transmission of war related trauma', in Wilson & Raphael (eds), op. cit.; E Klain, 'Inter-generational aspects of the conflict in the Former Yugoslavia', in Y Danieli, (dir.), *International handbook of multi-generational legacies of trauma*, New York, Plenum Press, 1998, pp. 279–295; S Chore, 'Dysregulation of the right brain: a fundamental mechanism of traumatic attachment and the pathogenesis of posttraumatic stress disorder', *Australia and New Zealand Journal Of Psychiatry*, vol. 36, 2002, pp. 9–30.
15. G Van Der Veer, *Counselling and therapy with refugees and victims of trauma: Psychological problems and victims of war, torture and repression*, 2e éd; Wiley, 2001; I Lee & E Kelly, 'Individualistic and collective and group counselling: Effects with Korean clients', *Journal of Multicultural Counselling and Development*, vol. 24, 1996, pp. 254–26.
16. Organisation mondiale de la Santé (OMS), *Sudan and Somalia country profiles*, [www.emro.who.int/mnh/whd/country profil](http://www.emro.who.int/mnh/whd/countryprofil), 2001; Nations Unies, *Somalia: A health system in crisis*, www.unsomalia.org, pp. 1–3.
17. JT Mitchell & A Dyregrov, 'Traumatic stress in disaster workers and emergency personnel: prevention and intervention', in Wilson & Raphael, op. cit.

Chapitre 3.2

1. Fonds des Nations Unies pour la population (FNUP), *State of the world population: Living together, worlds apart: Men and women in a time of change*, FNUP, 2000; Fonds de développement des Nations Unies pour la femme (UNIFEM), *Progress of the world's women, A new biennial report*, UNIFEM, 2000.
2. Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés, Section de la Réinstallation, *Meeting new challenges: Evolving approaches to the protection of women at risk*. Document de travail présentée par le HCR à l'atelier organisé à Toronto les 27 et 28 avril 1998.
3. E Ruspini, *Lone mothers and poverty in Italy, Germany and Great Britain*, Working Paper No. 99–10, Institute for Social and Economic Research, Colchester, University of Essex, Royaume-Uni, 1999.
4. R Chi-Ying Chung, 'Southeast Asian refugees: Gender difference in levels and predictors of psychological distress', *Psychiatric Times*, vol. 4, issue 7, 1988.
5. FNUP, UNIFEM, op. cit.
6. Chi-Ying Chung, op. cit.
7. M Bittman, P England, N Folbre & G Matheson, *When gender trumps money: Bargaining and time in household work*, Population Studies Center, University of Pennsylvania, USA, 2001.
8. J Astbury, J Atkinson, J Duke, P Eastal, S Kurrle, P Tait & J Turner, 'The impact of domestic violence on individuals', *Medical Journal of Australia*, vol. 173, 2000, pp. 427–431.
9. VS Thompson, *Multicultural Issues: Intervention/Prevention in Communities of Color*, National Violence Against Women Prevention Research Center, University of Missouri at St. Louis, 2000; RM Carpiano, *Domestic Abuse in America: Partner Abuse, Elder Abuse, and Health Care Interventions*, Case Western Reserve University, 1999.
10. Organisation mondiale de la Santé (OMS), '*Female genital mutilation: The Practice, Female genital mutilation information kit.*' Women's health, family and reproductive health (see English version).

11. Organisation mondiale de la Santé, Les mutilations sexuelles féminines, Aide-mémoire, no. 241, juin 2000, OMS.
12. OMS 1996, *op. cit.*; Royal Australian College of Obstetricians and Gynaecologists, *Female Genital Mutilation: Information for Australian health care professionals*, Australie, 1997, p. 29.
13. *ibid.*
14. Organisation mondiale de la Santé, Fonds des Nations Unies pour l'enfance & le Fonds des Nations Unies pour la population, *Female Genital Mutilation: A joint WHO/UNICEF/UNPF statement*, Genève, 1997.
15. Voir par exemple H Moussa : *Storm and sanctuary: The journey of Ethiopian and Eritrean women refugees*, Artemis Enterprises, Canada, 1993.
16. A Burke & G MacDonald, 'The Former Yugoslavia Conflict', in M Cranna (ed), *The true cost of conflict*, Earthscan Publications, London, 1994; Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés : *Respect our rights, Partnership for Equality. Report on the dialogue with refugee women*, Genève, Suisse, 2001, p. 17.
17. Chi-Ying Chung, *op. cit.*

Chapitre 3.3

1. Centre for Community and Child Health, *A review of the early childhood literature*, préparé pour le Department of Family and Community Services as a Background Paper for the National Families Strategy, Australie, 2000.
2. *ibid.*
3. D Bennet, *Adolescent health in Australia. An overview of needs and approaches to care*, Australian Medical Association, NSW, 1984.
4. M Raundelen, 'Family and war: Some observations and suggestions for further research', Paper presented to the Third European Conference on Traumatic Stress, Bergen, Norway, 1993; JL Athey & DSW Ahearn, 'The mental health of refugee children: An overview', in F Ahearn & JL Athey (dir.), *Refugee children: Theory, research and services*, Johns Hopkins University Press, 1991; G Clarke, WH Sack & B Goff, 'Three forms of stress in Cambodian adolescent refugees', *Journal of Abnormal Child Psychology*, vol. 21, 1993, pp. 65-67; A Dyregrov, R Gjesta & M Raundelen, 'Children exposed to warfare: A longitudinal study', *Journal of Traumatic Stress*, vol. 15, 2002, pp. 59-68; J Garbarino & K Kostelny, 'Children's response to war: What do we know?', LA Leavitt & B Fox (eds), *Psychological effects of war and violence on children*, Lawrence Erlbaum Hillsdale, 1993; A Dyregrov, L Gupta, R Gjesta & E Mukanohedi, 'Trauma exposure and psychological reaction to genocide among Rawandan children', *Journal of Traumatic Stress*, vol. 13, 2000, pp. 3-21; A Hjern, B Angel & O Jeppson, 'Political violence, family stress and mental health of refugee children in exile', *Scandinavian Journal of Social Medicine*, vol. 26, no. 1, 1998.
5. M Macksoud, *Helping children cope with the stresses of war: A manual for parents and teachers*, Fonds des Nations Unies pour l'enfance, 1993.
6. J Rutter, *Refugee children in the classroom*, Trentham Books, London, 1994.
7. Athey & Ahearn, *op. cit.*
8. *ibid.*
9. RS Pynoos & K Nader, 'Issues in the treatment of post-traumatic stress in children and adolescents', in JF Wilson & B Raphael (dir.), *International handbook of traumatic stress syndromes*, Plenum Press New York, 1993; Athey & Ahearn, *op. cit.*; PJ Guarnaccia & S Lopez, 'The mental health and adjustment of immigrant and refugee children', *Child and Adolescent Clinics of North America*, vol. 7, no. 3, 1998; Hjern, Angel & Jeppson, *op. cit.*; K Almqvist & A Brodberg, 'Mental health and social adjustment in young refugee children 3¹/₂ years after their arrival in Sweden', *Journal of the American Academy of Child and Adolescent Psychiatry*, vol. 38, no. 6, 1999.

NOTES

Chapitre 3.4

1. HelpAge International, *Poverty and ageing: A position paper*, HelpAge, London, 2000; United Nations Division for the Advancement of Women, Department of Economic and Social Affairs, *Gender dimensions of ageing*, Paper published to promote the goals of the Beijing Declaration and the Platform for Action, ONU, 2002; Fonds des Nations Unies pour la population, *Population, ageing and development: Social, health and gender issues*, Fonds des Nations Unies pour la population and the Population & Family Studies Center, New York, 2002.
2. J Chenowith & L Burdick, 'The path to integration. Meeting the special needs of refugee elders in resettlement', *Refuge, Canada's Publication on Refugees*, vol. 20, no. 1, pp. 20–29, York University, novembre 2001.
3. J Bloom, 'Employment of Older Refugees: New York State Initiatives', *Ageing*, no. 359, 1989, p. 28.
4. SC Allender, *Adult ESL learners with special needs: Learning from the Australian perspective*, National Centre for ESL Literacy Education, ERIC Clearinghouse, 1998; Chenowith & Burdick op. cit.

CITATIONS

Les citations et certaines études présentées dans ce manuel ont été utilisées avec l'autorisation des sources suivantes:

- J Chenowith & L Burdick, 'The path to integration. Meeting the special needs of refugee elders in resettlement', *Refuge*, vol. 20, no. 1, pp. 20–29, York University, novembre 2001.
- Citoyenneté et Immigration Canada, Direction des Réfugiés, *What does integration mean to you?* – Responses from resettled refugees in Canada, 2001.
- European Council on Refugees and Exiles, *Refugee perceptions of integration in the European Union: Bridges and fences to integration*, 1999.
- Conférence internationale sur l'accueil et l'intégration des réfugiés réinstallés, articles framework, 2001.
- National Integration Office, *Bounds of security: The reception of resettled refugees in Sweden*, Suède, 2001
- Site Web du *Northern Territory Torture and Trauma Service*.
- Australia Refugee Council of Australia, *Refugee settlement in Australia: Views from the community sector*, 2001.
- L Simich, M Beiser, F Mawani & J O'Hare, *Paved with good intentions: Paths of secondary migration of government assisted refugees in Ontario. A study for the Ontario Administration of Settlement and Integration Services, Citizenship and Immigration Canada*, Culture Community and Health Studies Centre for Addiction and Mental Health, University of Toronto, 2001.
- Victorian Foundation for Survivors of Torture, *Voices from a deep close distance*, 1997.
- Victorian Foundation for Survivors of Torture, *Rebuilding shattered lives*, 1998.
- Site Web du Western Young People's Independent Network, Melbourne, Australie.

Le diagramme des Réalisations et des Contributions des Réfugiés (voir Première Partie) a été réalisé à partir de la *Gallery of Prominent Refugees* sur le Site Web du HCR.

