



## 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

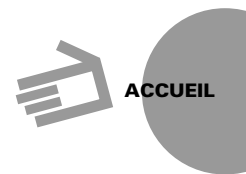
Les premières semaines et les premiers mois dans une société d'accueil peuvent être pénibles pour les réfugiés réinstallés, mais ils peuvent aussi être le moment de poser les fondations d'une réinstallation réussie.

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 <b>ESPAGNE</b> , 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 <b>NOUVELLE-ZÉLANDE</b> , 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 <b>AUSTRALIE</b> , 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 <b>DANEMARK</b> , 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.