

## 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.

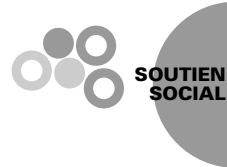
Le soutien offert par la famille est peut-être l'un des aspects les plus importants du processus de réinstallation. Les relations familiales représentent un appui sur les plans pratique et émotionnel et permettent d'atténuer le stress que crée souvent l'adaptation à un nouveau pays. Par ailleurs, l'anxiété 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 harmonieuse<sup>1</sup>.

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 soutien<sup>2</sup>. 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.	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.	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.
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	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.	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.

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

SOUTIEN  
SOCIAL



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 subir<sup>3</sup>.
- 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 »<sup>4</sup>. 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 »<sup>5</sup>.
  - 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 personnelles 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.



SOUTIEN  
SOCIAL

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



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

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.

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 ensemble<sup>6</sup>.

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 <sup>7</sup> . Le parrain privé assume la responsabilité de certains aspects de la réinstallation du réfugié, comme : <ul style="list-style-type: none"> <li>• le soutien financier à l'alimentation, l'habillement et d'autres nécessités matérielles;</li> <li>• le logement et l'ameublement;</li> <li>• une présentation du mode de vie canadien;</li> <li>• une aide pour l'accès des services et des ressources (par exemple les services médicaux);</li> <li>• une aide à l'inscription des enfants à l'école;</li> <li>• une aide à l'accès de cours d'anglais ou de français;</li> <li>• une aide à la recherche d'emploi;</li> <li>• un soutien logistique;</li> <li>• des liens d'amitié;</li> <li>• une aide à l'acquisition de l'autonomie.</li> </ul>	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 ethno-culturelles.	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"> <li>• le respect et la valorisation de la diversité culturelle;</li> <li>• des informations sur les services existants d'aide aux réfugiés et sur les ressources disponibles pour les aider dans leurs tâches de placement;</li> <li>• les façons de reconnaître les situations exigeant une redirection vers les spécialistes ou les professionnels.</li> </ul>	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"> <li>• le vécu des réfugiés;</li> <li>• des éléments de compréhension des questions de santé et d'éducation concernant les réfugiés;</li> </ul>	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.





## 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.
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	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.



## 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.



SOUTIEN  
SOCIAL

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.