

# IL FAUT QU'ON Y ARRIVE ENSEMBLE

**La participation des réfugiés aux  
décisions qui influencent leur vie**

Focus sur l'engagement bénévole  
des réfugiés et des demandeurs  
d'asile en France





# IL FAUT QU'ON Y ARRIVE ENSEMBLE

**La participation des réfugiés aux  
décisions qui influencent leur vie**  
Focus sur l'engagement bénévole  
des réfugiés et des demandeurs  
d'asile en France

<b>INTRODUCTION</b>	<b>4</b>
<b>La participation des réfugiés au cœur du pacte mondial sur les réfugiés</b>	<b>4</b>
<b>Encourager la participation directe des réfugiés dans le contexte européen</b>	<b>5</b>
<b>L'ETUDE SUR L'ENGAGEMENT BÉNÉVOLE DES REFUGIÉS</b>	<b>6</b>
<b>De quel engagement bénévole parle-t-on ?</b>	<b>8</b>
<b>Resultats principaux de l'étude</b>	<b>9</b>
<b>Les défis rencontrés pour l'engagement bénévole des réfugiés et des demandeurs d'asile en France</b>	<b>9</b>
Les barrières culturelles et linguistiques	10
Les méthodes de travail, la culture et les ressources des structures	10
Les conditions économiques et sociale	10
Les conditions de socialisation dans le pays d'accueil	10
La prise en compte des situations de vulnérabilité	10
<b>Des solutions pour faciliter la participation directe des réfugiés et des demandeurs d'asile aux décisions qui influencent leur vie</b>	<b>11</b>
Adopter une approche engageant la société toute entière	12
Favoriser la rencontre	11
Le Refugee Food Festival	13
Créer des conditions propices à l'engagement	13
Adapter les outils de communication	13
Faciliter la coordination et le partage de l'information disponible entre les acteurs	13
Valoriser le rôle essentiel des travailleurs sociaux et des bénévoles associatifs dans le partage de l'information	14
Un travailleur social réfugié s'engage auprès des personnes LGBTQI+ vulnérables face à la crise de la Covid-19	15
Informer et expliquer la notion de bénévolat	14
Oser s'engager	16
Inclure les réfugiés dans les processus décisionnels	16
Valoriser des décideurs légitimes	17
Mieux prendre en compte les situations de vulnérabilités	17
<b>Méthodologie de la cartographie réalisée</b>	<b>18</b>
<b>La participation des réfugiés et des demandeurs d'asile à l'étude</b>	<b>19</b>
<b>LA PARTICIPATION DES REFUGIÉS AU SEIN DES PROJETS DE SENSIBILISATION ET DE PLAIDOYER DU HCR FRANCE</b>	<b>20</b>
<b>Consulter des réfugiés : les groupes de discussions</b>	<b>20</b>
<b>La participation benevole des refugies aux projets de sensibilisation du HCR France</b>	<b>21</b>
<b>Le Train de la Solidarité</b>	<b>21</b>
<b>INTER'ACT Tour</b>	<b>24</b>
Un duo syrien apprend le rap aux élèves français	25

<b>La participation benevole des refugies aux projets de plaidoyer du HCR</b>	<b>26</b>
Le Forum mondial sur les réfugiés	26
Le Forum Mondial sur les réfugiés vu par Yasin	27
La Journée mondiale du réfugié	28
La poésie, un pont entre les cultures	29
<b>L'ENGAGEMENT SOLIDAIRE DES REFUGIÉS FACE A LA PANDÉMIE DE LA COVID-19</b>	<b>30</b>
<b>Innover dans l'urgence : la contribution essentielle des bénévoles réfugiés</b>	<b>31</b>
Un groupe de consultation bénévole engagé auprès du HCR pour faire face à la crise	31
À Clermont-Ferrand, une professeure d'anglais syrienne soutient ses élèves et partage son expérience avec la municipalité pendant la crise de la Covid-19	33
<b>S'engager aux côtés de la société d'accueil : les réfugiés mobilisent leur esprit citoyen et leurs compétences</b>	<b>34</b>
Des réfugiés mettent leur expertise médicale au service de la lutte contre la crise de la Covid-19 en France	35
Des restaurateurs syriens sont solidaires avec les soignants en première ligne face à la Covid-19	35
<b>DES STRUCTURES INSCRIVANT LA PARTICIPATION DES REFUGIÉS AU CŒUR DE LEUR PROJET</b>	<b>36</b>
<b>Le CEDRE : faire de la mobilisation des personnes réfugiées et en demande d'asile une priorité</b>	<b>36</b>
<b>Fondation COS Quancard : travailler en co-construction avec les bénévoles réfugiés</b>	<b>37</b>
<b>Université Clermont Auvergne : intégrer les réfugiés dans le milieu universitaire</b>	<b>38</b>

<b>REMERCIEMENTS</b>	<b>39</b>
<b>Annexe 1. Définitions et références clé</b>	<b>40</b>
La communication avec les communautés déracinées, un élément clé de la protection	40
La prise en compte des critères d'âge, de genre et de diversité	41
La transparence et la redevabilité	41

## La participation des réfugiés au cœur du Pacte mondial sur les réfugiés

**L**a participation des réfugiés est au cœur du travail du HCR, l'Agence des Nations Unies pour les réfugiés.

Ce travail en partenariat avec les personnes relevant de sa compétence (les réfugiés, les demandeurs d'asile et les apatrides) vise à faire entendre la voix des réfugiés et à promouvoir leur participation directe aux décisions qui influencent leur vie. Pour valoriser leur contribution à leur société d'accueil, le HCR encourage également des actions concrètes pour renforcer les droits des réfugiés et améliorer leur insertion dans les pays d'accueil.

Le 17 décembre 2018, l'Assemblée générale des Nations Unies a adopté un nouvel accord pour les réfugiés : le Pacte mondial sur les réfugiés<sup>1</sup>. Issu de la Déclaration de New York sur les réfugiés et les migrants adoptée en 2016, ce pacte vise à améliorer la réponse internationale aux situations nouvelles et existantes de réfugiés. Le Pacte cherche à garantir que les réfugiés et les communautés d'accueil reçoivent le soutien dont ils ont besoin en adoptant une approche engageant la société dans son ensemble. Valorisant l'importance de la participation des réfugiés, l'un de ses objectifs est de renforcer l'autonomie des personnes réfugiées, afin que celles-ci puissent contribuer encore davantage à leur propre avenir et à celui de la communauté d'accueil.

À cette fin, le HCR s'est assuré de l'inclusion des réfugiés dans le processus d'élaboration du Pacte mondial, mais également dans la planification, le suivi et l'évaluation de celui-ci. Durant plusieurs mois, les représentants du Conseil consultatif mondial de la jeunesse (GYAC) mis en place par le HCR ont mené des consultations auprès des communautés de réfugiés, des communautés d'accueil, des responsables communautaires et des autorités gouvernementales afin de recueillir leur avis sur le Pacte mondial sur les réfugiés. A l'occasion du Forum mondial sur les réfugiés qui a eu lieu les 17 et 18 décembre 2019, certains des représentants ont pu s'exprimer avec force sur des questions relatives à la jeunesse réfugiée, l'éducation, les moyens d'existence, ou encore l'énergie et les infrastructures.



France, 7 novembre 2019. Le HCR et ses partenaires lancent le Train de la Solidarité à Paris  
© UNHCR/Benjamin Loyseau

*« La participation des réfugiés aux décisions qui les concernent a une grande importance dans le travail du HCR partout dans le monde et est la méthode la plus fructueuse pour arriver ensemble à trouver des solutions. Ce rapport montre des pistes concrètes qui permettent d'accroître leur participation dans le contexte de la France, comme par exemple à travers l'engagement des réfugiés comme bénévoles. Le courage, la résilience et la détermination des femmes, des enfants et des hommes qui ont trouvé refuge en France peuvent faciliter leur intégration, contribuer positivement aux actions menées par les différents acteurs de la société d'accueil et être une source d'inspiration pour nous tous. »*

— **PAOLO ARTINI**, Représentant du Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés en France et à Monaco

<sup>1</sup> Assemblée générale des Nations Unies, *Pacte mondial sur les réfugiés*, 2018, disponible à l'adresse : <https://www.unhcr.org/fr-fr/vers-un-pacte-mondial-sur-les-refugies.html>  
<https://www.unhcr.org/fr/une-nouvelle-donne-pour-les-refugies.html>

# Encourager la participation directe des réfugiés dans le contexte européen

En 2015, l'arrivée de nombreux réfugiés et migrants en Europe a suscité une forte mobilisation de la part de la société civile. Des réseaux solidaires, y compris initiés par des réfugiés et des migrants, se sont rapidement organisés, parfois dans des situations d'urgence humanitaire, pour apporter une aide essentielle.

La réactivité et l'engagement dont ils ont fait preuve ont contribué à en faire des acteurs incontournables de la réponse apportée à la situation des réfugiés et des migrants en Europe. Aujourd'hui, ces réseaux continuent de jouer un rôle crucial dans l'intégration des réfugiés et la création de liens avec la société d'accueil.

C'est dans la continuité de ses efforts pour améliorer la participation des réfugiés aux décisions qui influencent leurs vies que le HCR, l'Agence des Nations Unies pour les réfugiés, s'est associé au programme des Volontaires des Nations unies (VNU) afin de mettre en œuvre un projet d'étude et

d'expérimentation européen sur l'engagement bénévole des réfugiés et des demandeurs d'asile en Europe.

Mené en 2019 et en 2020, ce projet a permis d'étudier le degré de participation des réfugiés et des demandeurs d'asile au sein de nombreuses structures associatives et bénévoles. Il a permis de mieux connaître les initiatives et l'engagement bénévole des personnes réfugiées et en demande d'asile et leur participation dans la construction des solutions. Le rôle crucial joué par les réfugiés dans leur société d'accueil s'est également illustré durant la pandémie de Covid-19, au cours de laquelle de nombreux réfugiés se sont mobilisés pour apporter leur aide en réponse à la crise sanitaire. Cet engagement bénévole a démontré l'importance de s'appuyer sur les compétences des personnes accueillies en France, en leur offrant la possibilité de s'impliquer en tant qu'acteurs légitimes, forts de leurs talents et de leur expertise.

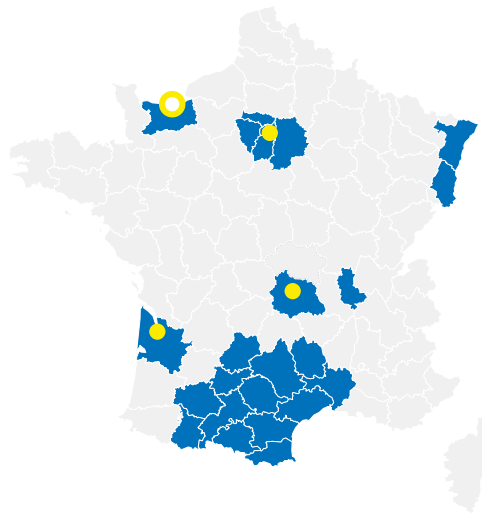


France, 7 novembre 2019. Le HCR et ses partenaires lancent le Train de la Solidarité à Paris  
© UNHCR/Benjamin Loyseau

# L'ÉTUDE SUR L'ENGAGEMENT BÉNÉVOLE DES RÉFUGIÉS

Cette étude a été menée par le bureau du HCR en France entre mars 2019 et juin 2020. Elle s'est appuyée sur une cartographie des structures les plus représentatives<sup>2</sup> qui travaillent en lien avec les réfugiés et les demandeurs d'asile au sein de 8 territoires en France (Alsace, Bouches-du-Rhône, Calvados, Gironde, Île-de-France, Occitanie, Puy-

de-Dôme, Rhône) pour évaluer le degré de leur engagement bénévole<sup>3</sup>. L'objectif était notamment d'identifier les défis les plus fréquents en matière de communication et de création de lien avec les réfugiés et les demandeurs d'asile, ainsi que de proposer des solutions pour répondre à ces enjeux.



- Régions ayant participé à l'étude
- Villes où le Train de la Solidarité est passé
- Villes de l'INTER'ACT Tour

Des consultations ont été menées entre mars et décembre 2019 auprès de 160 structures et de 78 réfugiés et demandeurs d'asile, à travers la diffusion d'un questionnaire en ligne et la conduite de 51 entretiens et 7 groupes de discussion.

## GRUPE CONSULTATIF

Pour identifier les structures impliquées auprès des personnes réfugiés et en demande d'asile dans chacun des territoires, et d'obtenir un éclairage sur les réalités et dynamiques locales.

## 78 PERSONNES

réfugiés ou en demande d'asile pour l'essentiel dans le cadre d'entretiens individuels semi-structurés ou de discussions de groupes (de 7 à 16 participants).

## 160 STRUCTURES

intervenant auprès des populations réfugiées et en demande d'asile au travers d'un questionnaire en ligne, d'échanges et d'entretiens.

<sup>2</sup> Une grille de critères a été établie afin d'identifier les structures les plus représentatives parmi celles fournissant des services aux réfugiés et aux personnes en demande d'asile dans les 8 zones étudiées. Dans cet objectif, différents critères ont été utilisés: la portée géographique des activités menées par la structure; la proportion de réfugiés/demandeurs d'asile parmi les bénévoles et les employés de la structure; la proportion et le nombre de bénéficiaires réfugiés/demandeurs d'asile participant aux activités de la structure; le nombre de réfugiés/demandeurs d'asile avec lesquels la structure est en mesure d'entrer en interaction tous les mois, au travers de ses activités (ce critère fait référence à la fois aux réfugiés et demandeurs d'asile bénévoles au sein de la structure et à ceux bénéficiant de ses services).

<sup>3</sup> Ont été analysés la proportion de réfugiés et de demandeurs d'asile parmi les bénévoles et les employés des structures; les nationalités, le genre et les tranches d'âge les plus représentées parmi les bénévoles et les employés réfugiés ou demandeurs d'asile; et les activités dans lesquelles les bénévoles réfugiés ou demandeurs d'asile étaient principalement impliqués au sein des structures.





France, 17 juin 2020. Hamidullah (avec la médaille), réfugié, a cousu plus de 700 masques durant la crise de la Covid-19 pour soutenir le village qui l'accueille.  
© UNHCR/Kate Thompson Gorry

Cette étude présente un certain nombre de limites dans son champ d'investigation comme dans ses objectifs. Elle n'a pas pour objet de proposer un diagnostic territorial ou une évaluation complète des dispositifs mis en place pour communiquer avec les communautés réfugiées ou faciliter la participation des bénévoles réfugiés ou en demande d'asile. Sauf exceptions, le présent rapport s'en tient à des observations qui ne doivent pas être interprétées comme étant applicables à l'ensemble des structures consultées, les ressources comme les modalités et conditions allouées à l'accompagnement des bénévoles étant plutôt hétérogènes et parfois en cours de redéfinition. Cette étude ne concerne que l'engagement bénévole comme moyen de faciliter la participation directe des réfugiés et des demandeurs d'asile aux décisions qui influencent leur vie.

**Plus d'informations sur la méthodologie de cette étude sont disponibles p.18**

# De quel engagement bénévole parle-t-on ?

Si, de prime abord, le bénévolat « traditionnel » ne semble pas constituer une pratique fréquente parmi les populations réfugiées et en demande d'asile, les consultations menées ont pourtant permis de révéler l'existence de réseaux d'entraide informels en parallèle du système associatif classique, ainsi que l'implication importante de réfugiés et de demandeurs d'asile dans des systèmes de pair-aidance. Au sein des structures interrogées, les bénévoles réfugiés et en demande d'asile sont principalement impliqués dans des travaux de traduction ou d'interprétariat et dans des activités visant à rompre l'isolement et à créer du lien social.

Par ailleurs, s'ils ne s'engagent pas toujours en tant que bénévoles sur le long terme, les réfugiés et les demandeurs d'asile prennent régulièrement part à des activités et des événements ponctuels. L'étude réalisée a en outre permis de constater que les réfugiés et demandeurs d'asile tendent à manifester de l'intérêt pour les activités bénévoles dès lors qu'on leur explique le concept du bénévolat tel que pensé en France, et qu'on leur précise qu'ils ont la possibilité de participer de manière active au sein des structures dédiées.

*« Quand je suis arrivée en France à l'aéroport Roissy-Charles de Gaulle, les autres familles comptaient sur moi car je parlais français. J'ai alors commencé à apporter mon aide gratuitement, j'y passe beaucoup de temps. Les collectifs citoyens sont aussi bénévoles, ils donnent tout leur temps pour les familles qui arrivent. Moi aussi je peux donner ».*

— MICHELINE, bénévole réfugiée

Enfin, il convient de rappeler qu'en raison du nombre élevé de structures associatives en France, cette étude s'est concentrée sur celles fournissant des services aux réfugiés et demandeurs d'asile, et sur les bénévoles réfugiés et en demande d'asile engagés au sein de ces structures. Il pourrait néanmoins s'avérer pertinent, dans un second temps, d'élargir l'enquête à des structures non spécialisées dans l'appui aux personnes réfugiées et en demande d'asile, ainsi qu'à des personnes réfugiées et en demande d'asile qui ne sont pas bénévoles au sein de structures établies. Une telle ouverture permettrait d'obtenir une perspective plus large sur l'engagement solidaire des réfugiés en tant que vecteur d'intégration. Le bénévolat informel, très en vigueur parmi les communautés réfugiées et en demande d'asile, ainsi que l'engagement des réfugiés ou des demandeurs d'asile dans des structures qui ne sont pas dédiées spécifiquement aux personnes réfugiées et en demande d'asile, pourraient ainsi bénéficier d'un tel éclairage.



France, 8 mars 2017. Un village du Puy-de-Dôme ouvre ses portes pour les réfugiés.  
© UNHCR/Benjamin Loyseau

## Résultats principaux de l'étude



France, 2 décembre 2019. Le chœur de femmes syriennes, Diaconat, chante dans la Gare de Bordeaux Saint Jean tandis que le Train de la Solidarité y fait étape.  
© UNHCR/Markel Redondo

Le bénévolat facilite le développement d'un réseau et l'apprentissage des codes, de la culture et de la langue du pays d'accueil. Si les bénévoles réfugiés et en demande d'asile témoignent d'une volonté de contribuer à leur société d'accueil, ils expriment aussi leur besoin de se sentir utiles et valorisés. Cette étude a permis d'identifier les défis les plus fréquents en matière de communication et d'engagement des bénévoles réfugiés et en demande d'asile.

En parallèle, les structures et les bénévoles interrogés ont fourni des éléments de réflexion sur les solutions pouvant être mises en œuvre pour répondre à ces défis, et ainsi renforcer la participation directe des réfugiés et des demandeurs d'asile. Par exemple, interroger ces derniers sur leurs envies et leurs expériences et prendre en compte leurs déclarations

dans l'offre des missions qui leur est présentée induit un double bénéfice : cela permet aux structures de bénéficier de l'expertise de chacun, tout en faisant du bénévolat une expérience satisfaisante où les talents individuels et collectifs sont mis en valeur. Les mécanismes de communication à double sens sont un élément clé de la politique de redevabilité envers les populations affectées du HCR. Ils garantissent l'intégrité des acteurs mettant en œuvre des programmes à destination des réfugiés. Ils permettent d'obtenir des retours de la part des bénéficiaires des programmes, ce qui renforce leur participation et leur permet de faire part de leurs réclamations.

## LES DÉFIS RENCONTRÉS POUR L'ENGAGEMENT BÉNÉVOLE DES RÉFUGIÉS ET DES DEMANDEURS D'ASILE EN FRANCE

La participation des réfugiés aux décisions qui influencent leur vie est un enjeu essentiel pour l'intégration. La capacité des structures et des groupes bénévoles à communiquer et à créer du lien avec les réfugiés s'avère cruciale dans la mise en œuvre effective de cette participation.

**« Le bénévolat permet d'apprendre. Aller vers les associations permet de mieux connaître la France et de mieux s'intégrer ».**

– **THOMAS**, bénévole réfugié

## Les barrières culturelles et linguistiques

Au sein des structures qui ont participé à l'étude, les barrières culturelles et linguistiques ont été identifiées comme étant à la source de défis majeurs pour communiquer avec les réfugiés et les demandeurs d'asile sur les perspectives d'engagement bénévole. De nombreuses structures ont évoqué un manque de connaissances et de ressources pour avoir recours à un interprétariat de qualité et à des cours de français additionnels. Le défi que représente l'adaptation à des normes sociales et culturelles différentes, tant pour les réfugiés et les demandeurs d'asile que pour les structures, a également été souligné. La possibilité pour les personnes réfugiées et en demande d'asile de choisir le sexe de l'interprète qui les assiste peut notamment s'avérer essentielle afin de leur permettre de s'exprimer librement.

## Les conditions économiques et sociales

Les enjeux liés aux conditions d'existence et à l'accès aux droits des personnes influencent également la communication avec les réfugiés et demandeurs d'asile. Les difficultés d'accès à l'éducation et à l'emploi, les besoins en matière de santé psychique et physique, auxquels viennent s'ajouter l'absence de stabilité et la précarité rencontrées par de nombreux réfugiés et demandeurs d'asile contribuent à complexifier les échanges. La recherche de solutions demeure une priorité pour les réfugiés et les demandeurs d'asile confrontés à ces difficultés, limitant leur disponibilité mentale ou physique pour s'engager dans des activités bénévoles. Des conditions économiques et sociales difficiles vont également affecter la liberté de mouvement des personnes, tant en matière de mobilité que de connectivité, ce qui constitue un nouveau frein à leur engagement bénévole.

## La prise en compte des situations de vulnérabilité

Il convient par ailleurs de prendre en considération les situations de vulnérabilité nécessitant une attention particulière, notamment celles liées à l'âge, au genre, au handicap, à l'identité et l'orientation sexuelle. Selon certains témoignages, des personnes réfugiées et en demande d'asile LGBTQI+ n'osent pas s'engager dans des associations de défense des droits des personnes LGBTQI+ par crainte d'être mal perçues par leur communauté ou leur société d'accueil. Les traumatismes vécus dans le parcours d'exil peuvent également affecter la confiance en soi et envers autrui des personnes déracinées. Si de nombreuses femmes réfugiées ou en demande d'asile s'engagent dans des activités bénévoles et solidaires, des freins pourraient toujours être levés pour accroître leur participation, notamment dans les processus décisionnels. Certaines femmes peuvent notamment craindre d'être stigmatisées par leurs communautés en participant à des activités bénévoles, notamment dans un environnement mixte (hommes-femmes) et en dehors de leur communauté. Par ailleurs, les mères de famille disposent souvent de moins de temps libre pour s'investir dans le bénévolat. Afin de recueillir la parole de chacun, des dispositifs spécifiques doivent être mis en place.

## Les méthodes de travail, la culture et les ressources des structures

Les structures interrogées ont identifié un autre défi majeur, relatif à leurs méthodes de travail, à leur culture et aux ressources disponibles. Outre des carences en termes de ressources humaines et financières, plusieurs structures ont expliqué avoir rencontré des difficultés dans l'adaptation de leurs méthodes de communication à des publics dont le parcours et les conditions d'existence varient selon chaque individu. De plus, la notion de participation des réfugiés peut faire l'objet d'un manque de compréhension de la part des structures, ce qui constitue un frein à l'engagement bénévole des réfugiés et demandeurs d'asile. Ainsi, les résultats tendent à démontrer que ces bénévoles ne sont pas toujours amenés à s'exprimer sur leurs compétences ou les activités qu'ils souhaiteraient mener au sein des structures. De même, encore peu de structures s'appuient sur les retours des réfugiés pour faire évoluer les programmes qu'elles mettent en œuvre.

## Les conditions de socialisation dans le pays d'accueil

D'autres défis identifiés relèvent des difficultés rencontrées par les réfugiés et les demandeurs d'asile en matière d'intégration sociale, depuis l'absence de liens sociaux au sein de la société d'accueil jusqu'à l'acquisition d'une nouvelle autonomie. Un mécanisme d'autocensure a également été souligné à plusieurs reprises par les parties prenantes interrogées : certains réfugiés et demandeurs d'asile peuvent ainsi craindre d'être jugés, à la fois par leur communauté et par leur société d'accueil. Cela influence leur perception de ne pas avoir la légitimité suffisante pour s'impliquer dans des activités bénévoles. Cette autocensure est généralement d'autant plus forte quand les personnes ne maîtrisent pas parfaitement la langue française.

## DES SOLUTIONS POUR FACILITER LA PARTICIPATION DIRECTE DES RÉFUGIÉS ET DES DEMANDEURS D'ASILE AUX DÉCISIONS QUI INFLUENCENT LEUR VIE

**1**

**Adopter une approche engageant la société toute entière**

**2**

**Favoriser la rencontre**

**3**

**Créer des conditions propices à l'engagement**

**4**

**Faciliter la coordination et le partage de l'information disponible  
entre les acteurs**

**5**

**Adapter les outils de communication**

**6**

**Valoriser le rôle essentiel des travailleurs sociaux et des bénévoles  
associatifs dans le partage de l'information**

**7**

**Informé et expliquer la notion de bénévolat**

**8**

**Oser s'engager**

**9**

**Inclure les réfugiés dans les processus décisionnels**

**10**

**Valoriser les décideurs légitimes**

**11**

**Mieux prendre en compte les situations de vulnérabilités**

## 1 Adopter une approche engageant la société toute entière

Face à ces défis, différentes recommandations ont émergé en vue de renforcer les échanges entre les structures et les réfugiés et demandeurs d'asile. La nécessité d'encourager le dialogue entre les personnes réfugiées et en demande d'asile et leur société d'accueil, et plus généralement entre l'ensemble des acteurs impliqués, a été mise en évidence. Secteur privé, autorités publiques, institutions, universités, société civile, groupes/structures bénévoles (qu'il s'agisse d'initiatives menées par des personnes réfugiées et en demande d'asile ou dirigées par des membres de la société civile) : la participation de chacun se révèle essentielle dans la mise en œuvre d'un dialogue constructif, ainsi que le souligne le Pacte mondial sur les réfugiés adopté en 2018.

## 2 Favoriser la rencontre

Cela implique de sensibiliser les réfugiés, les demandeurs d'asile et les membres de leur société d'accueil à l'interculturalité et de développer les opportunités de rencontre entre les personnes déracinées et leur société d'accueil. Il s'agit également d'accroître la coopération et la communication entre les différents acteurs et de promouvoir un environnement de protection accueillant.



France, 17 juin 2018. Le Refugee Food Festival revient à Paris.  
©UNHCR/Benjamin Loyseau

### Le Refugee Food Festival

En 2015, le HCR a investi dans le développement d'initiatives citoyennes qui s'engageaient autour de l'objectif de création de liens entre les réfugiés et leur société d'accueil, afin de créer des opportunités pour les réfugiés sur le long terme. Le HCR a ainsi apporté son aide pour la création du Refugee Food Festival. Ce projet constitue aujourd'hui non seulement un rendez-vous de mobilisation citoyenne permettant de promouvoir l'interculturalité autour de plats originaires du monde entier, mais également une opportunité d'intégration professionnelle pour des chefs réfugiés en France.

## 3 Créer des conditions propices à l'engagement

La plupart des structures et des personnes interrogées ont mis en avant le fait que le bénévolat ne devient envisageable que lorsque les personnes réfugiées ou en demande d'asile ont pu trouver davantage de stabilité et des conditions d'existence décentes. Il a ainsi été suggéré à maintes reprises de renforcer les dispositifs pour accroître l'autonomie des personnes réfugiées et en demande d'asile, insistant sur la nécessité de répondre à leurs besoins essentiels et d'améliorer leurs conditions matérielles. L'autonomisation des personnes réfugiées et en demande d'asile convient d'être envisagée et mise en œuvre dès que possible afin de garantir une intégration réussie. Promouvoir leur accès à l'emploi, à l'éducation et aux cours de français permet aussi de renforcer la création de liens. L'intégration constitue une solution durable pour les réfugiés<sup>4</sup> ; le renforcement de leur autonomie est à ce titre l'un des objectifs du Pacte mondial sur les réfugiés, adopté en 2018. Par ailleurs, garantir un accueil digne et le renforcement de leur autonomie le plus tôt possible après leur arrivée en France permettrait de faciliter le processus d'intégration sociale des demandeurs d'asile.

## 4 Faciliter la coordination et le partage de l'information disponible entre les acteurs

L'idée de procéder à un référencement centralisé de toutes les initiatives bénévoles et institutionnelles et des structures locales est également apparue à plusieurs reprises, afin de renforcer les liens entre l'ensemble des structures et de mieux diffuser l'information auprès des publics réfugiés et demandeurs d'asile. Il convient en outre d'attirer l'attention sur la nécessité d'une traduction de ces informations dans les langues parlées par les demandeurs d'asile et les réfugiés, ainsi que sur leur diffusion à la fois en ligne et hors ligne.


## 5 Adapter les outils de communication

Il semble par ailleurs nécessaire d'adapter les méthodes de communication dans le but de les rendre plus accessibles, en tenant compte des vulnérabilités et des situations spécifiques vécues par les réfugiés et les demandeurs d'asile, et en fournissant davantage de possibilités de traduction et de médiation culturelle. L'efficacité des supports visuels, audio-visuels et multilingues, à l'instar des applications mobiles, a été soulignée. De même, les structures interrogées ont recommandé le recours régulier aux réseaux sociaux, SMS, appels téléphoniques et à la communication orale en face à face. La fréquence et la régularité des contacts se révèle également être un élément essentiel à prendre en compte afin d'établir une relation de confiance avec les réfugiés et les demandeurs d'asile.

## 6 Valoriser le rôle essentiel des travailleurs sociaux et des bénévoles associatifs dans le partage de l'information

Le rôle joué par les bénévoles et des professionnels du secteur de l'asile est primordial pour renforcer les dispositifs en matière de communication et la création de liens avec les publics réfugiés et en demande d'asile. Les travailleurs sociaux spécialisés dans les centres d'accueil et d'hébergement ont un accès direct aux personnes résidant ou passant par les centres d'accueil et d'hébergement. Ils établissent une relation de confiance avec les personnes qu'ils accompagnent et jouent donc un rôle majeur dans la création de liens de confiance avec la société d'accueil. Une approche stratégique visant à favoriser la participation bénévole des réfugiés pourrait reposer sur l'action des travailleurs sociaux. Ces derniers pourraient ainsi bénéficier d'une formation en vue de diffuser des informations au sujet des structures associatives et citoyennes et des opportunités de bénévolat existant pour les réfugiés et les demandeurs d'asile, afin d'orienter les personnes potentiellement intéressées. Ces missions pourraient se dérouler dans les structures d'hébergement du dispositif national d'accueil (DNA) et les directions territoriales de l'OFII (Office Français de l'Immigration et de l'Intégration) afin d'atteindre le public le plus large possible.

<sup>4</sup> UNHCR, Vers un nouveau départ : l'intégration des réfugiés en France, septembre 2013, disponible à l'adresse suivante : <https://www.refworld.org/pdfid/523aefec4.pdf>



## Un travailleur social réfugié s'engage auprès des personnes LGBTQI+ vulnérables face à la crise du Covid-19

Thomas est bénévole au sein de l'ARDHIS et s'engage auprès des personnes LGBTQI+. Durant la période de confinement liée à l'épidémie de Covid-19, il a continué à apporter son aide et son expertise de travailleur social. [Son témoignage](#) illustre le rôle primordial joué par les bénévoles à travers des activités de partage d'information et de maintien du lien :

« Je reste déterminé à aider les personnes les plus fragiles et les plus vulnérables. Je m'engage dans mes tâches. Ma passion est d'aider les autres ».

*France, 13 juin 2020. Thomas, réfugié, est travailleur social à Paris. Il s'engage auprès des personnes LGBTQI+ vulnérables face à la crise de la Covid-19.*  
© UNHCR/Kate Thompson Gorry



## 7 Informer et expliquer la notion de bénévolat



France, 11 octobre 2018. Maryam (au centre de la photo, les bras levés) est une cheffe cuisinière réfugiée en France. Elle a cuisiné plus de 200 repas et a reçu une standing ovation de la part des élèves du collège Octave Mirbeau à Trévières, en Normandie.

© UNHCR/Benjamin Loyseau

« Au début je ne comprenais pas pourquoi les gens en France faisaient du bénévolat. Puis je suis allée à l'association, on a passé du temps ensemble. J'ai commencé à échanger en français, c'était super. J'ai débuté en tant qu'apprenante et un jour on m'a proposé de donner des cours de français. J'étais surprise, mais j'ai dit d'accord, je vais essayer. Petit à petit, je me suis sentie comme dans une grande famille, c'est une expérience unique et j'ai envie de continuer. J'ai été enseignante pendant 25 ans dans mon pays. On ne vit que si on partage notre temps avec les gens. »

— MIRELA, en demande d'asile

De nombreuses structures et personnes impliquées dans cette étude ont insisté sur l'importance d'informer les demandeurs d'asile et les réfugiés, dès leur arrivée dans le pays, sur le fonctionnement des structures associatives, leur rôle et leurs objectifs, et la possibilité qui leur est offerte de s'engager en tant que bénévoles. Il s'agit notamment d'expliquer les bénéfices personnels pouvant être retirés d'une expérience bénévole, tels que le développement de liens avec les membres de la société d'accueil et l'acquisition de nouvelles compétences, qui favorisent un épanouissement personnel et professionnel.

De la même manière, les participants à l'étude ont estimé essentiel d'apporter une définition claire du rôle et des attributions des bénévoles afin de permettre l'établissement d'une relation de confiance entre les bénévoles réfugiés et en demande d'asile et leur communauté. Cela permet aux bénévoles d'être en mesure de remplir leurs missions en

pleine connaissance des droits et des devoirs inhérents à leur fonction. Cette clarification permet également de prévenir toute forme de pression ou d'attentes qui pourraient naître de la conception erronée du bénévolat. Enfin, elle permet de garantir l'intégrité des potentiels bénévoles. Il convient notamment de faire comprendre, à la fois aux bénévoles réfugiés et à tous ceux pour qui la notion de bénévolat n'est pas familière, la différence entre emploi et bénévolat. Cet accompagnement doit permettre de clarifier le principe du bénévolat, qui ne constitue pas un travail rémunéré et ne confère pas d'avantages ou d'autorité supplémentaires, notamment en matière d'accompagnement social, d'accès à l'emploi ou à des services. Une meilleure compréhension du principe du bénévolat permettra ainsi non seulement de mieux gérer les attentes des bénévoles, mais aussi de limiter les pressions dont ils pourraient faire l'objet de la part de leur communauté.

## 8

### Oser s'engager

L'engagement bénévole nécessite non seulement d'avoir connaissance des opportunités disponibles, mais également d'oser s'engager. Dans cette optique, l'appui des bénévoles réfugiés s'avère capital pour créer du lien et développer des contacts parmi les populations réfugiées et en demande d'asile. Riches de leur expérience d'engagement et formés à expliquer le concept du bénévolat, ces bénévoles peuvent faire connaître les opportunités existantes et encourager la participation active des réfugiés et demandeurs d'asile en tant qu'acteurs légitimes au sein des structures. Il est en outre essentiel de prendre en compte les profils, les parcours et les vulnérabilités individuels afin que l'ensemble des réfugiés intéressés par le bénévolat puisse participer aux activités en toute sécurité et dans la dignité.

## 9

### Inclure les réfugiés dans les processus décisionnels

Le caractère primordial de la collaboration avec les réfugiés et les demandeurs d'asile en tant que partenaires plutôt que bénéficiaires, notamment dans le cadre des processus décisionnels, a été souligné par de nombreux acteurs. En effet, cette dynamique permet d'engager la responsabilité de l'ensemble des acteurs et est fondamentale pour faire évoluer des projets déjà existants en fonction des retours communiqués par les personnes réfugiées et en demande d'asile.

Les personnes réfugiées et en demande d'asile apportent un éclairage essentiel, notamment pour surmonter les barrières culturelles et linguistiques et cerner les besoins et les solutions pour y répondre. Le fait d'exercer des responsabilités décisionnelles permet aux bénévoles de percevoir l'impact de leur engagement et d'acquérir une certaine confiance dans leur capacité à être des acteurs de changement, tout

en développant un sentiment d'inclusion et d'appartenance. Les participants à l'étude ont mis en exergue la nécessité de fournir un accompagnement stratégique et progressif aux bénévoles réfugiés et demandeurs d'asile afin de leur permettre de s'impliquer dans les actions des structures, depuis leur élaboration jusqu'à leur mise en œuvre, en cohésion avec les compétences et souhaits personnels de chaque bénévole. Une fois la notion de bénévolat clarifiée et comprise, il est nécessaire d'accompagner les bénévoles réfugiés ou en demande d'asile dans leur mission. Prendre le temps de les former, d'expliquer les codes culturels inhérents à l'environnement bénévole (déroulement des réunions, respect des horaires), de les intégrer dans la vie de l'équipe, puis de les faire évoluer vers des missions variées au gré des besoins et de leurs envies permettra de faire du bénévolat une expérience constructive pour tous.

### La participation des personnes exilées : des pistes pour repenser l'intégration, Études de l'Ifri, mai 2020

Cette étude, réalisée dans le cadre de l'Observatoire de l'immigration et de l'asile, se fonde sur 33 entretiens menés en 2019 auprès d'acteurs de l'accueil et de l'intégration des réfugiés. Elle analyse les différentes formes de participation mises en œuvre en France, des formes traditionnelles implantées depuis les années 1980 dans la lutte contre l'extrême pauvreté aux initiatives plus récemment développées. Elle recense les pratiques de terrain qui favorisent cette participation aux programmes d'accueil et d'intégration. Enfin, elle formule des recommandations à destination des décideurs associatifs et publics et des financeurs privés. Grâce aux outils et méthodes décrits par l'Ifri dans ce rapport (« aller vers », changement de culture professionnelle, changement de rapport au temps, implication continue, etc.), la Délégation interministérielle pour l'accueil et l'intégration des réfugiés souhaite faire de la participation des exilés un levier de politiques publiques adaptées au plus proche du terrain.

En savoir plus : <https://www.ifri.org/fr/publications/etudes-de-lifri/participation-exilees-pistes-repenser-lintegration>

### 10 Valoriser des décideurs légitimes

Il est fondamental de ne pas restreindre les réfugiés et les demandeurs d'asile à leur statut administratif, mais de les inclure en tant qu'acteurs et décideurs légitimes. Leur appréhension des défis rencontrés par les personnes déracinées constitue un angle d'approche essentiel pour lever les freins identifiés, en suggérant des solutions au plus près des réalités des publics concernés. Dans cette logique d'inclusion, il peut également se révéler fondamental de travailler sur le changement de regard au sein des équipes des structures accueillant les bénévoles réfugiés ou en demande d'asile. Un appui peut s'avérer nécessaire

pour les employés et les bénévoles non-réfugiés ayant besoin de travailler sur leurs propres représentations mentales, afin d'inclure les personnes réfugiées et en demande d'asile dans leurs équipes en tant que véritables partenaires. Un accompagnement doit être proposé aux bénévoles et aux membres de l'équipe, et les rôles de chacun clairement définis et compris de tous. D'autres mesures peuvent également inclure la mise en place de mécanismes de signalement des abus d'autorité, ainsi que la signature de documents comme des termes de référence ou des codes de conduite, qui définissent précisément le rôle de chacun. Par ailleurs, la connaissance empirique s'impose souvent comme le meilleur moyen de faire face aux inquiétudes : inclure les réfugiés et les demandeurs d'asile dans les équipes bénévoles facilite le changement de posture des équipes.



France, 11 janvier 2019. Un village français donne l'exemple pour l'accueil des réfugiés.  
© UNHCR/Benjamin Loyseau

### 11 Mieux prendre en compte les situations de vulnérabilités

Il est essentiel de garantir un accès équitable et des possibilités égales de participation aux prises de décision pour l'ensemble des personnes réfugiées et en demande d'asile, et notamment des plus vulnérables (femmes, personnes âgées, mineurs, personnes LGBTI+, personnes souffrant d'un handicap...). Les facteurs tels que l'âge, le genre et la diversité sont à l'origine d'expériences personnelles très variées. Les vulnérabilités liées à ces différents facteurs doivent être prises en compte pour que les personnes puissent se sentir en sécurité et exprimer librement leurs opinions lorsqu'elles sont consultées. Une

relation de confiance doit être instaurée, et la parole doit être recueillie dans un environnement favorable permettant à la personne de se sentir en sécurité. Des discussions séparées peuvent être conduites avec différents groupes, en prenant en considération le recoupement de facteurs tels que l'âge, le genre et la diversité dans l'objectif de libérer la parole de chacun. Des dispositions doivent également être prises en fonction des besoins spécifiques de chacun. Ainsi, encourager la participation des femmes et plus spécifiquement des mères de familles nécessite d'adapter les activités bénévoles à leurs besoins, en organisant des réunions à des horaires appropriés ou en instaurant un système de garderie pour les enfants. De même, il convient de prendre en considération les horaires de travail des hommes ou des femmes actifs. Enfin, des activités de sensibilisation au sein des communautés peuvent également permettre de lever des freins à l'engagement bénévole des individus.

## MÉTHODOLOGIE DE LA CARTOGRAPHIE RÉALISÉE

Un exercice de cartographie a été conduit auprès d'initiatives citoyennes et bénévoles et de structures fournissant des services aux réfugiés dans 8 zones en France (Alsace, Bouches-du-Rhône, Calvados, Gironde, Île-de-France, Occitanie, Puy-de-Dôme, Rhône). Ces zones ont été sélectionnées selon des critères d'accessibilité, le HCR s'appuyant sur sa connaissance initiale des acteurs locaux. Ces derniers ont permis de faciliter la mise en œuvre de la cartographie à travers l'identification de nouvelles structures, la diffusion du questionnaire en ligne et l'organisation de sessions d'entretiens et de discussions de groupe.

Les résultats obtenus ont permis de mieux connaître les structures qui accompagnent les réfugiés et les demandeurs d'asile en France, et le degré de participation directe de ces derniers. Les réponses aux questions posées ont également permis de formuler des recommandations visant à améliorer la participation des réfugiés et des demandeurs d'asile dans les structures qui les accompagnent et leur implication directe dans les décisions qui influencent leurs vies.

L'étude s'appuie en premier lieu sur les **réponses obtenues par le biais d'un questionnaire** diffusé auprès de structures fournissant des services aux personnes réfugiées et en demande d'asile dans les 8 zones indiquées. Parmi ces structures figuraient des initiatives fondées et menées par des personnes réfugiées et en demande d'asile.

L'enquête a ensuite été complétée par des **entretiens individuels avec des professionnels et des bénévoles** engagés au sein de structures fournissant des services aux personnes réfugiés et en demande d'asile. Les entretiens individuels ont été menés dans les départements du Bas-Rhin (4), des Bouches-du-Rhône (6), du Calvados (3), de la Gironde (7), du Puy-de-Dôme (7), du Rhône (7), et des régions Île-de-France (16) et Occitanie (1). Ils ont été réalisés auprès de professionnels et bénévoles engagés au sein de structures fournissant des services aux personnes réfugiées

et en demande d'asile. La finalité du projet et les conditions de participation (absence d'enjeu, confidentialité) étaient présentées en introduction afin de recueillir le consentement libre et éclairé des participants. Les entretiens ont été menés dans les locaux du HCR à Paris, dans les locaux des structures consultées ou dans des lieux choisis avec les bénévoles. D'une durée variable (1 heure en moyenne), ils étaient semi-directifs, souples et centrés sur l'expérience de bénévolat des personnes réfugiés et en demande d'asile en France. Ils visaient à évaluer le degré d'implication des réfugiés et des demandeurs d'asile au sein des initiatives bénévoles et citoyennes dans les zones concernées, ainsi qu'à identifier les obstacles à leur implication en tant qu'acteurs et décideurs dans les activités des structures interrogées. Il était également question d'aborder les défis rencontrés en termes de communication entre les structures et les personnes réfugiés et en demande d'asile, ainsi que de relever idées et suggestions dans l'objectif d'apporter des éléments de réponse face à ces défis.

Des **discussions de groupe (Focus group discussions, FGD en anglais)** ont également été menées dans les zones où les entretiens se sont déroulés. Ces consultations ont été organisées et réalisées en prêtant une attention particulière aux critères d'âge, de genre et de diversité et à la possibilité pour chacun d'exprimer ses opinions en toute sécurité et dans la dignité<sup>5</sup>. Elles avaient pour objectif de confirmer les constats relevés dans le cadre de la cartographie, en proposant à des personnes réfugiées et en demande d'asile de contribuer activement à la conception et la réalisation de deux projets de sensibilisation menés par le HCR : le projet INTER'ACT à destination du public jeune, et le Train de la Solidarité #Aveclesréfugiés développé à l'occasion du Forum sur les réfugiés. Les participants ont été identifiés par le HCR et les structures locales participant à l'étude, qui ont facilité la mise en relation avec les personnes intéressées. Pour la plupart, une information générale sur l'objet de la discussion avait pu être réalisée au préalable. Une partie des discussions a mobilisé des interprètes. En fin de réunion, un temps était dédié à des échanges individuels et confidentiels pour répondre à des questions liées à des enjeux de protection.

<sup>5</sup> Pour plus d'informations sur la mise en œuvre des FGD : UNHCR, L'outil de l'UNHCR pour l'évaluation participative dans les opérations, Étape 5: la facilitation des discussions (p. 36-42), disponible à l'adresse : <https://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=476b9c382>

Les résultats de cette cartographie ont ensuite été **complétés par des sessions d'entretiens additionnelles réalisées en juin 2020 et visant à étudier la participation des réfugiés et des demandeurs d'asile dans la réponse apportée en France face à la pandémie de Covid-19**. Ces entretiens ont été menés auprès de 11 structures dans les départements du Bas-Rhin (1), du Calvados (1), de la Gironde (2), du Puy-de-Dôme (1), du Rhône (1), et des régions Île-de-France (4) et Occitanie (1). Dans ce cadre, 6 bénévoles réfugiés et en demande d'asile ont été consultés. Le prolongement de cette étude pendant la crise sanitaire a permis de constater un engagement bénévole spontané de nombreux réfugiés et demandeurs d'asile, et a également démontré la force de leur mobilisation et l'existence d'une solidarité réciproque.

## LA PARTICIPATION DES RÉFUGIÉS ET DES DEMANDEURS D'ASILE À L'ÉTUDE

Un total de 78 personnes majeures réfugiées ou en demande d'asile a été consulté, pour l'essentiel dans le cadre d'entretiens individuels ou de discussions de groupes. Certaines personnes réfugiées et engagées au sein d'associations ont également partagé leur point de vue par le biais d'un questionnaire

en ligne. Les personnes réfugiées et en demande d'asile consultées étaient originaires de 27 pays différents. Certains étaient bénéficiaires d'une protection internationale (statut de réfugié ou protection subsidiaire) en France, d'autres demandeurs d'asile. Parmi ces derniers, certains avaient déjà vu leur demande examinée et rejetée par l'Office français de protection des réfugiés et apatrides (OFPRA) ; leur procédure était donc encore en cours devant la Cour nationale du droit d'asile (CNDA).

Un ensemble de 68 bénévoles réfugiés ou en demande d'asile a pris part aux discussions de groupe, parmi lesquels 21 femmes et 47 hommes. La constitution de ces groupes a été facilitée par les structures ayant participé à l'étude, qui ont identifié des bénévoles réfugiés ou en demande d'asile intéressés pour prendre part au projet. Durant ce processus d'identification, le HCR a adopté une approche prenant en compte les facteurs d'âge, de genre et de diversité, afin d'obtenir une perspective la plus exhaustive possible de la situation et de garantir le droit de chacun d'exprimer son opinion.

## La prise en compte des critères d'âge, de genre et de diversité

Il était essentiel d'assurer la prise en compte de l'âge, du genre, et de la diversité des individus lors de la constitution des différents groupes, afin de ne pas renforcer l'exclusion de certaines personnes (personnes LGBTI, personnes souffrant d'un handicap), et d'identifier des défis et des solutions prenant en compte la diversité des besoins tout en reconnaissant les capacités des réfugiés. Dans le présent rapport, l'identité des personnes réfugiées et en demande d'asile ayant participé à l'étude n'a pas été divulguée, dans un souci général de protection et conformément à ce qui leur avait été exposé lors des échanges. Leur consentement éclairé a été requis, suivant la politique relative à la protection des données des personnes relevant de la compétence du HCR<sup>6</sup>, appliquée lors de l'ensemble des échanges réalisés. Il est également nécessaire de préciser que les bénévoles consultés étaient informés de manière transparente sur le fait que leur contribution ne pourrait aucunement donner lieu à une prise en charge ou à un accompagnement. Dans la mesure du possible<sup>7</sup>, l'approche prenant en compte les facteurs d'âge, de genre et de diversité a également été intégrée dans l'organisation des discussions, afin que chaque participant puisse faire entendre sa voix, notamment par le biais de sous-groupes permettant à chacun de se sentir à l'aise pour exprimer son opinion et d'être entendu.

<sup>6</sup> Pour en savoir plus sur la politique relative à la protection des données des personnes relevant de la compétence du HCR : <https://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vbx/rwmain/open-docpdf.pdf?reldoc=y&docid=5bf7c99c4#:-:text=La%20confidentialité%20des%20données%20personnelles,lors%20du%20traitement%20des%20données.&text=personnelles%20doivent%20être%20rangées%20et,des%20moyens%20de%20communication%20protégés>

<sup>7</sup> En l'absence de données désagrégées disponibles, l'étude a rencontré des limites afin d'assurer la représentativité de l'ensemble des populations réfugiées et en demande d'asile présentes en France.

# LA PARTICIPATION DES RÉFUGIÉS AU SEIN DES PROJETS DE SENSIBILISATION ET DE PLAIDOYER DU HCR FRANCE

## Consulter des réfugiés : les groupes de discussions



France, 13 décembre 2017. Un programme français de bourses d'études donne de l'espoir aux réfugiés syriens.  
© UNHCR/Benjamin Loyseau

L'exercice de cartographie s'est accompagné de consultations individuelles mais aussi collectives avec les personnes réfugiées et en demande d'asile, lesquelles ont permis de mettre en pratique les recommandations évoquées précédemment. Des discussions ont été menées en petits groupes (focus group discussions, en anglais) avec des bénévoles réfugiés et demandeurs d'asile, qui ont participé à l'élaboration, la conception et la réalisation de deux projets : l'INTER'ACT Tour et le Train de la Solidarité #Aveclesréfugiés. Ces projets ont pour principal objectif de créer des opportunités de dialogue entre les réfugiés, les demandeurs d'asile et leur société d'accueil et de promouvoir le bénévolat et la participation

des personnes réfugiées. Ils visent également à développer de solides partenariats avec les différentes parties prenantes (municipalités, secteur privé, société civile) en vue de renforcer les opportunités offertes aux réfugiés de s'engager en tant qu'acteurs et décideurs.

En parallèle, les bénévoles réfugiés identifiés dans le cadre des consultations se sont impliqués dans des activités de plaidoyer, à l'occasion du premier Forum mondial sur les réfugiés de décembre 2019 et lors de la Journée mondiale du réfugié 2020.

## La participation bénévole des réfugiés aux projets de sensibilisation du HCR France

La participation des réfugiés est également au cœur des projets de sensibilisation du HCR en France. Au sein de chaque projet, des bénévoles ont exprimé le désir d'aller à la rencontre du grand public et ont été impliqués selon leurs compétences ou les activités qu'ils souhaitaient mener. Ces projets avaient également pour objectif de pouvoir créer des opportunités pour les intervenants réfugiés.

Manifestant un vif intérêt pour les missions de bénévolat qui leur étaient proposées, les participants aux focus group discussions ont exprimé leur fierté de pouvoir mettre en exergue leurs talents, présenter leur culture et partager des récits de succès rencontrés par des réfugiés. Leur démarche était guidée par la volonté de faire comprendre les raisons de leur départ et de leur présence en France d'une part, et de dépasser les statuts administratifs pour se présenter en tant qu'individus ayant des histoires, cultures et parcours qui leur sont propres d'autre part.

### LE TRAIN DE LA SOLIDARITÉ



France, 16 décembre 2019. Le Train de Solidarité arrive à Bordeaux  
© UNHCR/Benjamin Loyseau

16 décembre 2019, Suisse. Le Train de la Solidarité du HCR atteint sa destination à Genève.  
©UNHCR/Markel Redondo



France, 28 novembre 2019. Le Train de la Solidarité commence son parcours à Paris.  
© UNHCR/Markel Redondo

**53 bénévoles réfugiés et demandeurs d'asile se sont engagés pour participer à l'élaboration et à la réalisation du Train de la Solidarité #Aveclesréfugiés**, un projet développé par le HCR, la Délégation interministérielle à l'accueil et à l'intégration des réfugiés (Diair), et le groupe SNCF, en partenariat avec les fondations Sanofi Espoir, Generali-The Human Safety Net, la Fondation SNCF et la Ville de Paris<sup>8</sup>. Le Train de la Solidarité a circulé depuis Paris en passant par Bordeaux et Clermont-Ferrand. Il est arrivé à Genève à l'occasion de la tenue du premier Forum mondial sur les réfugiés les 17 et 18 décembre 2019, un an après l'adoption historique du Pacte mondial sur les réfugiés, dont l'un des objectifs est de renforcer l'autonomie des personnes réfugiées.

Des bénévoles réfugiés, issus de cinq villes françaises différentes, ont dans un premier temps été consultés au sujet de l'élaboration des deux voitures exposition et de la programmation de la voiture conférence. Ils ont aussi contribué à la réflexion autour de l'organisation des activités culturelles et artistiques en gare pour mettre en valeur le talent des réfugiés.

L'exposition a permis aux visiteurs de découvrir des portraits, d'écouter des témoignages et de comprendre les causes et les conséquences des déplacements forcés dans le monde. Elle présentait également les actions mises en œuvre pour l'accueil et l'intégration des réfugiés en France, les efforts à venir et la possibilité pour tous de s'engager. La voiture conférence invitait à poursuivre la réflexion et les échanges à travers une programmation variée de conférences, de débats et de projections de films.

Les bénévoles réfugiés intéressés ont ensuite participé à l'animation en gare et à bord du Train dans chacune des villes de passage. Certains ont ainsi pu mettre en exergue leur expertise à travers des ateliers de créations florales, l'exposition de peintures ou des performances artistiques. Ils ont pris part à l'accueil des visiteurs à bord du Train et au partage d'informations en gare. Ils ont également fourni un appui logistique tout au long de l'évènement, aux côtés des bénévoles membres de la société d'accueil. Cette expérience a été une opportunité d'échange et de partage, favorisant la rencontre.

<sup>8</sup> Pour en savoir plus : [www.unhcr.org/fr-fr/le-train-de-la-solidarite.html](http://www.unhcr.org/fr-fr/le-train-de-la-solidarite.html)



## La participation des participants au programme Volont'R au Train de la Solidarité

Lors des étapes à Paris, Bordeaux et Clermont Ferrand, l'animation des activités à l'intérieur et autour du Train a été soutenue par 40 volontaires du programme Coop'R d'Unis-Cité.

- 8 à Paris
- 20 à Bordeaux
- 12 à Clermont-Ferrand

Le programme Coop'R fait partie du programme national Volont'R porté par la Diar et l'Agence du Service civique qui permet l'engagement de 1500 jeunes citoyens français dans une mission en faveur des réfugiés, et de 500 jeunes réfugiés dans des missions d'intérêt général. Le programme Coop'R regroupe les volontaires dans des promotions mixtes de 10 français et 10 réfugiés mis à disposition auprès d'autres associations ou grands programmes nationaux.

Lors de leur participation, les volontaires ont pu développer des messages clés et acquérir des connaissances et des exemples concrets sur la situation des déplacements forcés et l'importance de la solidarité, afin d'aller à la rencontre du grand public et de prendre un rôle de porte-parole sur ces questions.

## INTER'ACT TOUR : RENCONTRES AVEC LE PUBLIC JEUNE #AVECLESRÉFUGIÉS



France, 11 octobre 2018. Maryam (au centre de la photo, les bras levés) cheffe cuisinière réfugiée, a cuisiné plus de 200 repas pour les élèves du collège Octave Mirbeau à Trévières, en Normandie.  
© UNHCR/Benjamin Loyseau

Depuis 2017, le département du Calvados, la ville de Bayeux, le Prix Bayeux-Calvados-Normandie, le HCR et ses partenaires, les associations locales, les intervenants réfugiés et les équipes des collèges travaillent de concert pour offrir aux élèves une expérience inédite<sup>9</sup>. Pendant une semaine, l'équipe chargée du projet et les intervenants réfugiés animent une journée d'activités par collège afin d'apporter un autre regard sur les déplacements forcés et d'interpeller le jeune public sur l'importance de la solidarité face aux phénomènes de déplacements forcés :

- Le matin, des intervenants réfugiés témoignent auprès des classes avec un membre du HCR
- Le midi, un chef réfugié prépare un menu entier sur place avec les équipes des cantines pour les élèves demi-pensionnaires des collèges
- L'après-midi, des intervenants réfugiés et l'équipe chargée du projet proposent de nombreuses activités aux élèves : visite de réalité virtuelle, visite guidée d'une exposition et ateliers dans des domaines variés : musiciens, journalistes, rappeurs, cuisiniers, dessinateurs, sportifs

Cette semaine de sensibilisation a donné lieu à des moments de rencontre et d'échanges entre les jeunes Normands et leurs interlocuteurs réfugiés, qui ont pu répondre à leurs interrogations et faire passer les messages qui leur tenaient à cœur.

**33 intervenants réfugiés ont participé aux trois éditions d'INTER'ACT Tour en tant qu'animateurs, intervenants et cuisiniers dans les collèges.**

Pour préparer l'édition 2019 et construire la suite du projet, le HCR a mené deux groupes de discussion à Marseille et à Caen. 16 bénévoles réfugiés et en demande d'asile ont participé à la réflexion sur le contenu des témoignages et des ateliers à présenter aux enfants. Ont été évoquées les différentes manières d'aborder les déplacements forcés avec les collégiens, les thèmes propices à sensibiliser le jeune public français et engager le dialogue, et la signification pour les bénévoles réfugiés de partager leur récit personnel. Durant la semaine de l'INTER'ACT Tour, les bénévoles intéressés ont pu apporter leurs témoignages auprès des classes et animer des ateliers afin de partager leurs talents et leurs passions avec les jeunes.

Au-delà de son objectif de sensibilisation des plus jeunes, ce projet permet de renforcer les interactions entre réfugiés et société d'accueil, ce qui facilite leur intégration locale. En identifiant des réfugiés qui vivent dans le département du Calvados et en les faisant intervenir comme intervenants et animateurs dans les collèges, en collaboration avec les équipes pédagogiques, les élèves, les parents d'élèves et les associations locales, ce projet contribue à leur redonner une place d'acteur au sein de leur société d'accueil, en mettant l'accent sur les valeurs et les expériences communes et sur le dialogue interculturel comme source d'enrichissement mutuel.

<sup>9</sup> Pour en savoir plus : [www.unhcr.org/fr-fr/les-actions-du-hcr-france-a-destination-du-public-jeune.html](http://www.unhcr.org/fr-fr/les-actions-du-hcr-france-a-destination-du-public-jeune.html)

## Un duo syrien apprend le rap aux élèves français

Yaser et Mohamed ont fondé le groupe 'Refugees of Rap' en 2007, à Yarmouk, dans la banlieue de Damas, où vivent des réfugiés palestiniens. Réfugiés en France depuis 2013, les deux frères rappers se sont engagés aux côtés du HCR depuis 2017 pour sensibiliser le public aux déplacements forcés à travers leur musique. Depuis 2018, le groupe collabore plus spécifiquement avec le HCR en France auprès du public jeune : ils animent des ateliers d'écriture auprès des collégiens et interviennent dans les événements à destination des lycéens.

*« C'est important pour nous de s'adresser aux collégiens, aux étudiants en général, pour clarifier ce qui se passe en Syrie, leur expliquer ce qu'on appelle la crise des réfugiés et pourquoi il y a beaucoup de gens qui sont partis. En même temps, leur montrer qu'avec l'art et la musique, on peut résister, on peut s'exprimer et passer un message pacifiquement. »*

— MOHAMED

## La participation bénévole des réfugiés aux projets de plaidoyer du HCR

La participation des réfugiés s'avère également cruciale dans les activités de plaidoyer menées par le HCR. Conscient de la richesse de la contribution des réfugiés et de la nécessité de les impliquer au cœur des décisions qui influencent leur vie, le HCR France a travaillé avec de nombreux bénévoles à l'occasion du premier Forum mondial sur les réfugiés en 2019 et de la Journée mondiale du réfugié en 2020. Les réfugiés impliqués ont fait part de leur satisfaction d'avoir pu contribuer à ces événements et d'apporter leur regard sur la situation des déplacements forcés.

### LE FORUM MONDIAL SUR LES RÉFUGIÉS



Suisse, 17 décembre 2019. Aya, ancienne réfugiée, prend la parole au Forum mondial sur les réfugiés.  
© UNHCR/Mark Henley

Le premier Forum mondial sur les réfugiés a eu lieu à Genève les 17 et 18 décembre 2019. Un an après l'adoption du Pacte mondial sur les réfugiés<sup>10</sup>, autorités étatiques, organisations financières internationales, chefs d'entreprise, institutions humanitaires et du développement, réfugiés et représentants de la société civile se sont réunis pour organiser une nouvelle donne pour les réfugiés par la mise en œuvre des objectifs du Pacte pour une protection renforcée des réfugiés et afin d'apporter des contributions concrètes sous la forme d'aides financières, matérielles et techniques ou de places de réinstallation.

Le Forum<sup>11</sup> a permis d'obtenir des engagements d'envergure de l'ensemble de la société en faveur des réfugiés et des

communautés qui les accueillent, et notamment des contributions innovantes allant dans le sens d'un appui durable à leur intégration. Six priorités ont été dégagées : l'éducation, les moyens d'existence, l'énergie et les infrastructures, le partage des responsabilités, la protection et les solutions comme la réinstallation.

Quelques 3 000 personnes ont pris part au Forum, parmi lesquelles 70 réfugiés. Ces derniers ont joué un rôle crucial, à la fois lors de la préparation du Forum, et en y participant. Le Forum a démontré l'importance d'impliquer les réfugiés au cœur des décisions qui influencent leurs vies.<sup>12</sup>

<sup>10</sup> Assemblée générale des Nations Unies, Pacte mondial sur les réfugiés, 2018, disponible à l'adresse suivante : <https://www.unhcr.org/dach/ch-fr/nos-activites/le-pacte-mondial-sur-les-refugies>

<sup>11</sup> Pour en savoir plus sur le Forum : <https://www.unhcr.org/fr/2019-forum-mondial-sur-les-refugies>

Résumé du premier Forum mondial sur les réfugiés par les co-convocateurs disponible à l'adresse suivante : <https://www.unhcr.org/fr-fr/5e9ff41c4>

<sup>12</sup> Pour en savoir plus : <https://www.unhcr.org/fr/news/press/2019/12/5df3500910/lancement-dune-conference-mondiale-refugies-geneve-sortie-dune-decennie.html>

## Le Forum mondial sur les réfugiés vu par Yasin



France, 7 novembre 2019.  
© UNHCR/Benjamin Loyseau

Médecin dans son pays d'origine, Yasin Abdi Jama est arrivé en France en 2017 en tant que réfugié. Fondateur et président de l'association Le Réseau des Exilés, il a participé au premier Forum mondial sur les réfugiés en décembre 2019. Durant l'épidémie de Covid-19, il s'est mobilisé en mettant son expertise associative et ses compétences médicales au service de sa société d'accueil, en réponse à la situation sanitaire. Il revient sur sa participation au Forum et sur ce que cette expérience lui a apporté.

### 1. Qu'avez-vous retiré de votre participation au Forum mondial sur les réfugiés en décembre 2019 ?

Pour moi, le Forum mondial sur les réfugiés était nécessaire pour faire la lumière sur les personnes réfugiées partout dans le monde.

Il y a trop de personnes qui n'ont pas eu d'autre choix que de partir de leur pays et qui sont dans des situations difficiles qu'ils ne contrôlent pas.

C'était important pour moi de parler des réfugiés, des migrations, de tous ces sujets.

### 2. Qu'est ce qui a été le plus marquant pour vous ?

C'était une grande opportunité pour moi de parler des parcours de réfugiés, de la situation en France, et des projets. C'était un grand moment pour moi de parler pour les personnes qui n'ont pas de voix, qui ne peuvent pas partager leur histoire. C'était très important de les représenter et de parler de leurs situations.

J'ai aussi participé à la conférence sur la réinstallation et à l'évènement organisé par l'IGAD (l'autorité

intergouvernementale pour le développement) sur l'importance d'une réponse régionale globale pour les réfugiés.

### 3. Quels sont les sujets les plus importants pour l'intégration des réfugiés ?

La première chose, c'est le logement, mais aussi où trouver à manger et où apprendre la langue. Ce sont les 3 choses les plus importantes pour moi lorsqu'on arrive dans un pays. Et ensuite, pour les étudiants, comment poursuivre ses études. Pour les professionnels, comment trouver un travail.

### 4. Et l'accès à l'information ?

L'information, c'est très important pour toutes ces questions : rencontrer les gens locaux, continuer les études, trouver un travail. Il y a tellement d'associations qui proposent des activités et des informations pour les demandeurs d'asile et les réfugiés. Mais quand je parle avec les personnes, ils ne connaissent pas ces informations. Elle n'est pas centralisée. Parfois des personnes qui sont là depuis 3 ans n'ont même pas accès à toutes ces informations.

### 5. Quel impact a eu votre expérience à l'occasion du Forum ?

Le Forum m'a motivé à continuer de travailler avec mon équipe sur des projets, développer notre impact...

C'est important d'aider ce que font le gouvernement, le HCR, le secteur privé, et de faire notre part en tant que réfugiés.

### 6. Quels sont vos projets aujourd'hui ?

Avec mon association "Le Réseau des exilés", nous soutenons les personnes réfugiées à créer d'autres projets et d'autres associations. Nous avons déjà un projet "traduction solidaire", et nous avons créé le projet Panjea avec pour objectif de créer des activités éducatives dans les langues des réfugiés. L'idée est de travailler avec des traducteurs professionnels pour les rémunérer. Nous continuons à travailler avec le milieu social (la CAF, etc...). Le confinement a été difficile.

Pour le moment, je travaille pour l'association Aurore, je suis salarié (animateur) pour développer des programmes et des activités pour les mineurs isolés. Je travaille aussi beaucoup pour Caracole, en tant que Président de l'association.

## La Journée mondiale du réfugié

À l'occasion de la Journée mondiale du réfugié (JMR), le HCR a organisé, le 20 juin 2020, en collaboration avec la Délégation interministérielle à l'accueil et à l'intégration des réfugiés (Diair), une journée d'événements virtuels pour mobiliser et célébrer le courage et la résilience des réfugiés à travers le monde. Ponctué de tables-rondes, de performances artistiques et musicales et d'ateliers, cette journée a été pensée et mise en œuvre avec le concours de bénévoles réfugiés, qui ont permis d'illustrer avec justesse le thème choisi cette année :

« Chacun peut agir. Chaque geste compte. »

Initialement mobilisés dans le cadre de la réponse nationale face au Covid-19, un groupe de onze bénévoles réfugiés s'est engagé pour participer à la conception et l'élaboration de la Journée mondiale du réfugié 2020. En parallèle de ces consultations, des bénévoles réfugiés se sont également engagés pour prendre part de manière active aux différents temps forts de cette journée. Au travers d'extraits vidéo, ils ont rappelé les messages de la JMR 2020 : célébrer l'engagement des réfugiés dans la réponse nationale face au Covid-19, poursuivre l'engagement mis en valeur pendant la pandémie, mobiliser et renforcer la solidarité face aux crises humanitaires, et imaginer l'avenir en prenant en compte les conséquences socio-économiques de la pandémie de coronavirus Covid-19. Certains bénévoles sont intervenus dans le cadre de tables rondes, aux côtés de différents acteurs du secteur public, du monde associatif et du secteur privé. Ils ont partagé leurs points de vue sur la résilience des personnes réfugiées <sup>13</sup>, notamment face à la crise sanitaire, ainsi que sur la construction de l'accueil des réfugiés en France <sup>14</sup>, avec l'idée

de mettre en perspective les conclusions du Forum mondial sur les réfugiés ayant eu lieu en décembre 2019 à Genève. D'autres bénévoles réfugiés et en demande d'asile se sont engagés en témoignant de la manière dont ils ont mis leur savoir-faire de couturiers au service de la société d'accueil, en fabriquant des masques durant la pandémie <sup>15</sup>. Un

atelier de poésie a également été proposé, illustrant le parcours d'exil et les liens permettant d'unir société d'accueil et réfugiés à travers l'art et la culture. Chacune des interventions était empreinte du vécu des bénévoles et des messages qu'ils souhaitaient porter afin d'illustrer les talents, l'expertise et l'engagement solidaire des réfugiés.



Journée mondiale du réfugié - HCR et Diair – affiche



<sup>13</sup> Disponible à l'adresse suivante : [https://youtu.be/1\\_3LtySkK5w](https://youtu.be/1_3LtySkK5w)

<sup>14</sup> Disponible à l'adresse suivante : <https://www.youtube.com/watch?v=NJ-R2z1mRI8>

<sup>15</sup> Disponible à l'adresse suivante : <https://youtu.be/uzqHft7IDcg>

Pour en savoir plus : <https://www.unhcr.org/fr-fr/news/stories/2020/7/5f1ac8b04/a-pessat-villeneuve-un-jeune-afghan-se-porte-volontaire-pour-coudre-des.html>

## LA POÉSIE, UN PONT ENTRE LES CULTURES

Fondé en 2016 par Margault Ménard, l'atelier Poeshir réunit six étudiants de l'université Paris I Panthéon-Sorbonne, parmi lesquels Leen Youssef. Après la lecture et des discussions autour de poèmes tirés de l'Anthologie de la poésie française de Georges Pompidou, les étudiants réfugiés rédigent des poèmes en langue française sur des thèmes qui leur tiennent à cœur. Cet atelier vise à l'élaboration d'un recueil de poésie reflétant leurs émotions, leurs inquiétudes, et leurs passions.

Réfugiée en France depuis 2017, Leen a toujours apprécié la poésie, qu'elle considère comme une pratique permettant de « rendre l'âme plus délicate ». Elle s'est lancée dans la rédaction de poèmes en participant à l'atelier. Cette activité, dont elle loue la valeur thérapeutique, est inscrite dans son parcours d'intégration et d'apprentissage de la langue et de la culture française. La plupart de ces poèmes sont inspirés de son vécu. Lors de la Journée mondiale du Réfugié 2020, elle a partagé avec le public son premier poème, « Liberté ».

### LIBERTÉ

Courir dans les rues,  
Sans être suivi.  
Parler fort,  
Sans avoir peur.  
Être fier de soi-même,  
Sans être jugé.  
Partager l'opinion,  
Sans blesser les autres.  
Et surtout,  
Crier « Liberté » et sentir  
Les murs des prisons  
Tomber



*France, 28 novembre 2019. Leen, réfugiée et co-fondatrice de l'association EKOTA, prend la parole pour le lancement du Train de la Solidarité à Paris.*

© UNHCR/Markel Redondo

# L'ENGAGEMENT SOLIDAIRE DES RÉFUGIÉS FACE À LA PANDÉMIE DE LA COVID-19



France, 17 juin 2020. Hamidullah (avec la médaille), réfugié, a cousu plus de 700 masques durant la crise de la Covid-19 pour soutenir le village qui l'accueille.

© UNHCR/Kate Thompson Gorry

« Les réfugiés sont un public vulnérable, mais eux aussi ont une vraie force à amener dans ces moments-là. »

– **ALEXANDRE**, chef de service pour l'association CeCler (Puy-de-Dôme)

« J'ai voulu confectionner des masques afin de vous offrir une protection comme la France l'a également fait pour moi. »

– **HAMIDULLAH**, bénévole pour l'association CeCler (Puy-de-Dôme)

En réponse à la pandémie de Covid-19 qui bouleverse le monde depuis plusieurs mois, de nombreuses actions solidaires ont été déployées pour venir en aide aux plus vulnérables et aux personnes les plus affectées par la situation. De nombreux réfugiés et demandeurs d'asile ont rejoint ces manifestations de solidarité, apportant une contribution précieuse aux efforts et à l'entraide citoyenne et bénévole. Le rôle que ces personnes ont joué et continuent de jouer dans la réponse face au coronavirus permet de souligner l'importance de l'engagement bénévole des réfugiés et des demandeurs d'asile au sein de leur société d'accueil.

S'il est encore tôt pour analyser le phénomène, il n'en demeure pas moins pertinent d'en tirer de premiers enseignements en

matière d'inclusion et de participation des réfugiés.

Les mesures de confinement et les restrictions liées à la pandémie ont impacté la communication avec les publics réfugiés et en demande d'asile. Certains défis, déjà existants, ont été exacerbés. Face à cette situation d'urgence, les structures associatives et institutionnelles travaillant avec les publics réfugiés ont développé des solutions innovantes pour poursuivre les échanges, en s'appuyant souvent sur les conseils des personnes déracinées. Lors de cette période, des réfugiés et demandeurs d'asile se sont également illustrés par leurs capacités à se mobiliser spontanément, en vue de manifester leur soutien envers leur société d'accueil, et ce sous de nombreuses formes.



## Innover dans l'urgence : la contribution essentielle des bénévoles réfugiés pour partager la bonne information et maintenir le lien social

Face à la crise sanitaire de la Covid-19, la mise en place du confinement et le recours à des moyens de communication à distance ont eu des conséquences sur les échanges entre les demandeurs d'asile et les réfugiés et leur société d'accueil. Les défis liés à la barrière de la langue se sont accrus. Plusieurs acteurs, dont le HCR, ont souligné les difficultés pour les personnes ne maîtrisant pas la langue française de participer ou d'intervenir lors des visioconférences en ligne ou appels téléphoniques, lesquels ont pour un temps remplacé les rencontres en présentiel. Dans un contexte d'isolement lié au confinement, la barrière de la langue a également constitué un obstacle majeur au suivi scolaire des enfants réfugiés.

La fracture numérique, déjà conséquente avant la pandémie, s'est par ailleurs aggravée. De nombreuses personnes déracinées ont souffert de difficultés d'accès à du matériel numérique, à une connexion internet, ou d'un déficit de connaissances informatiques pour pouvoir utiliser ces outils. Dans ce cadre, le HCR s'est engagé dans la réflexion autour de l'établissement d'une stratégie nationale de lutte contre la fracture numérique impulsée par la Délégation interministérielle à l'accueil et à l'intégration des réfugiés (Diair), facilitant notamment la participation de bénévoles réfugiés à cette réflexion.

*« L'accès à une bonne information sauve des vies. Il est essentiel de s'assurer que les demandeurs d'asile et les réfugiés reçoivent une information fiable dans leur langue et de les orienter vers des solutions adaptées. Face à la Covid-19, de nombreux bénévoles réfugiés et demandeurs d'asile ont joué un rôle essentiel pour communiquer et maintenir le lien social avec les plus isolés. »*

– **CÉLINE SCHMITT**, Porte-parole du HCR et Responsable des Relations extérieures en France

### UN GROUPE DE CONSULTATION BÉNÉVOLE ENGAGÉ AUPRÈS DU HCR POUR FAIRE FACE À LA CRISE

Dès mars 2020, en réponse à la pandémie de Covid-19, le HCR a commencé un travail de collaboration avec le gouvernement français, des ONG, des municipalités et des réfugiés, dans l'esprit du Pacte mondial sur les réfugiés. Le HCR a veillé à ce que la participation des réfugiés soit inscrite au cœur de cette collaboration. Il a ainsi mobilisé son réseau déjà existant de bénévoles réfugiés et en demande d'asile. 40 bénévoles réfugiés et en demande d'asile ont répondu à l'appel du HCR, faisant le choix de s'engager pour réfléchir ensemble à des solutions face aux difficultés rencontrées par leur communauté et leur société d'accueil. Un groupe de consultation a ainsi été formé, se concentrant sur les thématiques du partage de l'information, du maintien du lien social, de l'emploi et de la santé mentale. L'objectif initial de ce groupe était de fournir des informations officielles et fiables que les bénévoles pouvaient ensuite partager avec leur entourage. Des rencontres ont été organisées en ligne, en prenant en compte la diversité de situations personnelles des participants. Ainsi, une traduction simultanée en anglais a été mise en place lors des rencontres virtuelles se déroulant en français, et des échanges bilatéraux ont été réalisés avec les bénévoles afin de faciliter la participation de tous, y compris des personnes touchées par la fracture numérique ou préférant avoir recours à des formes d'échanges plus individuelles, par téléphone ou par mail. Après la période de confinement, le HCR a poursuivi sa collaboration avec les bénévoles réfugiés engagés au sein du groupe de travail et organisent des consultations régulières sur différents thèmes.

Pour lever les obstacles identifiés, les structures se sont souvent tournées vers une intensification des échanges à distance, bénéficiant de l'appui des personnes réfugiées qu'elles ont consultées. Certaines associations se sont adaptées aux usages numériques des personnes réfugiées et en demande d'asile, notamment à travers l'utilisation des réseaux sociaux et de messages audio envoyés sur l'application mobile WhatsApp pour partager de l'information. Ces pratiques ont notamment pu être mises en œuvre après consultation avec des bénévoles réfugiés et en demande d'asile. Ces derniers ont apporté leur éclairage sur les canaux de communication à privilégier et ont eux-mêmes relayé les informations au sein de leur communauté. L'appui des bénévoles réfugiés et en demande d'asile a permis de fluidifier les échanges entre les structures et les personnes accompagnées, illustrant l'efficacité des mécanismes de pair-aidance. Si ces solutions ont permis de diffuser des informations essentielles dans une période d'urgence sanitaire, la formation aux outils numériques demeure toutefois un enjeu majeur à résoudre, notamment lorsqu'il s'agit de procéder à des démarches administratives.

Les bénévoles réfugiés et en demande d'asile sollicités par le HCR ont pu préciser leur démarche et la contribution

bénévole qu'ils souhaitaient apporter grâce à un formulaire en ligne. Ils avaient la possibilité de s'impliquer sur trois axes : partager des informations sur des démarches administratives et des dispositifs utiles aux personnes réfugiées, fournir un soutien à la traduction des contenus disponibles, ou participer à des activités de maintien du lien social et de lutte contre l'isolement. La contribution des bénévoles réfugiés a permis de répondre aux besoins d'information, de traduire des fiches sur la plateforme [Réfugiés.info](#), plateforme d'information en ligne lancée par la Diair, mais aussi de soutenir des missions d'accueil téléphonique, de distribution alimentaire et de soutien psychologique, apportant leurs compétences et leur expérience pour accompagner au mieux les personnes concernées.

L'importance du bénévolat informel au sein des communautés réfugiées et en demande d'asile a également été soulignée dans la réponse face à la pandémie. Souvent en parallèle de leur engagement au sein de structures associatives, de nombreux réfugiés et demandeurs d'asile ont apporté une aide matérielle (faire des courses pour leur entourage par exemple), des conseils en matière de démarches administratives ou un soutien psychologique dans leurs réseaux personnels.

## À CLERMONT-FERRAND, UNE PROFESSEURE D'ANGLAIS SYRIENNE SOUTIEN SES ÉLÈVES ET PARTAGE SON EXPÉRIENCE AVEC LA MUNICIPALITÉ PENDANT LA CRISE DE LA COVID-19

Rabab, réfugiée syrienne et professeure d'anglais à Clermont-Ferrand, s'est mobilisée pour soutenir ses élèves, ses collègues et ses voisins durant la pandémie de la Covid-19. Elle a également mis son expérience au service de la municipalité, qui l'a régulièrement consultée. [Son témoignage](#) rappelle la contribution primordiale des réfugiés à l'occasion de cette crise, notamment dans le cadre de situations d'urgence :

*« Depuis que je suis arrivée en France, c'est la première fois que je me sens comme les autres. On est tous égaux devant ce virus »*

Les municipalités détiennent un rôle essentiel afin d'encourager la participation des réfugiés qui souhaitent s'engager pour aider leurs hôtes et les personnes vulnérables. En première ligne pour faire face à la pandémie, les maires et les villes ont la capacité de mettre en œuvre une réponse incluant l'ensemble de leurs concitoyens, indépendamment de la langue qu'ils parlent ou de leur statut administratif. Durant l'épidémie de la Covid-19, de nombreuses municipalités ont ainsi joué un rôle majeur afin d'assurer à tous un accès équitable à l'information, aux services de santé et à différentes formes de soutien socio-économique, notamment en ce qui concerne le logement. Le fait de mobiliser l'ensemble des concitoyens sur la situation des réfugiés, dans l'esprit du Pacte mondial sur les réfugiés, permet de répondre de manière plus efficace et rapide aux effets de la crise. En donnant la possibilité aux réfugiés de participer activement à la réponse face à la Covid-19, notamment en s'appuyant sur leurs compétences et leur savoir-faire, et en renforçant la solidarité entre les concitoyens, les municipalités sont en mesure de renforcer les effets positifs des efforts mis en œuvre.

*France, 18 juin 2020. Rabab, professeure d'anglais réfugiée, a soutenu la réponse organisée par la ville de Clermont-Ferrand durant la crise de la Covid-19.*  
© UNHCR/Kate Thompson Gorry



## S'engager aux côtés de la société d'accueil : les réfugiés mobilisent leur esprit citoyen et leurs compétences

« Être bénévole, ça m'a apporté de l'argent intérieur. »

– **HONORINE**, bénévole en demande d'asile

Par ailleurs, l'engagement des bénévoles réfugiés et en demande d'asile s'est étendu bien au-delà du soutien envers les personnes réfugiées et en demande d'asile et leurs communautés. Beaucoup d'entre eux se sont mobilisés pour apporter leur aide à leur voisinage, procurant un soutien moral et matériel aux personnes les plus à risque face à la maladie. Des réfugiés ont manifesté leur solidarité en fournissant leur expertise, leur temps et leurs talents. Témoignant d'une envie de rendre ce qu'ils avaient reçu, d'exprimer leur reconnaissance et d'utiliser leur temps pour se rendre utiles, ils ont manifesté leur solidarité dans une période où leur société d'accueil était elle-même fragilisée. Enseignants, médecins, chefs

cuisiniers, ils se sont engagés pour assurer un soutien autour d'eux. Certains ont utilisé leurs compétences de couturiers pour pallier la pénurie de masques de protection ; d'autres se sont investis dans les travaux agricoles qui manquaient de main d'œuvre ; d'autres encore ont rendu service et soutenu les bénévoles plus âgés qui les avaient accueillis et qui se trouvaient désormais eux-mêmes confrontés à une situation de vulnérabilité. Les rapports se sont inversés, les réfugiés démontrant la force de leur résilience et la puissance de leur engagement citoyen.

### LE PASSEPORT EUROPÉEN DES QUALIFICATIONS DES RÉFUGIÉS

Lancé en 2017 par le Conseil de l'Europe pour aider les États membres à évaluer les qualifications des réfugiés et à faciliter leur intégration, le Passeport Européen des Qualifications des Réfugiés (EQPR) a permis aux professionnels de santé réfugiés et demandeurs d'asile de s'engager dans la lutte contre la Covid-19. S'il ne remplace pas les diplômes professionnels exigés, l'EQPR permet d'aider les autorités à accélérer les procédures en évaluant et en reconnaissant une partie des connaissances requises. Gratuite, l'évaluation se fait soit à distance soit en présentiel par des évaluateurs professionnels des centres nationaux de reconnaissance faisant partie du projet EQPR. Elle comprend un questionnaire écrit et, si la candidature est acceptée, un entretien avec deux évaluateurs professionnels. En faisant le choix de l'inclusion des professionnels de santé réfugiés dans la lutte contre la Covid-19, la France a ainsi élargi les possibilités d'accès à ces entretiens, qui sont actuellement ouverts pour tout réfugié et demandeur d'asile ayant des compétences dans le domaine de la santé.



## DES RÉFUGIÉS METTENT LEUR EXPERTISE MÉDICALE AU SERVICE DE LA LUTTE CONTRE LA CRISE DE LA COVID-19 EN FRANCE

Dès le début de la pandémie de la Covid-19, des praticiens de santé réfugiés se sont mobilisés pour se joindre aux efforts sanitaires et sauver des vies. [Les témoignages de Mohamed et Yasin](#), deux médecins respectivement originaires de la Libye et de la Somalie, mettent en exergue leur volonté de mettre leurs compétences au service de leur société d'accueil. Depuis son témoignage, Mohamed a quitté la métropole pour apporter son soutien aux services de santé en Guyane dans leur lutte contre l'épidémie.

« Je suis prêt à aller n'importe où en France pour aider »  
– Mohamed

« Dans les moments difficiles, la barrière de la langue peut devenir frustrante. Nous voulons aider. » –Yasin

Libye, juin 2016. Avant de rejoindre la France, Mohamed exerçait en tant que médecin dans une clinique à Tripoli.  
© UNHCR/Mohamed Saleh

## DES RESTAURATEURS SYRIENS SONT SOLIDAIRES AVEC LES SOIGNANTS EN PREMIÈRE LIGNE FACE À LA COVID-19

Dans de nombreuses villes de France, la pandémie de la Covid-19 a encouragé les réfugiés à se porter volontaires et prendre des mesures pour aider leurs communautés. À Orléans, [Sousana et Nabil](#), chef syrien et copropriétaire d'un restaurant, se sont mobilisés en proposant un buffet hebdomadaire pour le personnel soignant, en première ligne face au coronavirus.

« Si vous pouvez aider, n'hésitez pas à aider les autres »  
– Nabil



France, 16 juin 2020. Nabil et Sousana, propriétaires du restaurant le Narenj à Orléans, ont cuisiné pour le personnel soignant de leur ville pendant le confinement.  
© UNHCR/Kate Thompson Gorry

# DES STRUCTURES INSCRIVANT LA PARTICIPATION DES RÉFUGIÉS AU CŒUR DE LEUR PROJET

Les rencontres réalisées dans le cadre du travail de cartographie ont permis d'identifier de nombreuses structures dont les pratiques ont pu inspirer l'élaboration des précédentes recommandations. Parmi elles, le CEDRE, antenne du Secours Catholique – Caritas France à Paris, et la Fondation COS Quancard en Gironde ont témoigné de leur expérience autour de l'engagement bénévole des réfugiés. De même, l'Université Clermont Auvergne à Clermont-Ferrand a adopté une approche similaire dans le cadre d'un projet européen visant à travailler sur l'intégration des réfugiés au sein du milieu universitaire. Au-delà de ces témoignages qui ne sauraient à eux seuls renseigner sur l'ensemble des mécanismes permettant de promouvoir la participation des réfugiés, la richesse de la mobilisation des personnes déracinées pourrait également être illustrée par les pratiques mises en œuvre au sein de nombreuses autres structures.

## Le CEDRE : Faire de la mobilisation des personnes exilées une priorité



*Le CEDRE (Centre d'Entraide pour les Demandeurs d'asile et les Réfugiés), une antenne du Secours Catholique située à Paris, est exclusivement dédié à l'accueil et l'accompagnement des personnes exilées. Depuis 2017, le centre a fait de leur mobilisation l'une de ses priorités.*

En 2017, les équipes bénévoles et salariées du CEDRE ont mené une réflexion en collaboration avec les personnes accueillies. Ce temps de réflexion a abouti à la définition de nouveaux axes autour desquels orienter les actions du centre, permettant d'identifier la mobilisation des personnes exilées comme l'une des priorités à mettre en œuvre. L'appui des personnes exilées s'est étendu au-delà de la réflexion sur ces enjeux stratégiques, se révélant également précieux dans leur mise en œuvre. Leur implication dans les activités bénévoles du centre s'est progressivement développée. Un équilibre a été recherché entre le temps disponible, les envies et les compétences des bénévoles exilés, et les besoins du centre. Riches de leur connaissance des réalités vécues par les personnes exilées, certaines personnes accompagnées par le centre ont ainsi été impliqués dans des activités d'accueil, puis de plaidoyer. « Ça nous a beaucoup aidé d'avoir les personnes accueillies qui étaient capable de faire comprendre les choses parfois mieux que nous, car ils en sont passés par là », explique Marion Casanova, chargée d'accompagnement au CEDRE. « Ça permet d'affiner nos postures et ça aide dans nos discussions car

un collègue exilé peut parfois mieux se faire entendre ». L'expérience a démontré le caractère crucial du temps d'accompagnement des personnes exilées dans la découverte du bénévolat. L'équipe du CEDRE recommande avant tout de s'entendre sur la définition du bénévolat, qui n'est pas un emploi et n'implique aucune contrepartie, qu'elle soit financière ou autre. Cela permet non seulement d'assurer une expérience enrichissante pour le bénévole, mais aussi de faire face aux réticences des autres membres de l'équipe qui craindraient que le bénévolat soit envisagé comme un moyen d'obtenir des avantages personnels. Cela permet également de donner les clefs nécessaires aux bénévoles pour expliquer leur rôle à leur communauté et ainsi lever les ambiguïtés pouvant provenir d'une méconnaissance du bénévolat. L'équipe du CEDRE s'attache à bien définir l'organisation et le fonctionnement des missions bénévoles : formations à suivre, participation aux réunions, horaires à respecter. En retour, l'équipe s'engage à accompagner les bénévoles dans leur mission, à les former, à assurer la continuité de la vie d'équipe, et à les assister dans le règlement des difficultés rencontrées dans le cadre de la mission bénévole. Cela signifie également adapter les missions de bénévolat en prenant en compte la diversité des profils des bénévoles exilés. L'équipe du CEDRE a ainsi aménagé certains horaires en s'adaptant aux traditions culturelles des bénévoles. Afin de pallier les obstacles liés à leur situation financière, l'équipe a fait le choix de verser une aide aux bénévoles en situation de grande précarité. Si cette aide permet de couvrir les frais liés aux déplacements et aux repas, elle ne constitue néanmoins pas une forme de rétribution pour les missions bénévoles et demeure circonscrite aux jours où les missions sont effectuées. L'activité bénévole est en outre limitée à deux journées par semaine, dans l'objectif d'encourager l'implication des bénévoles exilés au sein d'autres structures. Envisagé comme un tremplin pour faciliter l'engagement et l'intégration des personnes exilées dans leur société d'accueil, le bénévolat au CEDRE place les personnes accueillies au cœur des processus de réflexion et de mise en œuvre des actions, leur permettant ainsi de développer une confiance en soi et des expériences valorisantes pour la suite de leur parcours.

## Fondation COS Quancard : Travailler en co-construction avec les bénévoles réfugiés



La fondation COS QUANCARD gère un CPH (Centre provisoire d'hébergement) et un CADA (Centre d'accueil pour demandeurs d'asile) en Gironde. En donnant un véritable rôle d'acteurs aux personnes accueillies et en valorisant leurs compétences, elle facilite leur intégration à travers des mécanismes de pair-aidance et de partage d'expérience.

En 2016, l'équipe professionnelle de COS Quancard s'est lancée dans le développement d'un « Pôle Solidarité » au sein de l'association. Ce Pôle d'entraide a été établi en collaboration avec des bénévoles, parmi lesquels un nombre important de personnes réfugiées et en demande d'asile qui avaient exprimé leur souhait d'apporter leur aide. Aujourd'hui, les personnes réfugiées ou en demande d'asile constituent près de 40% des bénévoles du Pôle. De nombreuses activités sont élaborées et mise en œuvre en co-construction avec les bénévoles réfugiés et en demande d'asile, qui participent aux réunions et sont consultés lors des prises de décision. Depuis la relecture et la traduction d'une newsletter jusqu'à l'animation d'ateliers d'information collectifs, les bénévoles réfugiés jouent un rôle actif d'interprètes, de médiateurs culturel et d'experts, forts de leurs expériences personnelles. Engagés dans l'élaboration du « Guide du réfugié » avec le soutien de l'association, ils apportent également une assistance logistique lors des installations dans un nouveau logement, dispensent des cours de langue aux membres de leur société d'accueil et s'investissent dans des formes de mentorat professionnel auprès d'autres réfugiés et demandeurs d'asile.

La valorisation de l'engagement bénévole est au cœur du dispositif. Les bénévoles signent une « charte du bénévole » comportant un certain nombre de règles, à l'instar du devoir de confidentialité. Des attestations leur sont délivrées, dans l'objectif d'une reconnaissance de leurs compétences pouvant constituer un véritable atout dans la suite de leur parcours d'intégration. Le bénévolat permet aux personnes réfugiées et en demande d'asile de retrouver confiance en elles, de pratiquer le français, de faire des rencontres et de répondre à une envie d'apporter leur contribution en retour de l'aide reçue dans le pays d'accueil. Anne Rouffi, adjointe de direction et cheffe de service du Pôle Intégration, explique l'importance de mettre en place des mécanismes

d'échange entre les bénévoles réfugiés et l'équipe professionnelle, sans catégorisation en fonction du statut de la personne. « Si beaucoup ont envie de participer, ça n'arrive pas par hasard. On les considère comme des partenaires, des gens d'expériences, on laisse le temps pour que puisse s'installer une relation de confiance et on leur laisse la possibilité d'être créatifs et de prendre des initiatives » précise-t-elle. « Ils nous disent tous que c'est important cette relation. Ils disent que c'est important qu'on leur ait fait confiance, que ça leur a permis de se lancer. La considération est importante pour que ça se produise. Le fait de se sentir associé, intégré dans le service en tant que partenaires, ça compte beaucoup. ». En retour, l'association bénéficie des compétences et du regard des bénévoles réfugiés, qui apportent de nouvelles perspectives et des savoirs permettant de parfaire les dispositifs en place.

L'association propose également des missions de bénévolat dans d'autres associations. Elle souhaite sensibiliser le tissu associatif à l'accueil, en témoignant de son expérience et en montrant ainsi qu'il est possible d'impliquer les réfugiés à tous les niveaux, notamment en les intégrant dans des comités de pilotage. Anne Rouffi met l'accent sur la nécessité d'accompagner les structures dans leur accueil des bénévoles réfugiés : « Il ne faut pas que ce soit un faux accueil de la part des associations, que les réfugiés se retrouvent relégués à des tâches subalternes. » Il s'agit alors de rassurer les structures et de les aider à valoriser le travail accompli par les réfugiés, pour faire du bénévolat une plateforme d'enrichissement mutuel.

## Université Clermont Auvergne : Intégrer les réfugiés dans le milieu universitaire



Depuis deux ans, l'Université Clermont Auvergne (UCA) s'est engagée à promouvoir l'intégration des réfugiés et le dialogue interculturel dans le cadre du [projet « coLAB - Un laboratoire pour de nouvelles formes de collaboration »](#). Ce projet à dimension européenne vise à faciliter la rencontre entre réfugiés et société d'accueil au sein des institutions académiques, en vue de renforcer la compréhension des situations des personnes réfugiés et en demande d'asile et de développer des pratiques inclusives en milieu universitaire.

En 2018, l'Université Clermont Auvergne a pris le parti de se mobiliser aux côtés d'autres universités européennes telles que la Haute Ecole Galilée et l'IHECS Academy en Belgique, la LUMSA en Italie et l'University of Arts London au Royaume-Uni, en participant au projet coLAB. Ce projet, mis en œuvre dans le cadre du [programme « Faisons vivre une culture démocratique et inclusive à l'école \(DISCO\) »](#) développé par l'Union européenne et le Conseil de l'Europe, vise à permettre aux réfugiés d'intégrer l'espace universitaire en tant que membres du personnel enseignant.

L'identification des enseignants réfugiés est un enjeu crucial, ainsi que le rappelle Cécilia Brassier-Rodrigues, Directrice du département Information et Communication à l'UCA : « Ils se posent beaucoup de question de légitimité : « Pourquoi moi ? Je ne suis pas mieux, je n'ai pas fait mieux que les autres ». Ils ont besoin qu'on leur propose, il faut créer une relation de confiance ». L'équipe de la direction de l'UCA a été épaulée par des structures locales dans sa recherche de candidats « Il faut une démarche pour les mobiliser, pour leur faire comprendre qu'ils ont une place ». Accompagnés par des professeurs référents, les enseignants réfugiés participant au projet ont ainsi pu transmettre leur savoir et faire bénéficier leurs étudiants de leur expertise.

Inclure les personnes réfugiées dans le corps enseignant constitue non seulement une opportunité de valoriser leurs compétences, mais également de promouvoir une approche différenciée et une meilleure compréhension de la situation des réfugiés. Les enseignants réfugiés apportent des idées nouvelles qui bénéficient à l'ensemble du personnel enseignant, venant renforcer la diversité au sein des programmes éducatifs. Ce partage est l'occasion de créer des ponts entre leur culture d'origine et celle de leur société d'accueil, facilitant ainsi l'intégration et le développement d'une compréhension mutuelle. « Ils ont envie de montrer à la société française qu'ils savent faire des choses et qu'ils ont envie de s'intégrer en France. Ils ont envie de témoigner auprès des deux publics et de rendre service aux autres » explique Cécilia Brassier-Rodrigues. Un projet qui illustre le rôle essentiel joué par les réfugiés dans la communication interculturelle, et souligne l'importance d'une approche englobant l'ensemble de la société pour soutenir l'intégration des personnes réfugiés et en demande d'asile.



# REMERCIEMENTS

Le bureau du HCR France tient à remercier l'ensemble des structures et des bénévoles qui ont rendu possible la réalisation de ce travail de recherche par leur contribution au questionnaire, aux entretiens et aux discussions de groupes, et par leur engagement aux côtés du HCR dans le cadre de plusieurs projets. L'ensemble des propos et des opinions recueillis a permis d'obtenir un éclairage substantiel et précieux sur l'engagement bénévole des personnes réfugiées et en demande d'asile dans les régions étudiées. Leur connaissance précise des enjeux et des territoires ainsi que leur engagement au cœur des activités solidaires ont permis de dégager des éléments concrets en vue de renforcer la communication à double sens avec les publics réfugiés et en demande d'asile, en favorisant l'implication de chacun.

## Nous remercions :

2 Choses Lune à Caen, AAJB (Association des Amis de Jean Bosco) à Caen, ACAPI (Association Calvadosienne d'Amitié et de Partage Internations) à Caen, ACARM09 à Montardit, Accueil Migrant-e-s en Clermontais à Clermont-l'Hérault, Act For Ref (Action internationale d'aide aux réfugiés) à Lyon, Acte 13 à Aix en Provence - Les Milles, Action Emploi Réfugiés Nouvelle-Aquitaine à Bordeaux, Action Emploi Réfugiés à Paris, ADSF (Agir pour la Santé des Femmes) à Paris, Agros Migrateurs à Paris, ALIFS (Association du lien interculturel familial et social) à Bordeaux, ALOTRA à Marseille, AQAFI (Aquitaine Afrique Initiatives) à Bordeaux, ARCAL à Caen, ARDHIS à Paris, AREVE (Accueil des Réfugiés en Val de l'Éyre), ARTS (Accueil Réfugiés Talence Solidarité) à Talence, Association Catholique pour l'Accueil et l'Accompagnement des migrants à Lyon, Association CHAAM à Bordeaux, AAJT (Association d'Aide pour les Jeunes Travailleurs) à Marseille, Association ÉCLORE à Wissembourg, Association Emmaüs de Caen, Association Foyer Notre Dame à Strasbourg, Association LOCs à Paris, Association Petits-déjeuners solidaires à Ouistreham, Association Revivre à Caen, Association Revivre à Paris, Association SARALOGISOL à Marseille, Association Themis à Strasbourg, Unis Cité Auvergne Rhône-Alpes à Clermont-Ferrand, Astérya à Paris, ASTI Martigues, ASTI Pessac, ASTI-RESF Asnières à Asnières-sur-Seine, Bibliothèques Sans Frontières à Montreuil, le Bureau d'Accueil et d'Accompagnement des Migrants à Paris, le CAMO à Ouistreham, CartONG à Chambéry, CASAS à Strasbourg, CASP (CPH-Centre Provisoire d'Hébergement) à Malakoff, Causons à Paris, Association Cecler (CADA) à Royat, Association Cecler (CARR-Centre d'Accueil pour Réfugiés Réinstallés) à Pessat-Villeneuve, Association Cecler (CPH-Centre Provisoire d'Hébergement) à Pessat-Villeneuve, Le CEDRE-Secours Catholique-Caritas France à Paris, CEEL (Collectif d'Entraide et d'Échanges Linguistiques) à Paris, Centre Primo Levi à Paris, Clowns Sans Frontières à Paris, Collectif Agir à Aix-en-Provence, Association La Caravelle à Marseille, Collectif pour l'Action Sociale à Aix-en-Provence, Collectif pour l'égalité des droits à Cenon, Collectif pour une autre politique migratoire à Strasbourg, Collectif Soutien Migrants 13 à Marseille, Collectif transbordeur à Marseille, le DAHLIR à Clermont-

Ferrand, Diar (Délégation interministérielle chargée de l'accueil et de l'intégration des réfugiés), Diaconat de Bordeaux, Dynam'eau à Bordeaux, EcoSila à Lyon, ELIA à Marseille, Emmaüs Sherwiller, Entreprendre pour Humaniser la Dépendance (Mouvement Habitat et Humanisme), ERIS à Lyon, Espace Bébé Parents Belle de Mai à Marseille, Espero à Paris, ESSIVAM à Taverny, Faire Village Ensemble à Cadenet, Fédération de l'Entraide Protestante-Gard à Sommières, Fédération de l'Entraide Protestante à Paris, Fédération du Rhône du Secours populaire français, la FEP Grand Est à Strasbourg, FIT à Clermont-Ferrand, Fondation COS QUANCARD à Bordeaux, Forum Réfugiés-Cosi - Siège à Lyon, Forum Réfugiés-Cosi à Clermont-Ferrand, France Terre d'Asile à Caen, France Terre d'Asile à Melun, France Terre d'Asile à Paris, France Terre d'Asile à Hérouville-Saint-Clair, Groupe 126 Amnesty International à Clermont-Ferrand, Guiti News, HUDA du service Trait d'Union à Caen, Infosdroits à Bordeaux, ISM Interprétariat à Paris, JRS France à Paris, JRS Strasbourg-antenne de JRS France, Antenne de Lyon de JRS Welcome, JRS Welcome à Clermont-Ferrand, JRS Welcome à Montpellier et dans l'Hérault, JRS Welcome à Marseille, Kabubu-l'amitié par le sport à Paris, KODIKO à Paris, la Cimade à Caen, la Cimade 63 à Clermont-Ferrand, la Cimade à Aix-en-Provence, la Fabrique nomade à Paris, la Maison des journalistes à Paris, la Ligue des droits de l'Homme-section de Caen, Le Temps d'un toit à Caen, Les Petits Déjeuners de Paris, la Ligue de l'enseignement, la Ligue des droits de l'Homme à Clermont-Ferrand, la Mairie de Pessat-Villeneuve, la Maisons de la sagesse-Traduire à Saint-Denis, makesense, Médecins du Monde à Caen, Médecins du Monde à Lyon, Médecins du Monde à Marseille, Meet My Mama à Paris, More in Common, NouvellePage, OSIRIS à Marseille, OUSTALITE à Lodève, Ovale Citoyen à Bordeaux, Parcours d'Exil à Paris, Parkrun Fontainebleau, Paroisse Saint-Michel à Paris, Première Urgence Internationale, Programme ELAN du Samu social de Paris, Réfugiés Bienvenue à Paris, Réseau des Réfugiés et en demande d'asile en France, Réseau Hospitalité à Marseille, le Réseau universitaire AIME à Bordeaux, Sauvages sur un plateau à Caen, Secours Catholique-Caritas France à Toulouse, Secours Catholique-Caritas France à Paris, Secours Catholique de Marseille, Secours Catholique du Gard, Secours Catholique-Caritas France à Montpellier, Secours Catholique-Caritas France-Délégation de la Gironde, Secours Populaire 63 à Clermont-Ferrand, Service diocésain de la Pastorale des migrants à Bordeaux, Simplon.co à Montreuil, SINGA France, SINGA Lyon, SOFAR (Solidarité Outre Forêt Accueil Réfugiés) à Soultz-sous-Forêts, Solidarité Issoire, Solidarités nouvelles pour le logement à Paris, SouriaLi, Sport International Solidaire à Samatan, Syrie Démocratie 33 à Pessac, TECHFUGEES France, Terre 2 Cultures, Terre d'Ancrages à Lyon, Terre des hommes France à Hérouville-Saint-Clair, Thot (Transmettre un Horizon à Tous) à Saint-Denis, Tissu Solidaire à Lyon, UniR Universités & Réfugié.e.s à Paris, Unis-Cité à Paris, United Sketches for Freedom, Université Clermont Auvergne à Clermont-Ferrand, Université Paris 13, WATIZAT à Paris, Welcome Bordeaux, Wintegreat Bordeaux, Wintegreat (EachOne) France, YEOBI à Paris et Montpellier et YOON France à Lyon.

# Définitions et références clés

## LA COMMUNICATION AVEC LES COMMUNAUTÉS DÉRACINÉES, UN ÉLÉMENT CLÉ DE LA PROTECTION

Le HCR considère comme crucial le fait de travailler en partenariat avec les personnes relevant de sa compétence à toutes les étapes de l'élaboration et de la mise en œuvre de ses programmes. Il s'agit de reconnaître la résilience, les capacités, les compétences et les ressources des personnes réfugiées et en demande d'asile et de s'appuyer sur celles-ci pour fournir une protection, des solutions, et soutenir les propres buts de la communauté. Cette approche ne se limite pas à une fonction particulière ou à un secteur de travail particulier ; elle doit guider l'ensemble du personnel de le HCR et de ses partenaires dans leur travail avec les réfugiés et les demandeurs d'asile. Cette approche nécessite de comprendre et de prendre en considération le contexte politique, la population d'accueil, les rôles assignés au genre, les dynamiques communautaires ainsi que les risques, les préoccupations et les priorités de protection. Elle nécessite également pour le HCR de reconnaître son rôle de facilitateur, ses limites en capacité et en ressources, la nature temporaire de sa présence ainsi que l'impact à long terme de ses interventions. Le travail en collaboration avec les communautés peut aider celles-ci à travailler à la prévention de problèmes sociaux et gérer directement ceux qui surviennent, plutôt que de s'attendre à ce que des acteurs extérieurs interviennent et assument ces responsabilités. Cette approche soutient les réfugiés et les demandeurs d'asile au niveau du rétablissement de modèles culturels familiers et des structures d'appui. En effet, son but est de renforcer la dignité et l'estime de soi des personnes déracinées et d'autonomiser tous les acteurs, afin de travailler ensemble pour soutenir les différents membres de la communauté dans l'exercice et la jouissance de leurs droits humains.<sup>16</sup>

### EN SAVOIR PLUS

UNHCR, *L'outil de l'UNHCR pour l'évaluation participative dans les opérations*, 2006, disponible à l'adresse suivante :

<https://www.refworld.org/docid/46e9231d2.html#:~:text=Refworld7CL'outildel,C3A9valuationparticipativedans lesopC3A9rations&text=LeprC3A9sentoutilestle,siC3A8geduHCRC3A0GenC3A8ve>

UNHCR, *L'approche communautaire dans les opérations de l'UNHCR*, 2008, disponible à l'adresse suivante :

<https://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=4c51413f2>

UNHCR, *Comprendre l'approche communautaire de la protection*, 2013, disponible à l'adresse suivante :

<https://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=570b5def4>

UNHCR, *Risk Communication and Community Engagement: Positive Practices from Europe during COVID*, 2020, disponible à l'adresse suivante : <https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/76787.pdf>

<sup>16</sup> Chapitre « 2.2 Qu'est-ce que l'approche communautaire ? », *L'approche communautaire dans les opérations de l'UNHCR*, UNHCR, 2008 <https://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=4c51413f2>

# LA PRISE EN COMPTE DES CRITÈRES D'ÂGE, DE GENRE ET DE DIVERSITÉ

### EN SAVOIR PLUS

UNHCR, *Politique du HCR sur l'âge, le genre et la diversité*, 2018, disponible à l'adresse suivante : <https://www.unhcr.org/fr-fr/age-genre-et-diversite-la-politique-du-hcr.html>

# LA TRANSPARENCE ET LA REDEVABILITÉ

La transparence fait référence au fait de « fournir des informations accessibles et opportunes aux parties prenantes et leur permettre d'évaluer les procédures, les structures et les processus organisationnels. » Cela nécessite d'informer les réfugiés et leurs représentants du mandat de protection du HCR, de ses politiques et ses capacités, et d'être ouvert sur ce que l'organisation peut concrètement fournir, à savoir ses limites potentielles en matière de ressources humaines et matérielles. Les personnes réfugiées peuvent alors prendre des décisions en connaissance de causes, sur leurs priorités et les résultats qu'elles pourraient raisonnablement escompter. Leur participation doit impérativement être garantie tout au long du processus et ne pas être limitée à certains aspects.

La redevabilité est le processus par lequel une organisation s'engage à répondre aux besoins des différentes parties prenantes et à les équilibrer, dans ses processus de prise de décisions et dans ses activités ; c'est aussi le processus par lequel elle concrétise cet engagement. En fournissant par exemple une protection, le personnel du HCR et de ses partenaires doit garantir que les personnes réfugiées et en demande d'asile sont en mesure de participer activement, qu'elles sont informées des risques de protection, et peuvent suivre les progrès réalisés en faisant face à ces risques. La redevabilité implique un éveil de conscience sur les droits et les responsabilités de chacun, ainsi que le développement des capacités des représentants à assumer leurs obligations (tels que les représentants de la communauté, les autorités locales et nationales, ainsi que le personnel du HCR et de ses partenaires).<sup>17</sup>

### EN SAVOIR PLUS

UNHCR, *La redevabilité envers les populations touchées (AAP)*, Emergency Handbook, version 3.2, disponible à l'adresse suivante : <https://emergency.unhcr.org/entry/42554/redevabilit-envers-les-populations-touchees-aap>

<sup>17</sup> Chapitre « 2.3.6 La transparence et la redevabilité », L'approche communautaire dans les opérations de l'UNHCR, UNHCR, 2008, disponible à l'adresse suivante : <https://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=4c51413f2>



Cette étude a été menée dans le cadre du projet « Volunteerism in response to the migrant and refugee situation in Europe » mené conjointement par le Bureau Europe de l'Agence des Nations Unies pour les réfugiés (HCR) et le programme des Volontaires des Nations Unies (VNU) que nous remercions tout particulièrement ainsi que la Fondation Generali - The Human Safety Net pour son soutien et son engagement financier en faveur de cette publication.

Étude portée par la représentation française du HCR, l'Agence des Nations Unies pour les réfugiés en France

Rédaction : Charlotte Bertrand  
Joséphine Lebas-Joly  
Yasemin Nun  
Céline Schmitt (dir.)

Responsable de la cartographie : Charlotte Bertrand

Conception graphique : Anne Bassam

#### NOUS CONTACTER

Tel : +33 1 44 43 48 58  
Email : [frapa@unhcr.org](mailto:frapa@unhcr.org)  
[www.unhcr.org/fr-fr/](http://www.unhcr.org/fr-fr/)



© Étude du Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés, septembre 2020. Ce document est publié en vue d'une diffusion publique. Tous droits réservés. Reproductions et traductions sont autorisées, sauf à des fins commerciales, à condition de mentionner la source.