

## Chapitre 2.11

# Créer des communautés accueillantes et hospitalières et restaurer la confiance envers le gouvernement

Accueillir et offrir l'hospitalité aux réfugiés réinstallés et restaurer leur confiance envers le gouvernement sont des buts cruciaux d'un programme de réinstallation des réfugiés; ces thèmes sont discutés dans l'ensemble de ce Manuel. Les stratégies visant à promouvoir l'hospitalité dans les systèmes clés comme les soins de santé et les services de placement professionnel, ainsi que dans des composantes spécifiques d'un programme d'intégration comme la réception et l'orientation, sont discutées dans d'autres chapitres.

Le présent chapitre porte sur les façons dont les pays de réinstallation peuvent favoriser plus largement un climat social dans lequel les réfugiés réinstallés se sentent bien accueillis, en sûreté et compris dans leurs rapports quotidiens dans les diverses communautés, le lieu de travail, l'école et dans les autres institutions de la société d'accueil, de sorte que la société d'accueil tire profit des réfugiés réinstallés. Il aborde les mesures possibles pour réaliser ces objectifs du point de vue de la communauté et du gouvernement, et dans les médias.





CRÉER DES COMMUNAUTÉS ACCUEILLANTES ET  
HOSPITALIÈRES ET RESTAURER LA CONFIANCE ENVERS LE  
GOUVERNEMENT



## Comment planifier et soutenir le développement de communautés accueillantes et hospitalières

En établissant un nouveau programme de réinstallation, il convient de donner la priorité à :

- ✓ solliciter l'appui des figures marquantes de la communauté sur les sites d'intégration au niveau local;
- ✓ définir une stratégie médiatique;
- ✓ préparer un dossier d'information pour les médias;
- ✓ identifier les experts en intégration dans les ministères pertinents;
- ✓ prendre des mesures pour octroyer aux réfugiés le droit de résidence permanente;
- ✓ prendre des mesures concernant la naturalisation.

À plus long terme, visez :

- ✓ des stratégies visant à obtenir la participation des principales instances locales et à renforcer leur capacité à appuyer l'intégration (par exemple les employeurs, les syndicats, les communautés religieuses et les pouvoirs publics locaux);
- ✓ des stratégies visant à renforcer les communautés ethnoculturelles et les institutions culturelles et religieuses;
- ✓ une planification et un cadre législatif pour la promotion de l'intégration et de la diversité culturelle;
- ✓ la création de programmes d'orientation multiculturels avant ou après l'arrivée;
- ✓ des stratégies pour contrer le racisme et la xénophobie;
- ✓ des stratégies médiatiques pour promouvoir la conscience et la compréhension de la communauté à propos de la réinstallation des réfugiés;
- ✓ des stratégies visant à protéger les droits de l'homme et à veiller à leur respect.

### Qu'est-ce qu'une communauté accueillante et hospitalière?

IL EXISTE un large consensus dans les pays de réinstallation existants sur l'idée qu'une communauté accueillante et hospitalière est une communauté qui :

- accepte et adopte la diversité des cultures, des races, des ethnies et des religions;
- encourage la diversité comme un atout des sociétés d'accueil;
- offre un appui aux nouveaux arrivants, afin qu'ils aient un accès équitable aux ressources de la société d'accueil et soient capables d'y

participer sur un pied d'égalité;

- aide les nouveaux arrivants à entretenir et à construire leurs connexions avec leur culture d'origine et avec la communauté d'accueil;
- favorise un environnement libre de xénophobie, de racisme et de discrimination;
- favorise la compréhension de la nature et des conséquences de l'exil et de la réinstallation au niveau du gouvernement, des institutions et de la

communauté;

- s'implique en faveur de la protection et de la promotion des droits de l'homme sur le plan national et international.
- Cependant, dans le contexte de l'intégration, il est important que l'hospitalité soit vue dans sa dimension de réciprocité, les réfugiés réinstallés bénéficiant eux aussi d'occasions de comprendre la culture du pays d'accueil et de s'y insérer. Les stratégies pour y parvenir sont discutées au chapitre 2.7.

## Des communautés hospitalières comme ressources d'intégration et de reconstruction

Un environnement accueillant et hospitalier peut soutenir l'intégration des réfugiés réinstallés :

- en les aidant à se sentir de nouveau en sécurité dans leur nouveau pays, puisque la peur et l'anxiété résultant d'événements traumatiques persistent souvent longtemps après l'arrivée;
- en les aidant à avoir un sentiment d'appartenance;
- en faisant en sorte que les réfugiés réinstallés soient en mesure d'accéder aux ressources qui sont nécessaires à leur réinstallation et à leur participation à la communauté et aux institutions de la société d'accueil;
- en renforçant les communautés culturelles, et en améliorant ainsi l'accès des nouveaux arrivants au soutien social et en leur permettant de retrouver leurs institutions et pratiques culturelles et religieuses;
- en favorisant un climat de compréhension, d'acceptation et de tolérance envers les gens ayant un parcours de réfugié, augmentant leurs chances d'établir des liens significatifs avec des personnes et des institutions de la société d'accueil;
- en restaurant en eux la confiance envers les autres, souvent perdue au cours de leur expérience de réfugié, notamment envers les membres du gouvernement et les autres personnes détentrices d'autorité;
- en affirmant qu'on croit ce qu'ils disent et qu'ils ont le droit à la protection du pays d'accueil et à être traités avec respect et dignité.

Dans un environnement où ils sont bien accueillis, les réfugiés réinstallés ne sont pas seulement en meilleure position pour apporter la contribution de leurs compétences et de leurs qualités, mais ils ont aussi une plus grande motivation à le faire. En facilitant l'accès aux ressources et en favorisant les conditions permettant aux réfugiés réinstallés de se mettre en relation avec les systèmes et les personnes de la société d'accueil, on contribue aussi à prévenir leur marginalisation sociale et économique. La compréhension et le respect mutuels entre les réfugiés réinstallés et la société dans son ensemble aident à construire une société socialement cohésive et harmonieuse. Les bénéficiaires ne sont pas seulement les réfugiés réinstallés, mais aussi d'autres groupes comme les autochtones et les handicapés.

### Facteurs affectant la qualité de l'accueil et le degré d'hospitalité

Beaucoup de réfugiés réinstallés proviennent de pays où le gouvernement et le secteur privé sont souvent impliqués dans des violences et des persécutions. Pour cette raison, les réfugiés peuvent être très sensibles aux injustices dans la



**« Si le 'climat' (social) n'est pas bon, la réinstallation est beaucoup plus difficile. »**

Un agent de réinstallation



COMMUNAUTÉ



CRÉER DES COMMUNAUTÉS ACCUEILLANTES ET  
HOSPITALIÈRES ET RESTAURER LA CONFIANCE ENVERS LE  
GOUVERNEMENT



société d'accueil, ou avoir une certaine crainte ou un manque de confiance envers les détenteurs d'autorité (comme les enseignants ou les policiers). Ces facteurs peuvent affecter leur confiance en eux-mêmes, leur ouverture aux rencontres dans la société d'accueil et leurs interactions avec des systèmes clés comme l'école et les responsables des services sociaux.

La faible connaissance de la langue de la société d'accueil est un autre facteur significatif.

“  
« **Quand les gens vous accueillent et que vous vous sentez bien, vous partagez vos idées.** »  
Un réfugié réinstallé

La situation de la société d'accueil a aussi une influence, par exemple :

- l'existence de groupes s'intéressant aux droits de l'homme, aux réfugiés et au renforcement de la démocratie (par exemple des groupes religieux et des groupes de défense des droits de l'homme)
- l'existence de communautés ethnoculturelles établies et leur capacité à contribuer à construire un environnement accueillant et hospitalier;
- l'existence de cadres législatifs et de politiques et programmes concernant la diversité culturelle;
- le degré de compréhension, de la part de la société et du gouvernement, des raisons qui ont poussé les réfugiés réinstallés à quitter leur pays d'origine;
- le degré de soutien à la diversité culturelle et raciale et à la tolérance au niveau du gouvernement et de la société.

## L'attitude des médias, de la société et du gouvernement

DANS LA PLUPART des sociétés il existe divers points de vue sur les questions liées aux réfugiés. Quand ces points de vue trouvent une expression concrète dans les interactions individuelles et les pratiques des gouvernements et des institutions, ou bien dans les médias, les attitudes négatives peuvent amener les réfugiés réinstallés à ne pas se sentir les bienvenus.

Le racisme et la xénophobie sont particulièrement préoccupants. Outre qu'ils compromettent la sécurité des réfugiés réinstallés, le racisme et la xénophobie peuvent contribuer à des problèmes psychologiques comme l'anxiété et la dépression; affecter l'accès aux ressources d'intégration (comme le logement et l'emploi); et entraver leur

participation à la société d'accueil<sup>1</sup>.

Divers facteurs peuvent contribuer à l'indifférence ou à l'hostilité envers les réfugiés réinstallés, et il faudra qu'ils reçoivent une réponse de la part des gouvernements et d'autres instances concernées par la réinstallation des réfugiés et les droits de l'homme, par exemple :

- une antipathie générale envers l'immigration, basée sur la croyance que les réfugiés et immigrants seront en concurrence pour des ressources insuffisantes ou menaceront la façon de vivre du pays d'accueil. Ceci est particulièrement préoccupant pour les réfugiés réinstallés dont l'apparence physique ou les pratiques culturelles et religieuses les distinguent de la culture dominante;

- l'impression que les réfugiés réinstallés reçoivent davantage d'appui du gouvernement que les ressortissants eux-mêmes;
- une certaine confusion du public quant à l'identité et au parcours des réfugiés. Les attitudes négatives envers les demandeurs d'asile peuvent aussi viser les réfugiés réinstallés. La mise en cause des motifs et de la crédibilité des demandeurs d'asile peut rappeler douloureusement aux réfugiés réinstallés les situations, au cours de leur exil, où ils n'ont pas été crus et où on n'a pas jugé nécessaire de les protéger. S'ils pensent que les demandeurs d'asile sont traités de façon injuste, les réfugiés réinstallés peuvent perdre confiance dans la bienveillance de la société d'accueil.

- les attitudes envers la migration et la réinstallation de la part de la communauté et du gouvernement;
- l'approche suivie par les médias de la société d'accueil;
- le degré de soutien à la protection et à la promotion des droits de l'homme, au niveau de la communauté et du gouvernement;
- la tradition d'accueil du pays.

### Questions à prendre en compte pour faciliter le développement de communautés accueillantes

L'importance du partenariat et des engagements locaux

Le gouvernement a un rôle important dans l'encouragement de l'hospitalité par l'élaboration du cadre législatif, la planification et le financement d'activités qui renforcent la capacité d'accueillir des réfugiés.



COMMUNAUTÉ



CRÉER DES COMMUNAUTÉS ACCUEILLANTES ET  
HOSPITALIÈRES ET RESTAURER LA CONFIANCE ENVERS LE  
GOUVERNEMENT

Cependant, l'intégration de réfugiés réinstallés s'effectue de façon très localisée dans les communautés, le lieu de travail et les institutions de la société d'accueil. L'expérience de pays de réinstallation indique qu'il est crucial d'obtenir la coopération et la participation des principales instances locales, en particulier :

- employeurs et syndicats;
- associations de quartier;
- groupes religieux;
- communautés scolaires;
- pouvoirs publics locaux (désignés de façons diverses selon les pays, par exemple « communes » ou « municipalités »);
- groupes et services ethnoculturels;
- les médias;
- organisations de défense des droits de l'homme.

L'engagement de la communauté est important, non seulement pour offrir l'hospitalité aux nouveaux arrivants, mais parce qu'il peut aider à stimuler la compréhension et l'appui envers la réinstallation des réfugiés.

### Comment gérer les conflits liés aux pratiques culturelles

Comme indiqué ci-dessus, il est important que les réfugiés réinstallés soient encouragés à préserver leur culture d'origine. Cependant, dans certains cas les différences de pratiques culturelles entre les réfugiés réinstallés et le reste de la société peuvent être une source d'inquiétude ou de conflit :

- Certaines pratiques culturelles peuvent être considérées comme dangereuses, malsaines ou répugnantes dans le pays d'accueil. Par exemple, dans certains pays, des lois interdisant la pratique de la mutilation génitale féminine ont été votées pour ces raisons (voir le chapitre 3.2).
- Certaines pratiques culturelles peuvent être dans l'intérêt de certains membres de la communauté des réfugiés, mais peuvent être considérées par la société d'accueil comme contraires à l'intérêt des autres. Par exemple, les méthodes de discipline concernant les enfants dans certaines communautés de réfugiés peuvent être considérées comme brutales dans les pays de réinstallation. De même, les points de vue sur les relations entre hommes et femmes dans certains pays peuvent être considérés par les sociétés d'accueil comme défavorisantes pour les femmes, du point de vue social et économique.
- Certaines pratiques peuvent s'écarter des normes de la société d'accueil au point de mettre les réfugiés réinstallés dans une position de conflit ou d'isolement qui leur nuit.

La façon de gérer ce type de conflits dépend à la fois du problème et du pays d'accueil. Comme on l'indique ailleurs dans ce manuel, l'intégration implique la réciprocité : les réfugiés réinstallés s'adaptent aux façons d'être de leur nouveau pays,

## L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

**La promotion de l'inclusion sociale et de la compréhension au Danemark et en Irlande**

• Une municipalité danoise a financé l'inscription de réfugiés à des clubs sportifs locaux et des jardins communautaires. Ainsi les réfugiés réinstallés peuvent rencontrer, sur un pied d'égalité, des Danois ayant des intérêts communs.	• Dans la région de Shannon, en Irlande, les réfugiés vont parler de leur expérience dans des écoles et des associations rurales locales, procurant ainsi à de nombreux Irlandais leur premier contact avec des gens ayant une autre origine culturelle et ethnique.
--	--

et les sociétés d'accueil apprennent à connaître les pratiques des communautés de réfugiés et s'y adaptent elles-mêmes. Ainsi, la plupart des sociétés d'accueil gèrent les pratiques culturelles conflictuelles au moyen d'une série de stratégies, dont les suivantes :

- apprendre à la société dans son ensemble à être plus tolérante et à faire une place aux valeurs, aux croyances et aux pratiques des nouveaux arrivants;
- la médiation et la construction de ponts entre les communautés de réfugiés et la société;
- la sensibilisation et l'éducation des communautés de réfugiés.

**Initiatives visant à susciter des communautés accueillantes**

Faire participer toute la société

Dans beaucoup de pays, les groupes et institutions communautaires (comme les groupes religieux et les syndicats) ont joué un rôle important pour favoriser l'accueil et l'hospitalité en :

- créant des activités de sensibilisation et des stratégies pour combattre le racisme et la xénophobie dans leur secteur et dans l'ensemble de la société;
- favorisant la participation des réfugiés aux institutions locales et aux organisations telles que les écoles, les clubs, les associations et les lieux de culte;
- faisant en sorte que les réfugiés réinstallés soient représentés dans les postes administratifs et décisionnaires. Par exemple, dans divers pays les syndicats ont cherché à susciter la participation active des réfugiés et des immigrants;
- prenant des mesures pour que les institutions et organisations locales soient adaptées aux réfugiés réinstallés;
- soutenant des événements culturels comme les festivals et les journées spéciales;
- contribuant à des programmes bénévoles de soutien social et parrainage.







## L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

### La participation communautaire à la réinstallation des réfugiés au Canada

LE CANADA a une longue histoire de participation communautaire à la réinstallation des réfugiés. Les Canadiens ont reçu en 1996 la Médaille Nansen en récompense de leur action humanitaire en faveur des réfugiés.	Dans les environs de Saskatoon, une Coalition de bénévoles travaille avec les nouveaux arrivants pour informer les habitants et leur permettre de répondre aux besoins et aux préoccupations des réfugiés. La Coalition a créé un centre sans rendez-vous qui fournit des informations aux nouveaux arrivants et facilite leur intégration à la population de Saskatoon et des environs. Ce centre offre une aide à l'emploi, des contacts sociaux et des activités de formation linguistique formelle et informelle. La Coalition offre aussi une formation professionnelle aux soignants, aux enseignants et autres intervenants en accueil sur les questions affectant les réfugiés, comme l'impact de la torture et des traumatismes. Grâce à des alliances avec d'autres services gouvernementaux et non gouvernementaux, il contribue à faire en sorte que les programmes et systèmes importants comme les écoles et les services d'emploi soient adaptés aux besoins des nouveaux arrivants. Des sessions d'information pour le grand public et la communauté sont organisées régulièrement pour célébrer les efforts des nouveaux arrivants et des bénévoles, et pour assurer une sensibilisation aux questions concernant les réfugiés au niveau mondiale et au Canada.	Le Conseil et la Coalition ont tous deux un rôle actif dans l'appui au programme canadien de parrainage privé, en promouvant le programme dans leurs communautés et en offrant une formation et un appui aux parrains. Le succès de ces deux réseaux est dû en grande partie à leur capacité à impliquer dans leur travail diverses instances de la communauté. Bien qu'ils reçoivent un certain financement de sources gouvernementales et non gouvernementales, beaucoup de leur travail reste effectué par des bénévoles. Ces instances apportent au parrainage et à la réinstallation de réfugiés une importante contribution en termes, entre autres, de main-d'œuvre, et elles assurent un lien direct entre les réfugiés réinstallés et la société dans son ensemble. Au travers de leurs contacts personnels avec les réfugiés, les ressortissants acquièrent une meilleure appréciation de l'expérience et de la culture des réfugiés réinstallés. Ceci favorise la tolérance et la compréhension, ce dont tirent profit à la fois les réfugiés réinstallés et leur nouvelle communauté. Le fait que la Coalition et le Conseil aient tous deux un large public bien informé, renforce aussi leur capacité à contribuer aux politiques du gouvernement et, au besoin, à se faire les défenseurs de la cause de la réinstallation des réfugiés.
Cette implication est à l'œuvre dans le travail du Conseil interconfessionnel pour l'immigration du Manitoba ( <i>Manitoba Inter-Faith Immigration Council</i> ), créé en 1968 pour apporter un soutien social et moral aux nouveaux arrivants. Ce travail est réalisé à la fois par des bénévoles et par des travailleurs rémunérés dont beaucoup sont eux-mêmes des immigrants ou ont été des réfugiés. Le Conseil est ouvert à tous les groupes religieux; actuellement il compte des membres des groupes suivants : anglicans, baha'i, hindous, juifs, luthériens, mennonites, musulmans, presbytériens, catholiques, sikhs et l'Église unie du Canada ( <i>United Church</i> ). Le Conseil offre aux réfugiés réinstallés une orientation, une aide à l'installation et un logement, ainsi que des informations sur les services de soins de santé et autres, et une redirection vers ces services. Au travers d'un programme de bénévoles, il propose aux réfugiés réinstallés des rencontres, une formation linguistique informelle et une aide aux pratiques quotidiennes, et une mise en rapport avec d'autres activités sociales et récréatives au Manitoba.		



Le renforcement de la capacité dans les communautés ethniques

Le Chapitre 2.3 aborde certaines des façons dont le pays d'accueil peut soutenir le développement de communautés ethnoculturelles, en particulier, les organisations et services ethnoculturels, afin d'améliorer le soutien social en faveur des réfugiés réinstallés.

Ces communautés et leurs organisations ont aussi un rôle important dans la constitution de communautés hospitalières et accueillantes. Elles peuvent :

- entreprendre des activités de défense et de sensibilisation pour promouvoir la compréhension des communautés de réfugiés;
- servir de médiateurs en cas de conflits socioculturels entre les communautés de réfugiés et la société d'accueil;
- aider les réfugiés à s'impliquer dans la prise de décisions dans leur entreprise, leur communauté et à des niveaux politiques plus larges;
- fournir des conseils culturels aux gouvernements, aux fournisseurs de services et aux autres institutions afin qu'ils soient à même de répondre judicieusement aux réfugiés réinstallés;
- soutenir la création de programmes et d'installations pour les nouveaux arrivants afin de promouvoir la rétention et l'identification culturelles (par exemple : groupes de soutien, événements culturels, projets artistiques communautaires, centres communautaires ethniques, lieux de culte, programmes ethniques de radio et de télévision, presse et bulletins ethniques);
- fournir des possibilités de participation civique. À cet égard, les communautés ethnoculturelles fournissent un environnement relativement 'sûr' dans lequel les réfugiés réinstallés peuvent acquérir de la confiance et des compétences quant au processus participatif. Ils peuvent ensuite appliquer ce qu'ils auront appris dans ce contexte à la participation à divers forums de la société dans son ensemble;
- permettre aux communautés de réfugiés de participer de façon plus équitable à la société d'accueil par l'action collective.

Il se peut que des styles de leadership et des dynamiques se soient développés qui fonctionnaient sous des régimes autoritaires et corrompus (par exemple le soupçon permanent ou la confiscation des pouvoirs), mais qui vont à l'encontre de leur participation plus large aux sociétés d'accueil. Des initiatives de renforcement de la capacité peuvent contribuer à résoudre ce problème.

Le travail avec les médias

Les médias ont une grande influence sur les attitudes de la communauté sur diverses questions, dont la réinstallation des réfugiés<sup>2</sup>. Dans de nombreux pays, le personnel d'intégration a



### Favoriser l'hospitalité dans les nouveaux pays de réinstallation

L'expérience de nouveaux pays de réinstallation montre qu'il convient de donner la priorité à l'obtention de l'appui de grandes figures communautaires et des gens qui « font l'opinion ». Au Bénin, par exemple, une fois que les sites locaux ont été sélectionnés, on a organisé des séances d'information avec des chefs traditionnels et de district, des maires et des représentants de quartier, dans le but de promouvoir la tolérance et la compréhension envers les réfugiés ainsi que de solliciter leur collaboration et leur soutien.



**« Mes voisins sont des gens très gentils. Un jour, j'étais malade: j'avais des douleurs dans les reins, et mon mari a demandé de l'aide aux voisins. Ils ont appelé un médecin, et en plus ils l'ont payé eux-mêmes parce que nous n'avions pas assez d'argent. »**

Un réfugié réinstallé



COMMUNAUTÉ



## Messages clés pour la communication avec les communautés d'accueil et les médias

LE TON et les messages clés communiqués aux médias et aux communautés d'accueil devront être adaptés selon le pays concerné.

On peut envisager les messages suivants :

- placer la réinstallation dans un contexte mondial pour montrer que le pays d'accueil est un parmi de nombreux pays qui se partagent la tâche d'accueillir des réfugiés;
- souligner que les réfugiés ont été forcés de quitter leur pays pour assurer leur propre sécurité;
- fournir des informations sur les procédures utilisées par le HCR et le pays d'accueil pour sélectionner les réfugiés. Ceci aidera à contredire

l'idée fausse que les réfugiés réinstallés émigrent avant tout pour des raisons économiques, et à montrer que des mesures sanitaires et de vérification des antécédents ont été prises;

- souligner ce que le pays a à offrir aux réfugiés réinstallés (par exemple l'hospitalité et l'absence de persécutions);
- expliquer quels soutiens sont disponibles aux réfugiés réinstallés, pour répondre à l'impression que les réfugiés réinstallés reçoivent un meilleur traitement que les ressortissants;
- souligner l'apport des réfugiés réinstallés à la société d'accueil. On peut

citer des exemples de réfugiés célèbres ou des recherches internationales sur les bénéfices sociaux et économiques de l'immigration et de la réinstallation (voir les chapitres 1.1 et 1.2);

- fournir des informations sur les pays concernés;
- fournir des informations sur la façon dont les personnes et les communautés peuvent contribuer à la réinstallation des réfugiés. Bien que ces messages portent spécifiquement sur la réinstallation des réfugiés, on peut aussi aborder des questions plus vastes, comme la remise en question des stéréotypes sur certaines cultures ou certaines races.

travaillé en étroite collaboration avec les médias afin de mieux faire comprendre à la société l'expérience des réfugiés et sensibiliser aux avantages de la réinstallation, tant pour les réfugiés eux-mêmes que pour la société d'accueil.

Par contre, les médias peuvent aussi refléter des attitudes négatives, entretenues dans certains secteurs de la société, qui peuvent non seulement alimenter un sentiment hostile aux réfugiés, mais aussi créer de la peur et de l'anxiété chez les réfugiés réinstallés. Comme ils sont la principale source d'informations des réfugiés au début de leur période de réinstallation, les médias ont une grande influence sur leurs impressions de leur nouvelle société et la qualité de l'accueil qu'on leur réserve. Ceci est un facteur important à garder à l'esprit dans le travail avec les médias; il met en lumière la nécessité pour le personnel d'intégration d'effectuer un suivi des médias qui couvrent le thème des réfugiés.

L'expérience des pays de réinstallation montre que bien qu'il soit impossible de contrôler la façon dont les médias rendent compte des questions liées aux réfugiés, les personnes qui appuient l'intégration au niveau gouvernemental ou communautaire peuvent être préparées par les moyens suivants :

## Le travail avec les médias pour promouvoir un environnement accueillant et hospitalier pour les réfugiés réinstallés

### SUGGESTIONS :

- entretenir des relations avec les journalistes;
- appliquer des stratégies pour renforcer la capacité des personnes ayant un rôle clé dans l'intégration (au niveau gouvernemental et communautaire) à travailler efficacement avec les médias (par exemple en les formant ou en rédigeant des manuels servant de ressources);
- obtenir la coopération des personnages en vue ou respectés, en tant que porte-parole de la réinstallation des réfugiés (par exemple en rédigeant des éditoriaux sur la réinstallation des réfugiés à l'intention des quotidiens, ou en participant à des entretiens à la radio et à la télévision);
- lire la rubrique du courrier des lecteurs dans la presse et écouter les émissions de radio faisant intervenir les appels d'auditeurs, pour trouver des arguments positifs à reprendre ou des vues erronées à réfuter en matière de réinstallation des réfugiés;
- contacter les établissements d'éducation pour que le thème des réfugiés soit abordé dans les cours des premières années universitaires et la formation professionnelle des journalistes;
- utiliser les médias populaires comme les magazines féminins et les séries télévisées pour parler du thème des réfugiés;
- financer par des bourses la création de films documentaires et de fiction et des œuvres théâtrales sur le thème des réfugiés;
- créer des prix récompensant la qualité de la couverture des thèmes des réfugiés et de leur réinstallation.

- avoir des informations précises et succinctes préparées à l'avance pour mettre à la disposition des médias. Dans certains pays, des dossiers de presse formels ont été créés;
- bien réfléchir avant de solliciter la couverture médiatique d'afflux spécifiques de réfugiés, notamment dans les pays émergents où la valeur de la réinstallation en termes d'originalité peut susciter de forts intérêts. Les réfugiés réinstallés n'apprécient eux-mêmes pas toujours cette couverture, notamment dans les pays accueillant peu de réfugiés et où ils peuvent être facilement identifiés. Les nouveaux arrivants sont peu préparés à se présenter dans les médias, en particulier s'ils ne maîtrisent pas la langue du pays d'accueil. Il y a aussi le risque qu'un problème mineur attire une couverture médiatique intense et, peut-être, sensationnaliste, et compromette l'appui à long terme de la part du gouvernement et de la communauté;
- élaborer une stratégie médiatique. Ceci est particulièrement important au niveau du gouvernement. Typiquement, ceci implique de créer un comité ou un groupe de travail où sont représentées les institutions concernées, et de désigner des porte-parole. Pour assurer la cohérence de la communication avec les médias, il est bon de s'entendre sur des messages clés. Un suivi régulier de la stratégie permet d'adapter la réponse aux circonstances.

« Il est difficile de surmonter l'impression qu'on vous considère comme handicapé parce que vous avez été un réfugié; vous avez sans arrêt l'impression qu'il faut prouver qui vous êtes. »  
Un réfugié réinstallé



CRÉER DES COMMUNAUTÉS ACCUEILLANTES ET  
HOSPITALIÈRES ET RESTAURER LA CONFIANCE ENVERS LE  
GOUVERNEMENT

## Points à connaître concernant la façon dont les médias rendent compte des questions liées aux réfugiés

LES JOURNALISTES travaillent souvent avec des échéances très rapprochées et sont sous pression pour rédiger des articles « intéressants ». Certains peuvent refléter des attitudes négatives de la communauté d'accueil, ou peuvent être soumis aux pressions des propriétaires des médias ou des rédacteurs en chef pour présenter d'une certaine façon les questions liées aux réfugiés. Ceci peut entraîner :

- le sensationnalisme sur le thème des réfugiés, souvent couvert dans un contexte étroit;
- des stéréotypes inexacts et négatifs au sujet des minorités ethniques;
- l'attribution de certains problèmes à des communautés de réfugiés sur la base de l'appartenance ethnique sans considérer d'autres facteurs tels que le chômage structurel, l'exclusion sociale ou l'expérience<sup>3</sup>.

D'autre part, la couverture peut être positive mais reléguée à une rubrique portant sur les apports ethnoculturels comme la cuisine ethnique, la musique, les costumes traditionnels et les festivals. Bien que ces aspects soient importants, ils sont souvent mis en avant au détriment des apports économiques, civiques et intellectuels des réfugiés réinstallés.



## Compréhension et accueil au travers des médias ethniques

BEAUCOUP DE PAYS DE réinstallation ont aidé les communautés ethnoculturelles à créer des médias ethniques comme des stations ou des programmes de radio et de télévision, des journaux et des magazines.

Ce sont d'importantes sources d'information sur l'actualité d'autres pays; ils favorisent la rétention culturelle et sont un moyen pour les réfugiés réinstallés d'apprendre à connaître, dans leur propre langue, leurs droits et les ressources disponibles dans le pays d'accueil.

## L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

## Utilisation des mass médias

• La série télévisée australienne de grande écoute Neighbours (les Voisins) a diffusé plusieurs épisodes où des personnages enfants aidaient un réfugié. Dans ce cadre, l'émission abordait la situation du pays d'origine du réfugié, ses raisons de partir et sa peur systématique envers les autorités.	Bill ont abordé la persécution raciale de réfugiés kosovars et les problèmes de ceux qui ne parvenaient pas à faire reconnaître leurs qualifications professionnelles dans la société d'accueil.	permettent aussi d'aborder les problèmes, les mythes et les préjugés plus à fond et de façon plus personnelle. Le personnel d'intégration peut jouer un rôle en encourageant les producteurs de télévision, de radio et de magazines à aborder les thèmes de la réinstallation, et en leur fournissant de la documentation pertinente sur les données de base et les recherches.
• De même, plusieurs épisodes de l'émission policière britannique The	• Dans beaucoup de pays, les magazines féminins ont publié des articles basés sur des cas de femmes réfugiées. Non seulement ces approches atteignent un vaste public mais	

## Renforcer la capacité au niveau du gouvernement

Les pays de réinstallation ont mis en oeuvre diverses initiatives pour que les services et programmes gouvernementaux soient adaptés aux communautés de réfugiés et d'immigrants, par exemple :

- Des documents de planification ou des stratégies reflétant un engagement formel du gouvernement en faveur de l'intégration et/ou de la diversité culturelle et définissant les façons dont ils seront mis en oeuvre dans l'ensemble du gouvernement. Parmi les exemples figurent le *New Agenda for a Multicultural Australia*, en Australie, et la *Politique d'intégration* en Suède;
- Des comités consultatifs à de hauts niveaux de gouvernement pour faciliter la planification, la mise en oeuvre et le suivi de l'intégration et l'acceptation de la diversité. Dans beaucoup de pays ces comités comportent des représentants des communautés de réfugiés et des immigrants;
- Des politiques spécialisées et des unités de programme au sein des ministères pour faire en sorte que les politiques et les activités du gouvernement soient adaptées aux besoins des communautés de réfugiés et d'immigrants. Dans certains cas, ces unités peuvent aussi fournir un soutien et une assistance techniques aux agents du gouvernement impliqués dans la fourniture de services (par exemple beaucoup de services de police possèdent une cellule de liaison avec les communautés ethniques). Les pays commençant à peine à accueillir des réfugiés ou n'en

L'INTÉGRATION  
EN PRATIQUELe développement des  
compétences  
médiatiques en  
Grande-Bretagne

La loterie nationale britannique a régulièrement recours à un conseiller médiatique pour donner une formation à des organisations ethnoculturelles et non gouvernementales aux compétences de présentation dans les médias. L'accent porte sur la promotion d'images positives des réfugiés et des questions les concernant.





CRÉER DES COMMUNAUTÉS ACCUEILLANTES ET  
HOSPITALIÈRES ET RESTAURER LA CONFIANCE ENVERS LE  
GOUVERNEMENT

## L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

### La voix des réfugiés en Suède

LA MUNICIPALITÉ de  
Lulea en Suède a créé  
un Conseil des  
immigrants qui donne  
la parole aux réfugiés  
et aux immigrants. Les  
conseillers  
municipaux assistent  
aux réunions, et leurs  
propositions et  
commentaires sont  
soumis aux réunions  
du conseil municipal.

- accueillant pas beaucoup peuvent aussi rechercher et appuyer des “experts en intégration” au sein des ministères concernés.
- Des initiatives visant à faire en sorte que les gens ayant eu un parcours de réfugiés et d’immigrants soient représentés dans la main-d’œuvre du secteur public (par exemple des programmes en faveur de l’égalité des chances, et les stages). Elles montrent l’engagement de la société d’accueil en faveur de l’intégration des réfugiés réinstallés (et fournissent aussi des possibilités d’emploi et un moyen grâce auquel les réfugiés peuvent apporter une contribution);
  - Une législation visant à promouvoir l’égalité des chances ou prévenir la discrimination en fonction de la race, de l’appartenance ethnique, de la religion ou du pays d’origine. Typiquement, une telle législation porte sur l’accès à une vaste gamme de ressources, dont les lieux publics, les véhicules, l’emploi, le logement, les biens et services, l’éducation et la propriété immobilière. Dans certains pays, les droits particuliers des réfugiés et des immigrants sont inscrits dans la législation. Par exemple, aux Etats-Unis, le *Civil Rights Act* établit le droit des gens ne maîtrisant pas bien la langue à disposer d’un interprète lorsqu’ils s’adressent aux services subventionnés par l’État fédéral. Divers pays ont aussi voté des lois en faveur de la tolérance raciale et religieuse et de la prévention du racisme et de la xénophobie. Généralement, la législation dans ces domaines prévoit aussi la création d’une instance indépendante conçue pour enquêter sur les infractions, examiner d’autre législation pour en assurer la conformité, et mener des activités de sensibilisation;
  - La signature des principaux accords internationaux de promotion et de protection des droits de l’homme. Certains pays ont aussi créé des instances chargées de surveiller la législation et activités du gouvernement pour vérifier le respect des droits de l’homme au niveau national, par exemple la *Human Rights and Equal Opportunity Commission* en Australie et le bureau du *Human Rights Commissioner* en Nouvelle-Zélande;
  - Des programmes visant à promouvoir une meilleure compréhension des questions de réinstallation et des réfugiés dans le monde, et la valeur de la diversité culturelle, et/ou à lutter contre les attitudes négatives de la société envers l’immigration et la réinstallation. Ceux-ci ont utilisé diverses stratégies, dont la publicité à la télévision et à la radio, les affiches et les brochures, la documentation imprimée et les sites Web.

### L’octroi de la résidence permanente et de la citoyenneté

La sécurité de résidence et l’égalité juridique dans les pays d’accueil sont importantes notamment au début de la période de réinstallation. Conscients de ce fait, la plupart des pays accordent aux réfugiés réinstallés la résidence permanente et



## Comment la législation contribue-t-elle à créer une communauté accueillante et hospitalière?

LA LÉGISLATION peut servir à créer des moyens de dissuasions efficaces, à établir des normes de comportement approprié et à fournir aux réfugiés réinstallés un recours s'ils sont injustement traités.

La législation a aussi une importante valeur symbolique car elle est une expression pratique de l'engagement de la société d'accueil en faveur de la protection et de la promotion des droits des réfugiés réinstallés et montre son rejet de la discrimination et de la violence à leur égard. L'expérience des pays de réinstallation établis, cependant, montre que la législation est plus susceptible d'être efficace si elle est complétée par l'éducation communautaire et d'autres initiatives.

Si les réfugiés réinstallés doivent recourir à des actions en justice, il est important que celles-ci leur soient accessibles (par exemple par la simplification des procédures, la disponibilité de textes traduits et l'aide individualisée à l'accès aux ressources juridiques).

leur confèrent quasiment les mêmes droits et les mêmes responsabilités que les ressortissants. Parmi les exceptions fréquentes figurent le droit de détenir un passeport, le droit de vote et l'autorisation à occuper certains postes de la fonction publique ou des fonctions officielles.

Le processus d'acquisition de la citoyenneté du pays d'accueil est un acte important et un événement marquant du point de vue symbolique dans le processus d'intégration, notamment lorsque les réfugiés réinstallés ont perdu la citoyenneté de leur pays d'origine. Il affirme l'appartenance des réfugiés réinstallés à la société d'accueil et leur permet de participer pleinement à la vie politique. Point important, il leur donne le droit à la protection consulaire en cas de difficultés à l'étranger, et le droit de voyage avec un passeport du pays d'accueil.

L'acquisition de la citoyenneté permet aussi aux réfugiés réinstallés d'énoncer formellement leurs obligations envers la société d'accueil.

Cependant, certains réfugiés réinstallés peuvent ressentir une certaine ambivalence par rapport à la naturalisation, notamment s'ils espèrent qu'un changement de la situation de leur pays d'origine leur permettra un jour d'y revenir sans danger.

## L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

### Informer la communauté

CHAQUE ANNÉE le gouvernement australien publie une brochure décrivant l'action du gouvernement en matière de réfugiés et d'action humanitaire. Cette brochure décrit le programme australien de réinstallation dans le contexte du problème des réfugiés à l'échelle mondiale, et d'autres mesures adoptées par le gouvernement pour promouvoir la protection des réfugiés.





## L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

### La citoyenneté en Australie et au Canada

Dans le cadre de leur engagement à accueillir les réfugiés et les immigrants et à les faire participer pleinement à leur société, l'Australie et le Canada promeuvent, soutiennent et facilitent activement la naturalisation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• promeuvent activement la citoyenneté par des campagnes communautaires et d'autres programmes subventionnés par le gouvernement à l'intention des réfugiés et des immigrants, parmi lesquels des programmes d'orientation avant et après leur arrivée;</li> <li>• font de la naturalisation une occasion de souhaiter la bienvenue aux nouveaux arrivants. Par exemple, la récente campagne canadienne de</li> </ul>	promotion de la citoyenneté intitulée <i>Campagne d'accueil (Welcome Home Campaign)</i> accueille les nouveaux arrivants dans la grande famille canadienne avec des messages rédigés par des enfants des écoles. En Australie, lors des cérémonies de citoyenneté, les nouveaux ressortissants reçoivent un échantillon de la flore australienne et des informations sur les moyens de participer à la société civile australienne.
Ces deux pays :		
• n'exigent qu'une durée de résidence relativement courte comme condition de la naturalisation : trois ans au Canada et deux ans en Australie; des exigences linguistiques pour la naturalisation;		

Les facteurs significatifs à prendre en compte par rapport à la citoyenneté sont :

- les conditions de résidence permanente. Elles vont actuellement de deux à huit ans de séjour dans les pays de réinstallation, mais on estime généralement que, pour les raisons mentionnées ci-dessus, il est dans l'intérêt des réfugiés et du pays d'accueil de permettre de demander la citoyenneté dès que possible au cours du processus de réinstallation;
- conditions de citoyenneté. Dans presque tous les pays, les réfugiés réinstallés (comme les autres immigrants) sont tenus de prouver qu'ils ont de bons antécédents. Certains pays exigent aussi qu'ils maîtrisent la langue du pays d'accueil et qu'ils passent avec succès un examen écrit ou oral montrant qu'ils comprennent les droits et les obligations qu'ils auront comme ressortissants. La rigueur de ces exigences varie selon les pays; il est clair qu'elle influence le délai après lequel les réfugiés réinstallés peuvent demander la citoyenneté. Certains pays ont des dispositions plus souples pour les réfugiés âgés, qui ont plus de difficultés à apprendre une nouvelle langue (voir le chapitre 3.4).



## PROMOUVOIR L'ACCUEIL ET LES COMMUNAUTÉS HOSPITALIÈRES

UN BON PROGRAMME D'INTÉGRATION DEVRAIT :

- disposer d'un cadre général pour la mise en œuvre et le suivi de l'intégration et la promotion de la diversité au sein de la société;
- disposer d'un cadre législatif pour promouvoir l'égalité des chances, prévenir la discrimination et encourager la tolérance raciale et religieuse;
- disposer de mesures pour assurer le respect des droits de l'homme;
- impliquer les réfugiés réinstallés dans la planification et le suivi des programmes et aux stratégies d'intégration et de diversité culturelle;
- appliquer des stratégies visant la participation des employeurs, des syndicats et des communautés locales (en particulier les groupes religieux et les organisations de défense des droits de l'homme) à la construction de communautés accueillantes;
- prendre des mesures pour augmenter le niveau de sensibilisation, de compréhension et de soutien de la communauté envers la réinstallation des réfugiés;
- prendre des mesures pour renforcer les communautés ethnoculturelles et leur capacité à donner aux nouveaux arrivants des possibilités de participer aux activités culturelles et religieuses et à faire le pont entre les communautés de réfugiés et la société d'accueil;
- offrir aux réfugiés réinstallés la résidence permanente, avec les droits et les responsabilités qui y sont associés (y compris le droit de voyager) et leur permettre de solliciter dès que possible la citoyenneté.



