



Co-funded by the  
Asylum, Migration and Integration Fund  
of the European Union

FICHE D'INFORMATION

**SOUTENIR L'ENGAGEMENT  
DES BÉNÉVOLES DANS  
LES PROGRAMMES DE  
PARRAINAGE ET LES  
VOIES COMPLÉMENTAIRES  
POUR LES RÉFUGIÉS ET  
AUTRES PERSONNES AYANT  
BESOIN DE PROTECTION  
INTERNATIONALE**

# SYNTHÈSE

- La pérennité des programmes de parrainage et de voies complémentaires repose sur l'engagement d'un large éventail de parties prenantes, y compris les pouvoirs publics, les organisations de la société civile et, surtout, les membres individuels des communautés d'accueil qui agissent en tant que bénévoles. Ces bénévoles jouent un rôle clé en aidant les nouveaux arrivants à établir des liens sociaux et à naviguer sur les marchés du travail et du logement. Plus largement, cet engagement communautaire peut favoriser des discours positifs sur les bénéficiaires et réduire les attitudes xénophobes.
- L'engagement des bénévoles dans l'installation et l'intégration des bénéficiaires n'est pas sans risques. Les bénévoles sont souvent confrontés à des défis sociaux et institutionnels rendant l'accomplissement de leurs tâches difficile et chronophage, comme aider les bénéficiaires à obtenir leur permis de séjour ou à trouver un logement. Fournir aux bénévoles des conseils et une formation ciblée sur la manière de mener à bien leurs tâches est donc essentiel pour maximiser l'impact de leur engagement, garantir un soutien de qualité aux bénéficiaires et éviter la frustration des deux côtés.
- Les programmes et les ressources de formation doivent fournir aux bénévoles des informations sur le processus d'installation et sur l'offre d'accompagnement disponible pour les bénéficiaires au sein de leurs communautés d'accueil. Des conseils spécifiques doivent également être donnés sur la manière d'aider les bénéficiaires à devenir autonomes dans leur nouvelle communauté, par exemple en les guidant vers un accès indépendant aux services publics et en établissant des liens significatifs avec les parties prenantes locales.
- Développer des initiatives pour élargir la base de bénévoles d'un programme peut aider à éviter de surcharger les bénévoles actuels. Cela peut impliquer une sensibilisation ciblée auprès d'un éventail plus large de bénévoles, au-delà des membres d'organisations confessionnelles et humanitaires. Par exemple, des organisations de la diaspora, culturelles ou LGBTQI+ pourraient être incluses. Un bassin diversifié de bénévoles peut augmenter la probabilité de disposer de volontaires possédant les compétences et expériences nécessaires pour aider efficacement des groupes spécifiques de bénéficiaires, comme des compétences linguistiques, une expérience de travail avec des groupes vulnérables, ou une familiarité avec les origines culturelles et religieuses des bénéficiaires.

## EN QUOI CONSISTE L'ENGAGEMENT DES BÉNÉVOLES ?

L'expansion des programmes de parrainage et de voies complémentaires dans le monde s'est accompagnée d'une redéfinition des rôles et responsabilités des acteurs publics et privés impliqués dans l'aide aux réfugiés.<sup>1</sup> Bien que différents dans leur portée, leur conception et leurs objectifs, ces programmes ont en commun l'engagement d'acteurs issus des communautés d'accueil, en particulier de bénévoles individuels qui soutiennent l'accueil et l'intégration des réfugiés et autres personnes ayant besoin de protection internationale.

Les ressources que les volontaires apportent à un programme – en termes de temps, d'expériences, de réseaux sociaux et de connaissance directe du contexte local – permettent à ces initiatives d'améliorer l'ampleur et la qualité du soutien offert aux nouveaux arrivants. Le soutien des bénévoles peut compléter l'aide fournie par les professionnels travaillant au sein des pouvoirs publics ou dans des organisations non gouvernementales et atténuer les contraintes opérationnelles.<sup>2</sup>

L'engagement des bénévoles en faveur des réfugiés et des personnes en besoin de protection internationale peut prendre différentes formes. Dans le cas de programmes de parrainage privés ou communautaires, un groupe de

1 Haut Commissariat des Nations unies pour les réfugiés (HCR), '[Community Sponsorship](#)', consulté le 27 janvier 2024; HCR, '[Complementary Pathways for Admission to Third Countries](#)', consulté le 27 janvier 2024.

2 Susan Fratzke et Emma Dorst, '[Volunteers and Sponsors: A Catalyst for Refugee Integration?](#)' (Washington, DC: Migration Policy Institute, 2019).

bénévoles s'engage à apporter une aide financière ainsi qu'un soutien administratif et social aux nouveaux arrivants pendant une période déterminée (généralement un ou deux ans).<sup>3</sup> En dehors d'un engagement formel de parrainage, les bénévoles peuvent soutenir les bénéficiaires à travers des activités sur mesure, dont la nature exacte dépend des objectifs et des exigences du programme ainsi que du temps et des ressources disponibles des bénévoles. Ces activités peuvent inclure la fourniture d'informations spécifiques, la facilitation de l'accès aux services publics, la prestation de cours de langue ou l'aide à la rédaction de curriculum vitae et à la préparation d'entretiens d'embauche.<sup>4</sup>

## BONNES PRATIQUES POUR AMÉLIORER ET MAINTENIR L'ENGAGEMENT DES BÉNÉVOLES

L'expérience des initiatives existantes de parrainage et de voies complémentaires mettent en évidence un ensemble de pratiques prometteuses que les agences d'intégration et les organisations de la société civile impliquées dans ces programmes peuvent adopter pour améliorer leur engagement et leur soutien aux bénévoles, au profit des participants au programme et du programme en général.

### Assurer une coordination et supervision solides des activités bénévoles

- Les bénévoles engagés dans l'aide aux bénéficiaires opèrent souvent dans un environnement complexe et aident des individus ou des familles ayant des besoins spécifiques. Il est donc important de délimiter clairement leurs responsabilités, d'établir des attentes réalistes concernant leurs rôles et leur niveau d'engagement, et de superviser leurs progrès.
- Il est également crucial d'établir une répartition claire des responsabilités entre les bénévoles, les pouvoirs publics et les organisations de la société civile impliquées dans l'aide aux bénéficiaires. Cela peut se faire par le biais de protocoles d'accord ou de lignes directrices qui précisent les rôles des différentes parties prenantes et qui fournissent des orientations claires aux bénévoles sur leurs tâches.<sup>5</sup>
- L'établissement de canaux de communication clairs entre les opérateurs et les bénévoles peut accroître la sensibilisation de ces derniers à l'ensemble de l'accompagnement proposé au sein d'une communauté et améliorer leur réactivité en fonction des besoins des réfugiés. Cela peut inclure l'organisation de réunions avant et après l'arrivée pour partager des informations, évaluer les besoins des bénéficiaires et coordonner le soutien, ainsi que la création de points d'information uniques pour soutenir à la fois les bénévoles et les bénéficiaires.<sup>6</sup>
- L'attribution de ressources financières dédiées et stables aux acteurs publics ou aux organisations de la société civile chargés de coordonner les activités bénévoles renforcerait l'infrastructure entourant l'engagement des bénévoles dans l'installation des bénéficiaires. Cela pourrait inclure le recours à un bénévole à temps plein ou l'embauche d'un coordinateur pour servir de point de contact avec les membres de la communauté.<sup>7</sup>
- Un suivi et une évaluation réguliers de la participation des bénévoles et la mise en place de mécanismes de retours d'information sont essentiels pour identifier et surmonter en temps opportun les obstacles rencontrés. L'établissement de canaux de communication fiables et accessibles pour demander conseil ou signaler des problèmes est essentiel pour prévenir ou résoudre les malentendus, accroître la transparence et améliorer la qualité du soutien fourni.<sup>8</sup>

3 Pour un exemple de programme de parrainage bien établi, voir Gouvernement du Canada, ['Private Sponsorship of Refugees Program'](#), mis à jour le 11 janvier 2024.

4 Fratzke et Dorst, *Volunteers and Sponsors*, 4.

5 Voir Allies for Refugee Integration, ['Intentional Connections for Welcoming Communities: Improving Settlement for Privately Sponsored Refugees in Ontario through Settlement-Sponsor Collaboration'](#) (Toronto: Ontario Council of Agencies Serving Immigrants et Refugee 613, 2021).

6 Share Network, ['Resettlement & Community Sponsorship across Europe'](#) (livret, Share Quality Sponsorship Network, 2023).

7 Fratzke et Dorst, *Volunteers and Sponsors*, 12.

8 María Belén Zanzuchi, Nadja Dumann, Florian Tissot, et Admir Skodo, ['Attracting, Retaining, and Diversifying Sponsors for Refugees in Community Sponsorship Programmes'](#) (Bruxelles: Migration Policy Institute Europe, 2023), 34; Hanne Beirens et Aliyyah Ahad, ['Measuring Up? Using Monitoring and Evaluation to Make Good on the Promise of Refugee Sponsorship'](#) (Bruxelles: Migration Policy Institute Europe, 2020).

## Développer une formation de qualité pour les bénévoles avant et après l'arrivée

- Les programmes de formation et les ressources documentaires (par exemple, des boîtes à outils et des manuels de procédures) sont essentiels pour aider les bénévoles à se préparer à leurs tâches et à mieux comprendre les antécédents et besoins des bénéficiaires. Une formation ciblée garantit également une bonne collaboration entre bénévoles, acteurs publics et organisations de la société civile, réduisant ainsi les tensions potentielles et évitant l'épuisement des bénévoles.<sup>9</sup> Les financements publics ou privés doivent être alloués au développement de la capacité de formation des organisations locales responsables de la coordination des bénévoles.
- La formation des bénévoles doit couvrir toutes les dimensions principales de l'engagement bénévole et fournir des informations adéquates sur la structure du programme, les résultats attendus et l'offre d'accompagnement disponible pour les bénéficiaires au niveau local. Elle doit aussi apporter des conseils sur la manière d'aider les bénéficiaires à devenir autonomes, par exemple en les encourageant progressivement à prendre des décisions plus autonomes et à accéder de manière indépendante aux soins de santé et à d'autres services publics.<sup>10</sup>
- Des économies d'échelle dans la prestation de formation peuvent être réalisées en développant et en partageant des ressources entre les réseaux nationaux et transnationaux d'acteurs, par exemple sous la forme de boîtes à outils, de lignes directrices sur l'animation des bénévoles ou de programmes de formation en ligne.<sup>11</sup> Les activités de formation doivent prendre en compte la spécificité des systèmes de services et ressources locales et s'appuyer sur les compétences des acteurs locaux et des bénéficiaires déjà établis au sein d'une communauté.<sup>12</sup>

## Prendre en compte les capacités et les expériences des bénévoles dans les décisions de matching

- L'expérience montre que les procédures de matching personnalisées, prenant en compte les compétences des bénévoles (par exemple, compétences linguistiques, expérience de travail avec des groupes vulnérables ou connaissance des origines culturelles et religieuses des bénéficiaires) et les consultant dans les décisions de matching, peuvent améliorer leur engagement et leur sentiment d'appartenance au processus.<sup>13</sup> Parmi les exemples de programmes qui l'ont fait, citons le modèle italien des couloirs humanitaires (qui prend en compte les préférences et caractéristiques des parrains) et les programmes de parrainage en Australie, au Canada et aux États-Unis (qui permettent aux parrains de proposer des correspondances qui sont ensuite examinées par l'organisation chargée de la mise en œuvre du programme ou par un organisme public).<sup>14</sup>
- Certains programmes ont développé des approches innovantes pour intégrer les caractéristiques et contributions des bénévoles dans le processus de matching. Par exemple, certains ont créé des plateformes en ligne permettant aux parrains et aux bénéficiaires de jouer un rôle actif dans le processus de mise en relation en établissant des liens directs, en exprimant leurs préférences et en discutant de leurs attentes. D'autres initiatives, comme le programme Welcome Corps des États-Unis et le projet pilote Re:Match de la plateforme de gouvernance de Berlin, ont utilisé des algorithmes basés sur des critères de préférence pour suggérer des matching basés sur des données démographiques et des préférences exprimées par les parrains et les participants.<sup>15</sup>

## Maintenir l'engagement des bénévoles grâce à une sensibilisation plus large et à une conception flexible du programme

- Des stratégies de sensibilisation ciblées peuvent augmenter le nombre et diversifier les profils des bénévoles d'un programme. Elles contribuent ainsi à remédier aux manques de capacité et à soutenir la durabilité du programme, notamment en réduisant le risque de surcharger les bénévoles existants. Certains programmes de

9 Zanzuchi, Dumann, Tissot, et Skodo, *Attracting, Retaining, and Diversifying Sponsors*, 18.

10 María Belén Zanzuchi, *Supporting Self-Sufficiency: Considerations for Refugees' Transition out of Sponsorship and Complementary Pathways Programmes* (Bruxelles: Migration Policy Institute Europe, 2024).

11 Par exemple, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) finance le Programme de formation sur le parrainage privé de réfugiés (RSTP) afin de répondre aux besoins permanents d'information et de formation des organisations et des personnes impliquées dans le parrainage. Voir IRCC, '[Refugee Sponsorship Training Program](#)', consulté le 27 janvier 2024. Voir aussi Share Network, 'Resettlement & Community Sponsorship across Europe'.

12 Lillie Hinkle, *The Unmet Potential of Community Consultations in U.S. Refugee Resettlement* (Washington, DC: Migration Policy Institute, 2023), 23.

13 Zanzuchi, Dumann, Tissot, et Skodo, *Attracting, Retaining, and Diversifying Sponsors*, 30.

14 Craig Damian Smith avec Emma Ugolini, *Why Matching Matters: Improving Outcomes in Refugee Sponsorship and Complementary Pathways* (Bruxelles: Migration Policy Institute Europe, 2023).

15 Smith avec Ugolini, *Why Matching Matters*, 12.

parrainage, notamment ceux du Canada, d'Irlande et du Royaume-Uni, ont adopté des approches stratégiques (telles que des études de marché, des entretiens ou des examens de preuves existantes) pour analyser les profils de bénévoles potentiels et élaborer une sensibilisation ciblée.<sup>16</sup>

- L'établissement d'un groupe de bénévoles plus diversifié peut également augmenter la probabilité qu'un programme dispose de bénévoles possédant les compétences appropriées pour aider efficacement les bénéficiaires ayant des besoins spécifiques, améliorant ainsi la qualité du soutien et de l'expérience des bénévoles. De nombreux programmes s'appuient sur des organisations religieuses ou humanitaires pour recruter des bénévoles, mais certains ont cherché à impliquer d'autres segments des communautés d'accueil. Au Canada, par exemple, des initiatives communautaires soutenues par un financement gouvernemental ont mobilisé des bénévoles intéressés et capables de soutenir les bénéficiaires issus de milieux spécifiques, tels que les personnes persécutées en raison de leur orientation sexuelle, de leur identité de genre ou de leur séropositivité.<sup>17</sup>
- Les parrains et les bénévoles engagés dans l'aide aux bénéficiaires doivent souvent répondre à des exigences administratives et financières strictes. Identifier et éliminer dès la conception du programme les obstacles à la participation bénévole pourrait contribuer à élargir et à maintenir leur engagement. Les programmes à travers lesquels des particuliers soutiennent les réfugiés ukrainiens en Europe ont par exemple illustré comment des procédures de candidature simplifiées et une flexibilité dans l'étendue et la durée des engagements bénévoles peuvent faciliter l'engagement d'un plus grand nombre de personnes motivées, en particulier de jeunes adultes.<sup>18</sup>

## RESSOURCES

- Beirens, Hanne et Aliyyah Ahad, *Measuring Up? Using Monitoring and Evaluation to Make Good on the Promise of Refugee Sponsorship* (Bruxelles: Migration Policy Institute Europe, 2020).
- Fratzke, Susan et Emma Dorst, *Volunteers and Sponsors: A Catalyst for Refugee Integration?* (Washington, DC: Migration Policy Institute, 2019).
- Immigration, Réfugiés, et Citoyenneté Canada (IRCC), '*Refugee Sponsorship Training Program*', consulté le 27 janvier 2024.
- Initiative Mondiale de Parrainage de Réfugiés, *Building Blocks of Community Sponsorship: Guidebook and Planning Tools Based on Canada's Model and Emerging Programs around the World* (N.p.: Initiative Mondiale de Parrainage de Réfugiés, 2022).
- Reyes-Soto, Marisol, *Recruiting, Developing, and Sustaining Sponsor Groups* (Ottawa: University of Ottawa Refugee Hub, 2022).
- Share Network, '*Resettlement & Community Sponsorship across Europe*' (livret, Share Quality Sponsorship Network, 2023).
- Smith, Craig Damian avec Emma Ugolini, *Why Matching Matters: Improving Outcomes in Refugee Sponsorship and Complementary Pathways* (Bruxelles: Migration Policy Institute Europe, 2023).
- Zanzuchi, María Belén, Nadja Dumann, Florian Tissot, et Admir Skodo, *Attracting, Retaining, and Diversifying Sponsors for Refugees in Community Sponsorship Programmes* (Bruxelles: Migration Policy Institute Europe, 2023).

Cette fiche d'information a été préparée par le Migration Policy Institute Europe (MPI Europe) dans le cadre du projet Complementary Pathways Network (COMET). Son auteur est Roberto Cortinovis, analyste politique associé à MPI Europe.

Le projet COMET a été financé par le Fonds Asile, Migration et Intégration (FAMI) de l'Union européenne. Tous les documents du projet sont disponibles sur le site web du projet COMET : [www.cometnetwork.eu](http://www.cometnetwork.eu)

Cette publication n'engage que son auteur et la Commission n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.

Pour plus d'informations sur le soutien de l'engagement des bénévoles dans le parrainage et les parcours complémentaires pour les réfugiés, contactez MPI Europe à l'adresse suivante : [europe@migrationpolicy.org](mailto:europe@migrationpolicy.org).

2024 Migration Policy Institute Europe. Tous droits réservés.

<sup>16</sup> Zanzuchi, Dumann, Tissot, et Skodo, *Attracting, Retaining, and Diversifying Sponsors*, 21.

<sup>17</sup> Voir Rainbow Refugee, '*About Us*', consulté le 27 janvier 2024.

<sup>18</sup> Zanzuchi, Dumann, Tissot, et Skodo, *Attracting, Retaining, and Diversifying Sponsors*, 10.