



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

FICHE D'INFORMATION

**GÉRER LES ATTENTES
DES RÉFUGIÉS ET AUTRES
PERSONNES BÉNÉFICIAIRES
DE PROTECTION
INTERNATIONALE DANS
LES PROGRAMMES DE
PARRAINAGE ET LES VOIES
COMPLÉMENTAIRES**

SYNTHÈSE

- Gérer les attentes des bénéficiaires (réfugiés ou autres personnes en besoin de protection internationale) est essentiel pour la réussite des programmes de parrainage et des voies complémentaires, notamment ceux concernant la mobilité étudiante ou professionnelle. Le manque d'informations sur le fonctionnement du programme (par exemple, où les réfugiés seront réinstallés et quel soutien ils recevront) et, plus largement, sur la vie dans le pays de destination peut engendrer de la frustration parmi les bénéficiaires et des tensions avec les parrains ou bénévoles qui les accompagnent.
- Les praticiens impliqués dans la mise en œuvre des programmes de parrainage ou de voies complémentaires pour les réfugiés et les personnes en besoin de protection internationale ont développé et testé une gamme d'outils pour aider à définir des attentes réalistes. Ainsi, les séances d'orientation organisées avant le départ des bénéficiaires vers leur pays de destination et après leur arrivée constituent des moments importants pour transmettre des informations sur divers sujets, y compris les modalités de voyage, les procédures d'admission et le type d'accompagnement social proposé dans le pays d'accueil.
- Certains programmes de parrainage et de voies complémentaires impliquent des parrains ou des bénévoles dans le processus visant à aider les bénéficiaires à comprendre la vie dans le pays de destination. Dans certains cas, ils sont encouragés à partager des dossiers contenant des informations, des photos ou des vidéos des membres du groupe de parrainage, de la ville ou du village où les bénéficiaires vivront, et de leur logement. Certains programmes ont également utilisé des outils numériques (comme des appels vidéo, des réseaux sociaux et des applications) pour partager des détails sur la vie dans le pays de destination et fournir des informations adaptées aux besoins des bénéficiaires.
- Il apparaît nécessaire d'élaborer des activités et du matériel d'orientation qui tiennent compte de la situation et des besoins des bénéficiaires, comme leur niveau de scolarité, leur âge, la composition de leur famille, leurs expériences professionnelles et leurs besoins médicaux ou psychologiques. La participation des bénéficiaires précédents d'un programme aux activités de partage d'informations (par exemple, via les réseaux sociaux ou les témoignages vidéo) peut garantir un compte rendu plus précis et équilibré des expériences des bénéficiaires et des défis auxquels ils peuvent être confrontés, qui peut accroître la confiance des nouveaux arrivants dans l'information qu'ils reçoivent.
- La mise en place d'un dispositif de suivi est importante pour la gestion continue des attentes. Cet outil peut aider les responsables de programmes à identifier et résoudre les problèmes potentiels liés aux attentes des bénéficiaires, ainsi qu'à fournir aux décideurs politiques et aux concepteurs de programmes des preuves sur l'efficacité des activités d'orientation et les moyens de les améliorer. La combinaison de méthodes informelles de retour d'information (par exemple, basées sur les commentaires des bénéficiaires pendant ou après une formation) et d'outils de suivi formels (par exemple, questionnaires, enquêtes ou entretiens de suivi avec les bénéficiaires) a permis à certains programmes d'obtenir une image complète de la meilleure façon d'établir et de gérer les attentes.

QU'EST-CE QUE LA GESTION DES ATTENTES ET POURQUOI EST-ELLE IMPORTANTE ?

La gestion des attentes des réfugiés et des personnes nécessitant une protection internationale impliqués dans des programmes de parrainage et des voies complémentaires à travers la mobilité étudiante ou le travail est un facteur clé de réussite de ces programmes. La gestion efficace des attentes implique d'aider les individus et les familles à comprendre clairement le fonctionnement du programme, l'accompagnement social dont ils bénéficieront, et à quoi ressemblera la vie dans leur nouveau foyer, par exemple, s'ils s'établiront dans une grande ville ou à la campagne, et quel genre d'aide et de possibilités leur seront offertes là-bas.¹ Les bénéficiaires devraient également être aidés à établir des attentes réalistes quant au moment et à la manière dont ils quitteront le programme (par exemple,

1 Susan Fratzke et Lena Kainz, *Preparing for the Unknown: Designing Effective Predeparture Orientation for Resettling Refugees* (Bruxelles: Migration Policy Institute Europe, 2019), 4.

quand le soutien financier et autres formes de soutien prendront fin, comment les parrains, les employeurs ou les institutions éducatives accompagneront leur autonomisation, et quelles autres formes d'assistance leur seront accessibles après la fin du programme).²

Les données indiquent un certain nombre de défis liés à une gestion insuffisante des attentes dans les programmes de parrainage et de voies complémentaires. Par exemple, le manque de connaissances sur les modalités opératoires d'un programme de parrainage (notamment concernant le lieu de résidence ou l'accompagnement proposé) peut générer de la frustration parmi les bénéficiaires et des tensions entre eux et leurs parrains, entravant le processus d'installation et pouvant même entraîner une rupture de la relation de parrainage.³

Pour atténuer ces risques, les pouvoirs publics, les organisations de la société civile et d'autres acteurs impliqués dans la mise en œuvre de ces programmes ont développé et testé une gamme d'outils pour la prise en compte de ces attentes. Il s'agit notamment d'activités d'orientation avant le départ, d'appels vidéo avant l'arrivée entre les bénéficiaires et les parrains, de supports d'information, de rencontres après l'arrivée entre les bénéficiaires et les organisations de soutien, ainsi que de moyens de communication en ligne. Lors de la conception de tels outils, les opérateurs de réinstallation et les organisations non gouvernementales impliquées dans ces programmes devraient soigneusement réfléchir aux informations à fournir, à la manière de les transmettre et au moment du processus d'accueil où le faire. Bien faire les choses peut aider à maximiser l'impact des activités de gestion des attentes et du programme en général.⁴

BONNES PRATIQUES

Un examen des programmes de parrainage et de voies complémentaires existants indique des pratiques et des outils prometteurs qui peuvent être déployés avant et après l'arrivée des bénéficiaires dans leur pays de destination pour les aider à formuler des attentes claires et réalistes concernant le programme auquel ils participent et le processus d'installation et d'intégration. Ces pratiques varient selon les programmes et les pays, et même entre les acteurs opérant au sein d'un même pays, mais toutes visent à créer de la transparence et à soutenir une transition en douceur des bénéficiaires vers la vie dans un nouveau pays.⁵

Concevoir des programmes d'orientation solides avant le départ et après l'arrivée

- Les orientations organisées avant le départ des bénéficiaires vers leur pays de destination sont devenues des éléments clés d'une stratégie efficace de gestion des attentes. La principale raison d'être des formations préalables au départ est de fournir aux bénéficiaires suffisamment d'informations pour qu'ils puissent prendre une décision éclairée quant à leur participation à un programme, à court et à long terme, pour eux et les membres de leur famille. Les formations préalables au départ couvrent également fréquemment des informations pratiques sur le voyage (par exemple, comment gérer les contrôles de sécurité à l'aéroport et les contrôles des passeports) et sur les droits et responsabilités des bénéficiaires dans le pays d'accueil.⁶
- Les programmes fournissent différents types d'informations et niveaux de détail dans leurs formations préalables au départ. Certains programmes, comme ceux destinés aux réfugiés s'installant aux Pays-Bas, fournissent des informations sur la ville ou le village spécifique dans lequel les bénéficiaires vivront ou, si cela n'est pas connu, sur les caractéristiques communes des communautés d'accueil et des situations de logement (par exemple, si les réfugiés sont généralement placés dans un petit village ou dans une ville). Ces informations peuvent aider à dissiper les fausses idées que les bénéficiaires peuvent avoir sur leur nouvelle vie et les aider à se préparer mentalement et émotionnellement à la transition.⁷

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

3 Maria 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), 32.

4 Zanzuchi, Dumann, Tissot, et Skodo, *Attracting, Retaining, and Diversifying Sponsors*, 31.

5 Fratzke et Kainz, *Preparing for the Unknown*, 4; Zanzuchi, Dumann, Tissot, and Skodo, *Attracting, Retaining, and Diversifying Sponsors*, 32.

6 Fratzke et Kainz, *Preparing for the Unknown*, 5-8.

7 Fratzke et Kainz, *Preparing for the Unknown*, 10.

- Les acteurs impliqués dans les orientations avant le départ et après l'arrivée et les moyens par lesquels ils partagent l'information varient. En Belgique, Fedasil (l'Agence fédérale pour l'accueil des demandeurs d'asile) organise des formations avant le départ et après l'arrivée, avec des ateliers interactifs couvrant des sujets tels que la façon de naviguer dans le système éducatif belge et sur le marché du travail. En Allemagne, les organisations de la société civile impliquées dans le programme de parrainage New Start in a Team (NesT) proposent aux réfugiés une formation obligatoire sur la vie en Allemagne.⁸ Et au Canada, l'Entraide universitaire mondiale du Canada (EUMC) a élaboré une entente tripartite qui définit les rôles et les responsabilités des parties impliquées dans le Programme d'étudiants réfugiés (c'est-à-dire les étudiants réfugiés, les groupes parrains des comités locaux de l'EUMC et le bureau national de l'EUMC).⁹
- Adapter les orientations aux besoins et aux réalités des différents groupes, ainsi qu'aux besoins spécifiques des individus, peut leur donner plus d'impact. Les facteurs clés à prendre en compte lors de l'élaboration de séances d'orientation comprennent les normes culturelles, le niveau d'alphabétisation et d'éducation des bénéficiaires. En raison de la diversité considérable parmi les bénéficiaires, certains pays de destination proposent des sessions spéciales dans le cadre d'un programme de formation plus large pour des groupes ayant des besoins spécifiques. Par exemple, le Canada, la Finlande et la Norvège proposent des sessions de formation spécifiques pour les jeunes bénéficiaires qui abordent des sujets tels que la façon d'interagir avec leurs camarades à l'école et, si nécessaire, comment signaler un harcèlement.¹⁰

Impliquer les précédents bénéficiaires et les facilitateurs interculturels dans la transmission d'informations

- Impliquer les précédents bénéficiaires d'un programme de parrainage ou de voies complémentaires dans la transmission d'informations aux nouveaux bénéficiaires (par exemple, via les réseaux sociaux ou des témoignages vidéo) peut favoriser un compte rendu plus précis et équilibré de leurs expériences. Cela peut renforcer la confiance des bénéficiaires dans les informations données, puisqu'elles émanent de personnes ayant un parcours similaire et/ou qui ont suivi un processus d'admission et d'installation similaire, et, en fin de compte, accroître la capacité des nouveaux arrivants à relever les défis qui les attendent.¹¹
- Une autre option pour améliorer la qualité du soutien fourni consiste à engager des facilitateurs interculturels qui partagent l'origine linguistique et culturelle des bénéficiaires. Ces facilitateurs peuvent eux-mêmes être des bénéficiaires d'une protection internationale arrivés dans le cadre du même programme ou d'un autre, ou bien ils peuvent être venus dans le pays en tant que demandeurs d'asile, étudiants ou pour rejoindre leur famille. Les facilitateurs interculturels peuvent agir en tant qu'interprètes et passerelles entre les participants et les formateurs chargés de dispenser les séances d'orientation, contribuant ainsi à favoriser la confiance entre les deux, à lever les inquiétudes des bénéficiaires et à aider les formateurs à transmettre une impression réaliste de la vie dans le pays.¹² En France, par exemple, la Fédération de l'Entraide Protestante (FEP), l'une des organisations qui gère le corridor humanitaire du pays, implique des animateurs dans les séances préalables au départ qu'elle organise au Liban entre les nouveaux et anciens participants au programme. Leur implication peut aider la FEP à comprendre des éléments essentiels de la session et peut conduire à mieux répondre aux besoins des bénéficiaires (par exemple, avec des services ou un soutien après l'arrivée).¹³

Adapter les outils d'information aux besoins et à la situation des bénéficiaires pour les aider à forger des attentes réalistes quant à la vie dans la communauté d'accueil.

- Pour aider les bénéficiaires à combler le fossé entre leurs attentes et la réalité, certains programmes demandent aux parrains de transmettre des informations détaillées sur ce qui les attend à leur arrivée. Par exemple, le programme de parrainage communautaire en Irlande encourage les parrains à envoyer des « dossiers » contenant

8 Commentaires des participants ° la table ronde transnationale 'Recruitment and Retention of Sponsors for Scaling Sponsorship Programmes in Europe', organisée du Migration Policy Institute Europe à Dublin, le 9 novembre 2022, dans le cadre du projet Building Capacity for Private Sponsorship in the European Union (CAPS-EU).

9 Entraide universitaire Mondiale du Canada '[Tripartite Agreement for the Student Refugee Program](#)' (accord, avril 2024).

10 Fratzke et Kainz, *Preparing for the Unknown*, 26.

11 Fratzke et Kainz, *Preparing for the Unknown*, 33.

12 Fratzke et Kainz, *Preparing for the Unknown*, 27.

13 Commentaires des participants au cours de la table ronde du projet CAPS-EU 'Recruitment and Retention of Sponsors'.

des informations sur les membres du groupe de parrainage qui soutiendront les bénéficiaires ainsi que des photos, des vidéos ou des informations sur la ville ou le village où les bénéficiaires seront situés et sur leur futur logement.¹⁴

- Les programmes de parrainage ont utilisé divers outils numériques (tels que des applications, des médias sociaux et des podcasts) pour fournir des informations et aider à prendre en compte les attentes des bénéficiaires et des groupes de parrains ou de bénévoles. En Irlande, l'organisation The Open Community a développé une application en cinq langues pour les familles réfugiées du programme de parrainage communautaire du pays, contenant des informations sur la vie en Irlande (par exemple, son système de protection sociale, son éducation et son logement).¹⁵ Au Canada, l'organisation Refugee 613 a lancé divers groupes dans l'application de messagerie Telegram pour fournir aux réfugiés des informations sur les services d'établissement et la vie au Canada.¹⁶ Et en Italie, l'organisation dirigée par des réfugiés Mosaico et l'organisation de la société civile Associazione Frantz Fanon ont aidé la Fédération des Églises Protestantes en Italie (FCEI) à améliorer ses podcasts pour les réfugiés et personnes en besoin de protection internationale participant au programme italien de couloirs humanitaires qui présentent les expériences de bénéficiaires précédents et des informations sur l'installation en Italie.¹⁷

Mettre en place des mécanismes de suivi pour identifier et résoudre les problèmes résultant d'une mauvaise prise en charge des attentes.

- Un suivi et une évaluation réguliers des pratiques d'orientation avant le départ et après l'arrivée peuvent donner aux décideurs politiques, aux concepteurs de programmes et aux formateurs des renseignements précieux sur l'atteinte de leurs objectifs par ces orientations. Cela peut ainsi aider les organisateurs d'un programme à résoudre les problèmes au fur et à mesure qu'ils émergent et fournir des éléments concrets à prendre en compte pour l'amélioration des activités d'orientation d'un programme.¹⁸
- Les avis peuvent être recueillis soit de manière informelle (par exemple, observations des formateurs, commentaires des bénéficiaires pendant ou après une session de formation) ou via des outils de suivi formels (par exemple, questionnaires, enquêtes ou entretiens de suivi). Certains programmes utilisent une combinaison d'approches et peuvent recueillir des commentaires soit à un moment donné, soit de manière continue. Dans le cadre du programme de parrainage communautaire belge, Caritas Belgique dispose d'un service d'assistance téléphonique que les réfugiés et les parrains peuvent appeler en cas de souci ; cela permet au programme d'identifier et de résoudre les tensions et les malentendus entre les réfugiés et les groupes de parrainage.¹⁹

14 Initiative Mondiale de Parrainage de Réfugiés (GRSI), *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), 58; commentaires des participants au cours de la table ronde du project CAPS-EU 'Recruitment and Retention of Sponsors'.

15 The Open Community, *'Swift Integration App'*, consulté le 5 avril 2024.

16 Programme de formation sur le parrainage privé de réfugiés, *'Refugee 613 Information for Life in Canada'* (fiche d'information, 2022).

17 Entretien d'un analyste du Migration Policy Institute Europe avec un représentant de Mosaico, le 27 mars 2024.

18 Fratzke et Kainz, *Preparing for the Unknown*, 30.

19 Commentaires des participants au cours de la table ronde du project CAPS-EU 'Recruitment and Retention of Sponsors'.

RESSOURCES

- Fratzke, Susan et Lena Kainz, *Preparing for the Unknown. Designing Effective Predeparture Orientation for Resettling Refugees* (Bruxelles: Migration Policy Institute Europe, 2019).
- 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).
- Programme de formation sur le parrainage privé de réfugiés, '*Managing Expectations*' (vidéo, 2017).
- Programme de formation sur le parrainage privé de réfugiés, *Managing Expectations: A Resource Kit for Refugee Sponsors* (Toronto: Programme de formation sur le parrainage privé de réfugiés 2013).
- Reset UK, '*For Local Authorities*', consulté le 5 avril 2024.
- 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

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 la gestion des attentes des réfugiés dans les programmes de parrainage et de voies complémentaires, contactez MPI Europe à l'adresse suivante : europe@migrationpolicy.org.

2024 Migration Policy Institute Europe. Tous droits réservés.