



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

FICHE D'INFORMATION

DÉFINIR ET GÉRER LES ATTENTES DES COMMUNAUTÉS DE PARRAINAGE



RÉSUMÉ

- Le plus tôt sera le mieux : la gestion des attentes doit commencer dès les premières étapes de la préparation des bénévoles à l'accueil. L'équilibre entre les motivations d'un bénévole ou d'un groupe de bénévoles et les réalités pratiques du parrainage permet de développer des attentes claires mais adaptables.
- L'expérience d'experts : les bénévoles peuvent bénéficier de l'expérience d'autres bénévoles et familles accueillis dans des circonstances similaires.
- La formation préalable à la demande et à l'arrivée, dispensée par un centre de soutien et de connaissances, permet une réflexion continue sur l'évolution des attentes, les concepts importants liés à la santé mentale, les traumatismes éventuels et les réalités culturelles et sociales de l'installation.
- Le contact entre les volontaires et les familles avant l'arrivée peut aider les groupes à prendre en compte des facteurs inconnus tels que le niveau d'autonomie de la personne accueillie, ainsi que les attentes culturelles, religieuses et sociales. Cela peut contribuer à modifier les propres hypothèses du groupe de volontaires avant les premiers jours et semaines qui suivent l'arrivée, qui sont chargés d'émotion et complexes d'un point de vue logistique.
- Limites et autonomisation : les volontaires doivent avoir de multiples occasions de réfléchir aux limites de leur soutien et à la manière de donner à ceux qu'ils accueillent les moyens de s'intégrer d'une manière bienveillante mais mutuellement comprise. Cela permet de préparer les bénévoles à des scénarios autrement difficiles à gérer.
- La vie après la période de parrainage : la gestion des attentes concernant la période de parrainage est presque aussi importante que la gestion des attentes concernant la vie après la fin du parrainage. La planification de la transition bien avant la date de sortie aide les groupes à comprendre comment leurs relations vont changer, ainsi que le temps et l'investissement qu'ils sont capables de consacrer à long terme.
- La gestion des attentes est une entreprise commune : Les attentes des bénévoles doivent être gérées parallèlement à celles des personnes qu'ils accueillent. L'action du groupe et des réfugiés ne doit pas être sapée par des croyances qui ne sont pas bien ancrées dans les réalités du parrainage individuel et des parcours d'installation.

POURQUOI EST-IL IMPORTANT DE GÉRER LES ATTENTES DES BÉNÉVOLES ?

Les bénévoles s'engagent dans le parrainage avec des antécédents et des systèmes de croyance très différents. Ils peuvent avoir des attentes très spécifiques et personnelles quant au déroulement du processus et au soutien qu'ils apporteront aux réfugiés qu'ils accueillent. Ces attentes ne sont pas toujours confirmées par l'expérience de l'accueil. En même temps, les convictions qui les sous-tendent peuvent s'avérer extrêmement importantes pour maintenir leur motivation lorsqu'ils font face à des difficultés au cours d'un parrainage. Grâce à la formation, aux ressources et aux occasions régulières de réfléchir aux attentes avec les réfugiés accueillis, les bénévoles peuvent conserver leur confiance, s'adapter aux défis imprévisibles du parrainage, vérifier régulièrement leurs hypothèses et offrir la meilleure aide possible en vue d'obtenir des résultats significatifs en matière d'intégration.

BONNES PRATIQUES POUR DÉFINIR ET GÉRER LES ATTENTES DES COMMUNAUTÉS DE PARRAINAGE

De façon générale, les attentes qui doivent être prises en compte et gérées peuvent survenir au cours de trois phases du parcours de parrainage : avant l'arrivée, après l'arrivée et après le parrainage.

AVANT L'ARRIVÉE - GÉRER LES ATTENTES DES VOLONTAIRES DÈS LE PREMIER JOUR

Préparer l'accueil d'une famille

Les volontaires ne sont pas toujours conscients des contraintes administratives, bureaucratiques et logistiques du parrainage. Se préparer à parrainer avant qu'une demande ne soit acceptée ou même soumise peut impliquer de longues recherches de logement, une coordination avec de multiples autorités, et des phases d'apprentissage abruptes pour comprendre les systèmes d'allocations, d'éducation et de santé. Les organisations de soutien doivent sensibiliser les groupes à ces défis dès le début et leur fournir des ressources adéquates et un soutien dans l'apprentissage afin d'éviter que la motivation des volontaires ne diminue en raison des contraintes administratives.

Experts par expérience

Relier les expériences vécues des personnes accueillies et de celles qui accueillent est un outil précieux pour gérer les attentes. Des ressources telles que *Experts By Experience*¹ donnent un aperçu de certains des défis réels et des récompenses du parrainage et de la réinstallation, depuis le tout début du processus jusqu'à la fin du parrainage officiel. Le fait de voir des exemples concrets du chemin à parcourir peut donner aux parrains la motivation nécessaire pour persévérer, même si leurs attentes positives initiales sont remises en question par le processus.

Formation obligatoire

En plus de fournir des ressources aux bénévoles, une formation normalisée et obligatoire est utile pour garantir un langage commun et une compréhension par les bénévoles des concepts fondamentaux du parrainage. Une formation obligatoire préalable à la demande et à l'arrivée devrait être proposée, idéalement complétée par une formation de base pour tous les bénévoles, qui comprend plusieurs éléments de gestion des attentes :

Les bénévoles doivent être encouragés à éviter les termes tels que « nos réfugiés », qui supposent un manque d'action et d'individualité. Les bénévoles doivent être aidés à se concentrer sur l'autonomisation et le soutien plutôt que sur la propriété ou la possession.

Explorer les situations qui poussent une personne à fuir son pays d'origine et fournir des ressources plus détaillées sur les traumatismes et la santé mentale, telles que *Understanding the Emotional Journey of Refugees*² (Comprendre le parcours émotionnel des réfugiés), permet de briser les préjugés des bénévoles sur ce qu'est un « réfugié » et sur le soutien dont il a besoin.

La présentation des systèmes sociaux et des autorités avec lesquels les bénévoles et les familles auront de nombreuses interactions au cours des étapes ultérieures du parcours de parrainage permet d'escompter que les bénévoles détiennent ces connaissances et puissent donner aux réfugiés les moyens d'accéder à ces systèmes de manière indépendante, ce qui permet d'avoir des attentes raisonnables en ce qui concerne le parcours d'intégration.

Peu avant l'arrivée, mais après que la plupart des dispositions préalables à l'arrivée aient été prises, la formation obligatoire devrait permettre aux bénévoles d'avoir des attentes plus souples en ce qui concerne l'expérience post-arrivée. Étant donné que les attentes initiales des bénévoles sont souvent axées sur l'accueil effectif d'un réfugié ou d'une famille, il s'agit d'un moment important pour rediscuter de ce qui est réaliste.

1 <https://training-resetuk.org/tag/experts-by-experience/>

2 <https://training-resetuk.org/mental-health/understanding-the-emotional-journey-of-refugees/>

Contact avant l'arrivée

Les familles qui attendent des années avant d'être relocalisées peuvent ressentir une perte importante d'autonomie et de contrôle. Faciliter le contact avant l'arrivée³ et demander à un groupe de parrainage de leur poser des questions simples, comme le type d'oreiller qu'ils préfèrent ou les produits d'épicerie qu'ils aimeraient avoir à leur arrivée, peut aider à construire une approche collaborative pour se comprendre mutuellement et soit briser les hypothèses restantes des bénévoles, soit les contextualiser de manière significative par rapport aux personnes qu'ils accueillent. Les contacts préalables à l'arrivée peuvent également aider les bénévoles à savoir à quel point les réfugiés qu'ils accueillent peuvent être autonomes dès le départ, en les aidant à mesurer leurs attentes en matière de soutien, d'autonomisation et d'intégration.

APRÈS L'ARRIVÉE : SANTÉ MENTALE, AUTONOMISATION ET LIMITES

Quelques jours après l'arrivée, lorsque la relation de parrainage se développe rapidement et que les attentes peuvent être fortement remises en question, les hôtes comme les personnes accueillies peuvent connaître des hauts et des bas émotionnels importants alors qu'ils s'adaptent à leur nouvelle vie et à leur nouveau rôle. Jusqu'à ce stade, la préparation avant l'arrivée n'est qu'hypothétique ; soudain, les bénévoles doivent appliquer les connaissances qu'ils ont acquises aux circonstances particulières de la famille. Cette situation peut être source d'incertitude et d'anxiété. En même temps, cela se produit dans le contexte des motivations et des désirs initiaux des bénévoles de fournir un soutien de personne à personne aux réfugiés vulnérables, ce qui peut recentrer les attentes antérieures dans le contexte du parrainage réel. Quelques concepts essentiels peuvent aider à recadrer les attentes et permettre aux bénévoles de se concentrer sur les besoins du moment.

Traumatisme et santé mentale

La recherche nous apprend que les réfugiés sont cinq fois plus susceptibles que la population britannique de connaître des problèmes de santé mentale. Les traumatismes et leurs manifestations sont souvent mal compris par les bénévoles, ce qui rend la formation essentielle pour identifier et prendre en charge le soutien à la santé mentale nécessaire au fur et à mesure. Parfois, ces difficultés peuvent se manifester de manière décourageante pour les bénévoles, qui peinent à comprendre pourquoi leurs efforts sincères ne sont pas reçus comme ils l'auraient souhaité.

Les bénévoles doivent comprendre que leur rôle n'est pas de diagnostiquer ou de traiter les problèmes de santé mentale, mais plutôt d'orienter les réfugiés vers différents services professionnels qui peuvent les aider s'ils en expriment le besoin. Il est essentiel de sensibiliser les hôtes aux éventuelles difficultés sous-jacentes rencontrées par les personnes accueillies afin de redéfinir leurs attentes, de recentrer leurs efforts et de les orienter vers les ressources susceptibles de les aider à gérer efficacement les problèmes de santé mentale et les traumatismes.

Autonomisation

L'intégration dans un nouveau pays ou une nouvelle communauté est un processus très personnel et il est impossible de fixer un délai universel pour que quelqu'un se sente vraiment intégré ou de définir ce que l'intégration signifie réellement pour lui. En même temps, les volontaires peuvent avoir des opinions bien arrêtées sur les besoins en matière d'intégration, sur la durée de l'intégration et sur la question de savoir si les familles qu'ils accueillent s'intègrent à un rythme raisonnable.

Il faut aider les bénévoles à comprendre que l'intégration est un parcours dans lequel ils accompagnent les réfugiés sans pouvoir contrôler le degré d'intégration d'une personne à un moment donné. Les bénévoles doivent s'efforcer de donner aux réfugiés les moyens de prendre des décisions pour eux-mêmes et de fixer leurs propres objectifs. Le but du parrainage est d'offrir aux réfugiés tous les outils dont ils ont besoin pour construire leur propre vie.

Fixer des limites

Fixer des limites consiste à définir des attentes qui sont comprises de la même manière par le groupe de bénévoles et les réfugiés qu'ils accueillent. Il peut s'agir par exemple de fixer les heures auxquelles le groupe est disponible pour les situations non urgentes, de déterminer si les cadeaux entre les bénévoles et la famille sont acceptables et si un groupe de bénévoles interagira avec une famille ou des réfugiés de manière individuelle ou collective. Les bénévoles

3 <https://training-resetuk.org/resettlement/pre-arrival-contact-guidance/>

peuvent percevoir ce qu'ils font comme un service, d'autres comme un soutien. Quelle que soit la façon dont les bénévoles choisissent de voir les choses, ce qui est crucial, c'est la cohérence avec laquelle les volontaires offrent ce service.

Les personnes accueillies peuvent avoir leurs propres limites et il est important d'encourager les bénévoles à en discuter régulièrement pour s'assurer qu'ils gardent à l'esprit qu'il s'agit d'une relation à double sens qu'ils sont en train de créer et qui évoluera au fil du temps. Fixer des limites précoces et adaptables permet d'apporter un soutien cohérent en vue d'obtenir des résultats significatifs en matière d'intégration.

APRÈS LE PARRAINAGE : SE PRÉPARER À PASSER À AUTRE CHOSE

L'intégration⁴ n'est pas un phénomène isolé ; c'est un processus continu. Tout comme il est important d'aider les bénévoles à explorer leurs attentes en matière de soutien à une famille lorsqu'ils arrivent, il faut les aider à explorer et à discuter de leurs attentes en ce qui concerne la relation qu'ils entretiendront lorsque la période officielle de parrainage aura pris fin. Les bénévoles doivent être encouragés à discuter de leurs capacités et de leurs motivations à ce stade, y compris de ce dont les personnes accueillies peuvent avoir besoin en termes de soutien continu, de la capacité du groupe à les soutenir, de la possibilité de retirer certains soutiens pour encourager l'autonomisation, et du type d'orientation vers d'autres organisations qui sera nécessaire pour ceux qui en ont encore besoin après la fin de la période initiale de parrainage.

Il est essentiel de définir des attentes réalistes quant à la capacité des volontaires à long terme afin d'éviter des conversations ultérieures qui pourraient être surprenantes et dérangeantes pour les bénévoles ou les réfugiés qui avaient des attentes différentes quant à l'évolution de la relation. Cette formation doit donc être dispensée à un stade précoce.

RESSOURCES /LECTURE COMPLÉMENTAIRE :

- <https://training-resetuk.org/group-management/managing-volunteers/>
- <https://training-resetuk.org/tag/experts-by-experience/>
- <https://training-resetuk.org/mental-health/understanding-the-emotional-journey-of-refugees/>
- <https://training-resetuk.org/resettlement/pre-arrival-contact-guidance/>
- <https://training-resetuk.org/integration/introduction-integration/>

Reset UK est une organisation caritative créée en 2018 pour développer le mouvement de parrainage communautaire au Royaume-Uni. Elle forme et soutient les bénévoles dans tout le Royaume-Uni pour qu'ils se préparent à accueillir des réfugiés et les aident à s'installer et à s'intégrer une fois qu'ils sont arrivés. Reset UK travaille également avec les autorités locales et d'autres organisations pour soutenir les bénévoles dans la réalisation de l'accueil communautaire.

Cette fiche d'information a été préparée par Reset UK dans le cadre du projet Complementary Pathways Network (COMET). Son auteur est Alex Johnston.

Le projet COMET a été financé par Reset UK 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 le suivi et l'évaluation du parrainage et des voies complémentaires pour les réfugiés, contactez Reset UK à l'adresse suivante : enquiries@resetuk.org.

2025 Reset UK. Tous droits réservés.

⁴ <https://training-resetuk.org/integration/introduction-integration/>