

Compte-rendu du webinaire «Participation – comment la mettre en œuvre?»

Le HCR a organisé le 1er juin 2021 un webinaire intitulé "Participation - comment la mettre en œuvre?". Les participant-e-s ont discuté **des moyens et des possibilités pour les personnes réfugiées de jouer un rôle actif dans les structures d'asile et d'intégration existantes.**

Quatre domaines thématiques ont été abordés et les possibilités de participation relatives à chacune de ces thématiques ont été illustrées par des exemples concrets.



Conception participative et inclusion:

Exemple: Académie pour la participation des personnes réfugiées en France



Communication transparente:

Exemple: Community Mapping du bureau du HCR pour l'Autriche



Apprentissage organisationnel et adaptation:

Exemple: Gestion ascendante (*bottom-up*) des plaintes dans les centres d'accueil pour réfugiés à Berlin



Feedbacks systématiques:

Exemple: «Participatory Assessments»

Liens et documents pour l'introduction:

- Powerpoint d'introduction: [LIEN](#)
- Intervention de Maria Khoshy, réfugiée et activiste: [LIEN](#)
- Brochure "Les réfugiés prennent la parole": [LIEN](#)
- "Understanding Community-based Protection" (en anglais): [LIEN](#)
- "Operational Guidance on Accountability to Affected People, AAP" (en anglais): [LIEN](#)

Les résultats du webinaire sont résumés ci-dessous sous la forme de **quatre «apprentissages»**:

1 **Etablir la confiance comme condition préalable à la participation**

La participation est un processus qui prend du temps et qui ne peut être mis en place rapidement. Si l'on veut que les personnes réfugiées participent activement aux projets et en deviennent des acteurs à part entière, **il faut être prêt à planifier sur long terme et, dans la mesure du possible, à commencer par des actions et des moyens permettant de développer la confiance.** Haile Kassa, Refugee Outreach Coordinator au bureau du HCR pour la Suisse et le Liechtenstein, résume ainsi la situation: «La base de la coopération entre deux personnes en Suisse est toujours une relation professionnelle, le lien personnel joue un rôle moins important. De nombreux réfugiés viennent cependant de cultures où une connexion personnelle est d'abord nécessaire avant de pouvoir viser une collaboration professionnelle et substantielle.»

L'importance de la confiance a été soulignée lors de la session IV par l'exemple des **«Participatory Assessments» (PA)**. Ce type de dialogue structuré et soigneusement préparé avec les réfugié-e-s vise à recueillir des informations en retour sur les besoins, les défis et les réalités des personnes concernées pour d'évaluer les projets ou concevoir des futurs projets plus adaptés aux besoins. En ce sens, les PA sont synonymes d'une «évaluation» avec la participation active des réfugié-e-s. Du point de vue du HCR, ce type de dialogue avec les réfugié-e-s devrait avoir lieu régulièrement. Toutefois est important de ne pas oublier qu'en plus de la préparation du contenu des moyens pour établir la confiance doivent être développés. Il s'agit notamment de:

- Informations sur les entretiens à venir dans différentes langues - idéalement également transmises oralement par des contacts avec lesquels les réfugiés ont déjà une relation de confiance.
- Menez les conversations avec le soutien d'une «personne clé» qui peut jeter un pont linguistique et culturel entre les personnes sur le terrain et les personnes réfugiées.
- Intégration des discussions dans d'autres activités des personnes réfugiées, activités auxquelles elles participent de toute façon ou dans lesquelles elles ont le sentiment d'être dans un environnement familier.
- Choix minutieux des locaux pour les discussions. L'accent est mis sur la question de savoir où une confidentialité suffisante est possible sans offrir un cadre TROP formel.
- Une communication transparente sur l'objectif des discussions et l'utilisation des résultats.
- Si possible, approchez les réfugiés sur le terrain et rencontrez-les à plusieurs reprises, si nécessaire.

Liens et documents:

- Présentation Session IV - «Participatory Assessments» (Feedbacks systématiques): [LIEN](#)
- UNHCR-Participatory Assessment Tool (en anglais): [LIEN](#)

2 Ne pas seulement participer aux discussions, mais aussi aux décisions

La participation revêt différentes formes (voir diapositive 4). Le niveau le plus faibles de participation peut déjà être mis en œuvre avec la diffusion d'informations. La forme la plus étendue de participation est l'organisation autonome des communautés. La même forme de participation des réfugié-e-s peut ne pas convenir à tous les projets. Néanmoins, **il est souhaitable d'obtenir la participation la plus large possible des réfugié-e-s**, pour les aider à s'organiser de plus en plus de manière autonome.

Cette approche a été bien illustrée par l'exemple de l'Académie pour la participation des personnes réfugiées en France, présenté durant la session I par les coordinatrices du projet Clotilde Giner (DIAIR) et Sophie Bilong (IFRI). L'une des lauréates de l'Académie, Elvira Haxhiu, s'est également exprimée. Les réfugié-e-s de tous les départements français ont pu postuler à un programme de formation. Celui-ci ne consiste pas seulement à s'engager et à se faire entendre. L'Académie vise à donner aux participant-e-s un accès aux organes de décision locaux et régionaux. L'objectif n'est pas seulement de s'exprimer, mais de pouvoir participer aux décisions. Telle est la vision de l'Académie.

Rahim Mohammadzadeh, membre de NCBI et co-organisateur du **Parlement des réfugiés 2021** ([LIEN](#)), a montré que les réfugiés en Suisse sont également disposés et prêts à participer aux organes de décision. «Si je ne peux pas trouver un moyen, je mettrai en place un moyen d'y parvenir», a-t-il déclaré.

D'autres messages à retenir, par exemple, de l'Académie :

- Des institutions telles que l'Académie permettent non seulement aux personnes réfugiées de pouvoir s'exprimer et de participer aux décisions en termes de contenu et de méthodologie. Cela s'accompagne également du développement de leur confiance en elles, via un processus d'autonomisation (*empowerment*).
- Lorsque les personnes réfugiées sont entendues dans les organes de décision appropriés, ou même représentées, un sentiment de responsabilité s'installe à l'égard des réfugié-e- chez les responsables en charge des décisions politiques. Après tout, ils sont enfin face à eux, en tête-à-tête.

Liens et documents:

- Présentation de la Session I – Académie pour la participation des personnes réfugiées : [LIEN](#)
- Site internet de l'Académie: [LIEN](#)

3 Un accès facilité aux services de proximité est essentiel

La participation représente un changement de paradigme non seulement pour les autorités et les institutions établies, mais aussi pour les réfugié-e-s. Alors que l'engagement actif au sein des communautés de réfugié-e-s est une évidence (et très significatif) pour de nombreuses personnes réfugiées, **l'arrivée et l'installation dans la vie quotidienne en Suisse sont souvent vécues comme une insertion inévitable dans des structures complexes et prédéterminées.** Pour éviter cette situation, il est nécessaire d'adopter des approches faciles d'accès permettant d'atteindre les réfugié-e-s là où elles ou ils se trouvent.

Un bon exemple d'une telle approche a été développé par des volontaires dans des centres d'hébergement pour demandeurs-euses d'asile à Berlin (présenté dans la session II). L'intervenante Annika Kahn, du conseil du Bureau indépendant des plaintes de Berlin (BuBS), a mis en place, avec des femmes réfugiées, **un système de gestion des plaintes ascendant (bottom-up)** qui permet aux résident-e-s des logements de signaler de manière autodéterminée les déficiences et de demander des améliorations. Il est très vite apparu qu'un tel processus, visant à permettre la plus grande participation possible, devait être facile d'accès et, surtout, basé sur la sensibilisation directement sur le terrain. Cela s'applique d'une part aux travaux préparatoires, au cours desquels des femmes réfugiées ont été recrutées pour le projet, et d'autre part à la mise en œuvre et aux «IntegrationslotsInnen» (personnes jouant le rôle de guides pour l'intégration), qui recueillent désormais les plaintes et les commentaires des réfugiés dans les logements.

D'autres messages à retenir, par exemple, du Bureau indépendant des plaintes de Berlin (BuBS):

- L'implication des autorités à un stade précoce est très importante, lors de la mise en œuvre d'un système de gestion des plaintes.
- Il est essentiel que les demandeurs-euses d'asile soient informé-e-s de la suite donnée à leur plainte et des raisons pour lesquelles des améliorations peuvent être apportées ou non.
- «Il y a du pouvoir derrière chaque plainte» - Se plaindre est un acte d'autodétermination.
- Pour de nombreuses personnes réfugiées, une participation ou un rôle actif dans l'établissement et la mise en œuvre d'un système de gestion des plaintes constitue une première «expérience professionnelle» dans le pays d'arrivée, ce qui peut être très précieux pour l'avenir.

Liens et documents:

- Présentation de la Session II - Gestion des plaintes dans les centres d'accueil pour requérant-e-s d'asile à Berlin (en allemand): [LIEN](#)
- Rapport final du projet pilote (en allemand): [LIEN](#)
- Policy Paper du projet (en allemand): [LIEN](#)

4 Tendre la main aux communautés de réfugiés

De nombreuses communautés de réfugié-e-s en Suisse sont très actives et engagées. Il ne s'agit pas seulement d'un **second foyer pour de nombreuses personnes réfugiées, mais aussi un lieu d'échange et d'information sur la vie en Suisse**. Pour les autorités et les organisations souhaitant travailler davantage avec les réfugiés, il est essentiel d'approcher ces communautés et de découvrir ce qui les occupe, ce qu'elles accomplissent et ce dont elles ont besoin pour réaliser leur potentiel.

Haleh Chahrokh et Marie-Claire Sowinetz, dans leur présentation durant la session III, ont montré comment le bureau du HCR en Autriche s'est efforcé de connaître les communautés à travers le pays et d'en apprendre davantage sur leurs ressources et leurs besoins (**Community mapping**).

D'autres messages à retenir sur le thème Collaboration avec les communautés de réfugié-e-s :

- Il est important d'adopter une approche systématique et de prévoir des ressources à long terme pour le *Community mapping*.
- Un examen approfondi de la manière de communiquer avec les communautés de réfugiés et de leur fournir des informations est nécessaire pour que le projet puisse être mis en œuvre et avoir un impact durable (voir diapositive 5).
- La coopération avec une équipe de réfugiés, c'est-à-dire une sorte de groupe de soutien aux réfugiés, peut être prometteuse pour ce projet.

Liens et documents

- Présentation pour la Session III - Communication transparente, HCR Autriche (en allemand): [LIEN](#)
- Liens vers le projet du bureau du HCR en Autriche (en allemand): [LIEN 1](#), [LIEN 2](#)

Le bureau du HCR pour la Suisse et le Liechtenstein a également pour objectif d'aller activement à la rencontre des communautés de réfugié-e-s pour en savoir plus sur leur engagement. Nous invitons les communautés à remplir le formulaire de contact sur notre site internet. Haile Kassa, Refugee Outreach Coordinateur, contactera ensuite les communautés et leur proposera un échange approfondi.

Connaissez-vous des communautés qui pourraient être intéressées par un échange avec le bureau du HCR pour la Suisse et le Liechtenstein?

Dans ce cas, veuillez les informer de la possibilité de nous contacter: **[Formulaire de contacts pour les communautés de réfugié-e-s](#)**

Contact:

Haile Kassa Hailu, Refugee Outreach Coordinator, hailuh@unhcr.org, ou
Silvana Menzli, Senior Protection Assistant, menzli@unhcr.org