

Chapitre 2.7

Trouver du sens dans un nouveau pays : programmes et processus d'orientation

Ce chapitre porte sur les stratégies d'orientation des nouveaux arrivants à propos de la culture, des systèmes et des ressources de la communauté d'accueil.

Comme l'orientation peut être offerte dans le contexte de divers autres programmes de soutien social ou de formation linguistique, ce chapitre doit être lu conjointement avec les chapitres 2.3 et 2.6. Les détails de l'orientation concernant des questions spécifiques comme les soins de santé et l'emploi sont traités dans les chapitres correspondants.

L'orientation, comme l'intégration, est réciproque. Là encore, il est aussi important pour les communautés d'accueil de comprendre la culture et le parcours des réfugiés réinstallés que, pour les nouveaux arrivants, de comprendre les normes culturelles et les mœurs de la communauté d'accueil. Les stratégies pour améliorer la compréhension par les communautés d'accueil du parcours des réfugiés réinstallés sont discutées dans l'ensemble de ce manuel, et notamment au chapitre 2.11.





Planification des programmes et des processus d'orientation

En créant un nouveau programme de réinstallation, donnez la priorité aux points suivants :

- ☑ offrir une orientation dans le cadre de la gestion précoce des cas et du soutien social;
- ☑ préparer un bref document sur le pays et son programme de réinstallation;
- ☑ offrir aux personnes à qui on propose la réinstallation des sessions d'information avant leur arrivée;
- ☑ incorporer une orientation pratique dans le soutien à la réception;
- ☑ recruter et former des bénévoles locaux pour assurer une assistance à l'orientation;
- ☑ obtenir des documents d'information traduits rédigés par d'autres pays de réinstallation;
- ☑ préparer une liste des principaux services de soutien et de leurs coordonnées;
- ☑ obtenir des informations spécifiques aux cultures et aux pays des populations de réfugiés, à partir d'autres pays de réinstallation pour les fournisseurs de services d'orientation.

À plus long terme, visez :

POUR LES FOURNISSEURS DE SERVICES D'ORIENTATION

- ☑ cours, ressources, information et manuels destinés à guider les fournisseurs de services d'orientation et améliorer la capacité du personnel d'autres systèmes à fournir des services d'orientation;
- ☑ cours de formation;
- ☑ soutien technique (par exemple sites Web, services d'aide);
- ☑ ressources pédagogiques (par exemple cassettes, vidéos, jeux);
- ☑ contenus de cours et ressources destinés à promouvoir l'orientation dans l'ensemble des programmes de formation linguistique.

POUR LES RÉFUGIÉS RÉINSTALLÉS

- ☑ fournir des informations dans les langues des réfugiés sous forme écrite, audio ou vidéo;
- ☑ sites Web fournissant des informations d'orientation;
- ☑ programmes d'orientation formels avant et après l'arrivée;
- ☑ implication, dans l'orientation, des fournisseurs bénévoles et professionnels de soutien social;
- ☑ d'autres contextes pour fournir de l'orientation à des services et programmes spécifiques (par exemple aux soignants ou aux écoles);
- ☑ programmes d'orientation personnalisés pour les groupes ayant des besoins spéciaux (par exemple, les jeunes réfugiés, les parents seuls ou les femmes vulnérables) ou mettant l'accent sur des questions particulières liées à l'intégration (par exemple la violence domestique ou les conflits de générations).

EN GÉNÉRAL

- ☑ systèmes destinés au suivi et à l'évaluation des programmes d'orientation;
- ☑ mise à jour régulière des informations fournies aux réfugiés réinstallés, grâce à des liens à jour avec les fournisseurs de services et des programmes.

L'orientation comme outil de reconstruction

Beaucoup de réfugiés réinstallés viennent de pays ayant des valeurs religieuses, culturelles et politiques très différentes de celles du pays de réinstallation. Beaucoup d'entre eux viennent de pays en développement et se réinstallent dans des sociétés industrialisées et urbanisées.

À leur arrivée, les réfugiés réinstallés doivent apprendre à effectuer une série de nouvelles tâches (comme l'usage des transports publics et des guichets automatiques) et à utiliser des ressources comme les soins de santé, le soutien de l'emploi et du revenu. Les réfugiés doivent souvent réaliser ces tâches alors qu'ils sont confrontés au stress de l'adaptation à leur nouveau pays, et dans certains cas, aux séquelles des traumatismes antérieurs.

Une orientation efficace peut aider les réfugiés réinstallés à :

- se faire une idée réaliste de la société d'accueil et comprendre ses valeurs et sa culture. Beaucoup de réfugiés réinstallés ont des attentes élevées, notamment en matière de logement et d'emploi;
- mieux comprendre les attentes de la société d'accueil envers eux;
- identifier leurs propres besoins et priorités en matière de réinstallation, afin de faire des choix judicieux;
- avoir accès aux ressources nécessaires à une réinstallation réussie;
- acquérir des compétences en résolution de problèmes;
- devenir indépendants (ce qui est particulièrement important pour les réfugiés qui ont vécu longtemps dans des camps de réfugiés. Un bon programme d'orientation peut aider à sortir du cercle vicieux du « désespoir appris » qui peut résulter de cette dépendance);
- redonner la maîtrise de la situation et réduire l'anxiété;
- connaître les problèmes usuels qu'ils peuvent rencontrer au cours du processus de réinstallation, car en étant capables de les prévoir et de les comprendre comme des choses 'normales', ils pourront en réduire l'impact;
- avoir une première impression positive de la société d'accueil.

Les programmes d'orientation aident à prévenir l'incompréhension et les conflits, ce qui va dans le sens de l'harmonie sociale. Par ailleurs, les réfugiés réinstallés qui comprennent la société d'accueil risquent moins d'être marginalisés et sont plus susceptibles d'apporter la contribution de leurs compétences et de leurs attributs. Si elle est réciproque, l'orientation peut aider à enrichir les sociétés d'accueil en leur fournissant des occasions de faire connaissance avec la culture et l'expérience des réfugiés réinstallés. L'indépendance précoce favorisée par un bon programme d'orientation réduit les coûts qu'entraînerait sans elle un service de soutien continu.



**« La réinstallation, c'est
comme réapprendre à
marcher, mais en pesant
beaucoup plus lourd. »**
Un réfugié réinstallé





Facteurs affectant l'orientation et l'élaboration de programmes d'orientation

Les réfugiés ont des parcours très variés. Divers facteurs peuvent influencer la façon dont est fournie l'orientation, par exemple :

- la différence de conditions sociales et économiques entre le pays d'origine du réfugié et le pays d'accueil. De façon générale, il faudra donner une orientation plus intensive aux réfugiés issus de communautés rurales et pastorales qui se réinstallent dans des communautés urbanisées et industrialisées;
- le niveau d'alphabétisation et l'acquis scolaire;
- l'expérience du travail salarié;
- les différences culturelles dans les styles d'apprentissage. Par exemple, certaines cultures valorisent l'instruction formelle, tandis que dans d'autres les approches interactives sont plus efficaces;
- la connaissance initiale des langues, des cultures et des coutumes du pays de réinstallation;
- le sexe et l'âge;
- le niveau de soutien familial et communautaire disponible aux réfugiés réinstallés;
- les traumatismes subis avant la migration. L'apprentissage des réfugiés peut être entravé par des symptômes psychologiques graves comme l'incapacité à se concentrer ou les rappels en mémoire d'événements douloureux (*flash-back*).

Il y a aussi l'influence des facteurs du pays d'accueil, comme :

- l'infrastructure existante pour la sélection, la réception et l'intégration des réfugiés (y compris les possibilités d'information dans le pays de départ);
- les objectifs du pays d'accueil en matière de réinstallation. Par exemple, si le pays a des attentes élevées quant à l'autonomie financière, ceci aura une influence sur la façon de mener l'orientation et sur l'accent à mettre sur la recherche d'emploi;
- les contacts antérieurs et la compréhension de la culture et du parcours des réfugiés réinstallés de la part des fournisseurs d'orientation et des divers membres de la communauté.

Questions à prendre en compte dans la planification des programmes d'orientation

Méthodologie et approche

Les informations et les compétences dispensées dans le processus d'orientation sont mieux retenues par les réfugiés réinstallés si l'orientation :

- est réalisée dans la langue du réfugié réinstallé. Idéalement, elle doit être effectuée par quelqu'un qui parle parfaitement la langue du groupe de réfugiés. Lorsque ce n'est pas possible, on aura recours à des interprètes;

ATTENTION**L'orientation et les femmes réfugiées**

L'ORIENTATION sera particulièrement importante pour les femmes réfugiées, qui jouent un rôle central dans l'intégration des familles et qui sont confrontées à de nombreux problèmes lors du processus d'intégration. Les stratégies visant l'orientation des femmes réfugiées sont discutées en détail au chapitre 3.2.

- est fournie dans un environnement sûr, sans risque et non stressant;
- est basée sur les principes de l'apprentissage des adultes (discuté en détail au chapitre 2.6);
- est basée sur les compétences, c'est-à-dire qu'elle s'attache à favoriser les compétences des participants en visant les besoins et problèmes quotidiens;
- met l'accent sur l'apprentissage par l'exemple et par la pratique;
- adopte d'autres techniques d'apprentissage interactives comme les discussions, le travail en groupe et les jeux de rôle;
- fait intervenir divers médiums de communication pour fournir des situations d'apprentissage variées et pour s'adapter aux personnes n'ayant pas eu d'alphabétisation dans leur langue maternelle ou dans la langue cible;
- se limite aux questions pertinentes pour le stade de réinstallation des réfugiés.



On évitera autant que possible l'utilisation de signes et de symboles : en dehors de leur signification dans le contexte occidental, ils peuvent être incompatibles avec le cadre de référence de certains réfugiés réinstallés.

L'un des principaux buts de l'orientation est d'aider les réfugiés réinstallés à comprendre la culture et les systèmes de la société d'accueil, mais les programmes devraient également refléter la compréhension et le respect de la culture et de l'expérience des réfugiés réinstallés. Outre l'aide aux fournisseurs de services d'orientation pour qu'ils adaptent les programmes aux besoins de groupes spécifiques de réfugiés, l'expérience indique que les réfugiés réinstallés seront plus réceptifs à l'enseignement relatif à leur nouvelle société si celui-ci est dispensé dans un environnement où ils voient que l'on respecte et que l'on comprend leur culture. Il se peut que les réfugiés réinstallés n'aient jamais analysé leur propre culture et leurs valeurs de façon systématique. La conscience de sa propre culture vient souvent à travers la connaissance d'une nouvelle culture.

La compréhension et le respect mutuels peuvent être favorisés par :

- l'utilisation de l'expérience dans leur pays d'origine des réfugiés réinstallés comme point de départ de l'apprentissage concernant la société d'accueil. Par exemple, un programme australien conçu





Pourquoi les méthodes interactives sont-elles importantes?

La façon dont l'information est communiquée est aussi importante que le contenu. L'accent doit être mis sur les méthodologies d'apprentissage interactives (comme les discussions de groupe et les jeux de rôles) et sur l'utilisation de situations d'apprentissage très variées (par exemple au moyen de vidéos et de cassettes audio).

William Glasser, psychologue reconnu, a relevé que nous apprenons:

- 5 % de ce que nous entendons
- 10 % de ce que nous voyons
- 20 % de ce que nous voyons et entendons
- 50 % de ce que nous discutons avec les autres
- 75 % de ce dont nous faisons l'expérience pratique
- 95 % de ce que nous enseignons aux autres.

D'après W.M.D. Glasser, *Control Theory in the Classroom*, Harper and Row, New York, 1986

L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

L'orientation pratique en Suède

À UMEA, en Suède, les agents municipaux orientent les nouveaux réfugiés dans la communauté locale par des visites des principales installations qu'ils auront à utiliser, comme la poste, le centre médical et le centre d'assurance sociale. Cette méthode s'est avérée particulièrement efficace pour les réfugiés réinstallés n'ayant qu'une alphabétisation limitée dans leur propre langue.

pour orienter les parents réfugiés dans le système éducatif commence par examiner avec eux l'organisation de l'éducation dans leur pays d'origine;

- en consultant les communautés de réfugiés lors de la conception de programmes d'orientation;
- en déployant des membres des communautés de réfugiés pour fournir des programmes d'orientation;
- en faisant en sorte que les fournisseurs de services d'orientation disposent d'informations pertinentes sur la culture et l'expérience des réfugiés réinstallés. Une liste de sources d'information est indiquée au début de ce manuel.

Quand faut-il effectuer l'orientation?

Tous les pays de réinstallation offrent une forme ou une autre d'orientation personnelle concernant les systèmes et ressources de base (comme le soutien du revenu, les banques et l'inscription scolaire) dans le processus initial de réception. Cependant, il faut voir l'orientation comme un processus continu, à la fois formel et informel, et qui :

- commence dans le pays de départ ou lors de la période suivant immédiatement l'arrivée;
- couvre la période de réception et la première période de réinstallation (souvent dans le contexte de l'apprentissage de la langue et de relations avec fournisseurs de soutien professionnels et bénévoles);
- et se prolonge par les contacts continus des réfugiés réinstallés avec des systèmes comme la santé, l'éducation, les services sociaux et les services de recherche d'emploi.

Confier un rôle d'orientation à des réfugiés déjà réinstallés

Divers pays ont cherché à impliquer les membres de communautés de réfugiés et de groupes ethnoculturels dans les programmes d'orientation. Aux États-Unis, par exemple, des anciens réfugiés qui ont travaillé dans des programmes d'intégration dans ce pays peuvent être invités à assurer une orientation avant le départ des réfugiés du pays de premier asile. Ils apportent divers atouts particuliers dont :

- une connaissance approfondie de l'environnement d'intégration dans la société d'accueil;
- des compétences linguistiques; une bonne appréciation du processus de réinstallation grâce à leur propre expérience;
- l'aptitude à assurer une médiation entre la vision du monde des réfugiés réinstallés et les attitudes qui prévalent dans les pays de réinstallation;

- la crédibilité vis-à-vis des réfugiés réinstallés ayant le même héritage culturel ou religieux.

Dans d'autres pays, les anciens réfugiés assurent une orientation à travers leur participation à des programmes de bénévolat ou de parrainage. Il est crucial que l'orientation soit assurée par des personnes correctement formées et soutenues.

Cette approche se base sur l'idée que les réfugiés réinstallés ont différents besoins à différentes étapes, ainsi que des aptitudes différentes à retenir et contextualiser l'information. Au début de la période de réinstallation, l'accent porte donc généralement sur l'information requise pour accomplir les tâches immédiates de réinstallation. C'est une période où le temps et l'attention des réfugiés réinstallés sont très sollicités alors qu'ils n'ont qu'une capacité limitée à intégrer ce qui n'est pas au centre de leurs besoins immédiats. L'orientation portant sur certains aspects de la société d'accueil peut avoir plus d'effet sur les réfugiés réinstallés si elle intervient plus tard, lorsqu'ils ont un cadre de référence et une certaine expérience. Par exemple, ils peuvent être davantage à même de comprendre les informations sur les approches pédagogiques de la société d'accueil une fois qu'ils ont une expérience directe du système éducatif et sont en relation avec une école. Si l'orientation est fournie d'emblée et se poursuit au fur et à mesure des interactions du réfugié réinstallé avec les agents de soutien social, les programmes de formation linguistique et les autres systèmes impliqués, il y aura aussi davantage d'occasions d'apprentissage pratique.

Dans quels contextes convient-il d'effectuer l'orientation?

Dans beaucoup de pays, l'orientation commence par un programme formel en groupe avant l'arrivée ou peu après celle-ci. Ce programme est généralement suivi d'une orientation pratique basée sur des systèmes tels que les services sociaux, scolaires et bancaires dans le cadre du processus de réception.



« Depuis cinq jours j'apprends des choses sur ma propre culture en faisant connaissance avec la vôtre. Ce n'est que par la compréhension de ma propre culture que je peux apprendre à accepter les aspects positifs de la nouvelle culture dans laquelle je vais vivre. »

Un réfugié réinstallé





L'orientation avant le départ?

LE CANADA, la Suède, les États-Unis et plus récemment l'Australie ont assuré une orientation avant le départ des réfugiés qu'ils ont autorisés à se réinstaller. Ces programmes peuvent être confiés à l'Organisation internationale pour les Migrations (OIM) par les gouvernements des pays de réinstallation. Certains de ces programmes mettent l'accent sur les dispositions de voyage et de réception; d'autres en font une occasion de commencer l'orientation par rapport à la société d'accueil.

L'expérience montre que ces programmes sont utiles pour aider les réfugiés réinstallés à se faire une idée très précise des conditions de vie de la communauté d'accueil et les attentes dont ils font l'objet.

En permettant aux réfugiés de poser des questions ou de clarifier les points risquant d'être mal compris, les programmes d'orientation avant le départ peuvent aider à réduire l'anxiété au cours des premières semaines dans un nouveau pays.

Certains pays ont aussi utilisé l'orientation avant le départ pour donner aux réfugiés en voie de réinstallation des informations et des compétences leur permettant d'éviter les difficultés éventuelles dans le pays de réinstallation, ou à les traiter de façon plus constructive.

Dans les pays où les sites de placement sont connus avant le départ, l'information aidera les réfugiés à savoir à quoi s'attendre. Dans les cas où les réfugiés peuvent choisir leur site de placement, l'information avant le départ les aidera à participer à la prise de décisions.

On ne sait pas bien dans quelle mesure les réfugiés réinstallés sont capables d'apprendre et de retenir les informations données avant le départ. À la différence de la période suivant immédiatement la réinstallation, les autres tâches de réinstallation et d'adaptation ne sont pas en concurrence par rapport au temps et à l'attention des réfugiés en attente de voyage. Cependant, l'expérience du programme pré-départ suédois semble indiquer qu'il peut être très difficile pour les gens d'assimiler des informations sur un pays extrêmement différent sans en avoir une expérience préalable¹.

L'importance des informations avant le départ pour les pays de réinstallation émergents

L'orientation pré-arrivée est particulièrement importante dans le cas des pays de réinstallation émergents car il y a peu d'informations disponibles sur ces pays

Dans certains pays, elle est offerte automatiquement à tous les nouveaux arrivants, de façon relativement standardisée (voir le chapitre 2.3); dans d'autres, le niveau de soutien fourni est adapté aux besoins de l'individu ou de la famille.

L'orientation de groupes est une façon efficace de traiter l'accueil d'un grand nombre de réfugiés lorsque le volume d'arrivants rend difficile une approche plus individualisée. Les mesures d'orientation suivant la période immédiate de réception sont de divers types : l'orientation peut être assurée par les agences de réinstallation ou de parrainage; elle peut être associée à des programmes de formation linguistique et/ou professionnelle ou à des programmes bénévoles de soutien social.

Conscients de l'importance de l'orientation continue, notamment au sein des grands systèmes et des ressources importantes (tels que la santé et l'éducation), divers pays ont

pour les réfugiés. Ceci peut contribuer à l'anxiété des réfugiés.

Les réfugiés réinstallés peuvent avoir formé leurs attentes concernant la réinstallation à partir d'informations concernant les pays traditionnels de réinstallation; ces attentes ne seront pas nécessairement satisfaites dans les pays de réinstallation émergents, dont beaucoup ont une économie en développement et des infrastructures limitées pour soutenir la réinstallation. L'expérience des pays de réinstallation émergents est que les attentes non satisfaites peuvent entraîner une certaine déception, qui risque d'entraver l'intégration.

Les nouveaux pays de réinstallation peuvent envisager de :

- fournir des séances d'information pré-arrivée aux réfugiés à qui on a proposé de se réinstaller;
- fournir sous forme écrite des informations générales sur le pays d'accueil;
- fournir des informations au personnel de terrain du HCR impliqué dans la sélection des réfugiés à réinstaller;

- rédiger un chapitre sur ces pays dans le *Manuel de Réinstallation du HCR*. Ce manuel est distribué au personnel du HCR et il est utilisé par le personnel de terrain impliqué dans la réinstallation des réfugiés.

En fournissant et en créant des supports d'information, il est important de :

- trouver un équilibre entre l'accueil des nouveaux arrivants et la promotion des avantages du pays, tout en restant réaliste quant à ses limitations;
- un aperçu de l'historique des activités du pays concernant la réinstallation de réfugiés. Le programme formel peut être nouveau, mais beaucoup de pays émergents ont une grande expérience de l'installation de demandeurs d'asile;
- faire en sorte de mettre à jour régulièrement l'information pour prendre en compte les changements (positifs et négatifs) de la situation du pays d'accueil et des actualités du programme de réinstallation.



élaboré des stratégies visant la participation du personnel de ces systèmes dans le processus d'orientation des nouveaux arrivants.

L'orientation dans des contextes spécifiques peut aussi aider à atteindre les sous-populations de réfugiés qui sinon risqueraient de ne pas participer à d'autres programmes formels (par exemple, les adolescents réfugiés peuvent être plus facilement atteints dans le contexte de l'école ou des clubs de jeunes).

Assurer la cohérence de l'information

Il est important d'assurer la cohérence des informations mises à la disposition des réfugiés réinstallés et des informations communiquées à différentes étapes du processus de réinstallation. Certains pays essaient d'y parvenir par l'élaboration de programmes pour les groupes structurés, assurés par des fournisseurs ayant reçu une formation spéciale.



L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

La formation communautaire des réfugiés à leur arrivée

Quand les réfugiés arrivent en Nouvelle-Zélande, leurs droits concernant différents aspects de leur vie quotidienne sont souvent très différents de ceux qu'ils avaient dans leur pays d'origine ou d'asile.	droits et les responsabilités des propriétaires et des locataires); et la législation en matière de consommation (y compris le rôle du consommateur et sa protection juridique en matière de commerce et d'achats).	réussie. Ce programme aide les réfugiés à comprendre leur droits et leurs responsabilités en Nouvelle-Zélande et à détecter les comportements inacceptables. Il informe les gens des lois disponibles pour les protéger dans leur vie quotidienne.
En Nouvelle-Zélande, un programme de formation juridique a été créé par le Refugee and Migrant Service en association avec Legal Services Board et d'autres organismes de bienfaisance. Ce programme porte sur les questions de loi de la famille (par exemple la violence domestique, les droits des enfants, le mariage et le divorce, le rôle de la police); la législation de la location de logements (y compris les	Des documents simples et illustrés ont été traduits dans les principales langues des réfugiés arrivants. Cependant la clé du succès de ces programmes est qu'ils sont assurés informellement en petits groupes, souvent même au domicile des réfugiés. L'information est présentée par des travailleurs multiculturels, qui comprennent les normes culturelles des réfugiés et l'adaptation exigée pour parvenir à une intégration	Ces concepts juridiques sont initialement présentés pendant le programme d'orientation de six semaines au centre de réception des réfugiés fonctionnant sous l'égide du Service d'Immigration néo-zélandais. Le programme décrit ci-dessus est ensuite utilisé pour étendre et renforcer les connaissances une fois que les réfugiés réinstallés sont insérés dans leur domicile et dans une communauté.

L'harmonisation est plus difficile à réaliser dans les contextes où l'orientation est moins formelle (par exemple l'apprentissage linguistique ou le soutien social), elle peut être favorisée par une formation efficace et un soutien permanent aux fournisseurs de services d'orientation.

Une orientation intensive?

Il y a des variations dans la durée et les buts du processus d'orientation. Par exemple, aux États-Unis, les réfugiés réinstallés participent à un programme d'orientation avant le départ (généralement d'une durée allant de 5 à 25 heures) et une brève orientation pratique dans le cadre du processus de réception (d'une à trois semaines). Ensuite, l'accent porte surtout sur l'apprentissage basé sur l'expérience.

À l'inverse, les Pays-Bas offrent aux réfugiés réinstallés une orientation pratique portant sur les systèmes de base comme les services bancaires et les programmes de soutien du revenu, après quoi ils doivent suivre un cours de 12 mois financé par le gouvernement, qui incorpore l'orientation

Les avantages de l'orientation dans le contexte de la formation linguistique, de la réception et des programmes de soutien social

CERTAINS PAYS insèrent dans les programmes de formation linguistique une activité d'information sur la société d'accueil. Les séances peuvent porter sur des sujets spécifiques d'orientation, dans la langue maternelle des réfugiés réinstallés; les informations peuvent aussi être communiquées dans la formation elle-même, dans les exercices linguistiques.

Cette approche a plusieurs avantages :

- s'il y a beaucoup d'élèves, on peut toucher un grand nombre de réfugiés réinstallés;
- elle permet aux réfugiés réinstallés d'apprendre des traits de la société

d'accueil tout en accomplissant une autre tâche de réinstallation;

- l'enseignement se fait généralement en groupe, ce qui permet d'appliquer des approches interactives;
- lorsqu'on applique des approches basées sur un contenu prédéfini, les réfugiés peuvent apprendre à la fois des informations conceptuelles et les tournures à employer pour dialoguer avec les systèmes et les ressources de la société d'accueil.

Il y a aussi des avantages pour l'apprentissage de la langue : certaines études

indiquent que les adultes apprennent mieux une langue seconde dans un contexte pertinent par rapport à leur vie quotidienne (voir le chapitre 2.6).

Par ailleurs, l'orientation fournie dans le cadre d'un programme de réception ou d'une relation de soutien social permet aux réfugiés d'apprendre la langue dans un environnement pratique où ils peuvent voir et désigner ce dont il est question. Les agents d'assistance sociale peuvent aussi être plus à même d'aborder des questions sensibles que dans des programmes collectifs d'orientation.

culturelle et l'enseignement de la langue cible par exemple. Cette approche est adoptée sur la base de l'idée que les réfugiés réinstallés s'intègrent mieux s'ils ont eu la possibilité de faire connaissance avec la culture et les systèmes de la société d'accueil.

Le contenu des programmes d'orientation

Le tableau 9 indique certains des grands domaines visés dans les programmes d'orientation des réfugiés et les matériels pédagogiques correspondants. Il n'est conçu que pour servir de guide. L'information présentée dans les divers programmes et matériels dépendra d'une palette de facteurs comme l'environnement dans lequel est effectuée l'orientation, l'avancement du processus de sélection et de réinstallation, les besoins des réfugiés participants et les conditions et les attentes du pays d'accueil.

Lorsque cela est possible, il convient d'élaborer les programmes et matériels d'orientation en consultation étroite avec les communautés de réfugiés dans la société d'accueil. Il est également important de maintenir des liens étroits entre les fournisseurs de services aux réfugiés et les autres intervenants





**« Si les réfugiés n'ont
entendu parler d'un
nouveau concept qu'une
seule fois, il est peu
probable qu'ils s'en
souviennent et qu'ils
l'appliquent.
Mais si on fait l'effort de
contextualiser
l'information et de répéter
les concepts plusieurs fois,
on augmente ainsi les
chances d'une intégration
réussie. »**

Un agent de réinstallation



de l'orientation : ceci aidera à faire en sorte que les programmes d'orientation soient mis à jour en fonction des changements des systèmes de service et des droits des réfugiés.

Les messages clés ont plus de chances d'être perçus et retenus s'ils sont répétés à la fois lors de programmes d'orientation avant le départ et, plus tard, lors du processus d'orientation après l'arrivée.

De temps en temps, il peut être nécessaire de concevoir des programmes spéciaux pour répondre aux besoins des groupes spécifiques de réfugiés. Par exemple en 1999, les États-Unis ont proposé la réinstallation à environ 3500 réfugiés adolescents soudanais non-accompagnés. Un programme spécial a été créé pour ce groupe puisque ses membres avaient des besoins spéciaux en matière d'orientation du fait de leur âge, du manque de soins parentaux dans leur enfance et de leur absence d'expérience d'une société industrialisée.

Des programmes spéciaux peuvent aussi être utiles pour répondre à des questions d'intégration (comme la violence familiale et l'aide sociale à l'enfance) ou pour atteindre des populations confrontées à des défis particuliers en matière d'intégration et insuffisamment touchées par les programmes prévus pour l'arrivée d'un plus grand nombre de réfugiés. Par exemple, divers pays possèdent des programmes concernant les adolescents réfugiés et portant sur des questions telles que la pression des pairs, le conflit culturel, la consommation et les droits.

Initiatives de soutien et de promotion de l'orientation

Supports écrits

Certains pays ont créé des manuels rédigés dans les principales langues des réfugiés et contenant des informations sur la société d'accueil; ces manuels sont distribués aux réfugiés réinstallés avant leur arrivée ou peu après. Parmi les exemples figurent *Le Canada et les nouveaux arrivants* (publication bilingue canadienne) et *Welcome to the United States : A Guide for Refugees* (États-Unis), qui est disponible dans de nombreuses langues dont l'albanais, l'arabe, le bosniaque/le serbe/le croate, l'anglais, le persan, le français, le russe, le somalien, l'espagnol et le vietnamien.

Les matériels écrits offrent une source d'information fiable que les réfugiés réinstallés peuvent consulter avant leur arrivée dans leur nouveau pays, mais leur fabrication coûte cher, notamment quand il faut en faire de multiples versions selon les langues. Ils sont d'un intérêt limité pour les nouveaux arrivants n'ayant pas eu d'alphabétisation dans leur langue maternelle.

Programmes et guides d'enseignement pour les fournisseurs de services d'orientation

Les programmes prescrits ont été créés dans les pays offrant des programmes d'orientation formels avant le départ ou à l'arrivée.

Des guides de formation visant à appuyer les gens fournissant l'orientation dans le cadre d'une relation de soutien social moins formelle ont aussi été élaborés. Par exemple, les bénévoles du *Programme d'accueil* canadien, conçu pour fournir une orientation et un soutien aux nouveaux arrivants, reçoivent un manuel conçu pour les guider dans leur tâche. Des guides de formation ont aussi été utilisés pour améliorer l'aptitude des fournisseurs du réseau de services plus large à apporter une orientation aux nouveaux arrivants (voir encadré).

L'INTÉGRATION EN PRATIQUE

Le rôle du bon sens dans le renforcement de la capacité du secteur des services

Les réfugiés réinstallés sont en contact avec divers fournisseurs de services au cours de leur réinstallation, dont les écoles, les avocats, fournisseurs de services de santé et services de logement et d'emploi. Les spécialistes professionnels de ces domaines ont la possibilité d'informer les nouveaux arrivants sur ces systèmes, à la fois en créant des programmes d'orientation formels et en profitant de leurs contacts avec eux pour les informer de façon informelle.	C'est pourquoi le Centre d'accueil COSTI en Ontario, au Canada, a cherché à obtenir un financement du gouvernement canadien pour élaborer un manuel de ressources intitulé <i>Linking Paths: a Guide for Orienting Newcomers to Canada</i> . Ce guide tire parti de l'expérience pratique des agents de réinstallation qui ont longtemps travaillé auprès de nouveaux arrivants. Outre l'identification des principaux messages, concepts et informations dont auront besoin les nouveaux arrivants, le Guide décrit les approches de l'apprentissage et les questions correspondantes, et fournit un enseignement pratique sur la planification	et la prestation de programmes formels d'orientation. Le Guide aide à minimiser le temps de préparation nécessaire aux professionnels cherchant à orienter les réfugiés réinstallés dans leur environnement particulier. Le Guide couvre de nombreux aspects de l'intégration, dont le logement, l'emploi, les transports, les soins de santé, l'argent et les achats, la loi, l'éducation, et la garde d'enfants. C'est aussi un outil de formation pour les nouveaux spécialistes de réinstallation, et il aide à faire en sorte que les réfugiés réinstallés reçoivent des informations cohérentes.
---	--	--





Tableau neuf : Programmes et matériels d'orientation: domaines suggérés

Contenu	Domaines suggérés
Orientation sur les modalités de voyage et le processus de réception	<ul style="list-style-type: none"> • documents exigés pour le départ • modalités de transit • conditions du voyage aérien • modalité de réception à l'aéroport • hébergement à la réception • orientation de base sur la vie domestique (par exemple l'utilisation de la plomberie et des appareils à gaz et électriques) • assistance matérielle disponible à l'arrivée (mobilier, appareils domestiques, vêtements)
Orientation sur les traits, systèmes et ressources caractéristiques de la société d'accueil	<p>CARACTÉRISTIQUES</p> <ul style="list-style-type: none"> • conditions économiques (en particulier la disponibilité de logements et d'emplois) • composition ethnique, diversité démographique, histoire migratoire • sécurité publique • langues utilisées • conditions climatiques • coût de la vie • médias, y compris médias ethniques • systèmes de gouvernance et juridiques • attentes en matière d'autonomie financière <p>SYSTÈMES</p> <ul style="list-style-type: none"> • transports publics • exigences d'immatriculation et d'assurance des véhicules personnels • services bancaires (guichets automatiques, comptes de chèques, emprunts) • soutien du revenu, entre autres pour les personnes suivant une formation complémentaire ou professionnelle • soins de santé • logement • application de la loi (police) • éducation (y compris postsecondaire, et équivalences de diplômes) • garderies • aide au troisième âge • achats (par exemple contrats d'achat, magasins et marchés d'alimentation internationale, points de vente d'objets d'occasion) • syndicats; associations professionnelles et commerciales

Contenu**Domaines suggérés****RESSOURCES – COMMENT FAIRE POUR...**

- demander le regroupement familial
- demander de l'aide pour la recherche des membres de la famille
- obtenir un appui social et un appui à la réinstallation, y compris les services spécialement destinés aux réfugiés réinstallés
- avoir accès aux programmes d'aide à la recherche d'emploi
- trouver un emploi
- contacter des organisations et services ethnoculturels
- avoir accès à une aide linguistique
- trouver un logement
- obtenir un soutien du revenu
- inscrire ses enfants à l'école
- avoir droit à des soins de santé
- avoir accès à des services de soutien familial et d'assistance sociale
- obtenir une accréditation, une certification ou une immatriculation pour pratiquer une activité ou exercer une profession
- demander la nationalisation
- s'inscrire à un programme d'apprentissage de la langue-cible
- gérer son budget

DROITS ET RESPONSABILITÉS

- obligations des parrains et des personnes proposant l'accueil de réfugiés
- droits et responsabilités juridiques des réfugiés (en tant que consommateurs, usagers des soins de santé, employés, etc.)
- services disponibles pour aider au respect des droits
- relations familiales, conjugales et parentales (par exemple violence familiale, discipline des enfants et protection de l'enfance)
- mutilation génitale féminine

Orientation socioculturelle

- attentes du pays d'accueil
- droits et responsabilités
- culture, normes et valeurs de la société d'accueil (par exemple relations familiales, rôles sexuels)
- stéréotypes, racisme, discrimination et xénophobie
- approches et attitudes concernant la diversité culturelle dans le pays d'accueil

Orientation au processus d'intégration, et résolution de problèmes

- raisonnement critique et formation des compétences de réflexion
- identification des compétences et des qualités
- processus d'adaptation
- stress associé aux différences de rythme et au processus d'adaptation de la part des membres de la famille (par exemple les enfants, les femmes et les personnes âgées)
- informations sur les réponses possibles aux événements passés, notamment les traumatismes et la torture, et les façons de les traiter





Les programmes et ressources formels destinés à guider les fournisseurs de services d'orientation contribuent à l'exactitude et à la cohérence des informations fournies et représentent un moyen efficace de transférer les compétences et les informations à un groupe plus large de fournisseurs de services d'orientation. Cependant, il est important que ces matériels soient suffisamment flexibles pour tenir compte des besoins de différentes communautés de réfugiés.

Cours de formation et soutien continu pour les fournisseurs de services d'orientation

Fournir une orientation exige des compétences en apprentissage des adultes et en communication interculturelle de la part du fournisseur d'orientation. Cela exige aussi une compréhension de l'expérience de l'exil et de la réinstallation, de la politique de réinstallation du pays d'accueil, des droits et responsabilités des réfugiés réinstallés et des ressources disponibles pour eux dans la société d'accueil.

Les personnes fournissant l'orientation auront besoin d'une formation et d'un soutien correspondant à leurs rôles.

Les pays offrant des programmes d'orientation structurés avant le départ ou à l'arrivée, comme les États-Unis, ont élaboré à l'intention des fournisseurs de programmes d'orientation des formations à caractère formel assorties de manuels.

La formation est également importante dans les cas où l'orientation est fournie dans le contexte de programmes de soutien social et fournit aux gouvernements une façon de faire en sorte que les réfugiés réinstallés reçoivent des informations cohérentes et exactes.

L'orientation des agents d'assistance sur les parcours et la culture des réfugiés réinstallés

POUR RÉPONDRE aux perceptions inexactes ou stéréotypées envers les réfugiés réinstallés, les fournisseurs de services d'orientation doivent disposer d'informations pertinentes sur la culture et l'histoire du pays d'origine, en particulier dans les pays ayant peu d'expérience de la réinstallation de certaines populations de réfugiés. Par ailleurs les personnes concernées dans les nouveaux pays de réinstallation peuvent être en mesure d'obtenir ces informations de la part de leurs homologues dans d'autres pays.

Dans certains pays, les agents d'orientation bénéficient d'une assistance technique. En Australie, par exemple, les personnes qui parrainent des réfugiés réinstallés ont accès aux services d'une agence non gouvernementale de réinstallation qui leur fournit des informations sur les ressources de réinstallation et les aide à résoudre les questions complexes.

Ressources visant à améliorer l'apprentissage

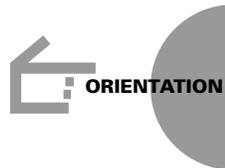
Comme indiqué ci-dessus, les situations d'apprentissage interactives et variées représentent des stratégies importantes pour assurer la rétention des informations.

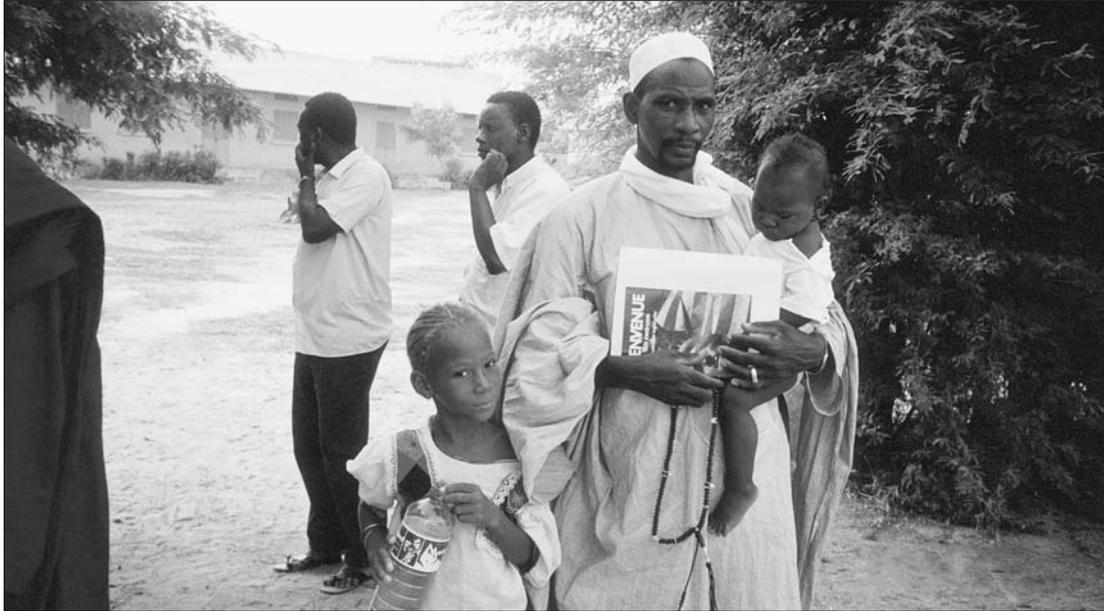
Diverses ressources ont été constituées pour favoriser cela. Par exemple, aux États-Unis la vidéo *Welcome to the USA* est utilisée en appont du programme d'orientation à la réception dans ce pays.

Dans l'État des Nouvelles-Galles du Sud en Australie, un jeu appelé *Familles en Transition Culturelle* fournit une manière amusante d'amener les familles et les petits groupes à mieux connaître la société d'accueil.

Technologie Web

Divers pays, dont le Canada, les États-Unis et l'Australie, ont créé des sites Web offrant des informations sur le pays d'accueil, les droits et responsabilités des nouveaux arrivants et les ressources d'intégration qui leur sont disponibles. Ce sont des sources d'informations utiles tant pour les réfugiés





Sélection de sites Web utiles : Informations pour les réfugiés réinstallés et les fournisseurs de services d'orientation sur le Web :

- Citoyenneté et Immigration Canada **www.cic.gc.ca**
- *Department of Immigration and Multicultural and Indigenous Affairs, Australie* **www.immi.gov.au**
- *Bureau of Citizenship and Immigration Services, USA* **www.bcis.gov**
- Organisation internationale pour les migrations **www.iom.int**
- Conseil de l'Ontario des agences au service des immigrants **www.etablissement.org**
- *Cultural Orientation Resource Center, États-Unis* **www.culturalorientation.net**

réinstallés que pour les agents d'orientation. Ces sites Web peuvent aussi aider les réfugiés à choisir la communauté où ils souhaitent s'installer.

Le *Cultural Orientation Resource Center* aux États-Unis a créé un site destiné à aider les fournisseurs d'orientation culturelle (voir encadré). Ce site fournit des informations pertinentes sur les pays d'origine. Il favorise également la communication et les liens entre fournisseurs de services d'orientation et encourage l'application des meilleures pratiques soumises par des programmes d'orientation du monde entier.

Informations destinées aux fournisseurs de services d'orientation

On peut envisager d'incorporer les éléments suivants dans les programmes de formation pour les fournisseurs de services d'orientation :

Compétences de planification et d'organisation

- planification relative aux réfugiés réinstallés ayant des besoins particuliers;
- accessibilité du programme ou du stage (transports, garderie, repas légers);
- lieux (non menaçants, sans risque, privés).

Compétences interpersonnelles et de travail collectif

- établissement de contacts;
- dynamique de groupe;
- communication interculturelle;
- capacités d'écoute;
- techniques et principes d'apprentissage des adultes;
- effets des traumatismes et de la torture;
- conséquences personnelles possibles du travail avec les personnes traumatisées; moyens de prévenir et de traiter ces traumatismes.

Compétences Interculturelles

- informations sur la culture, croyances et l'expérience des réfugiés réinstallés;
- informations sur les facteurs socioculturels des styles d'apprentissage (par exemple certains groupes peuvent avoir un style très affirmé que d'autres peuvent trouver présomptueux). À l'inverse, des réfugiés réinstallés provenant de pays soumis à un régime autoritaire peuvent avoir intériorisé une approche passive envers les détenteurs de l'autorité);
- réflexion sur ses propres croyances en matière socioculturelle;
- informations sur le parcours des réfugiés et sur les pays d'origine et les pays d'asile des réfugiés et sur ce qu'a pu être leur expérience dans ces pays;

- façons d'aborder les questions interculturelles sensibles, comme la mutilation génitale féminine, la polygamie, la violence domestique (contre un conjoint, une personne âgée ou un enfant), et droits de la personne, y compris les droits des homosexuels.

Compétences en matière de ressources

- informations sur les droits et les responsabilités de réfugiés;
- ressources disponibles;
- informations sur les systèmes de soutien disponibles aux fournisseurs de services d'orientation;
- mécanismes d'identification et de redirection pour les personnes exigeant un soutien plus intensif et professionnel.



Programmes de formation linguistique

Dans les pays où l'orientation culturelle est intégrée aux programmes de formation linguistique, les gouvernements ont cherché à faire en sorte que les domaines pertinents soient traités, grâce à la création de cursus nationaux. Dans d'autres, des documents servant de ressources pour les enseignants ont été créés pour servir à l'orientation et faciliter l'apprentissage linguistique (voir le chapitre 2.6).



PROGRAMMES D'ORIENTATION

GLOBALEMENT, UN BON PROGRAMME D'INTÉGRATION DEVRAIT :

- appuyer, planifier, coordonner et attribuer des ressources à l'orientation en tant qu'élément crucial d'un programme d'intégration;
- fournir un niveau approprié d'aide à l'orientation en fonction des besoins de chaque réfugié réinstallé;
- incorporer des mécanismes de suivi et de mise à jour des programmes d'orientation avec l'avis des communautés des réfugiés et des fournisseurs de services;
- comporter des dispositions pour l'orientation des réfugiés réinstallés ayant des besoins spéciaux (par exemple les adolescents, les mineurs non accompagnés, les victimes de violence, les femmes vulnérables ou les personnes âgées);
- comporter des moyens de donner à la société une introduction sur les croyances, les pratiques socioculturelles et l'expérience des réfugiés réinstallés;
- favoriser l'intégration de l'orientation dans d'autres processus de réinstallation (par exemple l'apprentissage linguistique ou l'accès aux soins de santé);
- impliquer les systèmes pertinents dans le processus d'orientation;
- organiser sa planification de façon à faire de l'orientation un processus continu;
- reconnaître que les réfugiés réinstallés ont différents besoins d'information et différentes aptitudes à absorber et à contextualiser les informations à différentes étapes du processus de réinstallation.

LES SERVICES ET LES PROGRAMMES D'ORIENTATION DES RÉFUGIÉS RÉINSTALLÉS DEVRAIENT :

- faire en sorte que le processus d'orientation implique activement les femmes en tant qu'acteurs cruciaux d'intégration de la famille;
- se baser sur les principes de l'apprentissage des adultes;
- être volontaires;
- respecter et valoriser la culture, les croyances et l'expérience des réfugiés réinstallés;
- être basés sur la pratique et utiliser les méthodologies d'apprentissage interactif;
- être fournis par un personnel correctement formé et soutenu;
- être fournis si possible par des personnes ayant le même profil culturel et linguistique que les réfugiés réinstallés;
- impliquer des interprètes compétents lorsqu'ils ne peuvent pas être faits dans la langue maternelle des réfugiés.