

Pour une inclusion réussie des réfugiés

Approches participatives pour les professionnels à l'échelle locale



1 | GUIDE PRATIQUE

NOTE

Le présent guide pratique a été réalisé à la demande du Bureau régional pour l'Europe du HCR et élaboré en collaboration avec le Migration Policy Group.

Il a été rédigé par Camine Conte, avec le soutien d'Alexander Wolffhardt, du Migration Policy Group, et repose sur les recommandations techniques d'une équipe pluridisciplinaire du HCR, ainsi que sur les contributions d'acteurs qui l'ont testé et validé sur le terrain dans sept pays d'Europe.

Merci plus particulièrement aux coordinateurs nationaux de Bulgarie, de Finlande, de Grèce, d'Italie, de Malte, de Pologne et de Serbie :

Bistra Ivanova (Collectif Multi Kulti)

Sari Vanhanen (Institut finlandais pour la Migration)

Konstantinos Vlachopoulos (Fondation hellénique pour la politique européenne et étrangère – ELIAMEP)

Gaia Testore (Chercheur et consultante indépendante)

Jean-Pierre Gauci, Bethany Wilkes et Sonia Marcantonio (People for Change Foundation)

Renata Stefańska (Centre de recherche sur la migration, Université de Varsovie)

Gordana Grujičić et Vladimir Petronijevic (Grupa 484)

COLOPHON

Photographie :

©UNHCR/Will Swanson

© UNHCR/Andrew McConnell

Shutterstock

Conception graphique : dagmarvanschaik.nl

SOMMAIRE

1. AVANT-PROPOS	4
2. INTRODUCTION	6
3. STRUCTURE DE LA BOÎTE À OUTILS	8
4. COMMENT UTILISER LA BOÎTE À OUTILS ?	10
5. LES DOMAINES CLÉS D'UNE APPROCHE GLOBALE DE L'INTÉGRATION	12
5.1 Identifier clairement le soutien dont les réfugiés ont besoin – évaluer en continu les besoins, être conscient des difficultés d'accès et adapter les services en fonction des retours et d'évaluations régulières	
5.2 Veiller à répondre aux besoins de tous et toutes – généraliser les services permettant à divers groupes d'y accéder et de bénéficier d'un soutien personnalisé	
5.3 Créer des services à long terme – adopter une approche pour une inclusion durable, au-delà de l'accueil et de la phase d'intégration initiale	
5.4 Travailler pour les réfugiés, mais aussi avec eux – impliquer les bénéficiaires dans la définition, la planification, la mise en œuvre et l'évaluation de l'aide, valoriser leur avis et les tenir informés	
5.5 Impliquer les communautés locales et soutenir le bénévolat – mobiliser les ressources de la société hôte et encourager la confiance et une perception positive des réfugiés	
5.6 Viser un soutien global en matière d'intégration – créer des liens et se coordonner avec d'autres acteurs de l'aide et de l'accompagnement et combler les lacunes du système	
6. LISTE DE VÉRIFICATION GÉNÉRALE	67
7. INDICATEURS UTILES POUR L'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES PRATIQUES D'INTÉGRATION	68
8. GLOSSAIRE	72
9. TÉMOIGNAGES	76

1. AVANT-PROPOS

La réussite de l'intégration et l'inclusion des réfugiés au sein de la communauté dépend notamment de leur traitement à l'échelle locale.

De par leur promesse de mettre en œuvre le Pacte mondial pour les réfugiés, les villes ont montré qu'elles étaient de véritables incubateurs en matière d'innovation et de bonnes pratiques visant à favoriser la protection des réfugiés. En effet, la vision, la collaboration et l'engagement des maires, des autorités municipales et des associations locales jouent un rôle essentiel dans le choix du lieu d'accueil par les réfugiés et dans la manière dont ils s'intègrent et sont intégrés dans les communautés qui les accueillent. Nombre d'autorités locales font preuve de solidarité et de générosité envers les réfugiés et les migrants en leur accordant un large soutien et en reconnaissant leurs contributions diverses. Les communautés locales peuvent également faire preuve de compassion face aux persécutions et aux nombreuses pertes (décès et séparations de proches, lieu de vie, source de revenu, repères culturels etc.) que subissent les personnes déplacées par les conflits et la violence.



Le présent Guide a été élaboré en collaboration avec le Migration Policy Group. Il vise à apporter des conseils pratiques aux acteurs locaux et à les soutenir dans leurs initiatives et actions en faveur de l'inclusion des réfugiés.

Nous avons pour objectif de créer une boîte à outils qui se base sur l'expérience pratique de municipalités et d'acteurs locaux qui ont travaillé sur la traduction de politiques nationales en solutions concrètes, telles que la mise à disposition de logements adaptés, la possibilité d'obtenir des papiers d'identité et l'inclusion économique et sociale. Ces solutions fonctionnent de manière optimale lorsque les réfugiés sont entièrement impliqués dans le processus de conception et d'élaboration. Les réfugiés disposent de compétences variées et, forts de leur expérience, souhaitent apporter leur contribution à leurs communautés d'accueil. On sait que la participation des réfugiés au processus de décision accroît leur confiance en eux lorsqu'il s'agit de faire appliquer leurs droits fondamentaux et favorise le sentiment d'appartenance et la confiance vis-à-vis de leur communauté d'accueil. Les approches participatives donnent lieu à des politiques plus sensées et à des programmes plus impactants. Cependant, gérer la participation effective de divers acteurs peut être complexe, surtout lorsque le projet vise à répondre aux besoins des réfugiés. Le présent guide est donc conçu pour aider les autorités locales dans cette démarche.

La boîte à outils se base sur l'expérience du HCR et de nos partenaires, acquise après des dizaines d'années de travail – et d'expérimentation – sur les approches participatives. En revanche, elle a pour particularité de s'adresser aux maires, aux administrations locales et aux services et organisations d'aide et d'accompagnement et de répondre aux défis spécifiques que posent l'accueil et l'inclusion des réfugiés et des migrants. Le vocabulaire utilisé est volontairement simple et des exemples de bonnes pratiques sont cités afin d'encourager l'innovation et la créativité. Des indicateurs ont en outre été définis afin d'évaluer la progression et l'impact des projets, voire de corriger leur trajectoire en cas de besoin.

Ce guide pratique a été réalisé en collaboration avec des autorités locales, des acteurs de l'aide et de l'accompagnement, des membres de la société civile et des organisations dirigées par des réfugiés dans toute l'Europe. Il a été testé sur le terrain dans plusieurs pays et adapté en fonction des contextes. L'enthousiasme et l'engagement dont cet outil a fait l'objet nous ont grandement motivés, et nous espérons qu'il sera utile à tous les acteurs de l'aide et de l'accompagnement, où qu'ils soient. Nous espérons aussi qu'il prendra en quelque sorte « vie » et qu'il vous encouragera à partager avec nous vos réussites, qu'il s'agisse de projets, d'expériences ou d'idées, afin d'en améliorer les versions futures.

Gillian Triggs – Haut Commissaire assistante chargée de la protection, Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR)

2. INTRODUCTION

L'inclusion de demandeurs d'asile, de réfugiés, de migrants et d'apatrides nouvellement arrivés en Europe s'est imposée comme une priorité pour les maires, les autorités locales, la société civile et les acteurs de l'aide et de l'accompagnement. Tandis que les politiques nationales permettent l'établissement d'un cadre théorique large, c'est aux autorités locales qu'incombe la tâche souvent décourageante de traduire ces politiques en actions concrètes et de trouver des solutions pratiques. Le Pacte mondial pour les réfugiés a reconnu que l'inclusion et l'intégration constituaient une responsabilité partagée, et les autorités locales, le secteur privé et les associations ont montré qu'ils jouaient un rôle crucial dans ce domaine de par leurs capacités d'innovation et en tant que partenaires clés du HCR. Le fait de réussir ou pas sa démarche d'inclusion ou d'intégration effective au niveau local peut influencer les décisions futures concernant l'octroi de l'asile, la réinstallation et les voies complémentaires.

Si le nombre de projets d'intégration et d'inclusion abonde depuis le pic d'arrivées entre 2015 et 2016, les acteurs locaux et les municipalités n'ont accès qu'à des conseils pratiques limités concernant la manière dont leurs méthodes et leurs services peuvent être adaptés à la situation et aux besoins de protection spécifiques des demandeurs d'asile, des réfugiés, des migrants et des apatrides. Leur participation est essentielle pour concevoir le projet et l'identification des ajustements à apporter à ce dernier peut s'avérer, à long terme, complexe en termes d'organisation

et de réalisation. La compréhension des besoins spécifiques des réfugiés¹ et des migrants en fonction de leur âge, leur genre, leur culture, leur religion, leur handicap ou d'autres facteurs et la création de programmes qui y répondent de manière adéquate n'ont rien de facile, mais elles en valent la peine. Notre boîte à outils est conçue pour aider les acteurs locaux à mettre sur pied des approches participatives dans leurs villes respectives et se base sur l'expérience d'acteurs de l'aide humanitaire et du développement acquise sur plusieurs décennies, en matière de création de programmes favorisant l'inclusion et l'intégration dans les communautés d'accueil.

Cette boîte à outils est également censée aider les professionnels à comprendre l'impact de leur travail et quels types d'actions peuvent être qualifiées de « bonnes pratiques » et reproduites dans différents contextes. Le concept de « bonne pratique » est devenu un concept clé dans l'élaboration, le financement, la mise en œuvre, l'évaluation et la promotion (transnationale) de ces actions. Cependant, sans critères clairs à appliquer dans l'élaboration et la mise en place d'un nouveau projet dont l'impact potentiel serait maximisé, il est difficile de déterminer en termes concrets ce qui constitue une « bonne pratique » en matière d'inclusion et d'intégration.

Une communauté de chercheurs et un certain nombre d'études internationales ont fourni un solide aperçu, à l'échelle globale, de normes et de politiques nationales favorables dans le domaine de l'intégration,

¹ À des fins pratiques, dans le présent guide, le terme « réfugié » peut se référer à des réfugiés, à des bénéficiaires de la protection subsidiaire, à des demandeurs d'asile et à d'autres personnes bénéficiant d'une protection internationale qui ont droit aux services décrits.

telles que le Mécanisme national d'évaluation de l'intégration (NIEM), qui repose sur un projet pilote du HCR, et l'Index des politiques d'intégration des migrants (MIPEX). À l'échelle locale, cependant, les professionnels de l'intégration et les bailleurs de fonds sont dépourvus d'outils pratiques leur permettant de réfléchir à la manière adéquate de procéder et d'évaluer leurs forces et faiblesses potentielles concernant la protection spécifique et les besoins sociaux des réfugiés et des demandeurs d'asile. La présente Boîte à outils a pour mission de combler ce manque.

Il s'agit plus précisément d'une **Boîte à outils pratique, procédant pas à pas, et de supports de communication** à l'attention des acteurs locaux afin de concevoir des pratiques en matière d'intégration et d'inclusion, d'en réaliser le suivi, d'obtenir un retour de la part de leurs bénéficiaires, et de les évaluer.

Cette Boîte à outils met également en évidence des **critères clés** qui facilitent l'identification de **bonnes pratiques** en matière d'intégration et d'inclusion. Dans chaque chapitre de ce Guide, des exemples de bonnes pratiques seront proposés en fonction d'une série de critères spécifiques et de facteurs de réussite, ainsi que de leur potentiel d'être appliquées totalement ou en partie dans d'autres contextes nationaux et locaux ou d'être utiles pour nourrir des politiques d'intégration.



3. STRUCTURE DE LA BOÎTE À OUTILS

La Boîte à outils pour l'intégration repose sur les meilleures études et standards disponibles à travers l'Europe et émanant entre autres d'autorités locales, d'organisations internationales, d'ONG, du monde universitaire et de professionnels. Elle est composée d'un **Guide** imprimable, d'une **version électronique interactive** de ce dernier, d'une **grille d'évaluation**, d'une **vidéo d'animation explicative** et d'une **vidéo promotionnelle d'une minute**.

1

GUIDE IMPRIMABLE

Ce **Guide pratique** a été conçu pour expliquer les notions conceptuelles de la Boîte à outils et comprend des documents à lire et des supports multimédias. Il propose des lignes directrices claires et précises, réparties en 6 thématiques clés, afin d'aider les acteurs de l'aide et de l'accompagnement et les autorités locales à adopter une approche globale en matière d'intégration des réfugiés. L'objectif de ce Guide est de venir en aide aux professionnels désireux d'offrir une aide efficace, en leur donnant accès à des activités et des techniques reconnues comme étant de bonnes pratiques pour une inclusion réussie.

4

VIDÉO D'ANIMATION EXPLICATIVE

La **vidéo d'animation explicative** constitue un support supplémentaire permettant aux professionnels de se familiariser avec les principaux concepts de ce Guide. Notez bien, cependant, que cette vidéo explicative ne remplace pas le Guide. Elle a plutôt pour objectif d'étayer les thématiques centrales dont les différents chapitres font l'objet.

2

GUIDE ÉLECTRONIQUE INTERACTIF

La **version électronique interactive du Guide** offre non seulement aux professionnels une version plus conviviale de ce Guide, mais aussi la possibilité de compléter des listes de vérification auto-évaluatives et de prendre des notes à la fin de chaque chapitre. Ces listes et notes sont ensuite résumées automatiquement à la fin du Guide, ce qui permet aux professionnels de visualiser leurs propres résumés personnalisés.

3

GRILLE D'ÉVALUATION

Une **grille d'évaluation** est disponible en ligne pour aider les professionnels à identifier les bonnes pratiques en matière d'intégration en recourant à un système d'évaluation facile à utiliser.


5

VIDÉO PROMOTIONNELLE

La **Vidéo promotionnelle d'une minute** a pour mission de médiatiser la Boîte à outils, tout en informant les professionnels de son objectif et de ses finalités par une première sensibilisation théorique.

La Boîte à outils a été testée dans sept pays pilotes (Bulgarie, Italie, Finlande, Grèce, Malte, Pologne et Serbie) et repose sur les réflexions et les retours d'expérience d'acteurs clés de l'intégration.¹ Ce processus avait également pour objectif de créer des réseaux stables de professionnels et d'organisations dans tous les pays qui ont saisi comment fonctionne la totalité de la Boîte à outils et l'intègrent à leurs programmes. Le but de cette méthodologie est de garantir que la Boîte à outils, après une première phase de test dans sept pays pilotes, pourra être appliquée à l'échelle européenne et mondiale.

¹ Bistra Ivanova (Multi Kulti Collective) ; Gaia Testore (chercheuse et consultante) ; Sari Vanhanen (Institut finlandais pour la Migration) ; Jean-Pierre Gauci (People for Change Foundation) ; Renata Stefańska (Centre de recherche sur la migration, Université de Varsovie) ; Vladimir Petronijevic (Grupa 484) ; Konstantinos Vlachopoulos (Fondation hellénique pour la politique européenne et étrangère – ELIAMEP)



“Avant toute chose, il faut écouter les réfugiés à propos de leurs besoins et leurs attentes, lors de l’élaboration de mesures qui leur sont destinées, ainsi que lors de la phase d’évaluation”

UN PARTENAIRE NATIONAL DU HCR ET DU MPG

4. COMMENT UTILISER LA BOÎTE À OUTILS

Afin d'adopter une approche globale en matière d'intégration et d'inclusion, **les acteurs de l'intégration des réfugiés sont invités à utiliser la totalité de la Boîte à outils lorsqu'il s'agira d'élaborer, d'adapter et d'évaluer leurs pratiques.** Même si certains aspects de la boîte à outils ne sont pas applicables à leurs projets et domaines professionnels, ils ont la possibilité de se concentrer sur les dimensions clés qui sont pertinentes et essentielles pour l'aide et l'accompagnement qu'ils fournissent aux réfugiés.

À cette fin, la Boîte à outils propose des **listes de vérification concrètes, des exemples de bonnes pratiques et des questionnaires procédant pas à pas** qui peuvent être utilisés dans le cadre de la conception ou de l'évaluation de nouvelles actions liées à des éléments concrets de bonnes pratiques existantes en matière d'inclusion socio-économique, d'accès effectif aux droits et d'intégration culturelle. Parallèlement, la Boîte à outils peut servir de vecteur d'engagement et de diffusion au sein des communautés locales œuvrant à l'intégration et à l'inclusion.

Les **listes de vérification** :

- **Fournissent des conseils pratiques sur l'intégration et l'inclusion des réfugiés à la fin de chaque chapitre ;**
- **Permettent d'identifier les besoins réels** et les capacités, ainsi que de mieux **interagir avec les réfugiés** dans leurs activités ;
- **Aident à adapter l'aide et l'accompagnement aux besoins et au potentiel des réfugiés et à mettre en œuvre** des projets existants et nouveaux en conséquence ;
- **Permettent d'évaluer si la pratique est « sur la bonne voie »** ;
 - Si la pratique coche toutes les cases de la liste de vérification, c'est que l'organisation a adopté et appliqué une approche globale en matière d'intégration et d'inclusion dans les domaines clés identifiés ;
 - Si la pratique ne coche pas toutes les cases de la liste de vérification, c'est que l'organisation doit encore améliorer la manière dont l'aide et l'accompagnement sont définis ou apportés aux réfugiés ;
 - Si la pratique ne coche aucune des cases de la liste de vérification, c'est que l'organisation va devoir réfléchir en profondeur à l'aide et l'accompagnement qu'elle apporte et intégrer les conseils de la Boîte à outils lorsqu'elle élabore et met en œuvre ces actions d'aide et d'accompagnement.

Les exemples de **bonnes pratiques** que contient cette Boîte à outils sont identifiés en fonction de critères clés dans chaque chapitre et de cinq indicateurs généraux (cf. liste complète page 68) :

- **Inclusivité et participation**
- **Pertinence et complémentarité**
- **Efficacité**
- **Durabilité**
- **Partenariats et coopération.**

Des listes de vérification auto-évaluatives sont disponibles dans la version électronique du Guide afin d'aider les acteurs de l'aide et de l'accompagnement à procéder à l'évaluation et au suivi de pratiques et :

- Aideront les professionnels à évaluer leurs services d'aide et d'accompagnement ;
- Aideront à identifier les lacunes et les marges de progression caractérisant la manière dont l'aide et l'accompagnement sont apportés ;
- Donneront aux professionnels la possibilité de réfléchir à des pratiques existantes et nouvelles et d'en effectuer le suivi à intervalles réguliers ;
- Étayeront les échanges et les discussions avec d'autres acteurs pour renforcer les stratégies d'intégration et d'inclusion.

La **grille d'évaluation** disponible en ligne propose aux acteurs locaux des critères clairs permettant d'identifier les bonnes pratiques ainsi qu'un outil facilement accessible pour évaluer rapidement les pratiques en matière d'intégration et d'inclusion par le biais d'un système de notation.

À QUI S'ADRESSE CETTE BOÎTE À OUTILS ?

Cette boîte à outils est destinée :

- **Aux autorités et services publics à l'échelle nationale et locale ;**
- **Aux organisations de la société civile, y compris les associations dirigées par des réfugiés ;**
- **Aux organisations confessionnelles ;**
- **Aux établissements d'éducation ;**
- **Aux acteurs du secteur privé.**

La Boîte à outils aide à mettre en lien et à aborder les difficultés rencontrées par les acteurs de l'intégration de manière globale et à renforcer les communautés qui œuvrent dans ce domaine. Elle s'applique tant à l'échelle des organisations qu'à celle des professionnels qui procurent aide et accompagnement aux réfugiés. En utilisant cette Boîte à outils, les organisations et les professionnels peuvent évaluer et améliorer leur culture et pratiques organisationnelles.

À QUOI SERT CETTE BOÎTE À OUTILS ?

- **À s'autoévaluer :** les acteurs de l'intégration des réfugiés peuvent utiliser cette boîte à outils pour mieux **analyser leurs pratiques**, puis pour en communiquer les principaux résultats et réfléchir à ces derniers en interne (au sein de leur équipe) ou en externe (avec leurs partenaires et parties prenantes, y compris les réfugiés eux-mêmes).

Ils sont invités à appliquer et utiliser cette Boîte à outils **pour l'ensemble des actions et services d'aide et d'accompagnement pertinents** qu'ils organisent (en tant qu'acteurs de ce secteur) ou qu'ils financent (en tant que bailleurs de fonds/sous-traitants). Pour ce faire, une partie de la Boîte à outils consiste en un Guide pratique facile à utiliser qui explique chacune de ces étapes et donne des exemples de l'utilisation et de l'impact de cette approche.

- **À s'améliorer et à réfléchir :** le recours à cette boîte à outils permet aux acteurs locaux d'examiner leurs pratiques avec un œil nouveau afin d'identifier ce qui fonctionne déjà bien et ce qui peut être amélioré dans la manière dont ils procurent aide et accompagnement aux réfugiés.

Ils peuvent également planifier de **nouvelles activités et élaborer des propositions de projet** qui reposent sur une approche globale en matière d'intégration et d'inclusion dans les domaines qui sont pertinents pour leur organisation. À cette fin, la Boîte à outils comporte des exemples de **bonnes pratiques** qui pourraient inspirer le travail et les projets à venir des acteurs de l'intégration et de l'inclusion des réfugiés, ainsi que des **liens** vers des ressources complémentaires afin d'obtenir de plus amples informations sur les sujets et pratiques dont il est question.



5. DOMAINES CLÉS D'UNE APPROCHE GLOBALE DE L'INTÉGRATION ET DE L'INCLUSION

L'intégration des réfugiés est un processus dynamique et complexe à double sens, propre aux besoins et capacités de chaque individu et de chaque communauté locale.² Il nécessite tout autant d'efforts de la part de la société civile locale et des institutions publiques et privées afin d'accueillir les réfugiés et de répondre à leurs besoins, que de la part de ces derniers pour s'adapter à un nouvel environnement sans renoncer à leur propre identité culturelle. Lorsque les réfugiés se sentent en sécurité, en confiance et bienvenus, ils sont capables de s'investir dans leur nouveau pays de résidence et d'apporter une contribution précieuse à la société. Un soutien adéquat, la motivation, le fait de s'être familiarisé avec la culture locale et l'acceptation du nouvel environnement social peuvent être sources de bienfaits mutuels.

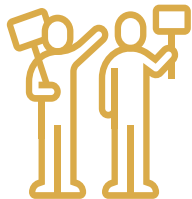
² Commission exécutive du HCR, Conclusion sur l'intégration locale N° 104 : <https://www.unhcr.org/excom/exconc/4357a91b2/conclusion-local-integration.html>

D'après un modèle global pour l'intégration dont l'efficacité a été démontrée, six thématiques clés ont été identifiées pour offrir aide et accompagnement aux réfugiés :



1. IDENTIFIER CLAIREMENT LE SOUTIEN DONT LES RÉFUGIÉS ONT BESOIN

Évaluer continuellement les besoins, identifier les éléments empêchant d'accéder aux services d'aide et d'accompagnement et adapter ces derniers en fonction de retours d'expérience et d'évaluations régulières.



2. VEILLER À RÉPONDRE AUX BESOINS DE TOUS ET TOUTES

Généraliser les services permettant à divers groupes d'y accéder et de bénéficier d'un soutien personnalisé.



3. CRÉER DES SERVICES À LONG TERME

Adopter une vision à long terme en matière d'inclusion, qui s'appliquera au-delà de l'accueil et de la phase d'intégration initiale.



4. TRAVAILLER POUR LES RÉFUGIÉS, MAIS AUSSI AVEC EUX

Impliquer les réfugiés dans la planification, la mise en œuvre et l'évaluation des services d'aide et d'accompagnement, valoriser leur avis et les tenir informés.



5. IMPLIQUER LES COMMUNAUTÉS LOCALES ET SOUTENIR LE BÉNÉVOLAT

Mobiliser les ressources de la société hôte et encourager la confiance et une perception positive des réfugiés.



6. VISER UN SOUTIEN GLOBAL EN MATIÈRE D'INTÉGRATION ET D'INCLUSION

Créer des liens et se coordonner avec d'autres acteurs de l'aide et de l'accompagnement et combler les lacunes du système.

5.1. IDENTIFIER CLAIREMENT LE SOUTIEN DONT LES RÉFUGIÉS ONT BESOIN

Évaluer continuellement les besoins, identifier les éléments empêchant d'accéder aux services d'aide et d'accompagnement et adapter ces derniers en fonction de retours d'expérience et d'évaluations régulières.

Il est crucial de prêter attention aux compétences, capacités et besoins des réfugiés pour favoriser leur intégration au sein de la société. Cette attitude est requise des premières étapes de conceptualisation et de conception de toutes les actions et services à leur mise en œuvre finale et à leur évaluation. Les services d'aide à l'intégration devraient viser à renforcer les connaissances et compétences des réfugiés en les dotant des outils et de la préparation nécessaires pour relever les défis auxquels ils sont confrontés, éviter de gérer des situations stressantes en adoptant un comportement à risque et profiter des opportunités menant à des solutions durables. Les acteurs de l'aide et de l'accompagnement et les autorités locales doivent adopter une approche intégrée concernant la définition, la mise en œuvre et le développement ultérieur de leurs actions de soutien. Ils doivent par ailleurs développer la capacité des réfugiés à participer de manière fructueuse et à effectuer les programmes et les services efficacement. Leur but ultime est d'autonomiser les réfugiés pour qu'ils puissent devenir des éléments actifs de l'environnement social et accéder à des ressources économiques et sociales en toute indépendance.



AVANTAGES D'UNE IDENTIFICATION CLAIRE DU SOUTIEN DONT LES RÉFUGIÉS ONT BESOIN

- Capacité des réfugiés, sur le plan économique et social, à répondre à leurs besoins essentiels en toute indépendance et de manière pérenne, leur dignité étant préservée.
- Compréhension plus précise des besoins des réfugiés en matière d'intégration, de leurs capacités, des défis et des opportunités qu'ils rencontrent.
- Services et stratégies d'aide et d'accompagnement bien adaptés aux besoins spécifiques des réfugiés.
- Mise en lumière de la capacité des réfugiés à prévoir et à absorber les défis qui se présentent, et faire face à ces derniers.
- Réfugiés moins vulnérables et moins dépendants de l'aide humanitaire et extérieure.

FACTEURS DE RÉUSSITE : CRITÈRES À REMPLIR POUR GARANTIR LES BONNES PRATIQUES



Évaluation continue des besoins : faire reposer les services d'aide et d'accompagnement sur une évaluation globale et régulière des besoins et des manques ; contrôler et adapter régulièrement les actions suite à des changements dans la situation des réfugiés.



Évaluation des besoins émanant de diverses sources : évaluer les besoins des réfugiés sur la base de l'ensemble des données disponibles et de sources diverses d'informations.



Suppression des obstacles : éliminer la barrière de la langue dans l'accès aux services d'aide et d'accompagnement, ainsi que les contraintes administratives lourdes.



Informations ciblées et faciles à trouver : permettre un accès simple à vos services et fournir des informations claires sur la manière d'obtenir de l'aide.



Soutien personnalisé qui ouvre la voie vers une inclusion à long terme : proposer des services ciblés pour l'intégration qui offrent un accès régulier à l'éducation, au marché du travail, à un logement, à la vie locale et aux communautés.





LISTE DE VÉRIFICATION POUR IDENTIFIER CLAIREMENT LE SOUTIEN DONT LES RÉFUGIÉS ONT BESOIN

La liste de vérification ci-dessous propose un processus par étapes pour aider les organisations à programmer et identifier toutes les tâches nécessaires à mettre en place pour identifier clairement le soutien dont les réfugiés ont besoin.



Afin de planifier les stratégies et services d'aide à l'intégration censés être proposés, **analyser toutes les informations pertinentes disponibles** sur la situation particulière des réfugiés, y compris par le biais d'échanges avec les réfugiés (voir Thématique 4 pour plus de détails) et évaluer les tendances des résultats obtenus en matière d'intégration des réfugiés.



Identifier les besoins existants en matière d'intégration, mais aussi les difficultés nouvelles pouvant potentiellement surgir dans le cadre de la mise en œuvre de vos services d'aide et d'accompagnement. Par exemple, la pandémie de covid-19 a créé de nouvelles problématiques tant pour les acteurs de l'aide et de l'accompagnement habituels que pour les réfugiés (par ex., des problèmes concernant l'apprentissage à distance pour des formations à l'intégration dus à un manque de compétences informatiques).



Adapter les services, les programmes et les stratégies en fonction de l'identification de nouveaux besoins et défis en matière d'intégration. Chercher à obtenir la contribution des réfugiés et favoriser un climat d'ouverture et de bonnes relations pour être en mesure d'évaluer des besoins nouveaux et souvent non visibles dans le domaine de l'intégration (voir thématique 4.4. pour de plus amples détails).



Se renseigner sur les causes des problèmes d'intégration et éliminer tout ce qui peut être discriminatoire et entraver le processus d'intégration pour qu'il fonctionne mieux à l'avenir. Les difficultés rencontrées peuvent être dues à des pratiques de la communauté locale, à des partis pris institutionnels ou à des barrières structurelles.



Déterminer comment aider les réfugiés pour qu'ils soient en mesure de répondre eux-mêmes à leurs besoins en matière d'intégration et d'accéder à des opportunités d'inclusion socio-économique. Les réfugiés et leurs communautés ont des compétences et aptitudes qu'il faut développer. Une bonne compréhension de leurs capacités aidera à saisir comment les utiliser au mieux et les renforcer.



Veiller à ce que les réfugiés puissent faire remonter des défis et dysfonctionnements et donner leur avis concernant vos activités en mettant en place des mécanismes indépendants leur permettant de s'exprimer (par exemple, donner son avis par écrit et de manière anonyme grâce à des boîtes facilement accessibles dans des points de distribution, des bureaux, des centres de santé, des écoles, etc).



Avoir bien conscience du niveau **d'accessibilité de vos services d'aide et d'accompagnement et des obstacles** potentiels que peuvent rencontrer les réfugiés lorsqu'ils tentent d'y recourir.



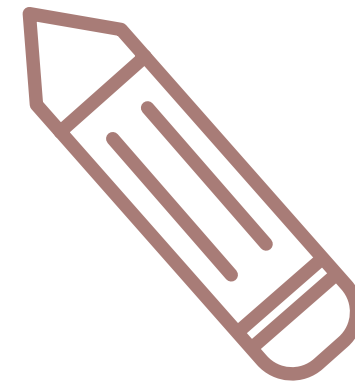
S'adapter à la diversité confessionnelle et éliminer les barrières linguistiques et culturelles qui peuvent entraver l'accès à vos services ; par exemple, mettre à disposition des supports multilingues dans différents formats ou des services d'interprétariat en soutien des services de conseil et d'orientation.



Éliminer les lourdeurs administratives relatives à la présentation de papiers d'identité pour accéder à vos services car elles sont issues de règles et de conditions auxquelles les nouveaux arrivants ne peuvent pas toujours se conformer.



Jouer le rôle de médiateur et partager les informations régulièrement pour éviter que les réfugiés se retrouvent seuls, sans avoir suffisamment d'informations sur les services d'aide et d'accompagnement que vous pouvez offrir.



EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES FACILITANT L'ACCÈS DES RÉFUGIÉS AUX SERVICES D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT



UN SOUTIEN PERSONNALISÉ QUI OUVRE LA VOIE A UNE INCLUSION À LONG TERME

En Finlande, les municipalités hôtes organisent des réunions spéciales pour les nouveaux arrivants afin de les aider lorsqu'ils passent de services d'aide spécifiques à des services plus généraux. Ainsi, après une période de temps définie (3 ans) lors de laquelle les réfugiés bénéficient de services spécifiques, ils assistent à une « réunion de transition » qui permet de partager des informations clés sur la situation des réfugiés (c.-à-d. sur l'existence de besoins spécifiques, etc.) avec les autorités concernées de sorte qu'il ne soit plus nécessaire de les recueillir à nouveau par la suite. L'objectif est d'éviter la poursuite de « services d'aide spéciaux » après une période initiale d'accompagnement intensif ou spécialisé. L'idée est ici de préparer et de soutenir les réfugiés dans leur démarche visant à devenir des habitants de la municipalité, comme les autres citoyens finlandais, en créant un environnement sûr et sécurisant et une communauté qui les inclut pour qu'ils puissent vivre une vie normale.

En Pologne, les Centres d'assistance aux familles de Lublin font partie des institutions locales dont la réussite n'est plus à démontrer en matière d'intégration des réfugiés basée sur des financements de l'Union européenne. Les réfugiés peuvent louer l'un des trois appartements détenus par la ville dans le cadre d'un programme de foyers géré par le Centre municipal

de soutien aux familles de Lublin et ce, pour une période maximale de 24 mois. Les foyers peuvent aider les étrangers qui se trouvent dans des situations particulièrement difficiles et les préparer à se construire une vie en toute indépendance au sein de la communauté locale.

En Turquie, la Municipalité métropolitaine d'Istanbul (MMI) a adopté une démarche, lorsqu'il s'agit de proposer des services d'aide et d'accompagnement, qui généralise l'inclusion des réfugiés dans l'accès à des services divers et variés, notamment les services sociaux, mais aussi les services relatifs aux moyens de subsistance, à l'autonomisation et à la participation. Le Centre d'autonomisation des femmes, les maisons de quartier, et les centres de garderie Yuvamiz Istanbul ('Istanbul est notre maison') proposent des services aux membres de la communauté d'accueil et aux réfugiés. De la même manière, les réfugiés peuvent bénéficier des services offerts dans des centres de formation professionnelle et dans des bureaux pour l'emploi de la Municipalité métropolitaine d'Istanbul (MMI). LISMEK (Formations professionnelles et artistiques de la Municipalité métropolitaine d'Istanbul) a reçu le soutien du HCR pour la numérisation des cours dans le cadre de mesures d'aide en période de pandémie. Le centre de formation professionnelle de l'ISMEK cible les réfugiés par le biais de plusieurs modules de formation dispensés en arabe et en présentiel, parmi lesquels une initiation à la langue turque pour les étrangers, aux technologies de l'information et à la cohésion sociale. Par



ailleurs, une plateforme de participation civile cogérée par le Conseil municipal d'Istanbul et la MMI met en place un groupe de travail pour les réfugiés leur permettant de faire des suggestions et de donner leur avis à la MMI.

ÉVALUER LES BESOINS EN CONTINUE

En Bulgarie, Humans in the Loop (HITL) est une entreprise sociale primée qui a été fondée en 2017 dans le but d'autonomiser les communautés touchées par des conflits en leur donnant accès à des formations et des emplois dans le secteur de l'informatique. HITL est très active en matière d'évaluation des besoins et des situations des personnes bénéficiant de ses actions. L'entreprise identifie les besoins et défis potentiels grâce à son processus d'évaluation continue qui est utilisé une fois par trimestre. Par exemple, HITL interroge les bénéficiaires concernant leurs conditions de travail et leurs expérience et parcours personnels à travers les programmes de formation et de perfectionnement, mais aussi d'aide à l'emploi. HITL utilise des enquêtes et des questionnaires simples qui aident à analyser les avis exprimés et à mettre en œuvre des changements en fonction des nouveaux besoins et des obstacles potentiels auxquels sont confrontés les bénéficiaires de ces services au travail ou lors des formations. Ces enquêtes incluent en outre une section spécifique permettant aux répondants d'évoquer anonymement les difficultés

personnelles qu'ils rencontrent. Ces enquêtes font par la suite l'objet d'une analyse et d'un compte-rendu au sein du Service de l'impact social, qui aborde tous les problèmes mentionnés par les bénéficiaires avec la personne ou le service concerné.

En Grèce, l'Agence de développement de Karditsa (ANKA) met en œuvre des programmes et des projets dans les zones rurales et urbaines du district de Karditsa. À cette fin, elle valorise les avis formulés par les réfugiés. Par exemple, l'ANKA a mis en place des groupes de discussion avec des représentants des communautés de réfugiés vivant dans la ville de Karditsa. Ces groupes de discussion ont pour objectif de recueillir l'avis des réfugiés concernant les activités, les tâches et les projets de l'ANKA, d'impliquer les réfugiés et les communautés de migrants dans le processus de prise de décisions et d'écouter leurs opinions.

En Pologne, l'association « Pour la Terre » est une petite organisation communautaire impliquée dans l'intégration des réfugiés dans l'un des centres pour réfugiés du pays. Elle consulte ces derniers avant de lancer ses actions et organise souvent des activités en réponse à des demandes émanant d'eux – par ex., consulter un nutritionniste, apprendre à faire du vélo, collecter de l'argent pour acheter des lunettes ou des ordinateurs pour les enfants (qui en avaient besoin pour l'école pendant la pandémie).



INFORMATIONS CIBLÉES ET FACILES À TROUVER

En Bulgarie, l'Association pour le développement de Sofia (ADS) est une fondation municipale qui a ouvert dans la capitale le premier Bureau d'informations et de services pour les ressortissants de pays tiers en septembre 2021. Il s'agit d'un espace physique situé dans le centre de Sofia qui a pour mission de fournir directement des informations et des services d'aide à l'intégration aux migrants et aux réfugiés qui vivent dans cette ville. Le Bureau est issu d'une action conjointe entre l'ADS, les services municipaux de Sofia, le HCR, la Croix Rouge bulgare et 13 ONG actives dans le domaine de l'intégration des réfugiés et des migrants. L'un des objectifs de cette structure est d'offrir à tous les groupes un accès égal et aisé aux services proposés et de les soutenir à l'échelle locale. Des dépliants faciles à lire, disponibles dans différentes langues, telles que l'anglais, l'arabe, le farsi, le pachtoune, etc., sont mis à la disposition des réfugiés et des migrants par tous les partenaires. Par ailleurs, un site Internet sera bientôt mis en place et permettra de communiquer publiquement sur les services d'aide proposés par le Bureau, tandis que des informations d'intérêt seront diffusées via les réseaux sociaux. Le Bureau est géré au moyen d'un projet financé par l'Union européenne et l'ADS a signé un accord de partenariat pour 4 années supplémentaires avec la Municipalité de Sofia afin de pérenniser le projet au-delà de sa phase actuelle de financement.

En Pologne, grâce à la Ligne d'assistance spécialement créée pour les immigrés, ces derniers peuvent obtenir des renseignements rapidement par téléphone ou par email afin d'avoir accès aux services d'aide proposés par la ville de Gdańsk. Les informations sont disponibles dans plusieurs langues. Cette ligne a été lancée suite à une enquête sur les changements qui ont eu lieu dans la vie des immigrés en lien avec la pandémie de Covid-19.



SUPPRESSION DES OBSTACLES

En Finlande, la ville de Hämeenlinna fournit des informations sur les activités, les politiques et les services destinés aux immigrés qui vivent dans cette ville et en Finlande sur le site MyIntegration.fi. Le contenu du site est disponible dans plusieurs langues, à savoir le finnois, l'anglais, l'arabe, le somali et le russe. Le contenu du site est élaboré par les immigrés eux-mêmes parce qu'ils sont plus à même d'anticiper les besoins de différents groupes et répondre à leurs besoins. Il permet en outre à ses lecteurs de donner leur avis dans différentes langues. Grâce au blog, il est également possible de lire les contenus rédigés par des bénévoles et des immigrés désireux de partager avec les autres leur expérience en matière d'intégration. Les administrateurs du site sont en contact permanent avec les autorités locales et les services municipaux afin d'offrir un contenu continuellement mis à jour.

POUR EN SAVOIR PLUS : RÉFÉRENCES ET DOCUMENTS UTILES

OCDE, [Agir ensemble pour l'intégration locale des migrants et des réfugiés](#), (2018), OECD Publishing, Paris.

Ce rapport décrit ce qu'il convient de faire pour élaborer une approche locale en matière d'intégration par le biais de mesures concertées aux différents échelons de gouvernance ainsi qu'entre acteurs étatiques et non-étatiques. Il propose une liste de vérification en 12 points, une boîte à outils pouvant être utilisée par toute ville ou région (européenne, relevant de l'OCDE ou autre) afin de travailler avec différents échelons de gouvernance et d'autres acteurs locaux dans leur tentative de promouvoir une intégration plus réussie des migrants. .

PandPAS, Programmes pré- et post-arrivée pour faciliter l'inclusion et prévenir la Xénophobie et la radicalisation, [Welcome ! – Collection de bonnes pratiques existantes pour l'accueil et la première phase d'inclusion des réfugiés](#), 2018 (en anglais).

Ce rapport propose un ensemble de bonnes pratiques en matière d'intégration des réfugiés dans le cadre du projet de la PandPAS concernant les « programmes pré- et post-arrivée pour faciliter l'inclusion et prévenir la Xénophobie et la radicalisation ».

Pilat A. & Potkańska D., [Local responses to the refugee crisis in Poland. Reception and integration](#), Analyses du NIEM, Institut des Affaires publiques et Migration Policy Group, Varsovie/Bruxelles, 2017.

Cette publication identifie et analyse sous un angle local les politiques d'intégration polonaises actuelles destinées aux demandeurs d'asile et aux réfugiés sous un angle local et décrit des politiques, activités et programmes relatifs à l'accueil, à la pré-intégration et à l'intégration et mis en œuvre par les autorités publiques et les acteurs non-étatiques.

HCR, [Conseils opérationnels sur la redevabilité envers les personnes affectées \(AAP\)](#), 2020 (en anglais).

Ce rapport du HCR fournit des recommandations sur la manière d'appliquer le principe de redevabilité envers les personnes affectées (AAP), décrit comme « un engagement à prendre en compte de manière intentionnelle et systématique les besoins, préoccupations, capacités et opinions exprimés par les personnes relevant de la compétence du HCR dans leur diversité, ainsi qu'à répondre de nos décisions organisationnelles et

des actions du personnel dans tous nos programmes et interventions de protection, d'assistance et de solutions ».

HCR, [L'outil de l'UNHCR pour l'évaluation participative dans les opérations](#), 2006

Cet outil élaboré par le HCR décrit une série d'étapes à suivre dans la conduite d'une évaluation participative avec les réfugiés ou autres personnes relevant de la compétence du HCR. L'évaluation participative y est décrite comme étant « un processus de construction de partenariats avec les femmes et les hommes réfugiés de tous âges et origines par la promotion d'une participation effective grâce à un dialogue structuré ».

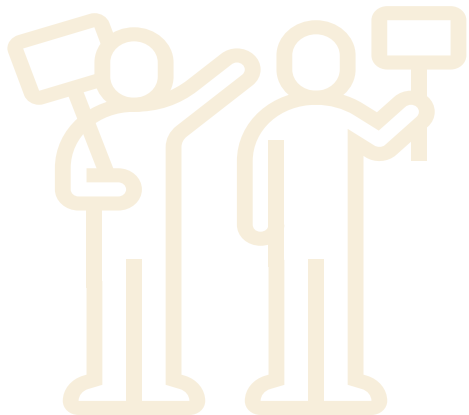


5.2 VEILLER À RÉPONDRE AUX BESOINS DE TOUS ET TOUTES

Assurer à des groupes aux besoins divers un accès effectif aux services et un accompagnement personnalisé

Il est essentiel de garantir à des groupes divers et vulnérables une égalité d'accès à l'aide et l'accompagnement et ce, dans toutes les phases de la mise en place et de l'offre de ces services. Les groupes divers et vulnérables peuvent inclure, par exemple, les réfugiés et les migrants, les personnes déplacées internes et les apatrides, les mineurs non accompagnés et séparés, les victimes de trafic d'êtres humains, les personnes présentant un handicap, les membres de la communauté LGBTIQ+, les personnes âgées, les sans-abri, les femmes dont l'intégrité physique et morale est menacée, les personnes présentant une pathologie mentale ou physique, les personnes vivant dans des zones rurales et les groupes minoritaires. Les inégalités structurelles et la discrimination intersectionnelle, combinées à d'autres circonstances individuelles peuvent, dans la pratique, entraver leur capacité d'accès à une assistance et des services de base.

Des ressources supplémentaires et une aide ciblée sont nécessaires pour généraliser l'accès aux services et répondre aux besoins spécifiques de groupes divers. C'est pourquoi les acteurs de l'intégration et de l'inclusion doivent mettre à disposition des ressources et de l'expertise afin d'établir des mécanismes d'identification, d'évaluation et d'orientation des personnes ayant des besoins spécifiques pour garantir des procédures et des processus appropriés et accessibles.



AVANTAGES D'UN SOUTIEN QUI RÉPOND AUX BESOINS DE TOUS ET TOUTES

- Généralisation de l'inclusion des personnes vulnérables dans différents domaines et dans les services d'intégration.
- Amélioration de l'accès des réfugiés présentant un risque plus élevé d'exclusion au marché du travail, aux programmes d'intégration, aux évaluations des compétences et à la vie sociale de la communauté d'accueil.
- Meilleure adaptation des services d'aide et d'accompagnement aux besoins spécifiques des personnes vulnérables.
- Création d'une stratégie de réponse multi-acteurs et d'une équipe impliquant diverses parties prenantes.
- Élimination des barrières structurelles, des pratiques discriminatoires et des stéréotypes envers divers groupes de réfugiés.
- Prévention de l'exclusion sociale et marginalisation des réfugiés.
- Amélioration de l'estime de soi, de la confiance et de l'autonomisation des réfugiés.
- Développement de réseaux entre personnes vulnérables et avec la communauté d'accueil et les institutions concernées (par ex., associations locales ou nationales pour les personnes handicapées).

FACTEURS DE RÉUSSITE : CRITÈRES À REMPLIR POUR GARANTIR LES BONNES PRATIQUES



Sécurité et assistance: prévenir et remédier à la vulnérabilité et au risque de préjudice et ce, sur l'ensemble du processus d'intégration.



Accessibilité: garantir l'accessibilité et l'inclusivité de tous vos services et infrastructures d'aide et d'accompagnement (formats flexibles, comportementaux et communication fluide), et veiller à ce que les parties prenantes soient formées à la diversité.



Professionnels qualifiés et pluridisciplinaires: veiller à ce que des professionnels qualifiés et pluridisciplinaires travaillent avec différents groupes de personnes vulnérables.



Choix d'une approche collaborative concernant l'apport des services d'aide et d'accompagnement : travailler en synergie avec les autorités locales, les ONG, les services de santé et sociaux pour soutenir les réfugiés vulnérables grâce à des services spécialisés.





LISTE DE VÉRIFICATION POUR VEILLER À RÉPONDRE AUX BESOINS DE TOUS ET TOUTES

La liste de vérification ci-dessous propose un processus par étapes pour aider les organisations à programmer et identifier toutes les tâches nécessaires à mettre en place pour veiller à répondre aux besoins de tous.



Consulter les membres de divers groupes et encourager leur participation dans la co-conception de vos services d'aide et d'accompagnement.



Prendre des mesures pour **identifier, localiser, consulter et suivre** les groupes vulnérables.



Veiller à ce que femmes et hommes de tous âges obtiennent **des informations précises, faciles à lire et accessibles** sur la manière dont ils peuvent bénéficier de vos services et garantir qu'elles soient disponibles dans différents formats (radio, bouche à oreille, brochures d'informations dans un format facile à lire, textes comprenant symboles et images, supports audiovisuels pour les enfants réfugiés présentant un handicap mental, etc).



Veiller à garantir équilibre et égalité de représentation des différents groupes lors de la phase d'élaboration de vos services.



Tenir compte des différents besoins, préoccupations et valeurs des différents groupes de réfugiés dans la conception et la mise en œuvre de vos services d'aide et d'accompagnement.



Mettre en place **des mécanismes, des espaces sécurisés et des forums spécifiques** pour favoriser une égalité d'accès et de soutien pour les différents groupes ; par exemple, un environnement informel peut être proposé afin d'offrir aux femmes et aux filles un espace sécurisé où se confier et obtenir des conseils avisés, parler librement de son expérience, de ses difficultés, voire de ses traumatismes, en étant sûres qu'elles ne seront pas jugées.



Concevoir ses services d'aide et d'accompagnement pour qu'ils maximisent l'utilisation des compétences et aptitudes de tous, y compris des catégories d'individus les plus vulnérables.



Former ses partenaires, les travailleurs des services de santé et sociaux à -prioriser l'inclusion des groupes vulnérables et **développer leur capacité** à le faire de manière indépendante.



Veiller à ce que les formations et les ateliers incluent des représentants de la communauté et des réseaux locaux (par exemple, groupes de jeunes, associations de femmes, LGBTQI+ et de personnes handicapées et autres collectifs).



Garantir que les acteurs de l'aide et de l'accompagnement et les partenaires potentiels proposent des services spécialisés accessibles aux groupes vulnérables ; par ex., en leur procurant un logement adapté et l'équipement d'assistance nécessaire pour favoriser la mobilité des réfugiés en situation de handicap.



Garantir que des **services flexibles** soient disponibles lors de la planification et de la mise en œuvre de projets, étant donné que de nombreux réfugiés travaillent en dehors des heures de bureau traditionnelles, et fournir un soutien adapté et informel aux réfugiés (par ex., mentors/binômes, ressources/lieux disponibles en dehors des heures de bureau).



Lors de l'évaluation des services que vous proposez, **veiller à inclure des questions portant spécifiquement sur les besoins de différents groupes** et utiliser les données recueillies dans le cadre de nouvelles actions et pour adapter vos services en fonction des obstacles rencontrés par les individus vulnérables.



Veiller à ce que femmes et hommes de tous âges aient la **possibilité de commenter**, d'apporter leur contribution et de donner leur avis concernant les services proposés.



Sensibiliser et faire référence aux besoins spécifiques des personnes vulnérables lorsque ces problématiques sont évoquées avec les autorités locales et gouvernementales, les membres des forces de l'ordre, les professionnels de la santé, d'autres travailleurs de l'humanitaire et les médias.



Adopter des programmes encourageant l'égalité, notamment lorsqu'ils émanent des services publics et des autorités locales, en élaborant des outils concrets permettant de prévenir les pratiques discriminatoires et de promouvoir l'égalité.

EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES PERMETTANT DE RÉPONDRE AUX BESOINS DE TOUS ET TOUTES



ACCESSIBILITÉ

En Bulgarie, MigrantLife.bg est une plateforme en ligne d'entraide qui a pour objectif d'autonomiser et d'aider les migrants et les réfugiés résidant en Bulgarie en leur fournissant des informations fiables, complètes et constamment actualisées. Elle comporte de nombreuses catégories, telles que l'aide juridique, l'emploi, l'éducation, les avantages sociaux, le mariage avec un citoyen bulgare, l'accès à la nationalité, la traite des êtres humains, la détention, l'aide au retour volontaire et à la réintégration, entre autres. Actuellement, elle est disponible dans sept langues, à savoir en bulgare, anglais, arabe, farsi, urdu, pachto et russe. Il s'agit des langues les plus parlées parmi les migrants et les réfugiés présents en Bulgarie afin d'éliminer autant que possible la barrière linguistique. Par ailleurs, elle inclut un module intitulé « Demander de l'aide » où les utilisateurs peuvent poser des questions auxquelles l'équipe de la Fondation pour l'accès aux droits (FAR) répondra par téléphone, zoom ou email. Ainsi, les réfugiés et les migrants qui résident en dehors de Sofia et qui, donc, n'ont souvent pas accès à une aide juridique spécialisée dans ce domaine et en matière de législations relatives aux migrations peuvent bénéficier de conseils juridiques émanant de professionnels. Les différents points couverts par la plateforme sont faciles à lire et proposent des lignes directrices procédant étape à étape.

En Finlande, la ville de Hämeenlinna propose des cours pour les immigrés qui ne peuvent suivre une éducation formelle en raison de leur état de santé, de leur situation personnelle, ou d'un congé maternité, par exemple. L'objectif de ces cours est de promouvoir les compétences linguistiques en finnois, d'améliorer les compétences à la lecture et à l'écrit, mais aussi d'offrir des informations sur la société finlandaise. Les participants peuvent également poursuivre leurs propres objectifs personnels, tels que mettre en place une routine journalière, rencontrer d'autres personnes et s'adonner à des activités de loisirs. Étant donné que de nombreux participants présentent des problèmes de santé, plusieurs pauses sont prévues pendant les cours, de même que différents types d'activité d'apprentissage. Le rythme hebdomadaire est moins soutenu que dans l'éducation institutionnelle pour veiller à ce qu'il ne soit pas trop fatigant et trop lourd pour les participants.

En Suède, la municipalité de Vänernborg a mis en place une unité d'accueil des réfugiés, ouverte au public deux fois par semaine, où les réfugiés peuvent obtenir facilement des informations sur les allocations dont ils peuvent bénéficier. Ils se voient attribuer une personne de contact qui leur apportera conseils et soutien sur le plan pratique – par exemple, comment s'inscrire à un cours de suédois, inscrire ses enfants à l'école, ouvrir un compte en banque et obtenir une carte bancaire, ou encore trouver des meubles adaptés, mais aussi, simplement, pour leur faire visiter la ville.



PROFESSIONNELS QUALIFIÉS ET PLURIDISCIPLINAIRES

En Serbie, Group 484 a mis en place une collaboration avec le Comité olympique serbe pour accélérer l'intégration des enfants migrants scolarisés dans le pays. Plus précisément, en 2018, ils ont élaboré un programme contribuant à une socialisation dynamique et intense entre les enfants de migrants et les enfants serbes, proposant diverses activités éducatives et périscolaires au sein de leur école mais aussi en dehors. Ce programme inclut un séminaire et la création d'une classe olympique. L'objectif du séminaire est de renforcer les compétences professionnelles chez les personnes qui travaillent avec les enfants de migrants et de concevoir des activités parascolaires et récréatives à leur attention. Pour ce faire, le séminaire propose aux professionnels et aux professeurs d'éducation physique une initiation à l'état psycho-émotionnel des enfants de migrants et à la culture des pays d'origine, ce qui leur permet de partager leur expérience concernant l'approche et la méthodologie utilisée dans le monde de l'éducation et le format de supports didactiques. Tout cela contribue à une inclusion plus adéquate des enfants de migrants dans l'enseignement primaire serbe mais encourage également la diffusion d'idées comme la tolérance, la compréhension, ainsi que l'acceptation d'identités différentes, de la diversité culturelle et la coopération interculturelle.

En Finlande, le Centre d'éducation pour adultes de Turku organise régulièrement des échanges individuels d'orientation avec ses participants. Au début, au milieu et à la fin des dix mois de la formation à l'intégration, tous les participants bénéficient d'entretiens individuels d'orientation avec les formateurs spécialisés dans ce domaine. Pendant ces échanges, participants et formateurs discutent, de manière confidentielle, de différents aspects de la vie, d'une carrière potentielle et de projets pour l'avenir. Ces entretiens aident les participants à exprimer leurs opinions et sentiments concernant le processus d'intégration et à trouver leur propre voie afin de s'intégrer à la société qui les accueille.



SÉCURITÉ ET ASSISTANCE

En Serbie, Jesuit Refugee Service (JRS) gère le foyer d'intégration « Pedro Arrupe » qui accueille des groupes vulnérables de mineurs de 14 ans maximum, non accompagnés et séparés de leur famille. Ce centre peut loger un maximum de 20 personnes pendant une période limitée. Il répond aux besoins essentiels de ces mineurs, leur procurant logement, nourriture, vêtements et soins médicaux, entre autres, organise des activités conjointes et propose un soutien psychologique individuel offert par le personnel du centre et par des associations partenaires. Les bénéficiaires dont le séjour dure plus d'un mois sont inclus au système éducatif, sachant que des activités éducatives non formelles et des ateliers créatifs sont utilisés pour renforcer et faciliter l'inclusion au sein du système éducatif. Ce foyer accueille les groupes d'enfants les plus vulnérables : victimes de violences physiques, psychologiques et sexuelles, enfants exposés au risque de traite des êtres humains, de diverses formes d'exploitation et de trafic, enfants identifiés comme ne pouvant demeurer au sein de grands groupes. Le travail réalisé auprès des bénéficiaires est organisé de manière à tenir compte des vulnérabilités identifiées et les informations relatives aux règles du foyer et au soutien procuré sont disponibles dans différentes langues.

En Pologne, «My chance in Poland» est un projet mis en œuvre par la Fondation Ocalenie qui vise à améliorer les compétences de base des étrangers disposant d'un permis de travail dans le pays. Le soutien inclut une identification de leurs besoins, des formations, ainsi qu'une aide juridique et psychologique. Un soutien pédagogique est garanti à l'ensemble des participants et prend la forme de formations théoriques et pratiques. Chacun des participants bénéficie du soutien d'un parrain, qui a pour mission de développer leur motivation. Leur relation repose sur des activités de tutorat et implique coaching, aide au développement et conseil. Les bénéficiaires peuvent en outre faire garder leurs enfants gratuitement durant leurs formations. Un soutien psychologique est également proposé sous forme d'entretiens individuels avec un psychologue et des groupes de soutien.

En Grèce, la municipalité d'Athènes a lancé un programme pilote visant à promouvoir l'intégration des jeunes réfugiés et offrant cours de langue, conseils individuels en matière de carrière professionnelle et d'hébergement, ainsi que formations en informatique et en audiovisuel.

En Grèce, le Centre de traitement pour les individus dépendants (KETHEA) d'Athènes gère un programme spécialement conçu pour fournir informations, conseils, soutien psychologique et

services de prévention de la rechute aux immigrés et réfugiés présentant une addiction.

En Grèce, la Fondation Caritas d'Athènes a mis en place le Centre d'accueil de jour pour les familles de réfugiés – un lieu sûr et accueillant, agencé comme un logement traditionnel, avec un espace de repos et une salle de jeux, une TV, une cuisine, des toilettes et des douches. Là, les femmes réfugiées peuvent manger, dormir, allaiter, prendre une douche, nourrir leurs enfants, bénéficier de vêtements propres et de produits d'hygiène, avoir accès à Internet afin de communiquer avec leurs familles et rencontrer un travailleur social. L'objectif de ce service est de faire en sorte que les femmes et les enfants se sentent en sécurité, bienvenus, respectés et « chez eux ».

En Allemagne, le Ministère du Travail, des Affaires sociales et familiales et de l'Intégration de la ville d'Hambourg soutient et finance l'« Empower Van », un service ambulant d'informations et de services utilisant un van qui se rend régulièrement dans des centres d'accueil et d'hébergement. L'objectif est ici de remédier à l'isolement des filles et des femmes dans ces centres qui, souvent, ne disposent pas d'espaces sûrs et privés qui leur sont réservés. Le van sert de lieu sûr pour aider les femmes, que ce soit pour prendre des rendez-vous médicaux ou pour trouver un nouveau logement à des femmes victimes de violences.



POUR EN SAVOIR PLUS : RÉFÉRENCES ET DOCUMENTS UTILES

Assemblée des régions européennes (AER), [Tuning of AMiD Outcomes to European Local Authorities](#), 2019

Ce rapport propose des informations afin de soutenir une gestion efficace de l'accueil et de l'intégration des réfugiés, demandeurs d'asile et migrants en situation de handicap au sein de l'UE.

Access to Services for Migrants with Disabilities (AMiD) [Gap Analysis and Need Assessment Report: Austria, Finland, Greece and Italy](#), 2018

Ce rapport identifie et analyse les lacunes et des défis rencontrés actuellement par les personnes en situation de handicap et dans les services proposés aux migrants handicapés présents en Autriche, en Grèce, en Finlande et en Italie.

Les conclusions de l'ensemble des rapports nationaux contribueront au développement de l'Outil d'évaluation des besoins qui a pour objectif d'évaluer et d'identifier les besoins spécifiques de ce groupe particulièrement vulnérable.

Handicap International, [Liste de contrôle des handicaps pour les réponses aux situations d'urgence, adaptée par le Groupe de travail sur le handicap.](#)

Ce document comprend une liste de contrôle des handicaps pour les réponses aux situations d'urgence et des directives générales pour la protection et l'inclusion de blessés et de personnes handicapées.

Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne (FRA), [Integration of young refugees in the EU: good practices and challenges](#), 2018

Ce rapport de la FRA décrit des pratiques efficaces en matière d'intégration des jeunes réfugiés (enfants et jeunes entre 16 et 24 ans) au sein de l'UE.

Comité permanent interorganisations (IASC), [Gender Handbook for Humanitarian Action](#), 2017

Ce guide concis repose sur des leçons tirées par la communauté de l'aide humanitaire et décrit les principaux défis rencontrés lorsqu'il s'agit de garantir la prise en compte du genre dans la planification et la programmation de l'aide humanitaire.

UNFPA, [Women and Girls Safe Spaces Guidance](#), 2015

Ce guide propose une description générale des lieux sûrs et des

principes clés à respecter dans la mise en place de tels lieux dans des situations de crise et d'après-crise humanitaire.

UNHCR-IDC, [Outil d'examen de la vulnérabilité - Déterminer et prendre en compte les situations de vulnérabilité : Outils pour les systèmes d'asile et de migration](#), 2016

Cet outil de dépistage concernant l'identification et le traitement des situations de vulnérabilité est le fruit d'une collaboration entre le HCR et l'IDC et destiné à guider et à informer les travailleurs de première ligne et les décideurs sur la pertinence des facteurs de vulnérabilité dans les décisions de détention, les orientations vers des alternatives à la détention, les centres d'accueil ouverts, le placement communautaire et les options de soutien dans le contexte des procédures et systèmes d'asile et de migration.

UNHCR, [Politique du HCR sur l'âge, le genre et la diversité](#), 2018

Cette politique décrit l'approche adoptée par le HCR qui tient compte de l'âge, du genre et de la diversité (AGD) dans tous les aspects de son travail de manière à garantir que les personnes relevant de sa compétence peuvent jouir de leurs droits sur un même pied d'égalité et participent utilement aux décisions qui impactent leur vie, leur famille et leur communauté.

UNHCR, [Cadre de protection des enfants](#), 2012.

Ce Cadre élaboré par le HCR applique une approche basée sur le renforcement des systèmes de protection de l'enfant, qui inclut les actions que doivent mener les responsables à tous les niveaux

– famille, communauté, niveau national et international – pour atténuer et répondre aux risques encourus par les enfants en matière de protection.

UNICEF, [Guidance on Including Children with Disabilities in Humanitarian Action](#) (2017)

Ce guide élaboré par l'UNICEF aide à garantir que les enfants et les adolescents handicapés sont inclus dans toutes les étapes de l'action humanitaire, de la préparation aux situations d'urgence au rétablissement après-crise.



5.3 CRÉER DES SERVICES À LONG TERME

Adopter une vision à long terme en matière d'inclusion, qui s'appliquera au-delà de l'accueil et de la phase d'intégration initiale

Les besoins des réfugiés doivent être compris et satisfaits au-delà de la phase d'accueil et de la phase d'intégration initiale par les acteurs de l'aide et de l'accompagnement, des autorités locales et de leurs employés (tels que dans les écoles, les services pour l'emploi, l'aide sociale, les hôpitaux et les autres organisations). L'absence d'une vision à long terme risque sinon d'accroître la pauvreté et l'exclusion socio-économique.

Les services d'aide à l'intégration devraient inclure des mesures ciblées répondant aux besoins spécifiques des réfugiés et favorisant l'installation à long terme et la mobilité sociale (par exemple, accès à des cours de langue de niveaux plus élevés, évaluation, reconnaissance et amélioration des compétences, soutien à l'éducation tertiaire). Les mesures pour l'intégration devraient être coordonnées et adaptées dans l'ensemble des champs pertinents de politiques publiques afin de relever les défis rencontrés aujourd'hui par les sociétés qui accueillent des immigrants. La création de services à long terme et d'opportunités pour l'inclusion socio-économique des réfugiés est cruciale en vue d'adopter une approche holistique en matière d'intégration, ce qui requiert de passer d'actions basées sur un projet et limitées dans le temps, sans lien les unes avec les autres et dépendantes d'un unique bailleur (externe), à une stratégie d'intégration sur plusieurs années reposant sur un financement sûr ou émanant de diverses sources.

AVANTAGES DE LA CRÉATION DE SERVICES À LONG TERME

- Reconnaissance réelle des compétences, des qualifications et de la valeur des réfugiés.
- Prévention de la ségrégation socio-culturelle dans les quartiers, les institutions locales et les communautés d'accueil.
- Accès accru et plus régulier des réfugiés à l'éducation, au logement, à la santé et à l'emploi.
- Development of a multicultural and multilingual society that maintains social cohesion.
- Interaction régulière entre nouveaux arrivants et population locale.
- Résultats positifs en matière d'intégration et atténuation des écarts socio-économiques entre nouveaux arrivants et population locale.



FACTEURS DE RÉUSSITE : CRITÈRES À REMPLIR POUR GARANTIR LES BONNES PRATIQUES



Coordination horizontale et à plusieurs niveaux : construire de solides mécanismes horizontaux de coordination des politiques entre acteurs clés, y compris les autorités publiques locales et les ONG/acteurs du secteur privé.



Inclusion de la diversité au sein des services publics : refléter la diversité de la population dans la composition du personnel des services publics à tous les niveaux hiérarchiques.



Adaptation continue aux besoins d'une société plurielle : généraliser la diversité dans la gestion des infrastructures et services sociaux (dans les écoles, les crèches, l'aide sociale, les logements sociaux et les services de santé, par exemple).



Objectifs d'intégration à long terme : adopter des stratégies ou des programmes régionaux ou locaux efficaces, soutenus par des financements dédiés et l'implication des parties prenantes (société civile, institutions locales et régionales, etc).



Compétences interculturelles : sensibiliser à la diversité et à l'interculturalité les acteurs de l'aide et du développement et, notamment, développer leur capacité à fournir des informations et à interagir en langue étrangère si nécessaire.





LISTE DE VÉRIFICATION POUR LA CRÉATION DE SERVICES À LONG TERME

La liste de vérification ci-dessous propose un processus par étapes pour aider les organisations à programmer et identifier toutes les tâches nécessaires à mettre en place pour la création de services à long terme³



Réaliser une évaluation des besoins et anticiper les goulots d'étranglement et les attentes futures des réfugiés dans votre secteur (voir thématique clé 1).



Coordonner et équilibrer vos investissements dans différents systèmes et domaines politiques (par exemple, garde d'enfants, éducation, logement) sur un territoire donné, de manière à garantir une certaine complémentarité ; **donner la priorité aux investissements dans le secteur social** et aux **infrastructures sociales** adéquates.



Proposer des **cours de langue** également après la période d'intégration initiale, de niveau plus élevé et axés sur les besoins, en soutien aux réfugiés qui vivent depuis plusieurs années dans un pays.



Initier des formations professionnelles ciblées pour les réfugiés et des mesures d'accompagnement à des formations traditionnelles reposant sur l'évaluation et la validation des compétences ou des qualifications.



Soutenir systématiquement les enfants réfugiés scolarisés et leurs parents ; ces derniers doivent être impliqués dans le processus d'apprentissage de leurs enfants, étant donné qu'ils jouent un rôle crucial non seulement dans les résultats scolaires de leurs enfants, mais aussi dans leur adaptation sociale à long terme.



Faciliter et promouvoir les programmes de parrainage et de mentorat pour favoriser l'inclusion sociale (voir thématique clé 5 pour plus de détails).



Encourager les initiatives visant à inscrire les réfugiés dans des établissements d'enseignement supérieur.

³ Noter que certaines tâches ne sont pas applicables aux ONG et devraient donc être ignorées dans le cadre du processus d'évaluation.



Soutenir l'accès aux soins de santé, notamment aux services de santé mentale et de soins gériatriques.



Aider les réfugiés lorsqu'ils quittent un centre d'accueil pour demandeurs d'asile pour s'installer dans un logement indépendant ; **garantir aux réfugiés l'accès aux allocations logement ou aux logements sociaux** disponibles.



Octroyer les fonds nécessaires aux associations locales qui ont pour mission de soutenir l'intégration à long terme des réfugiés.



Allouer (et redistribuer) des fonds publics aux **quartiers défavorisés multiculturels**.



Coordonner la planification sociale et spatiale (urbaine) tant horizontalement que verticalement à différents niveaux de gouvernance et d'administration.



Veiller à ce que la capacité des services publics soit en adéquation avec les besoins de la population dans votre secteur.



Promouvoir un discours nouveau et positif sur les réfugiés dans les domaines où les investissements sociaux stagnent ou diminuent.



Identifier les nouvelles sources potentielles de financement pour l'intégration à long terme et soutenir les demandes de financement des acteurs de l'aide et de l'accompagnement, étant donné qu'entre 2021 et 2027, l'UE accordera davantage de fonds généraux pour l'intégration des réfugiés et des migrants et un meilleur accès aux autorités locales. Plus particulièrement, le recours au Fonds social européen sera plus fréquent (il s'agit du principal instrument de financement de l'UE pour l'inclusion sociale et l'intégration au marché du travail dans le but d'encourager une intégration à long terme).



Adapter ses services aux besoins spécifiques des réfugiés afin d'assurer une inclusion à long terme et pour qu'ils ne dépendent pas trop longtemps d'une assistance extérieure.



Informar les réfugiés des avantages à long terme de vos services et prévenir le décrochage ; par exemple, durant la pandémie de covid-19, de nouveaux canaux de communication peuvent être créés pour nouer le dialogue avec les réfugiés (organisation de réunions en plein air, utilisation régulière des réseaux sociaux, de WhatsApp, etc.) ; veiller à ce que les réfugiés soient techniquement en mesure d'accéder à vos services (prêt d'ordinateurs portables, de tablettes, accès à Internet...).

EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES FAVORISANT UN SOUTIEN AUX RÉFUGIÉS AU-DÉLÀ DE LA PHASE D'ACCUEIL INITIALE



OBJECTIFS D'INTÉGRATION À LONG TERME

En Italie, Tandem est un projet de logement coopératif mis en œuvre par le CIAC, Centro immigrazione asilo e cooperazione onlus, impliquant de jeunes Italiens et de jeunes migrants bénéficiant d'une protection internationale (âgés de 19 à 30 ans) et visant à encourager les relations interculturelles, le soutien mutuel et l'autonomie. Le projet Tandem a pour objectif d'aider les réfugiés qui quittent le système d'accueil à accéder à des solutions décentes d'hébergement et à des informations, ainsi qu'à développer des réseaux personnels. Dans cette optique, un bureau spécial ouvre à des horaires accessibles aux réfugiés et accorde un soutien financier pour payer les factures. Les bénéficiaires de ce programme participent également à des réunions collectives et en face-face chaque mois. Les travailleurs sociaux sont impliqués dans la gestion des appartements et leur présence continue aide à améliorer les relations avec les bénéficiaires et à détecter d'éventuels obstacles. Tandem représente une solution innovante pour lever les entraves auxquelles les réfugiés sont confrontés dans la recherche de solutions d'hébergement et le développement de relations personnelles dans le pays d'accueil.

En Italie, SiforREF est un projet international mis en place par la Société publique des services à la personne (ASP) de la municipalité de Bologne pour lutter contre le risque de marginalisation des réfugiés après la phase d'accueil initiale. Ce projet encourage l'implication des décideurs, des parties prenantes, des institutions locales et des bénéficiaires de ce programme dans l'intégration des réfugiés. Des activités de consultation (questionnaires, entretiens structurés, groupes de discussion) impliquant réfugiés et associations de migrants permettent de recueillir informations sur les besoins en matière d'intégration et ressources locales. ASP organise ensuite plusieurs ateliers et des laboratoires communautaires autour de 4 thématiques (logement, socialisation, emploi et autonomisation) pour améliorer les réseaux personnels et l'accès aux informations des réfugiés. Un numéro WhatsApp spécial et une adresse email ont été créés pour garder le contact avec les bénéficiaires et faciliter l'accès aux activités. Les réfugiés ont la possibilité d'écrire des messages et de demander des renseignements (par exemple, lieu et date d'un laboratoire) dans toutes les langues. La date et l'heure des activités sont accessibles aux réfugiés et à la population locale.



COMPÉTENCES INTERCULTURELLES

En Suède, la municipalité de Botkyrka a élaboré le projet UNESCO LUCS qui vise un accueil interculturel des réfugiés. Les résultats issus de ce projet pilote montrent qu'un accueil interculturel est généralement le fruit de rencontres avec les réfugiés et les nouveaux arrivants et qu'il se crée au niveau structurel.

En Hongrie, l'Université d'Europe centrale a lancé l'Open Learning Initiative (OLive), qui est organisée dans plusieurs pays européens en partenariat avec d'autres universités et propose des programmes pédagogiques à temps plein ou partiel pour aider les réfugiés à accéder à l'enseignement supérieur. OLive n'a pas uniquement pour objectif de développer les compétences académiques générales et spécialisées, mais aussi de promouvoir l'acquisition des compétences linguistiques nécessaires dans un cadre universitaire. En outre, OLive aide les réfugiés étudiants à développer des compétences professionnelles et des capacités d'argumentation pour compléter leur préparation académique.

En Allemagne, l'académie de Heilbronn a mis en place dans les écoles un programme de parrainage bénévole ou rémunéré à l'attention des parents afin de remédier au manque de dialogue et de collaboration entre l'école et les parents migrants. L'académie cherche des personnes parlant allemand et une autre langue qui sont disponibles pour renseigner les parents migrants sur le système scolaire. Les parrains sont alors envoyés dans les écoles primaires et maternelles qui ont demandé leurs services et reçoivent un dédommagement pour les dépenses engagées.



ADAPTATION CONTINUE AUX BESOINS D'UNE SOCIÉTÉ PLURIELLE

Welcome Home, un projet pilote en Pologne, essaie de faciliter l'accès des réfugiés au logement, étant donné le prix exorbitant des loyers sur le marché privé et la longueur des listes d'attente pour les logements sociaux. Pour ce faire, cette organisation signe tout d'abord des baux de location à long terme (deux ans et plus) au prix du marché, puis sous-loue les appartements à un prix inférieur aux familles de réfugiés qui risquent de se retrouver sans logement. En outre, pendant leur séjour dans ces appartements, les familles participent à un programme d'intégration personnalisé incluant cours de langue, soutien sur le marché du travail, parrainage interculturel, etc. À mesure que ces familles deviennent plus autonomes, le loyer augmente jusqu'à ce qu'elles puissent louer un logement au prix du marché.

En Pologne, les Centres d'assistance à la famille sont chargés, à l'échelle nationale, de verser des allocations pécuniaires et d'offrir une assistance non-financière aux réfugiés. Parmi les plus actifs d'entre eux, certains centres proposent des activités en dehors de l'ordinaire afin d'offrir un soutien plus personnalisé aux réfugiés. Le programme « Witek » mis en place par le Centre d'assistance à la famille de Varsovie procure par exemple un soutien supplémentaire aux familles sélectionnées une fois qu'elles ont suivi le programme individuel d'intégration pour les réfugiés qui dure un an. Une autre initiative intéressante appelée « L'intégration pour l'autosuffisance » a proposé des consultations gratuites de spécialistes et de l'aide dans la recherche d'un emploi, un appartement à louer et des contacts avec les établissements d'éducation et de santé ainsi qu'avec les centres d'aide sociale.



POUR EN SAVOIR PLUS : RÉFÉRENCES ET DOCUMENTS UTILES

Bamberg K.; Nicoletti R., Lajili-Djalai F., Ganzerla S., Cities and Migrants, Implementing the Integrating Cities Charter, EuroCities, 2020

Ce rapport décrit les mesures d'intégration adoptées par des grandes villes et identifie les tendances clés observées dans toutes ces villes en matière d'intégration des migrants.

Conseil de l'Europe, Laboratoire sur la politique d'intégration inclusive – Stratégies d'intégration inclusive: vers un modèle commun, 2019

Ce document expose les principes généraux qui devraient guider les stratégies d'intégration inclusive et qui découlent des normes et des valeurs auxquelles se conforment les États membres du Conseil de l'Europe. Il précise également le cadre logique qui peut garantir qu'une stratégie d'intégration est ciblée, efficace et fondée sur des données probantes.

Conseil de l'Europe, La cité interculturelle pas à pas - Guide pratique pour l'application du modèle urbain de l'intégration interculturelle, 2014

Ce guide propose une brève description du concept d'intégration interculturelle, des conseils sur les mesures pouvant aider les villes à mettre au point une stratégie interculturelle, et illustre les différentes composantes d'une telle stratégie s'accompagnant de questions analytiques, de suggestions et d'exemples de pratiques observées dans diverses villes d'Europe et du monde.

Équipe éditoriale de l'EWSI, What measures are in place to ensure the long-term integration of migrants and refugees in Europe?, European web site on integration, 2020.

L'équipe éditoriale de l'EWSI a identifié une série d'indicateurs pour l'intégration à long terme au sein de tous les États membres de l'UE et au Royaume Uni et s'est intéressée aux politiques spécifiques existantes à l'attention des réfugiés.

OCDE, Financial education and the long-term integration of refugees and migrants Responses to the refugee crisis, 2016

Ce rapport s'intéresse à la manière dont une éducation financière peut contribuer à des politiques à plus long terme lorsqu'il s'agit de faciliter l'intégration des réfugiés dans une situation d'après-crise.

HCR, Conseils opérationnels sur la redevabilité envers les personnes affectées (AAP), 2020 (en anglais)

Ce rapport du HCR fournit des recommandations sur la manière d'appliquer le principe de redevabilité envers les personnes affectées (AAP), décrit comme « un engagement à prendre en compte de manière

intentionnelle et systématique les besoins, préoccupations, capacités et opinions exprimés par les personnes relevant de la compétence du HCR dans leur diversité, ainsi qu'à répondre de nos décisions organisationnelles et des actions du personnel dans tous nos programmes et interventions de protection, d'assistance et de solutions ».

HCR, L'outil de l'UNHCR pour l'évaluation participative dans les opérations, 2006

Cet Outil élaboré par le HCR décrit une série d'étapes à suivre dans la conduite d'une évaluation participative avec les réfugiés ou autres personnes relevant de la compétence du HCR. L'évaluation participative y est décrite comme étant « un processus de construction de partenariats avec les femmes et les hommes réfugiés de tous âges et origines par la promotion d'une participation effective grâce à un dialogue structuré ».

5.4 TRAVAILLER POUR LES RÉFUGIÉS, MAIS AUSSI AVEC EUX

Impliquer les réfugiés dans la planification, la mise en œuvre et l'évaluation des services d'aide et d'accompagnement, valoriser leur avis et les tenir informés

L'implication des bénéficiaires dans la planification, la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation de l'aide apportée est cruciale pour l'adoption d'une approche holistique en matière d'intégration. Elle garantit que leurs intérêts et leurs perspectives, leurs besoins et leurs capacités soient systématiquement pris en compte en tant qu'acteurs clés. Elle permet en outre d'accroître la collaboration et le sentiment d'appartenance des réfugiés, mais aussi de renforcer les relations avec les autorités concernées et la crédibilité des parties prenantes auprès des réfugiés qui, au lieu de simplement bénéficier de services d'aide et d'accompagnement, sont invités à participer activement au processus de décision. Cette démarche visant à faire participer les réfugiés et à les consulter doit être appliquée à l'échelle des politiques publiques et non plus à l'échelle de simples projets, afin de garantir que les besoins des réfugiés soient satisfaits.

Dans cette optique, différentes méthodes et procédures devraient être disponibles pour gérer des situations variant d'une personne à l'autre (durée du séjour, capital social, statut de résidence, compétences langagières, statut de leur demande de naturalisation).



AVANTAGES D'UNE COLLABORATION ÉTROITE AVEC LES RÉFUGIÉS

- Décisions plus éclairées basées sur les contributions, les connaissances et les compétences des réfugiés.
- Partenariats structurés avec divers groupes de réfugiés, ce qui permet de remédier au risque d'exclusion dû à l'âge, au genre et à la diversité.
- Meilleure compréhension des besoins des réfugiés en matière d'intégration.
- Meilleure compréhension des obstacles à l'intégration rencontrés par les personnes déplacées et par la communauté d'accueil, et de leurs causes.
- Efficacité et réussite accrues pour les programmes et services d'aide et d'accompagnement.
- Redevabilité et transparence accrues de la part des autorités locales et des acteurs de l'aide et de l'accompagnement envers les réfugiés et les bailleurs de fonds.
- Accroissement de l'estime de soi, de la confiance en soi et du sentiment de contrôler sa vie chez les réfugiés.
- Renforcement de l'implication sociale et de la solidarité au sein de la communauté de réfugiés.

FACTEURS DE RÉUSSITE : CRITÈRES À REMPLIR POUR GARANTIR LES BONNES PRATIQUES



Représentativité : veiller à la diversité de genre, d'âge, de nationalité et autres (handicap, niveau d'éducation) lorsque les réfugiés sont impliqués et consultés dans le cadre de l'élaboration et de la définition de services d'aide à l'intégration pour garantir une égalité de représentation.



Continuité : réfléchir et planifier ce processus avec une vision à long terme et non comme un exercice ponctuel ; veiller à ce que le processus de consultation soit une activité régulière, et le faire connaître en tant que tel.



Sentiment d'appartenance et engagement : développer la confiance et expliquer les avantages qu'offre la participation au processus de consultation ; approcher les réfugiés en tant qu'experts et non en tant que bénéficiaires passifs de services d'aide et d'accompagnement.



Accessibilité de la communication : mener les consultations dans une langue et un format dans lesquels les réfugiés sont à l'aise et qui permettent une participation représentative.



Accessibilité du processus : permettre aux réfugiés de prendre part au processus de consultation en proposant des supports et des conditions d'organisation qui leur donnent la possibilité de participer.





LISTE DE VÉRIFICATION POUR PROMOUVOIR LA COLLABORATION ENTRE RÉFUGIÉS ET ACTEURS DE L'AIDE ET DE L'ACCOMPAGNEMENT

La liste de vérification ci-dessous propose un processus par étapes pour aider les organisations à programmer et identifier toutes les tâches nécessaires à mettre en place pour travailler avec les réfugiés.



Avant de lancer le processus de consultation, **recueillir toutes les informations et données pertinentes disponibles** relatives à la population de réfugiés et à leur intégration.



Cartographier les besoins des réfugiés et l'endroit où ils se trouvent, identifier les groupes sociaux vulnérables et pluriels.



Analyser les données recueillies tout au long de la mise en œuvre du projet.



Lors de l'élaboration du budget relatif au projet, **évoquer avec les bailleurs de fonds et les instances de financement** l'importance d'encourager la participation des réfugiés et des médiateurs interculturels.



Inclure les réfugiés dans la co-création et la mise en œuvre conjointe de l'action.



Proposer un dédommagement ou un remboursement des frais de déplacement aux réfugiés désireux de bénéficier de vos services d'aide et d'accompagnement mais confrontés à d'importantes difficultés financières.



Lors de la phase de consultation, **proposer des services de garde d'enfants aux réfugiés** (particulièrement utile pour les femmes) qui ont une famille et n'ont par conséquent pas le temps de s'impliquer dans d'autres projets.



Dans le cadre de la communication autour de projets et programmes destinés aux communautés de réfugiés et de migrants, **adopter une formulation accessible, facilement compréhensible** dans une/des langue(s) et un/des format(s) avec lesquels les réfugiés se sentent à l'aide.



Une fois vos services d'aide et d'accompagnement apportés, **demandez l'avis des personnes qui en ont bénéficié** ; ce retour de la part des bénéficiaires peut, par exemple, se traduire par une demande de changement de la personne de contact de votre organisation (services sociaux, ONG, etc.) ou une clarification des raisons qui ont donné lieu à une décision qui ne les satisfait pas (par des autorités/instances locales ou régionales).



Réaliser une enquête auprès des réfugiés au moins deux fois par an pour recueillir leur avis concernant vos services d'aide et d'accompagnement.



Analyser les réponses et agir afin de corriger progressivement votre manière de procéder en fonction des commentaires reçus.



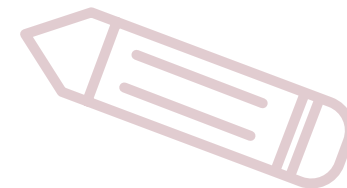
Impliquer les réfugiés dans les études sociales réalisées en tant que co-créateurs, conseillers, co-chercheurs et enquêteurs.



Reconnaitre le droit des réfugiés à exprimer leur opinion sur la qualité de vos services et **favoriser la mise en place de lieux sûrs où ils peuvent le faire**. Par exemple, les réfugiés peuvent demander à rencontrer le personnel ou le gestionnaire d'une unité chargée d'un service donné.



Veiller à mettre en place, à l'attention des réfugiés, des mécanismes de remontée de leurs opinions, les informer de manière systématique de la manière dont leurs contributions ont été utilisées pour concevoir, corriger, ou améliorer les projets d'intégration et leur expliquer à quoi ressemblent les services modifiés.



LISTE DE VÉRIFICATION SPÉCIALE POUR FAVORISER LA COLLABORATION ENTRE RÉFUGIÉS ET AUTORITÉS LOCALES

Les autorités locales jouent un rôle crucial dans l'intégration des réfugiés et ont besoin de lignes directrices spécifiques concernant la manière dont elles peuvent les impliquer dans leur travail et leurs services. La liste de vérification ci-dessous comporte des éléments fondamentaux permettant aux autorités locales de promouvoir une approche plus inclusive concernant la gestion et l'apport de leurs services d'aide et d'accompagnement.



Promouvoir la représentation des personnes issues de la population de réfugiés ou de migrants dans les assemblées, parlements et autres instances décisionnelles à l'échelle locale et régionale de manière à ce qu'elle reflète leur proportion en termes démographiques.



Impliquer les réfugiés et les migrants dans le processus de décision participatif à l'échelle locale (forums citoyens, processus consultatifs, développement du quartier, etc.).



Créer des instances consultatives indépendantes à l'échelle locale pour que les intérêts et les besoins des réfugiés et des migrants soient représentés.



Inclure des informations sur la participation civique et politique lors des activités d'orientation sociale.



Lors du recours à des organisations externes pour apporter des services d'aide et d'accompagnement, **inclure une clause spéciale relative à l'inclusion des réfugiés** pour qu'elle constitue une condition essentielle de la prestation de ces services.





EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES FAVORISANT UNE COLLABORATION ENTRE RÉFUGIÉS ET AUTORITÉS LOCALES



REPRÉSENTATIVITÉ

La création de lieux et de possibilités de consultation est la première étape pour travailler efficacement avec les réfugiés. En Italie, la municipalité de Ravenne a ajouté un amendement au règlement municipal reconnaissant le « réseau interculturel sur l'immigration » comme interlocuteur officiel. Tous les citoyens sont invités à rejoindre ce réseau, et notamment les migrants et les réfugiés.

La municipalité de Ravenne a adopté une autre stratégie efficace pour impliquer les réfugiés, à savoir l'organisation de groupes de discussion et de cafés du monde. Cet instrument permet de recueillir des informations sur l'existence de barrières potentielles. Lors de l'organisation d'un groupe de discussion, il faut prêter attention à la langue utilisée : en effet, tous les participants doivent parler la même langue ou, du moins, la parler suffisamment bien non seulement pour interagir avec les facilitateurs mais aussi entre participants. Après la discussion, il convient de prévoir un temps pour répondre aux questions des participants et leur proposer un soutien psychologique ou technique individuel.



ACCESSIBILITÉ DE LA COMMUNICATION

En Norvège, l'adjoint au maire d'Oslo en charge de la diversité organise des rencontres en ligne hebdomadaires avec les NGO représentant les minorités afin de mieux comprendre la situation, d'évoquer les besoins et se mettre d'accord sur les actions à entreprendre. Cette démarche vise à garantir que tout le monde respecte les mesures de sécurité et les réglementations relatives à la distance sociale. Oslo a également mis en ligne une page d'informations disponible en plusieurs langues. La ville aide également les ONG qui travaillent avec les groupes de minorités vulnérables en leur fournissant des affiches informatives spécifiques et en organisant des campagnes sur les réseaux sociaux. Les affiches sont également installées dans les magasins, les mosquées et les églises et dans d'autres lieux pour garantir que les résidents disposent d'informations correctes et mises à jour. Des mesures spéciales ont été prises pour assurer que la communauté Rom et les migrants sans papiers bénéficient des informations diffusées et du soutien accordé.



SENTIMENT D'APPARTENANCE ET ENGAGEMENT

En Finlande, le Comité consultatif sur les relations ethniques (ETNO) est une bonne illustration de la manière dont il est possible d'impliquer les immigrés, les réfugiés et les minorités ethniques dans un processus de consultation formel. Il s'agit d'un réseau officiel d'experts en matière d'intégration et de problématiques liées aux minorités ethniques. Il est composé d'un comité consultatif national et de sept comités régionaux dont les membres sont nommés pour quatre ans, ainsi que de 300 représentants d'organisations émanant de la société civile, d'associations multiculturelles, d'associations de migrants, de minorités ethniques et religieuses, de partis politiques, d'organisations actives sur le marché du travail, de ministères, d'autorités régionales et de municipalités.

À Malte, le Teatru Salesjan a mis en place un mécanisme de remontée des avis sur les projets qu'il mène actuellement afin de recueillir l'expérience et l'avis des femmes participant au projet Capcapcaplaq. Il s'agit d'activités de consultation régulières impliquant les réfugiés afin de tenir compte de leurs contributions et de leurs opinions sur la qualité des services d'aide et d'accompagnement tout au long du programme. Des données relatives à des indicateurs clés de performance sont également recueillies pour le suivi et l'analyse des projets.

En Pologne, la ville de Gdańsk a annoncé la mise en place du premier Conseil d'immigrés du pays, qui a pour mission de conseiller le maire et d'autres autorités locales en matière de politique et sur les questions liées à l'intégration des migrants et des réfugiés. Afin de représenter la population immigrée dans toute sa diversité, les volontaires sélectionnés présentent différents niveaux d'éducation et sont d'origines et de confessions diverses. Bien que ses compétences soient limitées et qu'il ne dispose pas de son propre budget, il s'est avéré bien utile, surtout lors de la pandémie de covid-19, où il a fourni des informations de première main sur les besoins des étrangers et des réfugiés.

Le Centre pour l'égalité de traitement de Gdańsk est un lieu sûr où il est possible de déposer une plainte pour discrimination raciale, religieuse, ou en raison de la nationalité. Le centre possède sept bureaux gérés par différentes ONG reflétant la diversité.

En 2016, la mairie de Varsovie a élaboré le « Guide de l'habitant actif », traduit en anglais, en ukrainien et en vietnamien. Il décrit comment les étrangers, quel que soit leur statut légal, peuvent participer aux activités de la ville (par exemple, au budget participatif et à des initiatives locales).



EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES FAVORISANT UNE COLLABORATION ENTRE RÉFUGIÉS ET ACTEURS DE L'AIDE ET DE L'ACCOMPAGNEMENT



ACCESSIBILITÉ DU PROCESSUS

En Turquie, le Centre de soutien à la famille, aux femmes et aux personnes handicapées (AKDEM) de la municipalité de Zeytinburnu mènent divers programmes de protection sociale, subsistance, cohésion sociale et coordination pour les réfugiés de ce district. L'AKDEM joue le rôle de centre communautaire pour les communautés défavorisées et a adopté une approche holistique envers les personnes vulnérables, quel que soit leur statut légal ou de citoyenneté. En ligne avec le champ d'intervention et l'approche inclusive de l'AKDEM, les femmes et les enfants réfugiés sont inclus dans les services de protection sociale et les activités d'autonomisation proposées dans le centre, pendant que les mères participent aux ateliers de couture et aux cours de turc, par exemple les enfants sont pris en charge. Ces services sont disponibles dans différentes langues, notamment pour permettre l'inclusion des réfugiés syriens et afghans.

Un questionnaire disponible au Bureau Mazovian Voivodeship s'adresse aux étrangers qui s'emploient à légaliser leur séjour en Pologne. Il comporte des questions sur le degré de satisfaction des étrangers concernant les services proposés par le Bureau Mazovian Voivodeship.

Le Bureau de protection des droits des immigrés fait partie du Centre de soutien aux immigrés et aux migrants (Centrum Wsparcia Imigrantów i Imigrantek) de Gdańsk et vient en aide aux immigrés soumis à des inégalités de traitement en raison de leur nationalité dans des domaines tels que l'emploi, le logement, la sécurité, l'éducation et les démarches officielles.



REPRÉSENTATIVITÉ

En Pologne, l'association « For the Earth » est une petite organisation locale impliquée dans l'intégration des réfugiés dans l'un des centres pour réfugiés de Pologne. Toutes ses actions sont réalisées en concertation avec les réfugiés. Afin d'autonomiser les femmes, elle a mis en place le Club social pour les femmes, où elles peuvent apprendre des techniques artisanales auprès de Polonaises. À l'avenir, elle prévoit la création d'une entreprise sociale où les femmes réfugiées pourront fabriquer et vendre leurs produits artisanaux, et par conséquent accéder à une indépendance financière.

La « Fondation pour la Somalie » est une organisation multiculturelle ouverte à tous les migrants quelle que soit leur nationalité ou leur religion. Elle est gérée et dirigée par des migrants de diverses nationalités et des Polonais. Elle mène différents projets en étroite coopération avec les réfugiés : 1) Nothing about us without us (« Rien sur nous sans nous ») vise à consulter les étrangers concernant leurs besoins et à proposer des solutions à leurs problèmes ; 2) L'Incubateur interculturel pour les organisations de migrants aide les étrangers à créer et à gérer leurs propres organisations ; 3) L'ABC de l'entrepreneuriat est une formation complète à la création et à la gestion d'entreprise. Après avoir suivi cette formation, les étrangers bénéficient d'un soutien individuel supplémentaire.

POUR EN SAVOIR PLUS : RÉFÉRENCES ET DOCUMENTS UTILES

Coalition européenne des villes contre le racisme, Plan d'action en 10 points de l'ECCAR – Boîte à outils pour l'égalité – politiques municipales contre le racisme, 2017

La Boîte à outils pour l'égalité est un manuel de soutien pour les villes dans l'implémentation de politiques locales visant à empêcher avec succès le racisme ou la discrimination raciale ou à agir contre les formes existantes.

Webinaire du SHARE Network, Participation & co-creation for refugee & migrant integration in the EU, 15 décembre 2020

Le SHARE Network décrit 10 réflexions et principes fondamentaux dans l'optique de mettre en œuvre des approches participatives et de co-création avec les réfugiés et les migrants.

Torfa M., Refugee-led organisations (RLOs) in Europe: policy contributions, opportunities and challenges, ECRE Working Paper, 2019

Dans cet article, l'auteur essaie de déterminer si les organisations dirigées par les réfugiés peuvent contribuer positivement à la définition de politiques et de solutions pratiques aux problèmes des réfugiés et pourquoi ces personnes ne sont pas concrètement impliquées dans l'élaboration, l'évaluation et l'analyse des politiques/pratiques relatives à l'asile et à l'intégration à l'échelle européenne.

HCR, Safer and Stronger: Experiences of Refugee Women Resettled to the UK, 2020

Ce rapport décrit les résultats obtenus après une évaluation participative, en termes de protection et d'intégration,

de la situation de femmes réfugiées réinstallées au Royaume Uni dans le cadre des programmes de réinstallation du gouvernement britannique.

HCR, Mieux protéger les réfugiés en Europe et dans le monde : Propositions du HCR pour redonner confiance par une gestion plus efficace, des partenariats plus performants et une solidarité accrue, 2016.

Ce document définit une vision dans le but de parvenir, à l'avenir, à une politique européenne globale envers l'asile et les réfugiés, dans ses aspects internes et externes pour faciliter le développement, à long terme, de dispositifs cohérents sur l'ensemble du territoire européen afin de gérer les mouvements de population et y répondre efficacement.

UNHCR, L'outil de l'UNHCR pour l'évaluation participative dans les opérations, 2006

Cet Outil élaboré par le HCR décrit une série d'étapes à suivre dans la conduite d'une évaluation participative avec les réfugiés ou autres personnes relevant de la compétence du HCR. L'évaluation participative y est décrite comme étant « un processus de construction de partenariats avec les femmes et les hommes réfugiés de tous âges et origines par la promotion d'une participation effective grâce à un dialogue structuré ».

5.5 IMPLIQUER LES COMMUNAUTÉS LOCALES ET SOUTENIR LE BÉNÉVOLAT

Mobiliser les ressources de la société hôte et encourager la confiance et une perception positive envers les réfugiés

L'implication de la communauté locale est un élément essentiel d'une approche globale. L'intégration est un processus à double sens qui nécessite le soutien et le rôle actif de la société hôte. Les professionnels de l'intégration doivent insister sur les responsabilités de la population locale et sur le rôle qu'elle peut jouer, ainsi qu'encourager les initiatives émanant de la société civile. L'objectif global est de favoriser un climat social accueillant, exempt de xénophobie et de discrimination. L'une des principales manières d'y parvenir, pour les autorités locales et les acteurs de l'aide et de l'accompagnement, consiste à soutenir les actions bénévoles pour l'intégration des réfugiés.

Les activités bénévoles contribuent significativement à l'intégration en développant les compétences et les réseaux des réfugiés et des migrants et en complétant les politiques d'intégration nationales. De telles actions aident à renforcer l'intégration sociale, économique et culturelle grâce à une exposition à la langue et à la culture locales ainsi qu'à l'apport d'un soutien individuel. Elles sont essentielles non seulement au moment de l'arrivée et pendant la phase d'accueil car elles peuvent faciliter l'obtention d'un hébergement et une première orientation, mais aussi contribuer à soutenir l'inclusion à long terme.



AVANTAGES DU SOUTIEN AUX ACTIVITÉS BÉNÉVOLES

- Programmes d'intégration parfois plus accessibles et innovants que les programmes institutionnels.
- Soutien facile à piloter et à mettre en œuvre par le biais d'une plus grande variété d'acteurs impliqués dans les activités interpersonnelles.
- L'expérience des bénévoles et de la population locale et leur connaissance de leur territoire peut profiter à l'ensemble de la communauté.
- Structures rapides, flexibles et collaboratives de type « start-up » permettant la mise en œuvre d'initiatives ascendantes et une participation virtuelle.
- Solutions reposant sur la participation et la collaboration des citoyens.
- Utilisation régulière des réseaux sociaux privés et de nouvelles technologies, notamment des applications et des plateformes en ligne.
- Meilleure visibilité et rayonnement accru grâce à l'accent mis sur la communication, bien plus que dans de nombreux programmes d'intégration déjà établis.

FACTEURS DE RÉUSSITE : CRITÈRES À REMPLIR POUR GARANTIR LES BONNES PRATIQUES



Soutien continu et personnalisé : faciliter l'inclusion sociale à long terme au moyen d'un programme de parrainage continu individuel et entre pairs qui permet de développer la confiance et les relations durables.



Utilisation de toute une série de modèles de soutien : exploiter et combiner de manière ciblée toutes les formes d'activités bénévoles, y compris le parrainage dans le domaine des loisirs, de l'éducation, de l'emploi, de la famille et des démarches administratives.



Développement des compétences interculturelles de toutes les parties prenantes : concevoir des activités pour qu'elles renforcent les compétences interculturelles et la compréhension des bénévoles et des bénéficiaires.



Implication des immigrés déjà installés : mobiliser les réfugiés qui sont arrivés avant et les nouveaux arrivants devenus résidents pour qu'ils se portent volontaires en tant que médiateurs et experts interculturels.



Création d'un lien entre soutien et sensibilisation : améliorer l'opinion publique concernant l'intégration et nourrir une « culture de l'accueil » en renforçant le bénévolat en tant que réponse de la société civile et mettre l'accent sur la participation des réfugiés dans les activités civiques.



Mise en adéquation précise de la contribution des bénévoles avec les besoins concrets des réfugiés : utiliser les boîtes à outils disponibles en ligne et les bases de données relatives aux bénévoles pour procéder à une mise en relation systématique de divers acteurs du bénévolat avec les besoins d'assistance et de soutien spécifiques.



Définition du lieu et de la date des activités en adéquation avec les besoins : créer des activités qui ont lieu pendant le temps libre (weekends, soirées) et dans le quartier des bénéficiaires ou près des centres d'accueil où ils vivent.



LISTE DE VÉRIFICATION POUR LA PROMOTION D'ACTIVITÉS BÉNÉVOLES

La liste de vérification ci-dessous propose un processus par étapes pour aider les organisations à programmer et identifier toutes les tâches nécessaires à mettre en place pour promouvoir les activités bénévoles.



Former et coordonner les parrains bénévoles et les associer à des réfugiés et des migrants qui vivent dans le même quartier et qui ont la même profession ou les mêmes intérêts.



Se concentrer sur les activités axées sur l'apprentissage pour favoriser l'acquisition de la langue et l'accès à l'enseignement professionnel et supérieur, et chercher à créer des offres qui complètent l'apprentissage de la langue et l'orientation sociale par le biais de politiques d'intégration bien établies.



Encourager la participation de pairs en tant que tuteurs à des fins éducatives, particulièrement pour aider les élèves à faire leurs devoirs, à préparer les examens et à passer de l'école au monde du travail.



Promouvoir des activités culturelles et des activités d'apprentissage et de loisirs mixtes qui reposent sur les talents et les intérêts des bénévoles, des réfugiés et des migrants – par exemple, cuisine, sports, travail manuel – pour activer les ressources sociales et culturelles des réfugiés et des migrants et favoriser l'apprentissage interculturel.



Promouvoir les programmes de parrainage pour l'emploi et le travail indépendant, en se concentrant sur la motivation, sur les personnes pouvant être prises en exemple, sur les contacts professionnels, sur les compétences non techniques et sur les besoins spécifiques des jeunes adultes et des femmes, par exemple.



Promouvoir les programmes de parrainage familial pour recréer des liens au sein de familles séparées et pour les enfants vivant seuls ; proposer un soutien émotionnel et des conseils pour se sentir bienvenu, ainsi qu'une représentation juridique pour les mineurs non accompagnés.



Promouvoir les activités visant à accompagner les nouveaux arrivants dans les démarches administratives afférentes à la procédure d'enregistrement et d'installation, les bénévoles sachant bien comment utiliser les services locaux et nationaux pertinents pour satisfaire aux besoins et intérêts particuliers des nouveaux arrivants.



Exploiter le potentiel des boîtes à outils disponibles en ligne qui facilitent la diffusion d'informations, l'orientation et la traduction de documents.



Exprimer son soutien, intervenir dans le débat public et médiatiser cette thématique encore davantage. Utiliser des campagnes publiques pour faire se rencontrer nouveaux arrivants et voisins, afin de lutter contre les rumeurs et développer l'acceptation, la confiance et le désir d'aider.



EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES EN MATIÈRE DE SOUTIEN AU BÉNÉVOLAT



SOUTIEN CONTINU ET PERSONNALISÉ

En Finlande, Womento propose depuis 2012 des marraines aux migrantes qui ont fait des études. Ainsi, les agents de Womento désignent une marraine pour chaque femme immigrée afin de discuter de la culture du monde professionnel finlandais, de pratiquer le vocabulaire de son domaine professionnel en finnois, ou encore de rédiger sa candidature à un poste et son CV. Chaque binôme travaille de manière individuelle et ce service est totalement gratuit.

En Serbie, Refugees for Refugees (R4R) est un projet pilote que le Centre pour les droits humains de Belgrade mène depuis avril 2021 dans le cadre d'un partenariat exécutif avec le bureau local du HCR. R4R repose sur l'échange d'expériences entre réfugiés qui vivent dans le pays depuis un certain temps et réfugiés et demandeurs d'asile qui ont besoin d'un soutien supplémentaire pour s'intégrer dans la société serbe. Les bénévoles qui assistent les réfugiés peuvent ainsi aider des personnes qui vivent une situation similaire à celle qu'ils ont vécue à s'intégrer et les renseigner sur leurs droits et leurs obligations de manière très efficace. Ils peuvent accroître l'autonomie d'autres réfugiés en partageant leurs expériences personnelles et toute une série de compétences et de connaissances qui sont essentielles pour commencer une nouvelle vie en Serbie.



UTILISATION D'UN MODÈLE D'APPUI COMPLET

En Finlande, le réseau national Let's Read Together œuvre depuis 2004 à la promotion de l'alphabétisation et de la connaissance du finnois auprès des femmes et filles immigrées et les encourage à s'intégrer à la société finlandaise. Les groupes d'apprentissage se réunissent une fois par semaine pendant deux heures. Le réseau organise également des séminaires et des ateliers et publie des supports pédagogiques.



CRÉATION D'UN LIEN ENTRE SOUTIEN ET SENSIBILISATION

En Estonie, les concerts Tolerant Estonia ont attiré un large public et ont pu être associés à des débats publics en partenariat avec de grands médias. Afin de donner un visage humain à la crise des réfugiés et de mettre en évidence le sort qui leur est réservé, l'implication directe et la visibilité de musiciens et interprètes réfugiés a joué un rôle clé dans de nombreuses actions culturelles.



MISE EN CORRESPONDANCE PRÉCISE DE LA CONTRIBUTION DES BÉNÉVOLES AVEC LES BESOINS CONCRETS DES RÉFUGIÉS

En Finlande, les applications multilingues reposant sur le principe du guichet unique se sont imposées en tant qu'initiatives locales (par ex., [Choose Your Future](#) propose un service mobile rapide et facile pour que les migrants puissent découvrir leur nouvelle ville de résidence, trouver des événements intéressants et rencontrer des gens) ; la startup [Funzi](#) propose une application offrant un « pack apprentissage » aux demandeurs d'asile et fournit des informations fiables aux utilisateurs de téléphones portables pour faciliter leur intégration en Finlande.

En Finlande, la [Startup Refugees](#) a aidé des centaines d'immigrés et de réfugiés à poursuivre leur rêve de devenir entrepreneurs. Son programme est dirigé par des entrepreneurs de renom et implique un réseau de 300 entreprises, partenaires publics et ONG. Il est soutenu par 300 bénévoles qui cartographient les compétences entrepreneuriales dans les centres d'accueil, désignent des tuteurs et lancent des incubateurs d'entreprises.



DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES INTERCULTURELLES DE TOUTES LES PARTIES PRENANTES

En Allemagne, l'[Université Kiron](#) a créé une plateforme d'apprentissage en ligne pour les réfugiés du monde entier et les communautés mal desservies au Moyen-Orient. Ainsi, 1500 futurs étudiants se sont inscrits au programme d'études sur deux ans en informatique, ingénierie, commerce et économie et sciences sociales. Les étudiants s'aident mutuellement par le biais de groupes d'étude en ligne et en présentiel et, s'ils réussissent la première phase de l'apprentissage qui s'effectue exclusivement en ligne, ils bénéficient d'une place pour étudier dans l'une des 22 universités partenaires.

POUR EN SAVOIR PLUS : RÉFÉRENCES ET DOCUMENTS UTILES

Brochure du CESE, [Comment les organisations de la société civile viennent en aide aux réfugiés et aux migrants dans l'Union européenne : Expériences réussies et pratiques prometteuses tirées de l'édition 2016 du prix de la société civile du CESE](#), 2017

Cette publication propose un aperçu des actions émanant de la société civile visant à réussir l'intégration des réfugiés et des migrants au sein de l'UE.

Équipe éditoriale de l'EWSI, [Comparative analysis: Voluntary and citizens' initiatives before and after 2015](#), European web site on integration, 2016

Le European Web Site on Integration propose une analyse, et notamment une vue d'ensemble pays par pays, des actions de bénévolat qui ont été menées dans l'ensemble de l'Union européenne. Les nouveaux projets

sont cartographiés, comparés aux quelques rares projets à long terme existants, et examinés sous l'angle de leur caractère novateur, de la valeur ajoutée qu'ils peuvent générer et de l'impact potentiel qu'ils peuvent avoir en matière d'intégration.

Sirius Network, [Mentoring: What can support projects achieve that schools cannot?](#) 2014

Ce rapport explore les avantages que présentent les programmes de parrainage et la professionnalisation des organismes de parrainage, et comment les décideurs peuvent concevoir ces programmes et d'autres projets de soutien pédagogique pour qu'ils fassent partie intégrante du paysage éducatif. Il décrit en outre des exemples d'expériences de parrainage réussies qui se concentrent sur le développement de talents cachés et du potentiel des enfants de migrants.

UNHCR, [L'approche communautaire dans les opérations de l'UNHCR](#), 2008

Ce manuel a pour but de soutenir le personnel dans l'application de l'approche communautaire dans les opérations, afin de garantir que les personnes relevant de la compétence de l'UNHCR soient placées au centre de toutes les décisions affectant leur vie.

Haut Commissaire des Nations unies pour les réfugiés (UNHCR), Comité international Olympique (CIO) et Terre des hommes (Tdh), [Boîte à outils « Sport pour la protection : planification avec des jeunes en situation de déplacement forcé »](#), 2018

Cette Boîte à outils relative au « Sport pour la protection » guide le travail de l'Olympic Refugee Foundation et peut être utilisée par un large éventail d'organisations et d'acteurs pour mieux comprendre et mettre en œuvre

des programmes efficaces de « Sport pour la protection ».

Wolffhardt, A., Conte, C. & Huddleston, T., [The European Benchmark for Refugee Integration: A Comparative Analysis of the National Integration Evaluation Mechanism In 14 EU Countries](#), Varsovie/Bruxelles, 2019

Ce rapport du NIEM (mécanisme national d'évaluation de l'intégration) décrit une évaluation comparative, basée sur des indicateurs, des cadres d'intégration des réfugiés en place dans 14 pays de l'UE. L'analyse se concentre sur des indicateurs juridiques et politiques et sur des indicateurs qui mesurent la généralisation des services d'aide à l'intégration, la coordination des politiques et les mesures visant à faire participer et à impliquer la société hôte.



5.6 VISER UN SOUTIEN GLOBAL EN MATIERE D'INTEGRATION ET D'INCLUSION

Créer des liens et se coordonner avec d'autres acteurs de l'aide et de l'accompagnement et combler les manques du système

Une approche globale en matière d'intégration des réfugiés nécessite une réponse impliquant tous les secteurs de gouvernance et de la société. Elle repose donc sur une coopération pérenne et basée sur des partenariats entre tous les acteurs concernés, y compris les autorités nationales, régionales et locales, les services publics, les partenaires sociaux et la société civile. Elle sous-entend également un financement structurel et à long terme de l'intégration et de l'accès à des financements stables alloués aux organisations locales et aux acteurs de la société civile. La collaboration et la mise en œuvre d'une politique commune favorisent des politiques mieux ciblées, qui répondent plus clairement aux besoins et aux perspectives des réfugiés.

En gagnant en légitimité grâce à une plus large participation et avec des membres de la société civile et des acteurs locaux toujours plus nombreux à assumer un rôle, les politiques peuvent devenir plus pérennes et avoir un impact plus fort. En recevant un soutien actif de la part des autorités publiques pour l'assistance qu'elles procurent, les ONG sont en mesure de contribuer à l'inclusion à long terme des réfugiés dans la société hôte.



AVANTAGES D'UNE APPROCHE GLOBALE

- Partenariats stables et à long terme, impliquant de multiples parties prenantes, à différents niveaux de gouvernance qui donnent les moyens aux acteurs de contribuer au processus d'intégration des réfugiés.
- Généralisation de l'intégration et de la gestion de la diversité à tous les secteurs, services et domaines politiques pertinents.
- Renforcement de la coordination entre autorités régionales et locales pour l'intégration des réfugiés.
- Amélioration de la coordination entre autorités locales et instances/comités/prestataires de services dans les secteurs de l'emploi, de la santé, du logement et de l'éducation.
- L'apport continu de ressources et de soutien aux autorités, ONG et associations de soutien à but non lucratif locales favorise l'inclusion à long terme des réfugiés.

FACTEURS DE RÉUSSITE : CRITÈRES À REMPLIR POUR GARANTIR LES BONNES PRATIQUES



Stratégies impliquant des acteurs multiples à divers niveaux : développer conjointement une stratégie globale d'intégration impliquant les autorités régionales et locales, les acteurs de l'aide et de l'accompagnement et la société civile.



Implication de la société hôte : reconnaître l'intégration en tant que processus à double sens et soutenir un rôle actif de la part de la société hôte pour mieux mettre en œuvre les politiques publiques locales.



Sentiment d'appartenance et participation : soutenir la consultation et l'implication des réfugiés dans des activités civiques, la vie sociale de la communauté locale et le processus de décision.



Disponibilité de fonds structurels : veiller à ce que des moyens suffisants, diversifiés soient alloués de manière constante aux mesures d'intégration afin de garantir une continuité et une application à plus grande échelle. Dans de nombreux pays et contextes, cela signifie que les autorités locales, la société civile et les organisations dirigées par les réfugiés doivent avoir accès aux financements européens.





LISTE DE VÉRIFICATION POUR CRÉER DES LIENS ET SE COORDONNER AVEC D'AUTRES ACTEURS DE L'AIDE ET DE L'ACCOMPAGNEMENT ET COMBLER LES MANQUES DU SYSTÈME

La liste de vérification ci-dessous propose un processus par étapes pour aider les organisations à programmer et identifier toutes les tâches nécessaires à mettre en place pour créer des liens et se coordonner avec d'autres acteurs de l'aide et de l'accompagnement.



Mettre en place des stratégies qui obligent, de manière directe ou indirecte, la **société hôte** à s'impliquer activement et à s'occuper des bénéficiaires de l'aide et de l'accompagnement.



Mettre en place des stratégies impliquant les **autorités régionales et locales et les acteurs de l'aide et de l'accompagnement** pour favoriser l'intégration des réfugiés et donner les moyens de mettre ces stratégies en application.



Mettre en place un mécanisme impliquant différents acteurs afin de développer conjointement des stratégies globales pour l'intégration et l'inclusion et évaluer les actions, les pratiques, les services et les résultats obtenus dans le cadre d'initiatives pour l'intégration, en coordination avec les partenaires concernés (autorités locales, ONG, partenaires sociaux, établissements de recherche, institutions, etc).



Développer des partenariats régionaux pour garantir l'inclusion et l'intégration des réfugiés vivant dans des zones rurales et susceptibles d'être dans une situation de plus grande vulnérabilité en raison de l'éloignement géographique, de l'isolement et de l'accès limité à des services ciblés.



Encourager les actions bénévoles, en complément des politiques publiques, en finançant la coordination de telles actions à tous les niveaux, de sorte qu'elles deviennent partie intégrante des programmes d'aide à l'intégration des réfugiés (pour plus d'informations, voir le point 5.5. Impliquer les communautés locales et soutenir le bénévolat).



Soutenir l'implication des réfugiés dans des activités civiques grâce à des informations ciblées sur leurs droits et les possibilités de participer qui leur sont offertes, mais aussi en donnant les moyens aux associations de les atteindre.



Mettre en place une instance de consultation des réfugiés sur les questions relatives à leur intégration et leur inclusion, en impliquant les associations de réfugiés ou un représentant élu en tant que membre permanent et donner les moyens de créer de tels organes de consultation permanents.



Organiser et financer régulièrement des campagnes de sensibilisation, au sein de la société hôte, concernant la situation des réfugiés, lutter contre les discriminations et cibler les préjugés et les idées reçues.



Donner, en tant qu'autorité publique qui gère et alloue des fonds européens, **accès aux financements de l'UE** destinés aux associations de la société civile et aux autorités locales. Informer ces acteurs des possibilités de financement et les impliquer en tant que partenaires dans le processus national de programmation des fonds qui les concernent.



Utiliser de manière stratégique les fonds européens ou d'autres fonds internationaux pour répondre aux besoins dans le système d'aide et de soutien, piloter et tester de nouvelles actions et apprendre des modèles existants et des expériences passées. Exploiter dans leur intégralité les instruments disponibles, notamment le Fonds social européen (FSE) et le Fonds Asile, migrations et intégration (FAMI).



EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES FAVORISANT UNE APPROCHE GLOBALE



STRATÉGIES IMPLIQUANT DES ACTEURS MULTIPLES À DIVERS NIVEAUX

En Serbie, Local Action Plans (LAP) a pour objectif d'améliorer les conditions de vie et la situation socio-économique de catégories ciblées de personnes déplacées de force et de migrants. Cette association tente de résoudre les problèmes de ces groupes de manière organisée et à long terme en élaborant des actions et des mesures parfaitement adaptées à leurs besoins réels. Cette démarche permet une utilisation moins coûteuse des ressources existantes (matérielles, techniques, humaines et institutionnelles) grâce à la mise en réseau des institutions locales concernées et d'autres partenaires locaux. La LAP exploite les données disponibles concernant l'âge, le genre et les besoins en matière d'éducation de chaque catégorie de migrants déplacés de force et identifie les groupes prioritaires ou les sous-groupes les plus vulnérables. Les autorités locales enregistrent précisément les problèmes et les besoins de cette population et prévoient ou proposent des solutions en fonction. Des objectifs sont fixés pour chacune des catégories identifiées de migrants et personnes déplacées de force. Par exemple, entre 2020 et 2024, l'un des objectifs de la [LAP de la municipalité de](#)

[Bačka Topola](#) est de créer les conditions favorisant une plus grande tolérance et une meilleure compréhension des besoins des demandeurs d'asile et des migrants en situation de précarité extrême en améliorant la qualité de vie dans la communauté locale, en équipant les espaces prévus pour offrir des services médicaux, éducatifs, culturels et autres, ainsi que les terrains de jeux et de sport. Des projets locaux sont élaborés en coopération avec les institutions concernées dans chaque municipalité et mis en œuvre en partenariat avec différents acteurs.

En Pologne, le [Conseil pour un modèle d'intégration des migrants](#) de la Province de Mazowieckie a réuni différentes instances impliquées dans l'intégration des étrangers : le Bureau de Mazovian Voivodeship, le Conseil de l'éducation, le Centre d'assistance sociale, le Bureau pour l'emploi de Varsovie, Caritas Pologne, la Migration Forum Foundation polonaise, la Foundation for Somalia, la fondation pour l'apprentissage des langues étrangères Linguae Mundi, l'Association pour l'intervention juridique, et la Fondation pour le dialogue et la tolérance. L'objectif de ce conseil était de diagnostiquer

la situation et les besoins des étrangers dans différents domaines de l'intégration et de formuler des recommandations. Les conclusions tirées des consultations au sein du Conseil ont été utilisées dans la publication « Étrangers en Pologne. Guide pratique pour les personnes qui travaillent avec les migrants. » Par ailleurs, un document intitulé « Hypothèses pour une stratégie d'intégration des migrants dans la Mazowieckie voivodeship » a été élaboré. Ces documents serviront à soutenir les activités d'intégration dans la province de Mazowieckie et seront utilisés pour la définition d'une stratégie nationale d'intégration des immigrés.

En Suède, le [Partenariat Skåne](#) met fortement l'accent sur le travail à long terme concernant la participation et la connaissance de migrants récemment arrivés. Ce partenariat est une initiative régionale à laquelle prend part un nombre significatif de municipalités. Les organisations chargées de l'accueil et de l'établissement de nouveaux arrivants à Skåne ont développé conjointement des méthodes et des conditions sûres afin de répondre aux besoins prioritaires lorsqu'une coopération et une

coordination des ressources est nécessaire à l'échelle régionale.

En Bulgarie, le district Oboriste de la municipalité de Sofia est l'une des premières et seules autorités locales qui mettent en œuvre la politique nationale en matière d'intégration des réfugiés. Ainsi, Oboriste accueille un grand nombre de familles de réfugiés qui désirent s'installer à Sofia et leur offre un premier soutien à l'intégration en fonction des compétences de ce district pendant une période de 6 mois maximum. Ces services incluent une aide au logement, un accompagnement pour inscrire les enfants dans les écoles publiques locales et une aide sociale de la part de la municipalité pour les personnes qui peuvent en bénéficier. Les actions pour l'intégration des réfugiés du district Oboriste ont débuté en 2020, avec la réinstallation de deux grandes familles qui avaient demandé l'asile en Bulgarie (15 personnes au total). En 2021, Oboriste a accueilli 5 familles (27 personnes au total) dans le cadre d'un projet financé par le FAMI et appelé « Ensemble pour l'intégration ». Ce projet repose sur une approche impliquant des acteurs multiples et est mené par la Croix Rouge bulgare et deux autres

partenaires : le district Vitosha de la municipalité de Sofia et la fondation du Centre Nadya. La Croix Rouge bulgare met à disposition des travailleurs sociaux et des interprètes et le Centre Nadya des psychologues. Ce projet prendra fin en décembre 2022 et, pour garantir la pérennité des services, l'équipe a déjà soumis deux nouveaux projets pour obtenir un financement européen et international.

En Finlande, la Croix Rouge locale coordonne et développe le Réseau des associations non gouvernementales. Ce réseau se réunit 4 fois par an et aborde divers sujets autour de l'accueil et de l'intégration. Des représentants de ministères assistent également aux réunions du réseau qui veille à faire circuler les informations entre le secteur tertiaire et les autorités, et inversement. L'un des outils que le réseau a aidé à développer est une Plateforme pour l'intégration destinée aux associations ([kotoutumistarjotin](#)). Cet outil aide à comprendre le type d'activités mises en place par les acteurs du secteur tertiaire au niveau local, ce qui aide les nouveaux arrivants à accéder au processus d'intégration. La plateforme aide à comprendre la

répartition des activités entre les acteurs du secteur tertiaire et les autorités, par exemple à l'échelle municipale.

En Lituanie, le [Plan d'action 2028-2020 pour l'intégration des étrangers au sein de la société lituanienne](#) nécessite une coopération et une coordination régulières entre ONG, l'Association des autorités locales, le système éducatif, les services sociaux et les services de santé afin de garantir une intégration réussie des réfugiés au sein de la société. Le Plan d'action demande aux autorités et instances éducatives à l'échelle régionale et locale d'offrir des formations au personnel d'éducation dans le but d'améliorer les compétences interculturelles, de restreindre les stéréotypes et de promouvoir les valeurs de respect de la diversité et de l'égalité. Des événements éducatifs sont également organisés pour les employeurs pour qu'ils en sachent plus sur les besoins des réfugiés en matière d'intégration et de diversité en fonction de leur genre, leur âge, leur pays d'origine et leur situation familiale. Le Plan réalise le suivi des politiques et des processus d'intégration en recueillant des données quantitatives et qualitatives qu'il transmet aux autorités nationales.



IMPLICATION DE LA SOCIÉTÉ HÔTE

En Italie, le projet « [Diffondere diversità rafforzare comunita](#) » a pour objectif de créer des opportunités professionnelles pour les réfugiés et les demandeurs d'asile dans le secteur agricole et de soutenir le développement local dans les zones rurales. Participent à ce projet deux municipalités (la municipalité de Losine et la municipalité de Cerveno) et le Bio Distretto de Valcamino, un réseau d'agriculture biologique composé de 40 petites entreprises. Le projet vise à promouvoir une forme simple mais efficace de travail partagé, selon laquelle deux ou plusieurs entreprises mettent en commun leurs ressources et leur main-d'œuvre. Dans la pratique, des ouvriers agricoles sont engagés dans des conditions légales par un groupe d'employeurs qui se partagent les services de l'ouvrier tout au long de l'année. Cet arrangement permet de réduire les coûts du travail, de créer de nouvelles opportunités professionnelles et d'aider à la promotion du placement professionnel dans des conditions de travail décentes dans le monde agricole. En outre, les entreprises agricoles intègrent un réseau, ce qui peut s'avérer utile pour elles. Ce projet prévoit par ailleurs une participation active de la société hôte dans sa mise en œuvre en impliquant directement une association volontaire de petites entreprises agricoles qui coopèrent pour s'aider mutuellement et de jeunes agriculteurs et leurs familles qui soutiennent activement les migrants dans leur processus d'intégration.

En Italie, la région d'Émilie-Romagne œuvre pour la promotion systématique de [l'apprentissage d'une seconde langue et de la médiation interculturelle](#) dans le cadre de l'inclusion des migrants et des réfugiés au sein de la société et afin de répondre à l'augmentation exponentielle des flux des dernières années. Dans cette optique, la région travaille avec des écoles publiques, le secteur associatif, les municipalités, d'autres instances publiques et les communautés locales. La collaboration avec la société civile s'opère grâce à un partenariat structuré et à plusieurs niveaux.

En Belgique, la Région de Bruxelles-Capitale a adopté un [Plan d'action contre le racisme et la discrimination](#) 2018-2020 afin de sensibiliser à la lutte contre

le racisme et la discrimination et engager tous les ministres et les secrétaires d'État. Le Plan est basé sur 23 mesures politiques concrètes pour créer une société où la tolérance et la solidarité entre populations occupent une place centrale. Une plateforme consultative a été mise sur pied pour interagir avec toute organisation de la société civile bruxelloise désireuse de collaborer et participer à ce programme.

En Finlande, le projet « [Föreningsliv för alla](#) » a pour objectif de favoriser la participation sociale des migrants en encourageant leur implication dans des associations finlandaises. Ce projet donne aux migrants la possibilité d'apprendre une nouvelle langue hors environnement scolaire, de développer leurs propres réseaux informels et des contacts nouveaux et significatifs. Conséquence de ce projet : la région de Jakobstad a adopté un modèle d'intégration à double sens basé sur l'implication du secteur tertiaire et d'associations.

En Turquie, la municipalité de la Métropole de Gaziantep, les Services d'aide à la femme, à la famille et à l'éducation et les services sociaux ont mis sur pied le Centre communautaire d'Ensar en 2014. Il a pour mission de proposer un lieu sûr pour les membres de la communauté turque d'accueil et les réfugiés, pour qu'ils puissent s'y rendre et interagir, mais aussi pour apprendre de nouvelles compétences. Il est soutenu depuis 2017 par l'OIM, qui a commencé par le rénover et le réhabiliter, puis a mené des activités favorisant l'inclusion sociale ainsi que des activités parascolaires. Le centre est accessible aux personnes de tous âges, genres et nationalités. Parce qu'ils améliorent la communication entre les réfugiés et la communauté d'accueil et encouragent une meilleure mise en contact et des interactions plus nombreuses grâce à des activités de socialisation, les activités et les services proposés ont un impact positif sur la communauté.



SENTIMENT D'APPARTENANCE ET PARTICIPATION

En Suède, [Yalla Trappan](#), à la fois entreprise sociale pour l'intégration au travail et coopérative de femmes gérées par une association à but non lucratif de Malmö, constitue un excellent exemple de bonnes pratiques dans le domaine de l'entrepreneuriat social. Cette organisation propose des formations professionnelles dans trois secteurs : les restaurants et cafés, ateliers de couture, services de nettoyage et de conférence. Yalla Trappan applique le principe selon lequel c'est en faisant que l'on apprend, afin de promouvoir l'indépendance financière des femmes immigrées exposées à un risque d'exclusion du marché du travail.

En Finlande, le Conseil finlandais pour les réfugiés organise un cours « d'orientation civique » destiné aux adultes récemment arrivés dans le pays. Ce cours fournit des informations complètes pour comprendre comment résider, vivre et travailler en Finlande. Il permet d'acquérir les compétences civiques nécessaires et initie à l'histoire de la nation finlandaise. Il a pour objectif d'aider les réfugiés et les nouveaux arrivants à mieux comprendre la société finlandaise et de clarifier leurs droits et responsabilités. Les cours sont dispensés par des formateurs qui parlent la même langue que les participants. Les concepts, les méthodes d'enseignement et les manuels inhérents à ces formations

sont disponibles sans restriction dans les mairies et les établissements d'enseignement. Des acteurs clés, notamment les municipalités de la région d'Helsinki et le ministère de l'emploi et de l'économie, ont été impliqués lors de la phase d'élaboration de ce projet.

En Turquie, la municipalité de Yildirim aide les réfugiés en leur apportant protection, moyens de subsistance et cohésion sociale depuis le début de la crise des réfugiés syriens. Cette ville a mis en place un Centre de cohésion sociale qui couvre tout le district et qui constitue l'une des premières initiatives en Turquie pour l'inclusion des réfugiés par le biais de services d'aide et d'accompagnement proposés par une municipalité. Ce centre rassemble réfugiés et membres de la communauté d'accueil grâce à des activités structurées, telles que la thérapie par le jeu, afin de faciliter la création de liens et de passerelles entre ces deux communautés, ainsi que renforcer les compétences de résolution de problèmes. Il organise en outre des activités de sensibilisation et diffuse les informations concernant l'accès aux services d'aide et d'accompagnement. Par ailleurs, il soutient les coopératives de femmes, y compris les femmes réfugiées, pour qu'elles puissent développer leur autonomie et autosuffisance.

LEARN MORE: USEFUL MATERIALS, REFERENCES

Assemblée des régions européennes (AER), [Tuning of AMiD Outcomes to European Local Authorities](#), Accès aux Services pour les migrants en situation de handicap (AMID), 2019

Ce rapport propose des informations afin de soutenir une gestion efficace de l'accueil et de l'intégration des réfugiés, demandeurs d'asile et migrants en situation de handicap au sein de l'UE.

Commission européenne, [Toolkit on the use of EU funds for the integration of people with a migrant background](#), 2018

Cet outil a pour objectif d'aider les instances nationales et régionales de financement dans la mise en œuvre de politiques d'intégration visant les personnes issues de la population de migrants en recourant à des fonds européens lors de la période de programmation 2014-2020.

Huddleston, T., Bilgili, O., Joki, A. & Vankova, Z., [Index des politiques d'intégration des migrants \(MIPEX\)](#), Barcelone/Bruxelles, 2015 (en anglais)

L'Index des politiques d'intégration des migrants (MIPEX) est un projet unique à long terme qui évalue et compare les actions des gouvernements pour promouvoir l'intégration des migrants dans l'ensemble des États membres et plusieurs États hors UE.

Équipe éditoriale de l'EWSI, [What measures are in place to ensure the long-term integration of migrants and refugees in Europe?](#) European Web Site on Integration, 2020

L'équipe éditoriale de l'EWSI a identifié une série d'indicateurs pour l'intégration à long terme au sein de tous les États membres de l'UE et au Royaume Uni et s'est intéressée aux politiques spécifiques existantes l'attention des réfugiés.

Natale, F., Kalantaryan, S., Scipioni, M., Alessandrini, A. and Pasa, A., [Migration in EU Rural Areas](#), Rapport sur la science pour la politique du Centre commun de recherche (CCR), Luxembourg, 2019

Ce rapport propose un aperçu quantitatif de la migration dans les zones rurales dans l'ensemble de l'UE et contribue à sensibiliser au phénomène rarement étudié que constitue la migration dans ces zones.

Wolffhardt A., [Operationalising a comprehensive approach to migrant integration](#), RESOMA Discussion Policy Brief, 2019

Cette note de la plateforme RESOMA explique le concept d'approche globale et décrit en détails les possibilités mais aussi les contraintes spécifiques que présente le niveau local en matière d'intégration des migrants. Elle présente dix points clés réalisables, concrets et financables pour mettre en pratique une approche globale et à long terme.

Wolffhardt, A., Conte, C. & Huddleston, T., [The European Benchmark for Refugee Integration: A Comparative Analysis of the National Integration Evaluation Mechanism In 14 EU Countries](#), Varsovie/Bruxelles, 2019

Ce rapport du NIEM (mécanisme national d'évaluation de l'intégration) décrit une évaluation comparative, basée sur des indicateurs et des cadres d'intégration des réfugiés mis en place dans 14 pays de l'UE. L'analyse se concentre sur des indicateurs juridiques et politiques et sur des indicateurs qui mesurent la généralisation des services d'aide à l'intégration, la coordination des politiques et les mesures visant à faire participer et à impliquer la société hôte.

Wolffhardt, A., Conte, C. & Huddleston, T., [The European Benchmark for Refugee Integration: A comparative analysis of the national integration evaluation mechanism in 14 EU countries](#), [Evaluation 1: Comprehensive Report](#), 2020

Ce rapport du NIEM décrit des données et avancées clés en matière d'intégration des réfugiés entre 2017 et 2019 révélées par les résultats de l'évaluation d'une étude menée dans les 14 pays participants.

6. LISTE DE VÉRIFICATION GÉNÉRALE POUR LE DÉVELOPPEMENT D'UNE ACTION GLOBALE EN FAVEUR DE L'INTÉGRATION ET DE L'INCLUSION :

- Procéder régulièrement à l'identification des besoins et du potentiel des réfugiés ;
- Identifier et éliminer les barrières linguistiques et administratives qui entravent l'accès à vos services d'aide et d'accompagnement ;
- Adapter vos programmes et stratégies en fonction des besoins, capacités et avis des réfugiés ;
- Fournir des services contribuant à l'inclusion socio-économique des réfugiés, au-delà de la phase initiale d'accueil ;
- Diversifier les sources de financement pour une intégration à long terme ;
- Impliquer les réfugiés dans la définition, la planification, la mise en œuvre, le suivi, l'adaptation et l'évaluation de vos services ;
- Veiller à ce que les groupes vulnérables soient inclus dans la co-crédation de vos services ;
- Garantir que les personnes vulnérables bénéficient du même accès et du même niveau de soutien que les autres réfugiés ;
- Demander l'avis des réfugiés après leur avoir apporté vos services et les tenir régulièrement informés ;
- Promouvoir des activités bénévoles et impliquer la communauté locale pour encourager l'intégration sociale, économique et culturelle des réfugiés ;
- Soutenir les initiatives locales à l'attention des réfugiés, telles que les actions de parrainage dans les activités de loisirs, l'éducation, l'emploi, au sein des familles et pour réaliser des démarches administratives ;
- Créer une coopération basée sur des partenariats et impliquer tous les acteurs concernés par l'intégration, y compris les autorités locales, régionales et nationales, les services publics, les partenaires sociaux et la société civile ;
- Examiner vos activités, pratiques, services et résultats en matière d'intégration avec les partenaires concernés.

7. INDICATEURS UTILES POUR L'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES PRATIQUES EN MATIÈRE D'INTÉGRATION

La plupart des bonnes pratiques de la Boîte à outils ont été sélectionnées pour leur caractère exemplaire et après évaluation, en fonction des critères et indicateurs suivants :

1. DIMENSION: INCLUSIVITÉ & PARTICIPATION

Indicateurs

La pratique évaluée garantit-elle que ses services sont accessibles à des groupes divers ?

- L'égalité des chances est garantie aux groupes ciblés par la pratique (femmes et hommes de tous âges, LGTBIQ+ et, en fonction du groupe-cible concerné, personnes en situation de handicap et aux besoins spécifiques)
- Une approche inclusive participative, intégrant une dimension genre, ouverte à la diversité et adaptée à l'âge est adoptée ;
- La pratique assure que l'égalité et la diversité constituent une dimension essentielle de la manière dont les services sont fournis, tenant compte des différents besoins et capacités ;
- Des informations pertinentes sur l'action sont proposées et ce, dans des langues et des formats différents et via divers canaux de communication, adaptés à l'âge, au genre et à la diversité du public-cible ;
- Des ajustements raisonnables sont réalisés dans la manière dont la pratique fournit des services afin de tenir compte des besoins particuliers du groupe-cible (par exemple, proposer une garde d'enfants dans le cas de familles monoparentales, arrangements particuliers pour les personnes en situation de handicap, flexibilité des services et des horaires, soutien adapté et informel aux réfugiés).

Dans le cadre de la pratique évaluée, la société d'accueil participe-t-elle activement ?

- L'intégration est considérée comme un processus à double sens et cible des changements également du côté de la société d'accueil (comportement, normes, institutions) ;
- Un rôle actif de la société d'accueil est prévu au niveau de la mise en œuvre de la pratique (par exemple, bénévoles) ;
- La pratique comporte des opérations visant à soutenir les échanges avec la société d'accueil.

Dans le cadre de la pratique évaluée, les bénéficiaires sont-ils consultés et impliqués dans la définition, l'élaboration, la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation de l'action ?

- Des activités de consultation sont organisées régulièrement avec les réfugiés pour garantir le recueil de leurs idées sur la totalité du programme, de la définition à l'évaluation de l'action ;
- Un dédommagement est offert aux bénéficiaires afin de faciliter les consultations ;
- Des mécanismes de retours adaptés sont proposés aux bénéficiaires pour qu'ils puissent exprimer leurs opinions sur la qualité des services en toute sécurité.

2. DIMENSION: PERTINENCE & COMPLÉMENTARITÉ

Indicateurs

Les objectifs de la pratique évaluée sont-ils pertinents par rapport aux besoins des groupes-cibles ?

- Les besoins du groupe-cible sont identifiés et analysés grâce à :
 - Des entretiens/ateliers de discussion avec les groupes-cibles
 - De la recherche documentaire
 - Des enquêtes.

La pratique répond-t-elle à un manque dans le soutien à l'intégration ?

- Les lacunes existantes dans le soutien à l'intégration sont identifiées et analysées et des actions visant à les combler sont mises en place ;
- La pratique complète des mesures existantes en s'appuyant sur ces dernières et en les coordonnant avec les nouvelles actions ;
- La pratique implique une collaboration avec les bénéficiaires dès le départ afin d'élaborer un programme d'intégration à long terme et de faciliter la transition vers des dispositifs de droit commun en matière de protection sociale, d'intégration et d'inclusion.

La pratique s'appuie-t-elle sur des politiques, des orientations, des boîtes à outils et des bonnes pratiques existantes à l'échelle nationale et internationale/européenne ?

- La pratique utilise/fait référence à des orientations et des boîtes à outils disponibles à l'échelle nationale et européenne/internationale.

La pratique mène-t-elle à une amélioration du système en répondant aux besoins d'une majorité des membres du groupe-cible dans la zone visée ?

- La pratique contribue au renforcement des capacités des réfugiés/de leur communauté ;

- La pratique contribue au renforcement des capacités des institutions concernées afin de soutenir l'intégration (par exemple, changement de politique ou de stratégie ; réformes institutionnelles ; réformes de la gouvernance ; transparence accrue en matière de dépenses publiques ; amélioration des processus de consultation du public) ;
- Les lacunes en matière de discrimination et d'information, qui constituent des obstacles à l'intégration à long terme sont comblées ;
- La pratique est évolutive et comprend des projets concrets d'expansion.

3. DIMENSION: EFFICACITÉ

Indicators

Dans quelle mesure les objectifs de la pratique sont-ils/ont-ils été réalistes, contrôlés, évalués et atteints ?

- Les résultats recherchés reposant sur des réalisations concrètes sont atteints ;
- La pratique est dotée d'un cadre clair de résultats qui facilite l'évaluation des réalisations et de l'impact grâce à des indicateurs « SMART » (spécifique, mesurable, acceptable, réaliste, défini dans le temps) ;
- Les risques potentiels ont été pris en compte dans la conception du programme ;
- Les données de performance clés sont recueillies systématiquement à des fins d'analyse et de contrôle réguliers ;
- La progression de la pratique pour réaliser ses objectifs est examinée et évaluée ;
- La pratique détermine si ses interventions contribuent aux changements durables et à long terme nécessaires en matière d'intégration.

4. DIMENSION: IMPACT DURABLE

Indicateur

Les avantages que présente la pratique ont-ils été utiles une fois l'action terminée ?

- Un plan bien défini d'arrêt progressif de l'action est préparé et appliqué pour garantir des changements positifs pérennes et l'utilisation des réalisations/résultats de l'action.

La pratique attire-t-elle des financements structurels, le soutien de nouveaux parrains ou génère-t-elle ses propres ressources ?

- La mise en place de partenariats et de relations durables avec des acteurs pertinents fait partie intégrante de l'action afin d'assurer qu'elle continue de recevoir un soutien fort au terme de la première phase de financement ;

- Les sources de financement sont diversifiées et les nouvelles possibilités de financements européens et nationaux pour l'intégration à long terme identifiées (par exemple, passer ou envisager le passage d'actions basées sur un projet, limitées dans le temps et dépendantes d'un bailleur (externe), à une stratégie d'intégration globale pluriannuelle reposant sur un financement garanti ou sur des sources de financements diverses) ;
- La pratique veille à ce que les ressources humaines, l'expertise et l'infrastructure nécessaires soient en place afin de maintenir les services au terme de l'action.

5. DIMENSION: PARTENARIAT & COOPÉRATION

Indicateurs

La pratique prévoit-elle une stratégie visant à établir une communication et une coordination avec d'autres secteurs concernés pour encourager l'intégration des personnes migrantes et réfugiées ? (Par exemple, avec la société civile, les autorités publiques, le secteur privé)

- L'implication et la participation d'acteurs clés sont garanties lors de la phase de développement ;
- Une stratégie visant à les impliquer dans l'action a été élaborée et est mise en œuvre.

La pratique contribue-t-elle à des échanges sur l'amélioration des politiques de soutien à l'intégration ?

- La pratique contribue au développement de stratégies d'intégration globales impliquant les autorités locales/régionales/nationales, les fournisseurs de services et la société civile ;
- Un travail en coordination avec les partenaires concernés (autorités locales, ONG, partenaires sociaux, centres de recherche, institutions, etc.) est assuré afin d'examiner conjointement les opérations, les pratiques, les services et les résultats en matière d'intégration.

Cet outil d'auto-évaluation a été adapté de la grille d'évaluation de l'initiative des Pratiques d'intégration durables (SPRING) du Migration Policy Group, qui vous permet de présenter vos bonnes pratiques testées par des critères sur une plateforme européenne (www.integrationpractices.eu).

8. GLOSSAIRE

Approche participative : Approche du développement et/ou du gouvernement dans laquelle les principales parties prenantes (tout particulièrement les bénéficiaires envisagés) d'une politique ou d'une intervention participent de près au processus d'identification des problèmes et d'établissement des priorités et exercent un contrôle considérable sur l'analyse, la planification, la mise en œuvre et le suivi des solutions.

Bénéficiaires de la protection internationale : Personnes bénéficiant déjà d'un statut de réfugié ou d'autres formes de protection complémentaire. Le présent Guide utilise le terme « réfugié » pour faire référence à ces deux catégories.

Bénéficiaires de la protection subsidiaire : En vertu du droit de l'Union européenne, il s'agit de personnes qui ne remplissent pas les conditions requises pour obtenir le statut de réfugié mais qui courent un risque réel de subir un préjudice grave si elles étaient renvoyées dans leur pays d'origine et qui ne peuvent obtenir la protection de ce pays.

Bonne pratique : Pratique innovante, intéressante et inspirante qui est potentiellement transférable en tout ou en partie dans des contextes nationaux. Les exemples de bonnes pratiques que comporte la Boîte à outils sont identifiés en tant que tels en fonction des critères clés énoncés dans chaque chapitre et de cinq indicateurs généraux clés : inclusivité et participation, pertinence et complémentarité, efficacité, durabilité, partenariats et coopération.

Demandeur d'asile : Individu sollicitant la protection internationale. Dans les pays appliquant des procédures d'examen individualisées, un demandeur d'asile est un individu dont la demande d'asile n'a pas encore fait l'objet d'une décision définitive de la part du pays d'accueil potentiel. Tout demandeur d'asile n'est pas nécessairement reconnu comme réfugié à l'issue du processus mais tout réfugié a, dans un premier temps, été demandeur d'asile.

Discussions en groupes : Méthode permettant de recueillir des données qualitatives/des informations auprès d'un groupe de personnes présélectionnées en fonction de critères précis.

Étranger : Cette catégorie inclut toutes les personnes qui ont quitté leur lieu de résidence d'origine, que ce soit temporairement ou définitivement, pour toute une série de raisons.

Inclusion : Processus qui vise à encourager et à améliorer la participation des réfugiés dans la société en leur accordant les mêmes droits que les citoyens, en tissant des liens et des amitiés, en leur donnant la possibilité de postuler pour des emplois locaux ou de fréquenter des écoles locales, et en leur donnant accès à différents services tels que le logement ou les soins de santé. Le Plan d'action en faveur de l'intégration et de l'inclusion pour la période 2021-2027 de la Commission européenne indique que « l'inclusion de tous consiste à garantir que toutes les politiques sont accessibles à tout le monde et fonctionnent pour tout le monde, y compris les migrants et les citoyens européens issus de l'immigration. Cela impose d'adapter et de transformer des politiques généralistes en fonction des besoins d'une société plurielle, en tenant compte des défis et besoins spécifiques de différents groupes. Les actions visant à aider les migrants à s'intégrer ne doivent pas et ne devraient pas se faire au détriment de mesures censées bénéficier à d'autres minorités ou groupes défavorisés ou vulnérables. Au contraire, elles contribuent à rendre les politiques plus inclusives globalement ».

Intégration : Dans le contexte des réfugiés, l'intégration locale est un processus dynamique et complexe à double sens qui requiert les efforts de toutes les parties concernées, y compris la volonté des réfugiés de s'adapter à la société hôte sans devoir abandonner leur propre identité culturelle et la disponibilité de la part des communautés hôtes et des institutions publiques à accueillir les réfugiés et à satisfaire les besoins d'une population plurielle (HCR, Comité exécutif, Conclusion sur l'intégration locale No. 104 (LVI) – 2005)

Mandat du HCR : Rôle et fonctions du HCR tels qu'ils sont formulés dans les statuts du HCR et développés dans les résolutions de l'Assemblée générale des Nations unies. Le HCR, tel que formulé dans ses statuts, assume les fonctions de protection internationale et de recherche de solutions permanentes au problème des réfugiés. Le HCR est en outre mandaté pour résoudre les problématiques liées à l'apatridie en vertu de l'Article 11 de la Convention de 1961 sur la réduction des cas d'apatridie. L'Assemblée générale a par ailleurs chargé le HCR de promouvoir les conventions relatives à l'apatridie de 1954 et de 1961, et d'aider à réduire les cas d'apatridie en proposant aux États des services techniques et consultatifs en matière de législation et de pratiques relatives à la nationalité.

Migrants : Personnes qui ont décidé de voyager de pays en pays non pas en raison d'une menace directe de persécution, de préjudice grave ou de mort, mais pour d'autres raisons, telles que l'amélioration de leurs conditions de vie, en saisissant des opportunités professionnelles ou éducatives, ou encore pour retrouver des membres de leur famille.

Mineurs : Personnes n'ayant pas atteint l'âge légal de la majorité et par conséquent non indépendantes juridiquement parlant. Ce terme inclut les adolescents. En vertu de la Convention relative aux droits de l'enfant (CRC), un « enfant » s'entend de tout être humain âgé de moins de dix-huit ans, sauf si la loi nationale fixe plus tôt l'âge de la majorité. Selon cette convention, « enfant » et « mineur » sont synonymes.

Personnes relevant de la compétence du HCR : L'ensemble des personnes dont les besoins de protection, de solutions et d'assistance relèvent du mandat du HCR. Il comprend les réfugiés, les demandeurs d'asile, les apatrides et, dans de nombreuses situations, les personnes déplacées à l'intérieur de leur propre pays, y compris celles qui peuvent également bénéficier de la protection et de l'assistance de la part de l'État et d'autres partenaires.

Protection : Toutes les activités visant à garantir le respect plein et entier des droits des individus, selon la lettre et l'esprit du droit applicable (droit international relatif aux droits de l'homme, droit humanitaire international et droit international des réfugiés). La protection consiste notamment à créer un environnement qui soit de nature à respecter les êtres humains, à empêcher et/ou à atténuer les effets immédiats d'un schéma d'abus spécifique, et à rétablir la dignité humaine par la réparation, la restitution et la réhabilitation.

Réfugié : Un réfugié est une personne qui répond aux critères d'éligibilité en vertu de la définition applicable du réfugié, conformément aux instruments internationaux ou régionaux, au mandat du HCR et/ou à la législation nationale.

Réinstallation : Transfert des réfugiés du pays où ils ont sollicité l'asile vers un autre État, qui a accepté de les accueillir sur son territoire. Les réfugiés s'y verront généralement accorder l'asile ou quelque autre forme de droit de résidence à long terme et dans bien des cas la possibilité d'acquérir la nationalité par naturalisation. C'est pourquoi la réinstallation est à la fois une solution durable et un outil de protection des réfugiés. C'est également une illustration concrète de la répartition internationale des charges et des responsabilités.

Solutions durables : Moyens permettant de résoudre de manière satisfaisante et permanente la situation des réfugiés en leur garantissant une protection nationale de leurs droits civils, culturels, économiques, politiques et sociaux.

Voies complémentaires : Voies sûres et réglementées, complétant la réinstallation des réfugiés en leur permettant de séjourner légalement dans un pays tiers et voir leurs besoins de protection internationale satisfaits tout en étant capable de subvenir à leurs besoins pour potentiellement parvenir à une solution durable

Vulnérable : Personnes physiquement, psychologiquement, ou socialement désavantagées qui peuvent ne pas être en mesure de subvenir à leurs besoins fondamentaux et peuvent donc avoir besoin d'aide spécifique

9. TÉMOIGNAGES

« Ce guide est un outil utile pour aider les autorités locales à planifier, mettre en œuvre et évaluer leurs pratiques en matière d'intégration et regorge d'idées pratiques sur la manière d'impliquer directement les bénéficiaires de l'aide et de l'accompagnement dans le processus. »

Katharina Bamberg, Conseillère politique en migration et intégration chez EURO-CITIES

« Cette boîte à outils propose des conseils bien utiles à l'attention des professionnels de l'intégration et de l'inclusion, qui reposent sur les principes d'autonomisation, de co-création, exploitant au maximum le potentiel de la diversité et des interactions interculturelles. Une lecture recommandée pour tous les professionnels et les bénévoles travaillant dans des villes multiculturelles, partout dans le monde. »

Irena Guidikova, chef des programmes d'inclusion et d'anti-discrimination, Conseil de l'Europe

« Les autorités locales et régionales jouent un rôle clé dans la mise en application réussie de politiques d'intégration, mais elles se retrouvent bien trop souvent démunies face à cette mission. Dans ce contexte, le Guide pratique sur l'intégration du HCR constitue un outil précieux. »

Antje Grotheer, Rapporteur du Nouveau pacte sur la migration et l'asile, Comité européen des régions (CdR) et Vice-présidente de l'Assemblée civile de Brême en Allemagne

Mandat du HCR, l'Agence des Nations unies pour les réfugiés : Rôle et fonctions du HCR tels qu'ils sont formulés dans les statuts du HCR et développés dans les résolutions de l'Assemblée générale des Nations unies. Le HCR, tel que formulé dans ses statuts, assume les fonctions de protection internationale et de recherche de solutions permanentes au problème des réfugiés. Le HCR est en outre mandaté pour résoudre les problématiques liées à l'apatridie en vertu de l'Article 11 de la Convention de 1961 sur la réduction des cas d'apatridie. L'Assemblée générale a par ailleurs chargé le HCR de promouvoir les conventions relatives à l'apatridie de 1954 et de 1961, et d'aider à réduire les cas d'apatridie en proposant aux États des services techniques et consultatifs en matière de législation et de pratiques relatives à la nationalité.

