

24 - Identification des besoins les plus urgents pour les réfugiés

Objectif : Aider les volontaires à identifier les besoins (non linguistiques) les plus urgents pour les réfugiés et à y répondre lors de leur première rencontre avec eux.

L'accompagnement linguistique proposé par les volontaires vise à permettre aux réfugiés de communiquer dans la langue du pays d'accueil. Cependant, à leur arrivée, ceux-ci peuvent avoir d'autres besoins plus urgents. Lorsque vous les rencontrez pour la première fois, il convient donc d'être particulièrement attentif à ces personnes, qui peuvent ressentir une certaine pression psychologique ou avoir vécu des expériences traumatisantes. Cet outil vous aidera à faire face à une telle situation en vous montrant comment adapter votre approche et planifier vos activités linguistiques en conséquence.

Procédure suggérée (première rencontre)

- Soyez particulièrement attentif/attentive à l'état émotionnel des réfugiés, qui sont des personnes vulnérables.
- Souhaitez-leur la bienvenue et essayez de les rassurer.
- Voyez si vous pouvez communiquer avec eux dans l'une ou l'autre langue que vous auriez en commun.
- Si nécessaire, demandez à certains réfugiés de faire office d'interprètes pour ceux de leurs compatriotes avec lesquels vous n'avez pas de langue en commun.
- Donnez-leur une quantité limitée d'informations simples, en ne leur posant que quelques questions.
- Appuyez-vous sur des images, des objets et des gestes, et parlez lentement et distinctement pour faciliter la communication. Gardez à l'esprit qu'il n'est pas toujours possible d'établir immédiatement une relation simple avec les réfugiés.
- Examinez attentivement **les trois types de besoins fondamentaux ci-dessous** et essayez d'identifier des personnes à même d'y répondre :
 1. **Besoins sanitaires** : À leur arrivée, les réfugiés sont souvent fatigués, voire épuisés, et parfois stressés. Certains d'entre eux peuvent aussi être malades en raison des conditions insalubres qu'ils ont connues pendant leur voyage.
 2. **Besoins sociaux** : Les réfugiés peuvent avoir besoin de protection, d'un repas chaud, d'un lit, d'une douche, de nouveaux vêtements, de repos, etc.
 3. **Besoin d'orientations et d'informations** concernant le lieu exact où ils se trouvent, leur statut juridique, etc.
- Discutez de ces besoins et autres difficultés que rencontrent les réfugiés avec les autres personnels du centre :
 - personnel médical ;
 - personnes s'occupant des procédures d'immigration ;
 - conseillers, travailleurs sociaux et médiateurs ;

- organisations non gouvernementales, organisations internationales et agences multilatérales telles que le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), *Save the Children* ou l'OIM ;
- autres volontaires travaillant dans le centre.
- Assurez-vous que les réfugiés comprennent clairement les rôles de ces différents personnels.
- Concentrez-vous sur les besoins des réfugiés en matière de communication : n'essayez pas de leur donner des conseils dans des domaines dont vous n'êtes pas spécialiste. Mettez-les en relation avec la personne compétente.
- Accordez une attention particulière aux réfugiés vulnérables, tels que les femmes enceintes, les femmes victimes de la traite, les enfants, les personnes âgées, les personnes atteintes de handicap physique ou mental ou les victimes d'actes de violence ou de torture. En effet, outre le fait d'avoir été obligés de quitter leurs communautés et d'entreprendre des voyages dangereux, certains réfugiés ont vécu des expériences traumatisantes : violence, abus psychologiques ou sexuels, formes de détention s'apparentant à de l'esclavage, tortures, etc.
- Sachez que le fait de s'occuper de personnes traumatisées peut, en soi, être traumatisant. Par conséquent, n'essayez jamais de prendre en charge des réfugiés à vous seul(e) : consultez des professionnels (psychologues, professionnels de la médecine...), et partagez vos expériences avec des responsables, ou avec vos pairs lors de réunions de consultation.

Pendant vos conversations:

- Tenez compte du fait que les activités linguistiques que vous proposez doivent avoir un caractère non formel et viser à redonner confiance aux réfugiés, tout en étant distrayantes.
- Mettez l'accent sur l'interaction sociale : les réfugiés pourront commencer leur nouvelle vie dans le pays hôte si les activités linguistiques leur permettent d'avoir des contacts avec la société, et en particulier d'interagir oralement avec les membres de la communauté.
- Expliquez en quoi consistent les activités d'accompagnement linguistique et demandez à chaque réfugié s'il souhaite participer aux séances ; personne ne doit s'y sentir obligé.
- Proposez des activités axées sur le mouvement, le chant et le jeu, notamment s'il y a des enfants dans le groupe.
- Evitez de poser des questions sur les expériences négatives des réfugiés, comme les raisons pour lesquelles ils ont quitté leur pays, leur fuite, etc., ou de leur demander où se trouvent leur famille et leurs amis. Mais ne vous montrez pas insensible non plus. S'ils évoquent spontanément ces expériences, écoutez-les, reconnaissez la gravité de leur situation et soulignez leur résilience, tant physique que psychologique. Faites preuve d'empathie : montrez que vous vous intéressez à eux en tant qu'êtres humains, sans poser de questions personnelles.
- N'oubliez pas que les réfugiés qui ont subi des traumatismes peuvent avoir des problèmes de concentration et de mémoire, être désorientés, irritables, souffrir de dépression chronique ou présenter des troubles psychosomatiques. Ils peuvent également ressentir un sentiment de culpabilité, souffrir de l'éloignement d'avec certaines personnes, ne plus trouver de sens à leur vie et ne pas avoir envie de faire des projets d'avenir – autant de raisons qui pourraient expliquer un manque d'intérêt pour l'apprentissage de la langue du pays d'accueil ou pour la participation à des activités linguistiques.

Vous trouverez ci-dessous des informations plus détaillées sur le genre de questions que sont susceptibles de (se) poser les réfugiés arrivés récemment, ou pour lesquelles ils pourraient vous demander de l'aide, selon leur situation personnelle.

De quel type d'aide peuvent avoir besoin les réfugiés en transit ou ceux qui sont arrivés dans leur pays de destination ?

Voici une liste de besoins fréquemment formulés par les réfugiés arrivés récemment. Lors de votre première rencontre avec chacun d'eux, prenez des notes et, si nécessaire, identifiez dans le centre une personne disponible pour les aider à répondre à ces besoins, comme recommandé plus haut.

1. **Besoins d'orientations et d'informations**, tant géographiques que juridiques. Questions que les réfugiés sont susceptibles de (se) poser :
 - Où sommes-nous exactement ?
 - Combien de temps allons-nous rester ici ?
 - Peut-on sortir du centre d'accueil ?
 - Dans combien de temps ma demande sera-t-elle traitée ?
 - Où puis-je recharger mon téléphone portable / me connecter à internet ? Etc.
2. **Besoins sociaux** (en particulier pour les réfugiés en transit) - Questions que les réfugiés sont susceptibles de (se) poser :
 - Ma famille et moi serons-nous en sécurité ici (en particulier les femmes et les filles) ?
 - Où peut-on avoir un repas chaud ?
 - Où peut-on trouver une salle de bains, des vêtements propres, etc. ?
 - Où va-t-on dormir ? Etc.
3. **Besoins sanitaires** : Il est possible que les réfugiés soient très fatigués en arrivant ; certains peuvent aussi être stressés ou malades en raison des conditions insalubres dans lesquelles ils ont voyagé. Quelques questions qu'ils sont susceptibles de (se) poser :
 - Où ma famille et moi pouvons-nous être soignés si nous sommes malades ?
 - Puis-je obtenir des médicaments pour soulager mon mal de tête/mal au dos, etc. ?
 - Où puis-je trouver un médecin qui parle une langue que je connais ?
4. **Le besoin de retrouver confiance en soi** : Des activités utiles – activités linguistiques, activités d'orientation dans la ville ou le pays, activités sportives, artistiques, etc., – peuvent contribuer à répondre à ce besoin, tout en aidant à passer le temps. Questions que les réfugiés sont susceptibles de (se) poser (en particulier en cas de séjour de moyenne durée) :
 - Combien de temps faut-il attendre pour obtenir l'asile ?
 - Où puis-je trouver des informations complémentaires et une aide juridique ?
 - Quels sont mes droits et mes obligations en tant que demandeur/demandeuse d'asile ?
 - Quand aurai-je le droit de travailler légalement ?
 - Mes qualifications seront-elles reconnues ?
5. **Le besoin d'interaction sociale** - Questions que les réfugiés sont susceptibles de (se) poser (en particulier en cas de séjour de moyenne durée) :
 - Où puis-je participer à des activités culturelles ou sportives gratuites ou pas trop chères ?

- Où puis-je nouer des liens avec des « autochtones » ?
 - Comment puis-je prendre contact avec des personnes originaires de mon pays ?
6. **Le besoin de prévoir l'avenir** - Questions que les réfugiés sont susceptibles de (se) poser (en particulier après l'arrivée dans le pays de destination) :
- Quel organisme dois-je contacter pour bénéficier d'un soutien financier jusqu'à ce que je puisse travailler ? Quelle est la procédure à suivre ?
 - Comment faire pour ouvrir un compte en banque ?
 - Où pourrai-je trouver un logement à un prix abordable ?
 - Combien le logement va-t-il me coûter (loyer, chauffage, électricité, etc.) ?
 - Où vais-je pouvoir trouver des meubles ?
 - Comment trouver une école pour mon enfant ?
 - Comment est l'école ici ? Qu'attend-on des enfants ? Etc.