

# Note d'orientation sur les thèmes liés à l'orientation avant le départ





Ni l'Agence de l'Union européenne pour l'asile (EUAA) ni aucune personne agissant au nom de l'EUAA n'est responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations données ci-après.

Luxembourg: Office des publications de l'Union européenne, 2022

PDF ISBN 978-92-9487-086-5 doi:10.2847/923863 BZ-01-22-107-FR-N

© Agence de l'Union européenne pour l'asile (EUAA), 2022

Illustration de la page de couverture, Irina\_Strelnikova, © iStock, 2021

Reproduction autorisée, moyennant mention de la source. Pour toute utilisation ou reproduction de photos ou d'autres matériels non couverts par le droit d'auteur de l'EUAA, l'autorisation doit être obtenue directement auprès des titulaires du droit d'auteur.





# Introduction à cet outil

Les informations présentées dans cet outil ne sont en aucun cas exhaustives, mais constituent un recueil d'orientations et de conseils pratiques sur les thèmes liés aux services d'orientation avant le départ (PDO) <sup>(1)</sup>. L'objectif est de soutenir les États membres de l'Union européenne et les pays associés dans leur travail opérationnel en matière de réinstallation.

## Quelle est la finalité de cet outil?

Cet outil vise à fournir aux agents de réinstallation et aux formateurs PDO une vue d'ensemble des sujets qui fournissent des informations cohérentes et précises sur la vie dans le pays de réinstallation, afin d'aider les réfugiés à a) développer les connaissances, les compétences et les attitudes nécessaires pour s'adapter avec succès à la vie dans le nouveau pays, b) répondre aux questions et aux préoccupations, c) nourrir des attentes réalistes avant l'arrivée, et d) prendre une décision éclairée sur la réinstallation. Cet outil est axé sur les services d'orientation <sup>(2)</sup> fournis aux réfugiés avant leur départ, mais peut également s'appliquer à l'orientation après l'arrivée.

## Pourquoi a-t-il été créé?

Les pays désireux d'élaborer ou de renforcer leur PDO peuvent utiliser cet outil comme guide pour planifier la portée et le contenu des programmes. Les formateurs peuvent choisir les thèmes et sous-thèmes les plus pertinents pour leur PDO spécifique, en tenant dûment compte des spécificités du groupe cible et de la planification de l'exécution du programme (avant ou après l'arrivée). Parmi les facteurs

à prendre en compte figurent, par exemple, la question de savoir si les réfugiés sont capables de lire et d'écrire /analphabètes, issus de milieux ruraux/urbains, de milieux religieux/culturels différents et s'ils ont connu des niveaux d'exposition différents aux sociétés multiculturelles.

## Que contient cet outil?

Ce document propose des thèmes qui pourraient constituer une PDO standard offerte aux adultes <sup>(3)</sup>, **qui s'étend sur trois journées complètes**. Elle peut être adaptée à différentes durées du programme. Cet outil peut également être adapté pour fournir des informations spécifiques au plan local ou de toute autre manière reflétant les caractéristiques de la zone dans laquelle les réfugiés résideront. Le contenu est présenté en unités, elles-mêmes divisées en thèmes qui peuvent être facilement adaptés à chaque programme.

Dans la mesure du possible, les sous-thèmes ou les aspects supplémentaires des thèmes sont précisés. L'unité 12 est consacrée aux compétences sociales et personnelles et peut être couverte soit au début, soit à la fin du programme (si elle n'est pas scindée et intégrée dans plusieurs autres unités). À chaque unité correspond une liste proposant des activités, des jeux et des exercices. Ceux-ci reposent sur une

<sup>(1)</sup> Cet outil a été initialement élaboré dans le cadre du projet «Facilitating Resettlement and Refugee Admission through New Knowledge» [Faciliter la réinstallation et l'admission de réfugiés grâce à l'acquisition de connaissances] (EU-FRANK). Le projet a été financé par le Fonds européen «Asile, migration et intégration», dirigé par l'Agence suédoise des migrations. Dans le cadre du processus de transfert de EU-FRANK, l'EUAA a mené un exercice d'assurance qualité des outils opérationnels de réinstallation mis au point dans ce projet.

<sup>(2)</sup> Manuel de réinstallation du HCR, disponible à l'adresse: <https://www.unhcr.org/46f7c0ee2.pdf>

<sup>(3)</sup> Certains pays de réinstallation proposent des PDO ciblés pour des catégories spécifiques de réfugiés, comme les enfants, les adolescents, les lesbiennes, les gays, les bisexuels, les transgenres, les intersexués (LGBI) et les femmes.





méthodologie qui encourage la participation des réfugiés. L'outil est accompagné d'un guide méthodologique concis.

## À qui est destiné cet outil?

Cet outil est destiné aux agents de réinstallation/formateurs chargés de concevoir et/ou de délivrer des PDO.

## Quels autres outils et sources peuvent également être utilisés?

Par souci de clarté, cet outil présente des thèmes et des sous-thèmes de manière pratique et simplifiée. Cet outil ne propose donc que des rubriques et des définitions essentielles du contenu. La plupart des thèmes et sous-thèmes sont en fait destinés à être divisés en plusieurs composantes. Pour plus d'inspiration sur des thèmes ou des contenus spécifiques, des références sont présentées à la fin de ce document. Les activités proposées sont pour la plupart intuitives; toutefois, des exemples pratiques et du matériel de soutien sont faciles à trouver sur l'internet via une recherche par mot-clé avec n'importe quel navigateur.





# Vue d'ensemble des thèmes liés à l'orientation avant le départ

Unités	Thèmes	Sous-thèmes	Activités proposées:
<b>Unité 1.</b> <b>Introduction à l'orientation avant le départ</b>	Aperçu de l'orientation avant le départ		<ul style="list-style-type: none"> <li>Faites connaissance (par exemple, au moyen de l'exercice «Trouvez quelqu'un qui...»)</li> <li>Exercice/jeu introductif</li> </ul>
	<b>ou</b> Aperçu de l'orientation après l'arrivée		
	Élaborer les règles du groupe avec les participants		
<b>Unité 2.</b> <b>Préparer votre voyage</b>	Présentation des étapes du programme de réinstallation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rôle de l'agence/du bureau de réinstallation, en particulier dans les cas d'orientation après l'arrivée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Session de réflexion: Que savez-vous de <b>[nom du pays de réinstallation]</b>? Que voulez-vous savoir? Qu'avez-vous appris? Quelles sont vos attentes? Pourquoi pensez-vous que <b>[nom du pays de réinstallation]</b> est le bon pays pour vous? Discussion sur la façon dont vous êtes arrivé à ce stade dans le processus de réinstallation</li> <li>Exercice «Qui suis-je?»</li> </ul>
	Documents nécessaires pour se rendre en <b>[nom du pays de réinstallation]</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Visas</li> <li>Documents de voyage</li> </ul>	
	Visite médicale		
	Formalités de sortie/habilitation de sécurité		
	Orientation culturelle: Pourquoi le faisons-nous?		



<b>Unité 3.</b> <b>Le voyage vers [nom du pays de réinstallation]</b>	À l'aéroport	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bagages</li> <li>• Carte d'embarquement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire les bagages (avec des exercices réels)</li> <li>• Simulation des procédures aéroportuaires/ embarquement/ exercice de vol</li> </ul>
	Pendant le vol	<ul style="list-style-type: none"> <li>• À bord de l'avion: ce qu'il faut faire et ne pas faire</li> <li>• Réglementation en matière de sécurité</li> </ul>	
<b>Unité 4.</b> <b>Arrivée et services d'accueil</b>	Accueil et identification		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Familiarisation aux différents types de logement (vidéo si disponible)</li> </ul>
	Logement et transport vers la destination finale		
	Logement à long terme: location d'une maison	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspects généraux de la location d'une maison</li> <li>• Responsabilités du propriétaire</li> <li>• Responsabilités du locataire</li> <li>• Logement public</li> </ul>	
<b>Unité 5.</b> <b>Aperçu général du pays de réinstallation</b>	Géographie et climat Langue et culture Histoire du pays de réinstallation Structure politique Institutions et services publics Transports	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normes et coutumes</li> <li>• Diversité sociale</li> <li>• Vie dans une ville/un village</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le formateur demande aux participants ce qu'ils savent du pays de réinstallation</li> <li>• Les participants trouvent le pays de réinstallation (et le pays d'origine) sur la carte</li> <li>• Les participants (en groupes) présentent les éléments essentiels de leur pays d'origine</li> <li>• Le formateur présente le pays de réinstallation (avec photos et vidéos si disponibles).</li> </ul>



**Unité 6.  
Législation,  
droits et  
obligations  
dans le pays  
de réinstal-  
lation**



Droits et responsabilités généraux	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La constitution</li> <li>• Dispositions législatives et réglementaires</li> <li>• Droits et obligations</li> <li>• Droits de l'homme (y compris la liberté religieuse)</li> <li>• Rôle et comportement des autorités</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionnaire: Autorisé ou non autorisé?</li> <li>• Comparaison du pays de résidence avec le pays de réinstallation</li> </ul>
Exemples d'aspects spécifiques réglementés par la loi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Droits de l'enfant</li> <li>• Droits des femmes</li> <li>• Législation relative à l'intégration</li> <li>• Règles de circulation</li> <li>• Droits des animaux</li> <li>• Droits et devoirs des réfugiés</li> </ul>	
Documents personnels	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permis de séjour</li> <li>• Carte d'identité</li> <li>• Document de voyage</li> <li>• Permis de conduire</li> <li>• Documents et autorités de délivrance</li> </ul>	
Sécurité sociale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aperçu des prestations et programmes de sécurité sociale du pays de réinstallation</li> <li>• Conditions de base pour l'accès des ressortissants de pays tiers aux principales prestations de sécurité sociale</li> </ul>	
Mariage et regroupement familial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mariage</li> <li>• Regroupement familial</li> </ul>	



<b>Unité 7. Soins de santé et services sociaux</b>	Le système de soins de santé en <b>[nom du pays de réinstallation]</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numéro de sécurité sociale/carte d'assurance maladie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionnaire: vrai ou faux? ou</li> <li>• Discussion: Que feriez-vous en cas de ... ?</li> </ul>
	Médecins de famille et médecins spécialistes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numéro de sécurité sociale/carte d'assurance maladie</li> </ul>	
	Soins de santé pour nouveau-nés		
	Services médicaux d'urgence	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseils pour accéder aux services médicaux</li> </ul>	
	Médecine préventive	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vaccins</li> </ul>	
	Système d'aide sociale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informations sur les modalités d'accès au système d'aide sociale</li> </ul>	
	Informations et exigences supplémentaires liées aux urgences sanitaires dans le pays de réinstallation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informations sur les considérations sanitaires pertinentes, telles que la COVID-19</li> </ul>	

<b>Unité 8. Éducation</b>	Caractéristiques générales du système éducatif en <b>[nom du pays de réinstallation]</b> Éducation pour adultes L'importance de l'éducation Le système éducatif en détail Le rôle des parents dans l'éducation des enfants	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accréditation des diplômes</li> <li>• Éducation sexuelle</li> <li>• Châtiments corporels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dessiner le système scolaire ou</li> <li>• Discussion de groupe</li> </ul>
-------------------------------	--	--	---



<b>Unité 9. Emploi</b>		<p>Les avantages de trouver un emploi Comment trouver un emploi Recherche d'emploi Annonces d'emploi Comment se fait l'embauche? Conseils pour un entretien réussi Conseils pour de bonnes relations de travail Quitter son emploi L'importance de la formation et du recyclage</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Travail bénévole</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discussion sur les perspectives d'emploi et les obstacles à l'emploi</li> <li>• Questions d'entretien typiques — discussion sur les bonnes/mauvaises réponses</li> <li>• Activité d'autoévaluation</li> <li>• Réflexion: qu'est-ce qu'un CV et que contient-il?</li> </ul>
----------------------------	---	---	--	---

<b>Unité 10. Gestion financière</b>		Monnaie		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déterminer la monnaie du pays de réinstallation</li> <li>• Gestion de l'argent/établissement d'un budget – créer un plan budgétaire mensuel réaliste</li> <li>• Liste des effets possibles des publicités</li> </ul>
		Méthodes de paiement et système bancaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manipulation de l'argent</li> <li>• Comptes bancaires</li> <li>• Paiement des factures</li> <li>• Paiement par carte</li> </ul>	
		Société de consommation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Finances, établissement du budget et définition des priorités</li> <li>• Soutien financier</li> </ul>	



<b>Unité 11. Adaptation culturelle</b>	Choc culturel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stades d'adaptation (activité)</li> <li>• Symptômes du choc culturel (activité)</li> <li>• Adaptation via la courbe U</li> <li>• Équilibrer les cultures et les valeurs</li> <li>• Communiquer avec des populations diverses</li> <li>• Changements au sein de la famille</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profits et pertes</li> <li>• Discussion de groupe sur les problèmes anticipés</li> <li>• Mauvaise écriture manuscrite</li> <li>• Stades du choc culturel</li> <li>• Lettre à un ami</li> <li>• Êtes-vous en danger (de choc culturel)?</li> <li>• Exercices visant à expliquer les différents niveaux d'intégration possible</li> <li>• Rôles des familles</li> <li>• Valeurs culturelles: exercice oui/non</li> <li>• Thermomètre des sentiments (par exemple, la peur de l'avion)</li> </ul>
	Vivre dans la société de <b>[nom du pays de réinstallation]</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Noms</li> <li>• Salutations, toucher, proximité et langage corporel</li> <li>• Conversation</li> <li>• Code vestimentaire</li> <li>• Structure familiale</li> <li>• Visites et socialisation</li> <li>• Alimentation et repas</li> <li>• Séparation des déchets</li> <li>• Utilisation des toilettes occidentales</li> <li>• Avoir des animaux de compagnie</li> </ul>	



<p><b>Unité 12. Compé- tences person- nelles et sociales</b></p>		<p>Reconnaître et développer les compétences personnelles et sociales</p>	<p>Communication efficace Reconnaître/ comprendre le point de vue d'autrui Écoute active Résolution de problèmes sociaux Négociation entre pairs Aptitudes à la résistance des pairs Gestion des conflits Compétences linguistiques</p>	<p>Cartes de qualité ou cartes de compétences ou Faire l'éloge d'une compétence d'un autre participant (sur papier) et recueillir une liste de compliments des autres participants Discussion en groupe restreint: demandez aux participants de discuter de situations difficiles, réelles ou hypothétiques, et des moyens de trouver une solution en utilisant des compétences personnelles et sociales</p>
--	--	---	---	--



## Note sur la méthodologie pour l'élaboration et la mise en œuvre de la PDO (expériences et propositions des pays partenaires du projet EU-FRANK et du groupe de référence)

Les participants à la PDO peuvent être très différents sur le plan du contexte et de l'histoire personnelle, et ils peuvent être plus ou moins familiarisés avec certains des différents aspects de la réinstallation. Il convient par conséquent d'accorder une attention particulière à l'adaptation de la PDO afin de répondre aux besoins des participants.

Les formateurs sont invités à établir des parallèles et des liens entre les expériences et les connaissances existantes des participants et les informations présentées. Il est recommandé que la PDO soit centrée sur l'apprenant, qu'elle soit interactive et fondée sur l'expérience. Cela peut se faire en incluant différents styles d'apprentissage, comme expliqué ci-dessous, du matériel (photos, vidéos, jeux, cartes, drapeaux, etc.) et différents moyens de fournir des informations (informations verbales, écrites et audiovisuelles). Le formateur est encouragé à créer un environnement sûr dans lequel tous les participants peuvent participer et se sentir libres de partager leurs expériences et leurs connaissances, de poser des questions et d'exprimer leurs opinions. Cela peut se faire en donnant à plusieurs reprises l'occasion de partager des expériences ou des connaissances et de poser des questions, en créant ainsi un équilibre dans l'attention accordée aux participants très communicatifs et moins communicatifs.

Des méthodologies hautement interactives sont essentielles. Il peut s'agir de jeux de rôle, de discussions en petits et grands groupes, de remue-méninges et d'activités connexes dans lesquelles les participants ont la possibilité de partager leurs propres pensées et préoccupations concernant la réinstallation. Cela renforce non seulement

la pertinence de la PDO, mais contribue également à accroître la conservation du nouveau matériel. L'intégration des quatre styles d'apprentissage du cycle d'apprentissage de Kolb <sup>(4)</sup> permet une approche centrée sur l'apprenant, à la fois interactive et fondée sur l'expérience. Ces quatre styles d'apprentissage sont les suivants:

- **Expérience (faire):** faire, essayer, simuler et avoir une expérience. Cela nécessite une participation active et une implication directe des participants, ce qui est toujours la meilleure façon d'apprendre. Par exemple, un jeu de rôle, la création d'un objet tangible ou des entretiens entre les participants.
- **Observation réflexive:** observation, remue-méninges, visualisation (par exemple en regardant une vidéo, un jeu de rôle, en lisant un article ou en regardant des photos) et/ou en faisant appel à l'imagination sur la base d'une expérience antérieure. Le formateur posera des questions pour stimuler la réflexion sur l'expérience. Il est important que les apprenants se concentrent sur la description de ce qui se passe, qu'ils évitent tout jugement et que chacun ait la possibilité de formuler des observations. La réflexion est importante pour améliorer la capacité d'apprécier différents points de vue, élargir la compréhension et permettre de nouvelles approches et solutions.
- **Conceptualisation abstraite (réflexion):** conclure, tirer des leçons des discussions, rechercher, se former des opinions et analyser des faits, des chiffres, l'histoire et d'autres informations de base. Les participants seront invités à créer des associations et à voir les activités dans une perspective plus générale. Les questions pourraient être les suivantes: Pourquoi faisons-nous cet exercice? Qu'avons-nous appris? Que signifie cette expérience pour vous? La généralisation est un moyen de rendre des concepts utiles plus simples, plus faciles à mémoriser et applicables à différentes situations.

<sup>(4)</sup> Simply Psychology, «Kolb's Learning Styles and Experiential Learning Cycle», mis à jour en 2017. <https://www.simplypsychology.org/learning-kolb.html>



- **Application:** mise en pratique de ce qui a été appris, démonstration et tests/ questionnaires pour vérifier les faits. Les participants seront encouragés à faire le lien entre leurs expériences et à réfléchir à la manière dont elles peuvent être utilisées dans la vie réelle. Les questions pourraient être les suivantes: Comment pouvez-vous appliquer ce que vous avez appris dans la vie réelle? En quoi cela sera-t-il utile et contribuera-t-il à une approche positive du pays de réinstallation?



ISBN 978-92-9487-086-5

