

Liste de contrôle pour l'organisation de séances d'orientation culturelle avant le départ par liaison vidéo





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 978-92-9465-943-9 doi:10.2847/685783 BZ-07-22-106-FR-N

© Agence de l'Union européenne pour l'asile (EUAA), 2021

Illustration de la page de couverture, Irina_Strelnikova, © iStock, 2022

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 la manière d'organiser et de mettre en œuvre une orientation culturelle avant le départ par liaison vidéo ⁽¹⁾. L'objectif est de soutenir les États membres de l'Union européenne et les pays associés (UE+) dans leur travail opérationnel en matière de réinstallation.

Quelle est la finalité de cet outil?

Cette liste de contrôle peut être utilisée pour préparer et assurer des séances d'orientation préalable au départ (PDO) et d'orientation culturelle (CO) par visioconférence pour les réfugiés dans le cadre du processus de réinstallation.

Pourquoi a-t-il été créé?

Une visioconférence peut constituer une solution de remplacement pratique pour plusieurs raisons, notamment lorsqu'il n'est pas possible de se rendre dans le pays de premier asile, lorsque l'externalisation n'est pas une option privilégiée pour les PDO et/ou CO sur place, ou encore lorsqu'un réfugié ne peut pas assister à la séance, par exemple en raison de graves problèmes de santé. L'organisation d'une séance de PDO et/ou CO par visioconférence peut aider les réfugiés à recevoir la plupart des informations dont ils ont besoin avant de se rendre dans le pays de réinstallation. L'outil peut également être utilisé pour soutenir l'organisation de séances de PDO et/ou CO lorsque la présence physique dans la même

salle et les contacts personnels doivent être évités (par exemple en cas de pandémie ou d'autres urgences sanitaires).

Que contient cet outil?

Cette liste de contrôle met en évidence certains aspects essentiels à prendre en considération lors de la planification et de la conduite d'une séance de PDO et/ou CO par visioconférence. Elle offre des suggestions aux agents participant directement à la réalisation de la PDO et/ou CO sur les modalités de planification et de mise en œuvre de la séance.

À qui est destiné cet outil?

Cette liste de contrôle peut être utilisée par les agents chargés de la réinstallation et les professionnels de la PDO/la CO lorsqu'ils organisent et assurent des séances par liaison vidéo.

Quels autres outils et sources de formation peuvent être utilisés?

Pour plus d'informations et d'idées sur des sujets qui peuvent être abordés dans le cadre d'une séance de PDO et/ou CO et sur la manière de planifier une séance en direct, veuillez vous reporter aux outils opérationnels de réinstallation: [Note d'orientation sur les thèmes liés à l'orientation avant le départ](#).

(1) 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'EUA a mené un exercice d'assurance qualité des outils opérationnels de réinstallation mis au point dans ce projet.



Liste de contrôle pour l'organisation de séances d'orientation culturelle avant le départ par liaison vidéo

Avant une séance de visioconférence			
Liste de contrôle		Ce qu'il faut faire	Instructions étape par étape
<input type="checkbox"/>	Soutien local	Désignez un point focal dans le pays de premier asile qui peut faciliter la visioconférence (personnel de l'ambassade, EUAA, HCR, OIM, CICM, etc.).	<ul style="list-style-type: none">Le soutien doit comprendre une personne de contact, un interprète, des installations et le matériel informatique nécessaire dans le pays de premier asile (ordinateur, compte de visioconférence, connexion internet à haut débit).Communiquez les coordonnées de votre compte à votre personne de contact du pays de premier asile.
<input type="checkbox"/>	Un compte de visioconférence	Créez un compte de visioconférence en utilisant votre adresse électronique professionnelle, avec l'aide de votre équipe informatique si nécessaire.	<ul style="list-style-type: none">Téléchargez un logiciel de visioconférence compatible avec le logiciel et la connexion internet utilisés par la personne de contact ou l'interprète (par exemple: FaceTime, GoToMeeting, ou Skype).Activez le logiciel avec votre adresse électronique professionnelle.Demandez les coordonnées du compte à la personne chargée de la visioconférence (la personne de contact ou l'interprète).Testez le compte, le microphone, les haut-parleurs et la caméra au moins une fois avant le jour de la séance, de préférence 2 à 3 jours avant la séance proprement dite si le test échoue et si vous devez programmer un second test.
<input type="checkbox"/>	Installations	Entrez en contact avec la personne de contact pour vérifier la disponibilité de locaux appropriés ou réserver un emplacement (dans son bureau ou une chambre d'hôtel) avec accès à l'internet et à la visioconférence.	<ul style="list-style-type: none">Communiquez la date et l'heure requises (en tenant compte des éventuels décalages horaires) pour la visioconférence et les appels d'essai avant la séance.Demandez à la personne de contact la disponibilité des salles (salle de classe, salle d'attente ou hôtel si nécessaire).Réservez un emplacement avec une connexion internet et un accès à la visioconférence fiables et sécurisés.Faites de même de votre côté.Si votre point focal travaille avec un partenaire opérationnel, assurez-vous de discuter des coûts à l'avance. Cela s'applique à tous les services.



Avant une séance de visioconférence			
Liste de contrôle		Ce qu'il faut faire	Instructions étape par étape
<input type="checkbox"/>	Interprète	Assurez la présence d'un interprète soit sur place dans le pays de premier asile, soit sur place dans le pays de réinstallation.	<ul style="list-style-type: none"> • Demandez à votre personne de contact de prévoir un interprète qui parle la langue maternelle du réfugié pour la date et l'heure fixées. • Demandez les coordonnées de l'interprète si vous souhaitez l'informer de la séance et de l'utilisation du matériel. Vous pouvez consulter la Note d'orientation sur la communication par l'intermédiaire des interprètes. • Préparez et examinez avec l'interprète quelques points d'information concernant la session.
<input type="checkbox"/>	Invitations et transports	Envoyez des invitations au(x) réfugié(s) et, si nécessaire, organisez leur transfert de leur lieu de résidence vers l'installation sélectionnée (par l'intermédiaire de votre personne de contact).	<ul style="list-style-type: none"> • Indiquez dans l'invitation des détails tels que: la date, l'heure et le lieu, les règles de participation et les modalités de voyage (le cas échéant) • Demandez à votre point de contact local d'informer les réfugiés: <ul style="list-style-type: none"> ▪ de la date, de l'heure et du lieu de la réunion; ▪ des modalités de transport; ▪ de l'objet de la réunion et de son caractère obligatoire; ▪ des membres de la famille qui seront présents.
<input type="checkbox"/>	Communiquez des informations sur la localisation	Informez les points focaux dans les installations de la composition du groupe qui a été invité (en mettant l'accent sur les besoins particuliers).	<ul style="list-style-type: none"> • Donnez au point focal des détails sur le lieu et vice versa. • Précisez le nombre de participants et la composition du groupe (taille, âge, langue maternelle, besoins particuliers, services supplémentaires). • Assurez-vous de donner et de recevoir un retour d'information sur les retraits et toute autre mise à jour pertinente.
<input type="checkbox"/>	Services supplémentaires	Vérifiez les besoins de services supplémentaires et envoyez les demandes nécessaires.	<ul style="list-style-type: none"> • Pausas déjeuner et/ou café (pour le nombre de participants). • Personnel éventuel de garde d'enfants et/ou de sécurité. • Documents à distribuer (nombre de copies). • Interprète (langue et profil requis). • Le point de contact local doit préparer le groupe/la personne à l'avance pour s'assurer qu'ils savent à quoi s'attendre et qu'ils n'hésiteront pas à participer et à poser des questions.



Avant une séance de visioconférence		
Liste de contrôle	Ce qu'il faut faire	Instructions étape par étape
<input type="checkbox"/> Courriel de confirmation	Assurez-vous que votre personne de contact confirme la prestation des services demandés.	<ul style="list-style-type: none">• Demandez un courriel de confirmation comprenant:<ul style="list-style-type: none">▪ la date et l'heure locale de la réunion;▪ la logistique (installations, ordinateurs et articles connexes, transport);▪ les coordonnées de la visioconférence;▪ le numéro de téléphone de la personne de contact locale;▪ le numéro de téléphone de l'interprète (si nécessaire).
<input type="checkbox"/> Préparer la séance de CO	Définissez le contenu de la séance de CO et préparez le matériel d'appui nécessaire.	<ul style="list-style-type: none">• La séance peut être axée sur les points suivants:<ul style="list-style-type: none">▪ Localisation du pays/de la municipalité/ du centre d'accueil de réinstallation.▪ Voyage et accueil à l'arrivée et éléments connexes importants.▪ Statut de réfugié et droits et obligations les plus importants qui y sont liés.▪ Attentes concernant le regroupement familial, retour dans le pays d'origine/de premier asile, conditions de vie futures (y compris les aspects financiers), etc. Pour plus d'idées, consultez la Note d'orientation sur les thèmes liés à l'orientation avant le départ.• Si vous souhaitez utiliser des photos ou des cartes, rassemblez-les dans un dossier qui sera accessible pendant la séance.• Images pouvant être prises en considération:<ul style="list-style-type: none">▪ une carte du pays;▪ une carte du lieu de réinstallation;▪ les futurs logements et installations;▪ la personne de contact dans le pays de réinstallation.• Si possible, fournissez des liens vers des sites web/applications/vidéos à utiliser comme informations sur le pays ou pour permettre l'apprentissage de la langue.• Le matériel de formation devrait de préférence être partagé avec la personne de contact et imprimé à l'avance afin que les réfugiés puissent le consulter pendant la séance.



Pendant la visioconférence			
Liste de contrôle		Ce qu'il faut faire	Instructions étape par étape
<input type="checkbox"/>	Vérifiez la langue	Confirmez la langue et que la personne vous comprend/ comprend l'interprète.	
<input type="checkbox"/>	Vérifiez les détails	Vérifiez que vous avez la ou les bonnes personnes devant vous.	<ul style="list-style-type: none"> • Nom, date de naissance, photo, etc.
<input type="checkbox"/>	Expliquez le contenu	Faites une brève introduction et parcourez le contenu du briefing.	<ul style="list-style-type: none"> • Sujets à mentionner lors d'une introduction: <ul style="list-style-type: none"> ▪ l'objectif de la séance; ▪ le temps disponible; ▪ le rôle de l'interprète; ▪ la possibilité de poser des questions. • Parcourez les thèmes que vous avez préparés et montrez les photos.
<input type="checkbox"/>	Questions	Encouragez les réfugiés à poser des questions et à faire part de leurs préoccupations à tout moment, surtout si peu de questions sont posées.	<ul style="list-style-type: none"> • Avant de commencer un thème, demandez si les réfugiés ont déjà des questions sur le sujet. • En résumant chaque thème, demandez des questions supplémentaires.
<input type="checkbox"/>	En résumé	Vérifiez que tout est bien compris.	<ul style="list-style-type: none"> • Posez des questions spécifiques pour vérifier le niveau de compréhension des informations fournies. • Demandez aux réfugiés de présenter un résumé des sujets que vous jugez les plus importants.





Office des publications
de l'Union européenne

