

## Accompagner et soutenir les réfugiés récemment réinstallés au Royaume-Uni

Marwa Belghazi

**Les organisations qui soutiennent les réfugiés récemment réinstallés et les aident à chercher un emploi devraient prioriser la mise à disposition d'outils leur permettant de naviguer le marché de l'emploi d'une manière durable et qui contribue à leur développement personnel.**

Notre organisation apporte son soutien à des familles de réfugiés qui ont récemment été réinstallés au Royaume-Uni. Nous les aidons à naviguer le système d'aide sociale, à demander les allocations auxquelles ils peuvent prétendre et nous mettons également en place un plan de soutien qui tient compte de leurs objectifs en termes de développement professionnel. Nous accompagnons les adultes à leur premier rendez-vous au centre pour l'emploi, où la discussion avec les conseillers professionnels du centre concerne l'employabilité et la nécessité de se préparer à l'emploi. La question que nous nous posons constamment au sein de notre organisation concerne les attentes – devons-nous encourager les personnes que nous accompagnons à poursuivre leurs aspirations ou à revoir leurs attentes et chercher une source régulière de revenus ? Dans les premières semaines et mois qui suivent leur réinstallation, ils sont impatients de trouver un travail, ils veulent retrouver cette partie de leur identité qui leur permet d'être un soutien pour leurs familles. Cependant, l'enthousiasme initial est lentement remplacé par de l'amertume et un sentiment d'échec au fur et à mesure que surviennent les obstacles. L'expérience acquise auprès des réfugiés que nous accompagnons dans leur recherche d'emploi nous permet aujourd'hui de présenter un certain nombre d'enseignements concernant les domaines suivants :

**Un accompagnement constant pour apprendre à naviguer un nouveau système :** Nous organisons un accompagnement de soutien hebdomadaire où nous discutons des frustrations que les familles peuvent rencontrer dans leur vie quotidienne au Royaume-Uni. Nous parlons de l'importance des contrats de travail, du système national de sécurité sociale et des impôts, du salaire minimum et du salaire de subsistance, de la différence entre les attentes et la réalité, et également de développement personnel. Nous abordons les anxiétés et les doutes en mettant en place des moments propices aux discussions en groupe, mais nous proposons également des conversations individuelles grâce à des accompagnateurs bilingues car nous avons réalisé que les réfugiés sont plus à même d'assimiler les informations si les entretiens portant sur la résolution de leur problèmes et

l'élaboration de plans pour leur développement personnel sont menés dans leur langue maternelle. Dans un environnement de groupe, les personnes partagent leurs stratégies pour trouver un emploi. Par exemple, au sein de notre groupe d'adultes, la stratégie principale employée consiste à solliciter des entrevues avec des employeurs potentiels en faisant du porte-à-porte (ils contactent initialement des membres de la diaspora locale, bien que souvent les emplois promis ne se matérialisent pas) ; puisque cette méthode est celle qu'ils préfèrent, il semblait illusoire d'essayer de leur en imposer une autre et nous avons préféré plutôt les aider à préparer des CV et nous en avons imprimés suffisamment pour qu'ils puissent les distribuer au cours de leurs visites de porte-à-porte.

**Voir le langage comme un atout, et non comme une barrière :** Lorsque nous envisageons les possibilités d'emploi avec les réfugiés tout juste arrivés, nous avons tendance à nous focaliser sur leur faible niveau d'anglais. Mais ne pourrions-nous pas imaginer que la combinaison de deux langues peut réussir à compenser la maîtrise imparfaite de l'anglais ? La langue maternelle du réfugié pourrait bien se révéler être un atout pour un poste bilingue, un tel poste pourrait exister par exemple dans une école où un assistant pédagogique aurait à charge d'assurer la liaison avec les parents et d'épauler les enfants qui parlent cette même langue.

**Un mentorat professionnel :** Nous essayons de trouver des mentors qui ont eu des parcours similaires. Ceci permet aux réfugiés d'engager des conversations à propos de leurs centres d'intérêts et de raconter leurs expériences de travail passées à une personne qui est capable de les comprendre. En prenant appui sur ces moments de partage, ils peuvent adapter leurs attentes à la réalité d'un emploi spécifique dans le contexte britannique (par exemple, le travail d'un avocat au Moyen-Orient est très différent de celui d'un avocat exerçant dans une ville comme Londres, notamment en termes de revenus, d'heures de travail et de lois). Dans la mesure du possible, encourager la mise en place d'un mentorat par des pairs avec des personnes issues de familles différentes, mais arrivées par

juin 2018

www.fmreview.org/fr/economies

le biais d'un même programme de réinstallation, a d'autant plus d'impact. Lorsqu'un exemple de réussite se produit au sein de leur communauté, les gens trouvent plus aisé de le considérer comme source d'inspiration. Ce système est mutuellement bénéfique : les mentors choisis parmi les pairs se sentent valorisés par l'impact bénéfique qu'ils sont capables de produire sur les nouveaux arrivants, et ils prennent la mesure des progrès qu'ils ont eux-mêmes accomplis depuis leur propre arrivée. Pour leur part, les réfugiés nouvellement installés peuvent se projeter dans l'avenir à travers leurs interactions avec leurs mentors et aspirer à atteindre le même niveau d'indépendance et d'initiative.

**La vulnérabilité universelle :** Pour des adultes qui ont passé leur vie en étant indépendants, à subvenir aux besoins de leurs familles et à assumer différents rôles dans leurs sociétés, il est difficile de se retrouver soudain dépendants d'autres personnes et d'agences pour l'assistance et la fourniture de moyens de subsistance. Dans ce contexte, il est important d'inscrire le soutien apporté aux familles réfugiées dans un cadre de vulnérabilité universelle. Nous sommes tous vulnérables à des degrés différents, et notre vulnérabilité est situationnelle. Bien que nous constituions, en tant que praticiens, des modèles et que nous apportions des réponses aux questions et aux demandes des familles que nous soutenons, nous devrions aussi trouver des moyens de partager avec eux nos réflexions sur nos propres vulnérabilités. Le doute et la conscience de soi font partie intégrante de l'entrée sur le marché du travail, peu importe les antécédents de chacun.

**Accorder le temps nécessaire au rétablissement :** Il est important de reconnaître que, même si une personne peut présenter toutes les compétences nécessaires pour trouver un emploi, il peut arriver parfois qu'elle ne soit simplement pas prête à entrer sur le marché du travail. Les traumatismes endurés et le bouleversement du déplacement peuvent nécessiter de longues périodes de rétablissement. La prise en charge de la santé mentale est un aspect essentiel du soutien et doit accompagner toute tentative de rétablissement de la capacité d'une personne à subvenir aux besoins de sa famille. Par conséquent, nous devrions être en mesure d'encourager les personnes qui ont besoin de répit et créer, à cet effet, des plans de soutien qui tiennent compte de leurs besoins en matière de santé physique et mentale. Cela pourrait impliquer de mettre l'accent sur le rétablissement de la confiance et le renforcement de la résilience à travers différentes activités qui contribuent à long terme à préparer le retour de la personne à la recherche d'un emploi.

**Pallier le sentiment d'échec :** Se voir refuser un emploi peut s'avérer une expérience bouleversante et décourageante. Il est bon d'encourager les employeurs et les organisations partenaires à fournir un retour pour que la personne puisse comprendre les raisons qui ont motivé la décision du rejet. Par exemple, la candidature d'un client que nous avons référé à une pépinière d'entreprise pour l'aider à développer son idée et renforcer ses compétences en administration des affaires n'a pas abouti, et le client a considéré le courriel de rejet des organisateurs comme un échec. En contactant l'organisation pour obtenir des commentaires, ils nous ont expliqué que le plan stratégique de la personne n'était pas clair et que son niveau d'anglais était insuffisant pour le projet, mais qu'ils étaient désireux de lui offrir d'autres options de formation au sein de leur structure. Nous avons ensuite discuté de ces programmes avec le client et considéré de quelle manière leurs exigences correspondaient à ses ambitions.

**Motiver les employeurs :** Bon nombre de nos clients semblent prêts à entrer sur le marché du travail, mais le marché lui, n'est pas toujours prêt à les accueillir. Prendre le temps et faire preuve de créativité pour attirer l'attention des employeurs devient donc essentiel. En s'appuyant sur la bonne volonté actuelle que démontrent les citoyens et les institutions envers les réfugiés, nous pouvons mettre à profit l'intérêt que les institutions, les agences et les individus leur portent pour éventuellement convertir cet intérêt en offres d'emploi.

**Explorer de nouvelles opportunités :** Dans leurs tentatives de reconstruire leurs vies, les réfugiés restent parfois attachés aux postes qu'ils occupaient dans leurs pays d'origine et espèrent pouvoir faire à nouveau la même chose. C'est tout à fait compréhensible, mais cela peut aussi constituer un obstacle à l'élaboration de plans réalistes. Le processus d'obtention du statut professionnel équivalent dans le pays d'accueil peut être très compliqué et difficile, et il faut encourager les réfugiés à réfléchir aux compétences qu'ils pourraient mettre au profit d'autres rôles. Par exemple, de nombreuses personnes que nous soutenons font preuve d'initiative pour soutenir d'autres familles, en offrant du mentorat par des pairs et des conseils qui améliorent la qualité de vie de bien d'autres personnes, bien qu'elles n'aient aucune expérience dans le secteur de la prise en charge caritative ou communautaire. Il est important d'expliquer à ces champions communautaires que leur initiative et leur sens de l'empathie sont des compétences importantes qui pourraient être utilisées en milieu professionnel.

Un exemple du travail de notre organisation illustre ces recommandations. Un enfant réinstallé

avec sa famille avait besoin d'un auxiliaire de soutien individuel à la garderie, mais la garderie avait du mal à répondre aux besoins spécifiques de cet enfant. Nous avons constaté que si ce soutien était fourni dans la langue maternelle de la famille, cela permettrait à l'auxiliaire d'être plus utile à l'enfant et permettrait d'améliorer la communication avec ses parents. En outre, une bonne compréhension du déplacement et de la réinstallation constituerait également un atout.

Nous avons identifié une candidate parmi le groupe de personnes avec lesquelles nous travaillons qui avait beaucoup d'expérience dans l'enseignement et la petite enfance. Les obstacles rencontrés par cette personne pour prétendre au poste étaient multiples : manque d'expérience professionnelle au Royaume-Uni, niveau d'anglais insuffisant et manque de formation appropriée. Cependant, nous avons agi en tant que facilitateurs, en travaillant avec les parents de l'enfant, avec les professionnels de santé et avec la garderie pour convenir des compétences de base nécessaires pour le poste. Nous avons démontré que notre candidate les possédait et nous avons ensuite travaillé à élaborer un plan pour combler ses lacunes. Nous avons contacté les agences partenaires pour aider à mettre en place

la formation requise et nous avons organisé des cours d'anglais ESOL adaptés en tenant compte des horaires de travail de la personne. Nous lui avons fourni un soutien tout au long de l'induction et avons maintenu un contact étroit avec l'employeur, en fournissant, par exemple, une référence morale.

En fin de compte, la promesse d'accompagner de manière continue à la fois l'employeur et la candidate a permis de rassurer les parties prenantes. La création du poste de puéricultrice a également été rendue possible grâce à une disposition du ministère de l'Intérieur visant spécifiquement les besoins éducatifs des enfants réinstallés dans le cadre du dispositif d'accueil des réfugiés. De cette manière, une réfugiée s'est vue offrir un poste rémunéré pour soutenir un autre réfugié et l'autorité locale a facilité cela en demandant que les fonds appropriés soient alloués au projet. Ces résultats ont changé la vie de la famille de cet enfant, la garderie a amélioré le service qu'elle offrait, et la personne employée a obtenu un emploi stable et stimulant, correspondant à ses compétences et à ses aspirations.

**Marwa Belghazi** [marwa.belghazi@gmail.com](mailto:marwa.belghazi@gmail.com)

Chef d'équipe, Aide à la réinstallation des réfugiés,  
Single Homeless Project  
[www.shp.org.uk/welcoming-refugees](http://www.shp.org.uk/welcoming-refugees)