



# Mise en œuvre d'un programme de buddy pour les employés réfugiés

Les programmes de buddy sont une façon efficace d'intégrer les employés réfugiés dans les effectifs et de répondre aux défis auxquels ils se trouvent confrontés pendant leurs premiers mois à leur poste, la période pendant laquelle l'attrition parmi les employés réfugiés est généralement la plus élevée. Ces programmes associent les nouvelles recrues réfugiées avec des collègues expérimentés, qui peuvent leur offrir un soutien plus personnalisé que la plupart des programmes d'accueil et d'intégration. Ils aident ainsi les employés réfugiés à mieux comprendre les processus et les dynamiques de l'entreprise. Après cette phase d'accueil et d'intégration, les réfugiés ont des taux de rétention très élevés.

Tent recommande aux entreprises la mise en place d'un programme de buddy dans leur processus d'accueil et d'intégration pour permettre aux employés réfugiés de bénéficier d'un soutien individualisé dès leur premier jour/première semaine à leur poste. Cette ressource propose des conseils aux entreprises sur les façons de lancer un programme de buddy pour apporter un soutien à leurs employés réfugiés.



## Étapes pour établir un programme de buddy pour les réfugiés :

01

### IDENTIFIER UN RESPONSABLE OU UN COORDINATEUR DU RECRUTEMENT QUI SERA EN CHARGE DE LA SUPERVISION DU PROGRAMME

02

### RECRUTER DES EMPLOYÉS VOLONTAIRES POUR LE PROGRAMME

- Partager un formulaire d'inscription simple sur les canaux de communication internes et dans les newsletters. Mettre en valeur les façons dont les employés volontaires peuvent bénéficier de leur participation au programme, comme, par exemple, en améliorant leurs compétences interculturelles et en ayant un impact significatif sur la carrière d'un collègue réfugié.
- Encourager les employés polyglottes, qui maîtrisent la langue maternelle des réfugiés, à s'inscrire. (Cela variera en fonction du pays d'origine).
- En cas de besoin d'aide supplémentaire pour recruter des volontaires, demander aux managers de promouvoir publiquement cette initiative et/ou encourager les employés à diffuser l'information par le bouche-à-oreille.

03

### ASSOCIER LES NOUVELLES RECRUES RÉFUGIÉES AVEC LES EMPLOYÉS VOLONTAIRES

- Donner la priorité à l'association des nouveaux employés réfugiés avec des volontaires qui sont enthousiastes et prêts à consacrer du temps au programme.
- Envisager d'associer les recrues réfugiées qui ont un niveau de langue locale ou une expérience professionnelle limitée avec des employés plus chevronnés dans l'entreprise, si cette option existe.

- Les entreprises qui ont la capacité de le faire peuvent aller plus loin et associer les nouvelles recrues réfugiées avec des volontaires qui travaillent dans le même service ou vivent dans la même région. Envisager également d'associer les employés sur la base d'intérêts ou d'expériences partagés. Ces informations peuvent être obtenues en demandant, par exemple, aux participants au programme de remplir un questionnaire court ou en organisant un événement de jumelage de style « mixer » pendant la ou les premières semaines des réfugiés dans l'entreprise.

## 04 PARTAGER LES ATTENTES AVEC LES PARTICIPANTS AU PROGRAMME

- Proposer aux volontaires des indications sur la durée du programme et la fréquence des rencontres avec les employés réfugiés (Voir ci-dessous pour une structure suggérée d'un programme).

## 05 RECUEILLIR RÉGULIÈREMENT DES COMMENTAIRES

- Recueillir des commentaires des employés réfugiés concernant leur expérience dans le cadre du programme par le biais de conversations informelles, entretiens ou enquêtes. Utiliser ces commentaires pour améliorer le programme pour les futurs participants.



### Structure recommandée pour un programme de buddy :

**Tent recommande qu'un programme de buddy s'étale sur une période de six mois, avec deux réunions pendant les deux premières semaines de l'employé réfugié, un point de contact supplémentaire pendant leur premier mois, et des points de contact mensuels par la suite. Après six mois de conseils personnalisés, les employés réfugiés devraient s'être habitués à leur poste et ne plus avoir besoin d'autant de soutien personnalisé. Tent recommande que les employés volontaires suivent la structure suivante :**

#### ▲ PENDANT LES DEUX PREMIÈRES SEMAINES

- Se présenter à la nouvelle recrue, partager ses coordonnées, établir les attentes concernant le fonctionnement du programme de buddy, et planifier des points de contact réguliers pour les conversations futures.
- Faire une visite du bureau et/ou des locaux, et partager les informations pertinentes sur la communauté locale, y compris les options de transport pour se rendre au travail (p. ex. covoiturage, transports en commun, etc.) et des ressources locales (p. ex. supermarchés, docteurs, centres communautaires, etc.).
- Partager des informations sur la culture de l'entreprise qui peuvent aider la nouvelle recrue à bien s'intégrer, notamment les moyens de communication que les employés ont tendance à utiliser (courrier électronique, Slack, etc.), l'importance d'une arrivée ponctuelle aux réunions, etc.
- Partager toutes les normes de l'entreprise qui pourraient être bénéfiques à votre buddy : expliquer les codes vestimentaires et les usages, traduire le jargon, et préciser toute fermeture pour congés si pertinent.

### ▲ PENDANT LE PREMIER MOIS

- Demander s'ils ont des questions concernant la culture ou les normes de l'entreprise.
- Faciliter les présentations aux autres employés qui peuvent être utiles pour son intégration (p. ex. les personnes en charge des groupes-ressources employés).
- Expliquer les avantages sociaux offerts aux employés dans votre entreprise et encourager votre buddy à en profiter, le cas échéant. Partager tous documents RH et informations pertinents concernant les personnes à contacter s'ils souhaitent avoir de plus amples informations.

### ▲ APRÈS LE PREMIER MOIS

- Contacter la nouvelle recrue une fois par mois pour faire le point sur son expérience dans l'entreprise, l'encourager à poser toutes les questions qu'elle pourrait avoir et à partager les défis auxquels elle se trouve confrontée dans son travail.
- Discuter des objectifs de carrière à long terme de votre buddy dans l'entreprise et demander comment vous pouvez lui apporter votre soutien.
- Encourager les nouvelles recrues à tirer profit des opportunités de formation et de développement professionnel offerts par l'entreprise



Après six mois dans l'entreprise, il est probable que les employés réfugiés auront besoin de moins de soutien en matière d'accueil et d'intégration. Il est ensuite approprié de réduire progressivement le nombre de réunions, ou de conclure entièrement le programme de buddy, à mesure que l'employé se sent plus à l'aise.



### Conseils à partager avec les volontaires :

#### ▲ SOYEZ RESPECTUEUX ET GARDEZ L'ESPRIT OUVERT

- Soyez sensibles au fait que les réfugiés puissent avoir des attentes différentes concernant les interactions avec leurs collègues dans un contexte professionnel, en particulier en ce qui concerne le contact visuel et/ou le contact physique.
- Soyez attentifs aux normes religieuses et culturelles, comme les contraintes alimentaires (p. ex. la nourriture halal pour les employés musulmans) ou à l'observation des fêtes nationales/religieuses.
- Ne faites pas de suppositions concernant les antécédents, les expériences professionnelles ou les capacités linguistiques de votre collègue réfugié.
- Certains réfugiés seront très fiers de leur identité de réfugié, alors que d'autres pourraient choisir de la renier. Soyez conscients et respectueux de la façon dont un collègue réfugié décide de se présenter, et respectez sa vie privée.

## ▲ ENCOURAGEZ UNE COMMUNICATION OUVERTE

- Créez un forum sûr où vos collègues réfugiés pourront parler de leur expérience de travail, et partager leurs intérêts et ambitions professionnels.
- Les réfugiés pourraient souhaiter partager leur parcours personnel ou non, comme, par exemple, les raisons pour lesquelles ils ont fui leur pays d'origine. Ne posez pas de questions à ce sujet à votre collègue réfugié, à moins qu'il ne décide d'en parler lui-même.
- Aidez votre collègue à éviter de se sentir dépassé en l'encourageant à poser des questions.

## ▲ ÉTABLISSEZ DES ATTENTES CLAIRES

- Définissez des attentes claires concernant le ou les rôles des employés bénévoles, qui peuvent comprendre assister leur buddy lors du processus d'accueil et d'intégration, les présenter à des collègues, et être un point de contact principal pour toutes les questions en relation avec le travail. Réitérez que le rôle d'employé bénévole est de soutenir les nouvelles recrues réfugiées, et non pas de les superviser.



Les employés bénévoles ne devraient pas poser de questions précises à leurs collègues réfugiés sur leur vie dans leur pays d'origine, ou sur les raisons et les moyens de leur fuite. Les collègues réfugiés peuvent partager volontairement ce type d'informations personnelles. Dans ce cas, et si les deux parties se sentent à l'aise, les deux personnes peuvent poursuivre la conversation.



## Étapes suivantes:

Tent partnership for Refugees peut travailler avec les entreprises pour développer et mettre en œuvre un programme de buddy pour assister l'intégration des employés réfugiés. Pour en savoir plus sur Tent et ses services, contactez [info@tent.org](mailto:info@tent.org).

## À propos de Tent Partnership for Refugees

Le nombre de réfugiés ne cesse de croître, tout comme la durée de leur séjour. Les entreprises jouent un rôle essentiel dans leur intégration économique au sein de leurs nouvelles communautés. Tent a été fondé en 2016 par Hamdi Ulukaya, PDG et fondateur de Chobani – une grande entreprise agroalimentaire américaine – dans le but de mobiliser la communauté mondiale des entreprises pour reconnecter les réfugiés au travail. Aujourd'hui, Tent est un réseau de plus de 400 grandes entreprises qui s'engagent à embaucher, former et mentorer des personnes réfugiées. Pour en savoir plus, consultez [www.tent.org](http://www.tent.org).