



# HÉBERGEMENT CITOYEN DES PERSONNES RÉFUGIÉES

TÉMOIGNAGE DES COLLECTIFS D'ACCUEIL ET DES PERSONNES  
ACCUEILLIES DANS LE CADRE DU PROJET COULOIRS  
HUMANITAIRES

# SOMMAIRE

<b>PRÉSENTATION DU PROJET ET DE L'ÉTUDE</b>	<b>3</b>
<b>MÉTHODOLOGIE</b>	<b>6</b>
<b>ANALYSE</b>	<b>7</b>
<b>PERSONNES ACCUEILLIES</b>	<b>7</b>
I. PROFIL DES ENQUÊTÉS	7
II. SITUATION AVANT LE DÉPART ET PRÉPARATION AU DÉPART	7
III. PROCÉDURES ADMINISTRATIVES EN FRANCE	8
IV. ACCÈS AUX DROITS SOCIAUX, AUX SERVICES PUBLICS ET À L'ACCOMPAGNEMENT	9
V. ÉVALUATION DU PROJET : ASPECTS POSITIFS ET DIFFICULTÉS	16
<b>COLLECTIFS D'ACCUEIL</b>	<b>18</b>
I. CARACTÉRISTIQUES DES COLLECTIFS D'ACCUEIL	18
II. PRÉPARATION DE L'ACCUEIL	20
III. LE SOUTIEN APPORTÉ PAR LE COLLECTIF D'ACCUEIL ET LES PARTENAIRES	21
IV. ÉVALUATION DU PROJET : BONNES PRATIQUES ET DIFFICULTÉS	25
<b>RÉSULTATS CLÉS</b>	<b>30</b>
<b>RECOMMANDATIONS</b>	<b>32</b>
<b>CONCLUSION</b>	<b>34</b>
<b>ACRONYMES</b>	<b>35</b>
<b>POUR ALLER PLUS LOIN</b>	<b>35</b>



É. PERRIOT / SCGF

# PRÉSENTATION DU PROJET ET DE L'ÉTUDE

**D**ans le monde, le nombre de places dédiées à la réinstallation, à savoir le transfert sécurisé de personnes en besoin de protection d'un État où elles sont temporairement réfugiées à un État qui a accepté de les accueillir de manière permanente, a diminué pour n'atteindre que 75 000 places en 2017. Cette baisse des capacités de réinstallation intervient alors que le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés (HCR) estimait pour la même année à 1.2 millions le nombre de personnes ayant besoin d'être réinstallées<sup>1</sup>. En parallèle, les personnes en besoin de protection font face à des restrictions plus importantes, et prennent donc davantage de risques, pour chercher une protection par leurs propres moyens. Dès septembre 2016, l'Assemblée Générale des Nations Unies a adopté la Déclaration de New York pour les réfugiés et les migrants appelant au développement de solution durable pour les réfugiés complémentaire à la réinstallation<sup>2</sup>.

Avec le projet « Couloirs humanitaires », les acteurs engagés souhaitent participer à l'effort d'accueil des personnes en besoin de protection et permettre à la France d'accueillir davantage de réfugiés qu'elle ne s'y est engagée dans le cadre de la réinstallation. L'un des objectifs principaux du projet Couloirs Humanitaires est ainsi de permettre un accès sûr et légal à l'asile à 500 personnes en besoin de protection temporairement réfugiées au Liban (plus tard citées sous le terme personnes accueillies). Il s'appuie, comme d'autres mécanismes de parrainage privé existant dans plusieurs pays notamment anglo-saxons, sur la délivrance de visa aux fins de demande d'asile (visa D) que le consulat de France à Beyrouth délivre aux personnes à condition que les organisations partenaires garantissent l'accueil et l'hébergement des personnes présentées.

Ce projet a fait l'objet d'un Protocole signé en mars 2017 entre le ministère de l'Intérieur, le ministère des

1 UNHCR (2018), Rapport global 2017, p216

2 Resolution adopted by the General Assembly on 19 September 2016, 71/1. New York Declaration for Refugees and Migrants.

Affaires étrangères et les cinq organisations partenaires à savoir : la Fédération Protestante de France (FPF), la Fédération de l'Entraide Protestante (FEP), la Conférence des Evêques de France (CEF), le Secours Catholique – Caritas France (SCCF) et la Communauté de Sant'Egidio (CSE). Les organisations partenaires sont entièrement responsables de l'identification, du soutien apporté aux personnes au Liban pour la délivrance de visa aux fins de demande d'asile, de l'organisation du voyage depuis Beyrouth jusqu'en France ainsi que de l'accueil en France.

Cet accueil en France repose sur la mobilisation financière et humaine de citoyens et citoyennes la plupart du temps constitués en collectifs (plus tard cités sous le terme de collectifs d'accueil). Ces collectifs d'accueil assurent l'hébergement, l'accompagnement et l'accueil des personnes accueillies. Ils jouent un rôle déterminant dans le fonctionnement du projet. A ce titre, le projet Couloirs Humanitaires se donne également comme objectif de renforcer les initiatives d'accueil de la société civile en soutenant, formant et proposant un cadre permettant aux bénévoles de s'engager auprès des personnes exilées. Ce projet souhaite faire vivre une fraternité qui se traduit dans les actes.

Enfin, cet accueil par les collectifs bénévoles en France est prévu pour durer environ une année. Le protocole prévoyant une instruction rapide de la demande d'asile, cette durée doit permettre aux personnes accueillies d'avoir effectivement les droits rattachés au statut de réfugié ouverts, et notamment la possibilité de travailler, de rejoindre une formation ou d'accéder à un logement dans le parc social. Elle doit également permettre aux personnes accueillies d'avoir en main les clefs favorisant leur autonomie et notamment une meilleure maîtrise du français et des attaches en France. Favoriser l'autonomie des personnes par le biais de la mobilisation citoyenne et d'un cadre d'accueil plus favorable est le troisième objectif principal du projet couloirs humanitaires.

Le projet Couloirs Humanitaires étant un projet pilote, une évaluation de celui-ci à partir de l'analyse des principaux acteurs concernés que sont les personnes accueillies et les collectifs d'accueil est essentielle. Cette évaluation doit permettre d'ajuster au mieux le projet Couloirs Humanitaires et, plus largement, d'enrichir la compréhension des programmes de parrainage privé. La présente étude porte sur la phase de démarrage des Couloirs Humanitaires en France (juillet 2017-juin 2018) et devra être complétée au terme du projet.

Ce rapport propose principalement une analyse des informations collectées par le biais de questionnaires en ligne ainsi que par téléphone. Il restitue

également les analyses des membres des associations partenaires ayant accepté de partager leur témoignage.

### PERSONNES ACCUEILLIES

Le protocole signé entre les partenaires du projet, le Ministère de l'Intérieur et le Ministère des Affaires étrangères prévoit que les VISA D aux fins de demande d'asile soient délivrés à des personnes présentant des vulnérabilités spécifiques (femmes isolées ou avec leurs enfants, victimes de trafic, personnes âgées, personnes en situation de handicap, ...) et ayant un besoin de protection manifestement fondé, de nationalité syrienne, irakienne ou palestinienne. Les autorités françaises prennent également en compte la présence de membres de famille dans d'autres pays Européens, présence qui peut mener à l'exclusion d'une demande afin « d'éviter les mouvements secondaires entre États Membres ». A l'inverse, la présence de proches ou de liens particuliers avec la France sont pris en compte positivement par les autorités consulaires et le ministère de l'Intérieur.

**Durant la première année de mise en œuvre du projet, de juillet 2017 à juillet 2018, les partenaires du projet ont accueilli en France 160 personnes soit 38 familles et 3 personnes isolées.** Ce groupe est composé de 86 hommes et 74 femmes, dont 62 enfants de moins de 18 ans parmi lesquels 19 ont moins de trois ans à l'arrivée. Le plus jeune enfant avait 23 jours au moment de son arrivée en France et 5 personnes accueillies ont 60 ans ou plus.

Concernant les nationalités des personnes accueillies :

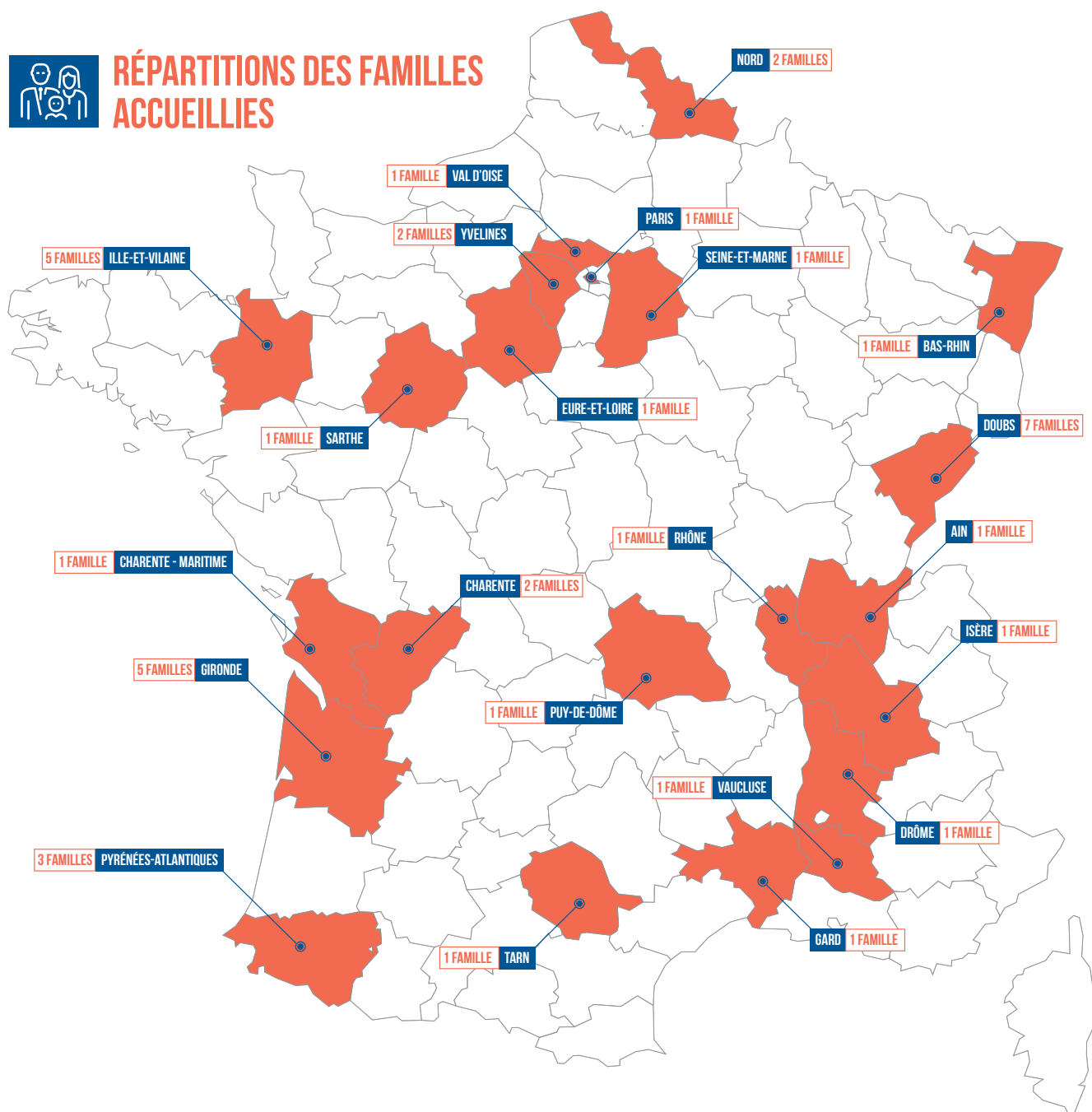
- ▶ 130 sont de nationalité syrienne (30 familles et 3 individus)
- ▶ 23 de nationalité irakienne (7 familles)
- ▶ Et 7 de nationalité palestinienne (1 famille)

### COLLECTIFS D'ACCUEIL

Le projet repose fortement sur la mobilisation d'individus volontaires majoritairement organisés en collectifs. En effet, les partenaires nationaux du projet invitent les personnes souhaitant accueillir à s'organiser à plusieurs afin de répartir les missions à mener. Cependant, dans certaines situations spécifiques, par exemple lorsqu'il s'agit de l'accueil d'un membre de la famille, ce sont des personnes parfois seules qui assurent ces missions. Le terme de collectifs d'accueil recouvrira dans la suite de cette étude également les cas isolés d'accueil par des personnes seules. Quelle que soit leur composition, ces collectifs d'accueil, souvent en collaboration avec les acteurs locaux (mairie, dispositifs dédiés



## RÉPARTITIONS DES FAMILLES ACCUEILLIES



aux demandeurs d'asile, centres communaux d'actions sociales, etc.), accueillent, hébergent, accompagnent et orientent les familles accueillies durant une période d'au moins un an.

Les cinq organisations partenaires sont responsables de la diffusion du projet, de l'aide à la constitution de collectifs d'accueil ainsi que de la coordination des accueils et du soutien aux accueillants sur la durée de l'accueil. Les collectifs d'accueil sont donc toujours liés à l'une des organisations partenaires du projet. En ce sens, les personnes accueillies l'ont été dans des collectifs d'accueil soutenus par les différents partenaires :

- ▶ 69 personnes (dont 19 familles) par des collectifs soutenus par la FEP
- ▶ 70 personnes (dont 16 familles) par des collectifs soutenus par le SCCF et la CEF
- ▶ 21 personnes (dont 6 familles) par des collectifs soutenus par la CSE

Le projet Couloirs Humanitaires a attiré une diversité de collectifs d'accueil dans différents départements et sur l'ensemble du territoire métropolitain. Néanmoins on peut observer des dynamiques départementales comme en Gironde ou dans le Doubs où respectivement 5 et 7 accueils ont été réalisés dans le cadre de ce projet.

# MÉTHODOLOGIE

Le Secours Catholique- Caritas France a élaboré des questionnaires spécifiques avec le soutien du Département analyse et statistiques de l'association. Les cinq organisations partenaires ainsi que deux collectifs d'accueil ont été consultés et ont contribué à l'élaboration des questionnaires. Deux questionnaires ont été élaborés avec des cibles distinctes : l'un à destination des personnes accueillies, l'autre à destination des collectifs d'accueil. Pour l'élaboration des questionnaires, des questions spécifiques à ces deux groupes ont été proposées afin d'évaluer :

► **Pour les personnes accueillies** : la situation des membres de la famille en amont puis en aval de l'arrivée en France sur l'emploi, l'éducation, la langue, l'hébergement, l'accès aux soins, la situation administrative mais aussi l'analyse faite du projet Couloirs Humanitaires et du soutien reçu ainsi que les enjeux auxquels font face les personnes accueillies aujourd'hui.

► **Pour les collectifs d'accueil** : les caractéristiques du collectif d'accueil et notamment le nombre de membres, le statut administratif, l'expérience, les partenaires, les types de soutien apportés, les attentes et les challenges, mais aussi l'évaluation du projet et l'impact de celui-ci sur les perceptions des membres et de leur entourage.

L'objectif de cette analyse n'est pas uniquement de comparer les situations avant et après l'arrivée des familles en France mais également de comprendre les besoins, les difficultés et les questions pratiques que les collectifs d'accueil et les personnes accueillies rencontrent au quotidien. L'enquête interroge aussi brièvement l'impact du projet pour les communautés d'accueil des familles.

Les deux questionnaires étaient accessibles en ligne entre avril et juin 2018 aux collectifs d'accueil et aux personnes accueillies qui étaient arrivées en France depuis au moins 3 mois. A ce titre, ont été ciblés les collectifs d'accueil et les personnes accueillies dans le cadre des arrivées de juillet et novembre 2017, de janvier, février et mars 2018 soit 28 collectifs d'accueil et 25 familles et 3 personnes seules, représentant 105 personnes accueillies.

**Parmi les 25 familles et personnes seules ciblées par le questionnaire (105 personnes au total), un taux de réponse de 75% a été obtenu et 21 questionnaires représentant 79 personnes (soit 21 familles) ont été analysés. Parmi les 28 collectifs d'accueil ciblés, le taux de réponse a été de 96% et 27 questionnaires ont pu être analysés.**

Chaque questionnaire a été élaboré en français et le questionnaire adressé aux personnes accueillies a également été traduit en arabe. Les liens vers les questionnaires ont été envoyés accompagnés d'une note explicative sur la démarche et l'utilisation des données aux collectifs d'accueil, qui ont transmis la version arabe de ces documents aux personnes accueillies. Les questionnaires pouvaient soit être complétés en ligne collectivement ou par un ou une représentante des collectifs d'accueil et des familles accueillies, soit être remplis par téléphone, notamment pour les personnes accueillies. De fait, une salariée arabophone du Secours Catholique en Franche Comté a aidé par téléphone les personnes accueillies au remplissage des questionnaires en ligne.

Le fait que les questionnaires aient été transmis par les collectifs d'accueil et que les réponses soient analysées par les partenaires du projet constitue une limite aux résultats de l'enquête pour les familles accueillies. En effet, ce recueil des informations par les « accueillants » eux-mêmes a pu brider la parole notamment sur les limites ou difficultés rencontrées par les personnes accueillies. Pour tenter de dépasser cette difficulté, les familles accueillies qui avaient accepté d'être contactées pour des questions complémentaires au questionnaire ont été également entendues par téléphone par les rédactrices du rapport.

En outre, même si les partenaires nationaux du projet ont encouragé les collectifs d'accueil et les personnes accueillies dans le cadre de ce projet à remplir le questionnaire collectivement et à en faire un support de discussion, les contacts transmis dans l'enquête en ligne indiquent que pour les familles, c'est bien souvent le père qui a rempli le questionnaire tandis que pour les collectifs, cette tâche a généralement incombé au ou à la responsable de celui-ci.

# ANALYSE

## PERSONNES ACCUEILLIES

### I. PROFIL DES ENQUÊTÉS

La personne remplissant le questionnaire au nom de sa famille était un homme dans 63% des cas qui avait majoritairement entre 25 et 34 ans. 79% des répondants sont mariés et 95% sont arrivés en France avec les membres de leur famille.

Si l'on s'attache au pays d'origine des répondants, la majorité vient de Syrie et est de nationalité syrienne (85%), tandis que deux répondants et leur famille viennent d'Irak et sont de nationalité irakienne. Une famille est palestinienne de Syrie.

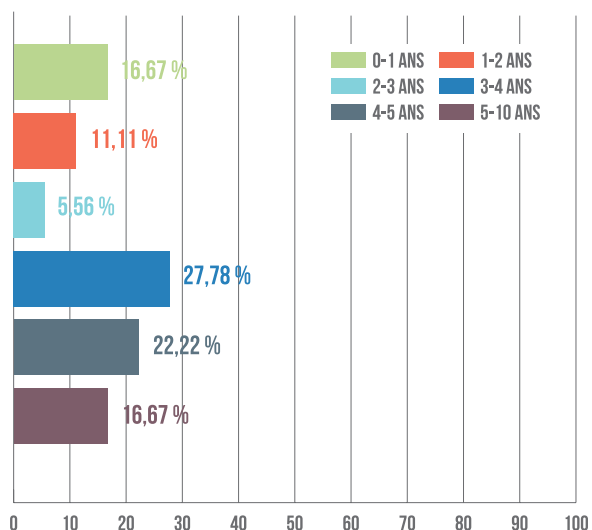
### II. SITUATION AVANT LE DÉPART ET PRÉPARATION AU DÉPART

Le protocole signé avec le ministère de l'Intérieur et le ministère des Affaires étrangères cible spécifiquement les personnes temporairement réfugiées au Liban même si quelques exceptions concernant des personnes particulièrement vulnérables résidant toujours en Syrie ont pu être faites. Au sujet du temps passé en dehors de leur lieu de vie habituel, qu'il s'agisse d'un déplacement forcé à l'intérieur ou à l'extérieur du pays de vie habituel, plus de deux tiers des personnes accueillies et leur familles (67% des réponses – 12 familles) indiquent avoir été dans des situations de déplacements forcés depuis 3 ans et plus.

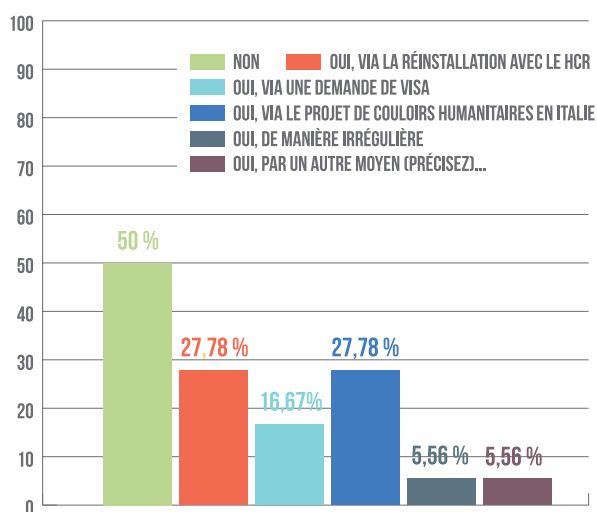
**La moitié des répondants et leur famille (50% - 9 familles) ont tenté de quitter le Liban par d'autres moyens que les Couloirs Humanitaires.** Plus précisément, les répondants ont essayé :

- ▶ de rejoindre le programme de réinstallation géré par le HCR
- ▶ de rejoindre le projet Couloirs Humanitaires italien
- ▶ d'obtenir un VISA auprès d'une ambassade
- ▶ de chercher refuge par leurs propres moyens et de manière irrégulière.

### TEMPS PASSÉ PAR LES FAMILLES HORS DE LEUR LIEU DE VIE HABITUEL



#### AVEZ-VOUS TENTÉ DE REJOINDRE L'EUROPE PAR D'AUTRES MOYENS QUE LE PROJET DE COULOIRS HUMANITAIRE ? (PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)



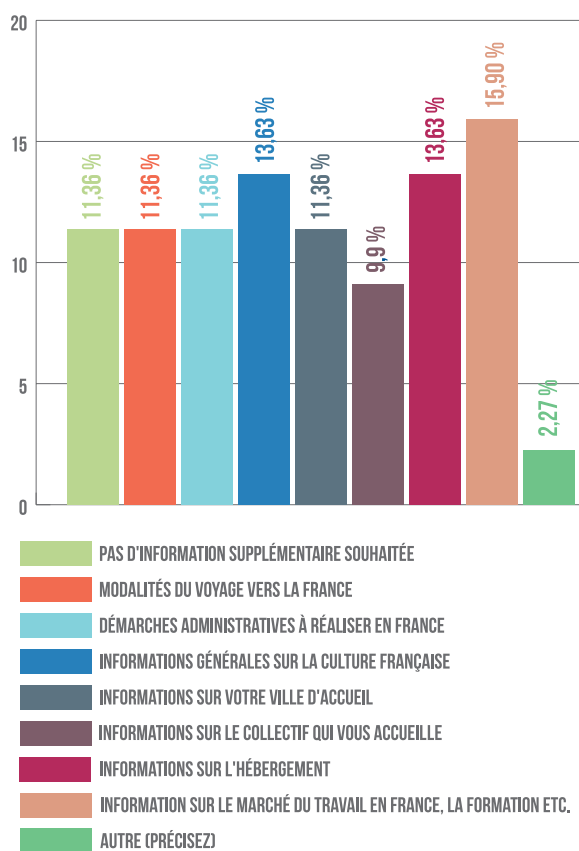
Compte tenu de l'important besoin de réinstallation pour les personnes réfugiées au Liban, les organisations partenaires présentes sur place (FEP et CSE) responsables de l'identification et de l'accompagnement des personnes dans la demande de visa travaillent avec plusieurs partenaires leur orientant des situations. Les partenaires sont des ONG intervenant auprès des personnes réfugiées au Liban à l'instar d'organisations internationales telles que le HCR, Médecins sans Frontières ou l'Association Jean XXIII, des réseaux d'Eglise ou encore des membres de familles présents en France sollicitant les partenaires français du projet. Ceci étant les équipes de la FEP et de CSE se déplacent aussi dans différents camps pour identifier elles-mêmes des personnes en besoin de protection.

Ainsi, la **majorité des répondants au questionnaire a indiqué avoir eu connaissance du projet par le biais de la Communauté Sant'Egidio (61% - 11 familles)**. Les autres sources d'information ont été les amis et la famille (pour 5 familles) et dans une moindre mesure le réseau d'Églises, les organisations internationales ou ONG ainsi que les médias.

Si l'on s'intéresse à la préparation au départ des personnes accueillies dans le cadre du projet, plus de **70% des répondants représentant 12 familles auraient souhaité recevoir des informations complémentaires au sujet de l'accueil en France en amont du départ**. Les informations demandées portent notamment sur le marché du travail en France et la formation, sur l'hébergement ou encore sur la culture française.

Il est important de noter que les organisations partenaires s'efforcent constamment d'améliorer la préparation au départ. Un bureau de la FEP a été ouvert au Liban au cours du projet pour travailler au côté de Sant'Egidio

#### QUELLES INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES AURIEZ-VOUS SOUHAITÉ RECEVOIR AU SUJET DE L'ACCUEIL EN FRANCE AVANT VOTRE DÉPART ? (PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)



l'identification, l'accompagnement et la préparation au départ des familles. Bien plus, les partenaires nationaux du projet ont récemment élaboré un nouveau document d'information mis à jour, et un document d'adhésion au projet des Couloirs Humanitaires à signer par les personnes accueillies avant leur départ.

### III. PROCÉDURES ADMINISTRATIVES EN FRANCE

Le protocole signé avec le gouvernement français prévoit plusieurs procédures et échéances spécifiques au projet qui doivent être respectées par l'ensemble des acteurs.

#### Enregistrement de la demande d'asile

Arrivées avec un VISA D aux fins d'asile, les personnes accueillies doivent enregistrer leur demande d'asile auprès du guichet unique de demande d'asile (GUDA) compétent sur le département où elles sont accueillies. Le GUDA réunit les services de la préfecture, pour l'enregistrement administratif de la demande et la remise du dossier de demande d'asile OFPRA, et les services de l'OFIL, pour l'évaluation de la vulnérabilité et l'ouverture des droits rattachés au statut de demandeur d'asile. Le protocole encadrant le projet précise que les autorités doivent enregistrer la demande d'asile sous 15 jours après l'arrivée des



personnes. C'est seulement une fois l'enregistrement de cette demande réalisé que les personnes accueillies sont considérées comme demandeuses d'asile et peuvent ouvrir les droits sociaux liés à ce statut.

**Près de 83% des personnes et leur famille (15 répondants) ayant répondu à l'enquête ont enregistré leur demande d'asile 15 jours après leur arrivée en France. 17% (3 répondants) n'ont pas pu l'enregistrer dans les temps, l'une du fait d'un changement de lieu de résidence, l'autre du fait des capacités insuffisantes d'enregistrement des demandes d'asile dans les GUDA d'Ile de France.**

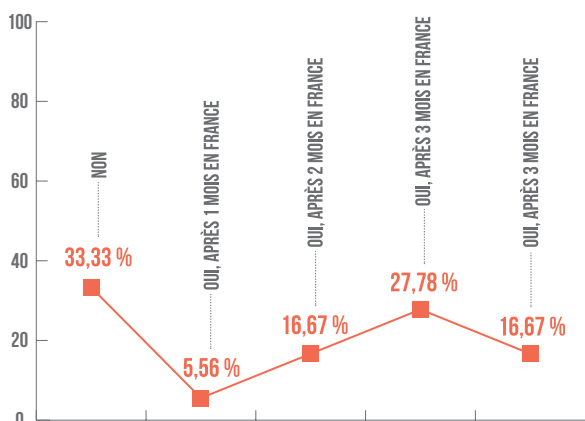
#### Examen de la demande d'asile à l'OFPPRA et décision

L'Office français de protection des réfugiés et apatrides (OFPPRA) est l'institution française responsable d'examiner les demandes d'asile et d'accorder une protection internationale. Le protocole entre les autorités françaises et les organisations partenaires du projet prévoit que toutes personnes ayant rejoint la France par le biais de ce projet doit recevoir la décision de l'OFPPRA ainsi que l'état civil dans un délai maximum de trois mois à compter de l'enregistrement de la demande à l'OFPPRA (soit environ 1 mois après le passage au GUDA et au total 4 mois et demi après l'arrivée en France).

**Parmi les personnes ayant répondu à l'enquête et donc arrivées depuis au moins 3 mois en France, la moitié (9 répondants) n'a pas été reçue en entretien par l'OFPPRA dans les 3 mois premiers mois en France.** De plus, seulement 8 personnes interrogées et leur famille, soit 38%, ont reçu la décision définitive sur leur demande d'asile. Cette proportion est faible puisque 14 familles arrivées depuis plus de 4 mois et demi ont répondu au questionnaire.

Ces résultats montrent qu'il reste difficile pour l'OFPPRA de donner une décision et de délivrer l'acte d'état civil dans le délai prévu par le Protocole soit 4 mois et demi après l'arrivée en France. Le graphique suivant illustre les variations dans les délais de passage à l'OFPPRA.

AVEZ-VOUS DÉJÀ ÉTÉ RECU EN ENTRETIEN PAR L'OFPPRA (L'OFFICE FRANÇAIS DE PROTECTION DES RÉFUGIÉS ET APATRIDES) À FONTENAY-SOUS-BOIS ? SI OUI, MERCI D'INDIQUER APRÈS COMBIEN DE MOIS EN FRANCE



La rapidité de la procédure est un élément essentiel du fonctionnement du projet Couloirs Humanitaires. Tout retard significatif dans la demande d'asile empêche les personnes accueillies d'accéder au marché du travail et à une formation, ainsi qu'aux services tels que le logement social et les allocations minimums (RSA) ou familiales. Ce retard a aussi des conséquences pour les collectifs accueillants puisqu'un effort financier supplémentaire est nécessaire pour pallier le retard dans l'ouverture des différents droits sociaux rattachés au statut de réfugié ou de personne sous protection subsidiaire.

#### Signature du contrat d'intégration républicain (CIR)

Après la reconnaissance d'une protection internationale (statut de réfugié ou protection subsidiaire) les personnes accueillies doivent signer le contrat d'intégration républicain (CIR), ont accès au programme national d'intégration comprenant deux jours de formation sur la culture, les principes et les institutions de la République française, la vie en France, ainsi qu'une formation en français dont le nombre d'heures dépend du niveau des personnes accueillies mais dont le maximum est actuellement de 200 heures. Les modalités du CIR ont été modifiées par la loi du 10 septembre 2018 et rentreront en application en 2019. D'ores et déjà, **l'enquête indique que parmi les personnes accueillies en France durant la première année du projet, seules 3 ont participé au programme national d'intégration.**

“ Les procédures administratives en France sont trop longues. Parfois elles ne sont pas claires. Je pense qu'il faut informer les futures personnes rejoignant le projet de cela et leur conseiller d'être patientes avec l'administration et ne pas hésiter à poser des questions afin d'avoir des clarifications. ”

Une jeune femme irakienne

“ Les procédures pour obtenir l'asile ont pris beaucoup de temps, c'était très fatigant. Tout cela est très fatigant, en plus des longues procédures administratives et des papiers. À ce jour, j'attends encore quelques papiers (livret de famille), j'ai écrit à l'OFPPRA deux fois je n'ai jamais eu de réponse... ”

Un jeune homme irakien

#### IV. ACCÈS AUX DROITS SOCIAUX, AUX SERVICES PUBLICS ET À L'ACCOMPAGNEMENT

Les personnes accueillies dans le cadre du projet reçoivent le soutien des collectifs d'accueil dans les différentes étapes de leur installation en France, depuis l'arrivée à l'aéroport jusqu'à l'aide dans l'accès aux structures de droits communs en passant par l'hébergement. Malgré ce rôle prépondérant des collectifs, la collaboration étroite avec les acteurs locaux est un élément important pour les personnes

accueillies dans la mesure où elle leur garantit l'accès aux services compétents, permet d'atténuer le sentiment de dépendance aux collectifs qui peut parfois s'installer dans certains accueils et participe à préparer la sortie du projet.

En effet, une fois que les personnes accueillies ont enregistré leur demande d'asile, elles sont censées recevoir le même accompagnement et ont accès aux mêmes droits que les demandeurs d'asile hors projet Couloirs Humanitaires à l'exception de l'hébergement dans des dispositifs publics dédiés. Elles ont ainsi accès aux soins et à la CMU leur permet de recevoir ces soins gratuitement, les enfants ont accès à l'école publique et gratuite et elles doivent également pouvoir être accompagnées par des travailleurs sociaux des plateformes d'accueil pour demandeurs d'asile (PADA) spécialisés dans l'accompagnement des demandeurs d'asile comme prévu dans la loi. Une fois la protection internationale obtenue, les personnes accueillies doivent également pouvoir se tourner vers les services sociaux de droit commun, notamment les centres communaux d'action sociale, pour les aider dans leur ouverture de droits sociaux, les démarches administratives, l'orientation vers les dispositifs pour jeunes ou encore l'accès au logement social. L'un des enjeux pour les collectifs d'accueil est d'aider les personnes accueillies à accéder effectivement à l'ensemble de ces services et de ces droits.

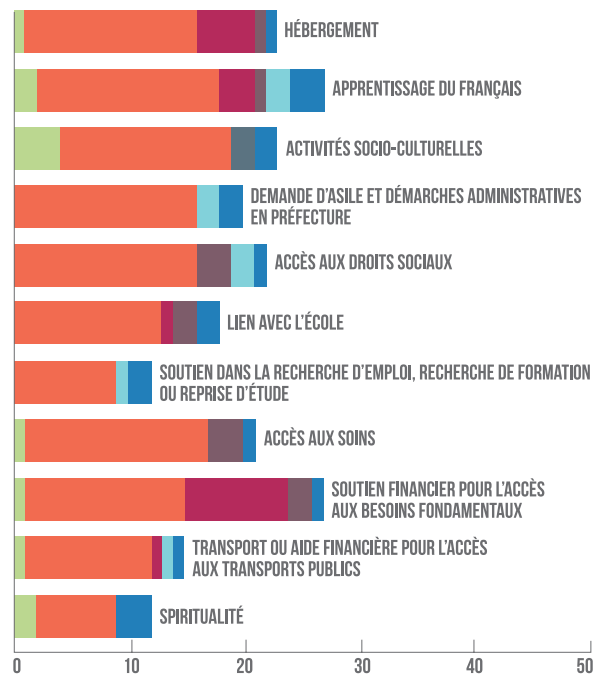
**Soutien sur les différents aspects de l'installation**

Les résultats de l'enquête indiquent que la collaboration entre acteurs locaux varie en fonction des aspects concernés. Ainsi, les associations telles qu'Emmaüs ou les Restos du Cœur apportent un soutien financier et matériel à 9 des familles accueillies (50%), et la famille ou les compatriotes partagent des moments autour de la culture ou des activités sportives avec 4 familles accueillies dans le cadre du projet (22%). **Sur l'ensemble des aspects de l'installation en France, les personnes accueillies considèrent que les collectifs les soutiennent sur la majorité d'entre eux.**

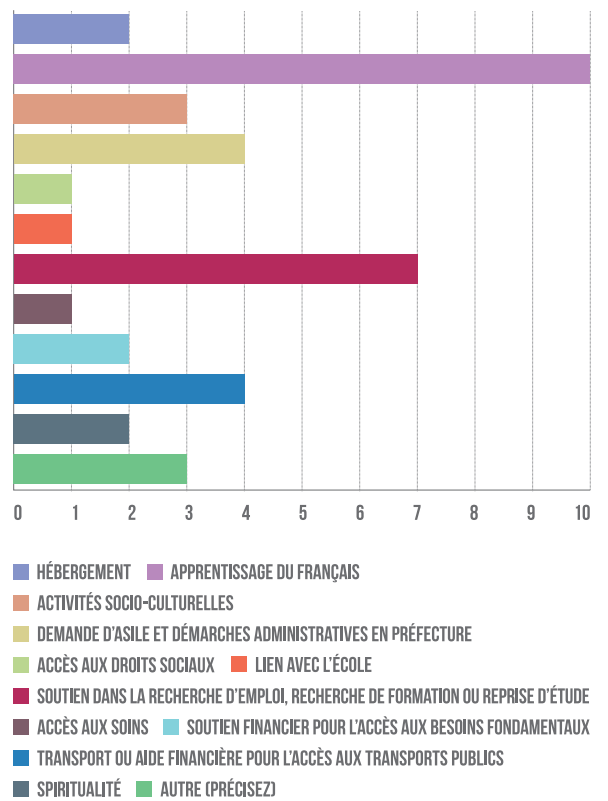
En matière d'accompagnement à la demande d'asile et dans l'accès aux droits sociaux, il est inquiétant de noter que seuls 2 répondants ont indiqué être accompagnés par les structures publiques telles que la PADA ou la mairie. Ce résultat, peut-être dû à un manque d'identification des différents acteurs, sera à compléter dans la partie relative aux partenariats développés par les collectifs d'accueil.

**A la question de savoir sur quels aspects elles souhaiteraient davantage de soutien, 10 personnes ayant répondu aux questionnaires (55%) ont répondu l'apprentissage du français.** Parmi les

**SUR LES DIFFÉRENTS ASPECTS DE VOTRE VIE EN FRANCE LISTÉS CI-DESSOUS, QUELLES SONT LES ACTEURS VOUS SOUTENANT LE PLUS ? (PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)**



**SUR QUEL ASPECT DE L'ACCUEIL EN PARTICULIER AURIEZ-VOUS SOUHAITÉ RECEVOIR D'AVANTAGE DE SOUTIEN ? (PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)**

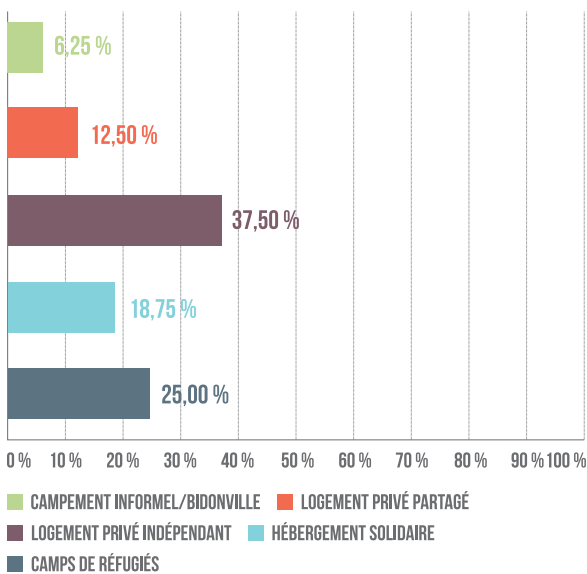


autres besoins identifiés par les personnes accueillies, on compte : **l'accès à l'emploi et à l'éducation (7 répondants – 39%)**, la demande d'asile et les démarches administratives (4 personnes -22%) ou encore le transport (4 personnes -22%). 3 personnes (17% des répondants) souhaiteraient également davantage de soutien en matière d'accès aux activités socio-culturelles, à la spiritualité ou aux biens matériels (vêtements, équipements, nourriture).

### Hébergement

Seuls 37,5% des personnes ayant répondu au questionnaire et leur famille (6 répondants) vivaient dans un hébergement indépendant 12 mois avant leur départ pour la France, tandis que les autres répondants vivaient dans des camps de réfugiés, chez des hébergeurs solidaires ou dans des hébergements partagés. Un répondant et sa famille a également précisé qu'il vivait dans un hébergement informel de type bidonville.

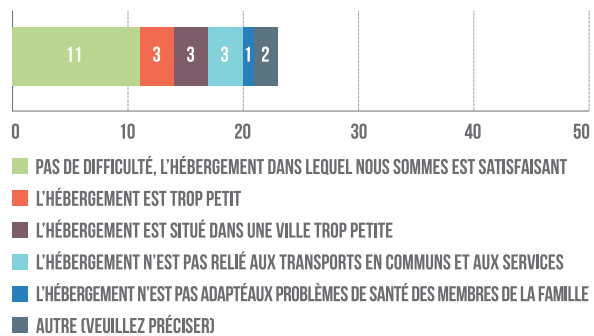
#### 12 MOIS AVANT VOTRE ARRIVÉE EN FRANCE, DANS QUELLES CONDITIONS ÉTIEZ-VOUS HÉBERGÉ OU LOGÉ ? (PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)



**Concernant leur hébergement en France, plus de la moitié des répondants (61% - 11 personnes) ont exprimé leur satisfaction vis-à-vis de l'hébergement prévu par le collectif d'accueil.** 3 répondants considèrent néanmoins que l'hébergement est trop petit, 3 autres que la ville d'accueil est trop petite et 3 également que leur lieu d'hébergement n'est pas bien relié aux services de transports en commun. Un répondant indique également que l'hébergement n'est pas adapté aux besoins médicaux des membres de sa famille et que l'école est trop éloignée de l'hébergement.

La grande majorité des répondants (76% - 13 collectifs) ont indiqué lors de l'enquête qu'ils vivaient

#### À CE JOUR, RENCONTREZ-VOUS DES DIFFICULTÉS AVEC L'HERBERGEMENT OU LE LOGEMENT DANS LEQUEL VOUS VIVEZ ? (PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)



dans le même hébergement depuis leur arrivée en France. Un répondant a indiqué qu'il vivait dans le même logement mais participait désormais au paiement du loyer, de l'électricité, du gaz et de l'eau. 3 répondants et leurs familles ont également déménagé entre leur premier lieu d'arrivée et l'hébergement actuel, l'un indiquant notamment que le logement prévu n'était pas prêt à leur arrivée et qu'ils ont donc dû rester dans un hébergement alternatif, les deux autres répondant que le contrat avec le collectif d'accueil ayant pris fin, ils avaient déménagé dans un logement privé.

Chaque partenaire national du projet et chaque collectif d'accueil essaient de trouver un logement adapté aux besoins spécifiques des familles accueillies du point de vue de la taille, de l'accès aux transports publics et aux services. Dans les faits, il semble que les collectifs d'accueil sont majoritairement implantés dans des petites villes avec moins de transports publics que dans des communes plus grandes. Bien plus, comme nous le verrons dans la partie du rapport dédiée aux collectifs d'accueil, le coût de l'accueil est important et les options d'accueil sont souvent limitées. Cette contrainte peut poser problème principalement pour les personnes ayant besoin de soins réguliers mais également pour l'accès à l'école et à l'emploi.

“ Du fait des problèmes de santé chroniques de notre fille nous devons nous rendre à l'hôpital régulièrement mais le bus ne passe que toutes les deux heures là où nous vivons ce qui complique la situation. Nous dépendons beaucoup des bénévoles pour aller à l'hôpital et à la préfecture. ”

Un jeune homme syrien

### Emploi

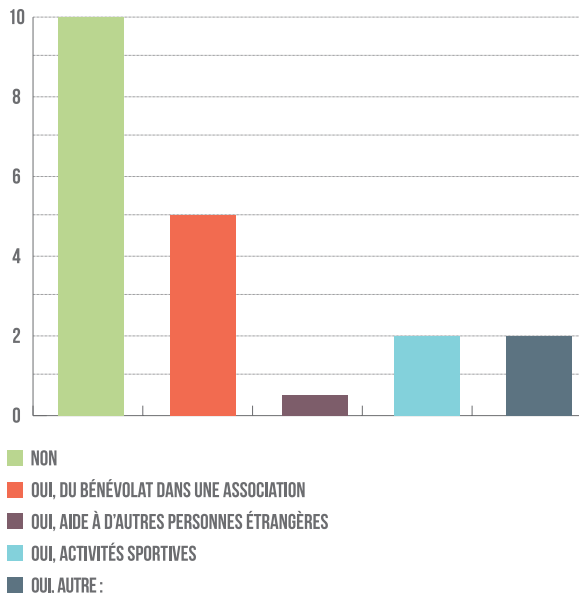
L'emploi joue un rôle essentiel dans l'autonomie des personnes en besoin de protection au sein de leur société d'accueil. Avant la loi du 29 juillet 2015 relative à la réforme du droit d'asile, les personnes

arrivant en France avec un visa au titre de l'asile avaient droit au récépissé valable 6 mois « étrangers admis au titre de l'asile » leur permettant d'accéder au marché du travail. Suite à cette réforme, ce droit a été supprimé et, aujourd'hui, les personnes entrant en France avec un visa long séjour au titre de l'asile ne sont pas autorisées à travailler durant l'instruction de leur demande d'asile à l'instar de l'ensemble des demandeurs d'asile.

L'enquête montre que la majorité des répondants avaient un emploi dans leur pays d'origine. Les professions étaient variées : commerçants, professeurs, assistant social, peintre, coiffeur et réceptionniste. **Cependant, au Liban, les réponses indiquent sans surprise que les conditions d'emploi se sont dégradées.** Certains ont dû s'engager dans des missions ponctuelles ne correspondant pas à leur profession. Ainsi, les deux professeurs en Syrie n'ont pu trouver un emploi similaire au Liban. Bien plus, 5 répondants ont indiqué avoir travaillé dans le bâtiment au Liban tandis qu'ils n'étaient que 2 à occuper cet emploi dans leur pays d'origine, et 5 ont répondu avoir trouvé des activités ponctuelles au Liban tandis qu'ils n'étaient que 2 dans cette situation dans leur pays d'origine.

Au moment de répondre à l'enquête, aucun des répondants et de leur famille n'était engagé dans une activité rémunérée. Ce résultat est principalement dû à l'interdiction de travailler pour les demandeurs d'asile mais également aux difficultés dans la pratique du français, comme le relèvent plusieurs répondants. Malgré tout, **la moitié des** répondants

**À CE JOUR, PARTICIPEZ-VOUS, OU UN OU PLUSIEURS MEMBRES DE VOTRE FAMILLE EN FRANCE, À UNE ACTIVITÉ NON RÉMUNÉRÉE (BÉNÉVOLAT DANS UNE ASSOCIATION, ACTIVITÉS SPORTIVES, ETC.) ? SI OUI, MERCI DE PRÉCISER QUELLE EST CETTE ACTIVITÉ. (PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)**

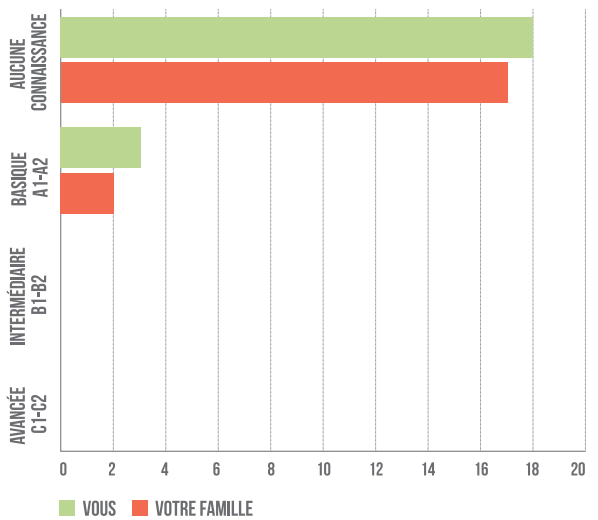


et/ou des membres de leur famille **sont engagés dans des activités non rémunérées.** 5 répondants et/ou les membres de leur famille travaillent comme bénévoles au sein d'associations et deux répondants indiquent être engagés dans des clubs de sport. Dans les réponses « autres », un répondant indique que son fils est bénévole à la banque alimentaire et un autre, qu'il est coiffeur ponctuellement au sein d'une association locale.

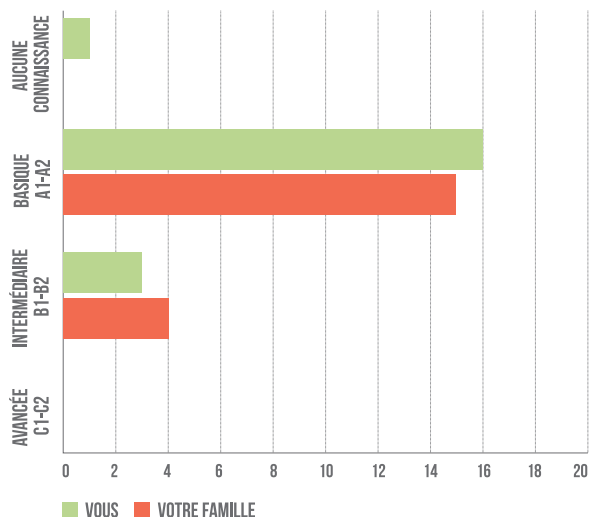
**Langue**

Comprendre et manier le français est un autre élément majeur permettant aux personnes accueillies de devenir indépendantes dans leur lieu et au sein de la société d'accueil. Une faible maîtrise de la langue pour les personnes accueillies constitue une barrière importante pour accéder aux droits, à l'emploi et devenir autonomes.

**À VOTRE ARRIVÉE EN FRANCE, QUELLE ÉTAIT VOTRE CONNAISSANCE ET CELLE DE VOTRE FAMILLE, DU FRANÇAIS ?**



**AUJOURD'HUI, COMMENT QUALIFIERIEZ-VOUS VOTRE NIVEAU DE FRANÇAIS ?**



“ A cause de la barrière de la langue nous dépendons de l'aide des bénévoles pour toutes nos démarches. Par exemple, quand l'un des membres de notre famille a eu un problème médical nous avons eu des difficultés à contacter un médecin nous-mêmes. Les bénévoles nous ont tout de suite aidé à appeler l'hôpital. Nous apprécions beaucoup leur aide mais nous ne voulons pas les déranger tout le temps donc nous essayons d'utiliser Google Translation pour résoudre nos petits problèmes et essayons d'appeler les bénévoles seulement en cas d'urgence ”

Une jeune femme irakienne

Comme l'indiquent les résultats de l'étude dans la partie « accompagnement » ci-dessus, les collectifs d'accueil jouent un rôle crucial dans l'apprentissage de la langue. La totalité des répondants ont estimé leur niveau de français comme basique ou nul avant leur arrivée en France mais tous sauf un considèrent aujourd'hui que leur niveau s'est amélioré. Le niveau des personnes accueillies s'est amélioré alors même que seulement 3 d'entre elles ont participé au CIR. Ce résultat est donc une conséquence positive des efforts fournis par les personnes accueillies et par les collectifs accueillants mobilisés dans l'organisation d'ateliers d'apprentissage du français.

Bien que le niveau de français des personnes accueillies ait progressé durant leur séjour en France, le témoignage ci-dessus d'un des répondants, faisant écho au fait que le français est l'aspect de l'accueil sur lequel ils ont le plus important besoin de soutien supplémentaire, illustre les difficultés constantes auxquelles font face les personnes accueillies.

### Lien social

Amis et membres de la famille peuvent apporter un soutien important dans l'installation en France. Les réponses des familles accueillies indiquent cependant qu'une minorité d'entre elles vit actuellement à proximité de compatriotes rencontrés en France (22% - 4 répondants), a rejoint des membres de familles qui vivaient auparavant en France (28% - 5 répondants) et seul un répondant a indiqué que lui et sa famille vivent aujourd'hui auprès d'une personne qu'ils connaissaient déjà au Liban.

Pourtant, **plus de la moitié des répondants (10 familles accueillies) a indiqué vivre à proximité d'amis rencontrés en France.** Ce témoignage est une conséquence concrète et positive du projet puisque de nombreuses personnes en demande

d'asile font face à un certain isolement et à un manque de contact avec les personnes résidentes de longue date sur leur territoire d'arrivée, les dispositifs nationaux d'accueil ne favorisant pas ces contacts. De fait, une étude citée dans le rapport du HCR au sujet de l'intégration des réfugiés en France, indique qu'en 2006, seuls 12% des réfugiés interrogés avaient des contacts avec les citoyens français<sup>3</sup>.

### Allocations

Toutes les personnes accueillies ont le droit aux mêmes allocations et aides sociales que les autres demandeurs d'asile et réfugiés ou personnes sous protection subsidiaire une fois celle-ci obtenue. Les paragraphes suivants portent donc sur l'accès aux aides sociales en fonction du statut administratif des personnes accueillies.

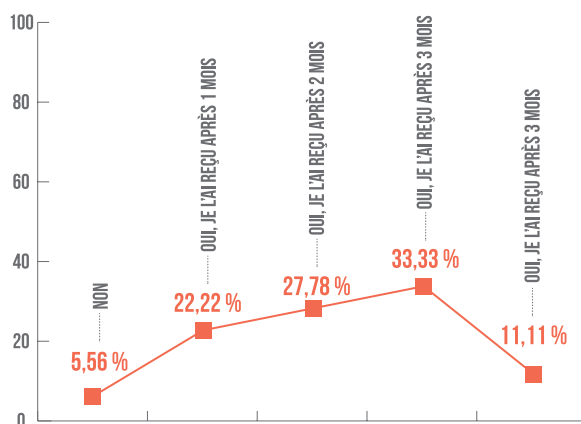
#### L'allocation pour demandeurs d'asile (ADA)

L'allocation pour demandeurs d'asile est composée de deux parties :

- ▶ un montant fixe pour l'ensemble des personnes demandeurs d'asile ayant accepté les conditions matérielles d'accueil : 6,8 euros/jour pour une personne seule ou 17 euros/jour pour une famille de 4 personnes.
- ▶ et un montant additionnel pour les personnes non hébergées dans le dispositif national d'accueil (DNA) dédié aux personnes en demande d'asile : 5,40 euros/jour par personne adulte.

Étant donné que les personnes accueillies sont hébergées dans des logements privés mis à disposition par les collectifs d'accueil et non dans le dispositif national d'accueil, elles recevaient jusqu'à récemment les deux parts de l'ADA. Un décret venant supprimé la part additionnelle de l'ADA pour les

RECEVEZ-VOUS / AVEZ-VOUS REÇU L'ALLOCATION POUR DEMANDEUR D'ASILE ? SI OUI, MERCI DE PRÉCISER COMBIEN DE MOIS APRÈS VOTRE ARRIVÉE EN FRANCE.



3 UN High Commissioner for Refugees (UNHCR), A New Beginning: Refugee Integration in France, September 2013, available at: <http://www.refworld.org/docid/524a9a94.html> (consulté 27 juillet 2018)

personnes hébergées par leurs propres moyens a été publié en mai 2018<sup>4</sup>.

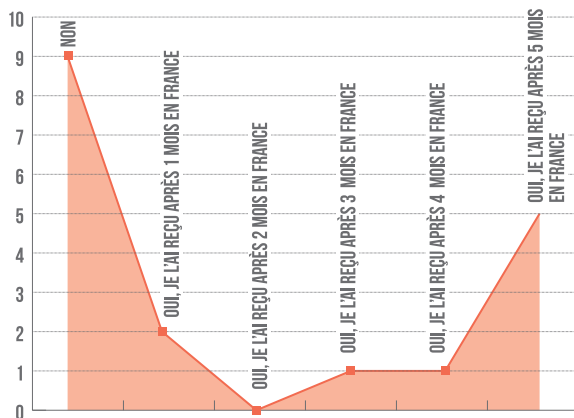
Le graphique précédent montre que **presque tous les répondants (94,5%) ont reçu ou reçoivent l'ADA au moment de répondre à l'enquête soit 3 mois au moins après leur arrivée**. Un répondant, sa femme et leurs trois enfants ont indiqué qu'ils ne recevaient pas l'ADA plus de 3 mois et demi après leur arrivée en France. Au regard des délais dans lesquels les autres personnes accueillies ont reçu l'allocation (ci-dessous), **on constate que les personnes reçoivent l'ADA 3 ou 4 mois après leur arrivée en France**.

*Allocations familiales*

Les allocations familiales sont gérées par les Caisses d'allocations familiales (CAF) dépendant de la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF). Prendre un rendez-vous des droits avec la CAF est nécessaire particulièrement pour les familles dont les membres présentent des vulnérabilités spécifiques. Tout d'abord, en fonction des besoins individuels, la CAF peut orienter vers des dispositifs médicaux et d'accompagnement à destination des parents et/ou des enfants. Ensuite, durant le rendez-vous des droits, la CAF remettra un refus de droit au RSA. Ce refus permettra, une fois la protection internationale reconnue, de percevoir la somme complémentaire du RSA par rapport à l'ADA de manière rétroactive à partir du rendez-vous des droits.

**L'enquête montre que la moitié des personnes accueillies n'ont pas eu de rendez-vous avec la CAF au moment de répondre à l'enquête.** L'autre moitié des personnes accueillies ayant eu rendez-vous avec la CAF a effectué ce rendez-vous à des moments différents du parcours en France.

À CE JOUR AVEZ-VOUS EU UN RENDEZ-VOUS DES DROITS À LA CAF (CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES) ? SI OUI, MERCI DE PRÉCISER COMBIEN DE MOIS APRÈS VOTRE ARRIVÉE EN FRANCE.



Seuls deux répondants et leur famille ont été en mesure de rencontrer les services de la CAF un mois après leur arrivée en France. Compte tenu du faible nombre de rendez-vous des droits réalisés à la CAF dans le mois de l'arrivée, il semble que la majorité des personnes accueillies et des collectifs accueillants n'a pas été informée de la nécessité et de l'importance de fixer un tel rendez-vous.

*Revenu de solidarité active (RSA)*

Le RSA est une aide financière que les personnes accueillies peuvent percevoir une fois la protection internationale obtenue et à condition qu'elles aient plus de 25 ans. Ceci étant, il peut exister une rupture entre le versement de l'ADA et celui du RSA une fois la protection obtenue. Parmi les huit répondants au questionnaire ayant obtenu une protection internationale, cinq ont indiqué que cette rupture a duré un mois, un que celle-ci a duré deux mois et un autre plus de 3 mois.

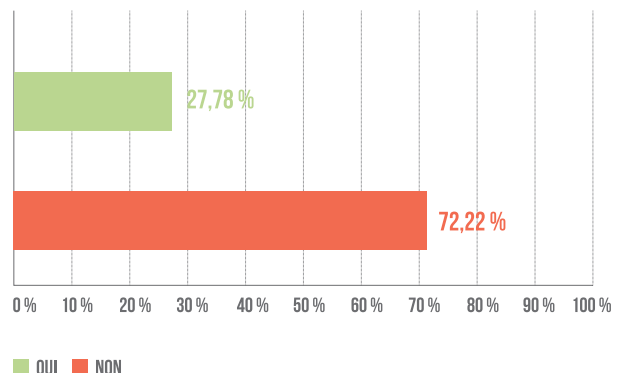
Ces variations dans les délais d'obtention du RSA après la reconnaissance d'une protection internationale s'expliquent par deux éléments rencontrés par les personnes accueillies : le délai dans la délivrance de l'attestation de fin de versement de l'ADA par l'OFII et les difficultés à accéder aux droits sociaux avec un récépissé temporaire de titre de séjour.

*Santé*

L'accès aux services de soins est un élément essentiel compte tenu des besoins médicaux spécifiques et de la vulnérabilité de la majorité des personnes accueillies. **La majorité des répondants et les membres de leur famille (72% - 13 répondants) n'avaient pas accès à des services de soins gratuits au Liban.**

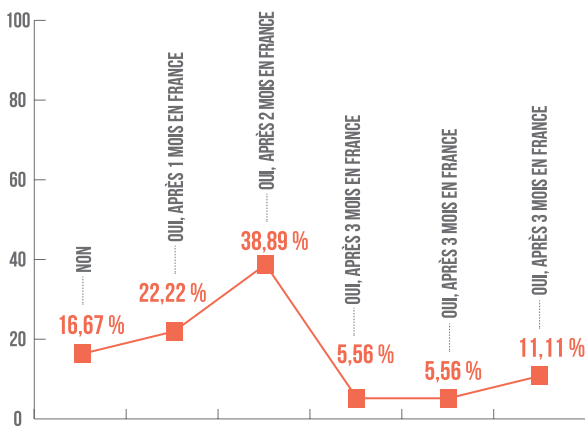
Au contraire, une fois en France, l'accès aux services de soins gratuits devrait être garanti à l'ensemble des

12 MOIS AVANT VOTRE ARRIVÉE EN FRANCE, AVIEZ-VOUS, OU LES MEMBRES DE VOTRE FAMILLE, ACCÈS À DES SOINS MÉDICAUX GRATUITS ?



4 Voir : Décret n° 2018-426 du 31 mai 2018 portant diverses dispositions relatives à l'allocation pour demandeur d'asile.

À CE JOUR AVEZ-VOUS LA CMU (COUVERTURE MALADIE UNIVERSELLE) ? SI OUI, MERCI DE PRÉCISER COMBIEN DE MOIS APRÈS VOTRE ARRIVÉE EN FRANCE VOUS L'AVEZ OBTENUE.



personnes accueillies. De fait, la grande majorité des répondants indiquent qu'ils ont effectivement accès à des services de soins gratuits pour l'ensemble des membres de la famille. **En outre, 94% des répondants (17 familles) a indiqué qu'ils avaient déjà consulté les services de soins en France pour eux ou pour l'un des membres de leur famille.**

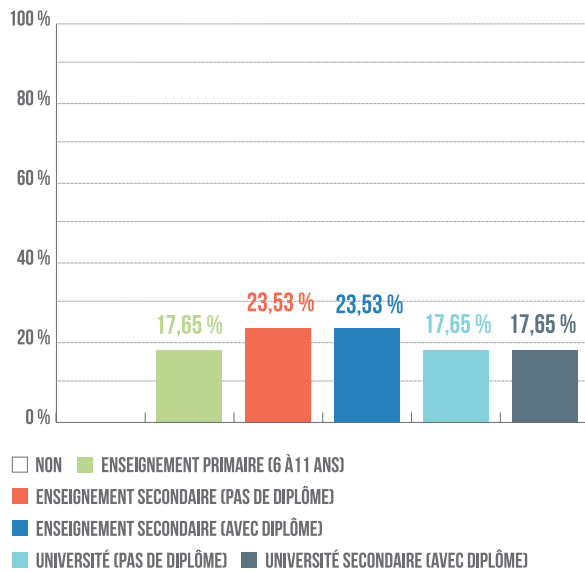
Compte tenu de la vulnérabilité des personnes accueillies, un accès rapide à la couverture maladie est un élément déterminant du projet puisque tout délai dans l'ouverture de cette couverture induit soit une prise en charge médicale insuffisante pour les personnes accueillies soit des coûts supplémentaires pour les personnes accueillies ou les collectifs d'accueils. Le graphique ci-dessus détaille la date d'accès à la couverture maladie universelle (CMU). La majorité des répondants et leur famille ont reçu la CMU deux mois après leur arrivée. Par ailleurs, 16% des répondants n'ont toujours pas reçu la CMU ce qui constitue une difficulté importante.

### Scolarité et formation

#### Scolarité

Les personnes accueillies ont accès à l'école publique et gratuite et elle est obligatoire pour les enfants de 6 à 16 ans. **Les enfants de 36% des personnes ayant répondu au questionnaire n'avaient pas ou avaient un accès limité à l'éducation au Liban.** Les motifs sont les changements fréquents de lieu de résidence et l'absence de ressources suffisantes pour payer cette scolarisation. **En France, les enfants de 67% des répondants en âge d'aller à l'école ont immédiatement été scolarisés dès leur arrivée en France tandis que les autres l'ont été quelques mois après leur arrivée.**

COMBIEN D'ANNÉES D'ÉCOLE/ÉTUDES AVEZ-VOUS RÉALISÉ ?



#### Formation

En matière de niveau d'étude et de formation, la grande majorité des répondants a un niveau d'éducation secondaire (47% des personnes accueillies) ou supérieur (35% des personnes accueillies).

Les difficultés à faire reconnaître les diplômes ainsi que les qualifications acquises à l'étranger peuvent être en partie compensées par des formations professionnelles ou par le démarrage ou la reprise d'études en France. Les personnes ayant indiqué qu'elles souhaitent continuer ou démarrer des études en France n'ont pas pu le faire du fait d'un niveau insuffisant de maîtrise du français. Deux répondants ont également indiqué que leur candidature à une formation et à une reprise d'étude était suspendue dans l'attente de la décision sur leur demande d'asile. En effet, pour l'accès à la formation et aux études, élément important du parcours d'insertion en France, la rapidité de la procédure d'asile joue également un rôle important.

“ Je souhaitais intégrer une formation au sein de l'établissement près du lieu où j'habite mais ma candidature a été suspendue le temps que j'obtienne mon statut. ”

Une jeune femme irakienne

## V. ÉVALUATION DU PROJET : ASPECTS POSITIFS ET DIFFICULTÉS

### Aspects positifs

D'un point de vue global, l'ensemble des répondants confirme que le programme dans son ensemble est très positif et beaucoup d'entre eux témoignent de leur satisfaction vis-à-vis du projet et des collectifs accueillants. Certains soulignent également le comportement respectueux des membres de la société française ainsi que la variété et la qualité des soutiens reçus.

Pour aller plus loin, un aspect positif soulevé dans les réponses libres a été le soutien de proximité apporté par les collectifs d'accueils.

“ La motivation du collectif de bénévoles qui nous a accueillis, à vouloir nous aider par tous les moyens pour nous mettre bien ”

Un jeune homme syrien

“ Ce que nous apprécions le plus c'est notre maison, les bénévoles qui nous soutiennent et les Restos du cœur. ”

Une jeune femme palestinienne

“ L'aspect positif c'est la communauté humanitaire et les bénévoles qui m'ont aidé dans tous les documents administratifs, le logement et la formation linguistique. ”

Un jeune homme syrien

“ Les gens qui nous ont accueillis, qui ont apporté à ma famille et moi-même tout le confort, qui nous ont accompagnés à chaque étape, qui nous ont appris à compter sur nous-mêmes. ”

Un jeune homme irakien

“ Ce qui a facilité notre arrivée a été la présence d'une jeune femme irakienne qui parlait français et arabe dès notre arrivée à l'aéroport avec l'association. ”

Une femme syrienne

L'accueil à l'aéroport était très chaleureux. Notre collectif d'accueil est très aidant et nous aide à résoudre toutes les difficultés. L'un d'eux parle arabe ce qui nous aide beaucoup. L'installation est plus facile car les personnes du collectif et du quartier nous soutiennent. L'hébergement est aussi bien et nous apprécions l'aide alimentaire reçue par la banque alimentaire.

Une jeune femme irakienne.

Nous étions très surpris de voir tout ce monde, inconnu, nous accueillant à l'aéroport avec des fleurs. C'était un magnifique moment pour nous. Pendant plusieurs nuits après j'en ai rêvé au lieu de penser à la guerre, et j'y repense encore souvent ! ”

Un homme syrien

Un répondant a souligné la rapidité des démarches administratives comme l'un des aspects positifs du projet. Plusieurs répondants ont également apprécié la présence de traducteurs arabes à l'aéroport et au sein des groupes d'accueil, ce qui est un élément important de l'accueil.

### Difficultés

À la question de savoir quelles difficultés ont affronté les personnes accueillies, les réponses données indiquent que les trois aspects de l'accueil les plus compliqués sont la durée des procédures administratives, la langue française et le sentiment de dépendance aux collectifs d'accueil. Ainsi plusieurs personnes ont répondu avoir le sentiment d'être très dépendants du collectif à cause de la barrière de la langue et témoignent de leur volonté de faire face aux situations par eux-mêmes.

“ Nous manquons d'opportunité pour pratiquer le français et les procédures sont trop longues. ”

Un homme syrien

“ Notre collectif est très aidant cependant la barrière de la langue rend difficile la communication en français et nous dépendons trop de la traductrice. ”

Une jeune femme irakienne

En outre, le fait d'être séparé des membres de sa famille est un facteur d'anxiété. Les personnes accueillies ont exprimé leur souhait de réunification familiale avec leurs parents ou d'autres membres de leur famille.

“ Nous sommes fatigués à cause de ma famille (ma mère, mon père et mon frère) qui sont toujours au Liban et souffrent tellement. Ils ont besoin de venir en France, j'espère que vous leur trouverez une solution. Je suis malade et hospitalisé fréquemment, j'ai besoin que ma famille vienne et soit près de moi, de ma femme et de ma petite fille. ”

Un homme irakien

Nous aimerions faire venir ma mère en France et j'aimerais avoir plus d'opportunités de pratiquer le français. ”

Une femme syrienne

“ J'aurais aimé avoir une photo des personnes qui nous accueillent pour les reconnaître à la gare. J'aurais aimé être accompagnée de Paris à notre lieu d'arrivée. J'aurais aimé être rassurée au moins par un coup de téléphone pendant le trajet. ”

Une jeune femme d'origine palestinienne.

Finalement, d'autres répondants ont également proposé des changements pour améliorer le voyage de l'aéroport vers le lieu d'hébergement qui est un moment important mais stressant de ce parcours.



## TÉMOIGNAGE DE M. ET MME R, COUPLE DE RÉFUGIÉS SYRIENS ARRIVÉ EN FRANCE EN 2015

### HORS COULOIRS HUMANITAIRES

#### **Pouvez-vous vous présenter et expliquer quelles sont vos missions au sein du Secours Catholique et vos liens avec le projet Couloirs Humanitaires ?**

Nous avons 35 (M.R) et 32 (Mme R) ans, sommes mariés et avons un enfant. Nous sommes tous deux étudiants en master à l'Université de Franche-Comté. (M. R.) Je suis bénévole et je fais de la traduction pour les familles arrivées par le projet Couloirs Humanitaires. (Mme R.) J'ai été stagiaire au sein du Secours Catholique de Besançon et j'ai travaillé avec le responsable du service de la Pastorale des Migrants. J'ai traduit pour les familles arrivantes dans le cadre du projet des couloirs humanitaires, j'ai traduit des brochures distribuées aux immigrants arabophones et j'ai également préparé un petit livret d'accueil et de bienvenue.

#### **Pouvez-vous rapidement nous expliquer ce qui vous a le plus aidé à vous installer en France ?**

Premièrement, nos parcours personnels : notre expérience précédente de vivre et de travailler à l'étranger par exemple. Ensuite, et malheureusement, le manque de personne pour nous aider dans la première période. Et malgré les difficultés, cela nous a forcé à faire les choses nous-mêmes et nous a donné le courage d'être indépendants. Enfin, notre maîtrise de l'anglais nous a aussi beaucoup aidés et le fait d'avoir l'Internet nous a permis de travailler dur pour apprendre le français rapidement.

#### **Quels sont les aspects positifs et les aspects négatifs du projet Couloirs Humanitaire selon vous ?**

Pour les aspects positifs: 1- Avoir un logement stable au moment de l'arrivée jusqu'à la fin des démarches administratives et de l'obtention du statut de réfugié. Contrairement à notre cas, par exemple, où nous avons changé plusieurs fois d'hébergement dans une période courte. 2- L'existence des collectifs accompagnants : cela permet de s'intégrer rapidement dans la société française alors que nous avons vécu dans un isolement presque complet depuis notre arrivée jusqu'à ce que nous commençons à aller aux cours de langue (presque 8 mois). 3- Les cours de français offerts par des bénévoles. Habituellement, on ne peut pas commencer les cours avec l'OFII avant 6 - 8 mois.

Concernant les aspects négatifs, l'existence des collectifs accompagnants et des bénévoles peut être un obstacle pour devenir autonome. S'ils font toutes les procédures et ne laissent pas les familles faire certaines tâches elles-mêmes, les familles ne peuvent pas devenir indépendantes car il y a toujours quelqu'un sur qui elles peuvent compter.

## COLLECTIFS D'ACCUEIL

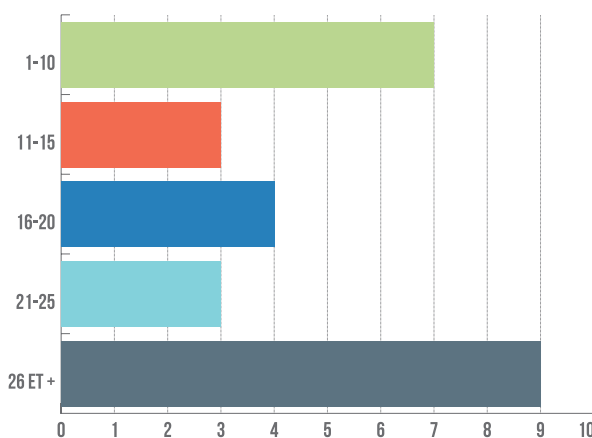
Cette étude cherche à mettre en lumière certaines caractéristiques simples des individus ou groupes d'individus accueillant les personnes réfugiées telles que le nombre de membres composant le collectif d'accueil, son statut juridique ou encore les expériences passées de ses membres. Elle cherche également à comprendre les aspects sur lesquels ce collectif d'accueil apporte du soutien aux personnes accueillies et ceux pour lesquels il coopère avec les services publics. Enfin, l'étude valorise l'évaluation que les collectifs eux-mêmes font de leur expérience et du projet.

### I. CARACTÉRISTIQUES DES COLLECTIFS D'ACCUEIL

#### *Nombre de membres dans le collectif d'accueil*

La taille des collectifs d'accueil engagés dans le projet varie. **La majorité des collectifs d'accueil (83% - 19 collectifs) sont composés de plus de 10 membres et environ 35% soit 9 groupes comptent plus de 26 membres.**

COMBIEN DE BÉNÉVOLES COMPOSENT LE COLLECTIF MOBILISÉ POUR LE PROJET COULOIRS HUMANITAIRES AUJOURD'HUI ?



Dans leurs documents supports, les organisations partenaires recommandent aux futurs collectifs d'accueil de constituer des groupes d'au moins 10 à 15 membres. Compte tenu du nombre d'actions à mener, notamment l'accompagnement administratif, l'inscription des enfants à l'école, les transports et le lien avec les services de santé et d'accompagnement social, l'organisation ou l'orientation vers des ateliers de français, et bien d'autres aspects, il est extrêmement important que le projet soit mené par plusieurs personnes afin de pouvoir mener à bien l'ensemble des actions, de se répartir les responsabilités mais également de permettre aux personnes accueillies de dialoguer avec des personnes différentes.

Comme indiqué par les personnes accueillies dans la première partie du rapport, la barrière de la langue peut poser des difficultés importantes aux personnes

accueillies comme aux collectifs accueillants durant les premiers mois d'accueil. De fait, **77% des répondants soit 21 collectifs d'accueil ont indiqué qu'un membre au moins du collectif parle arabe.** Cette présence au sein des collectifs d'accueil est définitivement un atout puisque la communication entre personnes accueillies et collectifs d'accueil est décisive pour permettre la compréhension des démarches administratives, prévenir les malentendus liés à la proximité et permettre une participation active des personnes accueillies dans la longue liste d'actions à entreprendre durant les premiers mois en France.

#### *Statut juridique du collectif d'accueil*

Les collectifs d'accueil en France peuvent se constituer sous la forme juridique d'une association, rejoindre une association déjà existante ou s'organiser en groupes autonomes. L'enquête montre que le projet concerne des groupes divers. **La majorité des collectifs d'accueils ont le statut d'association (74% - 20 collectifs d'accueil) qu'ils soient enregistrés en tant qu'associations autonomes (52% - 14 collectifs d'accueil) ou rattachés à des associations déjà existantes (22% - 6 collectifs d'accueil).** Les autres collectifs d'accueil n'ont pas le statut d'association et sont formés de membres de famille, de membres de paroisses (3 collectifs d'accueil) ou membres variés sous forme de groupes autonomes (4 collectifs d'accueil).

Cependant, les situations sont souvent mixtes. A titre d'exemple, un collectif d'accueil a indiqué être un groupe composé initialement de paroissiens rejoint par des citoyens non liés à la paroisse qui se sont par la suite rattachés à la Conférence des Evêques de France.

Etre organisé sous forme d'association permet aux collectifs d'accueil de gérer plus facilement les dons, la location d'un hébergement ou encore la souscription d'un contrat d'assurance, parmi les nombreux aspects du projet. Cependant, lorsque l'hébergement est directement fourni par un membre du collectif d'accueil ou que les personnes sont accueillies par des membres de leur famille, l'organisation du collectif sous forme d'association est moins pertinente. La diversité des statuts des collectifs d'accueil dépend de la diversité des contextes d'accueil.

#### *Expériences passées des membres des collectifs auprès des personnes étrangères*

Un autre aspect étudié est l'existence d'expériences antérieures auprès de personnes exilées. **Dans la majorité des collectifs d'accueil (65% - 17 collectifs) au moins une personne a déjà eu une expérience au côté de personnes étrangères,** et parmi elle, la moitié indique qu'au moins 10 personnes

du collectif se sont déjà engagées auprès des personnes étrangères. Un des éléments d'analyse de ce résultat est que les collectifs d'accueil peuvent se sentir plus confiants à s'engager dans ce projet qui nécessite un engagement important et sur le long terme lorsqu'ils peuvent compter sur certains de leurs membres ayant déjà de l'expérience.

“ Une personne travaillant dans un CADA fait partie de notre association et c'est très précieux pour les démarches administratives. ”

Un collectif de Bourgogne-Franche-Comté

Pour autant, **plus d'un tiers des collectifs d'accueil, 9 exactement, sont exclusivement composés de bénévoles s'engageant pour la première fois auprès de personnes étrangères.** Dans les réponses libres, les collectifs d'accueil indiquent que le cadre formalisé du projet et le soutien proposé par les partenaires nationaux ont favorisés l'engagement de collectifs sans expérience préalable. Aussi, pour favoriser la mobilisation de nouvelles personnes dans l'accueil des personnes exilées, les partenaires du projet devront mettre l'accent sur le soutien et l'accompagnement des collectifs d'accueil.

“ L'organisation de ces collectifs dans le cadre du projet est un réel facilitateur et le soutien des partenaires est vraiment efficace. ”

Un collectif d'Aquitaine

### Motif de création des groupes d'accueil

**Près de 60% (16 collectifs) des répondants ont indiqué que leur collectif avait été créé spécifiquement pour le projet Couloirs Humanitaires.** Les autres collectifs précisent s'être créés pour apporter du soutien aux personnes étrangères, pour la plupart dans le cadre de projets similaires au projet Couloirs Humanitaires. De fait, plusieurs collectifs d'accueil ont aussi participé à d'autres programmes d'accueil de personnes en besoin de protection à l'instar d'un collectif qui témoigne avoir organisé lui-même l'accueil et l'hébergement d'une famille réfugiée en septembre 2015 après l'appel du Pape François relayé par l'Evêque de Versailles. Un autre répondant explique que son collectif a déjà accueilli et hébergé 5 familles en provenance d'Irak et arrivées en France à travers le programme d'admission humanitaire lancé en 2015.

3 collectifs d'accueil ont par ailleurs été créés pour fournir un type spécifique de soutien, notamment par l'organisation d'activités socio-culturelles ou l'organisation de permanences de soutien administratif, et le projet couloirs humanitaires est leur première expérience en tant qu'hébergeurs.

## TÉMOIGNAGE D'ANTOINE AUMONIER,

### DÉLÉGUÉ DU SECOURS CATHOLIQUE POUR LA FRANCHE-COMTÉ

**Peux-tu décrire ton poste en général et plus précisément ta mission au sein du projet Couloirs Humanitaires ?**

Comme membre du Bureau de la Délégation Franche-Comté du Secours Catholique, mon rôle est double. En interne, j'invite les équipes locales à se saisir de ce projet d'accueil en se rapprochant des paroisses pour s'y engager ensemble. Lorsqu'un collectif se crée sur le territoire d'une équipe, mon rôle est d'inviter l'équipe à prendre une part active dans l'animation ou le soutien logistique. En externe, j'interviens pour présenter le projet lors de réunions d'informations, pour le conseil de l'Evêque, pour un groupe qui se pose la question de se lancer, pour une revue ou pour une radio.

**Quels sont pour toi les éléments les plus essentiels et les plus décisifs pour motiver des citoyens et des citoyennes à accueillir dans le cadre de ce projet ?**

Face aux informations quotidiennes alarmantes et révoltantes sur la situation des réfugiés, ce projet intéresse car il fournit des moyens d'agir très concrètement. Son côté très structuré, très accompagné nationalement mais aussi localement, sécurise les participants. La coordination locale a chez nous des visages, celui du responsable de la Pastorale des Migrants et du Délégué, ou de bénévoles du Secours Catholique. C'est très important. Le lien entre national et local est aussi très fluide. Enfin, la garantie de toucher les plus vulnérables et aussi de s'engager à plusieurs achève de balayer les dernières réticences.

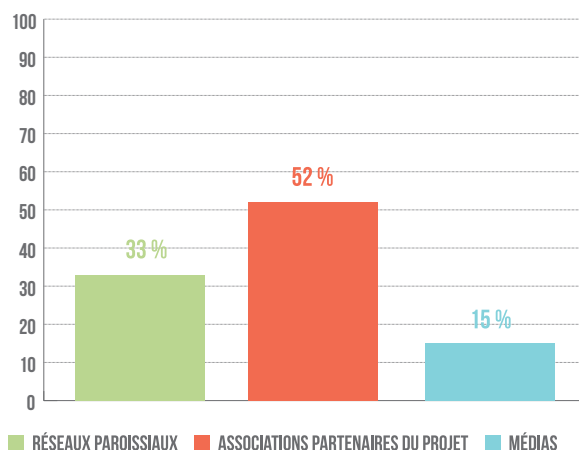
**Sur la base de ton expérience, quels conseils donnerais-tu aux futurs collectifs accueillants pour se préparer au mieux à l'accueil ? A quoi doivent-ils se préparer ?**

Le premier conseil serait de se tourner vers les paroisses, protestante ou catholique, car l'engagement d'accueil a été signé par leurs Eglises et on peut s'appuyer sur un réseau déjà existant. En lien avec elles, organiser une réunion d'information ouverte à tous sur le projet. Il est intéressant d'y faire témoigner des personnes déjà engagées dans le projet ailleurs. Enfin, présenter les différents modes de participation pour que chacun prenne sa place et commence en petites équipes à se préparer (vie quotidienne, logement, comptabilité, apprentissage du Français, etc.). Le second conseil est de prendre le temps en début de chaque réunion mensuelle, de se connaître et parfois de prendre un pot ensemble, c'est aussi un plaisir à partager que de se mettre en route ensemble !

### Comment les collectifs ont appris l'existence du projet ?

La grande majorité des répondants (85% - 23 collectifs d'accueil) a été informée de l'existence du projet par le biais d'une des organisations partenaires ou des réseaux paroissiaux. Quatre collectifs (15%) a indiqué avoir appris l'existence du projet par les médias.

#### COMMENT AVEZ-VOUS APPRIS L'EXISTENCE DU PROJET COULOIRS HUMANITAIRES?



## II. PRÉPARATION DE L'ACCUEIL

### Délai d'information avant l'arrivée des personnes accueillies

La mise en relation ainsi que la transmission d'information aux collectifs d'accueil et aux personnes en besoin de protection en provenance du Liban incombe aux associations partenaires au niveau national, en France et au Liban.

Compte tenu des incertitudes liées à la demande de visa auprès du Consulat de France à Beyrouth, de la délivrance du laissez-passer par les autorités libanaises mais également des réservations de vols dans le cadre du partenariat avec Air France, le moment où les collectifs d'accueil sont informés de l'arrivée des personnes varie. **54,5% des répondants (12 collectifs) ont été informés de l'arrivée des personnes entre deux et quatre semaines avant leur arrivée effective tandis que 27% (6 collectifs) ont été informés moins de 2 semaines avant leur arrivée.** Ces courts délais d'information peuvent être améliorés dans une certaine mesure mais il est également important de noter qu'une part d'incertitude demeure du fait des différentes variables nécessaires au voyage.

« Le temps écoulé entre l'appel lancé à notre association et l'arrivée des réfugiés a été de 7 mois. C'est trop long et cela peut démobiliser certains. Cela pose aussi un problème de conserver un logement vide pendant tout ce temps. Ensuite le faible délai entre l'annonce de l'arrivée des réfugiés et leur arrivée en France ne laisse que très peu de temps pour s'organiser surtout au niveau du logement. »

Un collectif en Bretagne

« Nous avons travaillé dans l'urgence pour cet accueil. Les volontaires se sont réunis pour la première fois en février 2018 et l'accueil s'est précipité pour le mois de mai. Nous avons fait le choix de ne pas repousser l'arrivée de la famille. Ce travail dans l'urgence, qui s'est finalement bien passé, nous a réellement permis de souder le collectif. Nous avons beaucoup été aidé par la Pastorale des Migrants pour cela ! »

Un collectif en Bourgogne-Franche-Comté

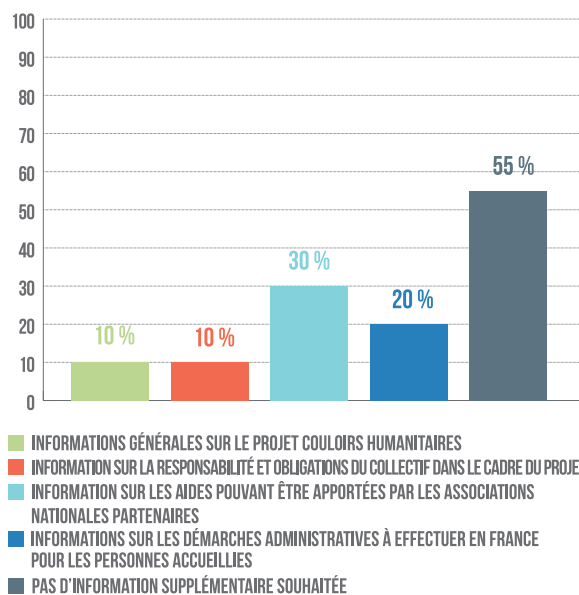
### Informations transmises au collectif d'accueil

#### Informations sur le fonctionnement du projet

Afin d'améliorer le niveau d'information fourni aux collectifs d'accueil, l'une des questions de l'enquête les interrogeait sur les informations supplémentaires qu'ils estiment utiles de recevoir en amont de leur engagement dans le projet. Près de la moitié des répondants (11 collectifs) a indiqué ne pas souhaiter d'information complémentaire que celles reçues en amont de leur engagement dans le projet. Un collectif de la région Nouvelle Aquitaine ayant déjà eu des expériences d'accueil de personnes réfugiées a témoigné du fait que « les informations et le soutien de couloirs humanitaires sont très efficaces et facilitent l'accueil ».

9 collectifs ont indiqué qu'ils auraient souhaité davantage d'informations avant de s'engager dans le projet, notamment sur différents aspects de l'accueil.

#### QUELLES INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES CONCERNANT LE FONCTIONNEMENT DU PROJET COULOIRS HUMANITAIRES AURIEZ VOUS AIMÉ RECEVOIR AVANT L'ACCUEIL DES PERSONNES ACCUEILLIES?



#### Informations sur les familles accueillies

Concernant les informations sur les personnes en besoin de protection en provenance du Liban, la moitié des répondants (12 collectifs) ne trouve pas

“ Le collectif pensait que l’administratif serait moins chronophage, que nous aurions le temps de nous consacrer davantage à l’accueil fraternel et à la convivialité. Il est important qu’il y ait une personne relais au national pour l’accompagnement. ”

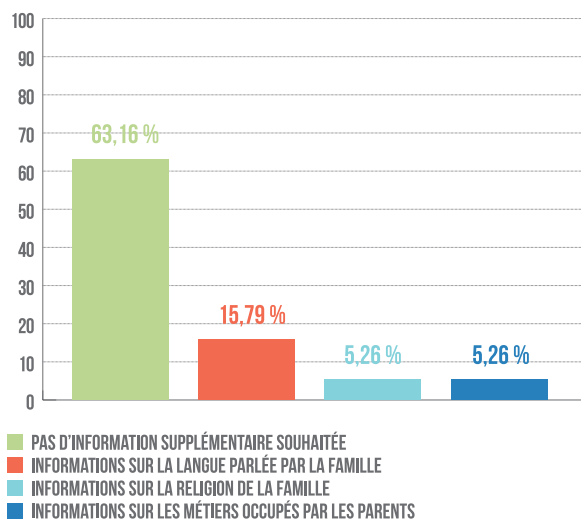
Un collectif de Centre Val-de-Loire

nécessaire d’avoir des informations complémentaires tandis que d’autres auraient apprécié recevoir davantage d’informations sur les besoins spécifiques des personnes accueillies. Un répondant a valorisé la possibilité d’être en contact avec les futures personnes accueillies par téléphone avant leur arrivée tandis qu’un autre a regretté que cette prise de contact n’ait pu être mise en place.

“ Nous aurions aimé connaître un peu à l’avance le prénom des personnes et avoir un contact téléphone ou mail pour s’échanger des messages et des photos des accueillants et des accueillis. ”

Un collectif de Bretagne.

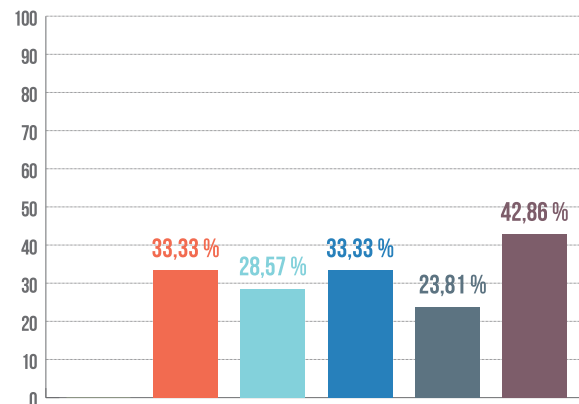
**QUELLES INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES CONCERNANT LES FAMILLES ACCUEILLIES AURIEZ-VOUS SOUHAITÉ RECEVOIR ?**



**Informations transmises aux personnes accueillies**

Afin d’améliorer le niveau d’information des différentes personnes engagées dans le projet, **les collectifs d’accueil ont exprimé clairement (57% - 12 collectifs) la nécessité pour les personnes accueillies de recevoir davantage d’information.** Selon les collectifs d’accueil, ces informations supplémentaires devraient porter sur leur lieu d’accueil en France et les conditions de logement, le rôle du collectif d’accueil ainsi que sur les démarches administratives en France.

**QUELLES INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES DEVRAIENT, SELON VOUS, ÊTRE FOURNIES AUX FAMILLES AVANT LEUR DÉPART DU LIBAN POUR LA FRANCE ?**



- INFORMATIONS GÉNÉRALES SUR LE PROJET COULOIRS HUMANITAIRES
- INFORMATION SUR LE RÔLE ET LA NATURE DU COLLECTIF BÉNÉVOLE
- INFORMATIONS SUR LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES À EFFECTUER EN FRANCE
- INFORMATION SUR LE LIEU D'ACCUEIL (RURAL, URBAIN, ETC.) ET LE LOGEMENT D'ACCUEIL
- INFORMATIONS SOCIO-CULTURELLES SUR LA VIE EN FRANCE
- PAS D'INFORMATION SUPPLÉMENTAIRE NÉCESSAIRE

“ Mieux prévenir les arrivants du contexte ville ou village provincial dans lequel ils vont être accueillis. Bien leur expliquer que nous ne sommes pas des représentants de l’État et que nous n’avons que nos propres moyens familiaux, financiers, etc. pour faire face à leurs besoins. ”

Un collectif d’accueil en Bourgogne Franche Comté

“ Il faudrait mieux informer les familles avant qu’elles partent. Déjà qu’ils commencent à apprendre la langue - il faudrait qu’il y ait des cours de français déjà au Liban, pour se repérer et être moins perdus lorsqu’ils arrivent. ”

Un collectif en Bourgogne-Franche-Comté

**III. LE SOUTIEN APPORTÉ PAR LE COLLECTIF D'ACCUEIL ET LES PARTENAIRES**

Cette partie fait écho aux réponses des familles accueillies quant aux acteurs mobilisés dans leur installation en France dans la partie 3.4. En effet, comme souligné dès l’introduction, les collectifs d’accueil jouent un rôle essentiel dans le projet Couloirs Humanitaires puisque leur mobilisation et la mise à disposition d’un hébergement conditionnent la délivrance du visa D par le consulat. Bien plus, les collectifs assurent un accueil chaleureux et fraternel facilitant l’installation des personnes accueillies.

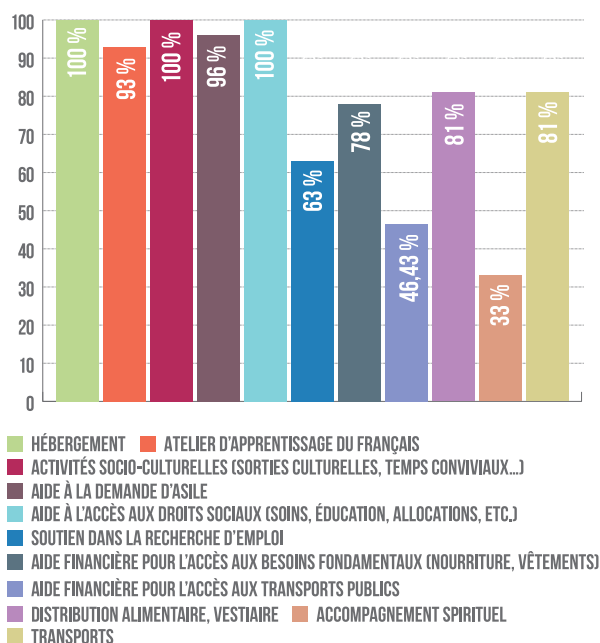
Cependant, sur de nombreux aspects le partenariat avec les dispositifs publics et les autres associations est essentiel pour les personnes accueillies mais aussi pour les collectifs. Ainsi, l’accompagnement administratif en tant que tel doit être étroitement coordonné avec l’accompagnement social par la PADA, la plateforme

d'accueil pour demandeur d'asile, de même que l'accès à certaines prestations doit être coordonné avec les organismes compétents. Ce partenariat avec les acteurs locaux doit permettre au collectif d'accueil d'assurer au mieux leur mission d'accueil chaleureux sans être parasités par d'autres considérations, sans s'épuiser ni se substituer à d'autres acteurs dont relèvent certaines missions. Elle doit également permettre un dialogue fécond entre acteurs complémentaires.

**Le soutien apporté par les collectifs d'accueil**

La grande majorité des collectifs d'accueil a répondu apporté son soutien aux personnes accueillies sur la quasi-totalité des aspects de leur installation en France et principalement les activités socio-culturelles, la procédure de demande d'asile, l'accès aux droits sociaux, l'hébergement et l'apprentissage du français.

**QUELLES ACTIONS SONT-ELLES MENÉES PAR LE COLLECTIF POUR LES PERSONNES ACCUEILLIES DANS LE CADRE DU PROJET COULOIRS HUMANITAIRES?**



L'ensemble des collectifs d'accueil (27 collectifs) organisent des activités socio-culturelles avec les personnes accueillies. Un des collectifs d'accueil témoigne avoir de bonnes relations de voisinage avec la famille accueillie, avec qui ils peuvent partager des moments chaque semaine. Un autre collectif a organisé une fête de quartier peu après leur arrivée pour accueillir la famille dans la communauté et un autre encore a mis en relation les personnes accueillies avec d'autres personnes exilées vivant à proximité.

De même, l'ensemble des collectifs accompagnent les personnes dans l'accès aux droits sociaux ainsi qu'aux dispositifs de soins et à l'école. A l'exception d'un collectif, ils les accompagnent également tous dans la demande d'asile. Ces réponses interrogent

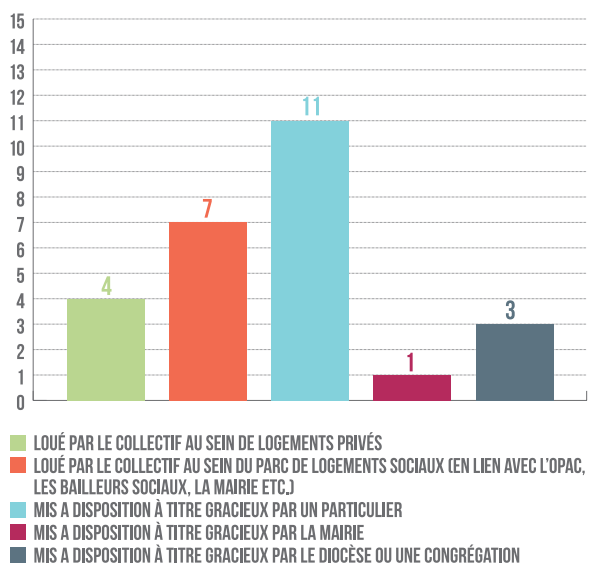
sur le niveau de coopération avec les services de la PADA, normalement en charge de ces missions. Les collectifs orientent-ils vers la PADA qui réalise ensuite cet accompagnement ou assument-ils entièrement ces missions ? Les questions suivantes nous permettront d'affiner notre analyse.

Enfin, tous les collectifs d'accueil indiquent également assurer l'hébergement des personnes accueillies. L'hébergement est souvent le coût principal supporté par les collectifs d'accueil. Ceci étant, celui-ci dépend de la localisation, de la taille et de la nature de l'hébergement que les collectifs mobilisent pour les personnes accueillies.

**Hébergement**

Du point de vue du type d'hébergement mis à disposition des personnes accueillies, **58% des collectifs d'accueil (15 collectifs) ont mobilisé des hébergements mis à disposition à titre gracieux**, soit par des particuliers (11 collectifs), par la mairie (1 collectif) ou par une congrégation ou un diocèse (3 collectifs). Parmi les répondants, un collectif a indiqué que l'hébergement est désormais, environ 10 mois après l'accueil de la famille accueillie, directement loué par cette famille depuis qu'elle reçoit les aides personnalisées au logement (APL). **Le second groupe significatif de collectifs (42% - 11 collectifs) ont accueillis les personnes en besoin de protection dans des logements loués soit dans le parc social soit dans le parc privé.**

**QUEL TYPE DE LOGEMENT AVEZ VOUS MOBILISÉ POUR L'HÉBERGEMENT DES PERSONNES?**

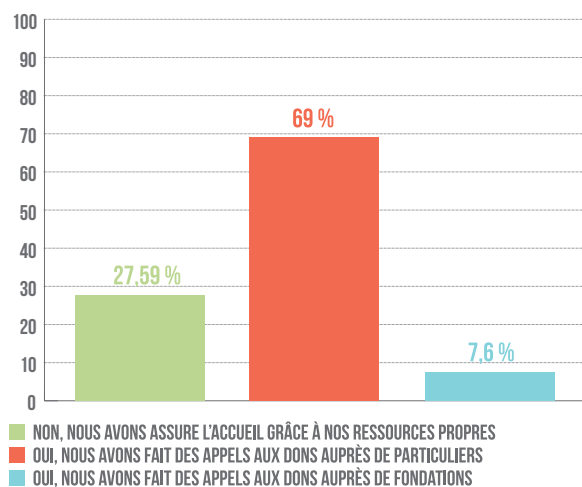


**Capacité financière**

Il est essentiel à la stabilité des accueils que les collectifs aient les ressources suffisantes pour assurer l'hébergement et l'accompagnement des personnes accueillies durant environ 12 mois, la durée moyenne estimée par le partenaire sur la base de leurs expériences passées

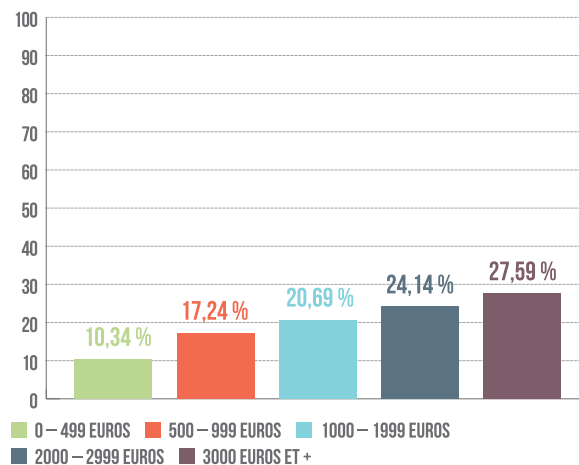
pour permettre le rattachement au droit commun. Le niveau d'engagement financier dépend considérablement d'un accueil à un autre en fonction de nombreuses variables telles que la taille de la famille, les conditions d'hébergement ou encore la localisation de l'accueil. **Plus des trois quarts des répondants (77% -20 collectifs) ont indiqué avoir fait appel aux dons avant l'accueil des personnes en provenance du Liban, que ces dons proviennent de particuliers ou de fondations.**

**AVEZ-VOUS RÉALISÉ DES APPELS À DONS POUR FINANCER L'ACCUEIL DANS LE CADRE DU PROJET COULOIRS HUMANITAIRES?**



Durant les 3 premiers mois d'accueil dans le cadre du projet Couloirs Humanitaires, **28% des collectifs (7 répondants) ont mobilisé plus de 3 000€ . Cependant la contribution médiane se situe autour de 2000 euros.** Le graphique ci-après détaille les montants mobilisés par l'ensemble des collectifs accueillants :

**QUELLE SOMME APPROXIMATIVE AVEZ-VOUS MOBILISÉE POUR ASSURER L'ACCOMPAGNEMENT DE LA FAMILLE DURANT LES TROIS PREMIERS MOIS D'ACCUEIL?**



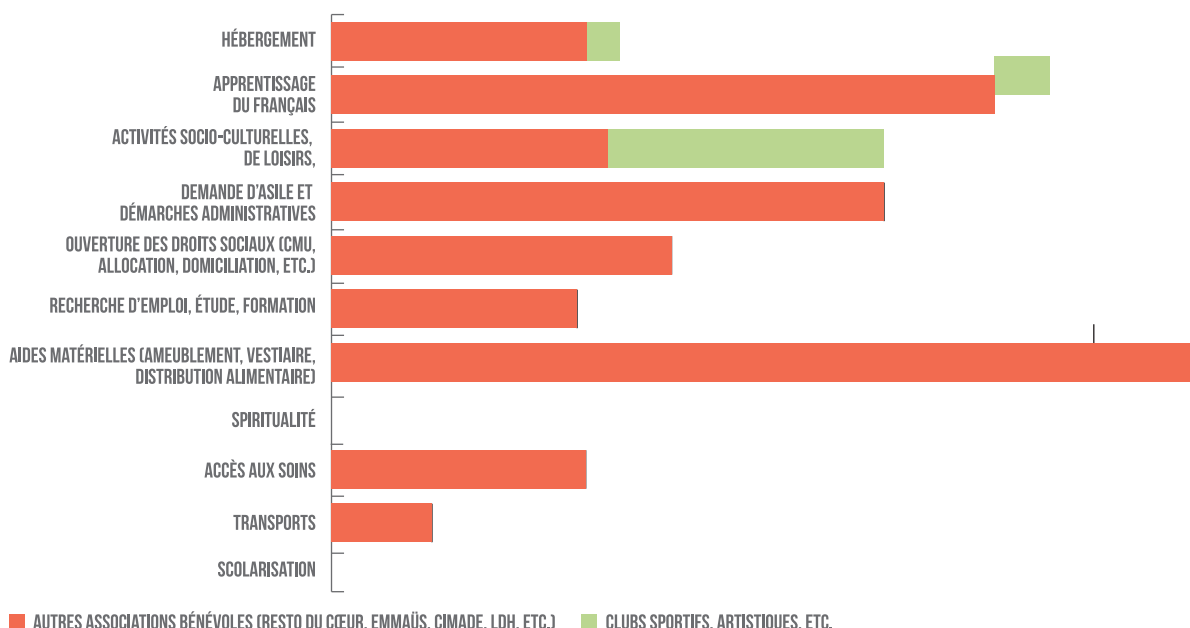
**Partenariats**

Nous pouvons distinguer deux types d'acteurs au niveau local : les associations de la société civile, majoritairement bénévoles et financées de manière autonome, et les organismes publics et structures d'accompagnement financés par l'État qu'il s'agisse d'associations gestionnaires dédiées aux demandeurs d'asile (PADA, CADA, etc.) ou non (CCAS, mission locale, etc.).

L'enquête montre que plus de la moitié des collectifs collabore avec les acteurs de la société civile sur quatre aspects principaux de l'accueil :

- ▶ le soutien matériel (ameublement, vestiaire, aide alimentaire)
- ▶ l'apprentissage du français
- ▶ le soutien administratif
- ▶ les activités culturelles

**POUR QUEL TYPE D'ACTIVITÉ VOUS ARTICULEZ VOUS AVEC D'AUTRES ACTEURS ASSOCIATIFS?**



Les collectifs d'accueil évaluent en majorité positivement leur relation avec les associations locales et ont partagé quelques bonnes pratiques :

« Nous avons un maillage très fort. Nous sommes en lien avec l'association locale CALADE -Centre Socioculturel, une épicerie solidaire communale Le Maillon, les restos du Cœur, la Cimade pour le dossier OFPRA., le Lions Club pour l'aide financière et d'autres collectifs voisins pour des prêts financiers. »

Un collectif d'accueil en Bourgogne-Franche-Comté.

« Nous apprécions le partenariat avec des associations qui proposent du bénévolat aux personnes accueillies : par exemple association de réparation de vélos, l'association Pain contre la Faim, etc. »

Un collectif d'accueil en Bretagne.

« Nous contactons toutes les associations nationales ou locales présentes sur notre région et nous avons en général un bon accueil et des accords en fonction des spécificités de chacune. »

Un collectif d'accueil en Auvergne-Rhône-Alpes.

« Nous rencontrons des difficultés à intégrer les personnes de la famille en tant que bénévoles dans les associations car il y a des réticences parce que la situation de la famille n'est pas simple et qu'ils ne maîtrisent pas parfaitement le français. »

Un collectif en Centre Val-de-Loire

« Avec l'association de foot, il y a eu des réflexions désagréables, par ce fait le papa ne veut plus aller aux entraînements de foot. Il s'y sent mal accueilli... »

Un collectif en Bourgogne-Franche-Comté

« Les engagements pris par la fratrie accueillie ne sont pas toujours tenus et mettent le collectif en porte-à-faux par rapport à ces partenaires. »

Un collectif d'accueil de Provence Alpes Côte d'Azur

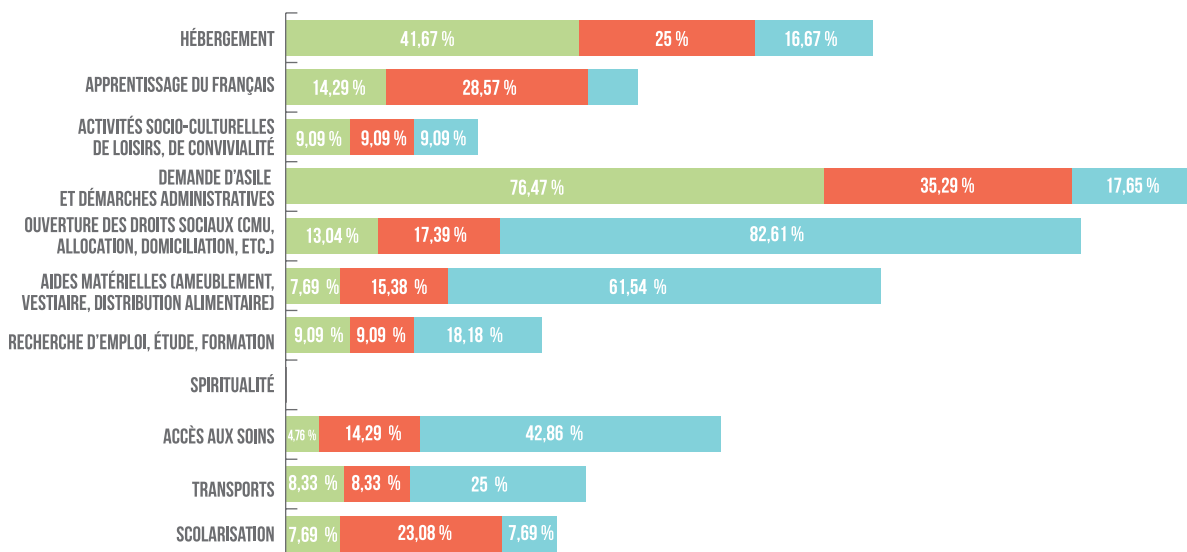
« L'apprentissage de la langue française n'est pas suffisamment ajusté aux besoins des participants. Il y a un manque de coordination entre les différentes propositions »

Un collectif d'accueil en Bretagne

Interrogés sur les difficultés rencontrées avec les partenaires associatifs, 6 collectifs (27%) ont partagé des difficultés et quatre collectifs ont témoigné du manque de compréhension de la situation et des attentes entre personnes accueillies et associations.

Par ailleurs, en matière de partenariat entre les collectifs d'accueil, les personnes accueillies et les organismes publics et structures d'accompagnements financés par l'État, plusieurs de ces partenariats devraient être effectifs car inscrits dans le droit à l'instar de l'accompagnement sur la demande d'asile, relevant de la responsabilité des PADA. Le graphique suivant illustre les partenariats tissés par les collectifs d'accueils avec les structures financées par l'État et les organismes publics.

AVEC QUELS ACTEURS PUBLICS ÊTES VOUS EN LIEN ET SUR QUELS ASPECTS DE L'ACCUEIL DES FAMILLES?



■ ASSOCIATIONS DÉDIÉES À L'ACCOMPAGNEMENT DES DEMANDEURS D'ASILE ET RÉFUGIÉS (PADA, CPH, CADA, HUDA)  
 ■ STRUCTURES PUBLIQUES D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DE DROIT COMMUN (CCAS, MISSION LOCALE ETC.) ■ ORGANISMES PUBLICS (CAAF, PÔLE EMPLOI ETC.)



“ Nous sommes freinés ou/et retardés par la longueur d'obtention du statut officiel... parfois une mauvaise information des personnels concernés : nous nous sommes entendu dire plusieurs fois que nous en savions plus qu'eux ! »

Un collectif d'accueil en Auvergne Rhône-Alpes

“Les délais ne sont pas précisés et ne sont pas respectés. Il faut sans cesse renouveler les demandes et faire rectifier des erreurs.”

Un collectif d'accueil de Bourgogne-France-Comté

Au moins deux tiers des collectifs collaborent avec les structures financées par l'État et les organismes publics sur 3 aspects, ce qui complètent la perception des personnes exilées exprimées dans la partie 3.4 : 1. la procédure d'asile et les démarches administratives ; 2. l'accès aux droits sociaux (prestations sociales, couverture médicale, ...) ; 3. l'accès aux soins.

“ La CCAS de la commune n'a pas semblé intéressé par la présentation de notre association, ne nous apporte aucune aide ni conseil et a eu certaines attitudes de rejet avec les familles qui se sont adressées directement à lui. Très faible mobilisation de la municipalité sauf certains de ses membres à titre individuel. »

Un collectif d'accueil d'Occitanie

“Nous n'avons pas eu d'aide municipale par crainte du maire de la commune de déclencher des tensions au sein de la population dans laquelle 40% de personnes votent FN. Mais par contre, après plusieurs mois d'accueil, nous avons reçu une proposition de mise à disposition d'un logement social appartenant à la commune.”

Un collectif d'accueil d'Occitanie

“Nous avons rencontré des difficultés à avoir un rendez-vous et un correspondant à la CAF et à Pôle Emploi ”

Un collectif d'accueil de Bourgogne Franche-Comté

“Il est très difficile de joindre la PADA et le CADA qui sont qualifiés dans l'accompagnement”.

Un collectif d'Occitanie

“Il y a des difficultés avec l'OFII qui ne communique aucun papier aux personnes. Par exemple, pour obtenir le RSA, les personnes avaient besoin des relevés de compte de l'OFII. Or l'OFII n'en remet pas alors que la CAF en demande. Ils n'avaient pas de RSA et plus l'ADA, ils n'osaient pas demander de l'argent. Il faut donc une association derrière eux pour les aider mais aussi avec des ressources pour les aider concrètement.”

Un collectif d'accueil en Nouvelle Aquitaine

Plusieurs collectifs ont partagé des expériences positives de partenariat avec les structures publiques financées par l'État, les associations financées par l'État et les organismes publics. Un collectif a par exemple souligné l'accueil très chaleureux réservé aux élèves accueillis par l'équipe de professeurs à l'école publique. Un autre collectif a également noté le soutien de la municipalité dans l'accueil d'un jeune enfant au sein de la crèche municipale. Le collectif de la région Centre - Val de Loire a évoqué le grand soutien apporté par l'hôpital et les services d'urgence mobilisés dès l'arrivée des personnes accueillies en France. Un dernier collectif a également expliqué : « Nous apprécions le partenariat avec le pôle habitat social de notre métropole qui a permis d'obtenir un logement à loyer très modéré. ».

Interrogés sur les difficultés rencontrées dans le partenariat avec les services publics et les dispositifs financés par l'État 72% des répondants soit 16 collectifs ont partagé des difficultés. La difficulté la plus fréquemment rencontrée est la durée et les retards dans les démarches.

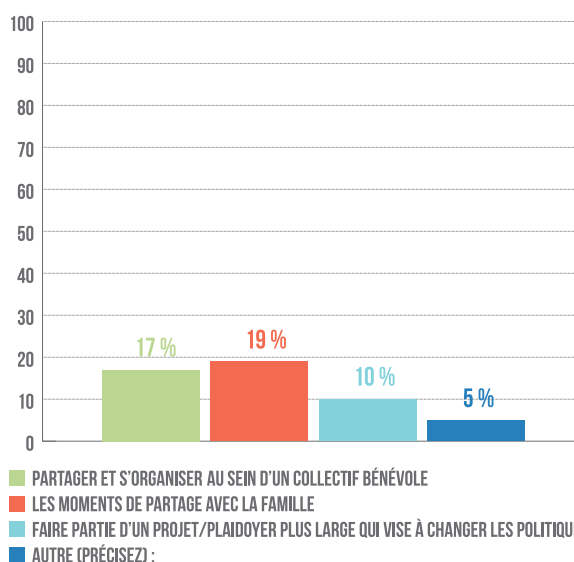
Une autre difficulté rencontrée par plusieurs collectifs réside dans l'accès à un accompagnement social et administratif de la part des travailleurs sociaux de la municipalité, des dispositifs publics spécialisés ou non dans l'accompagnement des demandeurs d'asile.

#### IV. ÉVALUATION DU PROJET : BONNES PRATIQUES ET DIFFICULTÉS

##### Aspects positifs du projet

Les aspects les plus positifs du projet relevés par les collectifs d'accueils sont clairement les moments de partage avec la famille accueillie et le fait de partager et de s'organiser au sein d'un collectif bé-

QUEL EST À CE STADE L'ASPECT LE PLUS POSITIF DE L'ACCUEIL DANS LE CADRE DU PROJET COULOIRS HUMANITAIRES ? (PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)



névole. En complément, deux collectifs ont ajouté que l'aspect le plus positif du projet selon eux était le sentiment d'avoir apporté la sécurité aux personnes accueillies et notamment aux enfants.

“Fédérer et organiser, à l'échelon local, des personnes de tous bords politiques, croyants ou athés réunis dans un même but. Cette diversité est source de richesse et «fait des miracles». Les rencontres régulières que nous organisons sous forme de pique-niques entre réfugiés/demandeurs d'asile en invitant des membres des collectifs voisins sont d'une grande richesse. Les échanges entre les familles émigrées, Syriens, Irakiens, Russes, Tchétchènes sont très positifs”

Un collectif d'accueil en Occitanie

“Partager et s'organiser au sein d'un collectif bénévole: travailler à plusieurs sur un projet collectif positif, fraternel, découvrir des habitants inconnus du village, prendre conscience des difficultés vécues par d'autres familles du village et développer d'autres solidarités, recréer du lien social intergénérationnel dans le village. Les moments de partage avec la famille: s'ouvrir à la différence, essayer de se mettre à la place de l'autre compte tenu de son parcours, devenir plus tolérant, partager la joie liée à de nouveaux apprentissages (vélo) ou à des progrès ou des acquis (statut de réfugié), partager les plats de chacun, les coutumes...”

Un collectif d'accueil en Occitanie

“Nous avons créé du lien dans notre cité. Des personnes d'horizons divers se sont rencontrées. Nous avons appris la patience face à l'accueil. Nous faisons des échanges culinaires, la maman apprend à certains à cuisiner des plats de son pays. La famille est très heureuse quand nous essayons d'apprendre certains termes arabes. Ce sont de moments de complicité”.

Un collectif d'accueil en Bourgogne Franche-Comté

“La satisfaction d'avoir le sentiment d'être utile et la richesse de la relation avec des gens ayant une autre culture, d'autres habitudes, une religion un peu différente.”

Un collectif d'accueil en Provence Alpes Côte d'Azur

“L'accueil de cette famille nous permet de prendre conscience un peu plus de la réalité du vécu des réfugiés. Ce qui m'a impressionnée, c'est la confiance qui s'est très vite établie entre les accueillants et accueillis.”

Un collectif d'accueil en Bretagne

Un autre élément important exprimé par les collectifs d'accueil est le sentiment d'apporter une aide concrète pour aider les personnes en exil.

“Cela nous permet d'envisager de façon différente la question des migrants et réfugiés en France. Nous avons le sentiment de pouvoir même à très faible échelle contribuer à faire accepter l'idée d'accueil dans un environnement pas toujours favorable...”

Un collectif d'accueil en Ile de France

“Ce qui est désormais important, ce que cela nous a permis, c'est d'être cohérent entre sa pensée, son discours et ses actes, se sentir acteur, montrer à nos enfants que c'est possible de faire”.

Un collectif en Auvergne Rhône Alpes

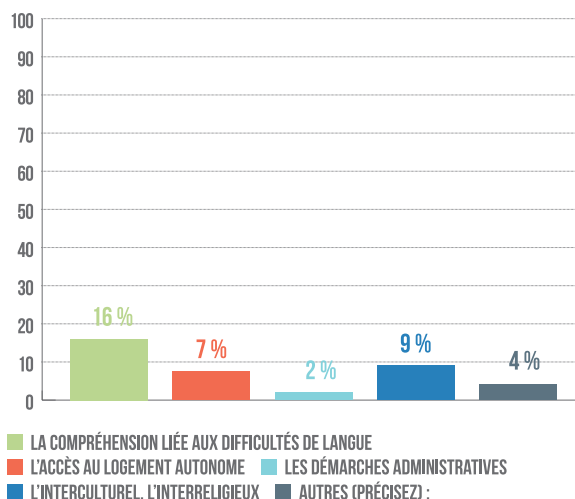
“Les couloirs humanitaires nous ont permis d'accueillir une famille sans l'aval de nos élus qui étaient hostiles à l'accueil.”

Un collectif d'accueil en Bourgogne - Franche Comté

Difficultés

Interrogés sur les difficultés qu'ils rencontrent au quotidien, une large majorité de collectifs a mis en avant les difficultés liées à la langue. Les deux autres difficultés principales auxquelles sont confrontés les collectifs sont les démarches administratives et l'accès au logement. Plusieurs collectifs d'accueil ont évoqué les difficultés liées aux aspects interculturels et interreligieux.

QUEL EST À CE STADE L'ÉLÉMENT LE PLUS COMPLIQUÉ DE L'ACCUEIL DANS LE CADRE DU PROJET COULOIRS HUMANITAIRES ? (PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)



“Demande de papiers déjà remis, obligation de se déplacer maintes et maintes fois parce que l'information donnée n'était pas complète etc. Les démarches administratives demandent beaucoup de temps, d'énergie, de patience!”

Un collectif en Occitanie

“ Les démarches administratives sont épuisantes. Nous aimerions que vous défendiez un accord entre l'État et les partenaires du projet garantissant l'accompagnement des personnes accueillies par un travailleur social dès l'arrivée des personnes ».

#### Un collectif de Bourgogne-Franche-Comté

“L'accès au logement autonome est très difficile en particulier dans la région parisienne où les loyers du secteur privé sont très élevés et où la liste d'attente pour un logement social est très longue. Il est difficile de faire vivre des personnes sans ressources dans un environnement où la vie est très chère.”

#### Un collectif en Ile-de-France

“ Les aspects interculturels comme le fait de refuser de serrer la main sont perçus comme des barrières empêchant le collectif et la famille de créer un lien. La période du Ramadan a été très difficile car la famille a été totalement engagée et a repoussé tout autre type d'activité. Même si globalement l'expérience d'accueil d'une famille est positive, cela a été un vrai test pour les membres du collectif qui ne se sont pas sentis prêts ainsi que pour la famille accueillie qui a dû ressentir la même chose.”

#### Un collectif d'accueil en Bourgogne-Franche-Comté

“ C'est très dommage que les cours de français de l'OFII ne soient pas donnés dès l'arrivée en France. L'attente du statut de réfugié leur fait perdre beaucoup de temps ce qui ralentit d'autant l'intégration et la possibilité ensuite de trouver un emploi. Ce serait pourtant le moment idéal puisqu'ils n'ont pas le droit de travailler pendant cette phase d'attente du statut.”

#### Un collectif d'accueil en Bretagne

“La difficulté de parler français pour la famille accueillie complexifie toute la vie quotidienne. Les nuances de notre langue sont très complexes et difficiles à saisir. Nous sommes régulièrement obligés de passer par l'anglais. ”

#### Un collectif d'accueil en région Provence-Alpes - Côte d'Azur

## TÉMOIGNAGE DE VICTOR BRUNIER,

### CHARGÉ D'ANIMATION AU SECOURS CATHOLIQUE

Référent sur les dimensions interculturelles et interreligieuses qui a animé un week-end de relecture et de sensibilisation sur ce thème avec trois collectifs et les familles syriennes accueillies.

#### Peux-tu nous expliquer pourquoi la sensibilité aux enjeux interculturels est essentielle dans un projet comme le projet couloirs humanitaires?

Chaque bénévole, chaque famille accompagnée a son propre parcours, sa propre histoire et on ne peut s'arrêter à des considérations générales, des stéréotypes ou des hypothèses liées uniquement à ce que l'on projette de la culture de l'autre. Or, le projet ne peut pas réussir sans faire avec l'autre, celui qui est différent de moi. Il faut donc toujours chercher à le rencontrer et à comprendre sa logique, sa spécificité. Ça ne voudra pas dire qu'on est d'accord. On constate que le simple fait de se parler même lorsque l'on est en désaccord et malgré la barrière de la langue fait tomber bien des préjugés.

#### Sur la base du week end de relecture mené en Franche-Comté, aurais-tu un conseil à partager avec les familles accueillies et les collectifs accueillants qui n'ont pu participer à ce type d'événements ou qui réfléchissent à s'engager dans le projet ?

Dans le cadre du projet des couloirs humanitaires, prendre le temps de relire l'aventure ensemble entre bénévoles et les familles syriennes et irakiennes est capital pour avancer dans le projet et lui donner un nouveau souffle, pour renforcer la confiance réciproque. Ces moments sont d'autant plus riches qu'ils sont préparés tous ensemble et en particulier avec les familles syriennes. Quand la confiance est là, il faut vraiment susciter la communication et l'expression du non-dit, en prenant le temps de s'arrêter. Il est urgent de créer des espaces pour communiquer. Prenons le temps de partager aussi en quoi notre implication dans ce projet nous fait du bien. C'est édifiant.

L'ensemble des collectifs d'accueil indique encourager d'autres collectifs à s'engager dans le projet Couloirs Humanitaires. Deux d'entre eux complètent néanmoins leur réponse de points d'attention à destination de futurs collectifs :

“**“** *Oui, mais pas plus d'une famille à la fois car l'existence de notre association, quand elle a été connue, a donné lieu à des sollicitations et nous a amené à nous occuper de plusieurs cas existant déjà à l'échelon local que nous prenons maintenant en compte (CADA et autres).”*

Un collectif d'accueil en Occitanie

*“Oui mais... il faut prévoir l'accompagnement sur une très longue durée. Les personnes restent dépendantes très longtemps de l'association.”* ”

Un collectif en Auvergne-Rhône-Alpes

### **Pistes d'amélioration du projet de la part des partenaires nationaux**

L'un des rôles des partenaires nationaux du projet, à savoir la FEP, la FPF, la CSE, la CEF et le SCCF, est d'apporter un cadre et du soutien aux collectifs d'accueil. Les collectifs d'accueil ont été interrogés sur le soutien complémentaire qu'ils souhaiteraient recevoir de la part des organisations partenaires au niveau national.

36% des collectifs (8 répondants) ont indiqué qu'ils ne souhaitent pas de soutien supplémentaire et que les informations fournies étaient suffisantes. Néanmoins, l'enquête révèle que les collectifs d'accueil apprécieraient recevoir **davantage de soutien dans les démarches administratives et notamment dans les demandes d'asile (32% - 7 collectifs)**, concernant l'accès à un logement (9% - 2 collectifs), la formation interculturelle (13,5% - 3 collectifs) et le soutien financier (9% - 2 collectifs). En complément, un collectif indique

## TÉMOIGNAGE DE TARIK BELLEFQIH

### COORDINATEUR DU PÔLE NOUVELLE-AQUITAINE DES COULOIRS HUMANITAIRES POUR LA FEP

**Peux-tu décrire ton poste en général, et plus précisément ta mission au sein du projet Couloirs Humanitaires ?**

J'ai plusieurs missions dont : 1. Rechercher de nouveaux hébergeurs notamment auprès des instances religieuses, des acteurs du monde médiatique, politique, universitaire, associatif etc. ; 2. Fidéliser les hébergeurs et les former : déplacements fréquents et formations succinctes sur les grandes lignes des démarches administratives ; 3. Assister les hébergeurs et les collectifs qu'il s'agisse des questions juridiques, sociales ou administratives, mais également les questions d'interculturalité, de traductions, les médiations entre hébergeurs et hébergés, entre hébergeurs, les situations d'urgence (décohabitations etc.) ; 4. Créer des collectifs de bénévoles et les coordonner lorsque les hébergeurs ne peuvent pas accompagner administrativement les accueillis.

**Quels sont pour toi les éléments les plus essentiels et les plus décisifs pour motiver des citoyens et des citoyennes à accueillir dans le cadre de ce projet ?**

Il y a plusieurs éléments. Il faut bien insister sur la question financière et ne pas attendre la fin de l'entretien pour en parler et expliquer l'évolution dégressive du coût de l'accueil. Cela aide de citer un maximum d'exemples concrets d'accueil : situations émouvantes ou drôles et activités réalisées (ateliers culinaires par ex. etc.) afin que le futur hébergeur puisse se projeter. Par ailleurs, il ne faut pas éluder les difficultés qui peuvent se présenter mais insister corrélativement sur le soutien permanent du Pôle en donnant des exemples précis.

**Sur la base de ton expérience, quels conseils donnerais-tu aux futurs collectifs accueillants pour se préparer au mieux à l'accueil ?**

- ▶ Déterminer le rôle de chaque bénévole, afin d'éviter au maximum les tensions dans les collectifs ;
- ▶ Déterminer les droits et devoirs des accueillis : en d'autres termes, trouver le « juste milieu » entre la générosité et ce qui peut être raisonnablement accordé sans quoi des accueillis peuvent se retrouver dans une situation d'absence d'autonomie et d'exigence permanente ; ce « juste milieu » concerne également les questions d'interculturalité (« *faire un pas de chaque côté* »). Il est aussi important de rappeler que les hébergeurs / collectifs ont des moyens humains et financiers limités, qu'ils assureront le minimum pour vivre dignement mais qu'ils ne pourront pas répondre à toutes les demandes.
- ▶ Contacter le Pôle le plus rapidement possible en cas de tensions / incompréhensions ;
- ▶ Bien qu'il s'agisse d'un accueil citoyen, je pense que certaines règles des CADA devraient être conseillées par exemple la mise en place d'une participation financière à hauteur de 10 ou 15 % à partir du versement du RSA ;
- ▶ D'une manière plus pratique : proposer des missions de bénévolat aux accueillis en attendant l'obtention d'un statut afin d'accélérer leur insertion et leur permettre d'être « actif ».

également qu'il souhaiterait que le projet ait plus de visibilité sous l'impulsion des partenaires nationaux et permettent d'accueillir davantage de familles.

“ Nous avons besoin de retour d'expériences pour donner une idée des difficultés qui peuvent se présenter dans l'accueil et dans l'accompagnement de réfugiés au quotidien, car ce n'est quand même pas si simple et il faut le dire. On ne doit pas laisser les familles s'installer dans l'assistanat. On a affaire à des familles très préoccupées du sort de ceux qu'ils ont laissé derrière eux... Peut-être serait-il nécessaire de donner des conseils de travailleurs sociaux ou de psychologues. La générosité ne fait pas tout.”

Un collectif en région Occitanie

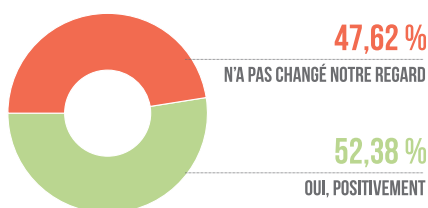
“ Dans notre département les collectifs communiquent beaucoup et partagent leurs expériences ce qui est très précieux. ”

Un collectif en Bourgogne-Franche-Comté

### Transformation

Interrogés sur les conséquences de leur engagement au sein du projet Couloirs Humanitaires sur leur perception des personnes migrantes, un peu plus de la moitié des répondants a indiqué que cette participation avait changé positivement leur regard.

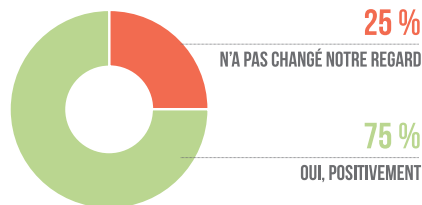
CONSIDÉREZ-VOUS QUE VOTRE EXPÉRIENCE D'ACCUEIL DES RÉFUGIÉS DANS LE CADRE DU PROJET COULOIRS HUMANITAIRES, A CHANGÉ VOTRE REGARD SUR LES PERSONNES AYANT VÉCU L'EXPÉRIENCE DE LA MIGRATION ?



Cette fois interrogés sur les conséquences de leur engagement au sein du projet sur la perception que leur entourage a des personnes migrantes, les trois quarts des répondants ont indiqué que cette participation a changé positivement leur regard.

Par ailleurs, les collectifs accueillants ont été interrogés sur les perspectives d'engagement futur auprès des personnes dans le besoin en dehors du cadre du projet Couloirs Humanitaires. **60% des collectifs (16 répondants) ont répondu qu'ils souhaitent s'engager auprès des personnes dans le besoin au-delà du projet Couloirs Humanitaires.** 62% de ces collectifs, 10 d'entre eux, étaient déjà engagés

CONSIDÉREZ-VOUS QUE VOTRE EXPÉRIENCE D'ACCUEIL DES RÉFUGIÉS DANS LE CADRE DU PROJET COULOIRS HUMANITAIRES, A CHANGÉ LE REGARD DE L'ENTOURAGE DU COLLECTIF SUR LES PERSONNES ÉTRANGÈRES ?



dans d'autres actions en dehors des couloirs humanitaires qu'ils prévoient de poursuivre. **Ceci étant, 6 collectifs souhaitant s'engager s'engageraient pour la première fois dans des actions auprès des personnes exclues.**

Parmi les répondants ayant indiqué qu'ils ne s'engageraient pas dans d'autres projets ou qui ne savaient pas s'ils allaient le faire, la raison principale exprimée par les collectifs est le fait que le projet Couloirs Humanitaires est un projet déjà très mobilisant.

“ Le travail avec la fratrie risque de prendre plusieurs années, nous avons donc le temps avant de nous interroger sur nos actions futures. ”

Un collectif en Provence-Alpes-Côte-d'Azur



# CHIFFRES CLÉS



## PROFIL DES PERSONNES ACCUEILLIES

**La majorité des personnes accueillies** dans le cadre du projet (67% - 14 familles) a vécu en dehors de son lieu de résidence habituel plus de trois ans avant de rejoindre la France. Avant de rejoindre le projet Couloirs Humanitaires, la moitié des familles accueillies (11 familles) avait tenté de quitter le Liban par d'autres moyens tels que la réinstallation, le projet Couloirs Humanitaires italien, les demandes de visa ou de manière irrégulière.



## PROFIL DES COLLECTIFS ACCUEILLANTS

**La majorité des collectifs d'accueil** (62% - 16 collectifs) compte plus de 15 membres et 35% des collectifs en comptent plus de 26. Près de 60% des collectifs (16 répondants) ont indiqué que leur collectif avait été spécialement créé pour accueillir dans le cadre du projet Couloirs Humanitaires.



## ACCOMPAGNEMENT FRATERNEL SOCIAL ET ADMINISTRATIF

**83 %** des répondants et leur famille soit 15 familles accueillies ont enregistré leur demande d'asile 15 jours après leur arrivée en France comme prévu dans le protocole signé avec les services de l'État. Parmi tous les répondants, près de la moitié n'a pas été entendu par l'OFPPA durant les trois premiers mois suivant leur arrivée en France contrairement à ce que prévoit le protocole encadrant le projet.

L'ensemble des collectifs d'accueil fournit l'hébergement, l'accompagnement dans l'accès aux droits, l'accompagnement administratif et organise des activités socio-culturelles. Cependant, au moins 81% des collectifs d'accueil coopèrent avec les organisations de la société civile (18), 59% des collectifs (13 répondants) collaborent avec des structures d'accompagnement social dédiées aux demandeurs d'asile financées par l'État.



## HÉBERGEMENT

**65 %** des familles accueillies (11 d'entre elles) ont exprimé leur satisfaction vis-à-vis des conditions d'hébergement en France. Certaines familles considèrent néanmoins leur logement ou la ville de résidence trop petite et certaines ont pointé le manque de transports en commun pour rejoindre l'école et les services de soins. Concernant les logements mobilisés pour les personnes accueillies, 58% des collectifs d'accueil (15 répondants) ont trouvé des logements mis à disposition à titre gracieux tandis que 42% d'entre eux (11 collectifs) louent un logement.



## ACTIVITÉS

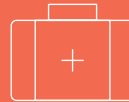
**Au jour de réponse au questionnaire**, aucun des répondants ni des membres de leur famille n'était engagé dans une activité rémunérée en France. C'est une conséquence des difficultés de langue mais également de l'interdiction d'accéder au marché du travail pour les demandeurs d'asile. Par ailleurs, la moitié des répondants (10 d'entre eux) a indiqué qu'eux-mêmes ou les membres de leur famille étaient engagés comme bénévoles au sein d'associations caritatives ou sportives.



## LANGUE ET FORMATION

**Le niveau de français** de la majorité des personnes accueillies dans le cadre du projet était basique ou nul au moment de l'arrivée en France. Après au moins trois mois passés en France, les compétences en français ont globalement augmenté d'un niveau, à basique ou intermédiaire.

36% des répondants ont indiqué que leurs enfants n'avaient pas ou avaient un accès limité à l'école au Liban. L'enquête montre que 67% des enfants en âge d'aller à l'école ont été immédiatement accueillis dans une classe à leur arrivée en France tandis que les autres enfants l'ont été au fil des mois.



## SANTÉ

**72 %** des répondants et leur famille (13 familles) n'avaient pas accès aux services médicaux gratuits au Liban ou en Syrie. Par contraste, presque tous les répondants ont indiqué avoir désormais accès aux services médicaux gratuits et 94% des répondants (17 personnes) a indiqué qu'eux-mêmes ou les membres de leur famille avaient déjà sollicité les services de soins depuis leur arrivée.



## LIEN ET CHANGEMENT DE REGARD

**28 %** des répondants (5 familles) vivent à proximité de membres de leur famille et un seul répondant a indiqué vivre à proximité de quelqu'un qu'il connaissait depuis son pays d'origine. En revanche, 22% des répondants vivent aujourd'hui à proximité de compatriotes rencontrés en France et 50% (10 familles) ont déclaré vivre à proximité d'amis rencontrés en France.

La moitié des collectifs accueillants (11 d'entre eux) ont indiqué que leur engagement au sein du projet Couloirs Humanitaires a changé positivement leur regard sur les personnes migrantes. Bien plus, les trois quarts des collectifs (15 d'entre eux) considèrent que leur engagement au sein du projet Couloirs Humanitaires a changé positivement le regard de leur entourage sur les personnes migrantes.

L'ensemble des collectifs d'accueil encourageraient d'autres collectifs à s'engager dans le cadre du projet Couloirs Humanitaires



# RECOMMANDATIONS

## PRÉPARATION EN AMONT ET EN AVAL DU DÉPART

### FOURNIR DES INFORMATIONS COMPLÈTES EN AMONT DU DÉPART ET UN SOUTIEN A L'ARRIVÉE EN FRANCE

Les personnes accueillies comme les collectifs accueillants souhaiteraient que les personnes aient davantage d'informations avant de quitter le Liban. Les personnes accueillies considèrent que les informations complémentaires fournies devraient porter sur le marché du travail et à la formation en France, les conditions d'hébergement et le lieu d'accueil, la culture française en général, les démarches administratives ainsi que sur le voyage en France. En plus de ces éléments, les collectifs d'accueil souhaiteraient que des informations complémentaires sur leur rôle soient fournies aux personnes accueillies.

### PROPOSER DES TEMPS DE RELECTURE INTERCULTURELS AUX PERSONNES ACCUEILLIES ET AUX COLLECTIFS ACCUEILLANTS

Les différences de culture, de langue, de croyance, de représentations mais également de postures entre collectifs d'accueil et personnes accueillies doublées de la proximité qu'implique le projet suscitent des questionnements et nécessitent des espaces de dialogue. Alors que le projet s'engage dans sa deuxième année, les associations partenaires doivent accompagner des temps de relecture et

d'échange interculturels et interreligieux afin de faciliter cette étape de chemin commun.

## ACCÈS AUX DROITS SOCIAUX

### ASSURER L'ACCÈS À UN ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET ADMINISTRATIF DE QUALITÉ

Bien que la majorité des personnes accueillies dans le cadre du projet Couloirs Humanitaires a réussi à ouvrir l'ensemble des droits rattachés au statut de demandeur d'asile et a pu mener à bien sa demande d'asile, cet accompagnement représente une tâche complexe, chronophage et stressante pour les collectifs d'accueil. Sur cet aspect, il est nécessaire de partager au ministère de l'Intérieur les besoins des collectifs et de solliciter la présence, sur les territoires, d'intervenants sociaux qualifiés et disponibles pour assurer l'accompagnement des personnes en demande d'asile.

### RESPECTER LES DÉLAIS FIXÉS PAR LE PROTOCOLE

La rapidité des procédures est un élément essentiel des projets de parrainage privé à l'image du projet Couloirs Humanitaires. En effet, tout retard dans les démarches repousse l'accès aux services de droits communs et à l'emploi ou à la formation dans le



cadre du CIR. Ce retard a également des conséquences financières pour les collectifs qui doivent donc faire face à des dépenses supplémentaires. Ainsi, lorsque les délais prévus dans le protocole ne peuvent être respectés, l'État devrait s'engager à fournir de l'aide dans l'accompagnement et l'hébergement des personnes accueillies.

### **PERMETTRE L'ACCÈS AUX ALLOCATIONS ET NOTAMMENT AU RSA DE MANIÈRE RETROACTIVE**

Comme l'enquête l'indique, une petite minorité de personnes accueillies a rencontré la CAF dans le cadre d'un rendez-vous des droits à son arrivée. Il est essentiel que les partenaires du projet insistent sur l'importance de solliciter ce rendez-vous à l'arrivée des personnes accueillies. En parallèle, il est important de discuter avec la CNAF des possibilités d'amélioration de la collaboration dans la mesure où plusieurs collectifs d'accueil ont rencontré des difficultés à obtenir des rendez-vous avec les CAF.

### **RESTAURER LA PART ADDITIONNELLE DE L'ADA AUX PERSONNES HÉBERGÉES SOLIDAIREMENT**

Les collectifs d'accueil sont très engagés financièrement dans le projet, parfois plus de 3 000 euros pour les seuls trois premiers mois d'accueil, surtout lorsqu'ils doivent louer un logement pour les personnes accueillies. Aussi, il est important que les personnes accueillies puissent être autonomes quant aux autres dépenses du quotidien. Pourtant, un récent décret vient supprimer la part additionnelle de l'ADA pour les demandeurs d'asile hébergés à titre gracieux. Ce décret va avoir un impact important sur les demandeurs d'asile mais aussi sur les personnes solidaires hébergeant des demandeurs d'asile, notamment dans le cadre du projet Couloirs Humanitaires. Aussi, il est essentiel de suspendre son application.

### **ASSURER UN ACCÈS RAPIDE AUX SOINS ET UNE PRISE EN CHARGE ADAPTÉE DANS CERTAINES SITUATIONS**

Étant donné que la majorité des personnes accueillies dans le cadre de ce projet présentent des vulnérabilités importantes, il est essentiel de garantir un accès rapide et gratuit au système de soins parfois même en amont de l'ouverture de la CMU. En outre, étant donné la vulnérabilité de ces personnes à l'instar des personnes en exil en général, l'accès à un accompagnement en santé psychologique au niveau local devrait être anticipé.

Par ailleurs, certaines situations particulières de vulnérabilités ou de handicap important nécessitent un hébergement et un accompagnement adaptés. Pour ces cas précis, l'État devrait accepter de prendre en

charge ces personnes dans des dispositifs publics dédiés tandis que les collectifs d'accueil pourraient assurer le soutien fraternel et émotionnel en complémentarité.

## **INSERTION**

### **AMÉLIORER L'ACCÈS AUX COURS DE FRANÇAIS, AU BÉNÉVOLAT, A LA FORMATION ET AU MARCHÉ DU TRAVAIL**

Comme pour l'ensemble des demandeurs d'asile, l'accès au marché du travail et à la formation de français dans le cadre du CIR dès l'enregistrement de la demande d'asile et non une fois une protection obtenue, faciliterait l'autonomie des personnes. Les partenaires du projet s'inscrivent pleinement dans cette demande.

En outre, certains demandeurs d'asile sont désireux de s'engager dans des activités de bénévolat. Cet engagement requiert une formation à la fois pour la structure accueillante et pour la personne qui s'y investit. Elle pourrait être proposée par les associations partenaires.

### **APPORTER DES INFORMATIONS ET DU SOUTIEN DANS LES DÉMARCHES DE REUNIFICATION FAMILIALE**

De nombreuses personnes accueillies dans le cadre du projet ont exprimé des inquiétudes très fortes à l'endroit de leurs proches toujours en Syrie, au Liban ou en Irak. Il est essentiel, pour les proches se trouvant toujours dans des zones de conflit mais aussi pour l'insertion des personnes accueillies, d'améliorer l'effectivité du droit à la réunification familiale en fournissant des informations sur cette procédure ainsi qu'un accompagnement dédié par des travailleurs sociaux professionnels. ■

# CONCLUSION

**L**e projet Couloirs Humanitaires présente trois objectifs liés : permettre à davantage de personnes en besoin de protection de trouver asile en sécurité, soutenir le développement d'une société accueillante et engagée auprès des personnes exilées, et faciliter l'intégration des personnes accueillies dans notre société.

Concernant le premier objectif, le projet Couloirs Humanitaires a permis à ce jour à 160 personnes de venir trouver asile en France de manière sécurisée, et ce, en complément des personnes venues dans le cadre des engagements de la France au titre de la réinstallation. L'enquête a montré que l'ensemble des collectifs conseillerait à d'autres personnes de s'engager dans ce projet. Ce résultat, couplé au fait que des nouveaux collectifs s'engagent chaque mois, montre que le projet Couloirs Humanitaires et plus largement le « parrainage privé », pourrait être formalisé définitivement comme une voie d'admission en France pour les personnes en besoin de protection.

Pour autant, l'enquête a également montré l'important engagement humain et financier que représente ce projet. Cet engagement humain et financier est encore accru lorsqu'il s'agit d'accueillir des personnes présentant des vulnérabilités fortes pour lesquelles l'hébergement et l'accompagnement doivent être adaptés. Pour cette raison, il est essentiel que le projet Couloirs Humanitaires, et plus largement le parrainage privé, soit une voie sûre et légale d'accès à l'asile formalisée mais qu'elle soit absolument complémentaire aux engagements de la France au titre de la réinstallation ainsi qu'aux autres programmes d'admissions humanitaires. Bien plus, il est aujourd'hui nécessaire que la possibilité d'être hébergé de manière privée ne conditionne pas la délivrance d'un visa D et les partenaires du projet défendent le droit à toute personne vulnérable en besoin de protection de chercher asile en application du droit international.

Concernant le second objectif, les résultats du questionnaire montrent que certaines personnes engagées dans le cadre du projet Couloirs Humanitaires sont récemment et nouvellement mobilisées auprès des exilés et qu'un tiers des collectifs d'accueil est composé exclusivement de personnes engagées pour la première fois auprès des personnes en exil. Nous avons aussi découvert que 75% des collectifs accueillants considèrent que le projet a changé positivement le regard de leur entourage sur les personnes migrantes.

Ces éléments positifs ont nécessité des efforts importants de la part des équipes du projet au Liban

et en France qui produisent des outils et apportent leur soutien, de la part des collectifs d'accueil qui sont profondément engagés en amont et durant l'accueil, de la part des personnes accueillies qui ont eu à faire face de manière concomitante à différents défis et notamment le dialogue avec la société d'accueil. Ces éléments positifs en matière de changement de regard et d'engagement résultent aussi de l'engagement des pouvoirs publics qui ont soutenu le protocole et ont donné, cette fois, un signal positif à l'engagement des volontaires auprès des réfugiés.

Néanmoins pour que le projet participe à la création d'une société accueillante plusieurs enjeux doivent être surmontés. Il est par exemple essentiel que l'accompagnement social et administratif ne parasite pas les moments fraternels, de rencontre et de convivialité. De même, il est nécessaire que les délais des démarches administratives soient tenus afin de ne pas entraver l'intégration rapide des personnes accueillies. Pour ces raisons, la mobilisation des services de l'État sur l'accompagnement des demandeurs d'asile et l'instruction de cette demande est essentielle.

Enfin, au regard de l'objectif d'aide à l'installation des personnes accueillies en France, si l'on s'attache à l'aide fournie par les collectifs d'accueil, l'enquête indique une amélioration du niveau de français des personnes accueillies ainsi que la création de liens puisque 50% des personnes accueillies déclarent avoir désormais des amis en France. Pourtant, sur cet aspect également, les collectifs accueillants comme les personnes accueillies regrettent qu'il soit nécessaire d'attendre l'obtention d'une protection internationale pour accéder à l'emploi et à la formation de français du CIR.

Dans un contexte de montée des gouvernements xénophobes en Europe et alors que les conflits armés et les violations des droits fondamentaux sont toujours en cours dans de nombreuses régions du monde, le projet Couloirs Humanitaires a permis à des collectifs locaux de s'engager concrètement auprès des personnes exilées. Il existe un enjeu fort à ce que les signataires du Protocole, État et associations partenaires, améliorent le fonctionnement du projet afin de soutenir une société civile qui souhaite accueillir les personnes ayant besoin d'être protégées.

Cette étude dégage des premiers éléments de conclusion, mais devra être complétée par une enquête finale, qui permettra un regard plus approfondi sur les résultats obtenus en matière d'intégration des familles et d'impact pour la société. ■

## ACRONYMES

**ADA** : allocation pour demandeur d'asile

**CADA**: Centre d'accueil pour demandeurs d'asile

**CAF** : Caisse d'allocation familiale

**CEF** : Conférence des Evêques de France

**CIR** : Contrat d'intégration républicain

**CMU** : Couverture maladie universelle

**CPAM**: Caisse primaire d'assurance maladie

**FEP** : Fédération de l'Entraide Protestante

**HCR** : Haut-Commissariat pour les Réfugiés

**OIM** : Organisation Internationale des Migrations

**OFII** : Office français de l'immigration et de l'intégration

**OFPRA** : Office français de protection des réfugiés et apatrides

**PADA** : Plateforme d'accueil pour demandeurs d'asile

**RSA** : Revenu de solidarité active

## POUR ALLER PLUS LOIN

**ICMC Europe, IOM, April 2018, Toward a private sponsorship model in France, disponible en ligne :**  
<http://www.resettlement.eu/sites/icmc/files/ERN%2B%20Private%20Sponsorship%20Feasibility%20Study%20-%20Towards%20a%20Private%20Sponsorship%20Model%20in%20France.pdf>

► **Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés, Septembre 2013 , Vers un nouveau départ : l'intégration des réfugiés en France, disponible en ligne :**  
<http://www.refworld.org/pdfid/523aefec4.pdf>

► **UNHCR, June 2017, UNHCR projected global Resettlement needs 2018, disponible en ligne :** <http://www.unhcr.org/protection/resettlement/593a88f27/unhcr-projected-global-resettlement-needs-2018.html>

**N'hésitez pas à solliciter les documents de présentation du projet et de soutien aux collectifs auprès des associations partenaires.**

**Rédaction** : Le questionnaire et le rapport ont été écrits par Juliette Delaplace et Radka Kristyna Chobotová du Secours Catholique- Caritas France

**Copyright** : Secours Catholique – Caritas France, 2018

**Photo de couverture** : Xavier Schwebel

**Nous souhaitons remercier sincèrement** les membres des collectifs d'accueil, les équipes des associations partenaires ainsi que les personnes exilées accueillies dans le cadre de ce projet qui ont accepté de partager avec nous leurs expériences. Sans leur contribution, cette étude et ce projet n'existeraient pas. Nous souhaitons aussi saluer l'investissement infatigable des bénévoles des associations partenaires du projet au niveau national qui œuvrent pour le projet depuis ses débuts. Et enfin, nous souhaitons remercier l'Ordre de Malte, qui nous a apporté une aide précieuse pour les demandes d'asile des personnes accueillies

Ce rapport propose une analyse des informations recueillies via des questionnaires en ligne et des échanges téléphoniques dans le cadre du projet pilote des couloirs humanitaires, mis en œuvre conjointement par cinq organisations chrétiennes à savoir : la Communauté de Sant'Egidio, la Fédération Protestante de France, la Fédération d'Entraide Protestante, la Conférence des Evêques de France et le Secours Catholique – Caritas France.

[WWW.SECOURS-CATHOLIQUE.ORG](http://WWW.SECOURS-CATHOLIQUE.ORG)

[WWW.FEP.ASSO.FR](http://WWW.FEP.ASSO.FR)

[HTTPS://EGLISE.CATHOLIQUE.FR/CONFERENCE-DES-EVEQUES-DE-FRANCE](https://EGLISE.CATHOLIQUE.FR/CONFERENCE-DES-EVEQUES-DE-FRANCE)

[WWW.SANTEGIDIO.FR](http://WWW.SANTEGIDIO.FR)

[WWW.PROTESTANTS.ORG](http://WWW.PROTESTANTS.ORG)