

L'ACCÈS À L'INFORMATION DES PERSONNES EXILÉES À PARIS



4 RÉSUMÉ

6 INTRODUCTION

7	CONTEXTE ET OBJECTIFS DE L'ENQUÊTE
1	MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE
12	BIAIS DE L'ENQUÊTE
14	PROFIL DES PERSONNES INTERROGÉES

18 L'ARRIVÉE EN ILE DE FRANCE

19	LES PREMIÈRES SOURCES D'INFORMATION
	La communauté
	Le 115
	Aller-vers
25	L'URGENCE : L'HÉBERGEMENT
29	LA COUVERTURE DES AUTRES BESOINS DE BASE
	L'accès à l'alimentation
	L'accès aux soins de santé physique et mentale
	Le rôle des accueils de jour

34 LA PROCÉDURE DE DEMANDE D'ASILE

35	S'INFORMER SUR LA DEMANDE D'ASILE
40	S'INFORMER PENDANT LA DEMANDE D'ASILE

44 LES SUPPORTS D'INFORMATION

45	LA BARRIÈRE DE LA LANGUE
47	LES GUIDES ET SUPPORTS D'INFORMATION
	Le support papier
	Les supports numériques

53 CONCLUSION

56 RECOMMANDATIONS

60	REMERCIEMENTS
61	BIBLIOGRAPHIE
62	ABRÉVIATIONS

Résumé

Cette enquête a été réalisée du 31 janvier au 10 mai 2022. Il en ressort que l'accès à l'information est essentiel pour pouvoir accéder à la procédure d'asile et répondre à des besoins vitaux, tels que l'alimentation et la santé. Les personnes interrogées soulèvent trois sources d'informations premières lorsqu'elles arrivent sur le territoire parisien :

— La communauté, entendue largement comme des personnes partageant des similitudes et source d'inégalités, en termes de niveau d'information ;

— Les écoutant-es du 115, majoritairement cité.es par les femmes et les familles interrogées ;

— Les dispositifs d'aller-vers - compris comme les dispositifs mobiles de distribution d'aide, d'information et d'orientation qui se rendent sur les lieux de vie et de rencontre des personnes exilées - et les accueils de jour.

Cependant, les personnes exilées font face à de nombreux obstacles. Premièrement, l'absence d'hébergement stable empêche de bénéficier de sources d'information fiables, et place les personnes dans des situations de précarité rendant difficile l'investissement dans des démarches administratives particulièrement longues et mal comprises. Cela peut également renforcer des problèmes de santé mentale préexistants et réduire leurs capacités à chercher l'information dont elles ont besoin et d'en avoir un usage autonome. Cette conséquence est accentuée non seulement par le manque d'informations sur l'accès aux dispositifs de soins mais également par l'insuffisance de ces dispositifs. De plus, la multiplicité des interlocuteur-rices et des lieux ainsi que le sous-dimensionnement du dispositif d'accueil entraînent des difficultés à appréhender le système et une confusion entre les différents acteurs institutionnels et associatifs. De fait, la complexité des procédures d'asile, notamment la « *procédure Dublin* », et les délais qui y sont associés, comme les trois mois de carence pour accéder à l'assurance maladie, limitent l'autonomie des personnes quant à la compréhension de ces informations. On observe en effet que les pratiques varient selon la situation des individus, les institutions, et les départements concernés.

L'analphabétisme et la barrière de la langue constituent en outre, un frein très important dans l'accès effectif à l'information, aux démarches administratives et aux services essentiels. Dans cette enquête il ressort que face à un taux d'analphabétisme élevé (30 %) et une maîtrise du français limitée (51 %) que le recours à des interprètes ou à des médiateur-ices n'est pas systématique.

Enfin, les outils d'information en support papier ne sont pas toujours compréhensibles ou utilisés du fait de la barrière linguistique et des trop grandes quantités d'information qu'ils contiennent. Ils sont mieux utilisés lorsque leur prise en main est accompagnée par une tierce personne aguerrie, ce qui n'est pas souvent le cas. Les supports numériques, audios ou vidéos, peuvent être utiles aux personnes ayant accès à internet, mais sont encore rares et très peu connus. De plus, même lorsque les personnes ont accès aux informations en format papier, la possession d'un téléphone et d'une connexion internet est indispensable pour obtenir l'entièreté des informations ou avoir effectivement accès au service recherché.

Suite à ces constats, une série de recommandations est proposée en fin de rapport, afin d'améliorer l'accès à l'information des personnes exilées.

INTRODUCTION



Contexte et objectifs de l'enquête

En France, informer les personnes exilées sur leurs droits et les procédures administratives est au cœur du mandat de plusieurs organisations et associations œuvrant auprès de ce public. En Île-de-France, cette mission repose principalement sur le déploiement de plusieurs dispositifs institutionnels et associatifs, comme ceux mis en place par les associations France terre d'asile et Watizat.

L'accès à l'information des personnes en demande d'asile est consacré juridiquement par le droit européen et français. Selon la directive européenne régissant les procédures d'octroi de la protection internationale, les Etats membres sont responsables de fournir les informations et formations adéquates pour les autorités susceptibles de recevoir les demandes d'asile afin de faciliter l'introduction de ces demandes¹. Plus directement, la directive prévoit que tou·tes les demandeur·ses « *sont informés, dans une langue qu'ils comprennent [...] de la procédure à suivre et de leurs droits et obligations au cours de la procédure* »². En outre, la directive européenne régissant, cette fois-ci, l'accueil des personnes demandant la protection internationale dispose que « *Les États membres garantissent que des informations sont fournies aux demandeurs sur les organisations ou les groupes de personnes qui assurent une assistance juridique spécifique et [...] susceptibles de les aider ou de les informer en ce qui concerne les conditions d'accueil dont ils peuvent bénéficier, y compris*

1 Directive 2013/32/UE du Parlement Européen et du Conseil du 26 juin 2013 relative à des procédures communes pour l'octroi et le retrait de la protection internationale, article 6 : « Les États membres veillent à ce que ces autres autorités qui sont susceptibles de recevoir des demandes de protection internationale, par exemple les services de police, des gardes-frontières, les autorités chargées de l'immigration et les agents des centres de rétention, disposent des informations pertinentes et à ce que leur personnel reçoive le niveau de formation nécessaire à l'accomplissement de leurs tâches et responsabilités, ainsi que des instructions, pour qu'ils puissent fournir aux demandeurs des informations permettant de savoir où et comment la demande de protection internationale peut être introduite. »

2 Directive 2013/32/UE du Parlement Européen et du Conseil du 26 juin 2013 relative à des procédures communes pour l'octroi et le retrait de la protection internationale, Article 12 « sont informés, dans une langue qu'ils comprennent ou dont il est raisonnable de supposer qu'ils la comprennent, de la procédure à suivre et de leurs droits et obligations au cours de la procédure »

INTRODUCTION

les soins médicaux»³. Ces informations doivent être transmises par écrit et à l'oral quand cela est nécessaire, dans une langue que les demandeur·ses comprennent.⁴ Ces exigences sont principalement transposées en droit national à l'article L521-2 du Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile. En France, les missions d'accueil, d'information et d'accompagnement des personnes en procédure sont assurées par un réseau de structures piloté par l'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration⁵ (OFII) et renforcé par le maillage associatif, bénévole et citoyen.

A l'échelle de la ville de Paris et de sa proche banlieue, une maraude d'information opérée par France terre d'asile a été mise en place en 2017. Cette dernière a pour but d'informer les primo-arrivant·es vivant dans la rue sur la procédure de demande d'asile, d'orienter les demandeur·ses d'asile vers les structures d'accueil et d'hébergement qui correspondent à leur situation et d'identifier les bénéficiaires vulnérables (mineur·es isolé·es, femmes enceintes ou accompagnées de jeunes enfants, ...). D'autres maraudes sont également organisées par plusieurs autres acteur·ices associatif·ves ou citoyen·nes. Depuis 2018, l'association Watizat contribue à diffuser l'information sur la procédure d'asile ainsi que les services accessibles à Paris, en publiant et distribuant un guide mensuel et multilingue. Plusieurs autres outils d'information existent tels que

- 3 Directive 2013/33/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 établissant des normes pour l'accueil des personnes demandant la protection internationale (refonte), article 5 « Les États membres garantissent que des informations sont fournies aux demandeurs sur les organisations ou les groupes de personnes qui assurent une assistance juridique spécifique et sur les organisations susceptibles de les aider ou de les informer en ce qui concerne les conditions d'accueil dont ils peuvent bénéficier, y compris les soins médicaux.»
- 4 Directive 2013/33/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 établissant des normes pour l'accueil des personnes demandant la protection internationale (refonte), article 5 « 2. Les États membres font en sorte que les informations prévues au paragraphe 1 soient fournies par écrit et dans une langue que le demandeur comprend ou dont on peut raisonnablement supposer qu'il la comprend. Le cas échéant, ces informations peuvent également être fournies oralement. »
- 5 CESEDA, article R121-2 « Pour la mise en œuvre de la politique d'accueil des demandeurs d'asile, l'office assure le pilotage d'un réseau de structures de premier accueil, d'information, d'orientation et d'accompagnement dont les missions sont définies par le ministère chargé de l'asile et dont il peut déléguer la gestion, par convention, à des personnes morales de droit privé. »

INTRODUCTION

l'application *RefAid*, des guides associatifs et institutionnels ou d'autres supports d'information thématiques. Néanmoins, il est difficile d'évaluer l'utilisation de ces outils, qui ne sont pas systématiquement traduits, actualisés ou diffusés.

Malgré les exigences juridiques ainsi que les dispositifs mis en place, l'enquête « *Les oubliés du droit d'asile* » publiée en novembre 2021 et issu d'une enquête inter-associative sur les conditions de vie et l'accès aux droits des personnes exilées à Paris, fait le constat que l'information dont bénéficient les demandeur-ses d'asile est partielle et non systématique, mettant à mal l'égalité et la facilité d'accès à la procédure. Dans ce rapport, il est en effet constaté que 66 % des personnes interrogées s'informent exclusivement via leur communauté.

Concernant les sources d'information, peu d'études permettent de comprendre les dynamiques de transmission de l'information et les barrières qui empêchent ou compliquent sa transmission. A l'international, un corpus croissant d'études s'est penché sur l'expérience informationnelle des personnes exilées dans divers pays d'accueil (Australie, Canada, Égypte, Allemagne, Nouvelle-Zélande, Norvège, Suède, Ouganda, Royaume-Uni, États-Unis). Ces études ont mis en évidence les différents obstacles à l'information qui empêchent les personnes exilées de faire un usage indépendant et approprié de l'information : les compétences linguistiques, les différences socioculturelles, la littératie textuelle et numérique, les traumatismes, le manque d'accès aux technologies numériques, la pauvreté, la surcharge d'informations, la désinformation, le manque de capacité, de temps et de ressources des fournisseurs d'informations, et les systèmes politiques qui favorisent l'exclusion de l'information.

L'objectif de cette enquête est donc de documenter l'accès effectif à l'information des primo-arrivant-es en France, en se focalisant sur la manière dont elle circule au sein des communautés et le temps qu'elle prend pour être acquise.

D'abord, ce rapport évalue le processus de l'accès à l'information concernant la demande d'asile ainsi que les services essentiels tels que le logement, les services de santé, l'accompagnement juridique ainsi que les distributions alimentaires et de

vêtements. Ensuite, en analysant les témoignages des personnes primo-arrivantes, des intervenant-es sociaux-ales, des médiateur-ices et des responsables des structures, cette enquête vise à produire une liste de recommandations qui s'adresse aux institutions, structures d'accueil, associations et collectifs qui interviennent auprès des personnes exilées.

Méthodologie de l'enquête

Cette enquête est le fruit d'une collaboration entre les équipes d'Action contre la Faim (ACF), Watizat et France terre d'asile (FTDA). La mise en commun de leurs ressources a permis de mobiliser un total de 54 enquêteur-ices et enquêteur-ices interprètes formé-es à la demande d'asile et à la méthodologie des entretiens semi-directifs ainsi qu'à celle des groupes de discussion.

L'identification du « *public-cible* » de l'enquête est passée par la définition du terme primo-arrivant. S'il n'existe pas de définition communément acceptée de ce terme, la durée de présence sur le territoire en est un indicateur clé ; les procédures de demande d'asile, les structures d'accueil et les activités des associations pouvant rapidement varier, la durée de présence des personnes interrogées a été fixée à un an sur le territoire parisien, afin que les constats, comparaisons et recommandations puissent s'établir sur une base récente. Aucun critère lié à un statut administratif fixe (demande d'asile d'ores-et-déjà déposée, régularité sur le territoire, ...) n'a été ajouté à la durée de présence. Cependant, les personnes interrogées ont soit émis le souhait de déposer une demande d'asile, soit sont en cours de procédure ou déboutées. Les mineur-es isolé-es, confronté-es à des problématiques spécifiques, n'ont pas été inclus-es. Ainsi, l'enquête concerne les femmes et les hommes majeur-es isolé-es et les familles arrivé-es à Paris depuis moins de 1 an et ayant un lien avec la demande d'asile.

L'enquête s'est déroulée du 31 janvier au 10 mai 2022, via des entretiens individuels semi-directifs et des groupes de discussions sur la base de grilles d'entretien préétablies.

INTRODUCTION

Au total 135 entretiens ont été réalisés avec des personnes exilées. Ils ont permis d'obtenir à la fois des données quantitatives et un aperçu qualitatif de leur expérience. Ils ont été complétés par 7 entretiens individuels avec des responsables de structure et des membres d'associations communautaires et 12 groupes de discussion avec des personnes exilées ainsi qu'avec des médiateur-ices et des intervenant-es sociaux-ales. Les entretiens et groupes de discussion ont été conduits dans 11 lieux différents reflétant la diversité d'endroits où vivent et se rendent les primo-arrivant-es en Île-de-France :

- La Structure de premier accueil pour les demandeurs d'asile (SPADA) de Créteil gérée par France terre d'asile;
- La Coordination de l'accueil des familles demandeuses d'asile (CAFDA) de Paris gérée par le Centre d'action sociale protestant (CASP);
- Différents accueils de jour de Paris (la Halte humanitaire de la Fédération de l'Armée du Salut, l'accueil de jour migrants Les Amarres qui dispose d'un espace hommes isolés et d'un espace familles géré par l'association Aurore, l'accueil de jour familles Aboukir géré par Emmaüs Solidarités, le CEDRE - Centre d'entraide pour les demandeurs d'asile et réfugiés du Secours catholique);
- La distribution alimentaire proposée par l'association La Chorba à la Porte de la Villette;
- La permanence organisée par l'association Utopia 56 sur le parvis de l'Hôtel de Ville à Paris;
- Des lieux d'habitations informelles (petits campements avec la maraude France terre d'asile à Paris et en proche banlieue, en squat avec les équipes de Watizat).

Biais de l'enquête

Dans le cadre de cette enquête, plusieurs biais ont été identifiés. D'abord, les questionnaires ont été rédigés puis utilisés par des personnes travaillant avec les personnes exilées en Île-de-France, et qui pouvaient donc avoir certaines idées préconçues au vu de leur expérience. Ces biais dits de confirmation ont pu être compensés en premier lieu par une rédaction collaborative des trames d'entretiens puis un groupe de travail avec des médiateur-ices et interprètes. Le terme « *communauté* » et sa définition ont notamment constitué un défi. En effet, les apports de l'enquête « *Les oubliés du droit d'asile* » ont montré un rôle conséquent des réseaux informels de partage d'information, introduits dans le questionnaire sous l'appellation « *communauté* ». Or, ce terme de communauté a une signification et une connotation qui peut fortement varier en fonction des langues et expériences des personnes interrogées : au cours des entretiens, le terme a donc été explicité comme faisant référence à un groupe de personnes avec lesquelles le-la répondant-e partage des choses (langue, lieu de vie, pays d'origine) et dont il-elle se sent proche. L'identification à une communauté a donc été abordée comme un processus subjectif.

Sur cette question et de manière globale, **l'implication d'interprètes et de médiateur-ices** dans les entretiens a été indispensable au bon déroulement de l'enquête. En effet, la grande majorité des interprètes ayant participé étaient familier-ères des questions d'asile et ont ainsi facilité les échanges à la fois par la qualité de la traduction mais aussi en permettant d'instaurer un climat de confiance avec les personnes interrogées. Un biais méthodologique lié au choix de réaliser des entretiens qualitatifs doit également être relevé. En effet, les entretiens à questions ouvertes, s'ils permettent une plus grande profondeur d'analyse, peuvent provoquer une lassitude des personnes interrogées ainsi que des comportements d'évitement qui diminuent la qualité des informations recueillies.

Ensuite, les personnes exilées interrogées ont pu préférer répondre, ne pas répondre ou orienter leurs réponses à certaines questions pour ne pas « *décevoir* » les enquêteur-ices, ou ne pas montrer de critiques, de colère ou de déceptions vis-à-vis de structures ou associations qui les accompagnent et des autorités françaises de manière générale. Face à l'existence de ce biais et afin de réduire au maximum les effets de ce dernier

INTRODUCTION

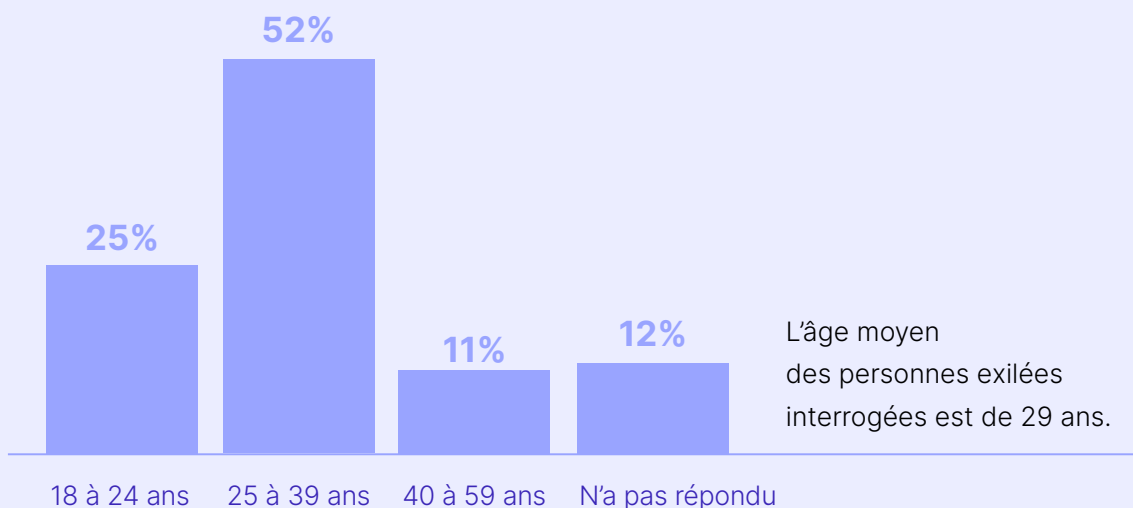
sur nos résultats, les enquêteur-ices ont pris le temps à chaque entretien de rappeler le **caractère anonyme de l'enquête** ainsi que son indépendance totale vis-à-vis des services proposés au sein de la structure ou sur le lieu d'enquête d'une part, et des services de l'Etat d'autre part.

Enfin, malgré les évolutions rapides et successives du quotidien des personnes exilées à Paris (ouvertures de places d'hébergement, mises à l'abri, évacuations et formations de campements, dispositif spécial des personnes fuyant le conflit en Ukraine), la durée de l'enquête permet de lisser l'impact de ces éléments de contexte sur les données obtenues. De même, la réalisation des enquêtes sur des jours et créneaux horaires variés a permis de recueillir la parole de personnes dans une pluralité de situations.

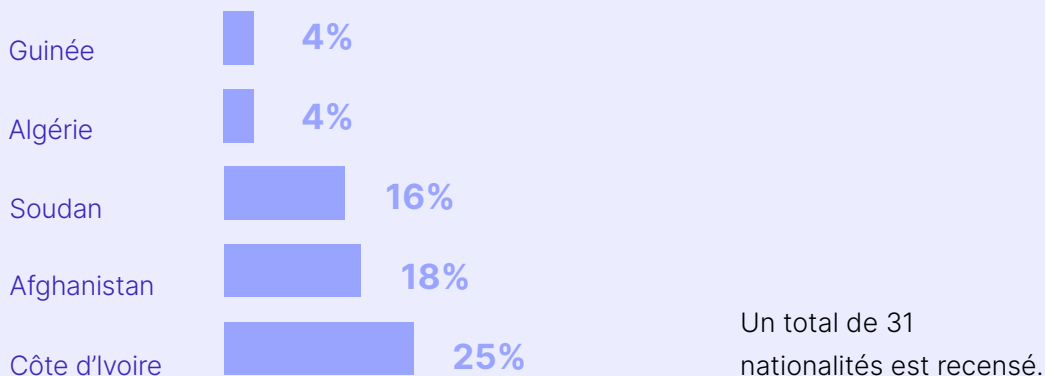
Profil des personnes interrogées

Les entretiens ont été réalisés dans une grande variété de lieux afin d'obtenir des profils diversifiés. L'objectif initial d'un minimum de 101 entretiens réalisés a été largement atteint, avec un total de 135 entretiens, dont 47 % de femmes répondantes et 53 % d'hommes répondants. Cette répartition ne reflète pas la typologie exacte des personnes primo-arrivantes en Ile-de-France, les femmes étant relativement surreprésentées dans cette enquête. Toutefois, il était important d'inclure un nombre significatif de femmes et de familles, alors qu'elles sont souvent invisibilisées dans les services et l'espace public.

Âge des personnes exilées interrogées



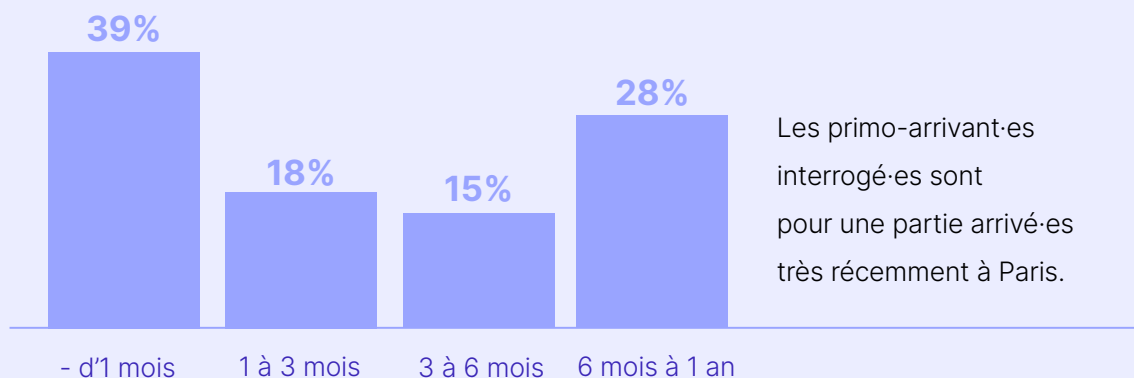
Cinq principaux pays d'origine



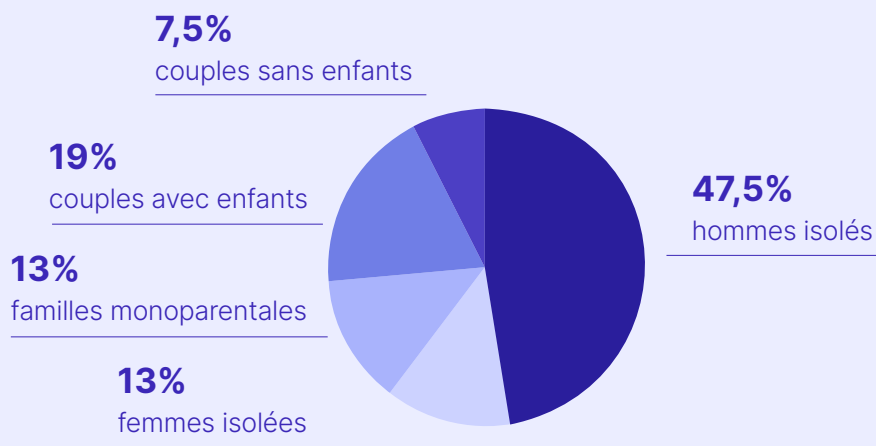
INTRODUCTION

La plupart des hommes interrogés ne sont pas accompagnés de leur famille, constituant 47,5% des personnes interrogées, tandis que les femmes seules ne comptent que pour 13 % du total, les couples avec enfants 19 % et ceux sans enfants 7,5 %. Les familles monoparentales, menées en très large majorité par des femmes, comptent finalement pour 13 % du total. La majeure partie des familles monoparentales ou des couples avec enfants ne comptent qu'un seul enfant. Sur les 70 enfants dans ces familles, 38 % ont de 0 à 3 ans, 20 % de 4 à 9 ans et 23 % de 10 à 18 ans.

Arrivée à Paris



Situation familiale

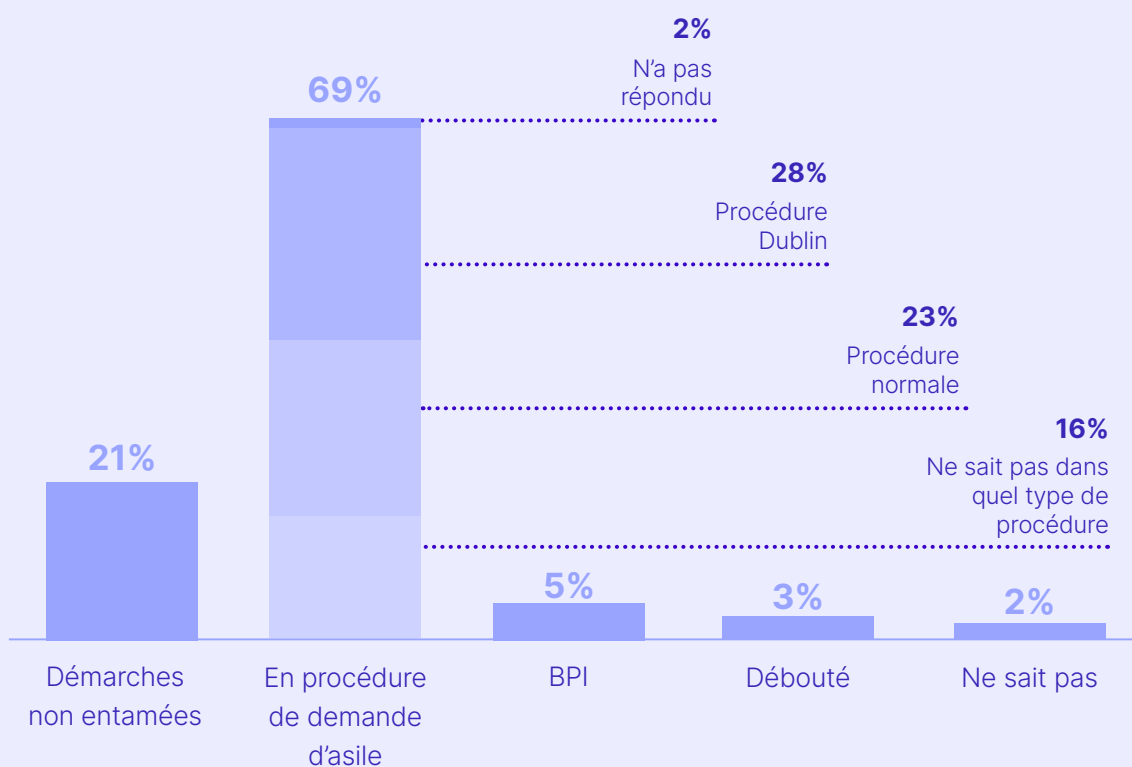


INTRODUCTION

Pour 85 % des personnes répondantes, il s'agit de leur première fois sur le sol français. Au total, 26 langues différentes sont recensées. Le français est la langue la mieux maîtrisée par 26 % des personnes et 25 % des personnes déclarent parler le français sans que cette langue soit celle qu'elles maîtrisent le mieux. Au total, 49 % ne parlent pas français. L'arabe est la langue la mieux maîtrisée pour 20 % des personnes, l'anglais pour 11 %, le dari pour 8 % et le pachto pour 7 %. En outre, 30 % sont illettré-es ou analphabètes (ne savent ni lire ni écrire), c'est le cas de 37 % des femmes et 24 % des hommes interrogés.

Si 21 % des personnes interrogées n'avaient pas encore entamé de démarches, 69 % ont déclaré être en procédure d'asile. Parmi les personnes en procédure d'asile, 41 % sont en procédure Dublin, 33 % en procédure normale ou accélérée et 24 % ne savent pas dans quel type de procédure elles s'inscrivent.

Situation administrative

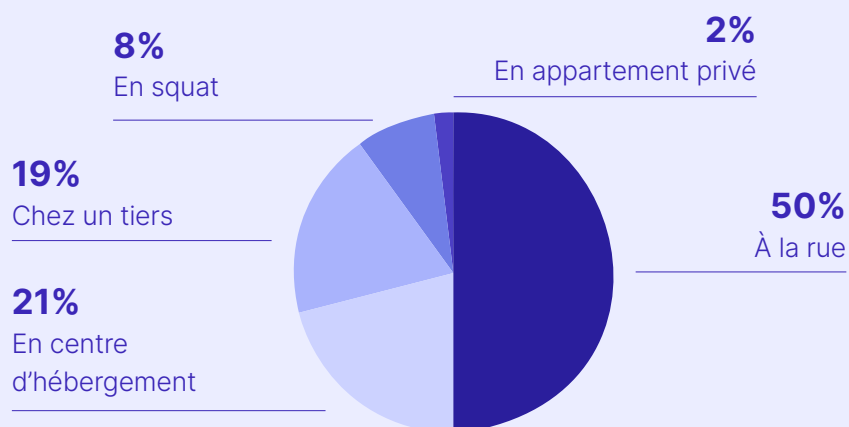


INTRODUCTION

Enfin, la moitié des personnes interrogées vivent à la rue. Malgré les efforts déployés pour assurer la représentativité de l'échantillon des personnes interrogées, il est nécessaire de souligner qu'aucun entretien n'a été réalisé en centre d'hébergement. Pour autant, quelques demandeur-ses d'asile hébergé-es en centre d'hébergement, souvent d'urgence, ont pu être rencontré-es sur certains lieux d'enquête. La majorité des demandeur-ses d'asile en Île-de-France n'étant pas hébergée⁶, ce biais ne remet pas en cause l'ensemble des résultats de l'enquête.

⁶ En Île-de-France, en décembre fin 2020, seul-es 30 % des demandeur-euses d'asile étaient hébergé-es.
Source : Ministère de l'Intérieur, Schéma National d'Accueil des Demandeurs d'Asile et d'Intégration des Réfugiés, déc. 2020, p.5 et 6. [Accessible en ligne ici](#)

Hébergement



L'ARRIVÉE EN ÎLE-DE-FRANCE



En 2021, 44 % des demandes d'asile ont été introduites en Ile-de-France⁷. L'Office français des réfugiés et des apatrides (OFPRA) n'indiquant que la région de résidence, ce chiffre ne reflète pas nécessairement le nombre de demandeur.ses d'asile qui arrivent en Ile-de-France : depuis la mise en place du Schéma national d'accueil des demandeurs d'asile et des réfugiés (SNADAR), un nombre important de personnes demandant l'asile en Ile-de-France sont orientées vers des hébergements sur tout le territoire national, depuis lesquels elles s'enregistrent auprès de l'OFPRA. La densité du maillage associatif, le plus grand nombre de services publics, des connaissances déjà établies sur le territoire ou encore le souhait de travailler, poussent les primo-arrivant-es à choisir l'Île-de-France, et plus particulièrement la ville de Paris et sa proche banlieue. L'équipe de médiateur-ices de la Halte humanitaire, un accueil de jour destiné aux hommes isolés demandeurs d'asile ou réfugiés, l'indiquent ainsi : l'un d'entre eux « *pense aussi qu'il y a beaucoup d'étrangers à Paris [...]. C'est très facile parce qu'il y a beaucoup d'informations et d'associations qui aident les étrangers.* ». Son collègue, rapporte la parole d'un homme exilé qui lui a dit qu'en dehors d'Ile-de-France « *il n'y a rien, il n'y a personne qui l'aide et il n'y a pas de travail* ».

Les premières sources d'information

Toutes les personnes exilées n'ont pas le même niveau d'information sur la procédure d'asile et les services accessibles au moment de leur arrivée. Avant l'arrivée en France, certaines sont déjà informées par des personnes de leur « *communauté* » (voir plus bas), ou de même nationalité. Rencontré à l'accueil de jour Les Amarres, géré par l'association Aurore, un jeune homme soudanais indique que « *tout ce qu'il sait* » vient d'un de ses amis du Soudan connus avant d'arriver en France, (notamment sur le système médical français). Sur le même site, un jeune Afghan explique qu'il était déjà en contact avec un « *ami demandeur d'asile* » et qu'ainsi, après son arrivée à Paris, il connaissait la procédure « *au bout de 3 jours* » et a compris qu'il fallait « *appeler un numéro et prendre un rendez-vous* » ; il a par la suite compris qu'il était en procédure Dublin au fur et à mesure de ses

rendez-vous. En effet, le coordinateur de la maraude de la Halte humanitaire explique que « *certaines personnes ont été informées dans d'autres pays européens, ce qui rend le niveau de compréhension de ce qu'est l'asile très variable selon les personnes. Certaines sont capables d'expliquer pourquoi ils font une demande d'asile, d'autres ont besoin d'être orientées pour comprendre ce à quoi elles ont droit et ce qui est le plus adapté pour elles* ».

A l'arrivée en Île-de-France, les personnes exilées ont souvent accès à la première information directement sur leur lieu d'arrivée. En effet, les premières rencontres et lieux sur lesquels les personnes se rendent impactent fortement leur niveau d'information (voir focus « Les gares » ci-contre). Cette information est cruciale, et des différences émergent, en fonction des pays d'origine et de la situation de la personne, quant à cette première orientation. Les institutions n'ont pas été évoquées comme source principale d'informations sur la demande d'asile et les services

disponibles probablement car les personnes ne les rencontrent que très rarement le long de leur parcours.

La communauté

Les premières informations que reçoivent les primo-arrivant-es, avant le début de leurs démarches, sont issues de réseaux informels. Les professionnel·les et bénévoles associatif·ves parlent majoritairement de « communauté » pour faire référence à ces réseaux. La juriste de l'Association des travailleurs maghrébins de France explique que la « communauté » est « la première [source d'] information que les gens ont en arrivant en France. Ils vont rarement voir une association, ils vont demander à

quelqu'un de leur communauté. » Le coordinateur de la maraude de la Halte humanitaire considère la communauté comme essentielle au quotidien des personnes exilées et relève une riche transmission d'informations entre elles. Pour la responsable de l'association Nouvel Horizon, qui accompagne individuellement les personnes exilées dans leur formation linguistique et leur socialisation, la communauté « est un socle. Quand ils ont un souci, la communauté est là, ils se prêtent de l'argent. Quand quelqu'un est expulsé du camp des réfugiés, la communauté l'héberge momentanément avant de trouver quelque chose, ils leur disent quoi faire. ».



Cependant, cette enquête montre que pour les personnes exilées, la notion de communauté désigne plusieurs groupes de nature et d'intensité très variées : des personnes rencontrées sur les lieux de vie (campements et squats, hôtels ...), des personnes de la même nationalité ou région, des personnes parlant la même langue, des personnes fréquentant les mêmes dispositifs (accueils de jour, permanences d'associations, ...). Un jeune afghan, rencontré à la SPADA de Créteil définit sa communauté comme « des personnes avec qui il a voyagé et qui sont en galère aussi ». Rencontrée sur l'accueil de jour Aboukir, une femme éthiopienne évoque une « communauté aidante » lorsqu'elle explique avoir rencontré des personnes de sa nationalité dans

les hôtels et centres d'hébergement successifs. Sur le même site, un homme algérien de 57 ans considère « comme sa famille » les amis avec qui il habite dans un squat et avec qui il partage des informations. La notion de communauté ne renvoie donc pas forcément à des personnes provenant des

mêmes pays, avec qui les personnes interrogées auraient des liens forts ou des liens précédant leur arrivée à Paris. Si les personnes interrogées indiquent que les premières informations à l'arrivée en Île-de-France leur sont bien données par des « ami-es » ou des personnes partageant leurs lieux de vie, elles ne les décrivent pas nécessairement comme des

membres de leur communauté. Il s'agit davantage d'aides ponctuelles, ou de relations de solidarité *de facto*, du fait de leurs conditions de vie précaires : vie à la rue, fréquentation des accueils de jour pour se doucher ou se nourrir.

Par ailleurs, la cohabitation sur certains lieux, notamment les campements ou les squats, n'est pas forcément synonyme d'entraide - cette entraide peut également concerner seulement certaines informations (les distributions alimentaires plutôt que la procédure d'asile, par exemple). Deux hommes soudanais de 20 et 27 ans, rencontrés dans un squat en Seine-Saint-Denis, regrettent qu'il n'y ait « *pas beaucoup d'entraide* » entre les habitants du squat, car « *beaucoup sont mentalement instables parce qu'ils ont eu des rejets [de leur demande d'asile] et que ça les a choqués, et parce que c'est horrible ici* ».

Pour certaines personnes, dont la nationalité est sous-représentée parmi les demandeur-ses d'asile qui fréquentent les lieux sélectionnés pour cette enquête, la constitution d'une communauté avec des personnes issues du même pays d'origine se fait sur des sites plus précis, comme une famille arrivée de Géorgie rencontrée à l'accueil de jour Aboukir, qui explique se rendre « *dans une église géorgienne le dimanche dans le 15^{ème} arrondissement* » pour rencontrer d'autres Géorgienn-es. Certains accueils de jour reçoivent parfois davantage de personnes issues de la même nationalité: un homme mauritanien de 37 ans, rencontré au CEDRE, voit « *les autres Mauritaniens au CEDRE* » comme sa communauté à Paris. Ces concentrations peuvent être liées à la localisation de l'accueil de jour (la directrice du CEDRE indique que ses équipes « *travaillent beaucoup*

avec les personnes bangladaises. Il y a une grosse communauté à Aubervilliers et Pantin ») ou à la présence de médiateur-ices eux-elles-mêmes issu-es d'une communauté en particulier. Une intervenante sociale de l'espace hommes seuls de l'accueil de jour Les Amarres, explique :

« On a un nouveau traducteur soudanais, et les Soudanais viennent beaucoup plus faire leurs démarches à l'accueil. Il y a un référent de leur communauté à qui les gens se raccrochent ».

Les femmes seules ou en couple arrivées en France de Côte d'Ivoire, légèrement surreprésentées dans le cadre de cette enquête, mentionnent également des liens particuliers et des échanges informels sur la demande d'asile et les services liés à leurs besoins et à ceux de leurs enfants. A l'accueil de jour Aboukir, à l'espace familles de l'accueil de jour Les Amarres ou à la permanence quotidienne d'Utopia 56 sur le parvis de l'Hôtel de Ville de Paris, des femmes ivoiriennes font part de liens de « *solidarité* » avec les personnes rencontrées les soirs à Hôtel de Ville dans l'attente d'un hébergement, qu'elles considèrent comme « *des amies* » jusqu'à ce qu'une d'entre elles « *ait la chance d'être logée* », suite à quoi elles cherchent d'autres personnes avec qui parler. Des femmes, ivoiriennes également, expliquent qu'elles échangent de temps à autres des informations avec les personnes qu'elles rencontrent en accueil de jour « *à force de se saluer* ».

Le 115, première source d'information pour les familles

Une grande partie des femmes interrogées, seules ou en couple, et notamment accompagnées de leurs enfants ou enceintes, mentionnent le 115, le numéro d'urgence pour la mise à l'abri, comme source d'information. Par ailleurs, il s'agit souvent de la première information qui leur est donnée par des passant-es qui connaissent mieux ce numéro que la procédure d'asile, par la première structure dans laquelle elles se rendent ou par d'autres familles. Dans certains cas, le 115 est même connu avant l'arrivée en France. A Paris, il est géré par le Service intégré de l'accueil et de l'orientation (SIAO) du Samusocial de Paris.

Selon les personnes rencontrées, les écoutant-es du 115 les orientent régulièrement vers les accueils de jour (une liste leur est parfois envoyée par SMS), les hôpitaux et PMI, les restaurants solidaires, les centres d'hébergement, ou à défaut, vers le rassemblement des familles organisé par Utopia 56 tous les soirs à Hôtel de Ville. Les écoutant-es du 115 prodiguent également des informations sur l'accès à la demande d'asile, invitant les personnes à appeler le numéro de l'OFII.

Les hommes isolés mentionnent beaucoup moins le 115. Si beaucoup connaissent le numéro, ils se savent non prioritaires en matière d'hébergement d'urgence et ne le considèrent pas comme une source d'information, mais plutôt comme une source de déception ou de frustration.

Aller-vers

Face au défi de bien informer les personnes exilées tout juste arrivées sur le territoire, plusieurs autres dispositifs sont mis en place à Paris et en proche banlieue parisienne. Un homme afghan rencontré sur un accueil de jour explique que 3 jours après être arrivé à La Chapelle, des personnes sont venues jusqu'à lui pour l'informer et lui « *montrer plein d'associations* ». En effet, France terre d'asile déploie quotidiennement des binômes d'intervenant-es sociaux-ales et de médiateur-ices en maraude sur les campements et squats, pour une orientation directe vers des structures adaptées aux situations des personnes rencontrées. La Halte humanitaire dispose également d'une équipe de médiateur-ices déployée en maraude, tout comme l'association Utopia 56 qui assure régulièrement une présence devant la



Maraude d'information d'une équipe sociale dans Paris de France terre d'asile.
©France terre d'asile



© France terre d'asile

préfecture afin de pouvoir compléter les informations reçues par les primo-arrivant-es.

En outre, à l'accueil de jour les Amarres accueillant les hommes isolés, les primo-arrivants sont repérés dès l'entrée par les agents de sécurité afin de garantir qu'un-e salarié-e de l'accueil leur « *explique comment demander l'asile et les accompagne dans les premiers pas, c'est-à-dire la prise de rendez-vous à l'OFII, le prêt d'un téléphone, l'appel puis on leur demande comment ça s'est passé, on crée du lien !* », précise la coordinatrice. Des informations collectives y sont organisées, de la même manière qu'au CEDRE, afin de donner aux personnes qui viennent d'arriver une vision globale sur la demande d'asile.

Enfin, l'accueil de jour Migrants sur l'Île de la Cité recrute des bénéficiaires d'une protection internationale au poste d'agent d'accueil pour s'assurer que les informations soient dispensées au maximum dans la langue des personnes exilées.

FOCUS : Les gares

Les gares sont un lieu important du parcours des primo-arrivant·es en Île-de-France : lieu de première arrivée, lieu de repos ou pour passer la nuit en l'absence d'hébergement, lieu de rencontre ou pour trouver une connexion Internet, lieu de passage où il leur est plus facile de se rendre invisible – notamment pour les femmes.

Les personnes interrogées nous ont indiqué se tourner spontanément plutôt vers des personnes leur ressemblant, ou se faire aider par des passant·es constatant des situations de détresse. Le coordinateur de la maraude de la Halte humanitaire l'explique ainsi : « *Il y a aussi des lieux d'information, on cite souvent les gares, les endroits comme Porte de La Chapelle, Rosa Parks, etc. En fait, ils vont croiser quelqu'un; se dire que lui aussi, c'est un étranger et aller lui parler pour avoir de l'information. Toutes les personnes qui arrivent en train ou dans les gares routières vont tourner autour de la gare et vont, à un moment donné, avoir de l'information comme ça.* »

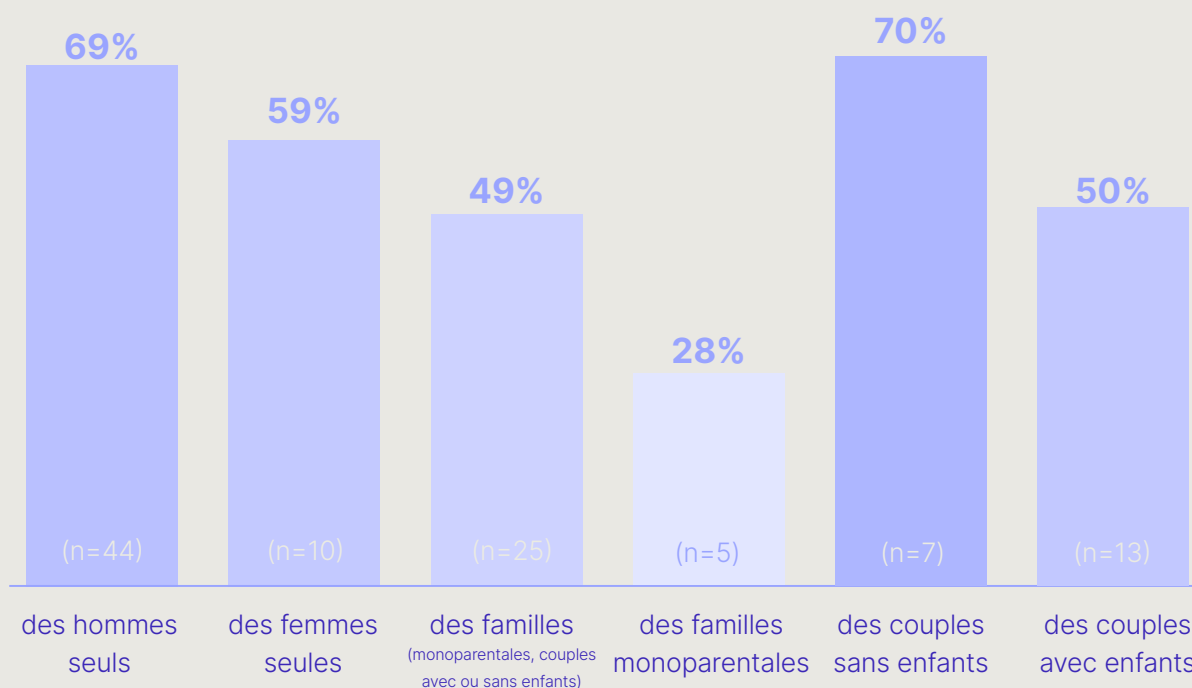
Les personnes rencontrées dans les gares se transmettent une ou plusieurs information(s), cruciales pour la suite de leur parcours. En effet, appeler plus rapidement le 115 ou le numéro de l'OFII peut réduire les situations d'errance administrative ou en rue. En SPADA, un homme de 28 ans arrivé seul de Côte d'Ivoire indique que le jour de son arrivée, « *des gens dans la rue, à Gare de Nord* » lui ont parlé de la demande d'asile, et lui ont communiqué le numéro de l'OFII.

L'information dès l'arrivée peut également permettre aux personnes de se rendre plus rapidement dans un accueil de jour ou une permanence associative, pour couvrir des besoins essentiels à l'issue d'un parcours vers la France souvent difficile.

C'est le cas d'un homme malien, rencontré lors de la distribution alimentaire proposée par la Chorba, à la Porte de la Villette, qui a demandé « *où manger* » à « *des gens Gare du Nord* », qui lui ont donné des adresses ; il a alors choisi « *la plus proche* » et s'y est rendu immédiatement. Une femme ivoirienne, arrivée seule en France avec sa fille de 3 ans, explique : « *Quand j'étais à la gare, une femme africaine s'est approchée de moi pour me demander comment ça allait puis elle m'a dit de passer à la Croix Rouge* ». Parmi les personnes rencontrées, les Afghan·es interrogé·es font souvent part du même parcours, et passent presque systématiquement par La Chapelle ou Porte de la Chapelle, dans le Nord de Paris. Souvent, cette adresse leur est communiquée à la gare, comme pour deux hommes, rencontrés à la Halte humanitaire. Le premier, arrivé à Paris par la Gare du Nord, a rencontré « *un Monsieur* » et lui a demandé « *où étaient les Afghans* » à Paris - ce dernier lui a indiqué d'aller à La Chapelle. Pour le second, arrivé en train à Gare de l'Est, qui a vu un autre « *Monsieur afghan* », qui lui a donné « *l'adresse des « tentes » de Porte de la Chapelle.* ». Les médiateur·ices de la Halte humanitaire confirment cette tendance : « *Je pense que tous les Afghans connaissent La Chapelle. C'est important de connaître La Chapelle à Paris* ».

L'urgence : l'hébergement

Personnes dormant à la rue ou en squat



Près de deux personnes interrogées sur trois (59%) indiquent avoir dormi à la rue la veille de l'entretien, notamment sur des petites installations de tentes, ou en squat.

Parmi les personnes exilées interrogées, les hommes seuls sont les plus impactés par le sans-abrisme (69 %). Néanmoins, 59 % des femmes isolées et 49 % des familles déclarent également avoir dormi dehors la veille de l'entretien. Parmi les personnes interrogées vivant à la rue ou dans un hébergement précaire (notamment pour les personnes en squat,

hébergées chez des connaissances ou avec le 115 qui peut proposer des hébergements pour une ou quelques nuits), la recherche d'un toit est présentée comme une priorité. Lorsque les personnes sont accompagnées de leur(s) enfant(s), cette priorité est plus significativement mise en avant.

Les conséquences de la rue sur la santé physique et mentale des personnes exilées les conduisent à repousser d'autres démarches, et notamment la demande d'asile. C'est ce qu'explique une femme ivoirienne, en France depuis trois mois au moment de l'entretien et accompagnée de sa fille de 3 ans.

« Je me pose beaucoup de questions mais je ne les pose pas car je n'ai pas la tête tranquille. Pour le moment, je veux juste avoir un coin pour dormir avec mon enfant. »

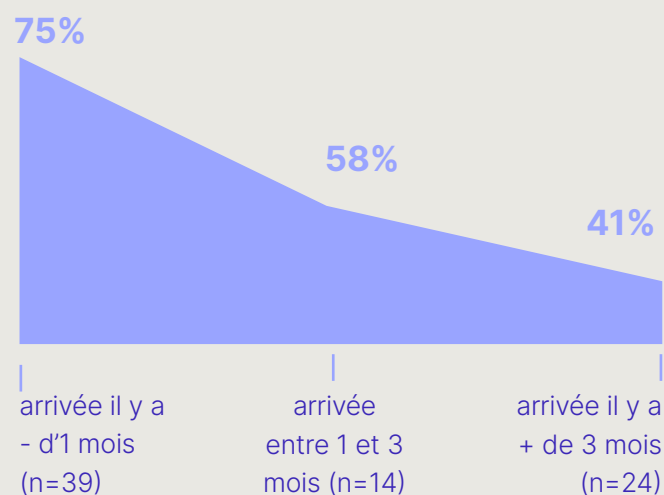
Or, une personne peut voir sa demande d'asile placée en procédure accélérée si elle l'a déposée trois mois après l'arrivée en France, ce qui peut réduire ses chances d'obtenir un hébergement et une aide financière le temps de la procédure. À ce sujet, le coordinateur de la maraude de la Halte humanitaire explique que *« ce n'est qu'une fois que la personne est dans une structure d'hébergement, qu'il est possible de réfléchir à des séances d'informations collectives, des ateliers, des rendez-vous individuels, etc. Lorsque l'isolement est rompu, tout un tas de barrières tombent et amènent d'autres sujets »*.

Ces situations de très grande vulnérabilité génèrent de la colère, de la frustration, voire du désespoir pour les demandeur·ses d'asile : le rôle des bénévoles et professionnel·les se déplaçant sur leur lieu de vie, en rue ou sur les campements, pour leur proposer des informations et des orientations, peut parfois leur apparaître dérisoire. Un médiateur de la Halte humanitaire, chargé de diffuser des informations en maraude, indique qu'il entend parfois *« Nous ne voulons pas [parler] avec eux, nous sommes dans une situation difficile et sans hébergement. Ici, ils ne font rien, ils ne viennent que pour parler »*. Le lien de

confiance entre les personnes exilées et les associations dans l'incapacité de répondre à leur besoin le plus urgent s'en trouve fragilisé.

Parmi les personnes rencontrées en entretien, celles et ceux qui sont arrivé·es il y a moins d'un mois à Paris sont celles qui présentent le taux le plus élevé de sans-abrisme : 75 % - ce taux baisse à 58 % pour les personnes arrivées entre un et trois mois et qui stagne à environ 41 % pour les personnes arrivées il y a plus de trois mois.

Proportion de personnes vivant à la rue ou en squat selon leur date d'arrivée à Paris



→ L'ARRIVÉE EN ÎLE-DE-FRANCE

En moyenne, parmi les répondant-es vivant à la rue, 1 sur 2 n'a aucune information sur au moins un des services de base (services de santé, accès à l'alimentation, hébergement, vêtements, apprentissage du français). L'essentiel de ces informations leur a été donné par les maraudes d'information de France terre d'asile ou de la Halte humanitaire, ou par différentes actions d'aller-vers liées à la santé ou à l'alimentation. Sur les personnes ne disposant d'aucune information sur aucun service de base,

61 % (n=11) vivent à la rue ou en campement. Ainsi, les personnes hébergées présentent en général un meilleur niveau d'information. Un demandeur d'asile soudanais, en procédure Dublin et rencontré sur l'accueil de jour Les Amarres explique avoir été hébergé dès son arrivée en France, et donc avoir immédiatement eu accès à des cours de français, à un service de restauration, à l'aide une assistante sociale qui a pu l'orienter vers un médecin en fonction de ses besoins.



© Alessandro Clemenza

FOCUS :

Vivre en squat ou chez un tiers

Les squats sont des espaces de vie informels où s'installent des personnes qui n'ont pas eu accès à un hébergement du fait du manque de places d'hébergement ou des conditions d'accès à ces dernières pour les personnes exilées en Île-de-France. Les entretiens réalisés dans le cadre de l'enquête dans un squat en Seine-Saint-Denis illustrent que le fait de vivre « *en communauté* » ne permet pas systématiquement une meilleure information. Une résidente de ce squat, qu'elle a rejoint après une longue période de rue explique que si elle souhaite prendre des cours de français, elle « *ne sait pas où se rendre pour commencer* » ; elle n'a également « *aucune information sur des services de distribution alimentaire ou de vêtements gratuits* », et indique qu'elle « *ne saurait pas où aller en cas de problème de santé.* »

De la même manière, vivre « *chez un tiers* », c'est-à-dire chez un-e proche ou une simple connaissance, n'est pas nécessairement synonyme d'un meilleur accès à l'information ou d'une rupture de l'isolement. Un homme rencontré à la SPADA de Créteil explique que depuis son arrivée à Paris, il dort chez un ami à Bobigny, dont il avait eu le numéro par un de « *ses proches au Népal* » ; si cet « *ami* » lui a indiqué le site Doctolib pour prendre un rendez-vous médical, ou encore d'appeler l'OFII pour demander l'asile en France, la personne reçue en entretien explique « *ne pas savoir plus que ça* » pour accéder à des services de santé, et « *ne pas savoir vers qui se tourner pour ses démarches liées à sa demande d'asile.* »

La couverture des autres besoins de base

L'errance résidentielle des personnes exilées relève davantage de l'insuffisance du nombre de places disponibles que de la qualité de l'information.

En revanche, en matière d'accès à l'alimentation, les résultats de l'enquête montrent que le manque d'information entrave l'accès des personnes à une alimentation en quantité suffisante, alors qu'un panel de dispositifs d'aide alimentaire variés est largement déployé sur le territoire parisien.

S'agissant de l'accès aux soins, les personnes reçues en entretien témoignent de la difficulté d'être informées clairement sur un système complexe et lacunaire. D'une part, ne pas réussir à comprendre son environnement induit un sentiment de vulnérabilité et réduit fortement l'autonomie des personnes exilées, ce qui impacte directement leur santé mentale. D'autre part, être en mesure de bien s'informer et de comprendre les informations reçues, nécessite d'être en bonne santé, physique et psychologique.

L'accès à l'alimentation

Alors même que l'alimentation est un besoin vital, seules 22 % des personnes rencontrées ont été informées des dispositifs d'aide alimentaire existants à Paris moins d'une semaine après leur arrivée. 39 % n'étaient toujours pas informées au moment de l'enquête. Pourtant, 55 % des personnes non informées sont arrivées en Île-de-France il y a plus d'un mois, tel cet homme soudanais âgé de 20 ans, qui indique avoir

mis un mois et demi à trouver un endroit où dormir et à découvrir les dispositifs d'aide alimentaire

« Un jour on mange, un jour on ne mange pas ».

Or des distributions de repas chauds ou froids assis sont organisés sur plusieurs des lieux sur lesquels l'enquête a été menée.

Le manque d'information concerne également les familles, composées pour certaines d'enfants en bas âge. 44 % des familles monoparentales interrogées, principalement des femmes seules avec leurs enfants, ne savent pas vers qui se tourner pour obtenir des informations sur l'accès à des dispositifs alimentaires gratuits. C'est également le cas de 42 % des couples avec enfants. Aucun d'entre eux n'affirme avoir eu accès à ces dispositifs dès l'arrivée à Paris, laissant présumer une insuffisance alimentaire pendant quelques jours au moins. Une femme ivoirienne âgée de 20 ans et mère d'un enfant en bas âge explique qu'avant de rencontrer « *des gens vers gare du Nord* » qui lui ont donné à manger, elle « *se débrouillai[t]* », jusqu'à deux-trois mois après son arrivée. « *Ils ont faim. Ils posent beaucoup de questions sur où ils peuvent manger. Nous avons une liste d'adresses à disposition* » explique l'équipe d'intervenantes sociales de la SPADA de Créteil, à propos des personnes vivant en campements.

L'insuffisance de l'information est une des causes de la précarité alimentaire alarmante constatée dans l'enquête « *Les oubliés du droit d'asile* »⁸. A défaut d'informations claires et accessibles sur ces lieux d'accès à l'alimentation, certain-es adoptent des stratégies d'adaptation aléatoires, comme cet homme tchadien de 20 ans rencontré sous le pont du métro à Stalingrad, qui explique avoir suivi des hommes soudanais qui se dirigeaient vers un endroit pour manger. Une femme ivoirienne, rencontrée sur l'espace Familles de l'accueil de jour Les Amarres explique qu'elle se contente des quelques denrées alimentaires données à la CAFDA et se rend à une distribution alimentaire une fois par semaine lorsque sa fille n'est pas nourrie à l'école. D'autres découvrent ces dispositifs de manière fortuite : une femme congolaise de 31 ans, arrivée seule en France, a découvert une distribution alimentaire « *par hasard en marchant vers Château Rouge* » ; elle ajoute que la nourriture distribuée ne lui convient pas mais qu'elle ne connaît aucune autre distribution.

En outre, délivrer l'adresse d'un dispositif d'aide ne garantit pas que les personnes y auront accès. Une femme rencontrée au CEDRE, à Paris depuis 7 mois, indique qu'on lui a conseillé les Restos du Cœur dans le 11^{ème} arrondissement mais ne pas y avoir été car elle « *ne sait pas ce que c'est* ». Plusieurs personnes interrogées ont également souligné la difficulté de se déplacer d'un bout à l'autre de la ville, due à l'incompréhension du fonctionnement du métro, la peur de se perdre ou le coût des tickets de transport.

Certaines structures d'accueil sont en partenariat avec des restaurants solidaires ; d'autres reconnaissent le défaut d'orientation vers les dispositifs alimentaires : « *C'est vrai qu'on ne leur donne pas spécialement beaucoup d'informations là-dessus. Le matin on leur offre un petit-déjeuner, des petites collations toute la journée, mais c'est vrai qu'on n'oriente pas forcément.* ».

Informations sur le service alimentaire

Sur l'échantillonnage global (n=135) :

12%
ont été informés sur les services alimentaires dès leur arrivée à Paris (n=16)

10%
moins d'une semaine après l'arrivée à Paris (n=14)

22%
plus d'une semaine après l'arrivée à Paris (n=30)

39%
ne savent toujours pas. Parmi lesquels 55% sont arrivés il y a plus d'un mois. (n=53)

8 Les oubliés du droit d'asile : 54% des 491 hommes exilés isolés fréquentant les structures d'accueil de jour sont en situation de faim modérée à faim sévère selon l'indice domestique de la faim. L'indice domestique de la faim ou HHS (Household Hunger Scale) mesure le niveau d'insécurité alimentaire par la disponibilité et l'accès à la nourriture des personnes interrogées grâce à trois questions et à leur fréquence d'apparition sur le mois dernier.

L'accès aux soins de santé physique et mentale

En France, les personnes demandeuses d'asile se sont vues opposer en 2019 un délai de carence de trois mois à partir du dépôt de la demande d'asile, retardant d'autant leurs accès aux soins et leur affiliation à la Protection Universelle Maladie (PUMa). Non seulement cette mesure peut avoir des conséquences directes sur la santé des personnes, mais elle crée également de l'incompréhension autour de l'accès à l'assurance maladie. Une équipe d'intervenantes sociales de la SPADA de Créteil témoigne de la difficulté d'expliquer clairement l'objectif de chaque rendez-vous successif, notamment pour la Sécurité sociale qu'il faut demander trois mois après avoir été domicilié.e. Pourtant, selon un intervenant, « *La première question pour beaucoup de gens c'est comment ils peuvent se guérir. Sur les campements, dans les tentes, ils peuvent attraper des maladies et ils ont envie de voir un médecin. Et quand on leur dit qu'ils auront accès à l'assurance maladie seulement après 3 mois, ça les choque* ».

A défaut d'être affiliées à la PUMa, les personnes exilées peuvent accéder aux Permanences d'accès aux soins de santé (PASS), des dispositifs de prise en charge médico-sociale publics ouverts à toute personne en situation de grande précarité, tout aussi difficile à expliquer selon l'équipe sociale : « *Les services PASS c'est très bien mais il faut que la barrière de la langue soit levée pour y accéder, puis prendre le rendez-vous, attendre trois semaines pour voir*

une assistante sociale, et d'être enfin examiné par un médecin. ». Un homme afghan âgé de 24 ans, rencontré dans le cadre de l'enquête à la Halte humanitaire, a reçu une convocation pour une affiliation à l'assurance maladie mais dit ne pas l'avoir comprise. Malgré son problème de santé, il ne connaît pas les PASS. Son incompréhension est représentative : seules 18 % des personnes interrogées ont été informées moins d'une semaine après leur arrivée à Paris des services de santé accessibles aux personnes primo-arrivantes, demandeuses d'asile ou sans-papier.

Globalement, 39 % des personnes interrogées disent ne pas avoir été informées sur l'accès aux services de santé ; parmi elles, 47 % sont à Paris depuis plus d'un mois dont 32 % depuis plus de 6 mois. Un homme érythréen âgé de 31 ans, vivant à la rue, fait part de son inquiétude : « *Je veux aller à l'hôpital, mais je n'ai aucune information. Je ne sais rien.* ».

Outre l'accès aux services de santé physique, les personnes interrogées témoignent d'un manque d'information sur l'accès aux services de santé mentale.

Or, plusieurs d'entre elles font part des problèmes auxquels elles se confrontent. Par exemple, une jeune femme de 25 ans, arrivée seule à Paris et rencontrée à l'accueil de jour Aboukir, témoigne de son besoin de suivre une consultation psychologique, de « *se confier* », et de parler des « *souffrances* », sans savoir où se tourner pour rencontrer un-e thérapeute. Les souffrances psychiques que les personnes

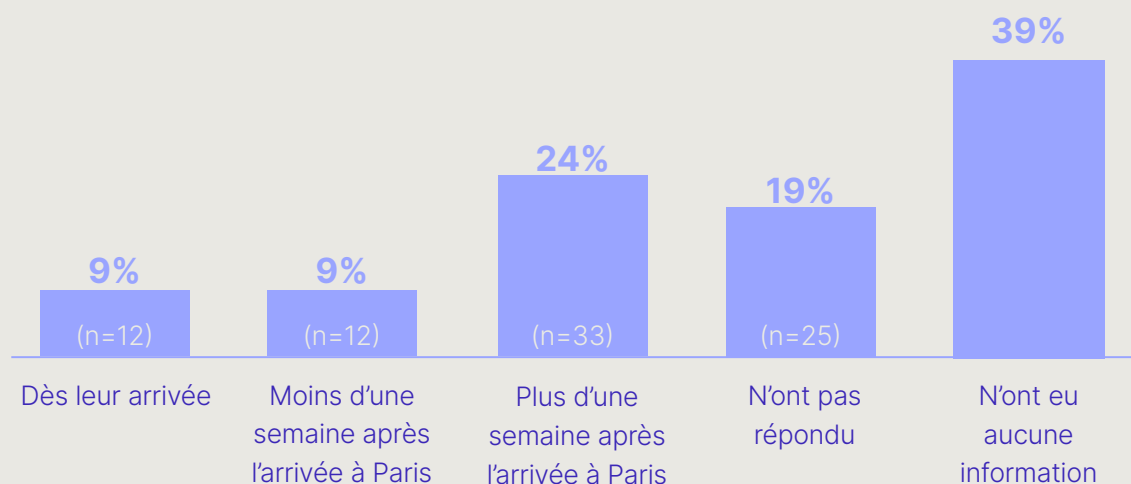
→ L'ARRIVÉE EN ÎLE-DE-FRANCE

rencontrent peuvent avoir des conséquences sur leur procédure d'asile et les priver de leur capacité à choisir. Un jeune homme ivoirien de 25 ans, témoigne dans le cadre de l'enquête de « *séquelles psychologiques et physiques* » issues de son parcours, et explique « *En arrivant en France, je suis resté six mois dans le déni, après j'ai accepté et avancé* ». Une femme malienne de 25 ans, également rencontrée à Aboukir, a refusé de signer le document lui permettant d'obtenir les conditions matérielles d'accueil (CMA) proposées par l'OFII, puisqu'elle se disait « *perdue* », que c'était « *le vide total* », « *la dépression* » après qu'elle a traversé « *la*

mer Méditerranée » ; avant de se rendre compte en sortant de l'OFII qu'elle avait fait « *une erreur* ». Enfin, désarmé-es face à un accès à l'information très restreint, les demandeur-ses d'asile subissent leur quotidien. « *Je tente simplement de survivre* » face au manque d'information, confie une femme ivoirienne de 33 ans. L'accès à l'information est un réel enjeu de santé mentale pour les personnes exilées : l'anxiété produite par la procédure de demande d'asile, comme le fait ne pas être accompagné-e dans la compréhension, le suivi et la dématérialisation des démarches, sont des facteurs impactant négativement la santé mentale.

Informations sur les services de santé

Les personnes interrogées ont été informées sur les services de santé :





Accueil de jour migrants Les Amarres, espace hommes seuls.

© Michaël Gozlan, Aurore

Le rôle des accueils de jour

Il ressort des divers entretiens que certains accueils de jour ont un rôle crucial dans l'information des personnes exilées. La directrice du CEDRE considère que l'objectif de ces structures est de permettre aux personnes exilées de « *rencontrer des vraies personnes qui vont écouter la demande et soit donner la réponse soit trouver la structure qui va pouvoir apporter une réponse fiable* », tout comme le permettent les maraudes qui orientent largement vers les accueils de jour. Les accueils de jour bénéficient également d'un cadre tranquille et relativement confortable, et ne sont pas soumis aux aléas extérieurs, comme peuvent l'être les maraudes. Ces espaces permettent une double centralisation. D'une part, les orientations sont « *globales* », « *à 360°* » : les personnes accueillies peuvent obtenir des réponses sur une multitude de questionnements. D'autre part, les accueils de jour, pour certains, centralisent une série de services : douches,

repas, permanence sociale, WI-FI, téléphones, ordinateurs, permanence juridique, médecins, psychologues, activités culturelles, cours de français, et autres services spécifiques. Au sein d'un groupe de discussion, une dame accueillie aux Amarres raconte :

« On forme comme une famille. Beaucoup ne se connaissent pas avant mais tissent des liens à force d'être ensemble. »

Enfin, il ressort des entretiens que ces espaces sont des lieux de sociabilisation où les personnes accueillies tissent des liens et s'informent auprès de leurs pairs.

LA PROCÉDURE DE DEMANDE D'ASILE



Entreprendre la démarche d'une demande d'asile demande à la fois une compréhension de la procédure globale, mais aussi une visibilité suffisante des différent·es acteur·ices et instances de l'asile.

En effet, des membres de l'association Utopia 56 mentionnent l'incompréhension des personnes exilées face à la procédure de demande d'asile et l'ensemble des démarches, rendez-vous et informations qui y sont associés : « Soit ils vont à leurs rendez-vous administratifs sans comprendre, soit ils demandent à leur communauté qui connaît déjà un peu. Ils vont demander à différentes personnes car ils veulent être sûrs et entendre plusieurs versions ». Cette enquête permet de visibiliser les différents leviers, canaux et freins dans l'accès à l'information sur la demande d'asile.

S'informer sur la demande d'asile

La procédure de demande d'asile en France est longue et complexe pour les personnes en demande de protection, mais également pour les personnes les accompagnant dans leurs démarches. En effet, lors d'entretiens groupés avec des intervenant·es sociaux·ales de l'accueil de jour Les Amarres, ces dernier·ères ont eu l'occasion de pointer du doigt le fastidieux travail de recherche et d'actualisation des mesures et pratiques administratives liées à la demande d'asile : les intervenant·es sociaux·ales font face à des difficultés pour s'informer elles-eux-mêmes, et ainsi donner de l'information aux personnes exilées. Une intervenante sociale de l'espace Hommes seuls explique : « Ils sont au courant en même temps que nous, voire avant ! ». Les personnes exilées, lors de leur procédure, sont parfois confrontées à une évolution de la procédure ou des pratiques institutionnelles dont les intervenant·es sociaux·ales n'avaient pas connaissance. « Si une famille nous pose une

question, bien qu'on ait répondu quelque chose pour une même situation il y a 6 mois, on ne peut pas donner la même réponse. On est obligés d'aller à la pêche aux informations, ce qui nous prend beaucoup de temps et d'énergie. », confie une intervenante sociale de l'espace Familles. Le problème souvent rencontré est celui de l'insuffisance du flux d'informations des institutions vers les associations ou à l'intérieur même des associations : un intervenant social rencontré en accueil de jour expliquait ne pas avoir forcément « les informations de la part des préfectures ». Pour elles-eux, il est nécessaire « que les institutions acceptent de faire un partage d'informations avec nous. Une mise à jour de leurs sites internet, et une traduction aussi. Que tout soit centralisé et clair. ».

La première étape - composer le numéro de l'OFII - doit être franchie le plus tôt possible à l'arrivée

sur le territoire français, afin d'obtenir le droit au séjour temporaire et de démarrer rapidement une procédure qui durait en moyenne 8,6 mois en 2021⁹. La suite des démarches (le préenregistrement en SPADA, puis le rendez-vous en GUDA), est soumise aux convocations de la préfecture ou de l'OFII, mais constitue également plusieurs opportunités, pour les personnes en demande d'asile, de s'informer auprès de sources institutionnelles, d'agents publics et d'intervenantes sociales.

Pourtant, la procédure de la demande d'asile est mal comprise par les personnes exilées : 47 % des personnes interrogées (n=64) ont indiqué ne pas comprendre, globalement, la procédure. Aussi, 71 % des personnes qui considèrent n'avoir toujours pas compris la demande d'asile sont arrivées en Île-de-France moins d'un mois avant cette enquête. Les bénévoles de Utopia 56 témoignent d'une spécificité des familles vivant à la rue qu'ils-elles accompagnent, et qui : « ne demandent l'asile que pour l'enfant et pas pour elles-mêmes, et souvent elles ne savent pas qu'elles-mêmes peuvent demander l'asile ».

Au moment de l'arrivée en Île-de-France, les personnes exilées ne sont pas au même niveau d'information : les personnes arrivées seules, ou issues de communautés sous-représentées parmi les demandeur·ses d'asile qui fréquentent les structures mobilisées dans le cadre de l'enquête, sont moins susceptibles de connaître les démarches, ou des adresses utiles, que les personnes ayant déposé une première demande d'asile dans un autre

pays de l'Union européenne. La responsable de la maraude de France terre d'asile indique « qu'il y a plusieurs niveaux d'accès à l'information. Il faudrait réfléchir au fait que l'information est déjà là avant le départ, dans leur pays : [...] il y a déjà une idée de projets, une idée de ce qu'ils vont faire une fois en France, en Europe ». Pour elle, il serait important, « à l'échelle internationale », de trouver des moyens de « donner » des informations déjà à ce moment-là, et pas seulement quand ils arrivent. D'autre part, le responsable de la maraude d'information de la Halte humanitaire indique que des projets de coordination entre différentes villes de France sont en développement, sur la transmission de « contacts et des informations à jour aux différents collectifs citoyens et associations » à destination des personnes « qui passent par les zones d'attente de Briançon, qui passent par Marseille, qu'ils restent à Paris ou qu'ils aillent à Calais ou ailleurs ».

Par ailleurs, les sources informelles d'informations sur la procédure de demande d'asile prennent une place importante, tant sur le fait de déposer une demande et ce qu'elle représente pour les personnes exilées, que sur les démarches en elles-mêmes. Les conseils et informations donnés par des personnes arrivées en amont en France prennent une place importante dans la décision de s'engager dans une procédure d'asile, et a minima dans les délais avant de s'engager dans la procédure.

Le manque d'informations quant à la procédure de demande d'asile conduit les personnes exilées à se forger une opinion à partir de ce qu'elles

9 Site internet de la Cimade, Asile en France : Bilan 2021, 21/03/2022. [Accessible en ligne ici](#)

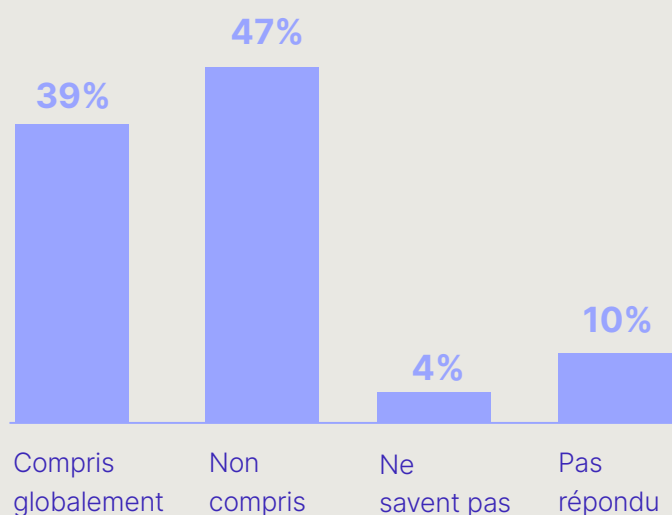
→ LA PROCÉDURE DE DEMANDE D'ASILE

constatent des conditions de vie des personnes également en demande de protection. Un jeune homme soudanais de 20 ans, rencontré sous le pont du métro à Stalingrad alors qu'il était arrivé à Paris la veille, confie : « *Quand je vois que les gens ont déjà donné leurs empreintes et dorment dehors, je crains de demander l'asile. J'ai peur de demander l'asile* ». En SPADA, une femme ivoirienne de 30 ans indique qu'une amie l'aurait prévenue que si elle demandait l'asile, « *elle aurait des problèmes* » et « *qu'on la renverrait en Afrique* ». A l'inverse, les « *bonnes nouvelles* » que les personnes exilées partagent, peuvent être interprétées comme la norme auprès d'autres personnes en difficulté, comme le raconte la coordinatrice de l'accueil de jour de France Horizon : « *Une fois quelqu'un a reçu une réponse pour un hébergement en un mois et demi. Cela participe au fantasme, de "j'ai un copain à qui c'est arrivé"* ». La responsable de la maraude de France terre d'asile explique que les personnes exilées partagent entre elles leur vécu et expérience sur la demande d'asile, ce qui diffère de l'échange de conseils précis et adaptés, même si l'information donnée est correcte.

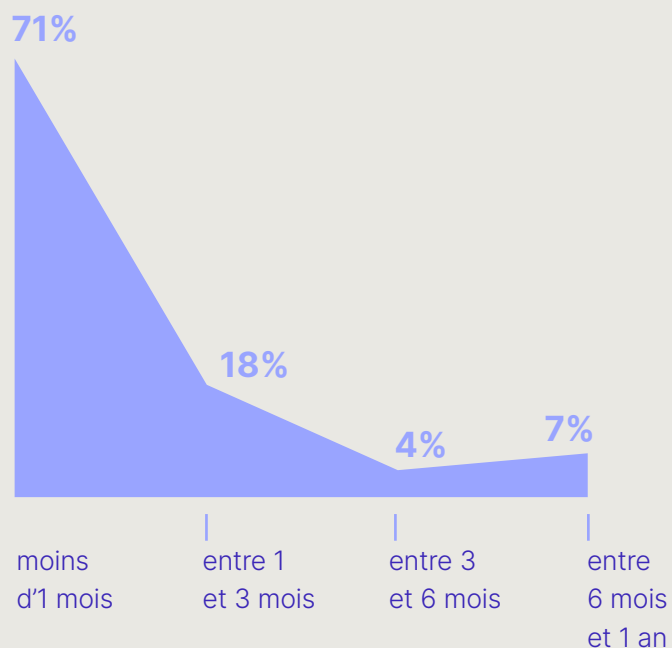
Si la compréhension de la langue française - voire la capacité à la lire - est le prérequis le plus marquant dans la compréhension des démarches pour demander l'asile (voir partie 3), la complexité de ces démarches est également liée au nombre d'interlocuteurs-rices et de lieux (OFII et préfectures, SPADA, OFPRA, mairies, permanences associatives, etc.) et à la quantité des informations données lors des rendez-vous. La directrice de la maraude de France terre d'asile rappelle que l'OFII est censé donner toutes les informations nécessaires aux différentes étapes de

Comprendre la procédure d'asile

Sur l'échantillon total (n=135) :



Parmi ceux qui n'ont pas compris la procédure d'asile (n=28), les participant-es sont arrivés il y a :



la procédure. Elle soulève la complexité d'informer par manque de temps, de moyens et de la quantité d'informations : *« Il y a aussi une question d'équilibre de la quantité d'information donnée. J'essaie de me mettre à leur place, arriver dans un pays dans lequel je ne parle pas la langue, avoir des informations de partout, de la communauté, des acteurs de l'Etat, etc. A qui je fais confiance ? Qu'est-ce que je fais si j'ai des informations contradictoires ? »*. Par ailleurs, les disparités de pratiques, de délais et d'organismes entre les départements au sein de l'Île-de-France conduisent également les personnes en demande d'asile à être troublées par les explications d'autres personnes leur faisant part de leur expérience.

Les divergences entre les différents parcours, conduit un homme gambien de 31 ans, rencontré sur l'accueil de jour Les Amarres, à reconnaître que ses ami-es *« essaient de l'aider comme ils peuvent »* et il leur *« fait confiance »*, mais il sait qu'ils-elles *« ne peuvent pas trouver la bonne réponse »*

FOCUS : la procédure Dublin

Selon le règlement européen « Dublin III »¹⁰, un seul État membre est responsable de l'examen d'une demande d'asile dans l'Union européenne. Le règlement prévoit que si une personne dépose une demande d'asile en France et a déjà déposé une demande dans un autre État membre de l'Union Européenne et/ou si ses empreintes digitales ont été enregistrées dans le fichier Eurodac, ce pays reste ou peut devenir responsable de l'examen de la demande d'asile. Si le ou la demandeur-se d'asile n'a pas été transféré-e dans les 6 mois à compter du jour où le pays responsable a donné son accord de transfert, la France devient responsable de l'examen de la demande d'asile. Le délai de transfert peut néanmoins être prolongé d'un an si la personne est considérée « en fuite », c'est-à-dire que la préfecture estime qu'elle n'a pas répondu à ses obligations et tenté de se soustraire aux autorités françaises.

Personnes en procédure Dublin :

41 %

Personnes ayant démarré leurs démarches de demande d'asile déclarant être en procédure Dublin

soit : **28%**

des personnes rencontrées au total (n=38).

La procédure Dublin est longue, contraignante et difficilement compréhensible pour les demandeur-ses d'asile. Elle conduit à des parcours d'errance administrative, et est souvent un angle mort de l'accès à l'information des personnes exilées, conduisant certaines personnes à se reposer davantage sur les expériences de leurs pairs, qui s'avèrent parfois incertaines. Au-delà de l'incompréhension de la procédure Dublin, cette dernière génère de l'angoisse

chez les personnes rencontrées, comme chez un homme afghan qui prend des cours de français à la Halte humanitaire, et qui confie :

« Le 30 mars j'ai un rendez-vous à la préfecture et j'ai peur qu'ils me renvoient en Autriche. J'ai juste peur de ça. Tu comprends ? »

Une femme ivoirienne de 30 ans, rencontrée sur l'accueil de jour Aboukir à Paris, fait part de son transfert vers son pays d'entrée dans l'Union européenne, alors qu'elle était hébergée dans le cadre du Dispositif national d'accueil (DNA) à Besançon, où sa fille était scolarisée : « Le 2 mars, ils m'ont fait partir en Italie. L'enfant partait à l'école, un matin, ils sont venus me voir pour me dire que je dois partir en Italie. C'est tout ce qu'ils m'ont dit. Ils m'ont fait partir là-bas. Quand je suis arrivée en Italie, ils m'ont dit qu'ils n'avaient pas demandé à ce que je vienne. Donc ils ne m'ont pas acceptée, ils m'ont fait retourner ici, à Paris. Et je suis rentrée ici le 7 mars. » La dame a donc perdu son hébergement et dort à la rue depuis plus d'un mois, sa fille est déscolarisée et lorsqu'on lui demande si elle souhaite reprendre une demande d'asile, elle indique « Non, je ne suis pas encore prête pour ça. ».

Personnes ne comprenant pas la procédure de demande d'asile :

53 %

Personnes en procédure Dublin ne comprenant pas la procédure

19%

Personnes en procédure normale ne comprenant pas la procédure

¹⁰ Règlement du Parlement européen et du Conseil européen n° 604-2013 du 26 juin 2013 établissant les critères et mécanismes de détermination de l'État membre responsable de l'examen d'une demande de protection internationale introduite dans l'un des États membres par un ressortissant de pays tiers ou un apatride

S'informer pendant la demande d'asile

Comme indiqué précédemment, la procédure de demande d'asile peut s'étendre sur presque une année en moyenne : l'enjeu d'accès à l'information concerne donc toute la durée de la procédure.

« Vers qui vous tournez-vous lorsque vous avez une question sur votre demande d'asile ? »

- 23 %** (n=31) ne savent pas à qui demander
- 24 %** (n=32) se tournent vers des associations
- 23 %** (n=31) vers leur réseau informel (ami-es, communauté, personnes qui parlent la même langue ou de la même nationalité)
- 13 %** (n=17) vers les institutions (OFII, OFPRA, préfecture ...)
- 4 %** (n=5) se tournent vers Google et les guides existants

Pour répondre aux besoins des personnes exilées dans la compréhension de leur démarches et dans la confiance accordée aux informations fournies au sujet de leur demande d'asile, l'ensemble des leviers d'informations doivent être utilisés.

Pour autant, l'identification des « prescripteurs » d'information est difficile pour les personnes exilées. Les distinctions entre les intervenant-es sociaux·ales qui travaillent pour l'Etat, pour des associations, ou pour des structures gérées par des associations en lien avec l'Etat (notamment les SPADA et CAFDA) créent une confusion et des frustrations, qui peuvent

mener à une forte perte de confiance dans les informations données. C'est le cas d'une femme algérienne de 31 ans, rencontrée à la permanence d'Utopia 56 sur le parvis de l'Hôtel de Ville à Paris, qui a alterné des nuits en rue et en centre d'hébergement. Elle indique qu'elle « souffre » de sa situation précaire, et qu'elle a été « dissuadée de demander l'asile ». Pour la coordinatrice de l'accueil de jour France Horizon, « il ne faut pas oublier que dans beaucoup de pays d'où viennent ces personnes, les associations sont liées au gouvernement, donc ce n'est pas forcément inné de se tourner vers les associations ».

19% des personnes interrogées, qui étaient en procédure de demande d'asile au moment de l'enquête (n=18), considèrent les associations comme la source d'informations la plus fiable pour elles-eux.

En maraude, la visibilité des associations constitue donc un enjeu fort de la confiance accordée par les personnes exilées dans l'information qui leur est donnée. De nombreuses associations, de toutes tailles et aux fonctionnements très variés, accompagnent les personnes exilées depuis leur arrivée en Île-de-France jusqu'à l'issue de leur procédure de demande d'asile. Deux demandeurs d'asile, rencontrés à l'accueil de jour Les Amarres, expliquent que des associations sont venues les voir, mais ne se sont pas suffisamment présentées pour que la personne comprenne de qui il s'agissait. Pour le premier, cette

association a récupéré son numéro de téléphone et des informations personnelles, sans qu'il comprenne pourquoi. Le second, un jeune homme Afghan qui dort à Porte de la Chapelle, explique « *Quand j'étais aux tentes, une personne m'a donné le guide [Watizat], mais je n'ai pas su de quelle association il dépendait.* ». Le grand nombre d'acteur·ices venant à la rencontre des personnes exilées sur leurs lieux de vie les rend difficiles à différencier. Un homme soudanais, également rencontré aux Amarres ne peut plus se rappeler des personnes d'une association qui lui a distribué le guide Watizat, mais pourrait les reconnaître : « *Trois personnes issues d'une association, qui marchaient dans la rue à la recherche de personnes qui dorment dans la rue ou sur un campement. On peut leur poser des questions. Ils portent du bleu.* ». Les associations portant des marques de visibilité sont plus connues sur certains lieux ; un médiateur de la Halte humanitaire explique qu'il n'a pas toujours à se présenter car les personnes le reconnaissent.

« Je crois surtout mon assistante. [Les assistant·es sociaux·ales], quand ils ne savent pas ils te disent « je ne sais pas » donc c'est bien. ».

Les intervenant·es sociaux·ales reviennent régulièrement comme les sources d'informations fiables, de confiance, pour les personnes exilées. Cette confiance, si elle peut être liée au rôle des accueils de jour (voir partie 1), ou au cadre formel dans lequel les personnes sont reçues, a pu être détaillée dans

le cadre de cette enquête. Une femme ivoirienne de 31 ans explique :

« Au début ça va être la communauté, et après peut-être que nous allons réussir à déconstruire certains préjugés, ou changer leurs avis sur certaines choses. Si on arrive à prendre le temps de leur expliquer, si on a un·e traducteur·rice... »

Groupe de discussion avec des intervenant·es sociaux·ales de l'espace hommes seuls de l'accueil de jour Les Amarres.

Pour les professionnel·les eux·elles-mêmes, cette confiance est acquise au fur et à mesure de l'accompagnement, comme l'indique une intervenante sociale de l'espace Familles Les Amarres : « *En tant que travailleuse sociale, je leur explique à chaque premier rendez-vous comment je vais faire pour les aider au maximum et je leur demande ce qu'elles attendent aussi de moi ! C'est toujours un peu compliqué de créer ce lien de confiance, il y a beaucoup de craintes. Au bout de deux, trois rendez-vous, elles ont confiance* ». Dans les entretiens réalisés, ces professionnel·les se placent également en ressource fiable, par rapport aux informations datées, fausses ou approximatives qui circuleraient dans les réseaux informels et/ou communautaires, comme

→ LA PROCÉDURE DE DEMANDE D'ASILE

l'explique un intervenant social : « Ils se méfient un peu de la communauté, mais c'est un levier. Et si je démens ce qu'a dit leur communauté, ils me feront sûrement confiance ».

« Même si pour un de leurs amis ça a marché, il faut leur expliquer que ce n'est pas forcément la norme. ça va être difficile parce qu'on ne sera pas la source d'information principale et pas la réponse qu'ils ont envie d'entendre mais je pense qu'au bout d'un moment on est un relais fiable ! ». Les professionnel·les de santé sont également évoqué·es comme une source d'information de confiance, comme un jeune homme égyptien de 25 ans, rencontré sur l'accueil de jour Les Amarres, qui dit faire confiance « à [son] médecin », ou encore une femme ivoirienne, enceinte et mère d'une enfant de 7 ans, qui explique à propos de sa sage-femme, à qui elle dit faire

totallement confiance : « Madame X, je sais qu'elle n'est pas dans le domaine, mais elle est toujours là. Elle va trouver l'adresse, me donner l'avocat. Après elle m'appelle, « L'adresse que je t'ai donnée, tu y es allée ? ». Là je peux dire que la personne, elle a fait quelque chose. Parce que ce n'est pas son travail. Elle n'est que sage-femme. ». Pour les travailleur·ses sociaux·ales et médiateur·ices des accueils de jour, la confiance des personnes exilées dans les informations qui leur sont données, et dans les professionnel·les et bénévoles qui les transmettent, s'instaure grâce à plusieurs leviers, notamment le temps et la bienveillance des équipes sur les lieux d'accueil, mais également par du « bouche à oreille, car ils savent qu'on a bien travaillé ou qu'on a pris le temps de prendre en charge une connaissance à eux qui leur a dit qu'on faisait bien le travail donc ils ont naturellement confiance quand ils viennent la plupart du temps. ».

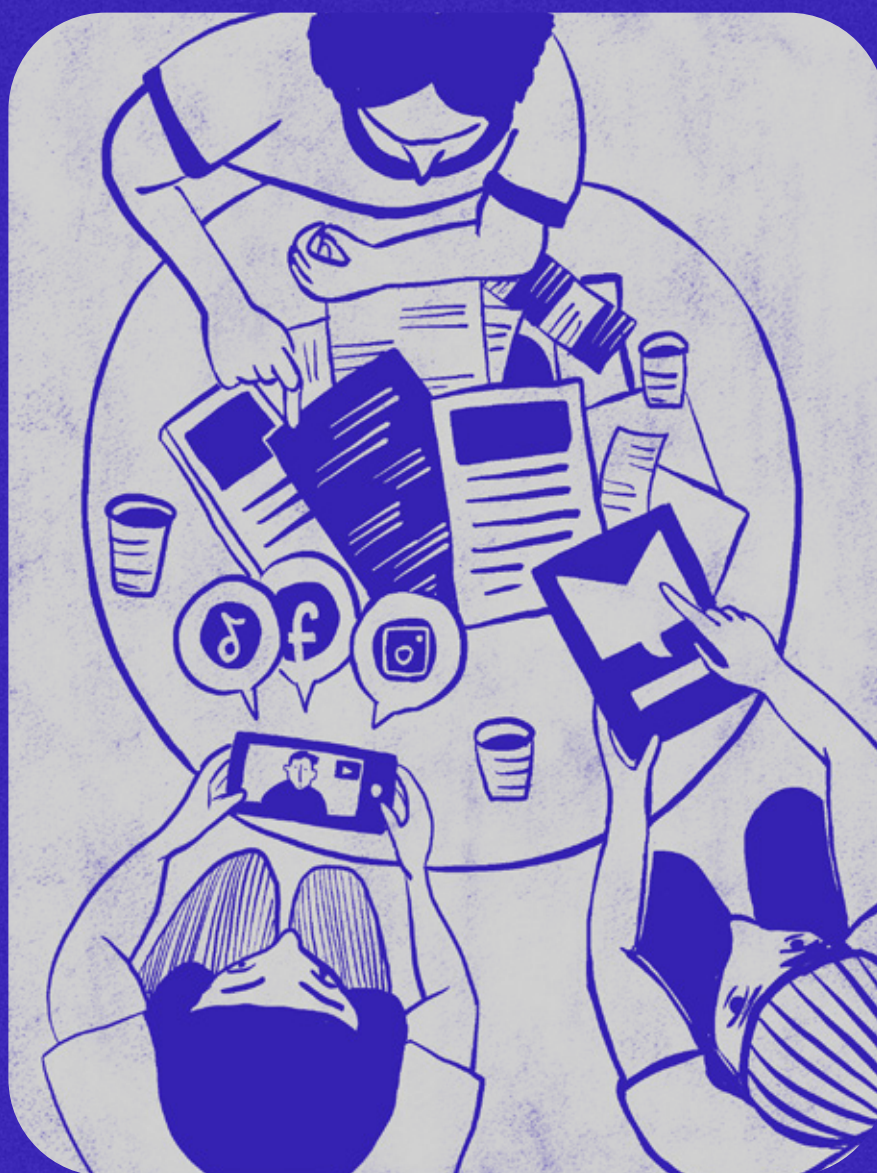


L'accompagnement par un travailleur social lors de la demande d'asile. © France terre d'asile



© Sonia Kerlidou

LES SUPPORTS D'INFORMATION



La barrière de la langue

30 % des personnes interrogées déclarent ne savoir ni lire ni écrire. Or, le fait de parler français facilite la compréhension et peut être essentiel à l'entreprise des démarches.

Lors d'un entretien réalisé en maraude autour de la station de métro la Chapelle, un homme soudanais évoque son besoin d'accéder à un service de santé. Son interprète explique qu'il n'a accès à aucune information et se pose la question : « *Comment est-ce qu'il pourrait parler au pharmacien ou au docteur ?* »

Un demandeur d'asile rencontré lors d'un entretien groupé à l'accueil de jour Les Amarres, exprime son émotion face à la violence subie lors d'un rendez-vous à la Poste où il n'a pas été reçu car il ne parlait pas français ; il indique à ce propos n'avoir jamais essayé d'y retourner, ni cherché de l'aide auprès de quelqu'un d'autre, mais indique « *je me suis senti très mal et j'ai laissé comme ça* ».

Par ailleurs, certaines personnes exilées issues d'un pays francophone et pouvant donc s'exprimer en français et le comprendre, sont plus à l'aise dans un dialecte de leur pays d'origine. C'est notamment le cas d'une femme ivoirienne rencontrée au CEDRE, qui indique parler trois langues : le malinké, le français et l'espagnol ; pour autant, la langue avec laquelle elle est le plus à l'aise pour s'exprimer, et dans laquelle elle est sûre de comprendre l'ensemble de ce qui lui est proposé, est le malinké. Une dame explicite cette situation considérant qu'elle « *ne parle pas assez français* » pour chercher des informations seule.

L'apprentissage du français sollicite un grand intérêt de la part des personnes non francophones, et pas seulement : une dame raconte « *Quand tu comprends quelque chose, améliorer encore et encore plus c'est important. [...] je dois partir [au cours de français] pour apprendre encore.* »

L'interprétariat est une demande spécifique de la part des personnes exilées dans le cheminement de la demande d'asile. Près de 55 % des personnes interrogées ont besoin de l'accompagnement d'un-e interprète dans leurs rendez-vous administratifs - y compris les personnes non-francophones ou dont le français n'est pas la langue maternelle. Cependant, à la question, « *Avez-vous eu accès à un-e interprète pour l'ensemble de vos rendez-vous administratifs ?* » , 43 % des enquêté-es indiquent ne pas avoir eu accès à un-e interprète à chaque rendez-vous.

Pour pallier cette barrière, les personnes exilées adoptent des stratégies d'adaptation, telles que l'utilisation d'applications de traduction (notamment Google Traduction), ou encore le fait de demander de l'aide aux personnes qu'elles croisent et qui savent lire et écrire le français. Certain-es intervenant-es sociaux-ales reçu-es en entretien ont mis en exergue le rôle des médiateur-ices, différent de celui de l'interprète. Les médiateur-ices ont un rôle d'intermédiaire entre l'intervenant-e social-e et le public et permettent d'établir des liens de sociabilité entre des personnes issus de cultures différentes. Dans certains cas, ils assurent le rôle d'intervenant-e



Accueil de jour les Amarres. © Michaël Gozlan, Aurore

social·e directement : « Notre rôle est de bien orienter les personnes vers le bon endroit pour ne pas perdre de temps. Il s'agit de bien leur expliquer, de manière apaisée. Parfois, ils n'ont pas pu lire tous les guides, alors on réexplique tout. », explique un médiateur de la Halte humanitaire. Un lien de confiance fort existe entre les médiateur·ices et les personnes exilées, expliqué notamment par la compréhension et l'explication qui résulte de la communauté de langue et de culture. La directrice de l'accueil de jour géré par l'association France Horizon à Paris évoque la formation de « médiateurs communautaires », qui permettraient de faire un lien direct entre la compréhension des démarches de l'asile et la barrière de la langue subie par les demandeur·ses d'asile dans l'ensemble de leurs démarches, « parce que c'est normal, quand tu arrives dans un

nouveau pays avec une nouvelle culture tu vas forcément voir les gens de ta communauté. Aussi, dans certains pays, les associations ne sont pas forcément des gens de confiance, il faut l'accepter. Le travail de confiance est long ». Lever la barrière de la langue fait donc partie intégrante de la construction du lien de confiance entre les personnes exilées et les professionnel·les et bénévoles qui les accompagnent.

Les guides et supports d'information

Alors que s'opère un processus de dématérialisation des démarches administratives - de manière globale en France, mais également dans le cadre de l'asile - les personnes exilées indiquent avoir un faible usage d'internet et du numérique pour s'informer sur la procédure et les services accessibles. Parmi les personnes interrogées dans le cadre de l'enquête, 44 % préfèrent les supports d'information papier contrairement aux 21 % préférant le support numérique. Il s'avère que les deux formats présentent différents avantages et limites, et peuvent même être complémentaires.

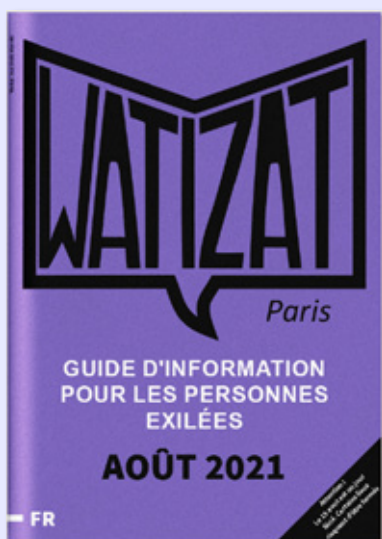
Le support papier

Comme indiqué précédemment, les informations écrites ne sont pas entièrement compréhensibles pour 30 % des personnes interrogées qui déclarent ne pas savoir lire ni écrire. Leur capacité à s'informer est donc réduite au déchiffrement, aux explications orales qu'elles peuvent obtenir des différentes associations, institutions et de leur réseau informel. Pourtant, ces sources ne sont pas toujours les plus à même de fournir une information qualitative par manque de temps, de moyens ou d'objectivité. Parmi les enquêté-es, certain-es regrettent la quantité trop importante d'informations mises à leur disposition au sein d'un même lieu, d'un même outil ou d'une même temporalité. Ce « *trop-plein* » d'informations peut apporter de la confusion voire décourager les personnes concernées, qui sont pour une partie dans une situation de fatigue mentale et physique intense. En entretien, une femme ivoirienne, qui indique parler et lire le français, croit reconnaître le guide Watizat qui lui est montré : « *Je l'ai vu peut-être, mais il y a tellement de choses dessus, je ne sais pas* ». De même, les points d'information mettant à disposition une variété de flyers sur les différents services et la procédure d'asile compliquent la priorisation des informations par les personnes « *On ne sait pas quoi choisir. Il vaut mieux laisser que l'essentiel* » déclare une femme rencontrée sur l'espace Famille Les Amarres.

FOCUS : le guide Watizat

Le guide Watizat est connu par 20 % des personnes interrogées.

Parmi celles qui le connaissent, 63 % ont dormi la veille en campements ou en squat, 19 % des personnes ont dormi en centre d'hébergement la veille et 19 % des personnes ont dormi chez un tiers la veille.



Les conditions d'hébergement semblent influencer sur la connaissance du guide, probablement car il est distribué majoritairement par des dispositifs d'aller-vers sur les campements ainsi que sur des accueils de jour. Le guide pourrait être davantage distribué au sein des autres structures, comme l'ont souligné les équipes sociales rencontrées.

Les associations accompagnantes voire même les administrations de la Préfecture peuvent dans certains cas s'informer grâce au guide et distribuer directement des informations (adresses, horaires, etc.) sans le distribuer aux personnes exilées. Certaines structures distribuent des pages imprimées du guide mis à disposition gratuitement sur internet sans préciser aux personnes la source de ces informations et l'existence du guide.

A défaut d'être connu largement par le public exilé, la qualité et fiabilité du guide fait l'unanimité parmi les structures et les personnes exilées qui l'utilisent, bien que quelques-unes précisent « *faire confiance mais une fois avoir vérifié les adresses* ». En outre, très peu de personnes savent que le guide est actualisé chaque mois et qu'il est disponible sur internet.

Les informations dispensées sur les supports papier sont insuffisantes pour accéder effectivement aux droits escomptés ou aux services recherchés. En effet, les prises de rendez-vous se font largement via des sites internet et l'accès aux services grâce à un itinéraire disponible sur internet. Il en va de même pour la traduction d'informations. Or, 66 % des personnes interrogées dans le cadre de l'enquête « *Les oubliés du droit d'asile* » ne possèdent pas de téléphone portable à leur arrivée en France. 44 % des personnes interrogées dans le cadre de la présente enquête ne savent pas comment avoir accès à internet (plus de la moitié d'entre elles est arrivée il y a plus d'un mois en Île-de-France). Un jeune homme soudanais rencontré en maraude explique avoir « *du mal à se repérer et à trouver les adresses dans un téléphone* ». Un homme érythréen, rencontré sous le pont du métro Stalingrad où il dort, raconte avoir jeté un guide d'information après s'être rendu compte que sans portable, il ne pouvait pas accéder au dispositif recherché. De manière générale, s'orienter dans une ville étrangère est compliqué pour une personne primo-arrivante, vivant pour la majorité des cas en situation de précarité et sans accès à un téléphone portable. Le recours aux réseaux informels, voire à l'aide citoyenne est essentiel : « *Si tu ne connais pas, si tu ne sais pas lire, il faut absolument demander. Sinon tu restes assise comme ça, et ça devient encore plus compliqué* », explique une femme ivoirienne rencontrée en accueil de jour.

« A Paris c'est compliqué, c'est grand et il faut aller de partout. C'est compliqué avec des enfants »

Entretien mené avec une dame présente à l'accueil de jour Les Amarres.

Plusieurs personnes interrogées soulignent précisément le besoin de mieux comprendre le fonctionnement des transports en commun franciliens et la nécessité de disposer de ressources financières pour emprunter ces moyens de transport. Un jeune homme iranien de 25 ans arrivé en France avec sa famille témoigne : « *En fait, il y a beaucoup d'endroits, pour lesquels, pour t'y rendre, il te faut de l'argent car tu ne peux pas y aller à pied. Je sais qu'il y a plein d'endroits différents, et on me montre comment y aller, comment le trouver. Mais ce n'est pas si facile* ».

FOCUS :

Le « Guide du demandeur d'asile »

Le « Guide du demandeur d'asile »,

édité par le ministère de l'Intérieur « *a pour but d'offrir au demandeur-se d'asile, dès son entrée sur le territoire français, des informations claires et complètes sur la procédure d'asile, son cadre juridique, les démarches à accomplir pour y accéder, ainsi que ses droits et obligations* » selon le site officiel du Ministère de l'intérieur. La dernière version du guide disponible date de septembre 2020.

S'il est traduit en 31 langues, moins d'une personne rencontrée en demande d'asile sur 2 déclare connaître le guide du demandeur d'asile distribué au Guichet Unique pour demandeu-se d'asile. Une partie d'entre eux-elles dit ne pas savoir comment s'en

servir. Très peu utilisé ou diffusé par les structures d'informations interrogées, ce guide est rarement lu par les demandeur-ses d'asile. Il est souvent décrit comme trop long et complexe. Néanmoins, pour ceux et celles qui arrivent à le lire, elles témoignent s'en être servie et avoir confiance puisque « *c'est la préfecture qui nous l'a donné, on fait confiance* », comme l'expliquent plusieurs hommes soudanais rencontrés sous le pont du métro Stalingrad, où ils dorment depuis plusieurs jours.

Les outils d'information en support papier sont mieux utilisés lorsque leur prise en main est accompagnée par une tierce personne aguerrie. Les personnes enquêtées mentionnent ainsi l'importance de se faire expliquer les informations transmises afin de pouvoir s'en saisir. Les lieux et les contextes de distribution et de diffusion des supports d'information prennent toute leur importance. Certains accueils de jour innovent et facilitent cette prise en main via des vidéos d'information multilingues, à l'issue desquelles le guide Watizat est présenté.

Les supports numériques

Les supports numériques permettent une variété de supports tels que la vidéo et l'audio, ainsi que des configurations de prise en main intuitives et simplifiées. Cependant, plus que pour les supports papier, ce format dépend nécessairement de l'accès au matériel numérique (pour les structures comme pour les personnes exilées), ainsi que de l'accès à

Internet. L'accès à un téléphone ainsi qu'à une connexion n'est pas systématique, notamment pour les personnes vivant dans les campements (voir ci-dessus) qui se retrouvent vite limitées : des personnes ayant accès à internet « *font des partages de connexion, mais des fois ils veulent bien, des fois ils ne veulent pas* », explique un homme soudanais vivant à la rue.

Le format audio, et plus encore le format vidéo sont des recours intéressants : bien que les personnes illettrées et analphabètes doivent être accompagnées dans leurs recherches Internet (quelle que soit la plateforme), ces formats numériques présentent plusieurs avantages pour elles-eux. Youtube est le 3ème réseau social ou plateforme numérique utilisé, après Google, et 15 % des personnes interrogées regardent des vidéos sur la procédure d'asile et les services disponibles.

« Youtube, c'est l'expression, la voix et l'illustration »

explique un homme ivoirien rencontré en SPADA. La vidéo inspire confiance : « *Par vidéo, pourquoi pas. Quand tu vois la personne parler, tu vois son visage et qui parle derrière* » ce qui inspire plus confiance selon une femme ivoirienne reçue en entretien. Tik Tok a été régulièrement mentionné par les structures accompagnantes comme un réseau social beaucoup utilisé par les plus jeunes exilé-es. Certain-es enquêté-es expliquent toutefois qu'elles aimeraient pouvoir avoir plus facilement accès à des formats audio, des notes vocales comme le proposent plusieurs applications de messagerie telles que Facebook, WhatsApp, Immo, Signal ou Telegram.

Tous réseaux sociaux confondus, 43 % des personnes interrogées déclarent les utiliser pour rechercher et consulter des informations sur la demande d'asile et les services accessibles, mais également pour échanger des informations entre elles. L'association Nouvel Horizon explique qu'elle dispose d'un groupe *WhatsApp* collectif avec les personnes accompagnées sur lequel sont partagés différents supports d'information (notamment le guide *Watizat*), des informations en temps réel ou des contenus de services tels que des leçons de français en format audio et vidéo. Les différents groupes et pages des réseaux sociaux sont pour certaines personnes exilées une source d'information utile qui rassemble parfois de nombreuses personnes concernées parlant la même langue. L'utilisation de *Facebook*, *Tik Tok* ou *Instagram* comprend une dimension « communautaire » importante : les personnes animant les comptes ou groupes sont parfois directement issues des communautés.

Certaines associations proposent d'ores et déjà de diffuser l'information via les réseaux sociaux : l'association *Watizat* diffuse son guide sur l'ensemble de ses réseaux sociaux ; la Halte humanitaire a créé en 2022 son compte *Instagram*, qui leur permet d'une part d'assurer une communication externe auprès de leurs partenaires et d'autre part, de diffuser des informations traduites aux personnes exilées.

Les équipes sociales interrogées ont souvent évoqué la diffusion via les réseaux sociaux, comme les intervenant-es sociaux-ales de l'espace Familles des Amarres : « Lire un *Watizat*, c'est complet mais peut-être que quelque chose de plus ludique serait encore mieux. Cela pourrait être un moyen de toucher des

gens : TikTok permet d'avoir le son et l'image ! ».

Cependant, les réseaux sociaux, tout comme les services dématérialisés en général ne sont pas facilement accessibles pour tous et toutes. Certaines tranches d'âge utilisent moins les réseaux sociaux. 57 % des personnes âgées de plus de 40 ans n'y ont pas recours. En outre, les personnes illettrées ou analphabètes dépendent toujours de tierces personnes pour rechercher sur internet, quelle que soit la plateforme. Une femme soudanaise, interrogée à la permanence d'Utopia 56 sur le parvis de l'Hôtel de Ville à Paris, explique que les accueils de jour l'orientent quasi systématiquement vers internet pour obtenir de l'information, alors qu'elle ne lit ni ne parle le français, tout comme son mari. Une femme ivoirienne de 33 ans témoigne de la complexité d'accéder à l'information, lorsqu'aucune plateforme ne traduit sa langue, en l'occurrence le dioula, qui n'est pas scripturale.



© Isabelle Eshraghi

CONCLUSION



Conclusion

L'accès à l'information est un enjeu essentiel pour les personnes primo-arrivantes souhaitant demander l'asile : autant pour assurer leur accès aux procédures administratives que leur accès aux besoins essentiels. En adoptant une approche qualitative, et en donnant la parole aux personnes concernées, ce rapport permet d'objectiver les enjeux et obstacles principaux mais également d'analyser le rôle et l'impact des différentes actions et ressources existantes.

La région parisienne constitue la destination principale des personnes souhaitant demander l'asile en France. C'est aussi le territoire avec le nombre le plus important de personnes exilées à la rue en France. Or, on constate un lien très fort entre l'errance résidentielle et le manque d'accès à l'information.

Les personnes interrogées ont toutes demandé ou vont demander l'asile. Le rapport montre que, logiquement, leur première priorité, y compris en termes d'information, reste de trouver comment se nourrir et se loger. Si l'information sur les procédures d'asile demeure cruciale, les personnes concernées n'arrivent à se projeter dans la demande d'asile et à réellement comprendre les démarches qu'une fois leurs besoins essentiels couverts.

Ces constats démontrent l'importance du renforcement de l'aller-vers, même si de nombreuses actions, notamment de maraudes existent déjà : l'enjeu est de parvenir à atteindre les personnes dès leur arrivée, par exemple en investissant les gares, point de passage quasi-obligé des primo-arrivants.

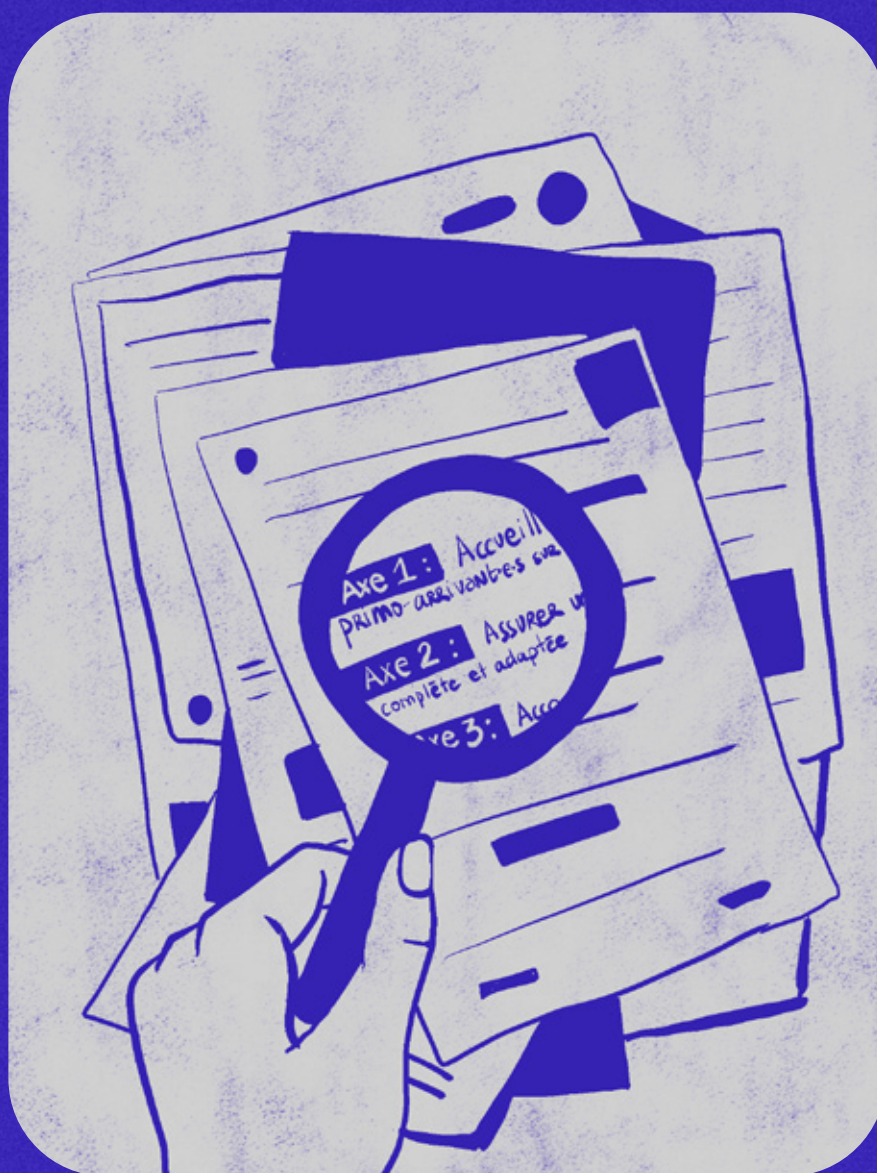
Le rapport met aussi en lumière les questions sur lesquelles les personnes exilées déclarent être le moins bien informées comme l'accès à la nourriture mais surtout la santé. Ce constat est d'autant plus préoccupant quand on connaît l'impact de la santé physique, mais aussi mentale, sur les démarches de demande d'asile.

De nombreuses informations sont disponibles mais leur compréhension ou leur appropriation restent parfois limitées, notamment du fait de la complexité des outils utilisés ou de la barrière de langue. L'étude met aussi en lumière le rôle central joué par la « communauté »,

définie de manière large et différente selon les personnes, dans l'accès à l'information. L'enquête souligne ainsi la nécessité de s'adapter aux besoins et aux usages du public. Des enjeux déjà connus comme le manque d'interprétariat, le degré de confiance dans les pourvoyeurs d'information ou la circulation de fausses informations, constituent toujours des obstacles importants qui imposent aux acteur·ices institutionnel·les et associatif·ves de constamment faire évoluer leurs pratiques et leurs outils.

Par ailleurs, si les outils numériques et les réseaux sociaux apparaissent comme des opportunités, il n'en demeure pas moins que l'accès à une connexion internet et la maîtrise du numérique, au-delà des applications de base, représentent un défi important. Avec cette étude, nos associations ont souhaité dresser un état des lieux des besoins et des enjeux. Nous avons aussi souhaité élaborer des recommandations, s'adressant à tous et toutes les acteur·ices du secteur, afin de dessiner des pistes d'amélioration et des axes de travail communs.

RECOM- MANDATIONS



Recommandations

La présente enquête dresse un état des lieux du niveau d'information des personnes exilées primo-arrivantes à Paris et met en exergue les moyens et les limites de l'accès à l'information sur la procédure de demande d'asile ainsi que les services essentiels disponibles à Paris. De ces constats, nos trois associations formulent une série de recommandations afin de faciliter et améliorer l'accès à une information claire, suffisante et objective, afin de garantir que toute personne exilée arrivant à Paris puisse avoir accès à la demande d'asile et couvrir, au maximum, ses besoins de base le temps de cette procédure. Les recommandations impliquent pour certaines une évolution du cadre réglementaire et législatif, tandis que la majorité suppose une augmentation ou une réallocation des moyens et une adaptation des pratiques. Les recommandations s'adressent à tou.te.s les acteur-ices impliqué-es dans l'information, l'accueil et l'accompagnement des personnes exilées primo-arrivantes à Paris (acteur-ices institutionnel·les et associatif·ves, y compris nos propres structures).

Axe 1: Assurer une information claire, complète et adaptée aux primo-arrivant·es sur leurs droits et sur la procédure de demande d'asile dès leur arrivée.

- Garantir l'accès inconditionnel à l'hébergement dès l'arrivée en France, l'errance résidentielle ne permettant pas un accès effectif à l'information et à un accompagnement adapté.
- Renforcer les moyens humains octroyés aux SPADA et GUDA, notamment la médiation et l'interprétariat.
- Renforcer l'aller-vers dans les lieux fréquentés par les primo-arrivant·es : Intégrer les gares au parcours des maraudes d'information et y développer des points d'orientation (similaire au dispositif Croix Rouge française mis en place pour les personnes fuyant l'Ukraine).

- Renforcer les activités et la coordination entre les différentes maraudes sur les lieux de vie informels et les lieux de rencontres communautaires.
- Former et informer tous.tes les acteur-ices susceptibles de rencontrer des primo-arrivant-es sur la procédure de la demande d’asile :
Généraliser les sessions de sensibilisation et la distribution d’outils d’information.
Créer un annuaire territorial des outils d’informations à destination des professionnel.le.s et y ajouter les canaux de communication informels utilisés par les personnes exilées.
- S’appuyer sur des référent.e.s issu.e.s des différentes communautés pour favoriser la diffusion d’informations fiables.
- Ouvrir de nouveaux accueils de jours et renforcer les accueils existants :
Harmoniser les services proposés dans les différents accueils de jour.
Y multiplier les permanences des services publics d’accès aux droits sociaux.

Axe 2 : Renforcer l’accompagnement des demandeur·ses d’asile tout au long de la procédure

- Mettre en place un comité de concertation régional entre les acteurs institutionnels et associatifs pour faciliter l’échange d’informations et le partage de bonnes pratiques.
- S’assurer que les intervenant-es sociaux-ales sont formé-es aux évolutions législatives et réglementaires liées au droit d’asile.
- Faciliter l’accès et la maîtrise du numérique :
Multiplier les zones d’accès à une connexion internet dans les lieux fréquentés par les personnes exilées.
Mettre à disposition du matériel informatique dans les lieux d’accueil des personnes exilées.
Garantir un accompagnement aux démarches dématérialisées et à l’utilisation

des outils numériques pour ceux et celles qui en ont besoin.

- Développer des pratiques pour dépasser la barrière de l'illettrisme de certain.es demandeur·ses d'asile :
Utiliser des capsules audio ou vidéo explicatives et récapitulatives en complément de l'accompagnement social et juridique.
Proposer des cours de français et d'alphabétisation pour adulte gratuits, accessibles et financés par l'État dès le dépôt de la demande d'asile.

Axe 3 : Adapter les supports d'information aux besoins et conditions de vie des personnes exilées

- Mettre en place un système d'évaluation régulier des outils existants, y compris par leurs utilisateur·ices.
- Développer les outils d'information institutionnels et associatifs en collaboration avec les acteur·ices spécialisé·es et les personnes exilées elles-mêmes.
- Renforcer l'utilisation d'éléments visuels (schémas, pictogrammes et illustrations) dans les outils d'information et développer une écriture simplifiée.
- Accompagner les personnes exilées à prendre en main et à s'approprier les outils d'informations distribués.
- Développer le recours aux supports vidéos et audios à diffuser de manière large (sites des associations, réseaux sociaux y compris via les groupes d'information des personnes exilées).
- Traduire les supports d'information dans un plus grand nombre de langues.

Remerciements

Aux nombreuses personnes ayant participé à l'enquête pour leur disponibilité, leur confiance et la richesse des échanges. Aux responsables et équipes des structures où l'enquête a été menée qui ont largement facilité la conduite des entretiens et offert des conditions d'enquête de qualité.

A l'ensemble des enquêteur-rices bénévoles et salarié-es pour leur implication, leur écoute et leur bienveillance, notamment, Victoire Olczak, Eloïse Chenal, Maelys Chanut, Mariam Ben Slama, Marie Rolland, Clémentine Pola-Dru, Maurine Boisse, Ginevra Caterino, Massiva Bouaziz, Bintou Diakite, Kahina Le Louvier.

Maquette : Luce Roux.

Illustrations : Emily Mugel / Emily.corelli / mugel.emily@gmail.com .

Date de parution : novembre 2022.

Bibliographie

ARTICLES ET OUVRAGES :

- La Cimade, « *Le Conseil d'Etat impose le droit à l'information du demandeur d'asile à tous les stades de la procédure* », 2010.
- FRANGUIADAKIS D., JAILLARDON D. ET BELKIS E., « *En quête d'asile. Aide associative et accès au(x) droit(s)* », LGDJ, 2005.
- GOURDEAU C., « *Nous, on n'est pas la préfecture !* ». *Le travail des agents en charge de l'accueil des étrangers « primo-arrivants »*, 2018/2 Vol. 9, p.151-168, Presses Universitaires de France, 2018.
- LEON C., « *L'accès à l'information administrative parmi les exilé.e.s à Paris* », Medium, 2017.
- PETTE M., « *Être « pro » de la cause des étrangers* ». Enquête dans un groupe local de la CIMADE, Presses universitaires du Septentrion, 2018.
- PICCOLI V., TICCA A. C. ET TRAVERSO V., « *« Go Internet it's here » : démarches administratives de personnes précaires ou en demande d'asile* », Langage et Société 167/2, 81-110, 2019.
- SPIRE A., « *L'asile au guichet. La dépolitisation du droit des étrangers par le travail bureaucratique* », Actes de la recherche en sciences sociales, 2007/4 (n° 169), p. 4-21.

THÈSES ET MÉMOIRES :

- CLAPPE M., *Maintien ou contestation du dispositif de l'asile ? La fabrique du consensus entre les demandeurs d'asile et les acteurs associatifs*, 2015.
- CHRETIN M., DELANNOY M., *Etude sur les Demandeurs d'Asile et les Déboutés du Droit d'Asile en Région Parisienne : Accueil, Orientation, Hébergement, Accès aux Soins*, 2005.
- LANDAVERDE- KASTBERG V., *Médias et réseaux socio-numériques des minorités en France : le rôle des médias ethniques et socio-numériques dans la communication et l'intégration des communautés ethniques et immigrantes : le cas de la communauté cap-verdienne*, 2018 .

RAPPORTS :

- Défenseur Des Droits (DDD), *Exilés et droits fondamentaux, trois ans après le rapport calais 2018 Refugee Rights Europe, Toujours dans la rue : État des lieux de la situation des réfugiés et personnes déplacées à Paris*, 2018
- *Les oubliés du droit d'asile*, 2021.

Abréviations

CAFDA	Coordination de l'accueil des familles en demande d'asile
CASP	Centre accueil social protestant
DNA	Dispositif National d'Accueil
FTDA	France terre d'asile
GUDA	Guichet unique pour demandeur d'asile
OFII	Office français de l'immigration et de l'intégration
OFPRA	Office français de protection des réfugiés et apatrides
PASS	Permanence d'accès aux soins de santé
SIAO	Services intégrés de l'accueil et de l'orientation
SPADA	Structure de premier accueil pour les demandeurs d'asile

