

PAROLE AUX USAGERS :

Consultation nationale
des bénéficiaires de
France terre d'asile

- > Que pensent les demandeurs d'asile, les bénéficiaires d'une protection internationale et les mineurs isolés étrangers des services proposés par France terre d'asile ?
- > Quels sont leurs besoins et leurs attentes, et comment y répondre ?



Ce rapport a été coordonné par Christophe Harrison,
responsable du Secrétariat administratif général

/ Ont participé à la réalisation du projet :

Elisa Benker, Arthur Desjardins, Maë Coat,
Christophe Lonca, Romane Sabrié, Laura Sahuc

/ Comité de pilotage :

Beatrix Allan, Myriam Bousbaine, Christelle Flagel,
Lucie Lepoutre, Christophe Lonca, Ali Mekki,
Clémentine Reyntjes, Fatou Sow

/ Relecture :

Danya Boukry, Elise Da Silva Griel,
Axelle Du Puy de Goyne, Alexandra Grias,
Hélène Soupios-David, Julie Versino

/ Date de publication :

janvier 2020

/ Maquette et conception graphique :

Ophélie Rigault, www.oedition.com

SOMMAIRE

Remerciements	2
Notre association	3
Contexte et objectifs de l'étude	4
Méthodologie	4
Échantillon	9
Profil des participants	11

LE PREMIER ACCUEIL DES MINEURS ET DES DEMANDEURS D'ASILE : FAIRE FACE À LA COMPLEXITÉ DU SYSTÈME 15

Un accueil satisfaisant	16
Accès à l'information et aides proposées	18

L'ACCOMPAGNEMENT UN POINT FORT RECONNU ET APPRÉCIÉ DES USAGERS 23

Relations avec les équipes de France terre d'asile	24
L'accompagnement social et juridique	26

L'HÉBERGEMENT DES DEMANDEURS D'ASILE, RÉFUGIÉS ET MIE : DES ENJEUX SOCIAUX AU CŒUR DES QUESTIONS DE LOGEMENT..... 31

Cada et dispositif d'intégration des réfugiés	32
L'hébergement des MIE	36
Les visites à domicile	38

LE QUOTIDIEN DES DEMANDEURS D'ASILE, DES RÉFUGIÉS ET DES MIE : TROUVER SA PLACE DANS LA SOCIÉTÉ 41

La difficile gestion de l'attente	42
L'animation : Un levier pour l'autonomisation et la création du lien social	43
L'aide à l'intégration ; l'importance des cours de français	45

Les recommandations adoptées suite à la consultation des usagers	46
--	----

Liste des abréviations	48
------------------------------	----

ZOOM SUR LES DISPOSITIFS D'ACCUEIL DE FRANCE TERRE D'ASILE 7

FRANCE TERRE D'ASILE SUR LE TERRAIN EN 2018 10

REMERCIEMENTS

Nous remercions le comité de pilotage et les directions thématiques de l'Accompagnement et de l'hébergement des demandeurs d'asile (Daha), de l'Intégration, emploi-logement (Diel), de la Protection des Mineurs Isolés Étrangers (DPMIE) et de l'Urgence (DU) pour leur implication tout au long du projet.

Nous remercions toutes les équipes des établissements de France terre d'asile qui ont participé à cette enquête : directeurs et directrices, chefs de service et intervenants sociaux, qui ont porté

le projet ainsi que les stagiaires, services civiques et bénévoles qui ont accompagné les usagers pour répondre aux questionnaires.

Nous remercions tous les usagers qui ont bien voulu nous donner un peu de leur temps pour nous donner leur avis sur nos services, via les questionnaires, et les participants aux *focus group* à Paris, Créteil, Rouen et Saint-Omer, qui ont accepté de partager leur vécu.

© Sonia Kerlidou ▼



NOTRE ASSOCIATION

L'association France terre d'asile, fondée en décembre 1970, a principalement pour but le maintien et le développement d'une des plus anciennes traditions françaises, celle de l'asile et de garantir en France l'application de toutes les conventions internationales pertinentes. Pour l'association, il s'agit d'aider toutes les personnes en situation de migrations de droit, en particulier celles répondant aux définitions de « réfugié » et « d'apatride » précisées par les conventions internationales, notamment par l'article premier de la Convention de Genève du 28 juillet 1951 complété par l'article premier du protocole de New-York du 31 janvier 1967 et par la Convention de New-York du 30 août 1961, ainsi que les personnes ne bénéficiant pas du statut légal de réfugié ou d'apatride.

France terre d'asile intervient pour la promotion des droits humains et prend en charge des personnes en besoin de protection, notamment les demandeurs d'asile, les réfugiés ou encore les mineurs isolés

étrangers. L'association est présente dans 48 villes, 10 régions, à travers l'animation de plus de cent dispositifs et services qui accompagnent plus de 12 000 personnes prises en charge chaque jour.

France terre d'asile mène un travail social et juridique, des actions d'information, des démarches et interventions auprès des organismes publics et privés concernés. Elle est notamment membre du Conseil européen pour les réfugiés et les exilés (Cere), de la plate-forme des droits fondamentaux de l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne et a le statut consultatif spécial auprès du Conseil économique et social des Nations unies depuis juillet 2012.



CONTEXTE ET OBJECTIFS DE L'ÉTUDE

Crise de l'accueil des réfugiés en Europe, réforme de l'asile en France, hausse du nombre de personnes reconnues réfugiées ou du nombre de mineurs isolés étrangers, plusieurs changements majeurs ont impacté le paysage de l'asile et des migrations ces dernières années.

Si dans un premier temps, notre association s'est adaptée, autant que faire se peut et dans l'urgence à ces évolutions, il nous a paru essentiel d'écouter les bénéficiaires eux-mêmes et de recueillir leur opinion vis-à-vis de l'adéquation entre nos services et leurs besoins afin de mieux prendre en compte l'impact de ces évolutions. Car si les usagers sont souvent écoutés au niveau local, dans le cadre des mécanismes de participation ou d'initiatives ponctuelles, une consultation au niveau national, incluant les différents publics accompagnés par France terre d'asile sur tout le territoire, n'avait encore jamais été organisée.

Ce projet, réalisé en 2018, visait à nourrir la réflexion de notre association sur les besoins des usagers dans le but d'interroger nos pratiques à travers l'analyse des données recueillies et de les améliorer en proposant des solutions aux défis constatés.

S'il s'agit d'une démarche interne à notre organisation, il nous a paru utile d'en produire une synthèse destinée à être partagée avec toute personne ou organisation intéressée par la thématique de l'accueil. Car si les demandeurs d'asile, réfugiés ou mineurs isolés étrangers sont interrogés sur les services et l'aide reçus de la part d'un acteur en particulier, en l'occurrence France terre d'asile, l'analyse de leurs réponses permet, plus largement, de mieux appréhender leur perception des services reçus. En outre, certains besoins non couverts identifiés dépassent le cadre de notre organisation et méritent d'être portés à la connaissance des décideurs publics. Puisse cette étude contribuer à la diffusion de la parole de ceux que nous accompagnons chaque jour et constituer la raison d'être de notre organisation.

MÉTHODOLOGIE

DIMENSION PARTICIPATIVE AU SEIN DE FRANCE TERRE D'ASILE

Un comité de pilotage a été mis en place pour garantir la représentativité des différents pôles de France terre d'asile et bénéficier d'une pluralité des points de vue tout au long du projet. Composé d'un membre de chaque direction thématique et de chaque type d'établissements, sous la coordination du secrétariat général, il a permis de combiner la perspective transversale de ce dernier, les perspectives des directions thématiques en fonction des publics accompagnés et la perspective opérationnelle des établissements.

La mobilisation et l'adhésion des équipes a été cruciale pour la réussite du projet. La consultation des usagers a ainsi été portée uniquement par des établissements volontaires pour participer.

Les questionnaires ont été testés par les équipes, qui ont ensuite été accompagnées en amont puis pendant la collecte de données pour promouvoir le projet auprès des usagers, leur expliquer ses objectifs et les accompagner dans le remplissage des questionnaires. Les équipes ont été sollicitées tout au long du projet pour faire remonter les défis de la collecte de données et partager les bonnes pratiques pour mettre en place la consultation. Enfin, elles ont été mobilisées lors d'une journée de travail nationale visant à leur présenter les résultats nationaux et à réfléchir conjointement aux réponses à apporter aux besoins identifiés. Enfin, les résultats de la consultation établissement par établissement ont été transmis aux équipes, pour qu'elles puissent porter une réflexion autonome sur leurs pratiques.

MÉTHODOLOGIE : UNE APPROCHE QUANTITATIVE ET QUALITATIVE

Compte tenu des objectifs fixés, le comité de pilotage a opté pour une approche à la fois quantitative et qualitative :

- ✓ une dimension quantitative, s'appuyant sur un questionnaire, avec une enquête systémique portée sur la mesure de la satisfaction de l'utilisateur ;
- ✓ une dimension qualitative pour approfondir les attentes des usagers, sous forme de *focus group*.

Le questionnaire a permis de mesurer la satisfaction globale des usagers sur un certain nombre de points, et a été complété par des *focus group* qui ont offert aux usagers la possibilité de s'exprimer ouvertement et d'apporter leurs impressions sur les points abordés dans le questionnaire. France terre d'asile gère plusieurs types de dispositifs d'accueil. Cinq questionnaires différents ont donc été élaborés en fonction du type de public accompagné (demandeurs d'asile, réfugiés, mineurs isolés étrangers) et des modalités de prise en charge (accueil de jour, prise en charge avec hébergement...) :

- ✓ Questionnaire « Service de premier accueil pour demandeurs d'asile »,
- ✓ Questionnaire « Établissements de premier accueil pour mineurs isolés étrangers »,
- ✓ Questionnaire « Structures d'hébergement des demandeurs d'asile (centres d'accueil pour demandeurs d'asile, centres d'accueil et d'orientation) »,
- ✓ Questionnaire « Dispositifs d'intégration des bénéficiaires d'une protection internationale »,
- ✓ Questionnaire « Établissements d'autonomisation pour mineurs isolés étrangers ».

Afin de recueillir l'avis des bénéficiaires sur ce qui est commun à toutes nos structures tout en tenant compte de la diversité des types d'établissements, certaines questions sont transversales aux cinq questionnaires (accueil, communication, relation avec l'équipe sociale, etc.) tandis que d'autres sont spécifiques à chacun (appréciation des services délivrés selon le type d'établissements). Pour des raisons méthodologiques et pratiques, le nombre de questions a dû être limité et la possibilité de questions ouvertes écartée. Les questions étaient donc fermées (oui/non), à choix multiples ou à échelle de satisfaction (note entre 1 et 4 du moins au plus satisfaisant). Les questions ont donc été concentrées sur les services fournis, tandis que les questions d'ordre qualitatif, visant à comprendre les expériences, les avis et les aspirations détaillées des usagers ont été posées en *focus group*.

Les questionnaires ont été administrés aux usagers sous la forme d'une plate-forme en ligne, multilingue et facile d'accès. En raison des difficultés linguistiques, alphabétiques ou informatiques des usagers, un accompagnement a été mis en place dans les établissements pour leur permettre de bien comprendre les questions et bien utiliser l'ordinateur, tout en veillant à préserver l'anonymat des réponses.

LES QUESTIONS DE SATISFACTION

Les questions ont été construites de façon à pouvoir apprécier la satisfaction globale des usagers sur un service, avec une première question permettant aux usagers de noter leur satisfaction sur une échelle de 1 à 4, du moins au plus satisfaisant. 1 : Très décevant 2 : Décevant 3 : Satisfaisant 4 : Très satisfaisant Une note moyenne permet d'obtenir un taux de satisfaction moyen pour chaque sujet évoqué.

En fonction de la réponse donnée, les participants sont orientés vers une question dite conditionnelle : s'ils répondent qu'ils sont déçus ou très déçus, ils sont orientés vers une autre question leur proposant plusieurs motifs de mécontentement, et inversement s'ils sont satisfaits ou très satisfaits, vers une question leur proposant plusieurs motifs de satisfaction. Il n'est donc pas possible d'exprimer des pistes de mécontentement quand on est satisfait, ni des pistes de satisfaction quand on est mécontent.

Cela explique pourquoi il y a moins de répondants aux sous-questions : d'une part, moins de personnes ont accès à la question, d'autre part, ces personnes peuvent ne pas trouver un motif qui leur correspond. Nous avons tenu compte du nombre de répondants par rapport aux personnes ayant pu répondre dans l'interprétation du résultat afin de voir si la participation est élevée ou pas, et de tenter d'en comprendre les raisons.

Lorsque le taux d'abstention est élevé à une question, on peut imaginer que les motifs proposés ne correspondent pas aux motifs des usagers, ou que la formulation ne leur a pas convenu.

Les questions à choix multiples doivent être prises avec du recul : si une case est beaucoup cochée, cela veut dire qu'il s'agit de la priorité des usagers, mais cela ne signifie pas forcément que les autres motifs ne sont pas opérants. Ne pas cocher ne veut pas forcément dire que l'on n'est pas d'accord.

LES QUESTIONS D'ACCÈS

Concernant l'accès à certains services, des questions en Oui/Non sont posées. Elles sont ensuite affinées en essayant de comprendre, si la personne en a bénéficié, comment il a été perçu, et si elle n'en a pas bénéficié, si c'était par absence de besoin ou pour un autre motif. Par exemple, les services relatifs à la langue ou à la parentalité ne concernent pas tous les usagers, et un faible taux d'accès ne signifie donc pas forcément un manque. Les questions d'accès doivent donc toujours être analysées à l'aune des questions suivantes sur le motif.

LES FOCUS GROUP

Cinq *focus group* ont été organisés avec des usagers originaires de différents pays, locuteurs de différentes langues et usagers de différents dispositifs, dans différentes villes. D'une durée de deux heures, ces groupes de discussion ouverts et anonymes, animés par l'équipe de consultation autour de questions ouvertes et neutres, ont permis aux usagers de s'exprimer sur les sujets qu'ils souhaitent, en allant au-delà des services proposés par France terre d'asile. Le verbatim des groupes de discussion permet d'illustrer, d'approfondir ou de nuancer les résultats quantitatifs. Les citations restent anonymes.

L'ANALYSE DES RÉSULTATS

Après une phase de collecte de données de deux mois, entre juillet et août 2018, l'analyse et la mise en forme des résultats ont été menées. Les résultats quantitatifs des établissements ont été concaténés pour obtenir des résultats moyens par type de

dispositifs/par questionnaire. Les taux de satisfaction moyens, les taux d'accès moyens, les motifs de satisfaction et d'insatisfaction obtenus mais aussi les verbatim des *focus group* ont été soumis à l'analyse des directions thématiques, pour qu'elles puissent contextualiser et expliquer les tendances observées, notamment en explicitant les bonnes pratiques ou les contraintes des établissements.

LA RÉPONSE APPORTÉE

Si la consultation a fait apparaître une satisfaction globale des usagers par rapport à la plupart de nos services, venant confirmer le bien-fondé de notre approche centrée sur le service individualisé, l'autonomisation, l'écoute, la bienveillance et l'accès aux droits, elle a également permis de faire ressortir un certain nombre de besoins et d'attentes des usagers particulièrement précieux pour alimenter notre réflexion sur l'amélioration des pratiques.

Ainsi, dix pistes d'amélioration transversales ont été retenues, et les directions thématiques ont produit des recommandations afin de répondre à chacun de ces besoins. Présentées aux équipes sociales des établissements participants, le 4 décembre 2018, au cours d'une journée de restitution des résultats de la consultation, ces résultats et pistes d'amélioration ont été discutés et enrichis par les salariés sous forme d'ateliers. Un plan d'action a été validé par le conseil d'administration de France terre d'asile le 19 janvier 2019.

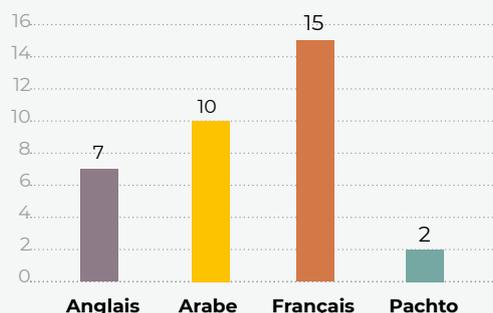
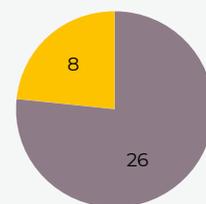


Graphique n°1.

Les ressources qualitatives : 5 *focus group*

Autonomisation Saint-Omer	Cada Créteil et Châtillon	Cada Rouen et Évreux	DPHRS et CPH Créteil	Spada Créteil
Français	Arabe et français	Arabe et Pachto	Français	Anglais
H	H et F	H	F	H et F
8	4	12	5	7

■ Femmes
■ Hommes





Zoom sur les dispositifs d'accueil de France terre d'asile

Les 41 dispositifs d'accueil ayant participé à la consultation des usagers de France terre d'asile représentent la diversité des champs d'action de l'association. Ils se distinguent notamment par le public qu'ils accueillent, leurs missions et leurs modalités d'intervention.

DISPOSITIFS POUR DEMANDEURS D'ASILE

— Les services de premier accueil pour demandeurs d'asile (Spada)

France terre d'asile gère 11 services de premier accueil pour demandeurs d'asile.

Ces services s'adressent aux demandeurs d'asile dès le début de leurs démarches en leur délivrant une information sur la procédure d'asile et leur premier rendez-vous en préfecture¹. Pour les demandeurs d'asile non pris en charge dans le dispositif national d'accueil, les Spada assurent un accompagnement social et administratif qui implique notamment la domiciliation, l'orientation vers des aides et des hébergements d'urgence, l'accès aux droits sociaux et l'aide à la constitution du dossier de demande d'asile envoyé à l'Ofpra. Les Spada ne gèrent pas d'hébergement.

— L'hébergement d'urgence des demandeurs d'asile (Huda)

France terre d'asile gère actuellement 6 établissements d'hébergement d'urgence établis à Paris, Créteil, Melun, Angers, Saint-Denis et Mayenne. Ces dispositifs visent à mettre à l'abri des demandeurs d'asile isolés ou en familles, identifiés comme particulièrement vulnérables et à la rue. Ils accueillent des personnes en procédure

normale, accélérée ou Dublin. Ils leur délivrent un hébergement et un accompagnement social et administratif jusqu'à une orientation en Cada ou jusqu'à la fin de la procédure d'asile.

— Les centres d'accueil et d'orientation (CAO)

Créés en novembre 2015, les centres d'accueil et d'orientation ont pour objectif d'offrir un sas d'accueil et d'orientation pour des migrants stationnant sur le territoire français avec nécessité d'une solution temporaire de mise à l'abri.

— Les centres d'accueil pour demandeurs d'asile (Cada)

France terre d'asile compte 33 Cada. Les Cada ont pour mission d'assurer l'accueil, l'hébergement ainsi que l'accompagnement social et administratif des demandeurs d'asile jusqu'à la fin de leur procédure d'asile. L'hébergement peut être collectif, c'est-à-dire dans un seul bâtiment, ou bien diffus, par le biais d'un ensemble d'appartements répartis sur une agglomération. Fin 2019, à l'exception d'un centre, tous les Cada gérés par France terre d'asile avaient un mode d'hébergement en diffus.

DISPOSITIFS POUR BÉNÉFICIAIRE D'UNE PROTECTION INTERNATIONALE

— Les centres provisoires d'hébergement (CPH)

Les CPH sont des centres d'hébergement et de réinsertion sociale (de type CHRS) spécialisés dans l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement à l'autonomie des bénéficiaires d'une protection internationale (BPI) les plus vulnérables. Outre la prestation hébergement et la gestion du parc locatif, ils ont pour mission de mettre en œuvre une intervention sociale adaptée aux besoins du public cible. Elle se décline autour des démarches

¹ Un système dérogatoire existe en Ile-de-France depuis mai 2018, le premier rendez-vous en préfecture étant exclusivement géré par une plateforme téléphone de l'Office français de l'immigration et de l'Intégration.

spécifiques d'intégration liées aux caractéristiques du public bénéficiaire, mais également autour de la mise en place d'un parcours d'autonomisation visant l'accès aux droits, à l'emploi et au logement et favoriser le lien social. L'orientation des bénéficiaires est effectuée par l'Ofii. La durée de prise en charge nominale est de 9 mois. Elle peut être prolongée par période de 3 mois, après évaluation de l'Ofii.

■ Le centre d'accueil et de préparation à l'intégration (Capi)

Basé à Paris, le Capi est un projet européen organisé sous forme de pôles. Le pôle accueil de jour reçoit et accompagne, avec ou sans rendez-vous, des BPI franciliens ayant des difficultés d'accès aux droits (liées indifféremment au logement, à l'hébergement, à l'emploi, à la formation, aux soins ou aux droits sociaux). Le Café des réfugiés, espace de repos, d'informations et d'échanges est par ailleurs dédié aux BPI parisiens en situation de précarité. Le pôle hébergement, le Dispositif Provisoire d'Hébergement pour Réfugiés Statutaires – DPHRS, dispose d'une capacité de 400 places et offre à ses usagers une prise en charge comparable aux CPH. Ces pôles sont complétés par le programme Clef de France qui facilite la mobilité géographique, par l'emploi et le logement, des BPI franciliens vers d'autres régions.

DISPOSITIFS POUR MINEURS ISOLÉS ÉTRANGERS

Un mineur isolé étranger (MIE) est un jeune de moins de 18 ans qui n'a pas la nationalité française et se trouve séparé de ses représentants légaux sur le sol français. De sa minorité découle une incapacité juridique, et de l'absence de représentant légal une situation d'isolement et un besoin de protection.

■ Dispositifs d'évaluation et de mise à l'abri

La mission d'évaluation de la minorité et de l'isolement à travers l'évaluation sociale est confiée à France terre d'asile par les conseils départementaux de quatre départements (Calvados, Pas-de-Calais, Somme et Val-de-Marne).

Ces établissements réalisent une évaluation de la minorité et de l'isolement des jeunes isolés étrangers et assurent leur hébergement temporaire pendant l'évaluation.

■ Dispositifs d'autonomisation

France terre d'asile accompagne des mineurs isolés étrangers au sein de structures d'hébergement pérenne dans 5 départements (Calvados, Somme, Pas-de-Calais, Val-de-Marne et Paris). Ces jeunes sont pris en charge dans le cadre d'une mesure de protection de l'enfance et d'un accompagnement vers l'autonomie. Nos établissements proposent un hébergement en appartements ou en foyer, et un accompagnement socio-éducatif complet, visant l'autonomisation, pour les mineurs isolés étrangers.

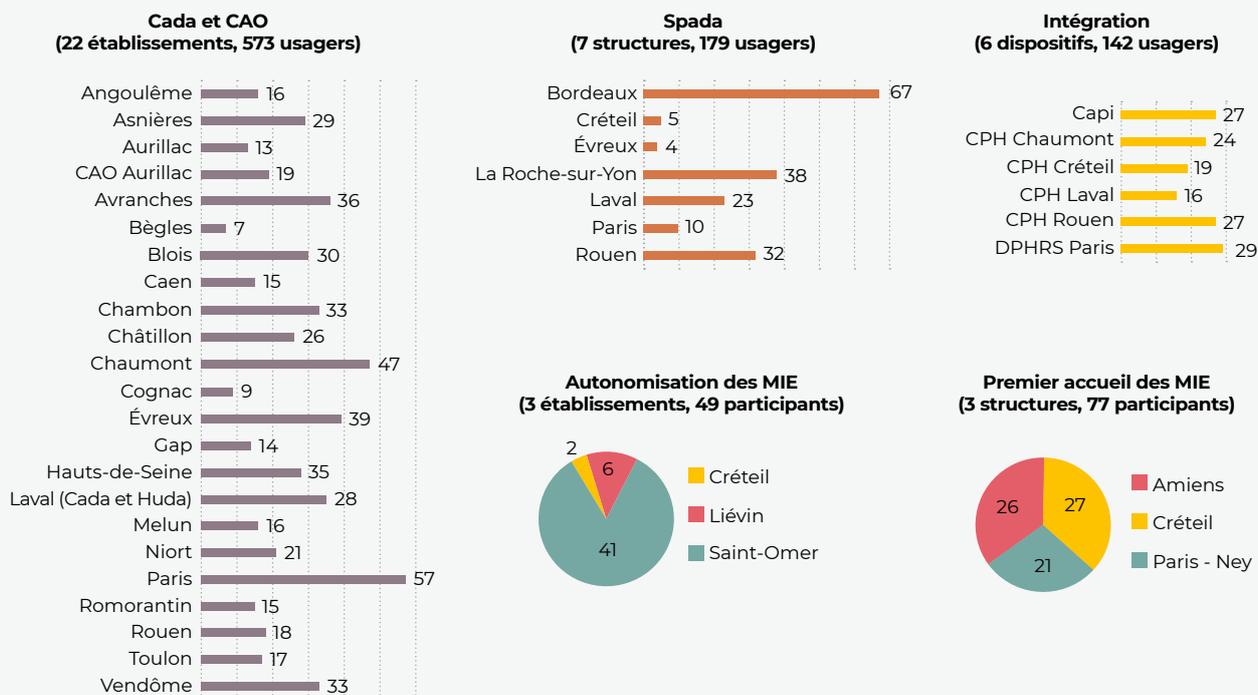
ÉCHANTILLON

ÉTABLISSEMENTS PARTICIPANTS

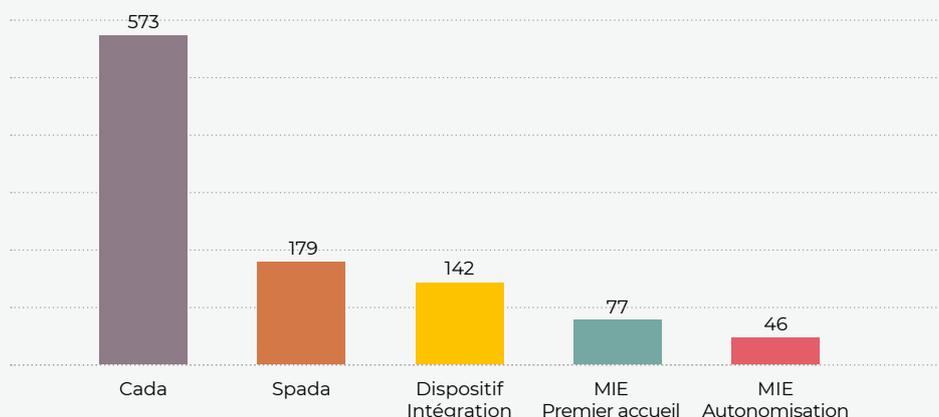


Graphique n°2. Nombre de répondants par établissement

Une mobilisation nationale d'envergure : 41 établissements, 1020 participants



Graphique n°3. Nombre de participants par type de dispositifs

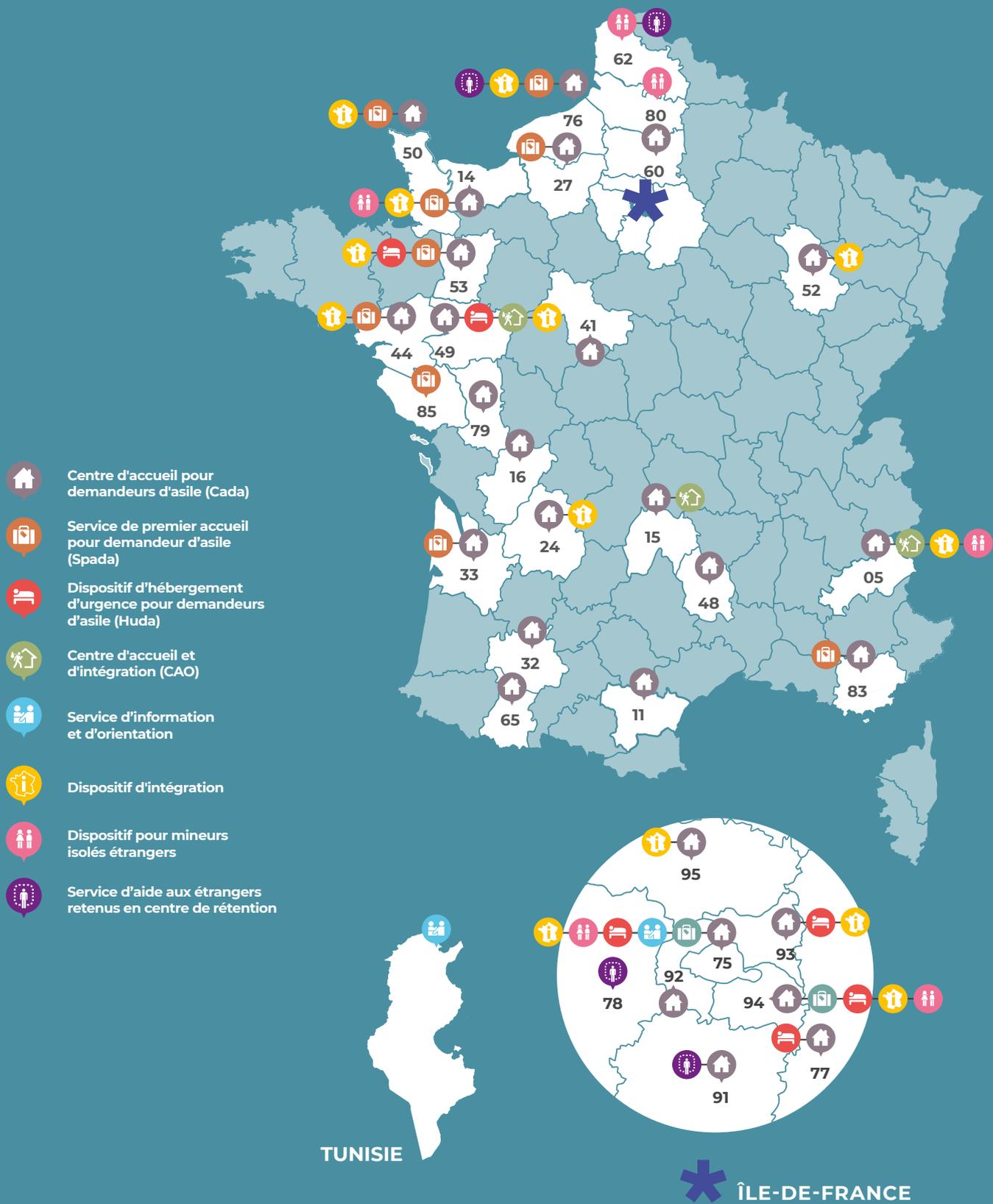


Avec 41 établissements et services sur 70 mobilisés volontairement et plus de 1 000 personnes accueillies ayant répondu, la participation à cette première consultation nationale apparaît significative. Elle tend à confirmer le partage de l'objectif autour du besoin d'écoute et d'expression des bénéficiaires.

La mobilisation a été particulièrement forte au sein des Cada puisque plus des deux tiers ont participé à la consultation. On note également un équilibre dans la représentation géographique des centres participants (Île-de-France/Régions, zone urbaine/zone rurale).



France terre d'asile sur le terrain en 2018



PROFIL DES PARTICIPANTS

834 personnes sur 1020 ont déclaré leur nationalité, soit 82 %. Parmi elles, 68 différentes nationalités ont été recensées. La Guinée-Conakry (11,5 %), le Soudan (9,6 %), l'Afghanistan (9,2 %), la République démocratique du Congo (5,6 %), la Côte d'Ivoire (5,5 %) et la Syrie (4,7 %) sont les pays les plus représentés. On compte en tout 34 pays d'Afrique, 19 pays d'Asie, 10 pays d'Europe, 5 pays d'Amériques.

La question sur l'âge n'a pas été posée aux mineurs. Parmi les majeurs, les participants sont relativement jeunes : 69 % des répondants ont entre 18 et 35 ans. Une minorité de 1 % a moins de 18 ans et 30 % plus que 35 ans. Les hommes sont plus représentés que les femmes : deux tiers des participants sont des hommes (66 % d'hommes, 33 % de femmes). 1 % s'est déclaré comme « autre » sexe. À noter, les établissements de France terre d'asile accueillent aussi les enfants des demandeurs d'asile et des bénéficiaires d'une protection internationale. Ils représentent 39 % de la population accueillie en Cada par exemple². Ils n'ont pas été interrogés cette fois-ci.

STATUT EN FRANCE

La majorité des répondants est arrivée en France seule (63 %). Après, 26 % sont arrivés avec de la famille. 12 % sont venus en couple, 7 % sont venus avec un ami, une connaissance ou un compatriote.

2. Rapport d'activité France terre d'asile 2018

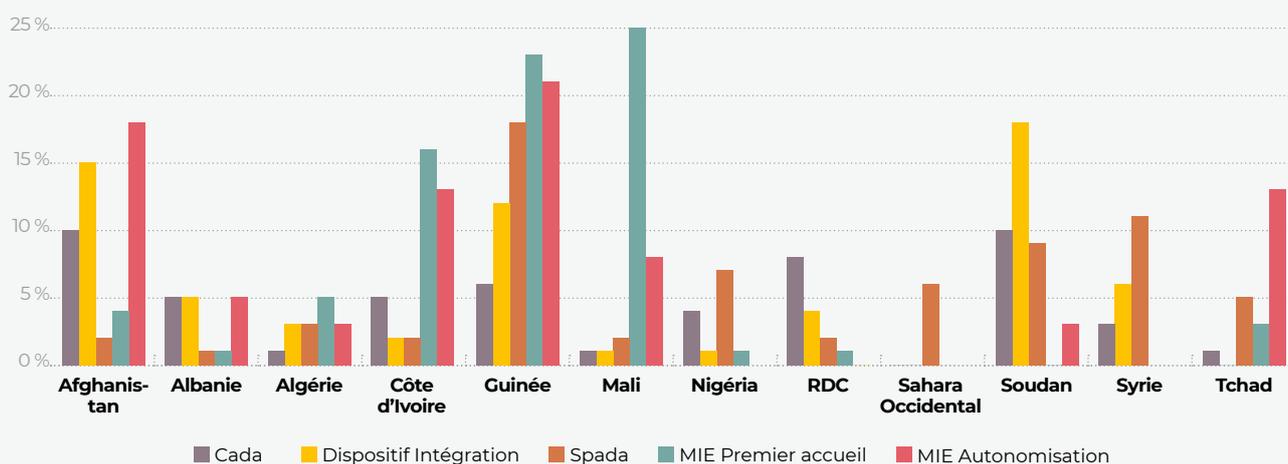
79 % des participants sont en procédure de demande d'asile, dont la moitié en procédure Ofpra, l'autre moitié en procédure CNDA. Les autres 21 % se divisent comme suit : 15 % bénéficient de la protection internationale, 4 % sont en procédure Dublin et 2 % déboutés.

LES BIAIS MÉTHODOLOGIQUES

L'échantillon des usagers participants aux questionnaires et aux *focus group* s'est constitué de façon aléatoire, sur le critère de la volonté de participer ou non. Les équipes ont cependant veillé à encourager tous les usagers à participer, quel que soit leur sexe, leur âge, leur nationalité, la durée d'accompagnement par France terre d'asile, pour avoir un échantillon représentatif. En comparant les statistiques des participants aux questionnaires avec les données des usagers dans leur ensemble, on constate qu'elles sont à peu près similaires, et que l'échantillon est donc représentatif.

Plusieurs défis se sont présentés dans les établissements pour mettre en place le projet de consultation, qui peuvent avoir un impact sur les résultats obtenus. Les usagers n'étaient pour la plupart pas autonomes face au questionnaire. Les questionnaires ont été traduits dans onze langues pour être accessibles au plus grand nombre, mais cela ne suffisait pas forcément, une partie des usagers ne maîtrisant pas la lecture ou l'informatique. En second lieu, le niveau de langage

Graphique n°4. Proportion des nationalités les plus représentées par type de dispositifs d'accueil



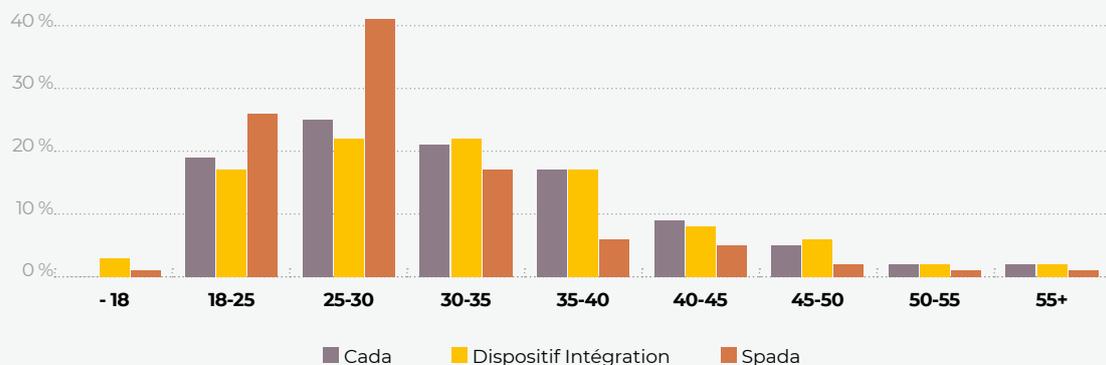
utilisé et les concepts évoqués ont pu être difficiles à comprendre ou compris différemment (ex : notion d'attente, de service, de compréhension). Un accompagnement des intervenants sociaux était donc très souvent nécessaire, que ce soit pour lire, pour expliciter les questions, ou pour naviguer sur l'ordinateur. Certains centres ont pu mobiliser des bénévoles ou des stagiaires, mais ce n'était pas une possibilité pour tous.

Ce manque d'autonomie a des conséquences sur le remplissage du questionnaire. En effet, la personne qui accompagne peut avoir une influence, en fonc-

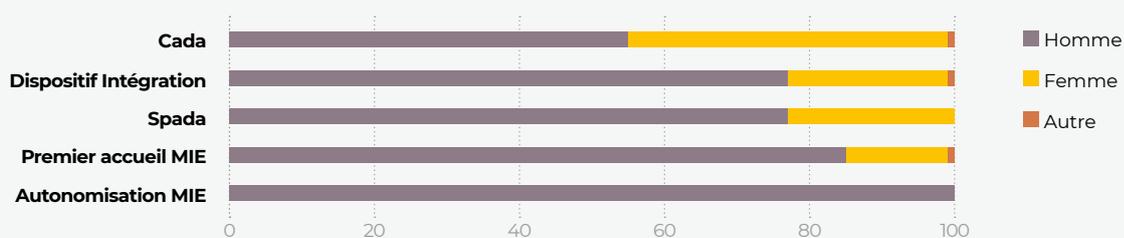
tion de sa façon de reformuler les questions par exemple. On peut également penser que l'utilisateur n'a pas envie de donner des mauvaises appréciations sur le centre qui l'héberge, pour ne pas vexer l'équipe ou par crainte pour son propre accompagnement. Bien que des précautions aient été prises pour essayer d'annuler au maximum ces biais (l'accompagnateur se doit d'être neutre, l'utilisateur est prévenu qu'il doit répondre sincèrement et que cela n'aura pas de conséquence sur son parcours, que les réponses sont anonymes etc.), ils peuvent toujours avoir une influence sur les réponses des usagers.



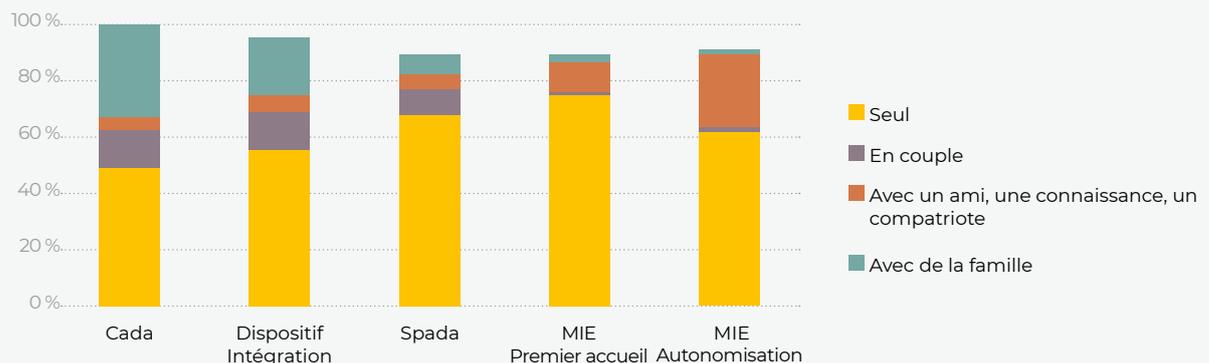
Graphique n°5. À quelle tranche d'âge appartenez-vous ?



Graphique n°6. Quel est votre sexe ?



Graphique n°7. Je suis arrivé en France



Une autre contrainte était de convaincre les usagers de remplir le questionnaire, que ce soit en se déplaçant exprès pour le faire ou dans le cadre d'autres démarches, étant donné que la participation devait rester volontaire. Cela peut dans certains cas biaiser les résultats : ce sont les usagers les plus actifs au sein du Cada qui acceptent de participer.

Enfin, le manque d'ordinateurs dans certains centres empêchait d'organiser des ateliers collectifs pour les questionnaires ; certains centres ont aussi évoqué que beaucoup de résidents étaient nouveaux et n'avaient donc pas assez de recul sur les services pour remplir le questionnaire.



« Pour moi, quand j'ai une lettre, je l'ouvre, et la personne qui va l'enregistrer me l'explique, mais pas en détails, c'est évident ! Tout le monde ne peut pas comprendre les courriers, les niveaux de compréhension des gens sont différents. On vous dit que c'est la CMU, on enregistre et on vous rend le courrier. Mais que vous ayez compris ou non, il doit passer à la personne suivante ! Il doit s'occuper d'un grand nombre de personnes dans la queue, alors l'équipe n'est pas assez nombreuse. »

Le premier accueil des mineurs et des demandeurs d'asile : faire face à la complexité du système

LES DISPOSITIFS DE PREMIER ACCUEIL

France terre d'asile a pour mission d'orienter, de conseiller et d'accompagner les demandeurs d'asile tout au long de leurs démarches pour obtenir le statut de réfugié en France.

Ces démarches suivent un parcours bien précis qui débute par la prise d'un rendez-vous à la Préfecture. Seulement, pour obtenir ce rendez-vous en guichet unique, il est nécessaire pour les personnes migrantes et demandeuses d'asile de se rendre dans un **service de premier accueil pour demandeurs d'asile (Spada)**³. France terre d'asile gère 10 Spada. Ces structures visent à délivrer aux demandeurs d'asile une information fiable sur la procédure d'asile ainsi qu'une assistance sociale et administrative générale permettant l'accès aux droits sociaux et dans certains cas, elles apportent un soutien à l'élaboration du dossier de demande d'asile.

En parallèle de l'augmentation du nombre d'arrivée de personnes migrantes ces dernières années, la venue de mineurs isolés étrangers (MIE) s'est également considérablement développée. En 2017, France terre d'asile a accueilli 11684 jeunes dans l'ensemble des dispositifs MIE. Au cours de l'année l'association a ouvert 229 nouvelles places d'accueil pour MIE.

France terre d'asile accompagne le jeune MIE à chaque étape de sa prise en charge. De la mise à l'abri à l'évaluation de sa minorité dans un premier temps, puis dans son accompagnement vers l'autonomie dans un second temps. L'âge d'un jeune isolé étranger conditionne les droits et garanties auxquels il peut prétendre : prise en charge par l'Aide sociale

à l'enfance (ASE), non-éloignement forcé du territoire français, scolarisation et modalités d'accès au séjour après 18 ans. La détermination de l'âge constitue donc une étape charnière dans le parcours du jeune. Lorsqu'il est confié à l'Aide sociale à l'enfance, le jeune bénéficie d'une prise en charge pérenne dans nos établissements d'accompagnement vers l'autonomie (foyer ou appartement partagé). La prise en charge d'un mineur isolé étranger à l'Aide sociale à l'enfance s'articule autour de la construction d'un projet de vie pour le jeune. Les travailleurs sociaux l'accompagnent au quotidien avec pour objectifs de favoriser son autonomie et son intégration dans la société.

LES SPÉCIFICITÉS DES SPADA DANS LA MISE EN ŒUVRE DE LA CONSULTATION

Dans les Spada, les conditions de délivrance des prestations ont rendu la consultation des usagers plus complexe à mettre en œuvre. La très forte densité de visiteurs comparée à l'espace des locaux, le nombre limité ou l'absence de salles propices à la confidentialité et le faible ratio salariés/usagers sont autant de contraintes qui rendent difficile la consultation, tant au niveau de la mise à disposition des espaces et des postes informatiques que de personnels pour les accompagner. Exacerbées en Île-de-France, ces difficultés expliquent les faibles taux de participation de Spada dans cette région. Il est donc important de noter que les résultats quantitatifs concernent bien plus les Spada en région (92 % des répondants) que les Spada en Île-de-France.

Il est par ailleurs important de prendre en compte les effets de la grande précarité, dans laquelle se trouve nombre d'usagers de Spada, dans l'interprétation des réponses au questionnaire.

³. En Île-de-France, la prise de rendez-vous se fait via une plateforme téléphonique. Les demandeurs d'asile se rendent à la Spada, après leur rendez-vous en préfecture.

UN ACCUEIL SATISFAISANT

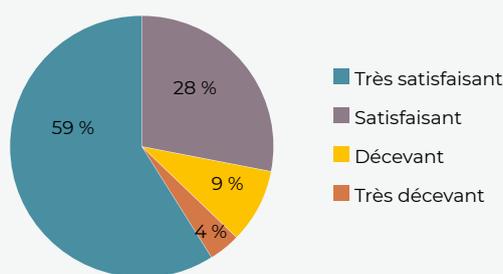
France terre d'asile accompagne les primo-arrivants dès leurs premières démarches administratives, que ce soit dans le cadre d'une procédure d'asile ou bien d'une demande de protection pour mineur isolé étranger. Cette phase initiale est cruciale. Les dispositifs de premier accueil pour les demandeurs d'asile, de mise à l'abri et d'évaluation de la minorité pour les MIE, doivent permettre aux primo-arrivants d'accéder à la procédure et respecter les obligations afférentes, notamment en termes de délai. Ils doivent également prendre en compte la précarité sociale et l'incertitude psychologique dans lesquelles se trouvent les exilés récemment arrivés sur le territoire. Leur tâche est d'autant plus complexe qu'ils reçoivent chaque jour un nombre conséquent de bénéficiaires.

L'ACCUEIL EN SPADA

Malgré ce contexte difficile, 90 % des répondants suivis en Spada se sont déclarés satisfaits par l'aide apportée par France terre d'asile au cours de l'ensemble de leurs démarches, dont 63 % très satisfaits et 27 % satisfaits.



Graphique n° 8. Je pense que le lieu dans lequel j'ai été accueilli est :

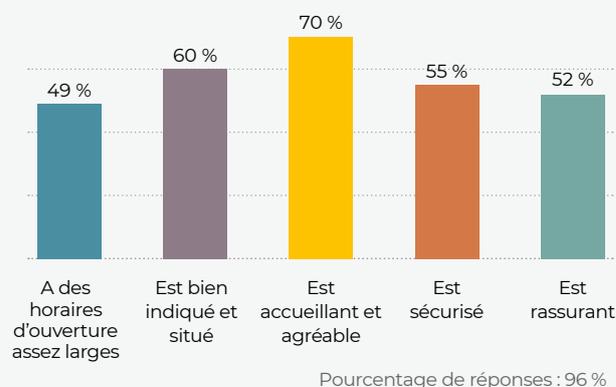


Ce taux global de satisfaction élevé s'appuie sur une perception positive du lieu dans lequel ils sont reçus. En effet, 87 % des répondants suivis en Spada se disent très satisfaits ou satisfaits du lieu dans lequel ils sont accueillis. Tous les participants ont pu préciser à la fois des motifs de satisfaction et/ou de mécontentement à travers des questions à choix multiples. Le motif de satisfaction le plus cité est que le lieu est accueillant et agréable (70 %). Si, à première vue, ce résultat peut surprendre, compte tenu du nombre de personnes reçues dans ces dispositifs, il peut s'expliquer par le réconfort que peuvent trouver des primo-arrivants en situation précaire dans un lieu d'accueil de jour

régulièrement visité, susceptible de leur fournir des services de base et les informations nécessaires à leur procédure et à leurs démarches. Le fait que leur localisation soit bien indiquée constitue la seconde source de satisfaction citée (60 %), ce qui est essentiel afin d'être identifié et accessible par toute personne souhaitant faire une demande de protection.



Graphique n° 9. Je considère que l'établissement dans lequel je suis reçu :



La sécurité est citée comme motif de satisfaction par 55 % des répondants, reflétant un rapport nuancé à la sécurisation du lieu. Si la sécurité au sein des Spada n'est pas remise en cause, celle aux abords des locaux peut poser question. La saturation des premiers rendez-vous Asile en préfecture, reporte les files d'attente sur les Spada. Lorsque les files d'attente s'allongent, le climat peut se détériorer et des bagarres peuvent éclater, ou des mouvements de foule peuvent survenir. Afin d'éviter les risques, des agents de sécurité peuvent être présents. Bien que survenant rarement, ces incidents sont très marquants pour les usagers notamment pour ceux qui sont traumatisés par les violences qu'ils ont fuies :



« Moi, quand je vois ce genre de situation, je rentre directement chez moi. J'ai vécu la guerre pendant 11 ans, je ne veux plus rien voir qui ressemble à une bagarre maintenant ! ».

Les usagers ont d'ailleurs souligné la vulnérabilité spécifique des femmes dans ce genre de situation. C'est la raison pour laquelle certaines Spada ont mis en place une file prioritaire pour personnes vulnérables.

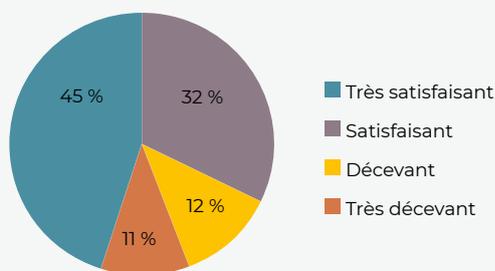
La question des files d'attente constitue par ailleurs l'axe d'amélioration le plus cité (58 %) par les 19 % des personnes insatisfaites du lieu d'accueil. Diminuer l'attente ou améliorer les conditions d'attente en extérieur font partie des plus grandes priorités des usagers.

Conséquence des difficultés d'accès à la procédure d'asile et à l'hébergement, les problématiques sanitaires, d'incivilités et de sécurité provoquées par la fixation de files d'attente, voire de campements précaires devant les Spada ont logiquement suscité l'indignation et le mécontentement des riverains depuis 2015. À travers cette consultation, les migrants nous rappellent qu'ils sont les premiers à déplorer et à souffrir de cette situation.

Depuis, les pouvoirs publics ont décidé de modifier le système d'accès à la procédure d'asile en Île-de-France à travers la mise en place d'une plateforme téléphonique en mai 2018. S'il a mis fin aux files d'attente devant les Spada, ce changement de système pose néanmoins d'autres difficultés en termes d'accès à la procédure d'asile et à l'hébergement.

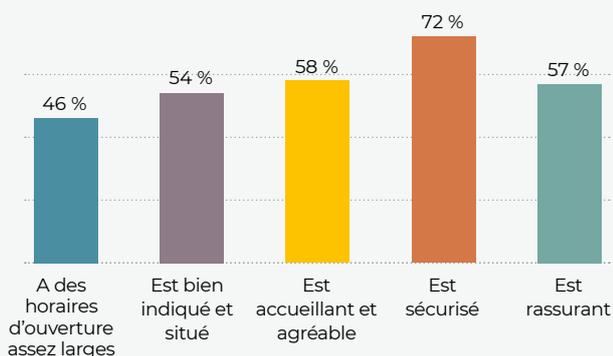
LE PREMIER ACCUEIL DES MIE

Graphique n° 10. Je pense que le lieu dans lequel j'ai été accueilli est :



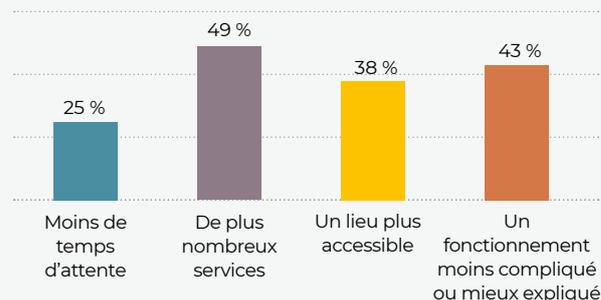
77 % des MIE répondants se déclarent satisfaits ou très satisfaits du service de premier accueil en tant que lieu d'accueil.

Graphique n° 11. Je considère que l'établissement dans lequel je suis reçu :



Contrairement aux usagers des Spada, la sécurité du lieu constitue le premier motif de satisfaction (72 %). Les difficultés en la matière sont moindres que pour les Spada. Lors d'altercations entre jeunes, les intervenants sociaux sont généralement en mesure d'apaiser la situation, expliquant ainsi le sentiment de sécurité qui résulte de cette consultation. Le lieu est également cité comme accueillant et agréable (58 %) bien indiqué et situé (58 %) et rassurant (57 %). Parmi les souhaits d'amélioration, la possibilité d'avoir de plus nombreux services (49 %) et un fonctionnement moins compliqué (43 %) sont les plus cités. La demande d'un plus grand nombre de services peut s'expliquer par le décalage entre la vocation des services de premier accueil destinés à assurer des services de bases (hébergement, orientation médicale, restauration, information aux droits) et les aspirations des jeunes arrivants qui espèrent trouver le plus rapidement possible une prise en charge plus stable (accompagnement plus éducatif et administratif, activités d'animations...).

Graphique n° 12. Dans ce lieu, je souhaite :



ACCÈS À L'INFORMATION ET AIDES PROPOSÉES

EN SPADA

Le Service de domiciliation

La domiciliation est un service essentiel pour les demandeurs d'asile. Elle leur permet de recevoir les informations de plusieurs administrations ou services publics avec lesquels ils sont en relation : demande d'asile, séjour, CMU... Au-delà de la réception du courrier, deux éléments sont clés pour accompagner les bénéficiaires. En premier lieu, il s'agit de les informer au plus vite de la réception de leurs courriers, notamment ceux impactant la procédure, l'accès aux droits ou faisant courir un délai à respecter obligatoirement. En second lieu, il s'agit de s'assurer de la bonne compréhension du courrier et de ses conséquences par le demandeur d'asile.

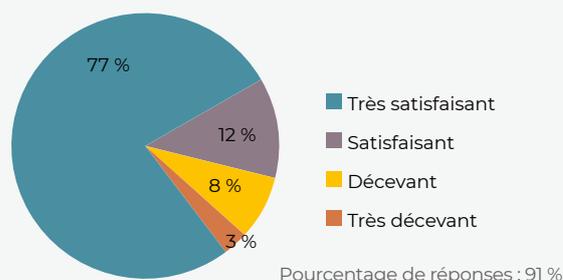
Pour ces raisons et afin de veiller au bon déroulement de leur procédure d'asile, les usagers des Spada France terre d'asile avaient pour obligation de se présenter une fois par semaine afin de retirer le courrier et éviter d'être hors délai sur certains courriers clés. Néanmoins depuis 2017, France terre d'asile a progressivement mis en place un système de vérification du courrier à distance permettant aux usagers, dotés de leur numéro de domiciliation, de vérifier sur internet s'ils ont reçu un courrier important. Au sein de la Spada, des bornes permettent de vérifier l'arrivée de courrier. Une grande majorité (93 %) en sont satisfaits (14 %) ou très satisfaits (79 %). Ils apprécient de ne plus avoir à se déplacer (67 %), la simplicité de la procédure (64 %) et la baisse de la file d'attente. Ces motifs de satisfaction à l'encontre de ce service sont cohérents avec l'insatisfaction qu'exprimaient les usagers des usagers en Spada sur les files d'attente. Sur les 7 % d'insatisfaits, la difficulté à se connecter et le manque de confiance dans le service sont les principales raisons évoquées. Elles rappellent la nécessité de préserver la possibilité d'être accompagné sur place dans la consultation de courrier afin de lutter contre l'exclusion numérique de certains bénéficiaires.

89 % des usagers de Spada sont satisfaits ou très satisfaits de la distribution du courrier. 92 % déclarent avoir reçu une aide pour lire et comprendre le courrier et 94 % en sont satisfaits. L'explication du sens du courrier (55 %) et de ses conséquences (51 %)

constituent ainsi les premiers motifs cités. À l'inverse, parmi les 11 % d'insatisfaits, la non-explication de la signification du courrier et de la loi est la principale cause évoquée.

Ces résultats mettent en lumière l'importance de l'aide à la compréhension du courrier aux yeux des usagers. Parfois réalisée dans des conditions difficiles, ce temps d'explication reste déterminant quant à la bonne compréhension de la procédure par les demandeurs d'asile.

Graphique n° 13. Je suis satisfait de la distribution du courrier :



L'aide à la demande d'asile :

Conformément aux missions des Spada, nos services de premier accueil proposent systématiquement une aide à la constitution du dossier Ofpra. 73 % des répondants déclarent avoir reçu l'aide de France terre d'asile pour remplir leur dossier. Parmi les 27 % n'ayant pas reçu d'aide, 79 % précisent que c'est parce qu'ils n'en ont pas eu besoin et 14 % parce qu'ils ne savaient pas que c'était possible. Les demandeurs d'asile ayant reçu une aide ont d'abord été aidés pour remplir la partie administrative (74 %) ainsi qu'assurer l'envoi du dossier pour le demandeur d'asile (72 %). 35 % ont été accompagnés pour rédiger leur récit ou le traduire en français. En effet, les moyens mis à disposition des Spada ne permettent pas un accompagnement approfondi au dossier Ofpra. Ce type d'aide est néanmoins délivré par les services de France terre d'asile selon leur capacité et les besoins de certains demandeurs d'asile.

Le *focus group* a confirmé la satisfaction des usagers quant à l'accompagnement à la rédaction du récit de vie. Ils soulignent l'importance d'un accompagnement individualisé, confidentiel, avec

une implication particulière de l'intervenant social, jugée très importante au regard de la difficulté d'écrire un récit de demande d'asile. Par exemple, bien que cet usager ait été débouté, il exprime une grande gratitude :



« Mon histoire a été écrite ici même dans ce bureau, et je connais même le prénom de l'intervenant social, parce qu'il a fait quelque chose pour moi que je n'oublierai jamais. Je sais ce que ça demande d'écrire l'histoire de quelqu'un. Je suis si reconnaissant⁴. »

Ils expriment le souhait que chaque demandeur d'asile en Spada en bénéficie.

■ L'accès aux droits sociaux

Interrogés sur l'aide qu'ils ont reçue pour l'ouverture de leurs droits sociaux, la très grande majorité déclare avoir été aidée (92 %), et trouve cette aide satisfaisante (88 %).

Les deux services les plus cités sont la CMU (87 %) et l'aide aux transports (72 %). L'ouverture de droits bancaires (45 %), l'aide alimentaire (43 %) et les renseignements sur les administrations (32 %) présentent un ratio moindre, tout comme l'orientation vers des cours de français et l'inscription à l'école. Cette différence s'explique par la proposition systématique des deux premières aides citées alors que les autres dépendent des besoins repérés ou des demandes des usagers.

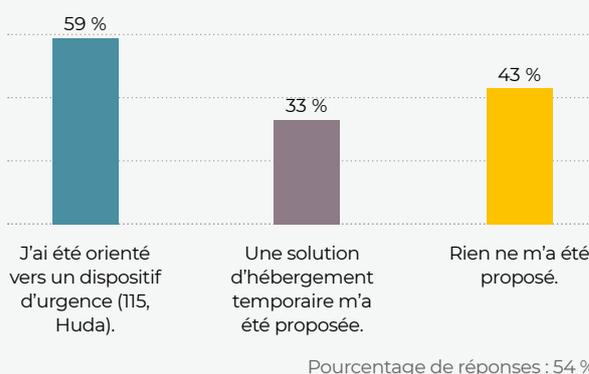
Les échanges en *focus group* viennent confirmer la satisfaction des bénéficiaires à l'égard de l'ouverture des droits à la santé, l'accès aux soins en général, l'accès aux cartes de transports. Ils ont exprimé cependant le désir d'une orientation plus systématique vers des cours de français, à leurs yeux trop rare et tardive, témoignant de leur désir de maîtriser rapidement la langue de leur pays d'accueil. Ils souhaiteraient par ailleurs avoir plus d'informations et d'explications sur les procédures, perçues comme très compliquées.

■ L'aide pour l'accès à un hébergement

85 % des participants ont déclaré avoir besoin d'un hébergement, confirmant la situation d'errance et de grande précarité de la majorité des primo-arrivants au stade du premier accueil. Parmi eux, 64 % affirment avoir demandé de l'aide. 43 % d'entre eux déclarent ne pas en avoir reçu tandis que 59 % ont reçu une information ou une orientation vers les dispositifs d'urgence (115 ou Huda). 33 % affirment avoir été orientés vers une solution d'hébergement. Parmi ceux n'ayant pas demandé d'aide, plus de la moitié déclarent ne pas avoir été informés de cette possibilité, illustrant un besoin d'information en la matière. Ces résultats se reflètent dans le taux de satisfaction, qui n'atteint que 51 %, ce qui constitue le taux le plus bas de la consultation dans son ensemble. Le *focus group* confirme cette tendance et nous éclaire sur ses causes : le manque de solution d'hébergement, dépassant le champ de compétences des Spada, est l'une des difficultés les plus marquantes que rencontrent les demandeurs d'asile primo-arrivants.



Graphique n° 14. Oui, j'ai demandé de l'aide pour accéder à un hébergement :



La plupart des participants ont ainsi mentionné ne pas réussir à joindre le 115, malgré les multiples appels sur des périodes très longues :



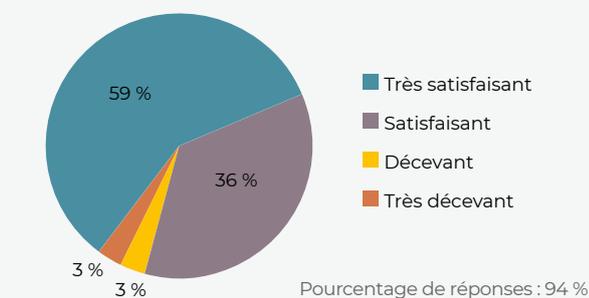
« J'ai essayé d'appeler le 115 pendant 2 ans, maintenant j'avoue que j'ai arrêté »

La vie dans la rue est une grande source de souffrance : les participants mentionnent les violences, les vols, les arrestations répétées, le besoin de se cacher et l'image de criminels qu'on leur renvoie, les maladies, mais aussi les arnaques des marchands de sommeil.

4. Focus group Spada, août 2018.

DISPOSITIFS DE PREMIER ACCUEIL MIE

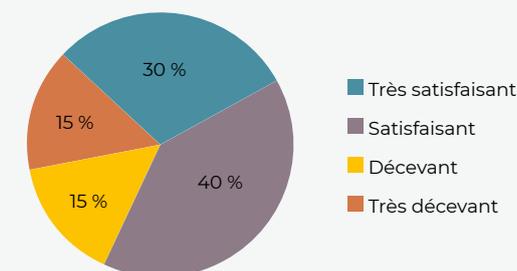
Graphique n° 15. Comment je qualifierais l'aide que France terre d'asile m'a apportée au cours de l'ensemble de mes démarches :



95 % des mineurs interrogés sont satisfaits de l'aide apportée par France terre d'asile au cours de l'ensemble de leurs démarches (59 % sont très satisfaits, 36 % satisfaits et 6 % ne sont pas satisfaits).

Accès à l'information

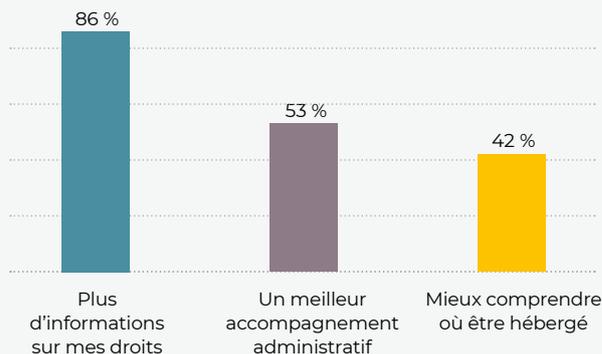
Graphique n° 16. J'ai bien compris les documents qu'on m'a donnés :



À leur arrivée dans le dispositif de premier accueil, chaque jeune reçoit le livret d'accueil, la charte des droits et des libertés de la personne accueillie, le règlement de fonctionnement et le contrat de séjour. Une procédure d'admission pour la remise de ces documents est en place dans chaque établissement. Les documents sont expliqués par un intervenant social. Une fois que le jeune a pris connaissance des informations, il signe son contrat de séjour. Pour faciliter la compréhension, les documents sont traduits en plusieurs langues et l'usage de pictogrammes est favorisé.

Sur les 96 % de répondants, la grande majorité (70 %) estime bien comprendre chacun des documents remis. Comme pour les demandeurs d'asile, le besoin d'information en premier accueil est élevé.

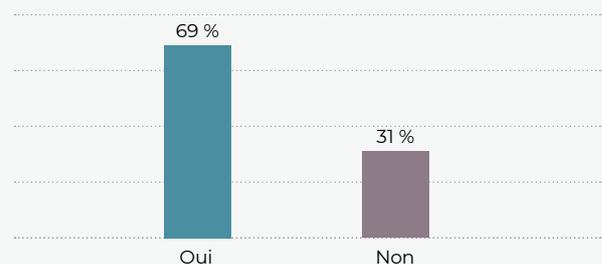
Graphique n° 17. Je souhaiterais :



En effet, à la question à choix multiples « Que souhaiteriez-vous ? », 86 % des MIE interrogés souhaiteraient plus d'informations sur leurs droits. 53 % souhaiteraient un meilleur accompagnement administratif, et 42 % voudraient avoir plus d'informations sur les possibilités d'hébergement. Les mineurs qui ont répondu à ce questionnaire sont de jeunes primo arrivants, et bénéficient généralement des services de France terre d'asile depuis seulement quelques jours. Ils sont alors dans la phase d'évaluation de la minorité, une étape charnière pour une éventuelle prise en charge, ce qui explique leurs besoins d'obtenir des informations pertinentes dès ce moment-là. Toutefois, l'enjeu de cette étape peut provoquer chez le jeune une difficulté à intégrer des explications quant à leurs droits, la procédure de protection de l'enfance et autres.

L'entretien d'évaluation de la minorité

Graphique n° 18. J'ai compris comment on reconnaît la minorité ? :

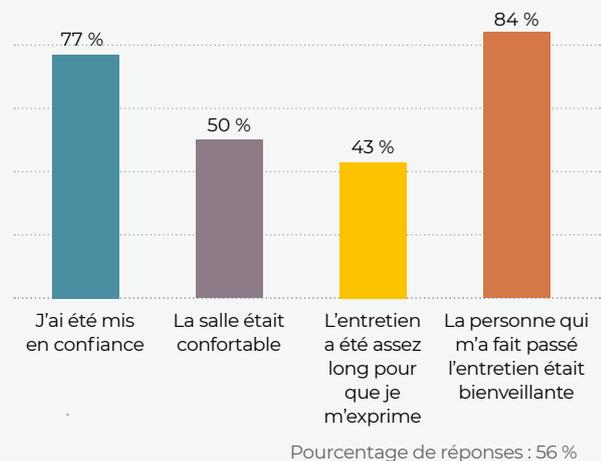


Dès son arrivée dans son lieu d'accueil provisoire, un temps d'explication est pris avec le jeune pour lui expliquer quels sont les différents acteurs de la protection de l'enfance. À plusieurs reprises, ces éléments sont repris avec lui, notamment au moment de son évaluation sociale. Cependant, les subtilités du système administratif et juridique français peuvent être difficiles à intégrer pour un public qui n'a pas de point de comparaison dans son propre pays. En effet, les MIE sont 69 % à affirmer avoir compris la procédure de reconnaissance de la minorité. 31 % ne l'ont pas comprise. Les participants qui disent avoir compris la procédure ont affirmé avoir compris le rôle de deux

acteurs sur trois en moyenne, pour la plupart le rôle du juge et de l'évaluateur (81 % pour chacun), mais ils sont moins nombreux à avoir compris le rôle de l'ASE (57 %). Parmi ceux qui n'ont pas compris la procédure (soit 23 participants), 59 % affirment n'avoir pas compris le rôle du juge, 53 % le rôle de l'évaluateur et 53 % le rôle de l'ASE.

Lors de son entretien de la minorité, l'évaluateur consacre une partie introductive pour expliquer au jeune les différentes étapes et enjeux de la prise en charge dans la protection de l'enfance. Il rappelle aussi au jeune les différents acteurs qui peuvent être décisionnaires dans la reconnaissance de son âge et les différentes réponses : orientation dans un dispositif de protection de l'enfance ou de droit commun. Le bureau de l'évaluateur est individuel, et agencé afin de le rendre accueillant (dessins de jeunes aux murs, plantes, boissons chaudes...). Les professionnels sont formés aux méthodes d'entretien bienveillantes et adaptent les échanges aux particularités du public MIE : vulnérabilité liée à l'âge, capacité de compréhension de l'enfant, niveau de maturité différent de celui de l'adulte. La durée de l'entretien est variable, d'une à plusieurs heures. Le professionnel s'adapte aux besoins de l'individu pour chaque situation.

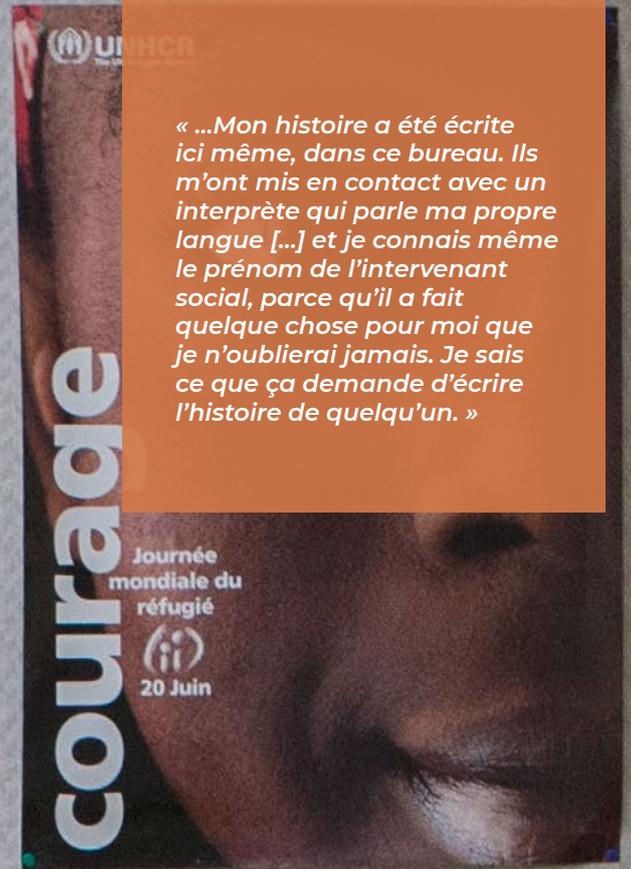
Graphique n° 19. Je me suis plutôt bien senti car :



73 % déclarent qu'ils se sont sentis bien pendant l'entretien et 27 % se sont sentis mal. La mise en confiance (77 %) et la bienveillance de l'évaluateur (84 %) sont reconnues par les jeunes ayant répondu s'être bien sentis pendant l'entretien. Les motifs liés aux conditions matérielles (confort de la salle, durée d'entretien) recueillent des taux de satisfaction nettement plus en recul.

Parmi les répondants qui se sont sentis mal pendant l'entretien, 80 % des personnes l'expliquent par le stress du résultat.





« ...Mon histoire a été écrite ici même, dans ce bureau. Ils m'ont mis en contact avec un interprète qui parle ma propre langue [...] et je connais même le prénom de l'intervenant social, parce qu'il a fait quelque chose pour moi que je n'oublierai jamais. Je sais ce que ça demande d'écrire l'histoire de quelqu'un. »



L'accompagnement un point fort reconnu et apprécié des usagers

Les personnes demandeuses d'asile ou bénéficiaires d'une protection internationale sont accompagnées tout au long de leur parcours. L'aide proposée par l'association s'articule autour de la prise en charge en Centre d'accueil pour demandeurs d'asile (Cada) et en Centre provisoire d'hébergement (CPH) pour les personnes protégées par l'État français. Ces centres ont pour mission d'assurer leur accueil, hébergement, accompagnement social, linguistique, administratif et juridique en vue de leur procédure d'asile et de leur intégration.

Cet accompagnement s'effectue dans le cadre d'un contrat et permet la définition d'un parcours d'autonomisation. Un suivi personnalisé s'instaure et des projets individualisés sont mis progressivement en place. Concrètement, cela demande aux équipes de France terre d'asile d'élaborer un plan d'action autour du projet de la personne prise en charge. L'intérêt est de les rendre acteurs de leur procédure en ce qui concerne les demandeurs d'asile, de leur permettre d'acquérir une autonomie et, pour les réfugiés, de penser une future installation dans un logement pérenne. Cette prise en charge est mise en œuvre en tenant compte de la complexité des situations rencontrées.

En miroir, une fois entré dans la protection de l'enfance, les MIE bénéficient d'un certain nombre de services qui sont assurés par France terre d'asile. Leur accompagnement prend, lui aussi, un versant socio-éducatif : chaque jeune bénéficie d'un accom-

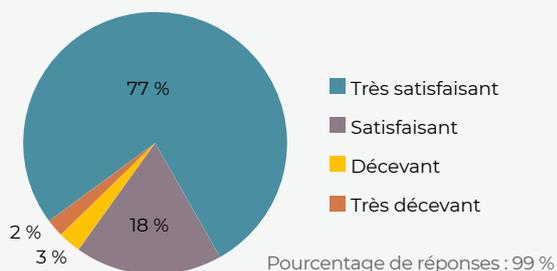
pagnement individualisé visant l'autonomisation, une aide à la vie quotidienne et le prépare à la sortie du dispositif à sa majorité. L'objectif est de faire du jeune un acteur de son projet en priorisant avec lui les différentes étapes : accès à un logement autonome, meilleure connaissance de la société d'accueil tout en respectant sa propre culture. Chaque jeune est soutenu dans l'élaboration d'un projet de vie dit projet personnalisé individualisé (PPI) comportant une formation qualifiante et une perspective professionnelle. À son arrivée dans le dispositif, l'équipe travaille sur une orientation vers une formation/scolarisation adaptée au projet du jeune.

De plus, les jeunes bénéficient d'une information aussi complète et réaliste que possible concernant les possibilités qui s'offrent à eux. Une information sur leur situation juridique, notamment au regard du droit d'asile et du droit du séjour est dispensée. Enfin, cet accompagnement endosse un versant médico-social qui comprend un bilan de santé, des rendez-vous avec des spécialistes si nécessaire, et la possibilité de rencontrer un psychologue.

RELATIONS AVEC LES ÉQUIPES DE FRANCE TERRE D'ASILE

EN CADA ET EN CPH

Graphique n° 20. J'ai trouvé que la communication de l'équipe qui m'a accueilli était :



Quasiment tous les participants ont répondu à la question de satisfaction relative à la communication avec les équipes (99 %). Parmi eux, 95 % en sont satisfaits, dont 77 % très satisfaits et 18 % satisfaits. Ils ont eu l'opportunité ensuite de choisir un ou plusieurs motifs de satisfaction ou d'insatisfaction.

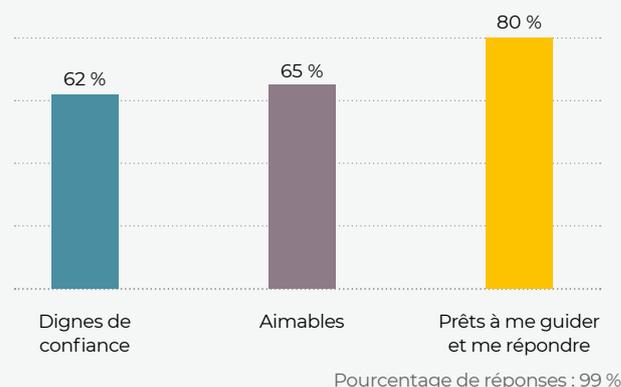
La disponibilité des équipes est le premier motif soulevé : 59 % des répondants l'ont mentionnée. Le fait de bien communiquer dans une autre langue (43 %), avec des mots simples (42 %) et d'obtenir les informations recherchées (42 %) sont également des causes de satisfactions mises en avant.

A contrario, 69 % des personnes insatisfaites de la communication avec l'équipe le justifient par la non compréhension de la langue, ce qui constitue de loin le premier motif d'insatisfaction.

Le recours à l'interprétariat n'est pas systématique en Cada ou CPH pour des raisons budgétaires. Il est souvent réservé aux communications clés (entretien de premier accueil, signatures de contrat de séjour, demande d'asile, problèmes de santé, mesures disciplinaires) et peut parfois manquer pour des communications plus quotidiennes. Les usagers et les intervenants sociaux utilisent alors plusieurs moyens pour pallier au manque d'interprètes et à la méconnaissance du français voire de l'anglais de nombreux usagers. Cependant ces pratiques présentent des limites auprès de certains usagers et la barrière de la langue constitue le principal frein d'une bonne communication avec les équipes sociales.

Les usagers ont également été interrogés sur la disponibilité et l'accessibilité des équipes. Parmi les répondants, 94 % en sont satisfaits. Dans une question à choix multiples, 80 % des répondants ont indiqués que les salariés étaient prêts à les guider et à leur répondre, 65 % précisent qu'ils les trouvent aimables et 62 % soulignent qu'ils sont « dignes de confiance », motif moins cité puisque la confiance s'établit dans la durée.

Graphique n° 21. Les salariés sont :



Les résultats recueillis auprès des bénéficiaires d'une protection internationale prise en charge en CPH sont comparables. 74 % des répondants trouvent que les salariés de France terre d'asile sont prêts à les guider et à répondre à leurs préoccupations, 67 % soulignent leur amabilité et 60 % affirment qu'ils sont dignes de confiance.

Ce taux de satisfaction élevé est confirmé par le *focus group*. Les participants expliquent que les intervenants sociaux sont très disponibles, que ce soit à travers des rendez-vous physiques ou par téléphone pour discuter de tous les sujets, qu'il s'agisse de services concrets ou d'une écoute attentive. Certains témoignent :

« Si je ne comprends pas, je pose la question dix fois, même vingt fois. Elle m'expliquera comme il faut. Elle m'aide beaucoup. Et si j'ai des soucis, même juste pour parler⁵. »

5. Extrait de *focus group* réalisé le 07/08/2018 auprès de réfugiés statutaires et personnes bénéficiaires d'une protection internationale prises en charge dans un dispositif provisoire d'hébergement de Créteil (DPHRS/CPH).

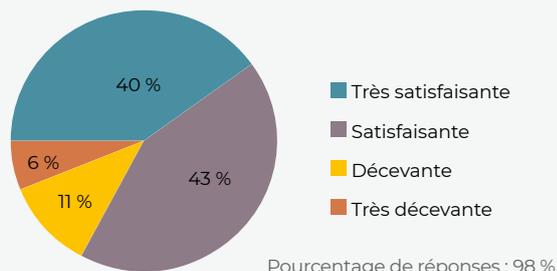
Ou encore :



« Chaque fois que j'ai un problème, elle m'aide comme il faut. Ça dépend de moi. Si je l'appelle, même par téléphone, c'est bon, pas de problème, pas de soucis⁶. »

SERVICES D'AUTONOMISATION DES MIE

Graphique n° 22. J'ai trouvé que la communication de l'équipe qui m'a accueilli était :



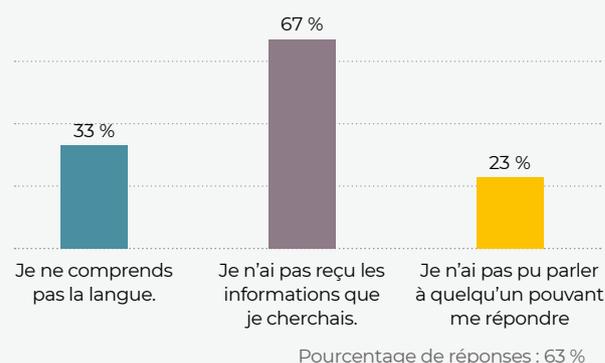
Au sein des structures de prises en charge des mineurs isolés étrangers, la communication avec les équipes est également une réelle source de satisfaction. Ils sont 98 % à répondre à cette question et 83 % des MIE sont satisfaits dont 40 % très satisfaits et 43 % satisfaits. Parmi les motifs de satisfactions sélectionnés par les jeunes, celui concernant la disponibilité de l'équipe est l'un des plus représentés : 52 %. Cela est corroboré par la question sur la disponibilité et l'accessibilité des salariés. Tous les MIE interrogés ont répondu ; ils sont 83 % à en être satisfaits et 48 % très satisfaits.

6. Extrait de focus group réalisé le 07/08/2018 auprès de réfugiés statutaires et personnes bénéficiaires d'une protection internationale prises en charge dans un dispositif provisoire d'hébergement de Créteil (DPHRS/CPH).

Au même titre que le public Asile, les MIE reconnaissent la disponibilité, l'amabilité et la confiance qu'ils peuvent nouer avec les salariés des structures d'accueil. Cependant, les critères d'insatisfaction quant à la communication avec les équipes se différencient des autres publics. En effet, la problématique de la langue est moindre. Cela peut faire écho au fait qu'une partie significative des MIE suivis et ayant ont répondu à la consultation sont originaires de pays francophones : si 18 % sont afghans, 21 % d'entre eux sont guinéens, 13 % tchadiens et 13 % d'ivoiriens ou encore 8 % maliens, soit un peu plus de 45 %.

Cette problématique linguistique est donc moins présente dans le discours des jeunes. Parmi les motifs d'insatisfaction, ils sont 33 % (des 17 % non satisfaits) à dire qu'ils ne comprennent pas la langue. En revanche, 67 % des MIE non satisfaits affirment ne pas recevoir les informations qu'ils cherchent.

Graphique n° 23. Je ne communique pas bien avec l'équipe :



Cela est confirmé par les réponses des jeunes satisfaits : parmi les motifs d'une bonne communication avec les équipes, seuls 33 % mentionnent le fait qu'ils obtiennent les informations qu'ils cherchent. Le besoin exprimé est donc ici, positionné sur l'information.



L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET JURIDIQUE

L'accompagnement social, juridique ou administratif compte parmi les taux de satisfaction les plus élevés auprès des demandeurs d'asile, BPI ou MIE. En effet, tous dispositifs confondus, une majorité des bénéficiaires se déclarent satisfaits ou très satisfaits de l'aide apportée par France terre d'asile.

CADA ET CPH

— L'accès droits sociaux et aux soins

Interrogés sur l'accompagnement reçu pour l'ouverture ou le renouvellement de leurs droits sociaux, 90 % des répondants en Cada et 92 % des participants en CPH ont répondu. La grande majorité, soit respectivement 94 % et 92 %, déclare avoir été aidée. 97 % des répondants en Cada et 95 % en CPH trouvent cette aide satisfaisante. Cette aide concerne plusieurs services. Les deux services les plus cités par les personnes en Cada sont l'aide à l'ouverture de la CMU/Puma (80 %) et l'aide à l'accès aux transports (68 %). Ensuite, viennent l'ouverture des droits à la CAF (47 %) et l'ouverture des droits au RSA (40 %) qui concernent moins d'une personne sur deux. Cela s'explique par le fait que ces droits ne concernent que les bénéficiaires d'une protection internationale.

Les usagers bénéficient d'un accès facilité à la santé. En effet, qu'ils soient en Cada ou en CPH, ils sont très satisfaits de l'ouverture de leurs droits à la CMU et à la Puma. Comme l'ont laissé voir les *focus group* Cada, cet accès à la santé, mentale et/ou physique, contribue à leur satisfaction :

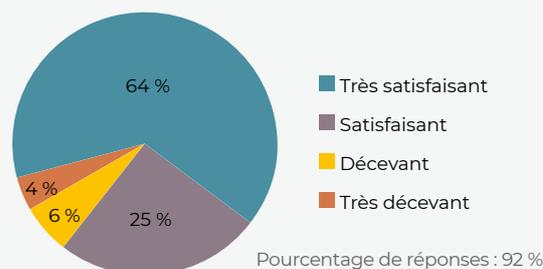


« J'ai un psychologue qui me suit. J'ai des médicaments. Ça m'aide beaucoup. Maintenant je dors bien et, il n'y a plus de stress ?! »

7. Extrait de focus group réalisé le 09/08/2018 auprès de demandeurs d'asile pris en charge dans un Cada d'Île-de-France (Châtillon, Asnières, Créteil, Paris).

— Les démarches administratives et juridiques

Graphique n° 24. Le suivi de ma procédure de demande d'asile est :



En Cada, l'accompagnement administratif et juridique est central et concerne principalement la procédure d'asile. Parmi les participants, 92 % ont répondu et 89 % d'entre eux sont satisfaits (64 % très satisfaits et 25 % satisfaits) du suivi assuré par les équipes de France terre d'asile.

L'ensemble des aspects de ce suivi sont cités comme sources de contentement dans des proportions élevées.

La clarté et la précision des informations fournies sur leurs droits ainsi que l'aide juridictionnelle en cas de recours devant la CNDA sont mentionnées par 75 % des répondants. Sont ensuite citées l'aide à la préparation du récit de demande d'asile (61 %), à la préparation de leur déplacement à l'Ofpra (62 %)⁸, ainsi que celle pour la traduction des documents qu'ils ont en leur possession (58 %).

Parmi les répondants se déclarant non satisfaits, la principale source de frustration tient à l'attente d'un interprète dans la langue d'origine du demandeur d'asile – motif cité par 53 % de ces derniers.

À l'issue de la procédure d'asile, les personnes prises en charge en CPH, donc reconnues réfugiées ou bénéficiaires d'une protection subsidiaire, sont également très majoritairement satisfaites de l'accompagnement administratif qui leur est proposé (95 % dont 68 % de très satisfaits). L'aide porte sur différentes démarches nécessaires à l'intégration des bénéficiaires. Ces derniers citent comme motifs

8. Cette aide ne concerne pas les personnes arrivées au Cada à un stade avancé de leur procédure mais seulement ceux arrivés en début de procédure.

de satisfactions l'aide à la délivrance du récépissé ou du titre de séjour (73 %), à l'obtention de documents d'état civil auprès de l'Ofpra (60 %), à l'échange du permis de conduire (48 %), à la compréhension du courrier et l'ouverture d'un compte courant (45 % et 44 %) ainsi que l'aide apportée dans les démarches visant la réunification familiale (30 %).

— L'insertion professionnelle

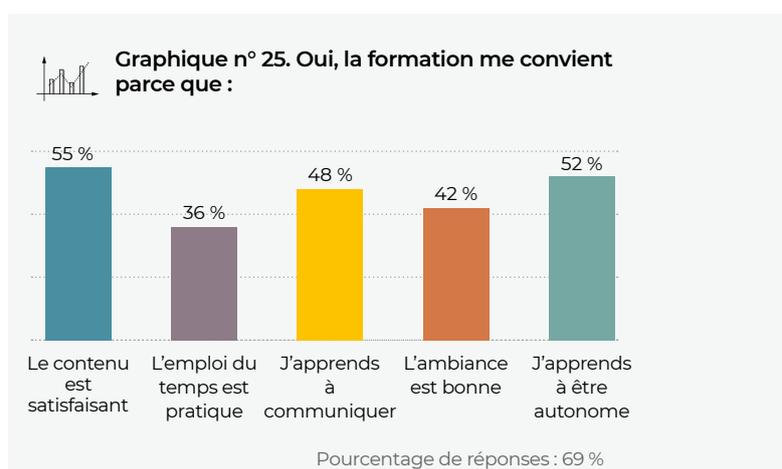
L'insertion professionnelle constitue un facteur clé de l'intégration des BPI. France terre d'asile travaille à la fois sur l'accès à l'emploi et l'accès à une formation professionnalisante.

63 % des usagers de dispositifs d'intégration affirment bénéficier d'un accompagnement vers l'emploi. 91 % des répondants en sont satisfaits. Pour la grande majorité (86 %), cet accompagnement concerne l'aide à la recherche d'emploi qui recouvre l'aide à la construction d'un CV, la découverte des techniques de recherche d'emploi et l'élaboration d'un projet personnel. Viennent ensuite l'accompagnement à candidater à une offre d'emploi ciblé (59 %) et la préparation d'un entretien d'embauche pour près d'une personne sur deux. L'accompagnement vers la reconnaissance des diplômes (20 %) et l'orientation vers des acteurs de la création d'entreprise (17 %) ne concerne qu'un bénéficiaire sur cinq. S'il apparaît logique que l'aide à la création d'entreprise ne concerne pas la majorité des répondants, la faible proportion de réponses sur l'aide à la reconnaissance des diplômes illustre les difficultés rencontrées par les réfugiés en la matière ainsi que les difficultés d'accompagnement des équipes sociales compte tenu de la complexité des procédures.

L'accès à une formation est plus restreint. Seule la moitié des réfugiés ont répondu, sans entacher le taux de satisfaction de ces derniers. Parmi ceux qui ont bénéficié d'un accompagnement vers une formation, 97 % en sont satisfaits dont 79 % de très satisfaits de cette aide. À noter néanmoins, que 20 % des personnes ayant déclaré bénéficier d'une formation n'ont pas répondu et que parmi ceux qui n'en n'ont pas bénéficié, les causes sont diverses. Plus de la moitié sont des raisons qui ne sont pas imputables à l'accompagnement mais aux conditions d'accès à ces formations ou à la volonté des usagers : 26 % des répondants n'ont pas encore réunis les conditions personnelles ou matérielles pour en bénéficier, 21 % n'ont pas encore le niveau requis. À noter que 11 % seulement estime ne pas en avoir besoin. Par ailleurs, 43 % des non-bénéficiaires déplorent qu'aucune formation ne leur ait été proposée.

DISPOSITIFS D'AUTONOMISATION DES MIE

Au sein des établissements et services d'autonomisation des MIE, la question de l'accès à la scolarité ou à la formation est centrale. Or la grande majorité des jeunes répondants se déclare satisfaite de la solution de scolarisation ou de la formation proposée (83 %). Seuls 12 % ne sont pas satisfaits et 5 % disent qu'aucune solution n'avait été proposée.



La satisfaction des MIE accueillis et pris en charge par France terre d'asile est relativement homogène. Parmi les motifs de satisfaction proposés, 55 % estiment que le contenu de leur formation leur convient, 52 % apprécie l'apprentissage de l'autonomie que cela leur offre, 48 % citent le fait qu'ils apprennent ainsi à communiquer et enfin 42 % et 36 % mentionnent respectivement que l'ambiance de cette formation est agréable et que l'emploi du temps est pratique. L'acquisition de compétences, qu'elles soient formelles (contenu de la formation) ou informelles (communication, autonomie), semble donc constituer un critère déterminant d'appréciation.

L'accès à l'école est très important pour les jeunes : à la première question en *focus group* sur les missions de l'association, deux ont cité « l'école » en premier. Cela a été corroboré lorsqu'il leur a été demandé ce qui était le plus important à leurs yeux. Ils ont répondu : « *continuer les études* », « *la vie professionnelle, le projet professionnel* », « *et surtout le contrat jeune majeur* », « *continuer l'école et le projet* »⁹. L'école et le projet professionnel semblent donc aller de pair.

Chaque jeune de nos structures est soutenu dans l'élaboration d'un projet de vie personnalisé comportant une formation qualifiante et une perspective professionnelle. À son arrivée dans le

9. Extrait de *focus group* réalisé le 29/08/2018 auprès de mineurs isolés étrangers pris en charge à l'établissement d'autonomisation de Saint-Omer.

dispositif, l'équipe travaille sur une orientation vers une formation/scolarisation adaptée au projet du jeune. Au vu de l'hétérogénéité des profils scolaires des MIE, les intervenants sociaux construisent ce projet de scolarisation ou de formation professionnelle en tenant compte à la fois du niveau scolaire du jeune et de ses souhaits, de son âge (avant ou après 16 ans), de la faisabilité sur le territoire d'accueil et des critères d'admission de l'Éducation Nationale. Ainsi, chacun des MIE élabore avec les équipes son PPI : projet personnalisé individualisé. Ce dernier reçoit la meilleure note des jeunes avec un taux de satisfaction s'élevant à 84 % dont 74 % se disent très satisfaits. Cet engouement pour le PPI, obligation légale instituée par la loi du 05 mars 2007, peut s'expliquer par la possibilité de se projeter vers l'avenir mais aussi parce que les jeunes trouvent que les formations qui leur sont proposées les intéressent fortement. A contrario 100 % des insatisfaits au sujet de la formation, le sont pour des difficultés relatives à son contenu.

L'accompagnement de France terre d'asile auprès des mineurs concerne également l'accès aux droits sociaux et à la santé. 95 % des jeunes répondants déclarent avoir reçu de l'aide pour faire valoir leurs droits sociaux. Deux jeunes ne l'ont pas reçu (soit 5 % des répondants).

Parmi ceux qui ont bénéficié d'une aide en matière de santé, 2,3 services sont mentionnés en moyenne : 68 % ont accès à l'achat de médicaments en pharmacie, 65 % ont pu consulter un médecin généraliste, 49 % ont la CMU-C/PUMA et 46 % ont consulté un spécialiste. L'accès à une aide psychologique leur est facilité. En effet, à la question « vous a-t-on proposé de rencontrer un psychologue ? », 60 % des MIE ont affirmé que c'était le cas et pour ceux ayant eu une consultation, 60 % estiment que cela leur a été bénéfique.

En parallèle, cet accompagnement est aussi juridique et administratif. 85 % des jeunes ont été accompagnés juridiquement. Cette aide a concerné les démarches auprès du consulat (passeport, acte de naissance) pour 73 % d'entre eux, la demande de titre de séjour (60 %) et plus ciblé, le dépôt d'une demande d'asile (37 %). Enfin, les équipes accompagnent les jeunes jusqu'à la sortie du centre. Cela n'a pas été interrogé au sein du questionnaire quantitatif mais a été abordé en *focus group*. Au moment de la majorité, la prise en charge ASE se termine. Le jeune peut bénéficier d'un contrat jeune majeur jusqu'à ses 21 ans qui lui permet d'être accompagné professionnellement et économiquement.



« Après nos 18 ans ils nous accompagnent encore jusqu'à 21 ans, on a un contrat jeune majeur, c'est un service qui nous permet de suivre notre projet, finir notre projet professionnel¹⁰. »

Certains manifestent alors une hâte d'être autonomes tandis que d'autres plus discrets disent qu'ils sont « bien dans le centre pour l'instant ».

10. Extrait de *focus group* réalisé le 29/08/2018 auprès de mineurs isolés étrangers pris en charge à l'établissement d'autonomisation de Saint Omer.





« Je n'ai pas un appartement à part, on est dans le centre. C'est compliqué au niveau de la cohabitation. On a des résidents de cultures différentes, chacun a sa propre culture, c'est difficile d'accepter une autre culture directement. Le Cada aussi fait des efforts pour nous mettre à l'aise "[...]" »

11. Extrait de *focus group* réalisé le 09/08/2018 auprès de demandeurs d'asile pris en charge dans un Cada d'Île-de-France (Châtillon, Asnières, Créteil, Paris).

CADA ET DISPOSITIF D'INTÉGRATION DES RÉFUGIÉS

L'hébergement est l'un des principaux services que France terre d'asile met à disposition du public primo-arrivant. Au 31 décembre 2018, l'association comptait 8 934 places d'hébergement. Compte tenu du manque de places en France et malgré des campagnes régulières de création de places, il constitue l'une des principales préoccupations de nos bénéficiaires, bien souvent passés par une période de précarité avant d'être orientés vers un établissement.

« Le plus important, c'est qu'on est en sécurité, quand on a un logement. On a un endroit où poser la tête¹². »

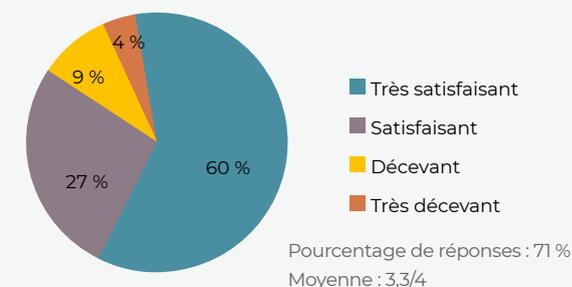
logement diffus consiste à héberger les bénéficiaires dans des appartements partagés, répartis en ville à proximité des locaux de l'établissement. Ce mode d'hébergement favorise la mixité du public réfugiés avec les populations d'accueil et le processus d'autonomisation. Les opinions exprimées en *focus group* confirment également cette appréciation.

« Ce qu'on aime avec les appartements, c'est l'intégration, la connaissance de la société française, la culture, les traditions¹³. »

« Ça nous permet d'être indépendants¹⁴. »

DES HÉBERGEMENTS APPRÉCIÉS

Graphique n° 26. En Cada, l'hébergement proposé par France terre d'asile est :

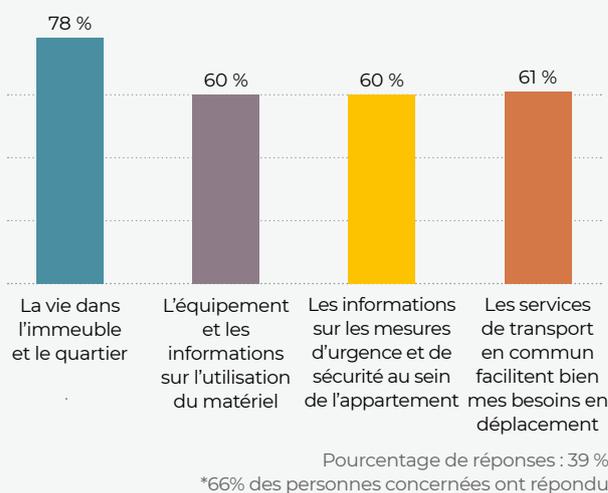


87 % des usagers en Cada sont satisfaits de l'hébergement proposé par France terre d'asile, dont 60 % sont très satisfaits. Les bénéficiaires des dispositifs d'intégration comprenant un hébergement ont une perception proche avec un taux de satisfaction de 84 %, dont 54 % de très satisfaits.

Dans les deux cas, l'appréciation de la vie dans l'immeuble et le quartier constitue le premier motif de satisfaction. Ce résultat conforte la priorité donnée par l'association au logement diffus. Le

12. Extrait de *focus group* réalisé le 07/08/2018 auprès de réfugiés statutaires et personnes bénéficiaires d'une protection internationale prises en charge dans un dispositif provisoire d'hébergement de Créteil (DPHRS/CPH).

Graphique n° 27. (Très) satisfaisant > Dans mon hébergement, j'ai apprécié :



Sur cette question à choix multiples, l'accessibilité des services de transports, l'équipement ainsi que la clarté des informations de sécurité sont également cités avec des taux relativement élevés. Il convient de préciser que derrière ces résultats globaux se cachent des réalités hétérogènes selon les territoires. Certains hébergements situés en zone rurale peuvent offrir une qualité et un espace

13. *Ibidem*
14. *Ibidem*

de vie supérieurs mais un accès aux services et aux transports moindre quand les hébergements situés en zone urbaine auront tendance à avoir une surface moindre et à subir parfois certaines difficultés liées à l'environnement urbain. Par ailleurs, un tiers des personnes satisfaites n'ont pas donné de motif de satisfaction, laissant supposer qu'ils n'ont pas trouvé de réponse adéquate parmi les quatre proposées.

Les sources d'insatisfaction diffèrent quelque peu entre usagers de Cada (9 %) et de dispositif Intégration (16 %).

Pour les dispositifs Intégration, parmi les 5 motifs proposés, la présence de nuisibles est citée à 63 %, de loin le premier motif. Il convient de préciser qu'il s'agit principalement des répondants de nos dispositifs d'Île-de-France (Paris et Petite Couronne) implantés dans des quartiers touchés par ce phénomène. Bien que des mesures d'hygiène préventives ou des désinfections soient régulièrement prises, il s'agit d'une problématique difficile à éradiquer de manière définitive.

Dans les Cada, le caractère rudimentaire de l'équipement du logement est cité par 60 % des répondants, loin devant les autres propositions.

ÉQUIPEMENT, MAINTENANCE ET MANQUE D'INTIMITÉ, PRINCIPAUX MOTIFS D'INSATISFACTION

Les *focus group* nous ont permis de préciser les motifs d'insatisfaction liés au logement. Derrière le caractère rudimentaire de l'hébergement se cachent trois causes qui concernent les Cada comme les dispositifs d'intégration : les problématiques de maintenance de l'équipement, le manque de certains biens ou services et le manque d'espace et d'intimité.

Le caractère temporaire de la prise en charge en hébergement ainsi que la cohabitation entraînent une usure plus rapide des équipements. Les besoins de réparation ou de renouvellement du matériel sont fréquents. Ils sont remontés par les usagers à l'établissement. Des agents d'entretien ou des prestataires externes interviennent dès que possible. Compte tenu du nombre de logements par établissements, de la fréquence des demandes de réparation et de certaines contraintes administratives (ex : obligation de mise en concurrence des prestataires), répondre rapidement à l'ensemble de ces sollicitations représente un défi logistique complexe. Malgré les moyens mis en œuvre, les délais d'intervention sont mal vécus en ce qu'ils impactent

© Sonia Kerlidou ▼



le quotidien des bénéficiaires (ex : toilettes, douche ou évier temporairement hors service...).

« Quand il y a par exemple des toilettes en panne ou des douches, ça prend du temps pour les rétablir¹⁵. »

« Aujourd'hui, on m'a appelé pour venir réparer la fenêtre, mais j'étais absent. Il y a des gros besoins de maintenance. J'ai demandé de mettre de la moquette sur le sol, mais ils ont refusé, parce que c'est un logement temporaire¹⁶. »

Les usagers n'ont pas d'accès à internet dans les appartements. Des problématiques de maintenance, de coûts, de sécurité et de responsabilité juridique l'expliquent. Cependant lors de *focus group*, les bénéficiaires affirment à l'unanimité qu'ils ne peuvent pas se passer d'internet, que ce soit pour leurs démarches quotidiennes (contact avec les administrations, adresses...), pour garder le contact avec leur famille ou pour s'intégrer en France (apprentissage du français en ligne).

« Ça serait bien si on avait le wifi dans notre chambre. Nous, on n'a pas assez d'argent pour payer internet pour la maison. Ça nous permet d'avoir une relation entre nous et le monde, l'extérieur. De nos jours, internet ça devient indispensable. C'est mon seul problème, mais ils ne m'ont jamais répondu¹⁷ !

Face à ce manque, beaucoup paient des tickets internet via téléphonie mobile ou bien se rendent dans des espaces publics ou payants pour bénéficier d'une connexion. Ce coût élevé les contraint à faire des économies sur d'autres postes de dépense ou à demander de l'argent à leur famille.

La plupart des appartements sont partagés entre plusieurs bénéficiaires, personnes isolées ou familles. Les personnes interrogées en *focus group* soulignent ainsi les difficultés de vie commune. Cuisine, salon, salle de bain et toilettes sont partagées. Dès lors, le respect par tous des règles de vie et des tâches ménagères est communément source de tension.

15. Extrait de *focus group* réalisé le 09/08/2018 auprès de demandeurs d'asile pris en charge dans un CADA d'Île de France (Châtillon, Asnières, Créteil, Paris).

16. *Ibidem*

17. Extrait de *focus group* réalisé le 01/08/2018 auprès de demandeurs d'asile pris en charge dans les CADA d'Évreux et Rouen.

France terre d'asile favorise par ailleurs la mixité des usagers en termes de nationalité afin de faciliter l'apprentissage de la différence culturelle. Bien que nécessaire au processus d'intégration, la cohabitation des cultures peut également entraîner certaines difficultés en pratique, notamment dans des espaces de vie limités. En effet, s'ils ont leur espace et équipement propre (lit, meuble de rangement), deux personnes isolées peuvent partager une même chambre pour des raisons budgétaires.

« Dans les chambres à deux, surtout quand c'est deux cultures, deux nationalités différentes, il peut y avoir beaucoup de tensions et de problèmes quand il y a plusieurs nationalités¹⁸. »

Les usagers ne remettent pas pour autant en cause le principe de la cohabitation dont ils apprécient particulièrement l'amitié (68 %) et la solidarité qu'elle fait naître entre colocataires. Ils souhaiteraient avoir des meilleures conditions de logement (espace, équipement) ainsi qu'un rappel plus fréquent des règles de vie communes à l'ensemble des colocataires.

18. *Ibidem*

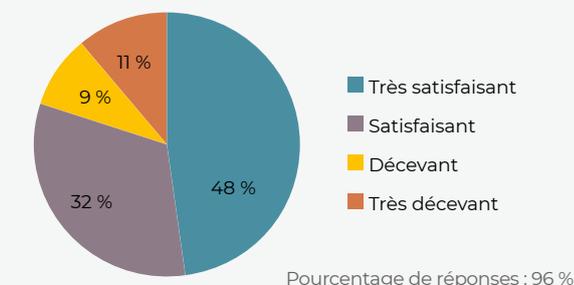


© Sonia Kerlidou ▼

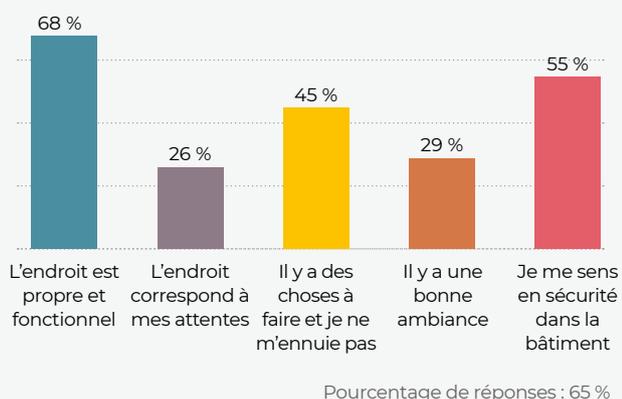
L'HÉBERGEMENT DES MIE

UN HÉBERGEMENT APPRÉCIÉ

Graphique n° 28. Je suis satisfait de l'endroit où se situe mon hébergement :



Graphique n° 29. (Très) satisfaisant > L'endroit me plaît :



Sur l'ensemble des répondants, 80 % sont très satisfaits du lieu de l'hébergement : 48 % très satisfaits, 32 % satisfaits. 20 % sont déçus par l'endroit. Parmi les personnes satisfaites, 65 % trouvent que l'endroit est bien desservi, 47 % que le cadre de vie est agréable et 38 % apprécient les commerces à proximité. Parmi les motifs d'insatisfaction des jeunes, 6 d'entre eux trouvent le cadre de vie déplaisant, 5 considèrent qu'il n'y a pas assez d'activités et 2 pensent que l'endroit est mal desservi.

Si tous les jeunes interrogés partagent leur chambre ou leur appartement, des différences existent entre les types d'hébergement et les lieux de résidence dont les jeunes sont conscients. À Saint Omer, les jeunes sont hébergés dans des appartements semi-autonomes en ville, autour des locaux collectifs. Les jeunes reçoivent un accompagnement éducatif et sont encouragés à prendre soin de leur hébergement, par exemple à travers le concours du « Best Appart » qui récompense les jeunes respectant les règles de la vie en appartement, en leur permettant de gagner du matériel de confort ou de décoration. À Créteil

Estrella, les jeunes sont accueillis dans un bâtiment qui abrite aussi le Cada de Créteil. Une aile de la bâtisse est néanmoins réservée aux MIE. Cette dernière comprend les chambres des usagers ainsi qu'un espace de vie commun. À Liévin, l'hébergement se fait en appartements situés au centre-ville de Liévin et à proximité des locaux collectifs qui comprennent les bureaux administratifs, les salles de classe et le lieu de vie des jeunes. Ils y vivent à 2,3 ou 4, en fonction de la capacité du logement.

Les conditions d'hébergement sont par ailleurs jugées satisfaisantes ou très satisfaisantes par 77 % des jeunes répondants. 68 % de MIE trouvent l'endroit propre et fonctionnel, 55 % se sentent en sécurité dans les lieux, 45 % trouvent qu'il y a des choses à faire et qu'ils ne s'ennuient pas, 29 % trouvent l'ambiance bonne et 26 % disent que l'endroit correspond à leurs attentes. Et, parmi ceux qui sont déçus (10 jeunes), 6 jeunes trouvent qu'il y a une mauvaise ambiance, 5 jeunes s'ennuient, 4 jeunes s'attendaient à quelque chose de mieux, 2 trouvent l'endroit sale et vétuste et 2 ne se sentent pas en sécurité.

QUELQUES DIFFICULTÉS MATÉRIELLES

Sur l'ensemble des participants (96 % des répondants), 70 % sont satisfaits de leur chambre (46 % très satisfaits, 24 % satisfaits) et 30 % n'en sont pas satisfaits (19 % déçus ; 11 % très déçus). Les jeunes sont insatisfaits pour plusieurs raisons. Le motif le plus courant est le fait de partager sa chambre (77 %), et par conséquent de ne pas pouvoir accueillir quelqu'un (69 %). 62 % sont mécontents de ne pas pouvoir personnaliser leur chambre, 54 % trouvent qu'elle n'est pas confortable et 46 % regrettent de ne pas avoir pu choisir leur chambre.

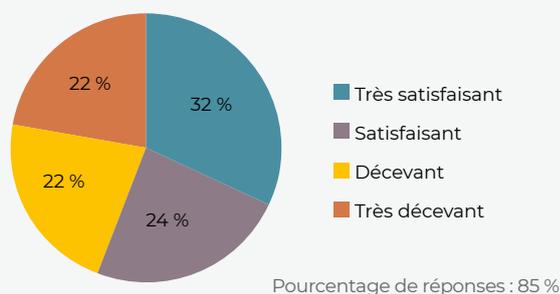
En termes d'équipement, comme les adultes, les jeunes expriment le souhait d'avoir accès à internet via le wifi, notamment afin d'être en mesure de réaliser à domicile certains travaux pour l'école :

« Ça serait bien de mettre le wifi dans les appartements ! Si on a des travaux à l'école qui nécessitent de la connexion, si on n'a pas le wifi c'est difficile. Alors on va là où il y a du wifi gratuit, à la gare par exemple. Ou alors on achète des tickets, mais ça coûte cher ! »

19. Extrait de focus group réalisé le 29/08/2018 auprès de mineurs isolés étrangers pris en charge à l'établissement d'accueil et d'accompagnement vers l'autonomie de Saint Omer.

Enfin, la principale source d'insatisfaction concerne la restauration. La question sur la nourriture est celle qui obtient le moins de satisfaction.

Graphique n° 30. Je suis satisfait des repas qui me sont proposés :



Seuls 56 % sont satisfaits (32 % très satisfaits / 24 % satisfaits) et 44 % insatisfaits (22 % déçus / 22 % très déçus). Parmi les jeunes non satisfaits, 56 % estiment qu'il n'y a pas assez de nourriture, 56 % disent qu'elle n'est pas bonne. 44 % se plaignent de la répétition des menus. Cependant, il faut noter que les jeunes qui déplorent l'alimentation sont pris en charge dans des hébergements collectifs et mangent donc à la cantine de l'établissement. Cela a son importance car contrairement au résultat du questionnaire, les jeunes du *focus group* sont majoritairement logés en appartement et expliquent qu'ils font leur cuisine seuls et mangent chez eux. Ils ne se plaignent pas sur l'alimentation car ils sont libres de choisir ce qu'ils mangent.

« On mange bien ! Je trouve ça normal qu'ils surveillent ce qu'on mange. Mon ami là, il préfère acheter du pain et du coca seulement ! (Rires)²⁰. »

De plus, des ateliers « cuisine » sont organisés par les intervenants sociaux, les jeunes confectionnent des plats et partagent ensuite le repas avec leurs camarades. Ils reçoivent de l'argent pour faire des courses et ramènent les tickets qui sont contrôlés par les éducateurs, ce qui permet de veiller à l'alimentation équilibrée des jeunes. Ceci est néanmoins perçu comme une contrainte car interprété comme un contrôle. Bien que certains jeunes trouvent que les supermarchés sont trop excentrés de leurs lieux de vie, des solutions leurs sont toujours proposées comme l'utilisation des transports publics ou du vélo.

20. Extrait de *focus group* réalisé le 29/08/2018 auprès de mineurs isolés étrangers pris en charge à l'établissement d'accueil et d'accompagnement vers l'autonomie de Saint Omer.

« Chaque semaine on doit donner les factures des courses. Des fois on les oublie dans notre sac ou dans nos vêtements et on les met dans la machine. Si on ne présente pas la facture, le mois suivant c'est déduit de l'argent de poche²¹. »

COHABITATION PARFOIS COMPLEXE

En miroir, les résultats des *focus group* révèlent que l'accent n'est pas mis sur le mobilier et équipement du logement. Les participants décrivent beaucoup de difficultés par rapport à la vie en cohabitation. Le sujet de la cohabitation est donc arrivé rapidement dans la discussion : c'est la deuxième chose que les jeunes ont abordé quand on leur a demandé ce qu'ils aimeraient changer, après l'accès au wifi. Ils ont livré qu'il était difficile de partager quoique ce soit si les rythmes de vie sont très différents (avec ou sans activité professionnelle), s'ils ne parlent pas la même langue ou ne partagent pas la même culture. La problématique du ménage en cohabitation est apparue très vite.

« Ma chambre est à côté du salon. Eux, ils sortent jusqu'à deux, trois heures du matin. Moi, j'ai des migraines, je n'arrive pas à dormir²². »

En outre, les jeunes expriment qu'il n'est pas facile de cohabiter avec quelqu'un qui n'a pas les mêmes critères de propreté et qu'ils se disputent sur la répartition de ménage :

« Par exemple, moi, je partageais avec quatre personnes. J'ai trouvé un appartement sale. On a fait une liste pour répartir le ménage, mais on se dispute toujours²³. »

Même si le partage des chambres en soi, et la gestion des mésententes sur le ménage ou le rythme de vie n'est pas toujours facile, les jeunes admettent d'eux-mêmes qu'il n'y a pas de solutions toutes faites, et que cela se passe bien dans la plupart des cas. Ils s'arrangent entre eux, les éducateurs servent d'intermédiaires ou alors la constellation de personnes dans la collocation est modifiée. Le ton de la discussion montrait aussi l'importance accordée aux sujets : rigolade sur le rythme de sommeil, mais sérieux sur le ménage. Plusieurs jeunes du groupe vivaient ensemble, et on a pu constater une proximité, une amitié, une bienveillance entre eux.

21. *Ibidem*

22. Extrait de *focus group* réalisé le 29/08/2018 auprès de mineurs isolés étrangers pris en charge à l'établissement d'accueil et d'accompagnement vers l'autonomie de Saint Omer.

23. *Ibidem*

LES VISITES À DOMICILE

Face à ces difficultés à cohabiter et notamment au vu d'une méconnaissance et du respect de règles de vie, les visites à domicile (VAD) peuvent être un moment privilégié pour en parler.

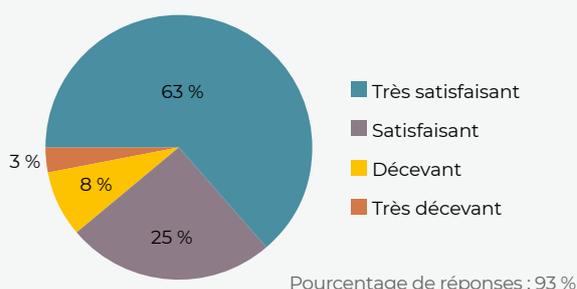
CADA ET CPH

Au sein des CADA, les visites à domicile sont organisées par les intervenants sociaux à intervalle régulier pour vérifier le respect des règles d'hébergement et de sécurité, contrôler l'état de l'équipement et de l'appartement mais aussi pour échanger avec les résidents. Les usagers sont informés des dates de visite et s'ils sont absents, une fiche de visite est laissée à l'attention de l'usager soit lui indiquant le prochain passage ainsi que le bilan de la visite ou l'invitant à prendre attache avec le CADA. Le Guide des procédures des CADA indique qu'un calendrier sera affiché avec l'inscription des visites à domicile prévues pour la semaine dans le salon de chaque appartement. De plus, certaines visites dites « surprises » sont faites sans prévenir les usagers, en cas de soupçon de manquement au règlement (problèmes avec le voisinage, occupation du lieu par des tiers, problèmes de cohabitation récurrents).

Parmi les répondants, 88 % sont satisfaits des visites à domicile (63 % très satisfaits, 25 % satisfaits) et 12 % ne sont pas satisfaits (8 % déçus, 4 % très déçus). De manière générale, les demandeurs d'asile apprécient l'espace que ces visites offrent pour avoir des informations sur l'occupation du logement (67 %).

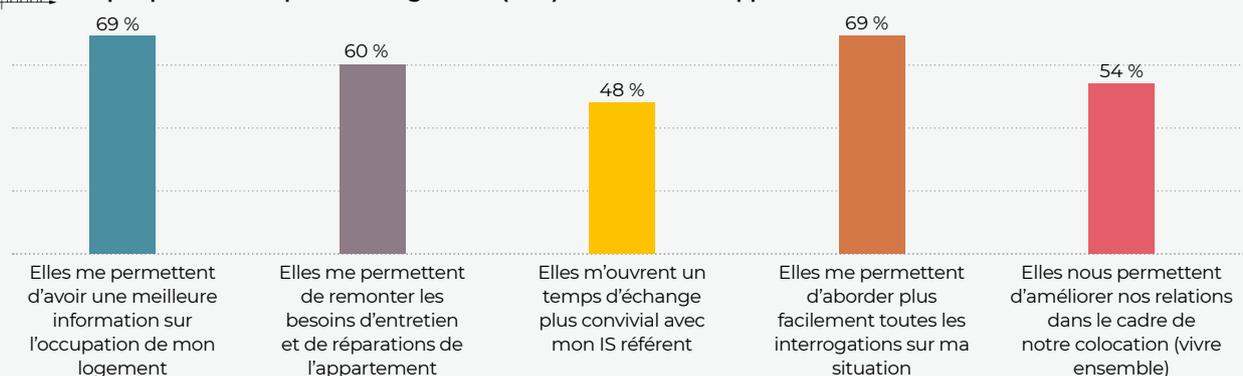
Ensuite, ils apprécient l'opportunité de remonter les besoins d'entretien et de réparation dans l'appartement (62 %). Elles permettent également d'aborder plus facilement leurs interrogations sur leurs situations (61 %). Enfin, ils citent le temps d'échange plus convivial avec l'intervenant que cela offre (55 %) et l'amélioration de la vie en cohabitation que cela permet (47 %). Parmi les non-satisfaits, 54 % expliquent que ces visites sont perçues comme des contrôles de leur mode de vie et 38 % déclarent qu'elles ne servent à rien. 32 % les trouvent trop stressantes et 24 % déclarent qu'elles ne correspondent pas à leur disponibilité.

Graphique n° 31. J'apprécie les visites à domicile :



Concernant les réfugiés, donc en centre provisoire d'hébergement (CPH ou DPHRS), 80 % sont satisfaits des visites à domicile dont 56 % très satisfaits. Parmi ces derniers, 66 % ont coché un motif, et nous avons eu en moyenne 3 motifs par répondant.

Graphique n° 32. Dispositifs intégration : (Très) satisfaisant > J'apprécie ces visites :



Pourcentage de réponses : 51 %

La majorité apprécie l'espace que ces visites offrent pour avoir des informations sur leur situation (69 %) et sur l'occupation du logement (69 % également). 60 % d'entre eux affectionnent l'opportunité de remonter les besoins d'entretien et de réparation dans l'appartement. Ils citent ensuite l'amélioration de la vie en cohabitation que cela permet (54 %) et le temps d'échange plus convivial avec l'intervenant (48 %). En revanche, au même titre que les demandeurs d'asile, parmi les 20 % de répondants insatisfaits ces visites sont perçues à 63 % comme des contrôles de leur mode de vie ; 13 % les trouvent stressantes. Pour 38 %, elles ne correspondent pas aux disponibilités des usagers tandis que 50 % s'accordent pour dire qu'elles n'ont pas de grande utilité.

SERVICES D'AUTONOMISATION DES MIE

Auprès du public mineur que France terre d'asile accompagne, la question des visites à domicile n'a pas été abordée en questionnaire mais elle a été évoquée en *focus group*. Les intervenants sociaux se rendent tous les soirs aux domiciles des jeunes. Les visites à domicile quotidiennes sont perçues et vécues en grande majorité comme des moments rassurants et chaleureux. Ils apprécient surtout la disponibilité de leurs interlocuteurs.

« Quand les éducateurs passent, ça permet aussi de parler un peu de la journée, de faire des ateliers, parfois on fait la cuisine, le ménage, des jeux de société²⁴... »

« Parfois, tu peux aussi dire à ton éducateur de passer, quand tu as envie de lui parler, quand tu veux l'inviter à dîner. Oui, on aime bien ce moment-là, pour parler de ce qui ne va pas, de ce qui va... On a le temps de discuter avec eux. De découvrir la culture française aussi ²⁵! »

Ces visites permettent de s'assurer de la présence de chacun et de faire un travail éducatif avec les jeunes. Comme certains jeunes sont scolarisés ou travaillent, les intervenants sociaux s'y rendent entre 19 heures (soit l'heure du couvre-feu) et 21 heures, 21h30 ou au maximum jusqu'à 22 heures. Ces venues ne sont pas programmées à l'avance sauf cas exceptionnels, et elles se font dans les appartements uniquement. Les intervenants sociaux peuvent aussi faire des visites hôtelières pour s'assurer du bien-être du jeune. Toutefois, ce sont les veilleurs de nuit qui s'occupent de vérifier la présence des jeunes dans leur chambre. Ces derniers prennent alors la suite des intervenants sociaux dans les appartements et dans les foyers. La passation s'effectue entre 21 heures et 22 heures. Ces « rondes de nuit » sont obligatoires par mesure de sécurité : elles contrôlent les présences mais aussi les possibles incivilités ou toute forme de maltraitance. Elles sont moins appréciées par les jeunes car les veilleurs de nuit entrent dans leur chambre en pleine nuit. Ils jugent ces horaires trop stricts même si certains perçoivent les règles comme justes et dans leur intérêt :

« Si, on aime les visites, mais ça plaît pas à tout le monde parce que des fois, tu peux t'endormir, et ils viennent te réveiller. Moi, ça me dérange parfois quand les éducateurs viennent. Ils peuvent venir à 23H, ok, mais quand ils arrivent à 1H du matin, ça fait peur quand même ! C'est à eux de décider, c'est pas à nous²⁶. »

Cette citation extraite du *focus group* met en lumière une confusion importante. Les jeunes évoquent des venues nocturnes de leurs éducateurs. Or, vu les horaires évoqués, il ne s'agit pas de visites à domicile des intervenants sociaux mais bien de rondes de nuit effectuées par les veilleurs. Cette confusion est importante à noter car elle a pu participer à l'insatisfaction exprimée.

24. Extrait de *focus group* réalisé le 29/08/2018 auprès de mineurs isolés étrangers pris en charge à l'établissement d'accueil et d'accompagnement vers l'autonomie de Saint Omer.

25. *Ibidem*

26. Extrait de *focus group* réalisé le 29/08/2018 auprès de mineurs isolés étrangers pris en charge à l'établissement d'accueil et d'accompagnement vers l'autonomie de Saint Omer.

« Quand on rentre à la maison on se sent comme un moins que rien. Ça serait bien de se sentir plus utile ; On aimerait bien participer à la société. »



© Sonia Kerlidou ▼

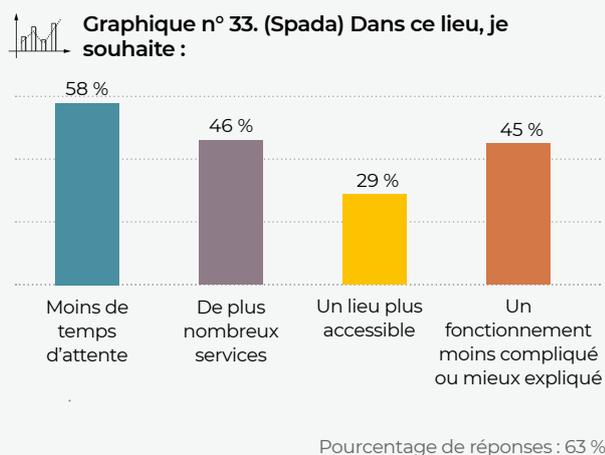
Le quotidien des demandeurs d'asile, des réfugiés et des MIE : trouver sa place dans la société

Pour les personnes accueillies, la période de prise en charge dans les établissements de France terre d'asile constitue un moment de transition clé entre les événements qui les ont poussées sur les routes de l'exil et une intégration espérée au sein de la société française. L'adaptation à la vie en France et l'autonomisation des demandeurs d'asile, bénéficiaires d'une protection internationale ou mineurs isolés étrangers représentent dès lors un objectif commun à tous les dispositifs de notre association. Ils sont appréhendés de manière à permettre aux bénéficiaires d'utiliser le temps d'attente à la construction de leur projet de vie (cours de français, compréhension de la vie en France, gestion d'un budget...) tout en prévoyant des activités génératrices de lien social ou apaisantes, notamment pour les plus vulnérables.

Ils se conjuguent par ailleurs différemment selon la situation administrative, les ressources et les vulnérabilités de chaque individu autour d'une approche personnalisée. Si les questionnaires ont permis de recueillir l'avis précieux des personnes accueillies sur certains leviers de l'autonomisation comme les cours de français ou l'animation socio-culturelle, les échanges en focus group ont pu révéler à la fois une relation difficile à la gestion de l'attente dont le corollaire est un fort besoin de participer à la société française de manière active.

LA DIFFICILE GESTION DE L'ATTENTE

L'attente marque également le parcours des demandeurs d'asile et des MIE depuis les premiers contacts avec le système d'asile français ou celui de l'aide sociale à l'enfance.



En Spada, 58 % d'entre eux désignaient l'attente comme premier critère d'amélioration ou de déception. Ils souhaitent moins de temps d'attente. Il a ainsi été confirmé en *focus group* que diminuer l'attente ou améliorer les conditions d'attente font partie de leurs plus grandes priorités. Ils soulignent l'absence d'installation contre le soleil ou la pluie, l'impossibilité de s'asseoir, l'absence d'accès à l'eau potable ou à des sanitaires à l'extérieur, et l'impact particulier de ces conditions pour les personnes vulnérables (femmes, femmes avec enfants, personnes traumatisées par les violences, malades). Ces mauvaises conditions sont perçues comme injustes au regard de leur statut de demandeurs d'asile. Conjugée à la méconnaissance des procédures et au besoin d'information, cette attente entretient une grande incertitude. Elle produit un sentiment de vacuité.

Le poids de l'attente est aussi partagé par les demandeurs d'asile hébergés en Cada. Pour eux, l'attente de leur entretien à l'Office français de protection des réfugiés et apatrides (Ofpra), ou à la Cour nationale du droit d'asile (CNDA) ou encore l'attente de la décision juridique est quotidiennement pesante. De plus, attendre sans pouvoir travailler crée un sentiment de « vide » et de « perte de temps ». Les personnes prises en charge dans les centres d'accueil (Cada), le verbalisent d'ailleurs en *focus group* :

« On attend comme si on était un malade qui a besoin de soins urgents, mais pour qui ces soins n'arrivent pas²⁷. »

Ou encore :

« Quand on est au Cada l'attente est longue. Il serait bien de remplir plus l'emploi du temps, parce que nous, on s'ennuie. [...] Parce que si on sort, soit il fait trop chaud, soit il fait trop froid. Dans les deux cas, on est obligé de retourner à l'appartement. On est là à ne rien faire, on ressent un vide²⁸. »

Ce témoignage met en lumière l'ennui qui accompagne l'incertitude dans une temporalité perçue comme au ralenti. Les structures d'accueil et d'hébergement tentent de réduire ce temps d'attente en proposant des ateliers, animations ou sorties qui favorisent le lien social et l'insertion des bénéficiaires dans la société d'accueil.

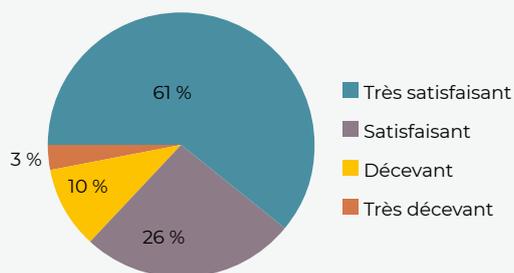
27. Extrait de *focus group* réalisé le 09/08/2018 auprès de demandeurs d'asile pris en charge dans un Cada d'Île-de-France (Châtillon, Asnières, Créteil, Paris).

28. *Ibidem*

L'ANIMATION : UN LEVIER POUR L'AUTONOMISATION ET LA CRÉATION DU LIEN SOCIAL

Les activités d'animation consistent, d'une part, à faire découvrir aux personnes comme aux jeunes différents aspects de la société française, à mieux appréhender leur environnement, et d'autre part, à organiser des ateliers d'expression sportive, corporelle et artistique.

Graphique n° 34. (En CPH) Oui, j'ai trouvé cette activité :



En centre provisoire d'hébergement (CPH), sur 85 % de répondants, seuls 56 % ont dit avoir eu l'occasion de participer à une activité culturelle dans le cadre de leur accompagnement. Parmi eux, 87 % sont satisfaits (61 % très satisfaits / 26 % satisfaits) et 13 % ne sont pas satisfaits (10 % déçus / 3 % très déçus). Les répondants ont cité plusieurs types d'activités : la plupart d'entre eux ont participé à des visites de musées, de villes et de sites touristiques... » (68 %), puis à des spectacles (concert, théâtre, cinéma, cirque...) (42 %), à des activités sportives (matches de foot, rugby, badminton...) (39 %), et enfin à des ateliers créatifs (peinture, musique, théâtre, cuisine...) (22 %). Parmi ceux qui n'y ont pas accédé, plusieurs motifs sont cités : 1 personne sur 3 ne l'a pas demandé ou ne savait pas que c'était possible, 1 personne sur 4 n'a pas eu de proposition, et 1 personne sur 10 n'en avait pas besoin.

Parler en terme d'occasion de participer à une activité rejoint le paradoxe repéré aussi au sein des Cda. En effet, seule la moitié des répondants ont indiqué participer aux activités proposées par le centre pourtant, en *focus group* les demandeurs d'asile hébergés dans ces structures exprimaient l'envie de « remplir plus l'emploi du temps ». Sur les personnes ayant participé à une activité, 87 % sont unanimes et affirment que l'animation est satisfaisante (voir très satisfaisante pour 61 % d'entre eux). Cette satisfaction générale traduit le besoin de « faire » mais également celui de lien social. En effet, l'animation proposée en centre par le biais de sorties ou d'ateliers, devient un levier privilégié pour que ces instants d'attente leur profitent. Cela crée des temps de co-présence où le lien social permet une diffusion ou même une co-construction des clefs qui faciliteront leur insertion dans la société française.



« Quand on fait quelque chose comme ça, des activités, un travail, je me sens comme un être-humain et je me sens considéré, je participe à la société²⁹. »

Ces animations peuvent également être le lieu d'extériorisation. Les ateliers théâtraux ou d'écriture par exemple sont certes des lieux de rencontre, mais servent aussi d'extériorisation des problèmes de cohabitation et permettent d'apaiser certaines tensions ou malentendus. Cet espace de libre parole proposée peut également être complémentaire et aider au soin de psycho-traumatismes. Cela multiplie les espaces d'expression et cette démarche encore très à la marge est appréciée par les quelques personnes qui en bénéficient.

29. Extrait de *focus group* réalisé le 01/08/2018 auprès de demandeurs d'asile pris en charge dans les Cda d'Évreux et Rouen.

De manière générale, les bénéficiaires des Cda et CPH ont exprimé en *focus group* le souhait de prendre une part plus active à la vie du centre et d'être notamment associés au choix et à la mise en œuvre des activités.

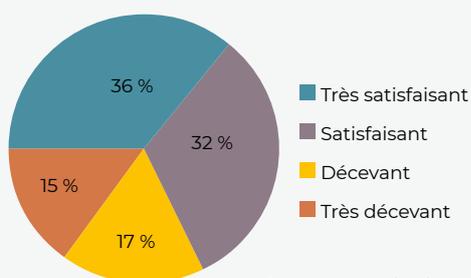


« Ça serait mieux de demander les centres d'intérêt des personnes et de proposer les activités en fonction de ces centres d'intérêt³⁰. »

Contrairement aux demandeurs d'asile, l'attente n'est pas une difficulté majeure exprimée par les MIE interrogés. Pris en charge dans des établissements leur proposant un programme socio-éducatif et suivant bien souvent une formation dans un établissement scolaire, ils ne souffrent pas du même sentiment de vide quotidien que leurs aînés.



Graphique n° 35. Je suis satisfait des occupations qui me sont proposées :



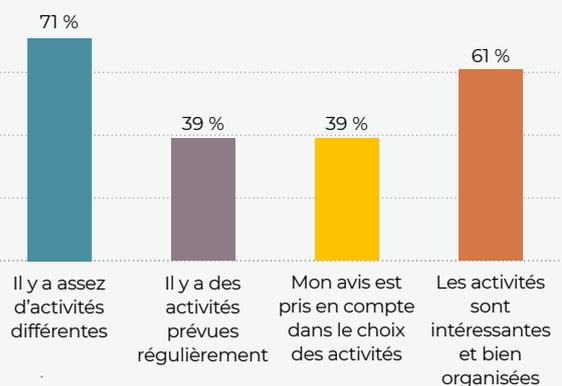
Pourcentage de réponses : 88 %

68 % se disent satisfaits ou très satisfaits des activités proposées. Le nombre et la diversité des activités (71 %), ainsi que le fait qu'elle soient intéressantes et bien organisées constituent les deux premiers motifs de satisfaction. Parmi les insatisfaits, seuls 18 % citent le manque d'activités, ce qui tend à confirmer une satisfaction globale en la matière. A l'inverse, le fait qu'elles soient mal organisées est cité par 64 % des insatisfaits. Cité par les répondants satisfaits comme par les insatisfaits, la qualité de l'organisation d'une activité semble représenter un critère pivot d'appréciation chez les jeunes.

30. Extrait de *focus group* réalisé le 01/08/2018 auprès de demandeurs d'asile pris en charge dans les Cda d'Évreux et Rouen.



Graphique n° 36. (Très) satisfait > Les occupations me plaisent.



Pourcentage de réponses : 58 %

*100 % des personnes concernées ont répondu

Lors des *focus group*, les jeunes ont exprimé un sentiment général de satisfaction vis-à-vis des activités proposées par leur établissement. Ils en citent de nombreuses, ont des bons souvenirs, et affirment qu'ils peuvent être force de proposition au quotidien pour l'organisation des activités. Certaines expriment cependant le fait qu'il y en a trop et le regret de leur caractère obligatoire, aspirant à plus de temps libre.



« Le problème, c'est que les ateliers ici pendant les vacances, c'est obligatoire. T'es obligé de venir le matin, t'as l'impression que t'es pas en vacances³¹ ! »



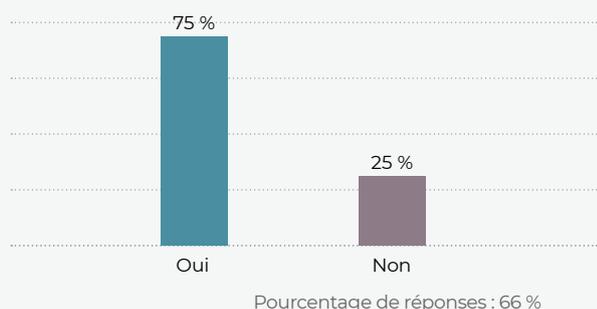
« Oui, ils prennent en compte ce qu'on dit. Par exemple moi, pour les ateliers obligatoires pendant les vacances, j'ai dit au chef que c'était bien de le faire, mais pas obligatoire. Du coup, ils ont dit qu'ils vont laisser seulement deux ateliers obligatoires. Ils écoutent ce qu'on dit³². »

31. Extrait de *focus group* réalisé le 29/08/2018 auprès de mineurs isolés étrangers pris en charge à l'établissement d'accueil et d'accompagnement vers l'autonomie de Saint Omer.
32. *Ibidem*

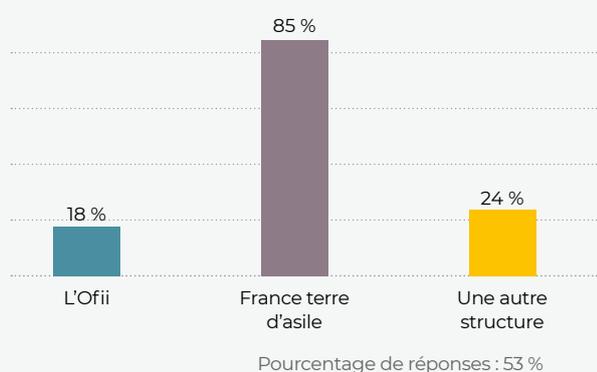
L'AIDE À L'INTÉGRATION ; L'IMPORTANCE DES COURS DE FRANÇAIS



Graphique n° 37. (En Cada) J'ai bénéficié de cours de français :



Graphique n° 38. Oui, ces cours m'étaient dispensés par :



À l'image des ateliers et animations en structures, les cours de français participent à l'autonomisation des personnes demandeuses d'asile, réfugiées ou mineures. Ces cours bénéficient en plus d'une utilité certaine qui ne leur est pas étrangère. L'apprentissage du français est une priorité pour France terre d'asile qui met en place des cours dans tous les Cada. Non inclus dans les missions définies par l'État, les Cada France terre d'asile mettent en place ces cours avec l'appui de bénévoles ou grâce à des partenariats. Ils sont organisés à la discrétion de chaque établissement, donc avec les moyens qui sont les leurs. La fréquence des cours est donc variable d'un centre à l'autre.

Les cours de français sont accessibles mais demeurent insuffisants face à l'urgence de parler la langue. Parmi les répondants, 75 % ont bénéficié de

cours de FLE et 85 % de ces cours ont été dispensés par France terre d'asile. Ce chiffre est significatif pour une activité non financée, basée à la fois sur le volontariat des professeurs comme des bénéficiaires apprenants. Il témoigne des efforts réalisés par les centres et de l'envie forte des bénéficiaires de maîtriser la langue française. Lors du *focus group*, les usagers évoquent d'ailleurs leur frustration par rapport à la langue : ils aimeraient beaucoup pouvoir parler français, à la fois pour permettre à leur famille de s'intégrer, pour discuter avec le voisinage, pour communiquer avec leur assistante sociale, et également pour éviter les malentendus avec leurs colocataires. Les usagers regrettent que les cours de français ne soient pas assez fréquents et assez longs, ils souhaiteraient plus d'heures et de pratique, pour progresser plus rapidement.

Le constat est transversal à de nombreux *focus group*, donc à de nombreux établissements d'accueil ou d'hébergement : « *Et on sait qu'en France, pour travailler il faut bien parler et lire et écrire.* »

En effet, lorsque l'on mise sur une insertion et une adaptation à la société française, la pratique de la langue nationale est un pré requis. La démarche de suivre des cours de français témoigne de leur motivation et de leur capacité à prendre leur avenir en main. En plus de se donner les moyens de son intégration, les cours de FLE (français langue étrangère) mettent en présence plusieurs personnes exilées et créent donc du lien social ; ces cours viennent étoffer le panel des espaces de co-présence et d'entraide. Dans les établissements MIE, des salariés spécialisés délivrent des cours de français aux jeunes. En outre, ces derniers sont scolarisés ou suivent une formation.

LES RECOMMANDATIONS ADOPTÉES SUITE À LA CONSULTATION DES USAGERS

Le 4 décembre 2018, une journée de restitution de la consultation nationale des usagers de France terre d'asile a été organisée à Paris avec une centaine de salariés des établissements ayant participé à l'opération. Les résultats ont été présentés en plénière et un travail en atelier portant sur les principaux besoins exprimés par les bénéficiaires a permis de dégager 10 recommandations afin de mieux y répondre. Elles ont été validées lors du conseil d'administration du 19 janvier 2019 tout comme la décision de renouveler cette expérience de consultation nationale en 2021.



Mieux informer les usagers sur France terre d'asile

- ✓ S'appuyer sur les informations portant sur France terre d'asile qui figurent dans les livrets d'accueil pour présenter l'association lors de chaque entretien d'accueil. Mettre à jour si besoin ces informations.



Améliorer la communication entre les équipes et les usagers non francophones et non anglophones

- ✓ Développer le réseau d'interprètes bénévoles.
- ✓ Encadrer l'activité d'interprétariat bénévole à travers une charte spécifique.



Mieux informer les usagers sur leurs droits et leur parcours

- ✓ Réaliser de façon régulière des sessions d'information collectives.
- ✓ Améliorer l'information individuelle délivrée aux usagers afin de garantir le même niveau d'information pour l'ensemble des usagers (Spada).
- ✓ Repenser les livrets d'accueil en incluant les parcours ou les schémas de protection et en favorisant l'usage de pictogrammes : simplifier les outils pour une meilleure compréhension des concepts.



Améliorer le respect des règles pour une cohabitation apaisée

- ✓ Proposer une information précise et continue sur les règles d'occupation du logement.
- ✓ Permettre une expression des difficultés à travers des animations/réunions autour de la cohabitation.
- ✓ Travailler sur certaines problématiques pouvant entraver indirectement la cohabitation (vivre ensemble, stéréotypes de genre...).
- ✓ Apporter une réponse aux vulnérabilités spécifiques, en fonction des demandes des usagers (protocole d'identification des vulnérabilités, aménagement des conditions d'accueil...).



Améliorer la connexion des usagers aux moyens d'information et de communication

- ✓ Permettre aux usagers d'avoir accès à internet dans leur appartement – sous réserve de possibilités techniques, légales et financières.
- ✓ Permettre aux usagers d'avoir accès à internet dans l'enceinte de l'établissement sur certaines tranches horaires – sous réserve de possibilités techniques, légales et financières.
- ✓ Fournir un accès à des contenus audio-visuels dans le cadre des programmes d'animation.



Mieux prendre en compte les demandes des usagers des établissements collectifs concernant l'alimentation (participation et qualité)

- ✓ Développer des animations autour de la thématique de la nourriture : organiser des ateliers d'information sur l'équilibre alimentaire et la nutrition et des ateliers de cuisine.
- ✓ Pour les MIE, travailler sur la perception des différents aliments en mettant en place des ateliers ludiques sur la nutrition et formaliser un temps d'apprentissage sur la confection de recettes et/ou plat lors des visites à domicile des intervenants-sociaux ou dans le collectif.
- ✓ Mettre en place des comités de composition des menus, par les jeunes et en lien avec les restaurateurs.



Améliorer la participation des usagers à la vie et aux décisions de l'établissement

- ✓ Mettre en place un conseil de vie sociale dans chaque centre et le faire vivre avec au minimum une réunion par trimestre, en dégagant du temps au salarié en charge du CVS.
- ✓ Renforcer les mécanismes de participation des usagers à tous les niveaux de la prise en charge et en développant des outils afin de recueillir les avis et suggestions (ex : cahiers de réclamations, boîte à idées).
- ✓ Faire connaître le CVS et ses résultats, en interne comme en externe, d'une part en favorisant la communication entre élus et usagers, et d'autre part la communication vers l'extérieur (à travers différents outils : journal du CVS...).

- ✓ Donner la possibilité aux usagers de développer un projet dans chaque établissement dont ils seraient responsables, de la construction à l'aboutissement, afin qu'ils soient acteurs dans la proposition de services.



Améliorer l'accès aux cours de FLE et renforcer les ressources pédagogiques

- ✓ Mettre à jour régulièrement un mapping de l'offre locale de cours (publics, associatifs, privés) pour une meilleure orientation des usagers et développer des partenariats avec des associations.
- ✓ Développer l'accès aux cours en ligne (outils existants).
- ✓ Organiser des espaces d'échange entre les intervenants FLE (salariés et bénévoles) au niveau national ou régional pour partager les outils, les bonnes pratiques, les idées de partenariats, mutualiser les ressources pédagogiques et former les bénévoles.



Mieux adapter les animations des établissements aux besoins des usagers

- ✓ Orienter les programmes d'animation des établissements afin qu'ils répondent aux besoins et aux objectifs communs et individuels des usagers tels que définis dans les instances de participation des usagers et dans les projets personnels individualisés.



Répondre aux besoins des usagers de contribuer à la communauté

- ✓ Développer des possibilités de bénévolat de compétences des usagers dans d'autres associations.
- ✓ Mettre en place des ateliers de partage de compétences : culinaires, linguistiques, artistiques, artisanales, informatiques... pour valoriser les compétences des uns et permettre aux autres d'apprendre.
- ✓ Développer des partenariats favorisant le renforcement de la confiance en soi et le développement de compétences des usagers (ex : « du pain et des roses »).

LISTE DES ABRÉVIATIONS

- ASE** : Aide sociale à l'enfance
Cada : centre d'accueil des demandeurs d'asile
CAO : centre d'accueil et d'intégration
Cere : Conseil européen pour les réfugiés et les exilés
CMU-C : couverture maladie universelle complémentaire
CNDA : Cour nationale du droit d'asile
CPH : centre provisoire d'hébergement
CVS : Conseil de vie sociale
Diel : direction de l'intégration – emploi/logement
DPHRS : dispositif provisoire d'hébergement des réfugiés statutaires
FLE : Français langue étrangère
Huda : Hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile
MIE : mineur isolé étranger
Ofii : Office français de l'immigration et de l'intégration
Ofpra : Office français de protection des réfugiés et des apatrides
Pada : plateforme d'accueil des demandeurs d'asile
Puma : Protection universelle maladie
Spada : structure du premier accueil des demandeurs d'asile
VAD : visite à domicile



Siège social

24, rue Marc Seguin

75 018 PARIS

Tél. : **01 53 04 39 99**

Fax : **01 53 04 02 40**

e-mail : infos@france-terre-asile.org

www.france-terre-asile.org

Association régie par la loi du 1er juillet 1901

Pris des droits de l'homme de la République française, 1989

Grande cause nationale fraternité 2004

Mention d'honneur 2010 de l'UNESCO

Statut consultatif spécial auprès du Conseil économique et social des Nations unies depuis juillet 2012

Membre du Conseil européen pour les réfugiés et les exilés (ECRE)

Membre de la Plate-forme des droits fondamentaux de l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne

Prix pour la promotion d'une culture universelle des droits de l'homme

Association reconnue d'intérêt général ayant un caractère social et humanitaire par arrêté préfectoral en 2018